



Reporte del Ejercicio de Participación Ciudadana 2014

Servicio de Administración y Enajenación de Bienes Ejercicio de Participación Ciudadana 2014

Lugar y fecha:

Club de Banqueros de México, calle 16 de Septiembre No. 27, Cuauhtémoc, Centro, C.P. 06000, Ciudad de México.
Jueves 10 de julio de 2014.
De 10:00 am a 12:00 pm

Programas y acciones abordados:

En este ejercicio, nos enfocamos a los trámites* que el SAE brinda a la ciudadanía:

1. Registro para participar en las subastas electrónicas que realiza el SAE.
2. Registro para participar en los remates electrónicos que realiza el SAE.
3. Solicitud de inscripción como usuario en el Sistema de Donaciones del SAE.
4. Solicitud de Nombramiento de Administrador o Depositario de Bienes en su modalidad para Personas Morales.
5. Solicitud de Nombramiento de Administrador o Depositario de Bienes en su modalidad para Personas Físicas.

*Los nombre oficiales que se encuentran registrados ante COFEMER, RSTS, CNTSE son los siguientes:

SAE-01-011-A.- Registro para participar en los procedimientos públicos de venta a través de medios electrónicos que realiza el Servicio de Administración y Enajenación de Bienes. Modalidad: Subastas Electrónicas

SAE-01-011-B.- Registro para participar en los procedimientos públicos de venta a través de medios electrónicos que realiza el Servicio de Administración y Enajenación de Bienes. Modalidad: Remates Electrónicos

SAE-01-009.- Solicitud de inscripción como usuario en el Sistema de Donaciones.

SAE-01-001-A.- Solicitud de Nombramiento de Administrador o Depositario de Bienes Asegurados en Procedimientos Penales Federales . Modalidad: Personas Morales

SAE-01-001-B.- Solicitud de Nombramiento de Administrador o Depositario de Bienes Asegurados en Procedimientos Penales Federales. Modalidad: Personas Físicas

Servicio de Administración y Enajenación de Bienes Ejercicio de Participación Ciudadana 2014

Participantes:

Los actores sociales que asistieron al Ejercicio de Participación Ciudadana son:

	Nombre	Cargo / Ocupación	Criterio de selección
1	Lic. Mario Crosswell Arenas	Director General	OSC con actividad en la materia
2	Lic. José Manuel Ramírez Ogarrio	Director General	Experto
3	Idelfonso Acevedo	Director General	Experto
4	Jorge García Yañez	Particular	Usuario o beneficiario
5	Juana Islas Vargas	Particular	Usuario o beneficiario
6	Julio Muñoz García	Jefe de Departamento de Instrumentos Financieros de la Dirección Estatal de Protección Civil de Zacatecas	Usuario o beneficiario
7	Juan Carlos Mercado González	Jefe de Departamento de Vinculación y Gestión Municipal	Usuario o beneficiario
8	Lic. Jesús Villa	Director	OSC con actividad en la materia
9	Ricardo Rangel H	Particular	Usuario o beneficiario
10	Angel Morán García	Particular	Usuario o beneficiario
11	Moisés Salame Alfie	Particular	Usuario o beneficiario
12	Carlos Salame Alfie	Particular	Usuario o beneficiario

Servicio de Administración y Enajenación de Bienes Ejercicio de Participación Ciudadana 2014

Participantes del SAE en la sesión:

	Nombre	Cargo / Ocupación	Criterio de selección
1	David Madero Suárez	Director Corporativo de Finanzas y Administración	Titular de la Unidad que coordina el Ejercicio
2	Mario Ernesto Riestra García	Director Ejecutivo de Comercialización de Bienes Muebles e Inmuebles	Responsable de un trámite
3	Carlos Miguel Valdivinos Chávez	Director Ejecutivo de Innovación y Mejora Institucional	Enlace del PGCM por parte del SAE
4	Pilar Eugenia Ulibarri Benitez	Directora Ejecutiva de Bienes Inmuebles	Participante de un trámite
5	Javier Calderón Calderón	Coordinador de Optimización de Procesos	Enlace del PGCM por parte del SAE
6	Octavio Gutiérrez Chávez	Coordinador de Administración de Bienes Inmuebles	Responsable de un trámite
7	Jesús Castillo Pedroza	Administrador Titular de Donaciones	Responsable de un trámite
8	Víctor Eloy Fiesco	Coordinador de Post Venta	Participante de un trámite
9	Alejandro Tapia Marínez	Administrador Titular de Soporte a Atención a Clientes	Participante de un trámite
10	Carina Saiden Córdova	Administradora de Seguimiento de Bienes Inmuebles	Participante de un trámite
11	Antonio Fernández López	Coordinador de Consulta Jurídica y Normativa 2	Enlace de Normatividad para Gobierno Digital
12	Ricardo Álvarez Sánchez	Supervisor de Sistemas y Modernización	Representante del Órgano Interno de Control
13	Arturo Hernández Hernández	Administrador Titular de Consulta Normativa	Participante como Normatividad para Gob.mx
14	Juan Carlos Torres	Administrador Titular de comercialización electrónica	Participante de un trámite
15	Verónica Ramírez Cruz	Administradora Titular de Gestión del cambio	Enlace de Gestión del cambio para Gob.mx

Servicio de Administración y Enajenación de Bienes Ejercicio de Participación Ciudadana 2014

Desarrollo de la sesión:

Iniciamos el Ejercicio con una presentación individual y breve de cada uno de los asistentes a la sesión.

Durante el Ejercicio de Participación Ciudadana 2014, los responsables de los trámites en el SAE hicieron una presentación a los actores sociales, la cual contenía los siguientes apartados:

- Objetivo del trámite
- Flujo del trámite
- Requisitos para realizar el trámite
- Normatividad aplicable

Al concluir cada una de las presentaciones, se abrió un espacio para lluvia de ideas y discusión, a partir de esto se recibieron comentarios y sugerencias.

Todos los participantes pudieron describir sus propuestas de mejora en formatos que permitían la identificación del trámite, el área de oportunidad y la propuestas de mejora.

Adicional a esto, se les solicitó una evaluación de la sesión, en la que fuimos calificados de manera general con 8.8/10. Particularmente en el contenido se evaluó en 8.5/10, a los facilitadores 8.5/10 y las instalaciones fueron calificadas con un 9.4/10.

Servicio de Administración y Enajenación de Bienes
Ejercicio de Participación Ciudadana 2014

Desarrollo de la sesión:

Posteriormente se analizó la información recibida en los formatos y se clasificaron las participaciones de los actores sociales en Propuestas de Mejora y Sugerencias.

Respecto a los trámites de **Registro para participar en las subastas electrónicas y Registro para participar en los remates electrónicos que realiza el SAE**, se identificaron las siguientes propuestas de mejora:

- Mejores tiempos de respuesta del sistema, que sea más eficiente.
- Que el sistema de acceso sea más amigable.

En el trámite de **Solicitud de inscripción como usuario en el Sistema de Donaciones del SAE**, no se identificó ninguna propuesta de mejora.

En el trámite de **Solicitud de Nombramiento de Administrador o Depositario de Bienes en su modalidad para Personas Morales y en su modalidad para Personas Físicas**, es importante señalar que a pesar de haber convocado a 6 usuarios del trámite, no asistió ninguno. Sin embargo se expuso la presentación a los asistentes en la sesión y no se recibió ninguna propuesta de mejora.

Servicio de Administración y Enajenación de Bienes Ejercicio de Participación Ciudadana 2014

Desarrollo de la sesión:

Adicionalmente, los actores sociales hicieron comentarios que identificamos como sugerencias ante la atención brindada por el SAE:

- Continuar con este tipo de reuniones periódicamente.
- Que se amplíen los tiempos, porque los temas son interesantes y hay mucho más que comentar.
- Que participe gente de los estados en estos eventos y que de ser posible se trasladen a las regionales.
- Que las subastas presenciales se realicen cada dos meses o tres máximo.
- Que la facturación se entregue en 15 días máximo.
- Buscar que la entrega de mercancía se realice en 30 días máximo.
- Que el Órgano interno de Control participe en las entregas.
- Que se considere la posibilidad de abrir oficinas en todos los estados.
- Mejorar descripciones de los bienes y fotos de los artículos, así como ampliar los horarios de cierre en las subastas electrónicas.
- Enviar estados de cuenta a los compradores que resulten ganadores con el importe de la compra.
- Agilizar el trámite de vehículos una vez que fueron liberados por autoridad competente.
- Mejorar la comunicación entre personas que entregan el bien y el personal del SAE.
- Considerar a posibles compradores internacionales para su registro.
- Incluir a municipios de media, baja y/o muy bajo nivel de marginación a través de los Sistemas Municipales del DIF.

Servicio de Administración y Enajenación de Bienes
Ejercicio de Participación Ciudadana 2014

Desarrollo de la sesión:	Los Directores que asistieron expresaron, en todo momento, la total disposición del SAE a atender las propuestas de mejora ante los trámites que brinda. Además, al escuchar comentarios y sugerencias los directores reiteraron el compromiso de la Institución para ser cada vez más eficientes.
<u>Galería fotográfica</u>	Presentado en dos bloques
Propuestas de los actores sociales: <u>Anexo</u>	<ol style="list-style-type: none">1. Mejores tiempos de respuesta del servidor de registro para participar en las subastas electrónicas que realiza el SAE y en los remates electrónicos, que sea más eficiente.2. Que el sistema de acceso al registro para participar en las subastas electrónicas que realiza el SAE y en los remates electrónicos, sea más amigable, más cordial para nuevos usuarios.
Nota:	Las respuestas del SAE estarán disponibles a más tardar el 30 de octubre de 2014.