



# 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**

|  |   |
|--|---|
| <b>Desarrollo de la sesión:</b>  | 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.  |
| <a href="#"><u>Galería fotográfica</u></a>                                     | <b>Presentado en dos bloques</b>  |
| <b>Propuestas de los actores sociales:</b><br><br><a href="#"><u>Anexo</u></a> | <ol style="list-style-type: none"><li>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.</li><li>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.</li></ol> |
| <b>Nota:</b>   | Las respuestas del SAE estarán disponibles a más tardar el 30 de octubre de 2014.   |