SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

CONDUSEF

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

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA OPERACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS

AGOSTO 2019

PARA LA OPERACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	1
08	2019	

ÍNDICE

		PÁGINA
	INTRODUCCIÓN.	2
I.	ÁMBITO DE APLICACIÓN, RESPONSABLES Y OBLIGACIONES.	3
II.	MARCO-JURÍDICO ADMINISTRATIVO.	4
III.	DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS.	5
IV.	POLÍTICAS GENERALES.	6
V.	PROCEDIMIENTOS:	7
	A. PARA LA AUDITORÍA DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS	7
	B. PARA LA GENERACIÓN DEL REPORTE DE INCUMPLIMIENTO	16
	C. PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y ACLARACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS	23
	D. PARA LA GENERACIÓN DEL REPORTE DE ACTUALIZACIÓN TRIMESTRAL DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS	32
	E. PARA LA REDACCIÓN DE ARTÍCULOS DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS EN LA REVISTA "PROTEJA SU DINERO"	37
	F. PARA LA ELABORACIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES	45
	G. PARA LA SUPERVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO A LA SÉPTIMA Y OCTAVA DE LAS DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL PARA LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS.	53
	H. PARA EL PROCESO DE INTEGRACIÓN DE INFORMACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS.	60
FIRMAS DE VALIDACIÓN.		73
TRANSITORIOS.		75

INTRODUCCIÓN

La Dirección de Planeación y Finanzas con la participación de la Dirección General de Educación Financiera en el ejercicio de sus atribuciones que le son conferidas en los artículos 44, fracción XIX, y 15, fracción III y 27 fracción XXIII del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, se dieron a la tarea de actualizar el **"Manual de Procedimientos para la Operación del Buró de Entidades Financieras"**.

El presente Manual tiene como propósito describir los procedimientos para cumplir con el objetivo del Buró de Entidades Financieras que es informar y difundir al público en general, de manera sencilla, clara y permanente, el desempeño de las Entidades Financieras en la prestación de sus servicios y productos, a efecto de contribuir a la mejor toma de decisiones de los Usuarios.

"La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), en el ámbito de su competencia, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad; de este modo la CONDUSEF no discrimina 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 condición que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.

Por ello, el lenguaje empleado en este Manual, no busca generar ninguna clase de discriminación, ni marcar diferencias entre mujeres y hombres, por lo que las referencias o alusiones a los sujetos en género masculino representan siempre a hombres y mujeres".

I. ÁMBITO DE APLICACIÓN, RESPONSABLES Y OBLIGACIONES.

Las disposiciones contenidas en este documento son de observancia obligatoria para los servidores públicos adscritos a la Dirección General de Educación Financiera, Dirección de Fomento al Desarrollo de Capacidades Financieras, Jefatura de Departamento de Análisis de Información del Buró de Entidades Financieras y las unidades administrativas de la Comisión Nacional que participan en los procesos que se describen.

La Dirección General de Educación Financiera será la encargada de interpretar el presente Manual, así como resolver todo aquello que no esté previsto en el mismo.

Los titulares de las áreas involucradas serán responsables de su observancia y difusión entre el personal bajo su mando, así como de llevar a cabo revisiones periódicas para que su contenido corresponda a su operación y normatividad vigentes, a fin de que se constituya como una herramienta de trabajo eficaz.

La Dirección de Planeación y Finanzas, será la responsable de la actualización y mejoramiento de este Manual, con base en las propuestas y requerimientos que formulen las áreas responsables.

Su difusión en la CONDURED se realizará a través del responsable de administrar y operar la Normateca Interna.

II. MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO.

Ordenamientos de Tipo Legislativo:

- Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.

Ordenamientos de Alcance General:

- Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
- Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Ordenamientos Normativos Internos:

- Manual de Organización General.

Disposiciones:

- Disposiciones de Carácter General para la Organización y Funcionamiento del Buró de Entidades Financieras.

III. DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS.

Para la aplicación de estos procedimientos, se entenderá por:

Buró o BEF	Buró de Entidades Financieras.
Comisión Nacional o CONDUSEF	La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
DFDCF	Dirección de Fomento al Desarrollo de Capacidades Financieras.
DGESPF	Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera
DGEF	Dirección General de Educación Financiera.
Dossier	Documento, con soporte físico y digital, que contiene el informe con datos actualizados e históricos del Buro de Entidades Financieras.
Entidad Financiera	Las contempladas en el artículo 2, Fracción IV de La Ley
Facebook	Red social con usuarios conectados entre sí para compartir información, publicaciones y comentarios.
iFIT	Portal de Ingreso de Fichas Técnicas
La Ley	Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.
Las Disposiciones	Disposiciones de Carácter General para la Organización y Funcionamiento del Buró de Entidades Financieras.
SIAM	Sistema de Administración de Multas
SIPRES	Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros.
Twitter	Red social en línea que permite a los usuarios enviar y leer mensajes cortos de 140 caracteres llamados "tweets"
Usuario	En singular o plural, a la persona que contrata, utiliza o por cualquier otra causa tenga algún derecho frente a la Entidad Financiera como resultado de la operación o servicio prestado.
VPT	Vicepresidencia Técnica de CONDUSEF.

IV. POLÍTICAS GENERALES.

1. La integración y actualización del Buró se realizará conforme a lo señalado en las disposiciones normativas que lo regulan y atendiendo al siguiente principio:
   - La Información debe provenir de fuentes oficiales, es decir, las unidades administrativas de la propia Comisión y las autoridades reguladoras que correspondan.

2. La información que se muestra en el Buró debe proporcionar a los usuarios de servicios financieros elementos que les permitan elegir a la entidad, producto o servicio que sea acorde a sus necesidades.

3. La información que se muestra en el Buró no contendrá ningún juicio de valor sobre las Instituciones o los productos evaluados.

V. PROCEDIMIENTOS.

A. PARA LA AUDITORIA DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS.

Objetivo:

Establecer las políticas y el procedimiento a seguir para la revisión permanente de la herramienta web Buró de Entidades Financieras con el fin de detectar posibles inconsistencias en la información presentada al público usuario de los servicios financieros, acerca del comportamiento de las Entidades Financieras con respecto al cumplimiento de las obligaciones a las que están sujetas en la prestación de los servicios y los productos que ofrecen, así como determinar mejoras en la presentación de la información contenida en el portal, para que sea comprensible a los usuarios de servicios financieros.

Políticas de Operación:

1. Todo asunto correspondiente a la auditoria del Buró deberá ser canalizado a la DFDCF para su atención.
2. Los hallazgos en la revisión permanente de la herramienta web del Buró, deberán hacerse del conocimiento de la DFDCF para seguir el procedimiento señalado en el manual.
3. Las propuesta de modificación o aclaración a los contenidos del Buró se harán del conocimiento de la DGEF, quien dará su visto bueno para realizar la corrección definitiva.
4. La DFDCF solicitará la realización de las modificaciones correspondientes, a la DGESPF.

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO: A. PARA LA AUDITORIA DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DIRECCIÓN DE FOMENTO AL DESARROLLO DE CAPACIDADES FINANCIERAS	1. SOLICITA A LA JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DEL BURÓ REVISAR LOS CONTENIDOS DEL PORTAL WEB WWW.BURO.GOB.MX, A FIN DE DETECTAR INCONSISTENCIAS EN LA INFORMACIÓN. TIEMPO: 1 HORA	
JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DEL BURÓ	2. ACCESA AL PORTAL WEB WWW.BURO.GOB.MX, Y CONSULTA CONTENIDOS DE LA PÁGINA Y COMPARA CONTRA INFORMACIÓN PROPIA DEL PRODUCTO O SERVICIO EN REVISIÓN DE LA ENTIDAD CORRESPONDIENTE. TIEMPO: 3 DÍAS	
	3. ELABORA INFORME CON EL RESULTADO DE LA AUDITORÍA Y LO ENVÍA A LA DFDCF. TIEMPO: 2 DÍAS	• INFORME DE RESULTADOS DE AUDITORÍA
DIRECCIÓN DE FOMENTO AL DESARROLLO DE CAPACIDADES FINANCIERAS	4. RECIBE INFORME DE AUDITORÍA Y REVISA RESULTADO. TIEMPO: 1 DÍA **¿LOS CONTENIDOS CORRESPONDEN?** **NO**	• INFORME DE RESULTADOS DE AUDITORÍA
	5. VERIFICA LA INFORMACIÓN CON LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	• INFORME DE RESULTADOS DE AUDITORÍA

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO: A. PARA LA AUDITORIA DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DIRECCIÓN DE FOMENTO AL DESARROLLO DE CAPACIDADES FINANCIERAS	CORRESPONDIENTE, SOLICITANDO A LA DGESPF LA MODIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LOS CASOS QUE CORRESPONDA. TIEMPO: 1 DÍA **UNA VEZ REALIZADAS LAS MODIFICACIONES POR LA DGESPF**	
	6. SOLICITA A LA JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DEL BURÓ, EFECTÚE LAS CORRECCIONES CORRESPONDIENTES AL INFORME DE RESULTADOS DE AUDITORÍAS. TIEMPO: 1 DÍA	• INFORME DE RESULTADOS DE AUDITORÍA
JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DEL BURÓ	7. MODIFICA EL INFORME DE RESULTADOS DE AUDITORÍA EN BASE A LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR LA DFDCF. CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD NÚMERO 8 TIEMPO: 1 DÍA **SI**	• INFORME DE RESULTADOS DE AUDITORÍA
DIRECCIÓN DE FOMENTO AL DESARROLLO DE CAPACIDADES FINANCIERAS	8. DA VISTO BUENO AL INFORME DE AUDITORÍA, FIRMA E INTEGRA AL EXPEDIENTE. TIEMPO: 3 HORAS	• INFORME DE RESULTADOS DE AUDITORÍA

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO: A. PARA LA AUDITORIA DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	9. RECIBE DE LAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS DE LA CONDUSEF, ALGUNA POSIBLE MEJORA AL PORTAL E INSTRUYE A LA JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DEL BURÓ PARA QUE PROCEDA CON LA PROPUESTA DE MEJORA AL PORTAL. TIEMPO: 5 DÍAS	
JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DEL BURÓ	10. ELABORA LA PROPUESTA DE MEJORA AL PORTAL, PROPORCIONANDO LOS ELEMENTOS SUGERIDOS Y LA PRESENTA A LA DFDCF. TIEMPO: 5 DÍAS	• PROPUESTA DE MEJORA
DIRECCIÓN DE FOMENTO AL DESARROLLO DE CAPACIDADES FINANCIERAS	11. REVISA PROPUESTA DE MEJORA AL PORTAL, OTORGA VISTO BUENO Y LA PRESENTA A LA DGEF. EN CASO DE QUE LA DIRECCIÓN GENERAL PROPONGA CAMBIOS A LA PROPUESTA, COORDINA SU REALIZACIÓN, CON LA JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DEL BURÓ. TIEMPO: 1 DÍA **UNA VEZ REALIZADOS LOS CAMBIOS SUGERIDOS**	• PROPUESTA DE MEJORA

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO: A. PARA LA AUDITORIA DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS

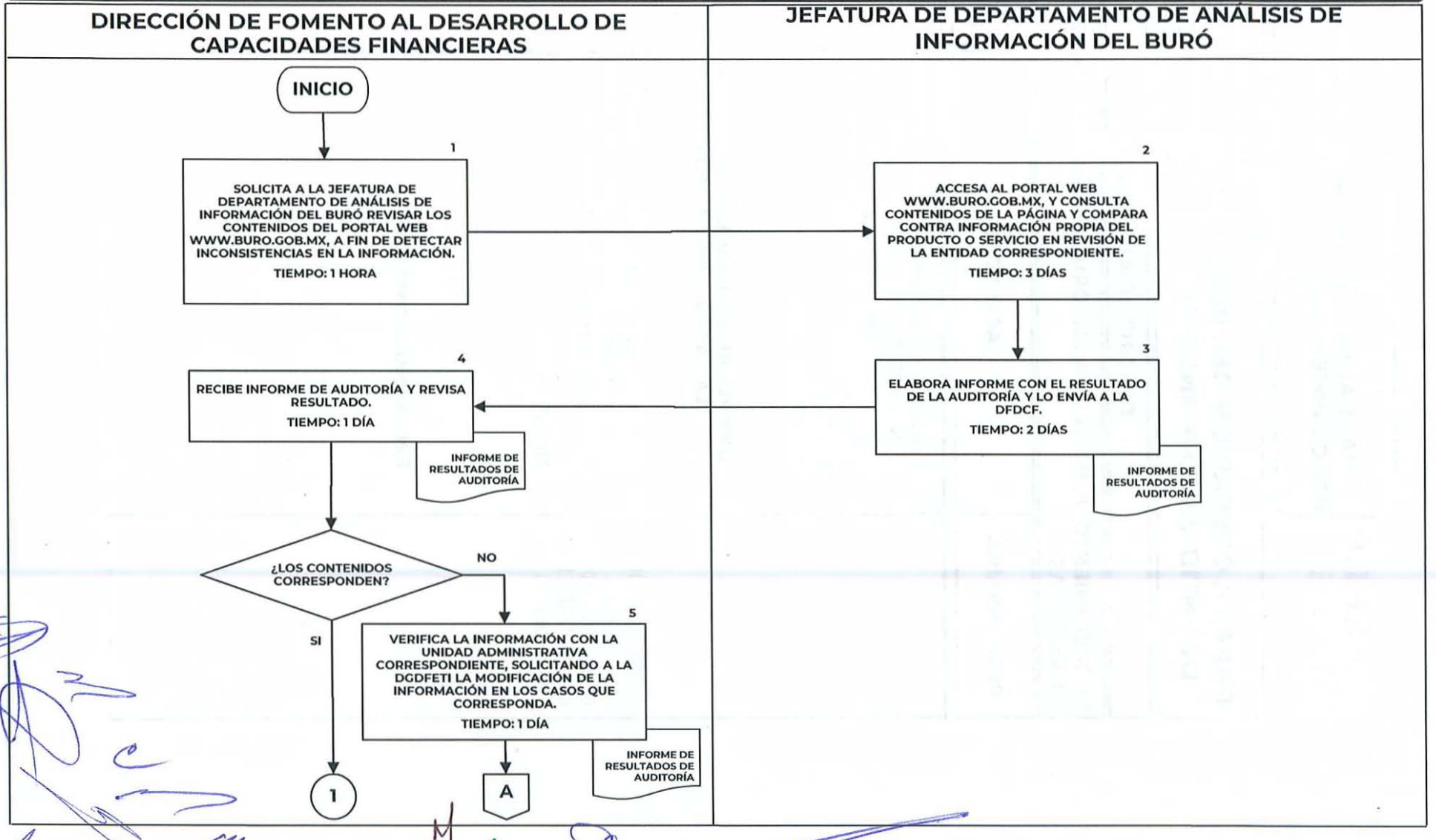
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DIRECCIÓN DE FOMENTO AL DESARROLLO DE CAPACIDADES FINANCIERAS	12. ELABORA MEMORÁNDUM SOLICITANDO LOS AJUSTES AL PORTAL WEB DEL BURÓ, RECABA AUTORIZACIÓN DE LA DGEF Y ENVÍA A LA DGESPF PARA TAL EFECTO. TIEMPO: 3 HORAS **UNA VEZ REALIZADAS LAS MEJORAS A LA PÁGINA WEB DEL BURÓ** 13. VERIFICA LOS CAMBIOS EN EL PORTAL Y EN SU CASO REALIZA LAS PRUEBAS NECESARIAS HASTA SU LIBERACIÓN. TIEMPO: 5 DÍAS **FIN DE PROCEDIMIENTO**	• MEMORÁNDUM

PARA LA OPERACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
08	2019	12

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: A. PARA LA AUDITORÍA DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS

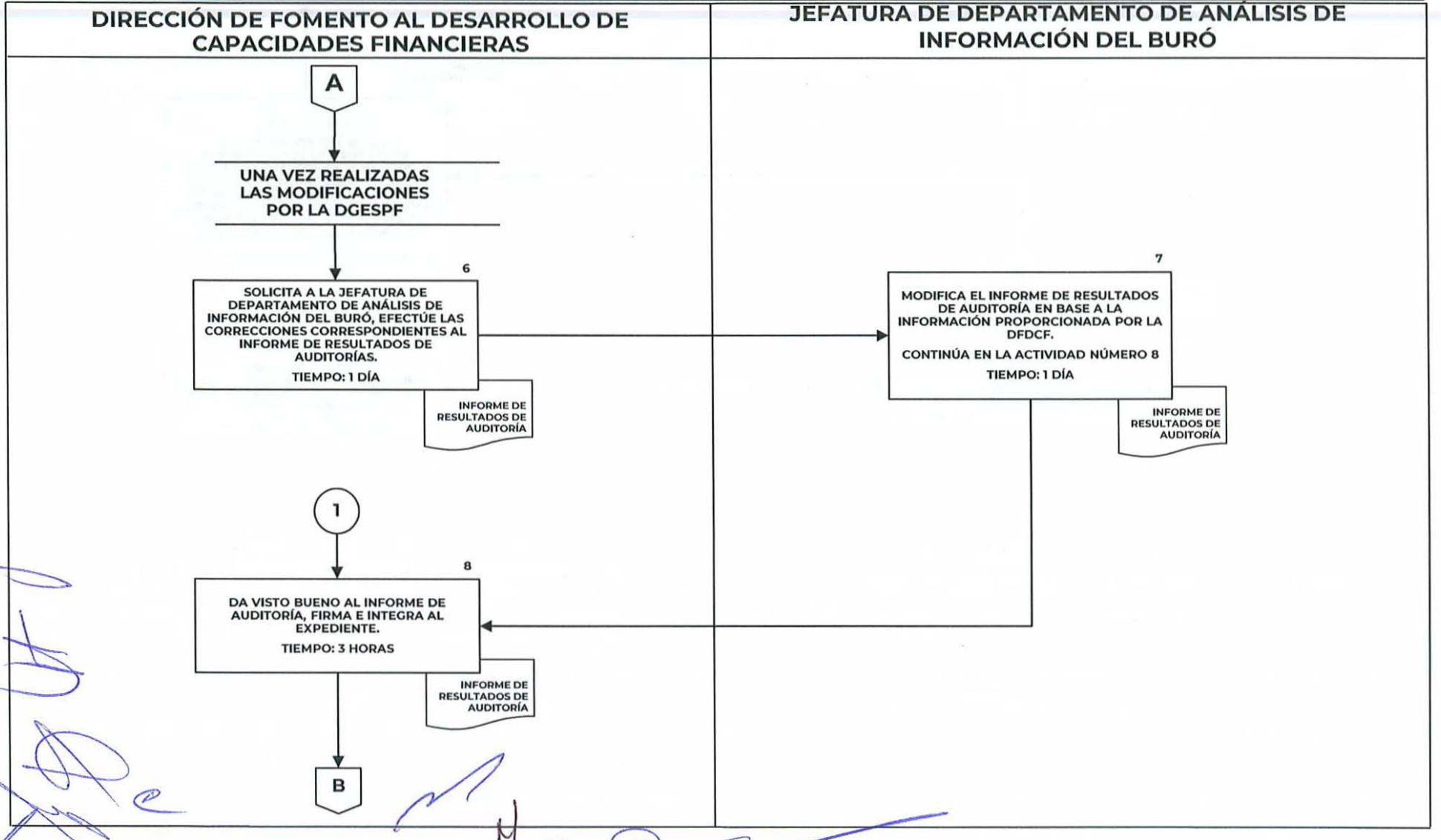


PARA LA OPERACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
08	2019	13

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: A. PARA LA AUDITORÍA DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS

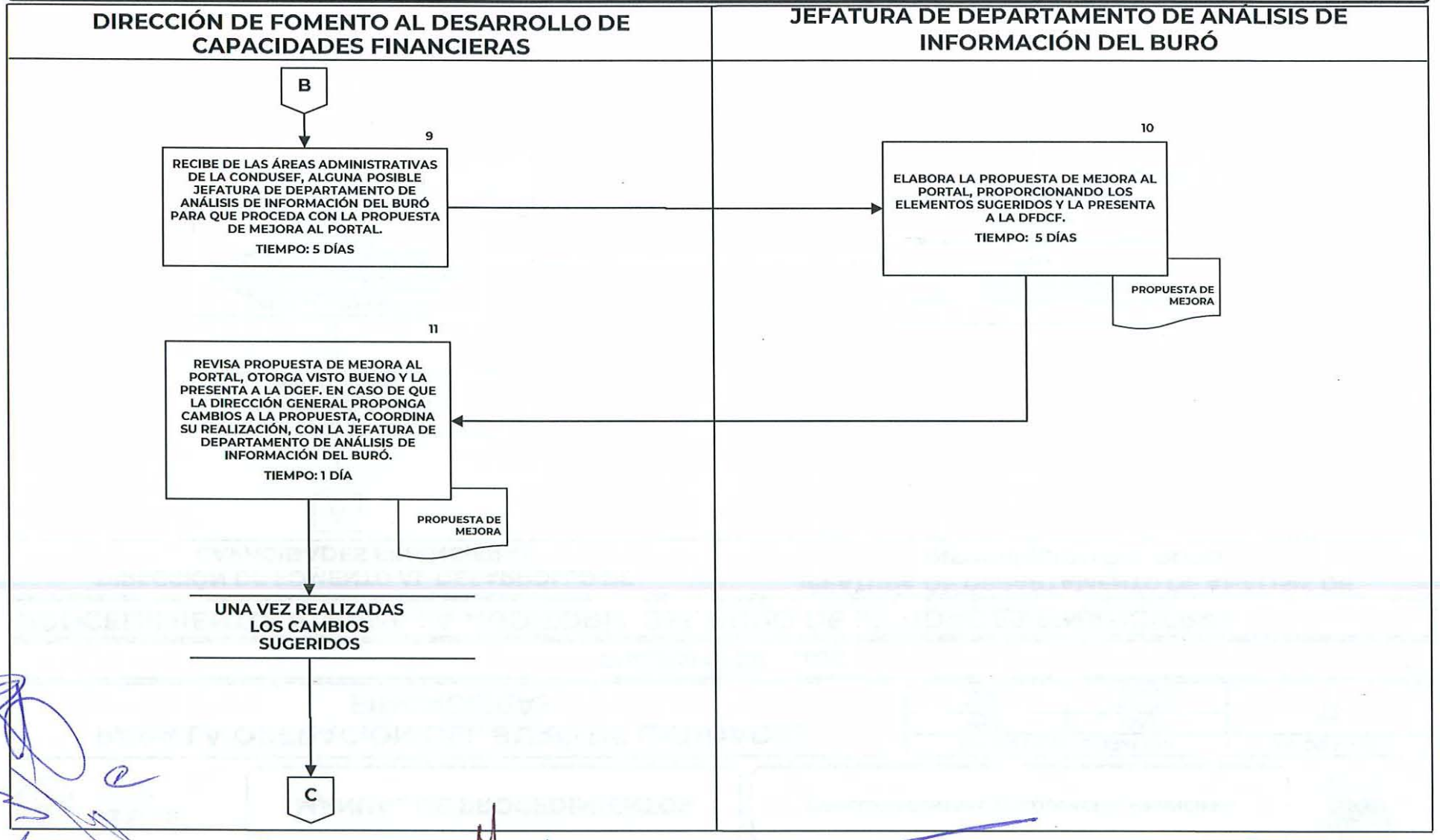


PARA LA OPERACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
08	2019	14

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: A. PARA LA AUDITORÍA DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS



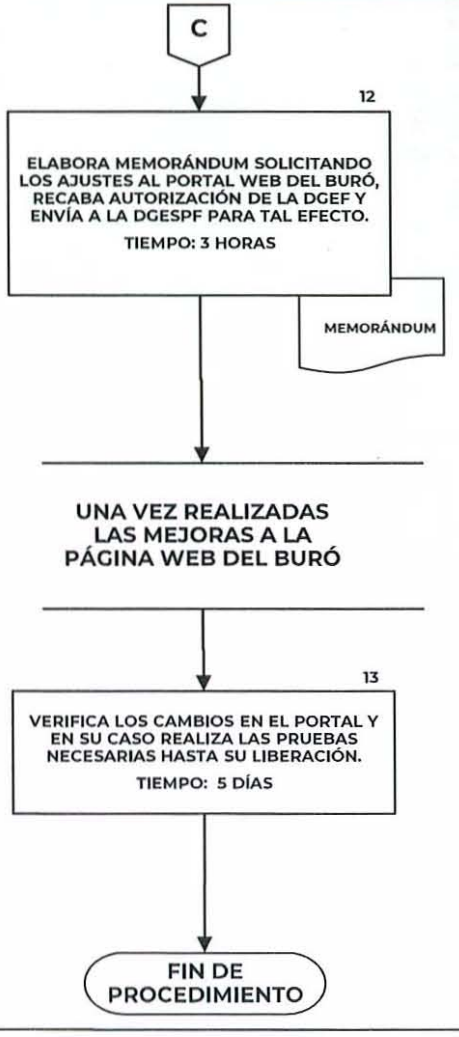
PARA LA OPERACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
08	2019	15

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: A. PARA LA AUDITORÍA DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS

DIRECCIÓN DE FOMENTO AL DESARROLLO DE CAPACIDADES FINANCIERAS	JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DEL BURÓ



B. PARA LA GENERACIÓN DEL REPORTE DE INCUMPLIMIENTO.

Objetivo:

Establecer las políticas y el procedimiento para verificar la existencia de Entidades Financieras con incumplimiento a la SEXTA de las Disposiciones, para turno a sanción.

Políticas de Operación:

1. La DFDCF es responsable de generar trimestralmente el reporte de incumplimiento para determinar las entidades que serán sujetas de sanción, con el apoyo de la Jefatura de Departamento de Análisis de Información del Buró de Entidades Financieras.

2. La DFDCF es responsable de turnar trimestralmente a la Dirección de Sanciones a Instituciones Financieras los expedientes de las entidades a sancionar que han incumplido a lo señalado en la Sexta de las Disposiciones de Carácter General para la Organización y funcionamiento del BEF.

3. El reporte de incumplimiento se integrará como parte de la información que se publique en el BEF, en la sección "Cumplimiento de Registros de los Sectores Financieros" reportados en la herramienta web BEF.

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO: B. PARA LA GENERACIÓN DEL REPORTE DE INCUMPLIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DEL BURÓ	1. DESCARGA DEL PORTAL IFIT LA BASE DE DATOS PARA GENERAR EL REPORTE PRELIMINAR DE CUMPLIMIENTO E INCUMPLIMIENTO A LA SEXTA DE LAS DISPOSICIONES, SOBRE EL CUAL SE TRABAJARÁ LA INFORMACIÓN. TIEMPO: 2 DÍAS	• REPORTE PRELIMINAR DE INCUMPLIMIENTO
DIRECCIÓN DE FOMENTO AL DESARROLLO DE CAPACIDADES FINANCIERAS	2. RECIBE REPORTE PRELIMINAR Y VERIFICA LAS ENTIDADES FINANCIERAS QUE TIENEN INCUMPLIMIENTO. TIEMPO: 1 DÍA **¿EXISTEN ENTIDADES FINANCIERAS CON INCUMPLIMIENTO?** **NO**	• REPORTE PRELIMINAR DE INCUMPLIMIENTO
	3. FIRMA EL REPORTE PRELIMINAR Y ARCHIVA EN EXPEDIENTE. TIEMPO: 1 HORA **FIN DE PROCEDIMIENTO** **SÍ**	• REPORTE PRELIMINAR DE INCUMPLIMIENTO
	4. DEVUELVE EL REPORTE PRELIMINAR DE INCUMPLIMIENTO A LA JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DEL BURÓ PARA DAR INICIO A LA INTEGRACIÓN DE EXPEDIENTES. TIEMPO: 2 HORAS	• REPORTE PRELIMINAR DE INCUMPLIMIENTO

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO: B. PARA LA GENERACIÓN DEL REPORTE DE INCUMPLIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DEL BURÓ	5. VERIFICA LOS ACUSES DE ENVÍO DEL OFICIO CIRCULAR PARA TENER CERTEZA DE LAS ENTIDADES QUE ESTÁN DEBIDAMENTE NOTIFICADAS. TIEMPO: 1 DÍA	• OFICIO CIRCULAR -ACUSE-
	6. VERIFICA EL LISTADO DE ENTIDADES FINANCIERAS QUE NO ESTÁN OBLIGADAS A CUMPLIR CON LAS OBLIGACIONES PREVISTAS EN LAS DISPOSICIONES POR UNO O VARIOS SUPUESTOS. TIEMPO: 1 DÍA	• LISTADO DE ENTIDADES EXENTAS
DIRECCIÓN DE FOMENTO AL DESARROLLO DE CAPACIDADES FINANCIERAS	7. INSTRUYE A LA JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DEL BURÓ, REALICE EL FILTRADO DE LA INFORMACIÓN. TIEMPO: 2 HORAS	• BASE DE INCUMPLIMIENTO • BASE ENTIDADES NO OBLIGADAS
JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DEL BURÓ	8. REALIZA FILTRADO CON LA BASE GENERADA DEL INCUMPLIMIENTO A LA SEXTA DE LAS DISPOSICIONES Y LA BASE DE ENTIDADES FINANCIERAS QUE NO ESTÁN OBLIGADAS A CUMPLIR. TIEMPO: 2 DÍAS	• BASE DE INCUMPLIMIENTO • BASE ENTIDADES NO OBLIGADAS
	9. ENTREGA EL RESULTADO DEL COTEJO DE BASE SANCIONABLE CON ENTIDADES FINANCIERAS EXENTAS Y DETERMINA EL UNIVERSO DE ENTIDADES FINANCIERAS A SANCIONAR. TIEMPO: 1 DÍA	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO: B. PARA LA GENERACIÓN DEL REPORTE DE INCUMPLIMIENTO

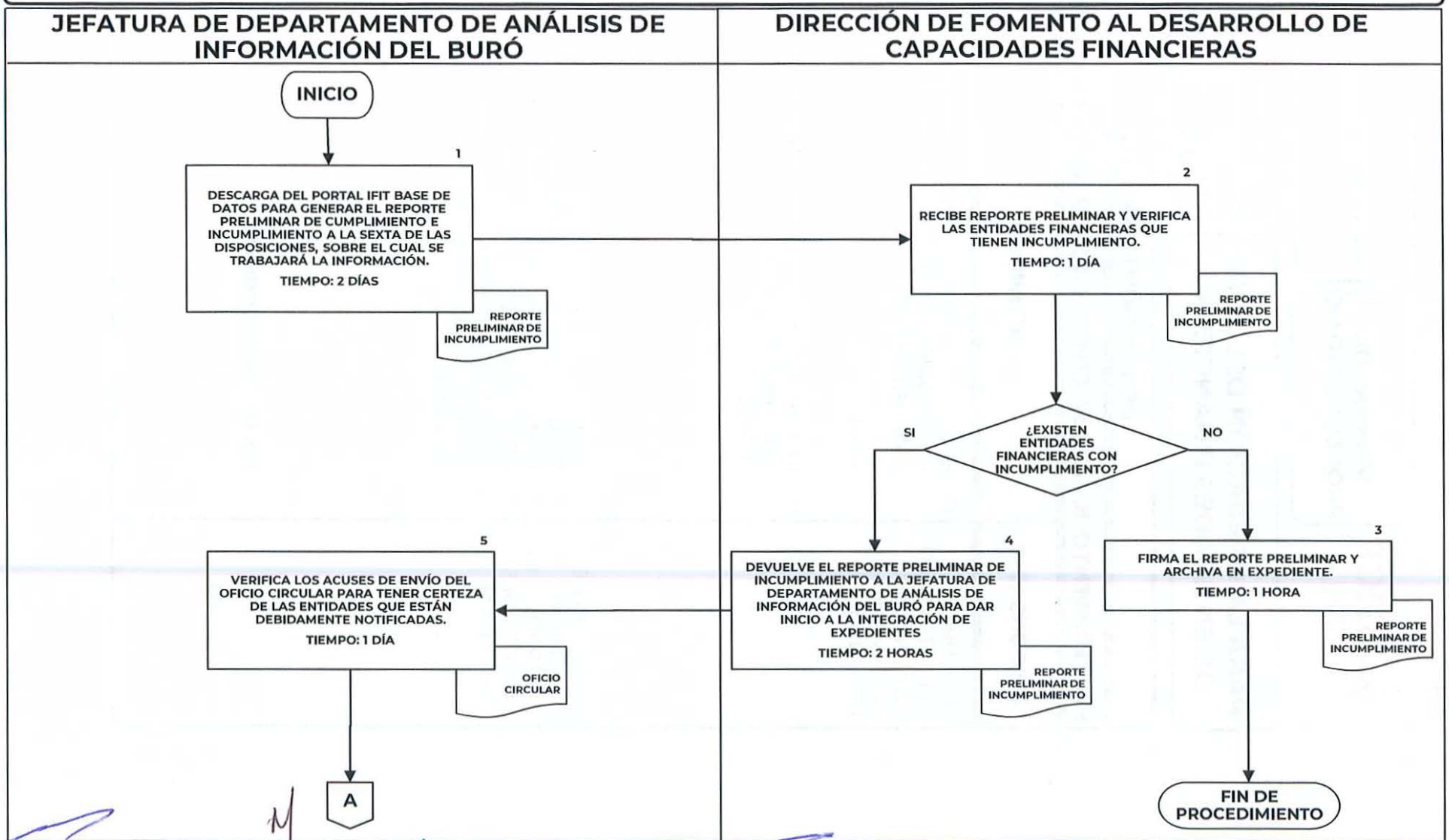
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DEL BURÓ	10. ENVÍA MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO EL RESULTADO DE LAS BASES A LA DFDCF. TIEMPO: 1 DÍA	• BASE DE INCUMPLIMIENTO • BASE ENTIDADES NO OBLIGADAS
	11. INTEGRA EXPEDIENTES DE SANCIÓN Y LOS CARGA EN EL SIAM. TIEMPO: 20 DÍAS	• OFICIO CIRCULAR • ACUSE DE NOTIFICACION • FOLIO EXPEDIENTE SIAM • ESTATUS SIPRES
DIRECCIÓN DE FOMENTO AL DESARROLLO DE CAPACIDADES FINANCIERAS	12. RECIBE RESULTADO PARA SEGUIMIENTO Y ELABORA OFICIO DE TURNO A SANCIÓN DIRIGIDO A LA DIRECCIÓN DE SANCIONES A INSTITUCIONES FINANCIERAS CON EL NÚMERO TOTAL DE EXPEDIENTES. TIEMPO: 1 DÍA **FIN DE PROCEDIMIENTO**	

PARA LA OPERACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
08	2019	20

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: B. PARA LA GENERACIÓN DEL REPORTE DE INCUMPLIMIENTO

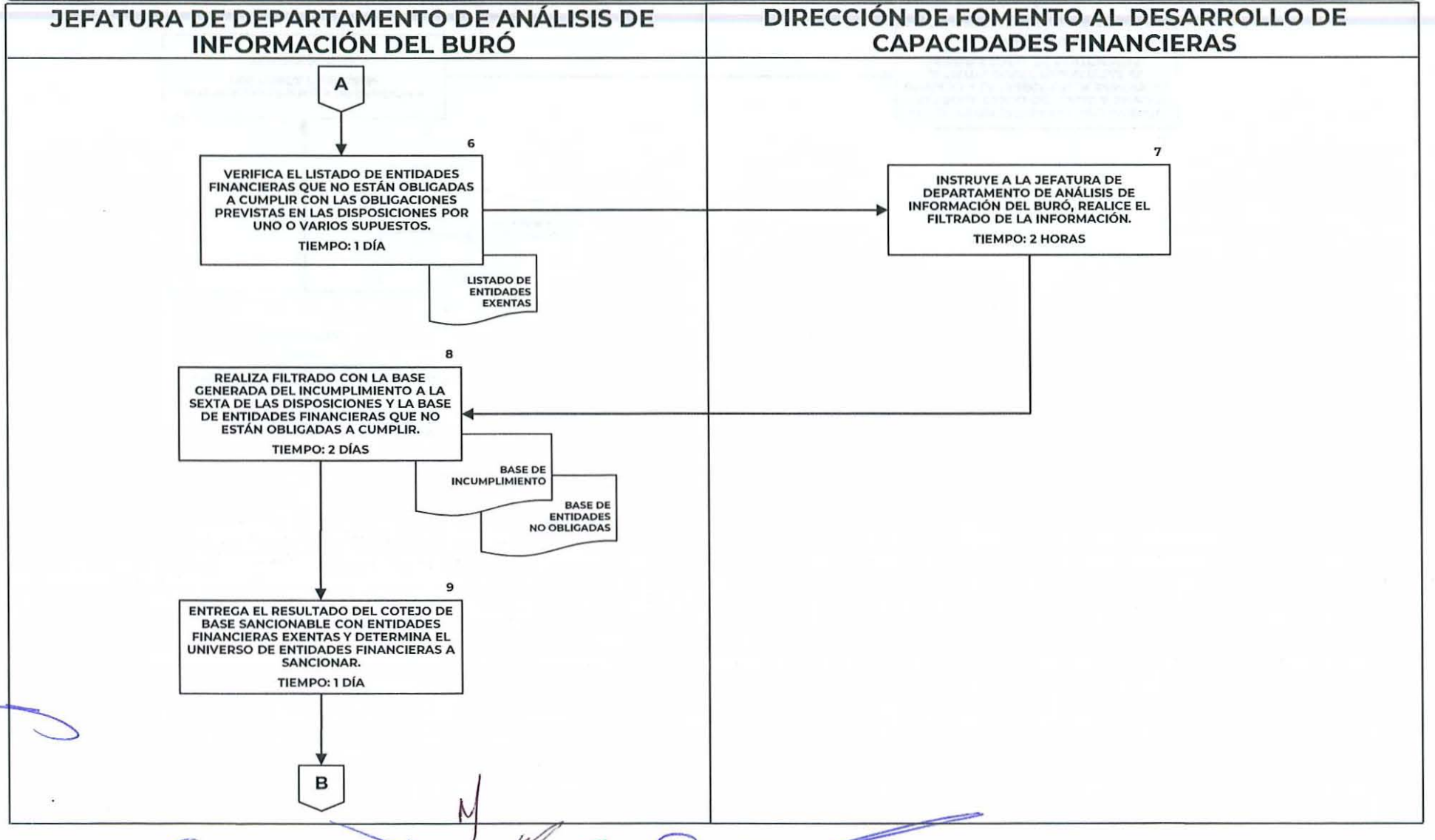


PARA LA OPERACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
08	2019	21

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: B. PARA LA GENERACIÓN DEL REPORTE DE INCUMPLIMIENTO

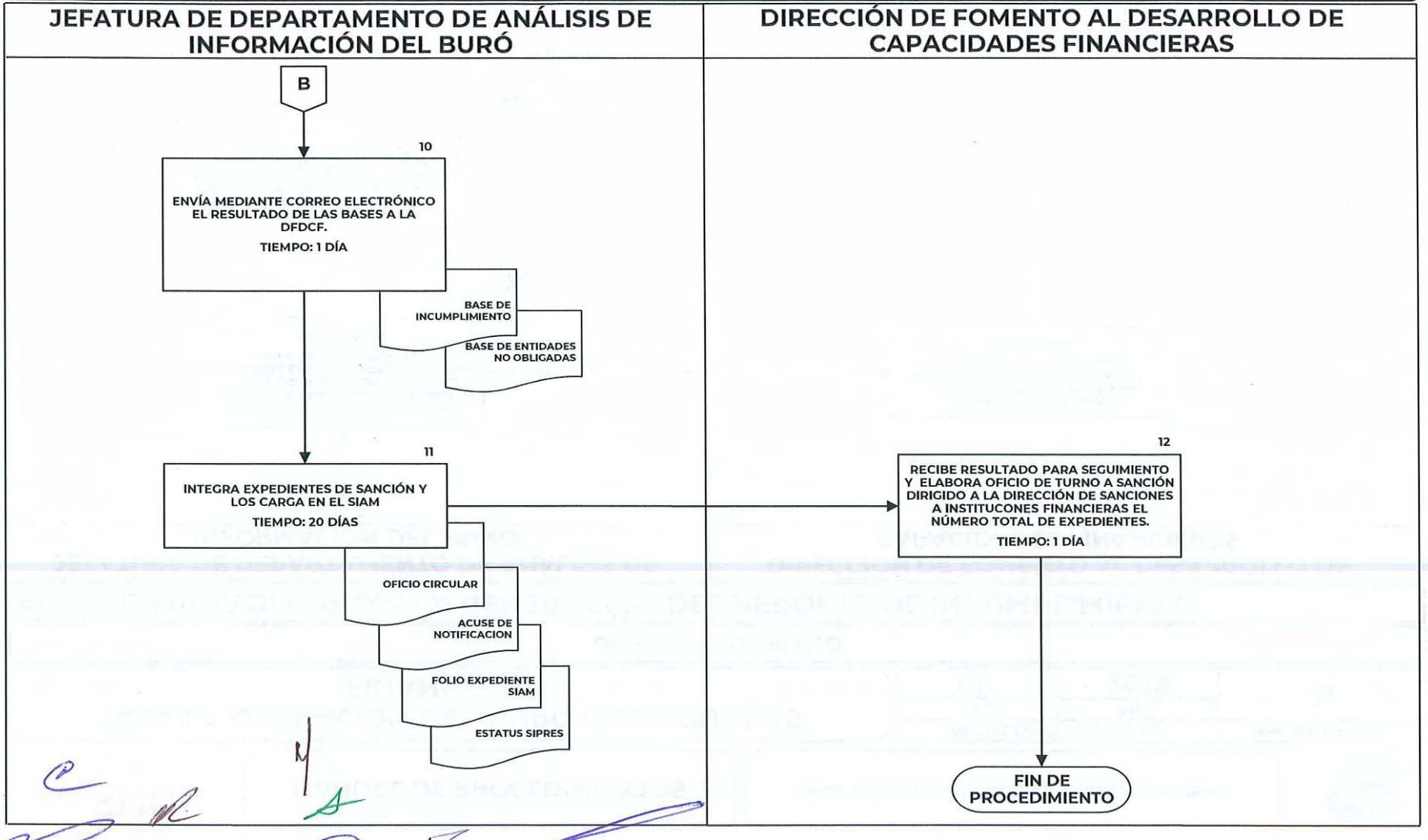


PARA LA OPERACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
08	2019	22

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: B. PARA LA GENERACIÓN DEL REPORTE DE INCUMPLIMIENTO



C. PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y ACLARACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS.

Objetivo:

Establecer las políticas y el procedimiento para atender las consultas y aclaraciones de las Entidades Financieras en relación con los datos y evaluaciones que se publican en el portal del BEF, así como del proceso de actualización de fichas técnicas.

Políticas de Operación:

1. La DFDCF es responsable de atender las solicitudes de aclaración y/o corrección respecto del BEF que presenten las Entidades Financieras.

2. Toda solicitud de consulta o aclaración presentada, será revisada por la DFDCF, así como la evidencia que presente la entidad, a fin de allegarse de los elementos necesarios para atenderla.

3. En caso de requerir información adicional de soporte, la solicitará a las unidades administrativas que correspondan.

4. Para realizar cualquier ajuste en el portal del BEF, en caso de que en la evidencia y la información de soporte se desprenda que es necesario realizar alguna modificación al BEF, la DFDCF deberá solicitarlo a la DGESPF.

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO: **C. PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y ACLARACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DIRECCIÓN DE FOMENTO AL DESARROLLO DE CAPACIDADES FINANCIERAS	1. RECIBE, DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS, CONSULTA O ACLARACIÓN POR ESCRITO, VÍA TELEFÓNICA O A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO, ACERCA DE REGISTROS O INFORMACIÓN DE SU INTERÉS, MOSTRADA EN EL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS Y LAS TURNA A JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DEL BURÓ. TIEMPO: 1 DÍA	
JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DEL BURÓ	2. CATALOGA SI SE TRATA DE UNA CONSULTA RELATIVA AL PROCESO DE ACTUALIZACIÓN DE FICHAS TÉCNICAS EN EL IFIT O SOBRE LA INFORMACIÓN PUBLICADA EN LA PÁGINA DEL BEF. TIEMPO: 1 HORA **EN CASO DE ACTUALIZACIÓN DE FICHAS EN EL IFIT** CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD NÚMERO 3 **EN CASO DE CONSULTA REFERENTE A LA INFORMACIÓN PUBLICADA EN EL BEF** CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD NÚMERO 6 **EN CASO DE CONSULTA REFERENTE A LAS DISPOSICIONES** CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD NÚMERO 11	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO: **C. PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y ACLARACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DEL BURÓ	3. ANALIZA LA CONSULTA, SI ES DE CARÁCTER INFORMATIVO DEL FUNCIONAMIENTO DEL IFIT, ATIENDE Y RESUELVE LA CONSULTA, SI SE TRATA DE UN PROBLEMA REFERENTE AL SISTEMA DEL PORTAL DEL IFIT, LO REPORTA A LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO Y EVALUACIÓN DEL PROCESO OPERATIVO Y UNA VEZ RESUELTOS, LO INFORMA A LA ENTIDAD FINANCIERA. TIEMPO: 1 HORA 4. REGISTRA LA CONSULTA EN BITÁCORA PARA SU CONTEO. TIEMPO: 1 HORA 5. REMITE EL RESULTADO DE ESTE FILTRO A LA DFDCF. TIEMPO: 1 DÍA **FIN DE PROCEDIMIENTO** **EN CASO DE CONSULTA REFERENTE A LA INFORMACIÓN PUBLICADA EN EL BEF** 6. SI LA CONSULTA ES TELEFÓNICA, SOLICITA A LA ENTIDAD FINANCIERA, SE FORMALICE POR CORREO ELECTRÓNICO O POR ESCRITO. TIEMPO: 1 HORA	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO: **C. PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y ACLARACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DEL BURÓ	7. ANALIZA LA PROCEDENCIA E INICIA EL PROCESO DE RESPUESTA. DE SER EL CASO, TURNA A LA UNIDAD ADMINISTRATIVA QUE GENERA LA INFORMACIÓN, PARA QUE PROPORCIONE ELEMENTOS ADICIONALES PARA LA RESPUESTA. TIEMPO: 1 HORA 8. RECIBE LA INFORMACIÓN ADICIONAL Y/O COMPLEMENTARIA DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y ENTREGA A LA ENTIDAD FINANCIERA QUE REALIZÓ LA CONSULTA. TIEMPO: 5 DÍAS **EN CASO DE QUE LA ENTIDAD FINANCIERA SOLICITE UNA REUNIÓN PARA QUE SE LES EXPLIQUE LA INFORMACIÓN DEL BURÓ Y LAS OBLIGACIONES QUE TIENEN CON ÉSTE** 9. CONSENSÚA CON LA DGEF, PARA PROPONER FECHA Y HORA DE REALIZACIÓN. TIEMPO: 1 DÍA 10. CONVOCA A LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS QUE SEA NECESARIO PARA DESAHOGAR LAS INQUIETUDES DE LA INSTITUCIÓN. TIEMPO: 1 DÍA **FIN DE PROCEDIMIENTO**	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO:	C. PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y ACLARACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS

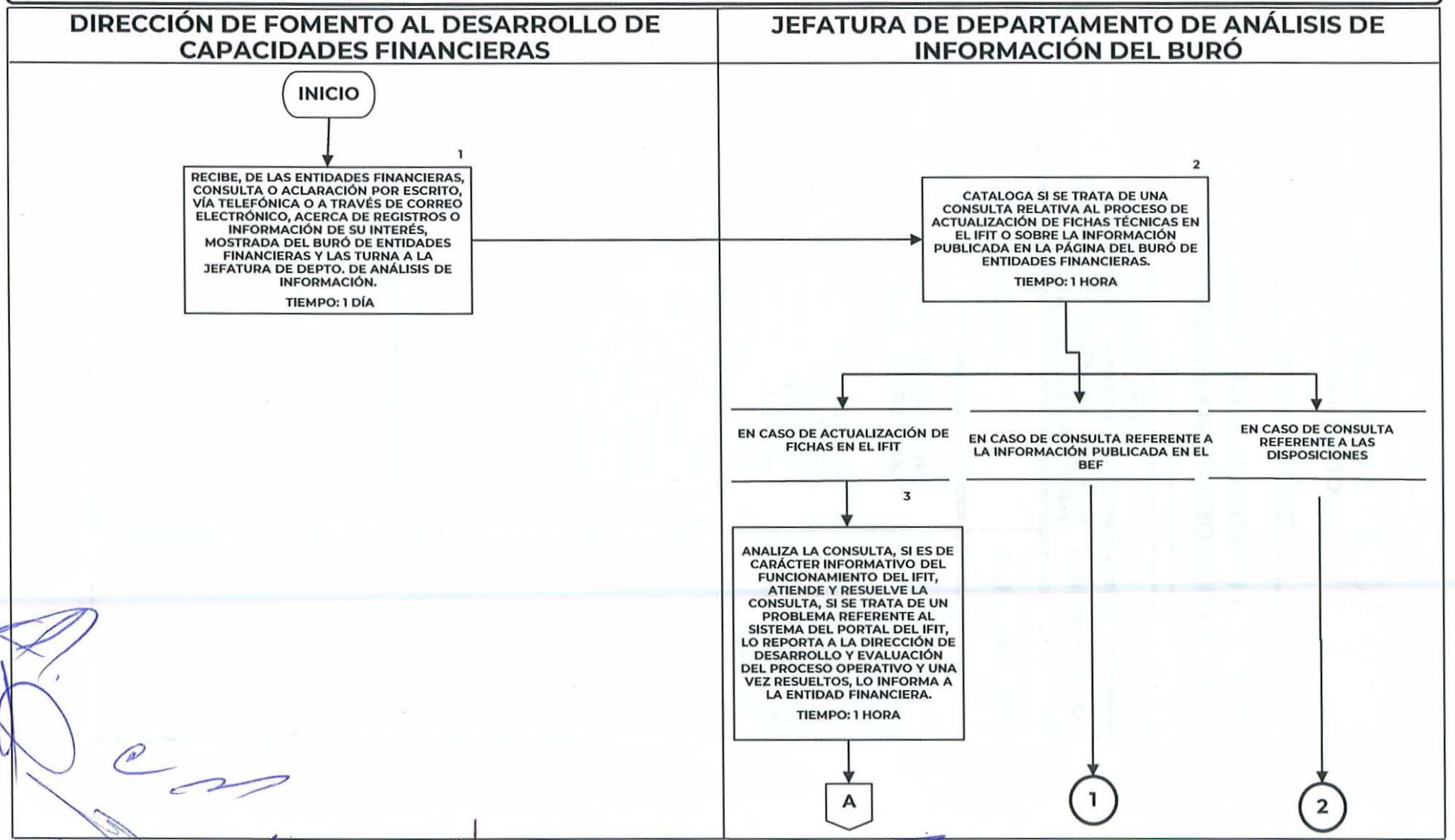
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DEL BURÓ	**EN CASO DE CONSULTA REFERENTE A LAS DISPOSICIONES** 11. ANALIZA LA CONSULTA Y LA FORMALIZA MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO O POR ESCRITO A LA DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS LEGALES. TIEMPO: 1 HORA 12. PROPORCIONA RESPUESTA A LA ENTIDAD FINANCIERA, MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO O POR ESCRITO Y REGISTRA LA CONSULTA EN BITÁCORA PARA SU CONTEO. TIEMPO: 2 DÍAS **FIN DE PROCEDIMIENTO**	

PARA LA OPERACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
08	2019	28

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: C. PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y ACLARACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS



PARA LA OPERACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
08	2019	29

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: C. PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y ACLARACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS

DIRECCIÓN DE FOMENTO AL DESARROLLO DE CAPACIDADES FINANCIERAS

JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DEL BURÓ

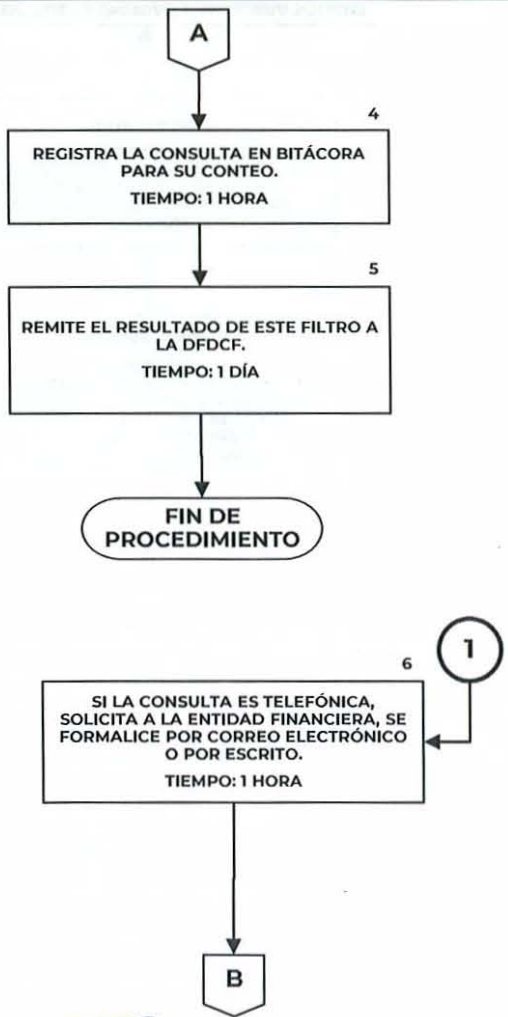
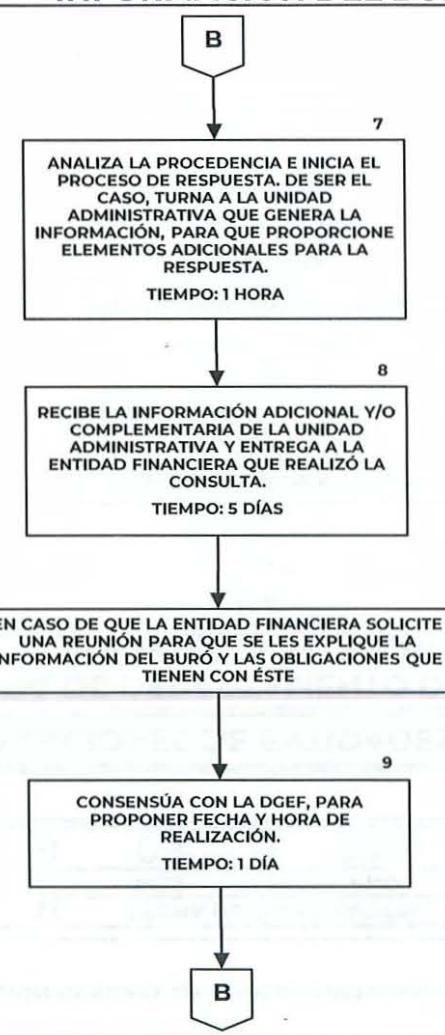


DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: C. PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y ACLARACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS

DIRECCIÓN DE FOMENTO AL DESARROLLO DE CAPACIDADES FINANCIERAS

JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DEL BURÓ



PARA LA OPERACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS

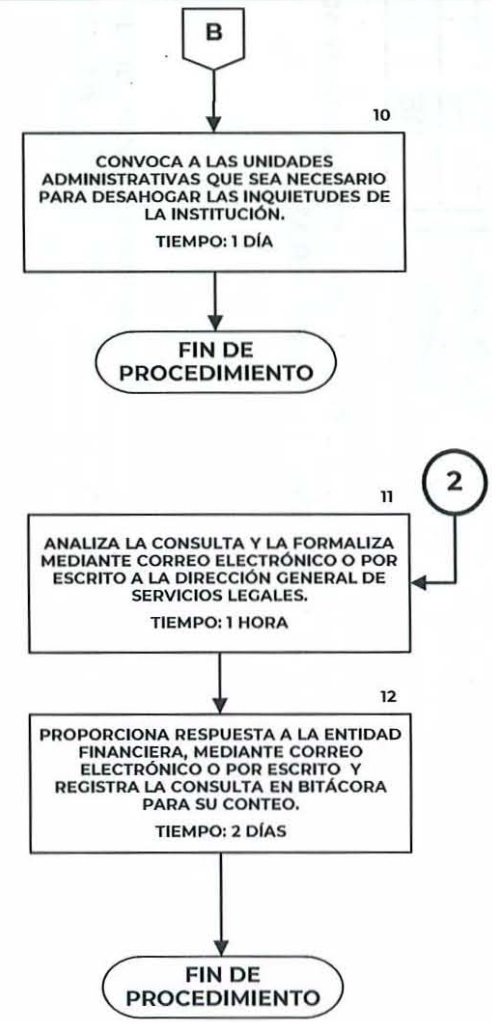
FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
08	2019	31

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: C. PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y ACLARACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS

DIRECCIÓN DE FOMENTO AL DESARROLLO DE CAPACIDADES FINANCIERAS

JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DEL BURÓ



D. PARA LA GENERACIÓN DEL REPORTE DE ACTUALIZACIÓN TRIMESTRAL DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS.

Objetivo:

Establecer las políticas y el procedimiento para generar un documento de consulta y divulgación para la Presidencia de CONDUSEF con los aspectos y datos relevantes de la actualización trimestral de la información del DFDCF.

Políticas de Operación:

1. La DGEF a través de la DFDCF, es la responsable de generar el reporte de actualización trimestral del Buró de Entidades Financieras para lo cual establecerá los mecanismos necesarios para allegarse de la información necesaria para integrar el reporte de actualización.

2. La DFDCF solicitará a las unidades administrativas que proporcionan información al BEF, las matrices que incluyen los datos estadísticos para la generación de los reportes trimestrales del BEF.

3. Las Unidades administrativas encargadas de proporcionar la información, deberán hacer entrega de la misma en tiempo y forma para la integración del reporte de actualización trimestral del BEF.

4. La DGEF, con apoyo de la Dirección de Fomento al Desarrollo de Capacidades Financieras es la responsable de dar a conocer la actualización trimestral del BEF a los medios de comunicación.

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO: D. PARA LA GENERACIÓN DEL REPORTE DE ACTUALIZACIÓN TRIMESTRAL DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DIRECCIÓN DE FOMENTO AL DESARROLLO DE CAPACIDADES FINANCIERAS	1. RECIBE SOLICITUD DE LA DGEF PARA ELABORAR EL DOSSIER DE ACTUALIZACIÓN TRIMESTRAL DE LA INFORMACIÓN DEL BEF, INSTRUYE A LA JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS PARA QUE PROCEDA. TIEMPO: 1 HORA	• SOLICITUD
JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS	2. CONSULTA LA INFORMACIÓN QUE PROPORCIONAN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS PARA LA INTEGRACIÓN DEL DOCUMENTO. TIEMPO: 3 DÍAS	
	3. ELABORA LA PROPUESTA Y ENVÍA A LA DFDCF PARA VISTO BUENO. TIEMPO: 3 DÍAS	• PROPUESTA DOSSIER
DIRECCIÓN DE FOMENTO AL DESARROLLO DE CAPACIDADES FINANCIERAS	4. RECIBE PROPUESTA DE DOSSIER, REVISA Y EN SU CASO PROPONE MODIFICACIONES Y DEVUELVE A LA JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS PARA SU INCORPORACIÓN AL DOCUMENTO. TIEMPO: 1 DÍA	• PROPUESTA DOSSIER

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO:	D. PARA LA GENERACIÓN DEL REPORTE DE ACTUALIZACIÓN TRIMESTRAL DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS.

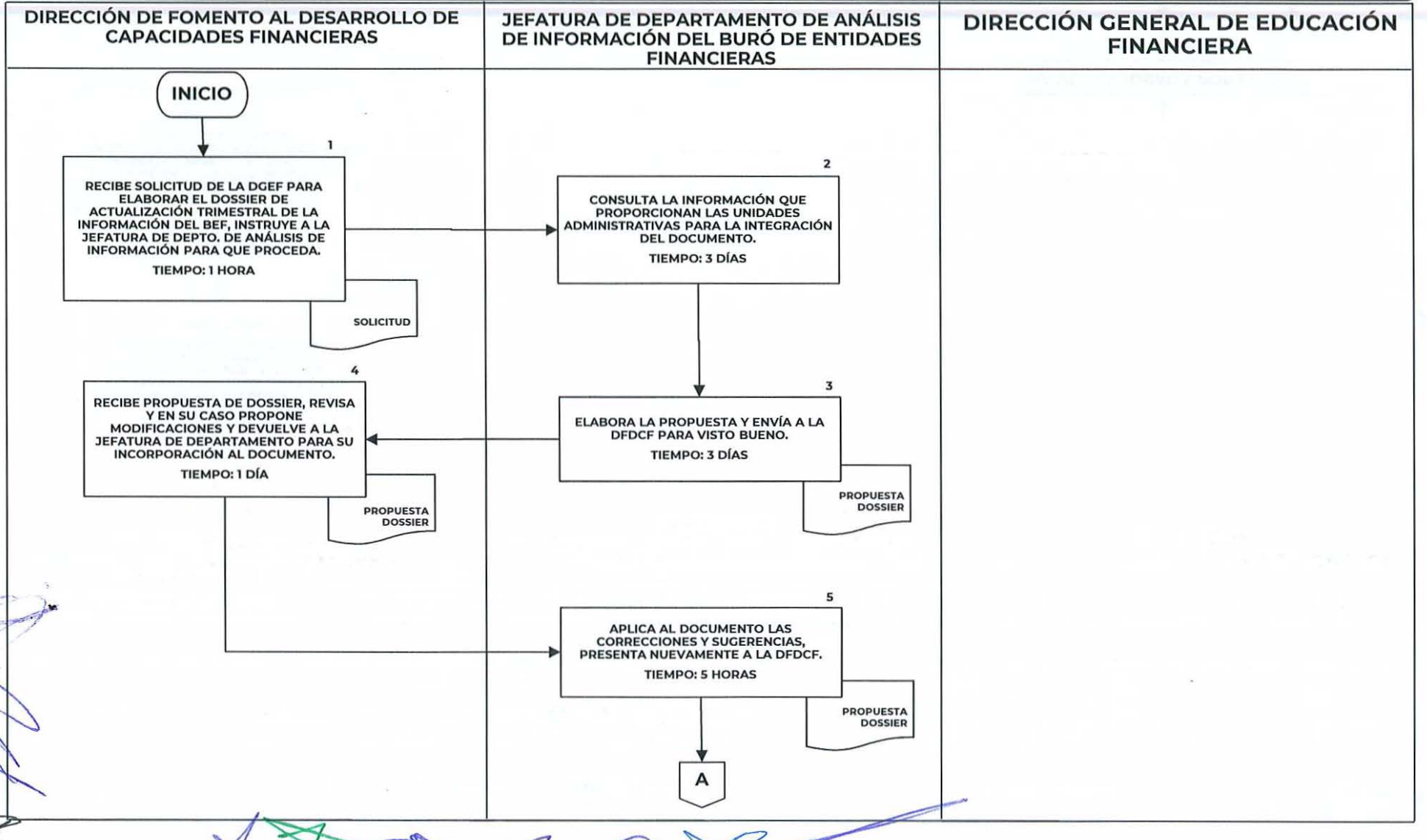
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS	5. APLICA AL DOCUMENTO LAS CORRECCIONES Y SUGERENCIAS, PRESENTA NUEVAMENTE A LA DFDCF. TIEMPO: 5 HORAS	• PROPUESTA DOSSIER
DIRECCIÓN DE FOMENTO AL DESARROLLO DE CAPACIDADES FINANCIERAS	6. DA VISTO BUENO AL PROYECTO, LO PRESENTA A LA DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN FINANCIERA, OBTIENE COMENTARIOS, SUGERENCIAS Y PRECISIONES SI ES CONVENIENTE. TIEMPO: 2 DÍAS.	• DOSSIER
	7. INCORPORA AL DOCUMENTO LAS SUGERENCIAS Y CORRECCIONES QUE LA DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN FINANCIERA HAYA SUGERIDO. PRESENTA LA VERSIÓN CORREGIDA. TIEMPO: 2 DÍAS.	• DOSSIER
DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN FINANCIERA	**UNA VEZ APROBADA POR LA DGEF** 8. ENVÍA EL DOSSIER A LA SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO Y GESTIONA LA DIVULGACIÓN A LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN. TIEMPO: 1 DÍA **FIN DE PROCEDIMIENTO**	• DOSSIER

PARA LA OPERACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
08	2019	35

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: D. PARA LA GENERACIÓN DEL REPORTE DE ACTUALIZACIÓN TRIMESTRAL DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS

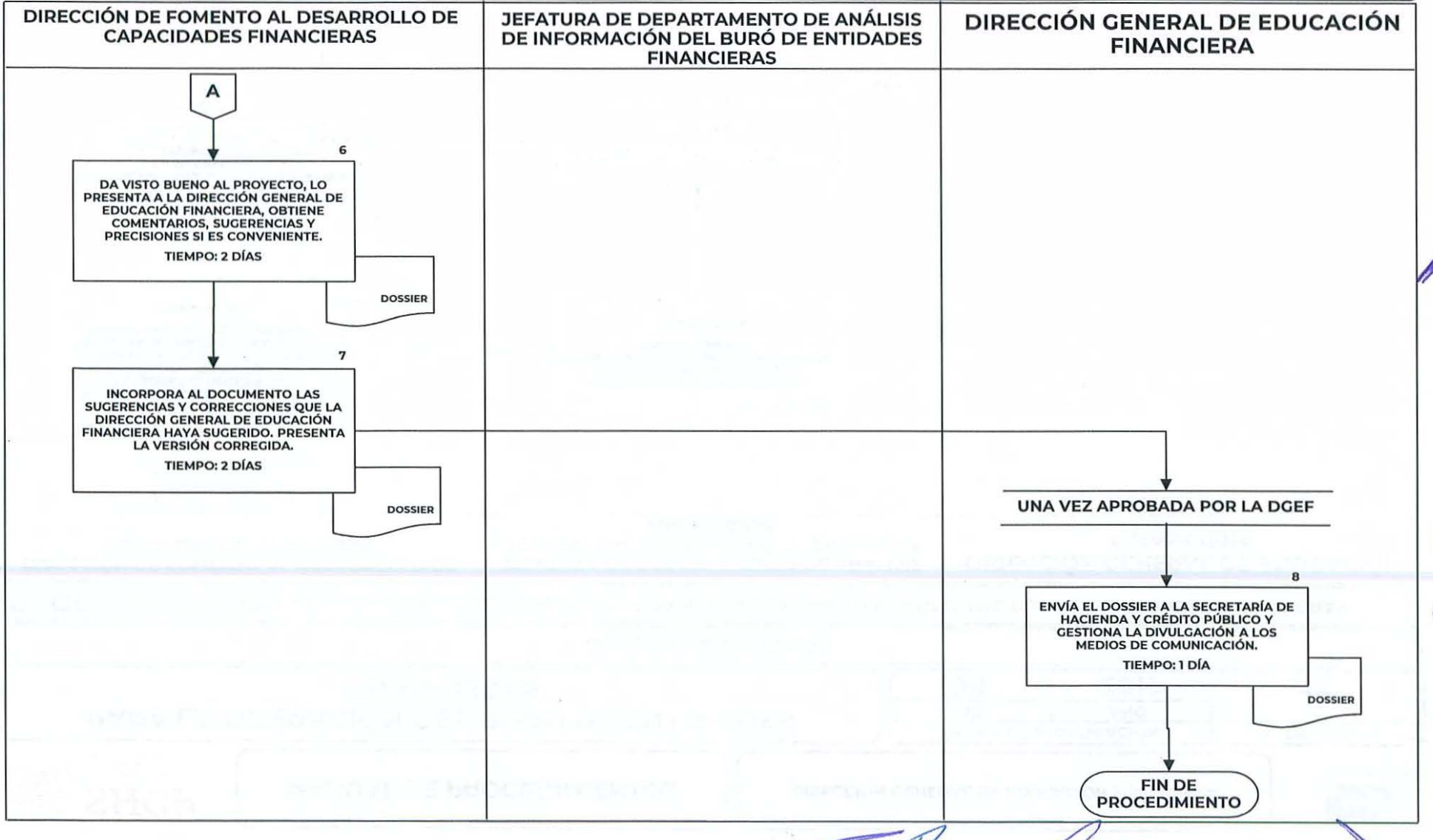


PARA LA OPERACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
08	2019	36

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: D. PARA LA GENERACIÓN DEL REPORTE DE ACTUALIZACIÓN TRIMESTRAL DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS



E. PARA LA REDACCIÓN DE ARTICULOS DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS EN LA REVISTA "PROTEJA SU DINERO".

Objetivo:

Establecer las políticas y describir el procedimiento a seguir para originar artículos dedicados al entorno del Buró de Entidades Financieras o temas relativos a éste, a efecto de difundir y promover el uso del Buró por medio de la revista institucional "Proteja su Dinero".

Políticas de Operación:

1. Todo tema relacionado con el BEF considerado para incluirse en la revista "Proteja su Dinero", deberá ser canalizado a la DFDCF para su atención.

2. El artículo del Buró publicado en la revista "Proteja su Dinero" será de manera mensual y el contenido del mismo deberá ser evaluado y autorizado por la DFDCF.

3. Durante el proceso de redacción del artículo se realizarán las revisiones y correcciones necesarias que considere y determine la DFDCF a fin de que el documento final cumpla con las condiciones óptimas de calidad y pueda ser entregada en tiempo y forma.

4. Cuando en el transcurso de la operación se identifiquen aspectos a modificar sobre el artículo entregado, éstas deberán hacerse del conocimiento de la DFDCF para su modificación y corrección.

PARA LA OPERACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
08	2019	38

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO:	**E. PARA LA REDACCIÓN DE ARTICULOS DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS EN LA REVISTA "PROTEJA SU DINERO".**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DIRECCIÓN DE FOMENTO AL DESARROLLO DE CAPACIDADES FINANCIERAS	1. ESTABLECE LA CALENDARIZACIÓN PARA LA REDACCIÓN Y VALIDACIÓN DEL TEXTO PARA EL ARTÍCULO DEL BURÓ EN LA REVISTA "PROTEJA SU DINERO". TIEMPO: 2 HORAS	
	2. ELABORA PROPUESTAS DE LOS POSIBLES CONTENIDOS PARA EL ARTÍCULO DEL BURÓ QUE SERÁN SOMETIDOS A APROBACIÓN DE LA DGEF, E INDICA LAS FECHAS EN QUE SERÁ ENTREGADO EL ARTÍCULO PARA SU PUBLICACIÓN. TIEMPO: 1 DÍA	• PROPUESTA DE CONTENIDOS
	3. ENTREGA PROPUESTA DE CONTENIDOS A LA JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS E INSTRUYE PARA SU DESARROLLO. TIEMPO: 30 MINUTOS	• PROPUESTA DE CONTENIDOS
JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS	4. REDACTA LA VERSIÓN PRELIMINAR DEL ARTÍCULO Y LO ENVÍA A LA DFDCF PARA SU REVISIÓN. TIEMPO: 5 DÍAS	• ARTÍCULO PRELIMINAR
DIRECCIÓN DE FOMENTO AL DESARROLLO DE CAPACIDADES FINANCIERAS	5. RECIBE LA VERSIÓN PRELIMINAR DEL ARTÍCULO Y LO DEVUELVE A LA JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DEL BURÓ	• ARTÍCULO PRELIMINAR

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO:	E. PARA LA REDACCIÓN DE ARTICULOS DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS EN LA REVISTA "PROTEJA SU DINERO".

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	DE ENTIDADES FINANCIERAS JUNTO CON SUS COMENTARIOS. TIEMPO: 1 DÍA	
JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS	6. CORRIGE Y ADECUA LA VERSIÓN PRELIMINAR DEL ARTÍCULO CONFORME A LOS COMENTARIOS RECIBIDOS Y DEVUELVE A LA DFDCF. TIEMPO: 1 DÍA	• ARTÍCULO PRELIMINAR
DIRECCIÓN DE FOMENTO AL DESARROLLO DE CAPACIDADES FINANCIERAS	7. DA VISTO BUENO AL PROYECTO, LO PRESENTA A LA PRESIDENCIA DE CONDUSEF Y OBTIENE COMENTARIOS, SUGERENCIAS Y PRECISIONES EN SU CASO. DEVUELVE A LA JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS LA VERSIÓN PRELIMINAR DEL ARTÍCULO CON LAS ADECUACIONES SOLICITADAS. TIEMPO: 1 DÍA	• ARTÍCULO PRELIMINAR
JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS	8. REALIZA ADECUACIONES A LA VERSIÓN PRELIMINAR DEL ARTÍCULO Y LO DEVUELVE A LA DFDCF. TIEMPO: 5 HORAS	• ARTÍCULO PRELIMINAR
DIRECCIÓN DE FOMENTO AL DESARROLLO DE CAPACIDADES FINANCIERAS	9. ENVÍA A LA DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO LA VERSIÓN PRELIMINAR DEL ARTÍCULO Y EN CASO DE RECIBIR COMENTARIOS, INSTRUYE A	• ARTÍCULO PRELIMINAR

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO:	E. PARA LA REDACCIÓN DE ARTICULOS DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS EN LA REVISTA "PROTEJA SU DINERO".

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	LA JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS SOBRE LAS MODIFICACIONES SEÑALADAS. TIEMPO: 30 MINUTOS	
JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS	10. REALIZA LAS MODIFICACIONES ACORDADAS CON LA DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN AL DESARROLLO EDUCATIVO Y DEVUELVE LA VERSIÓN DEFINITIVA DEL ARTÍCULO. TIEMPO: 1 DÍA	• ARTÍCULO
DIRECCIÓN DE FOMENTO AL DESARROLLO DE CAPACIDADES FINANCIERAS	11. REVISA LA VERSIÓN DEFINITIVA DEL ARTÍCULO PARA SU PUBLICACIÓN EN LA REVISTA, ACUSA RECIBO EN COPIA DEL EJEMPLAR Y LO TURNA A LA JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS. TIEMPO: 30 MINUTOS	• ARTÍCULO
JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS	12. RECIBE COPIA DEFINITIVA DEL ARTÍCULO CON ACUSE DE RECIBO Y CAPTURA EN EL REGISTRO DE ARTÍCULOS REDACTADOS POR LA DFDCF LA CONCLUSIÓN DEL PROYECTO. TIEMPO: 30 MINUTOS	• ARTÍCULO

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO:	E. PARA LA REDACCIÓN DE ARTICULOS DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS EN LA REVISTA "PROTEJA SU DINERO".

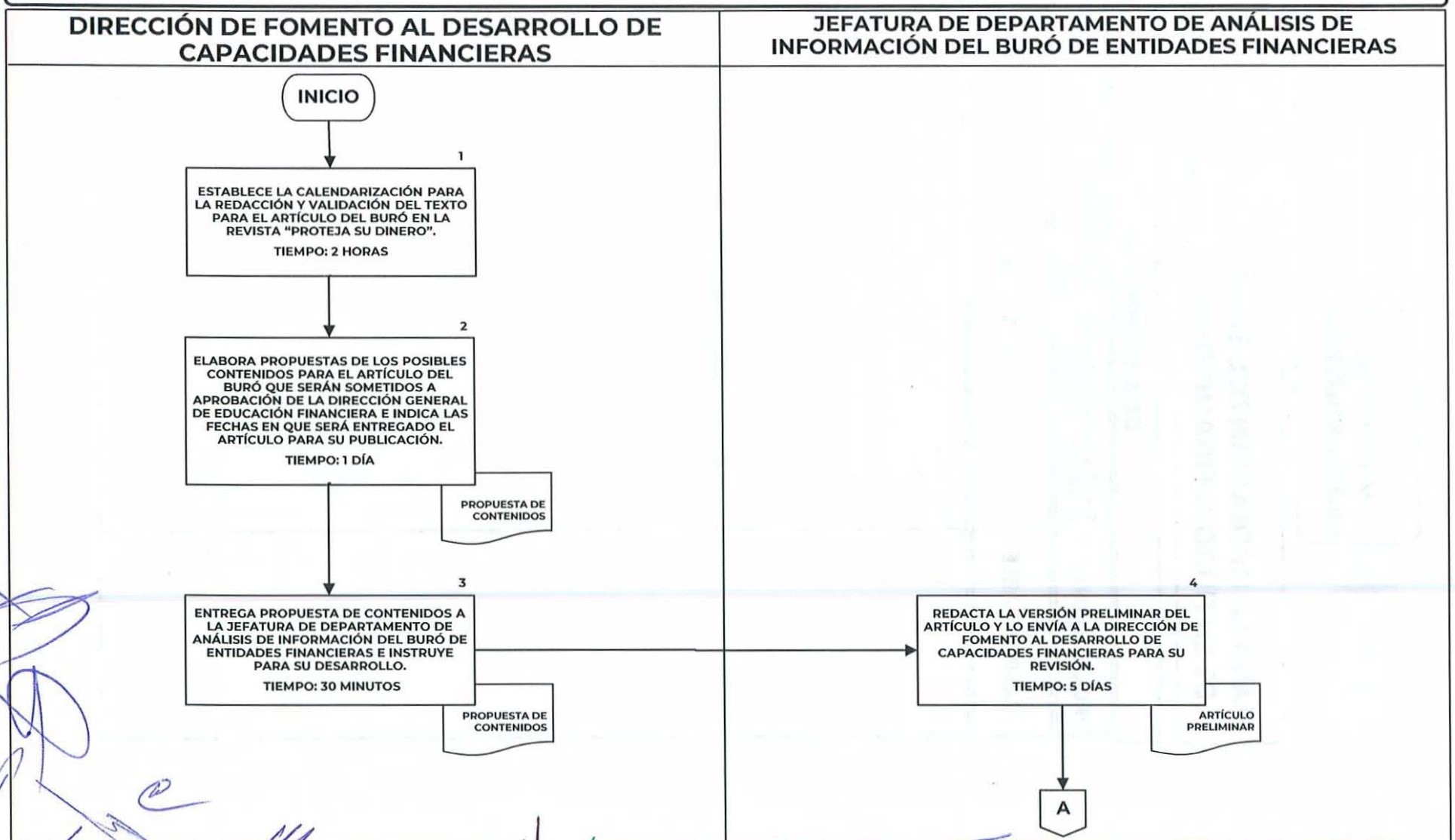
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	13. ARCHIVA LA VERSIÓN DEFINITIVA DEL ARTÍCULO Y LA DOCUMENTACIÓN SOPORTE PARA SU CONTROL. TIEMPO: 30 MINUTOS **FIN DE PROCEDIMIENTO**	• ARTÍCULO

PARA LA OPERACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
08	2019	42

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: E- PARA LA REDACCIÓN DE ARTÍCULOS DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS EN LA REVISTA "PROTEJA SU DINERO"

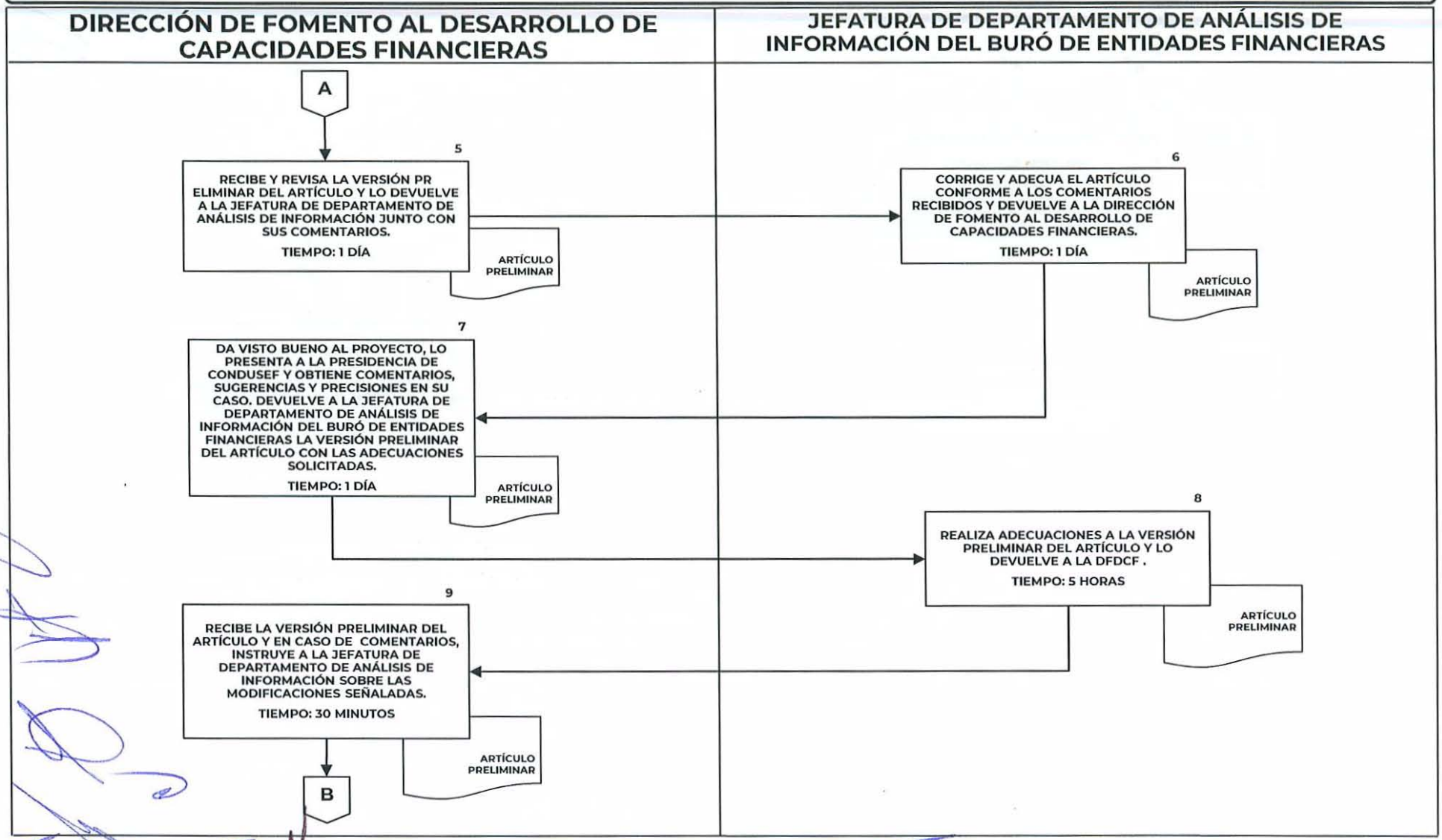


PARA LA OPERACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
08	2019	43

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: E- PARA LA REDACCIÓN DE ARTÍCULOS DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS EN LA REVISTA "PROTEJA SU DINERO"

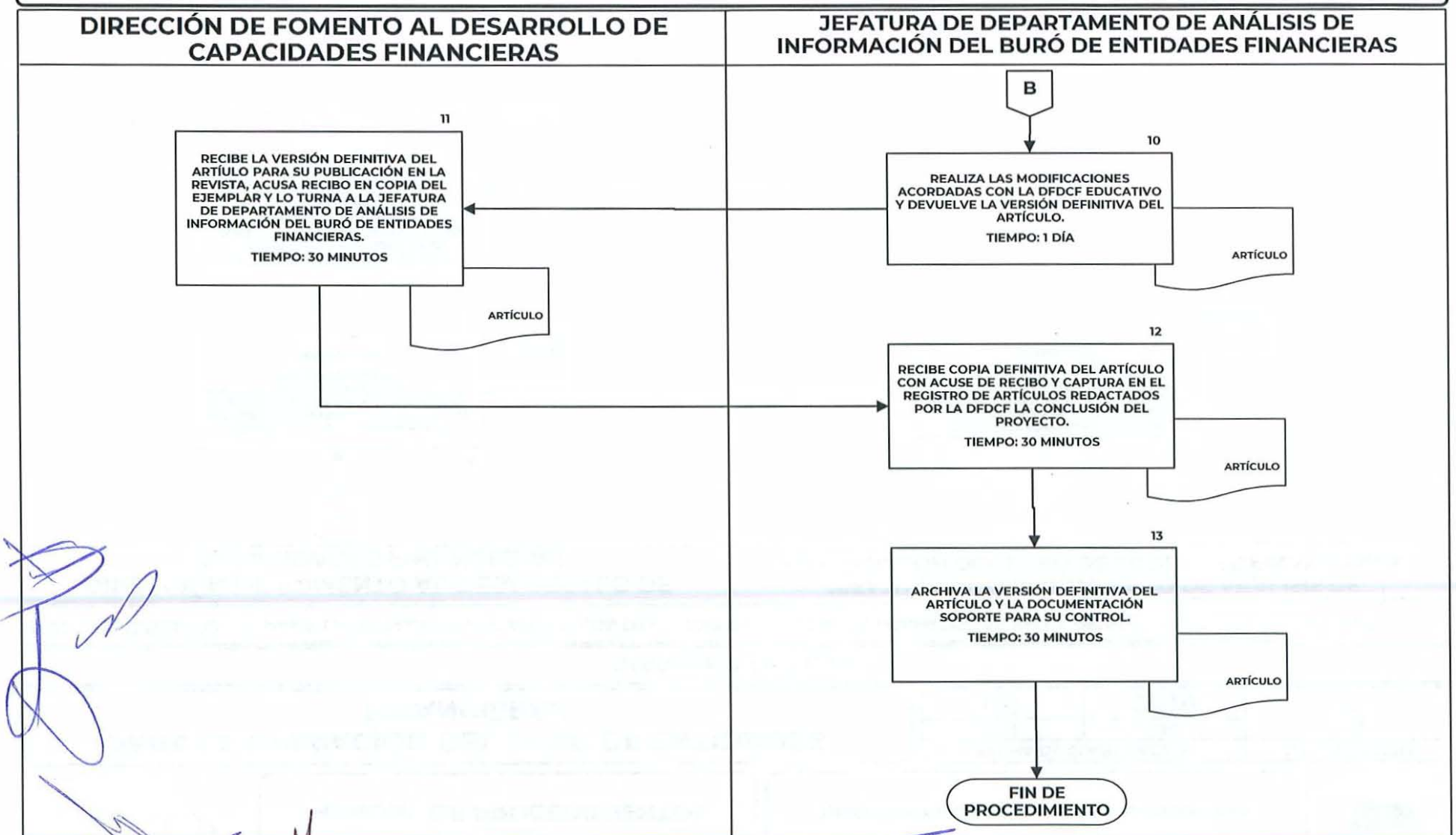


PARA LA OPERACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
08	2019	44

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: E- PARA LA REDACCIÓN DE ARTÍCULOS DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS EN LA REVISTA "PROTEJA SU DINERO"



F. PARA LA ELABORACIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES

Objetivo:

Describir las políticas y el procedimiento a seguir para la elaboración de proyectos especiales en materia del BEF, que coadyuven en la formulación de análisis de servicios y productos financieros razonados para el fortalecimiento y comprensión de los usuarios sobre el manejo y funcionamiento eficiente del sistema financiero.

Políticas de Operación:

1. La designación de un proyecto como "Proyecto Especial" se dará en función de que el tema que se aborde esté relacionado con el BEF, pero que no tenga que ver con la elaboración de material para la revista "Proteja su Dinero" o el Reporte de actualización trimestral.

2. El diseño y desarrollo de proyectos especiales se dará principalmente en función de las necesidades que presente la Dirección de Fomento al Desarrollo de Capacidades Financieras para atender requerimientos de la Comisión Nacional.

3. Para la elaboración de cualquier "Proyecto Especial", se deberá recurrir a una fuente de información confiable que sustente los contenidos; de lo contrario no procederá su ejecución.

4. Todos los "Proyectos Especiales" sobre el BEF que hayan sido autorizados, deberán ser registrados en el "Programa Anual de Proyectos".

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO: F. PARA LA ELABORACIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN FINANCIERA	1. RECIBE SOLICITUD PARA LA ELABORACIÓN DE UN PROYECTO ESPECIAL E INSTRUYE A LA DFDCF PARA SU DESARROLLO. TIEMPO: 30 MINUTOS	
DIRECCIÓN DE FOMENTO AL DESARROLLO DE CAPACIDADES FINANCIERAS	2. RECIBE INSTRUCCIÓN SOBRE EL DESARROLLO UN PROYECTO ESPECIAL EN LA MATERIA, EVALÚA EL OBJETIVO Y EL ALCANCE DEL MISMO E INSTRUYE A LA JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS PARA QUE PROCEDA A DESARROLLARLO. TIEMPO: 1 HORA	
JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS	3. RECIBE INSTRUCCIONES, OBJETIVO Y ALCANCES DEL PROYECTO ESPECIAL, EVALÚA LAS POSIBLES FUENTES DE INFORMACIÓN QUE SERÁN UTILIZADAS PARA SU ELABORACIÓN. TIEMPO: 3 HORAS	
	4. ELABORA EL PROGRAMA DE TRABAJO PARA EL SEGUIMIENTO DEL PROYECTO ESPECIAL Y CAPTURA EN SU REGISTRO DE PROYECTOS ASIGNADOS. TIEMPO:1 HORA	• PROGRAMA DE TRABAJO
	5. RECABA LA INFORMACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO ESPECIAL. TIEMPO: 1 DÍA	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO: F. PARA LA ELABORACIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS	6. REALIZA EL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN RECABADA, ELABORA LA VERSIÓN PRELIMINAR DEL PROYECTO ESPECIAL Y LO ENVÍA A LA DFDCF PARA SU REVISIÓN. TIEMPO: 1 DÍA	• PROYECTO PRELIMINAR
DIRECCIÓN DE FOMENTO AL DESARROLLO DE CAPACIDADES FINANCIERAS	7. RECIBE Y REVISA LA VERSIÓN PRELIMINAR DEL PROYECTO ESPECIAL, VIERTE COMENTARIOS Y LO DEVUELVE A LA JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS. TIEMPO: 1 HORA	• PROYECTO PRELIMINAR
JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS	8. RECIBE COMENTARIOS DE LA DFDCF CON RESPECTO A LA VERSIÓN PRELIMINAR DEL PROYECTO, REALIZA LOS CAMBIOS Y ADECUACIONES SOLICITADOS Y LO DEVUELVE A LA DFDCF. TIEMPO: 1 HORA	• PROYECTO PRELIMINAR
DIRECCIÓN DE FOMENTO AL DESARROLLO DE CAPACIDADES FINANCIERAS	9. SOLICITA UNA REUNIÓN CON LA DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN FINANCIERA PARA PRESENTAR LA VERSIÓN PRELIMINAR DEL PROYECTO ESPECIAL, REALIZA LA PRESENTACIÓN Y EN SU CASO, RECIBE COMENTARIOS DEL PROYECTO. TIEMPO: 1 HORA	• PROYECTO PRELIMINAR

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO: F. PARA LA ELABORACIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DIRECCIÓN DE FOMENTO AL DESARROLLO DE CAPACIDADES FINANCIERAS	10. SOLICITA A LA JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS REALICE LAS MODIFICACIONES QUE CONSIDERE NECESARIAS A LA VERSIÓN PRELIMINAR DEL ESTUDIO ESPECIAL. TIEMPO: 30 MINUTOS	• PROYECTO PRELIMINAR
JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS	11. REALIZA LAS MODIFICACIONES INDICADAS Y PRESENTA A LA DFDCF LA VERSIÓN DEFINITIVA DEL PROYECTO ESPECIAL. TIEMPO: 3 HORAS	• PROYECTO ESPECIAL
DIRECCIÓN DE FOMENTO AL DESARROLLO DE CAPACIDADES FINANCIERAS	12. SOLICITA UNA REUNIÓN CON LA VICEPRESIDENCIA TÉCNICA PARA PRESENTAR EL PROYECTO ESPECIAL Y, EN SU CASO, DEPENDIENDO DE LA IMPORTANCIA Y ALCANCE DEL PROYECTO, CONVOCA LA PRESIDENCIA. TIEMPO: 1 HORA **UNA VEZ REALIZADA LA PRESENTACIÓN.**	• PROYECTO ESPECIAL
	13. INSTRUYE A LA JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS PARA REALIZAR, EN SU CASO, LAS MODIFICACIONES SEÑALADAS O LA VERSIÓN DEFINITIVA DEL PROYECTO ESPECIAL PARA SU AUTORIZACIÓN. TIEMPO:1 HORA	• PROYECTO ESPECIAL

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO: F. PARA LA ELABORACIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES

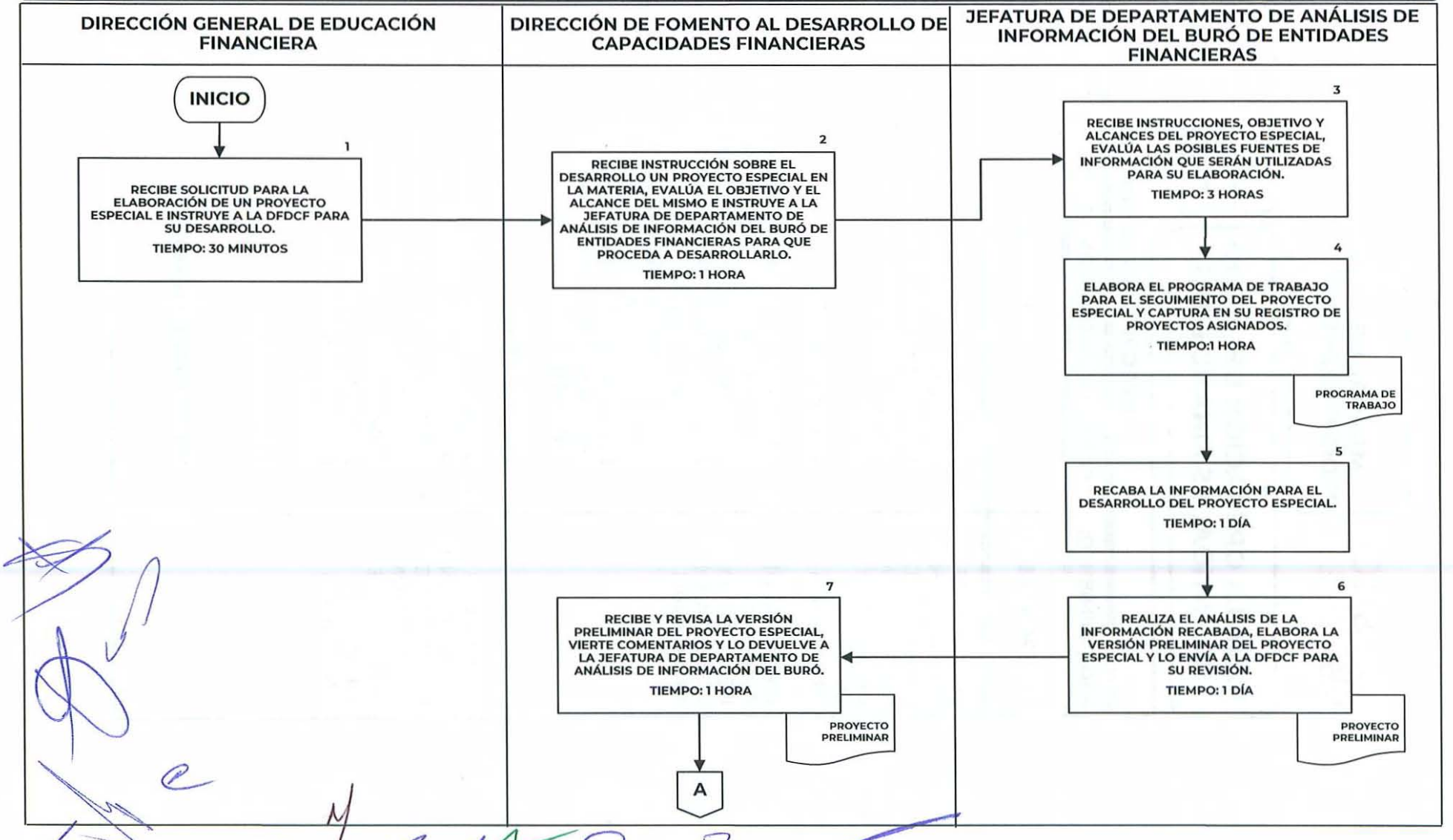
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS	14. REALIZA LA VERSIÓN DEFINITIVA DEL PROYECTO ESPECIAL CON LAS MODIFICACIONES QUE EN SU CASO HAYAN SEÑALADO, DEVUELVE A LA DFDCF. TIEMPO: 2 HORAS	• PROYECTO ESPECIAL
DIRECCIÓN DE FOMENTO AL DESARROLLO DE CAPACIDADES FINANCIERAS	15. PRESENTA A LA DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN FINANCIERA LA VERSIÓN DEFINITIVA DEL PROYECTO ESPECIAL PARA SU AUTORIZACIÓN. OBTIENE COPIA DEL PROYECTO ESPECIAL AUTORIZADO DEL PROYECTO Y LO DEVUELVE A LA JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS. TIEMPO: 1 HORA	• PROYECTO ESPECIAL
JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS	16. RECIBE COPIA AUTORIZADA DEL PROYECTO DEL PROYECTO ESPECIAL, CAPTURA EN EL REGISTRO DE PROYECTOS ASIGNADOS LA CONCLUSIÓN DEL PROYECTO Y ARCHIVA JUNTO CON LA DOCUMENTACIÓN SOPORTE PARA SU CONTROL. TIEMPO: 1 HORA **FIN DE PROCEDIMIENTO**	• PROYECTO ESPECIAL

PARA LA OPERACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
08	2019	50

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: F. PARA LA ELABORACIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES



PARA LA OPERACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
08	2019	51

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: F. PARA LA ELABORACIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES

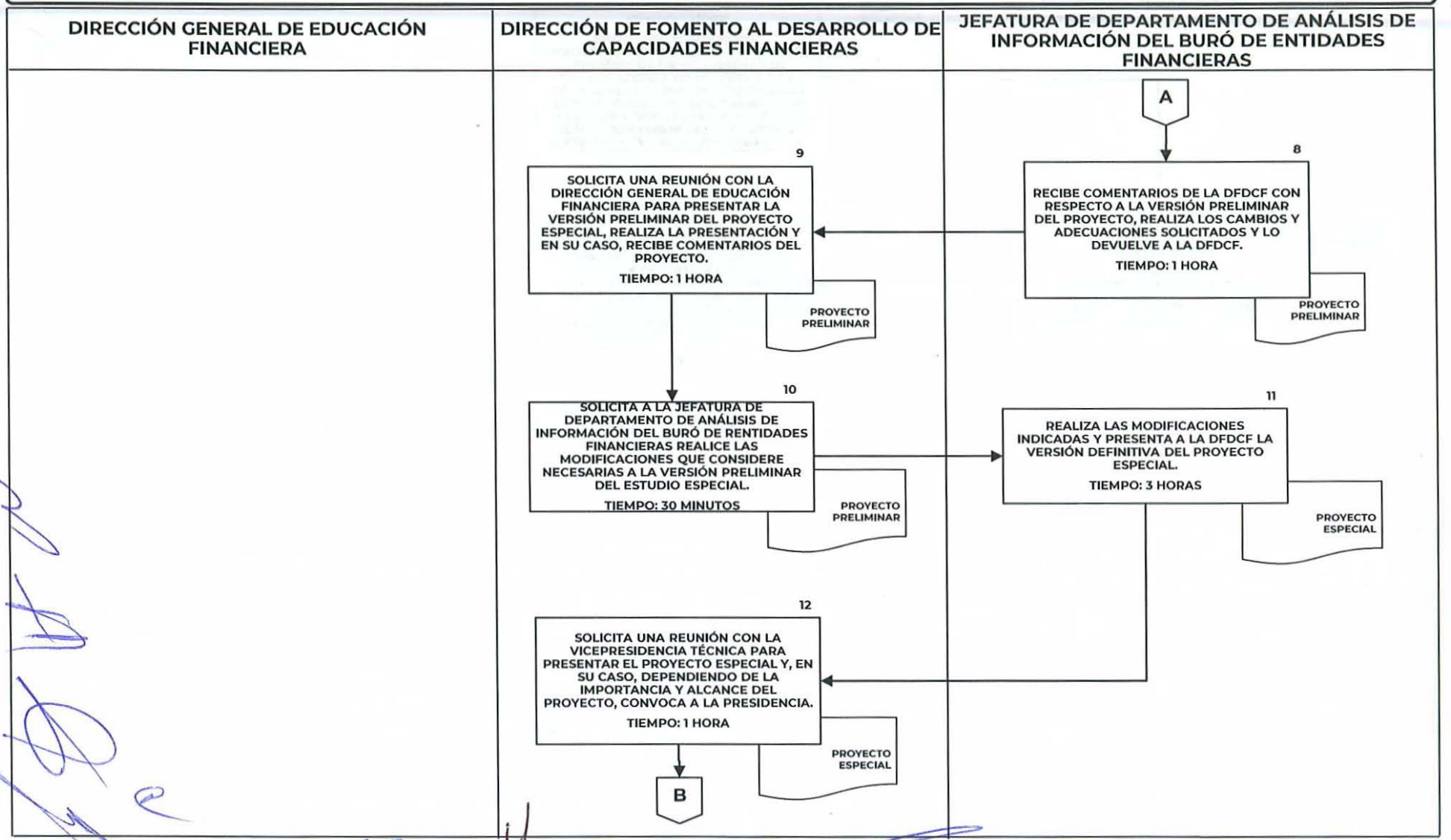
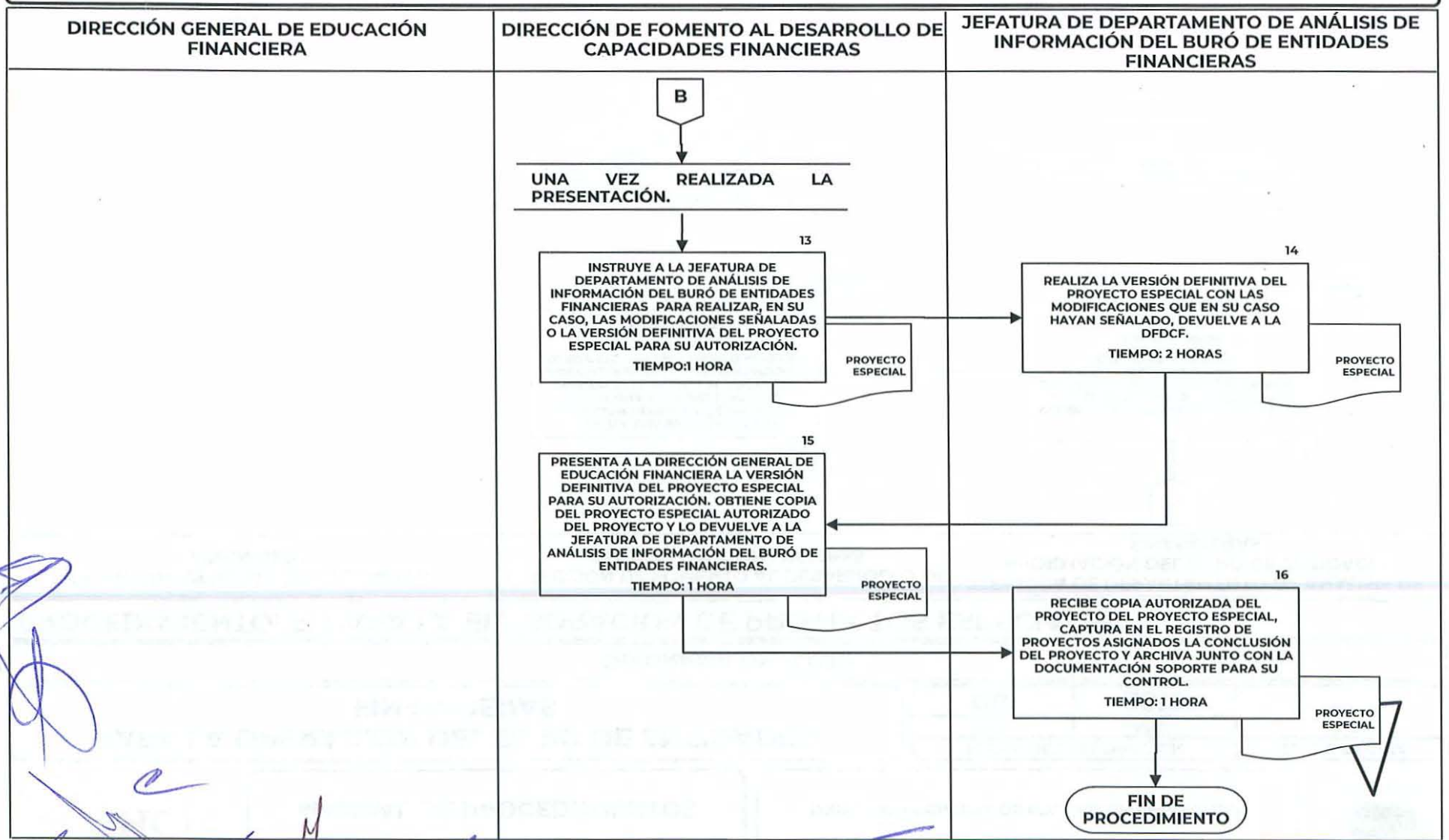


DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: F. PARA LA ELABORACIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES



G. PARA LA SUPERVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO A LA SÉPTIMA Y OCTAVA DE LAS DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL PARA LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS.

Objetivo:

Describir el procedimiento a seguir para verificar que las entidades financieras cumplan con lo establecido en la Séptima y Octava de las Disposiciones de carácter General para la organización y funcionamiento del Buró de Entidades Financieras.

Políticas de Operación:

1. El procedimiento de supervisión será realizado por la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera (DGESPF) y por la Dirección General Verificación y Sanciones (DGVS), para lo cual la Dirección de Fomento al Desarrollo de Capacidades Financieras (DFDCF), solicitará información referente a la Séptima y Octava de las Disposiciones y será la responsable de emitir un resultado derivado de la información obtenida.

2. La DGESPF hará del conocimiento de la DFDCF, el Programa Anual de Supervisión del ejercicio anual que corresponda, el cual contendrá las Visitas de Inspección y Verificación ordinarias a realizar por la CONDUSEF, y en el caso de la vistas especiales, estas serán informadas por la DGESPF a la DFDCF, una vez que se apruebe su inclusión al Programa Anual de Supervisión.

3. La DFDCF con los resultados obtenidos de las visitas de inspección y verificación realizadas por la DGESPF y la DGVS, respectivamente, evaluará el cumplimiento de las entidades Financieras a la Séptima y Octava de las Disposiciones.

4. La DFDCF notificará a la entidad financiera un Programa de Cumplimiento Forzoso en caso de que esta no cumpla con alguna o ambas Disposiciones, dicho programa deberá implementarse observando la normativa que resulte aplicable.

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO:	G. PARA LA SUPERVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO A LA SÉPTIMA Y OCTAVA DE LAS DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL PARA LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DIRECCIÓN DE FOMENTO AL DESARROLLO DE CAPACIDADES FINANCIERAS	1. RECIBE EL NOMBRE DE LA ENTIDAD A SUPERVISAR, LA FECHA A REALIZAR LA VISITA Y LA FECHA LÍMITE PARA ENTREGA DEL REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN A LA DGVS. TIEMPO: 30 MINUTOS	• MEMORÁNDUM/ SOLICITUD VÍA ELECTRÓNICA
	2. COMUNICA AL DEPTO. DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS, LA INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD A SUPERVISAR Y SOLICITA EL MEMORÁNDUM DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN, DEL CUMPLIMIENTO A LA SÉPTIMA Y OCTAVA DE LAS DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL. TIEMPO: 30 MINUTOS	
JEFATURA DE DEPTO. DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS	3. REDACTA EL REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD FINANCIERA A SUPERVISAR Y LO ENVÍA A LA DFDCF PARA SU REVISIÓN Y FIRMA. TIEMPO: 30 MINUTOS	• MEMORÁNDUM
DIRECCIÓN DE FOMENTO AL DESARROLLO DE CAPACIDADES FINANCIERAS	4. APRUEBA, FIRMA Y ENVÍA A LA DGESPF O A LA DGVS EL REQUERIMIENTO CON LA INFORMACIÓN QUE SE LE DEBE SOLICITAR A LA ENTIDAD FINANCIERA A SUPERVISAR. TIEMPO: 30 MINUTOS.	• MEMORÁNDUM

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO:	G. PARA LA SUPERVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO A LA SÉPTIMA Y OCTAVA DE LAS DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL PARA LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	UNA VEZ REALIZADA LA VISITA DE VERIFICACIÓN.	
DIRECCIÓN DE FOMENTO AL DESARROLLO DE CAPACIDADES FINANCIERAS	5. RECIBE DE LA DGESPF O LA DGVS, LA DOCUMENTACIÓN RECABADA EN LA VISITA DE INSPECCIÓN O VERIFICACIÓN Y LA TURNA AL DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS. TIEMPO: 30 MINUTOS	• EXPEDIENTE Y EN OCASIONES CD Y/O CARTEL
JEFATURA DE DEPTO. DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS	6. ANALIZA LA INFORMACIÓN DERIVADA DE LA VISITA DE INSPECCIÓN O VERIFICACIÓN, Y VERIFICA QUE LA ENTIDAD ESTÉ CUMPLIENDO CON LA SÉPTIMA Y OCTAVA DE LAS DISPOSICIONES. TIEMPO: 2 HORAS	• EXPEDIENTE Y EN OCASIONES CD Y/O CARTEL
	7. REDACTA EL RESULTADO OBTENIDO POR LA ENTIDAD FINANCIERA Y LO ENVÍA A LA DFDCF PARA SU REVISIÓN Y FIRMA. TIEMPO: 30 MINUTOS	• MEMORÁNDUM
DIRECCIÓN DE FOMENTO AL DESARROLLO DE CAPACIDADES FINANCIERAS	8. REVISA, APRUEBA, FIRMA Y ENVÍA A LA DGEV EL RESULTADO DE CUMPLIMIENTO CORRESPONDIENTE A LA ENTIDAD FINANCIERA SUPERVISADA. TIEMPO: 30 MINUTOS	• MEMORÁNDUM FINAL
JEFATURA DE DEPTO. DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	9. REDACTA, EN CASO DE SER NECESARIO, OFICIO DE NOTIFICACIÓN DE	• OFICIO

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO:	**G. PARA LA SUPERVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO A LA SÉPTIMA Y OCTAVA DE LAS DISPOCISIONES DE CARÁCTER GENERAL PARA LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS.**

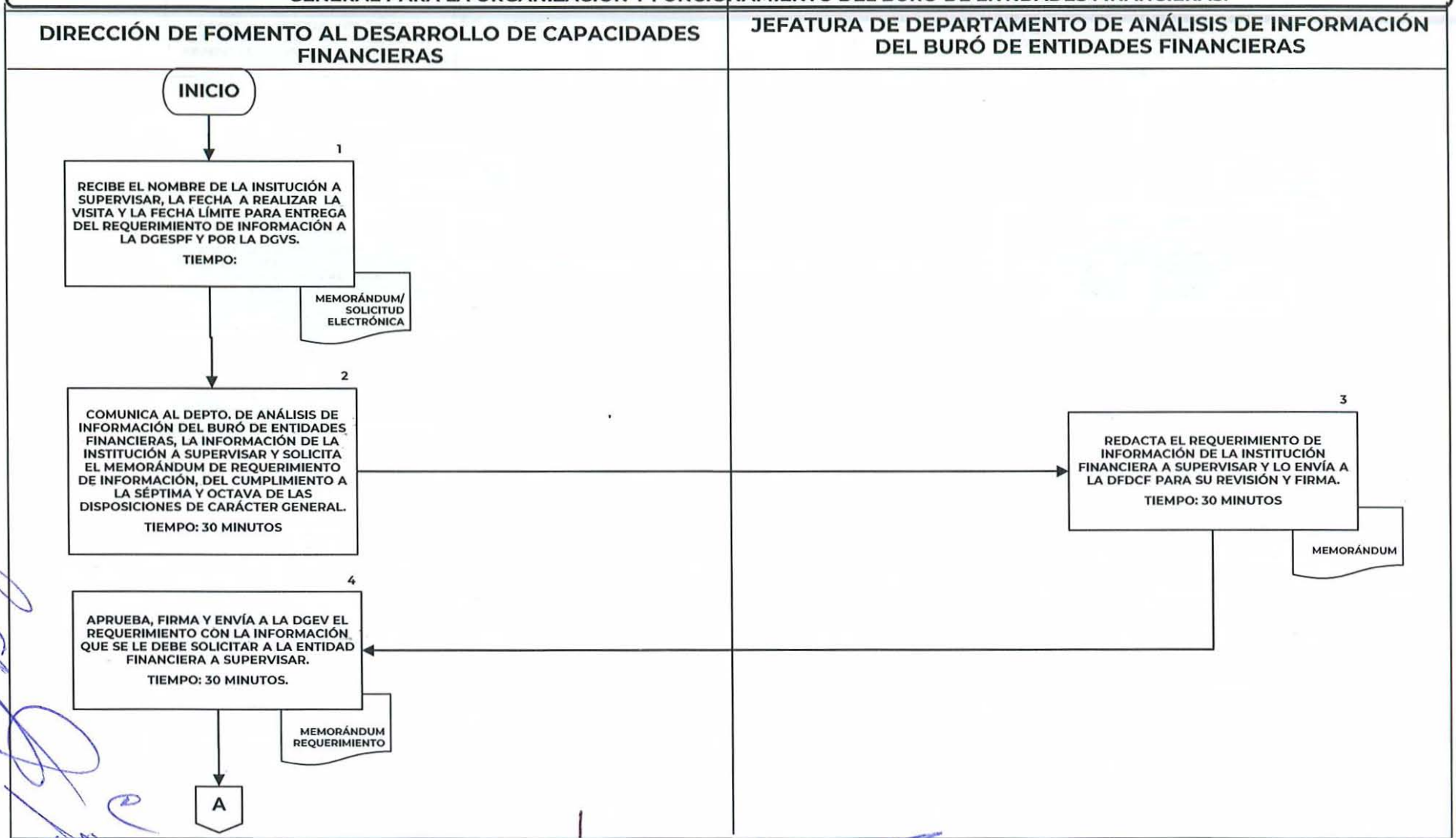
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS	PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO FORZOSO Y LO ENVÍA A LA DFDCF PARA SU REVISIÓN Y FIRMA. TIEMPO: 1 HORA	
DIRECCIÓN DE FOMENTO AL DESARROLLO DE CAPACIDADES FINANCIERAS	10. REVISA, APRUEBA, FIRMA Y ENVÍA A LA ENTIDAD FINANCIERA LA NOTIFICACIÓN DEL PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO FORZOSO. TIEMPO: 30 MINUTOS. **UNA VEZ QUE LA ENTIDAD FINANCIERA RESPONDE A LA NOTIFICACIÓN**	• OFICIO FINAL
	11. ARCHIVA LA RESPUESTA, LA NOTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO FORZOSO Y LA DOCUMENTACIÓN SOPORTE PARA SU CONTROL. TIEMPO: 30 MINUTOS **FIN DE PROCEDIMIENTO**	• MEMORÁNDUM • OFICIO • EXPEDIENTE

PARA LA OPERACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
08	2019	57

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: G. PARA LA SUPERVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO A LA SÉPTIMA Y OCTAVA DE LAS DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL PARA LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS.

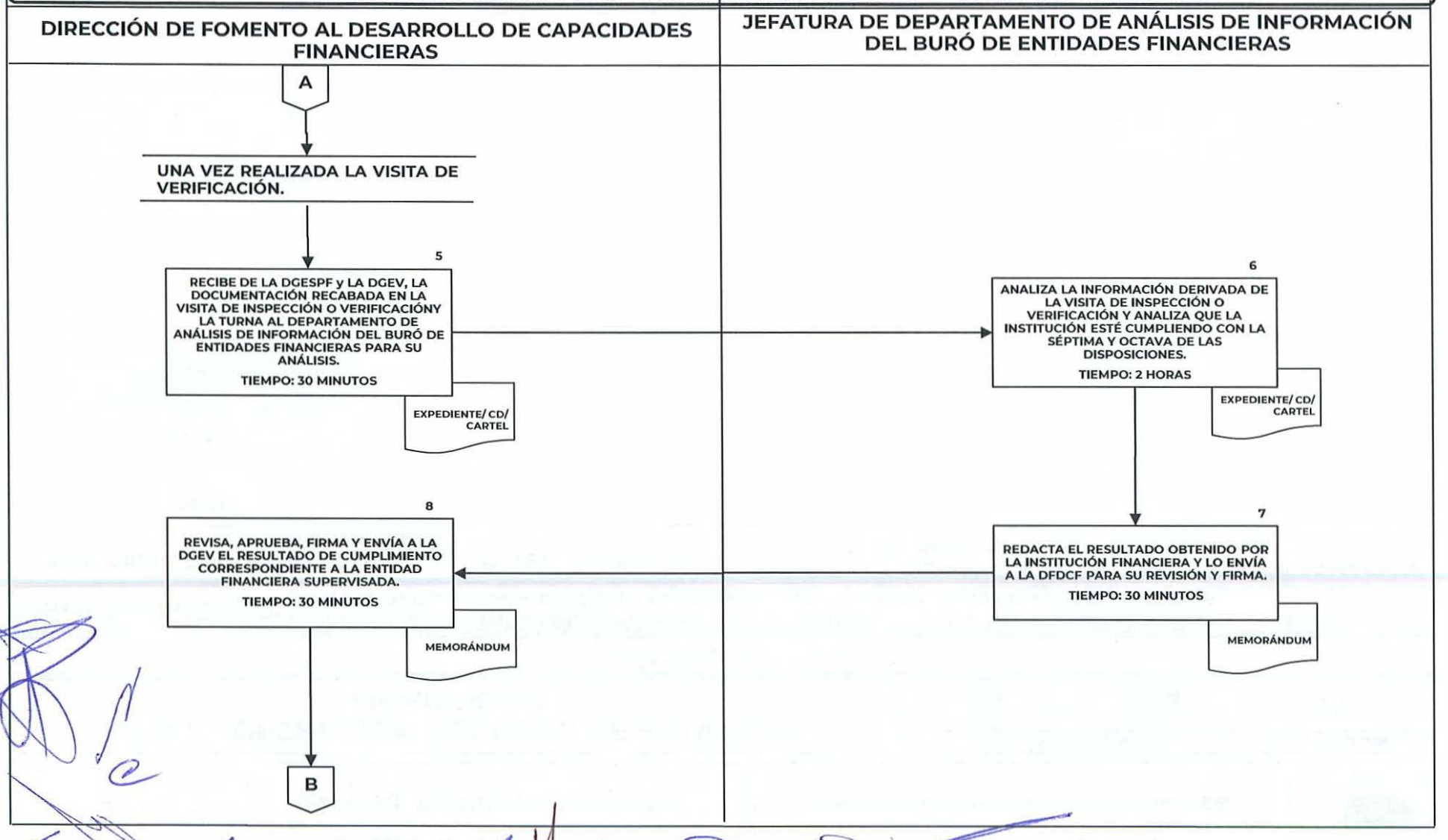


PARA LA OPERACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
08	2019	58

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: G. PARA LA SUPERVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO A LA SÉPTIMA Y OCTAVA DE LAS DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL PARA LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS.

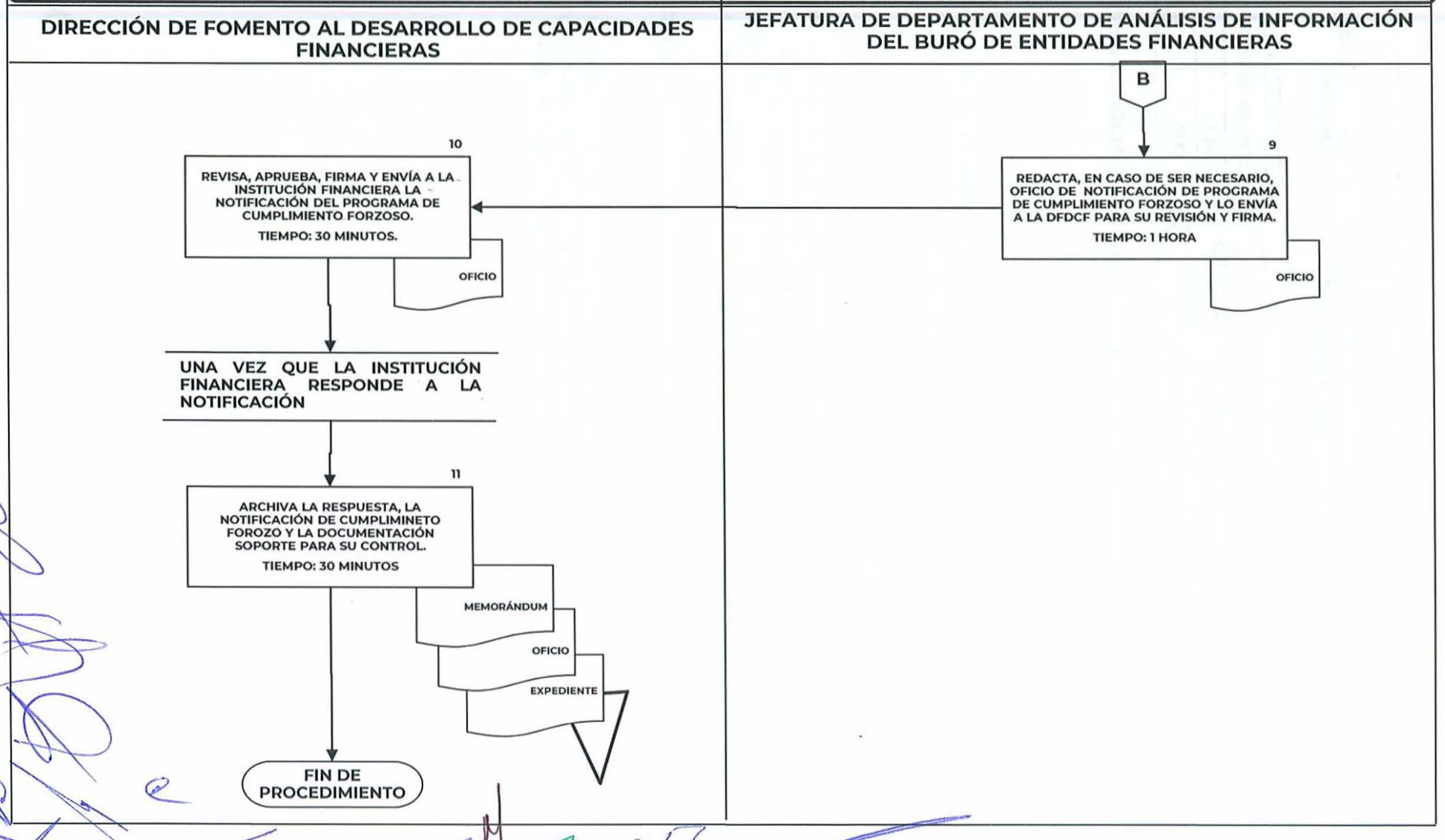


PARA LA OPERACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
08	2019	59

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: G. PARA LA SUPERVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO A LA SÉPTIMA Y OCTAVA DE LAS DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL PARA LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS.



H. PARA EL PROCESO DE INTEGRACIÓN DE INFORMACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS.

Objetivo:

Describir el procedimiento a seguir para la integración de la información que se publica en el Buró de Entidades Financieras.

Políticas de Operación:

1. La Dirección de Fomento al Desarrollo de Capacidades Financieras (DFDCF) actualizará la página del Buró de Entidades Financieras conforme el plazo establecido en la Décima de las Disposiciones de Carácter General para la organización y funcionamiento del Buró de Entidades Financieras.

2. La página del Buró contendrá información, conforme lo descrito en la Cuarta de las Disposiciones.

3. Los programas de educación financiera que se muestran en la página del Buró, serán aquellos que cumplen con la mayoría de los elementos del programa de educación financiera, descritos en la metodología del Buró.

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO: H. PARA EL PROCESO DE INTEGRACIÓN DE INFORMACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DIRECCIÓN DE FOMENTO AL DESARROLLO DE CAPACIDADES FINANCIERAS	1. SOLICITA A LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO Y EVALUACIÓN DEL PROCESO OPERATIVO, VIA CORREO ELECTRÓNICO, LA LISTA DE ENTIDADES FINANCIERAS EN OPERACIÓN, Y LA ENVÍA AL DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS PARA LA CREACIÓN DEL PADRÓN. TIEMPO: 1 DÍA	• CORREO ELECTRÓNICO
JEFATURA DE DEPTO. DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS	2. RECIBE LA LISTA DE ENTIDADES FINANCIERAS EN OPERACIÓN, Y CONSTRUYE EL PADRÓN DE ENTIDADES EN OPERACIÓN Y AUTORIZADAS EN OPERACIÓN. TIEMPO: 3 HORAS	• LISTA DE ENTIDADES FINANCIERAS EN OPERACIÓN • PADRÓN DE ENTIDADES AUTORIZADAS
	3. CON BASE EN EL PADRÓN REALIZA LOS LAYOUTS PARA SU LLENADO POR LAS DIFERENTES UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y LO ENVÍA A LA DFDCF. TIEMPO: 5 HORAS	• LAYOUTS
DIRECCIÓN DE FOMENTO AL DESARROLLO DE CAPACIDADES FINANCIERAS	4. ENVÍA, POR CORREO ELECTRÓNICO, A LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS CORRESPONDIENTES, LOS LAYOUTS DE CUMPLIMIENTO A LOS REGISTROS; INFORMACIÓN DE SOFOMES E.N.R.; CLÁUSULAS ABUSIVAS, EVALUACIÓN DE SUPERVISIÓN, OBSERVACIONES DE CONDUSEF Y PRÁCTICAS NO SANAS, PARA QUE RECOPILEN LA INFORMACIÓN Y EL LLENADO RESPECTIVO. TIEMPO: 1 DÍA	• LAYOUTS

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO:	H. PARA EL PROCESO DE INTEGRACIÓN DE INFORMACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DIRECCIÓN DE FOMENTO AL DESARROLLO DE CAPACIDADES FINANCIERAS	5. SOLICITA A LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS CORRESPONDIENTES, MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO, LOS LAYOUTS DE SINERGIA; IDATU POR INSTITUCIÓN Y POR PRODUCTO; RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS RECIBIDAS EN CONDUSEF Y DEL REUNE; RECLAMACIONES GESTIONADAS POR LAS SIC´S; ÍNDICES POR PRODUCTO, RECLAMACIONES POR PRODUCTO; RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS DE AFORES; RECLAMACIONES POR RAMO DE ASEGURADORAS; RECLAMACIONES GENERAL, POR TIPO, INCLUYENDO AL DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN EL CUAL CONSTRUYE EL LAYOUT DE EDUCACIÓN FINANCIERA Y EL DE CUMPLIMIENTO AL IFIT. TIEMPO: 2 DÍAS.	• CORREO ELECTRÓNICO
	6. SOLICITA A LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS CORRESPONDIENTES, MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO, INFORMACIÓN DE SANCIONES; INFORMACIÓN PARA LAS FICHAS BÁSICAS E INFORMACIÓN DEL SISTEMA ARBITRAL. TIEMPO: 30 MINUTOS	• CORREO ELECTRÓNICO
JEFATURA DE DEPTO. DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS	7. DESCARGA LAS BASES DE EDUCACIÓN FINANCIERA DEL SISTEMA DE INGRESO DE FICHAS TÉCNICAS, LAS UNIFICA Y CONSTRUYE EL LAYOUT DE EDUCACIÓN FINANCIERA TIEMPO: 2 HORAS	• LAYOUT DE EDUCACIÓN FINANCIERA

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO: H. PARA EL PROCESO DE INTEGRACIÓN DE INFORMACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
JEFATURA DE DEPTO. DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DEL BURÓ	8. REVISA LAS LIGAS DE LAS PÁGINAS DE INTERNET DE LAS ENTIDADES QUE CARGARON INFORMACION DE EDUCACIÓN FINANCIERA, Y VERIFICA SI LA INSTITUCION TIENE O NO; PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA, CON BASE EN LOS ELEMENTOS QUE DEFINEN UN PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA, Y CONSTRUYE EL LAYOUT DE EDUCACIÓN FINANCIERA TIEMPO: 2 DÍAS	• LAYOUT DE EDUCACIÓN FINANCIERA
	9. DESCARGA LA BASE DE REGISTROS, DE AQUELLAS ENTIDADES QUE ACTUALIZARON SU INFORMACIÓN EN EL IFIT. TIEMPO: 1 DÍA	
	10. CONSTRUYE EL LAYOUT DE CUMPLIMIENTO DEL IFIT, CON BASE EN EL PADRÓN Y CON LA BASE DEL IFIT. TIEMPO: 1 DÍA	• PADRÓN DE ENTIDADES AUTORIZADAS • IFIT • LAYOUT DE CUMPLIMIENTO DEL IFIT.
DIRECCIÓN DE FOMENTO AL DESARROLLO DE CAPACIDADES FINANCIERAS	11. RECIBE LOS LAYOUTS CON LA INFORMACIÓN CORRESPONDIENTE Y LOS TURNA VIA CORREO ELECTRÓNICO, AL DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS. TIEMPO: 3 SEMANAS	• LAYOUT DE EDUCACIÓN FINANCIERA • LAYOUT DE CUMPLIMIENTO DEL IFIT.

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO: H. PARA EL PROCESO DE INTEGRACIÓN DE INFORMACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
JEFATURA DE DEPTO. DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS	12. RECIBE LOS LAYOUTS Y VERIFICA QUE LA INFORMACIÓN SEA CORRECTA. TIEMPO: 1 SEMANA	• LAYOUT DE EDUCACIÓN FINANCIERA • LAYOUT DE CUMPLIMIENTO DEL IFIT.
	13. CONSTRUYE UN LAYOUT DE CUMPLIMIENTO (GENERAL) A LOS REGISTROS CON TODOS LOS LAYOUT DE CUMPLIMIENTO (POR ÁREA) INCLUYENDO EL DEL IFIT. TIEMPO: 1 HORA	• LAYOUT DE CUMPLIMIENTO
	14. CONSTRUYE UN LAYOUT DE SANCIONES EN GENERAL Y UNO DE SANCIONES POR PRODUCTO Y COMPARA LA INFORMACIÓN CON EL INFORME DE PRESIDENCIA. TIEMPO: 3 DÍAS	• LAYOUT GENERAL DE SANCIONES • LAYOUT DE SANCIONES POR PRODUCTO
	15. COLOCA LAS SANCIONES POR PRODUCTO AL LAYOUT DE ÍNDICES POR PRODUCTO Y AL DE RECLAMACIONES CON BASE EN EL LAYOUT CONSTRUIDO DE SANCIONES. TIEMPO: 1 HORA	• LAYOUT DE ÍNDICES • LAYOUT DE RECLAMACIO-NES
	16. COLOCA LAS SANCIONES POR ENTIDAD AL LAYOUT DE CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS. TIEMPO: 1 DÍA	• LAYOUT DE CONSULTAS
	17. CONSTRUYE EL LAYOUT DEL SISTEMA ARBITRAL CON LA INFORMACIÓN RECIBIDA, Y EN CASO DE HABER DISCREPANCIAS EN LOS LAYOUTS ENVÍA	• LAYOUT DEL SISTEMA ARBITRAL

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO:	H. PARA EL PROCESO DE INTEGRACIÓN DE INFORMACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	SUS COMENTARIOS A LA DFDCF PARA QUE SE LO HAGA SABER A LA UNIDAD ADMINISTRATIVA CORRESPONDIENTE. TIEMPO: 3 HORAS	
	18. CONSTRUYE EL LAYOUT DE CALIFICACIONES, CON LA INFORMACIÓN DE LOS LAYOUTS RECIBIDOS. REVISA Y ENVÍA LOS LAYOUT A LA DFDCF. TIEMPO: 3 HORAS	• LAYOUT DE CALIFICACIONES
DIRECCIÓN DE FOMENTO AL DESARROLLO DE CAPACIDADES FINANCIERAS	19. RECIBE LAYOUTS, Y LOS ENVÍA A LA DIRECCIÓN DE EVALUACIÓN EL PROCESO OPERATIVO, ENCARGADA DE SUBIR LA INFORMACIÓN A LA PÁGINA, PARA SU CARGA EN LA PÁGINA DE DESARROLLO DEL BURÓ. TIEMPO: 30 MINUTOS	• LAYOUT DE CUMPLIMIENTO • LAYOUT GENERAL DE SANCIONES • LAYOUT DE SANCIONES POR PRODUCTOS • LAYOUT DE INDICES • LAYOUT DE RECLAMACIO-NES LAYOUT DEL SISTEMA ARBITRAL • LAYOUT DE CALIFICACIONES • LAYOUT DE CONSULTAS
	UNA VEZ QUE LA INFORMACIÓN FUE CARGADA EN LA PÁGINA DE DESARROLLO DEL BURÓ	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO: H. PARA EL PROCESO DE INTEGRACIÓN DE INFORMACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS.

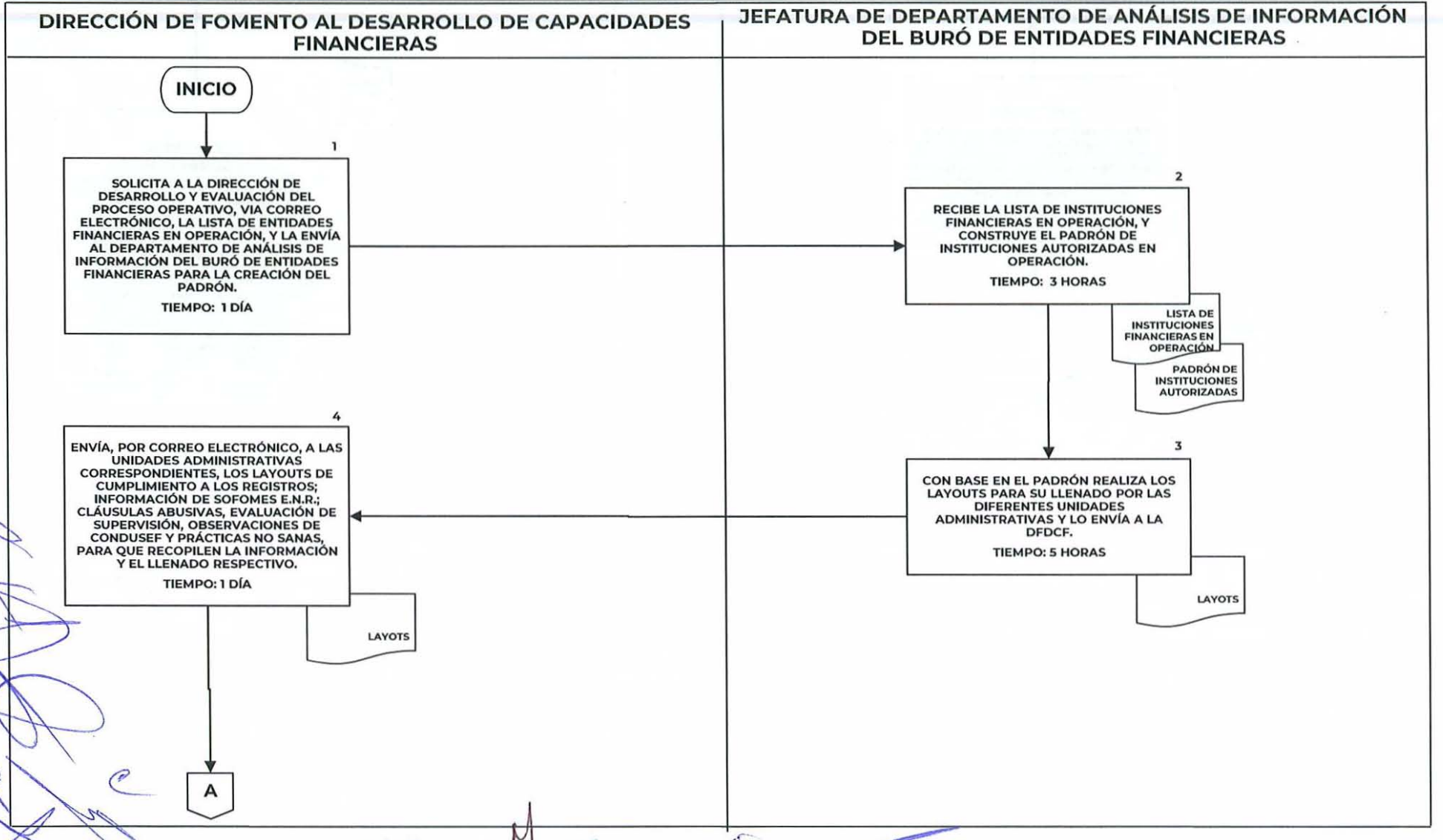
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	20. RECIBE LA LIGA DE DESARROLLO Y LA ENVÍA POR CORREO ELECTRÓNICO, A LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS INVOLUCRADAS, PARA QUE REVISEN QUE LA INFORMACIÓN SEA CORRECTA TIEMPO: 30 MINUTOS	• CORREO ELECTRÓNICO
JEFATURA DE DEPTO. DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS	21. REVISA Y ACTUALIZA LAS NOTAS METODOLOGICAS DE CADA SECTOR Y LAS ENVÍA A LA DFDCF. TIEMPO: 3 DÍAS	• NOTAS METODOLÓGI-CAS
DIRECCIÓN DE FOMENTO AL DESARROLLO DE CAPACIDADES FINANCIERAS	22. RECIBE Y ENVÍA POR CORREO ELECTRÓNICO, A LA DIRECCIÓN DE EVALUACIÓN EL PROCESO OPERATIVO, ENCARGADA DE CARGAR LA INFORMACIÓN Y LAS NOTAS METODOLOGICAS QUE SE ACTUALIZARON EN LA LIGA DE DESARROLLO. TIEMPO: 30 MINUTOS **FIN DE PROCEDIMIENTO**	• CORREO ELECTRÓNICO

PARA LA OPERACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
08	2019	67

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: H. PARA EL PROCESO DE INTEGRACIÓN DE INFORMACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS

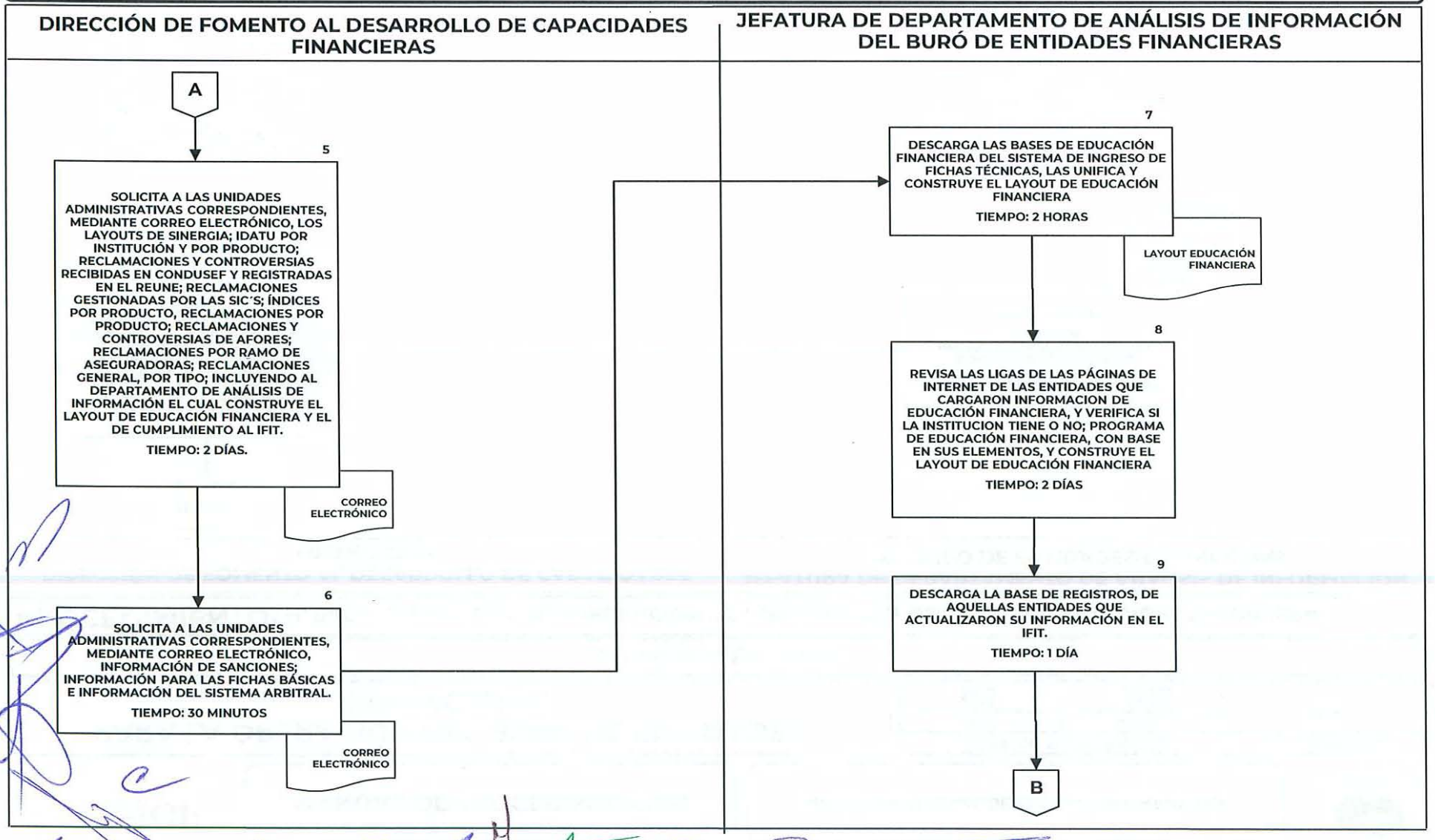


PARA LA OPERACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
08	2019	68

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: H. PARA EL PROCESO DE INTEGRACIÓN DE INFORMACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS

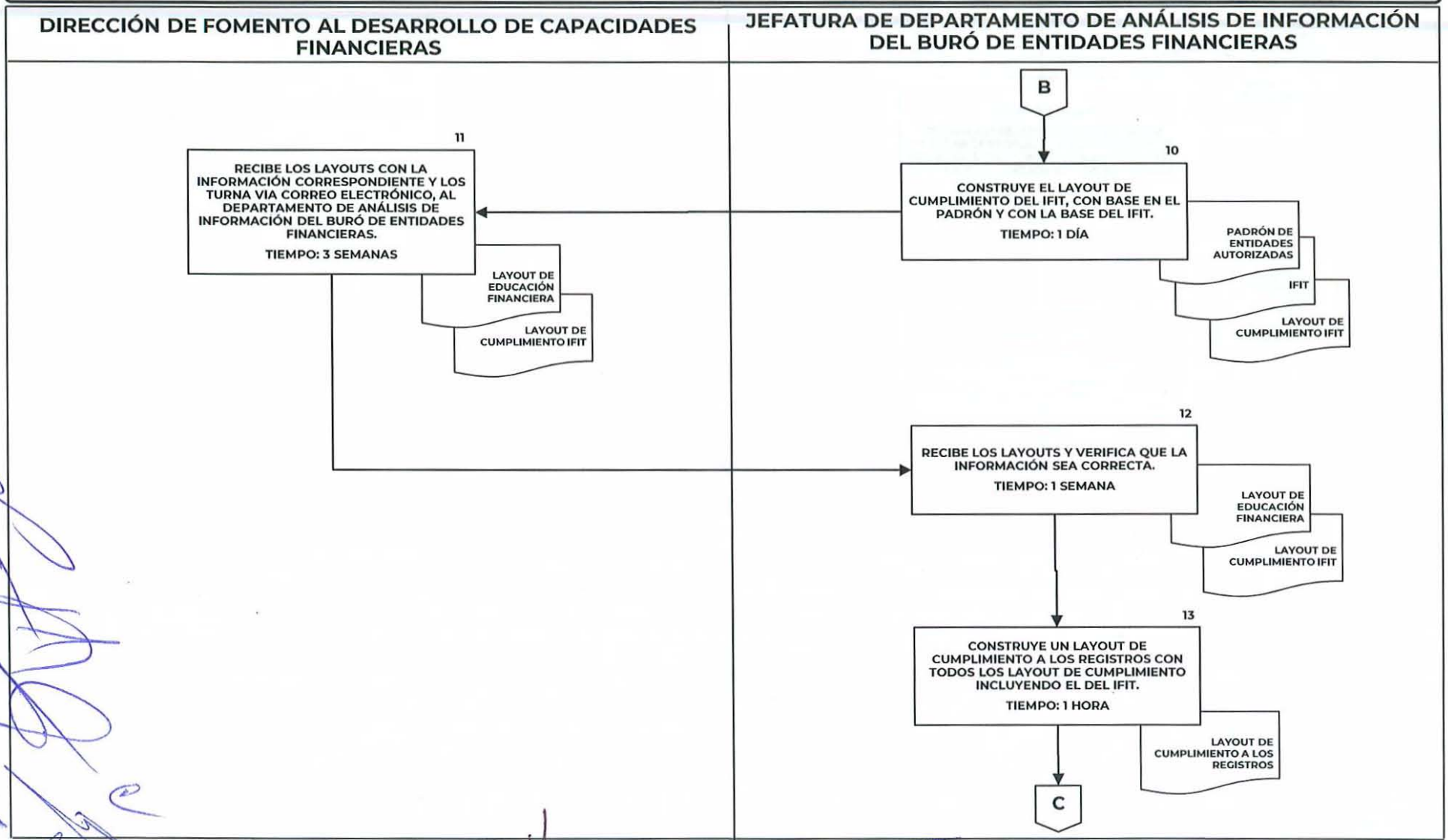


PARA LA OPERACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
08	2019	69

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: H. PARA EL PROCESO DE INTEGRACIÓN DE INFORMACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS



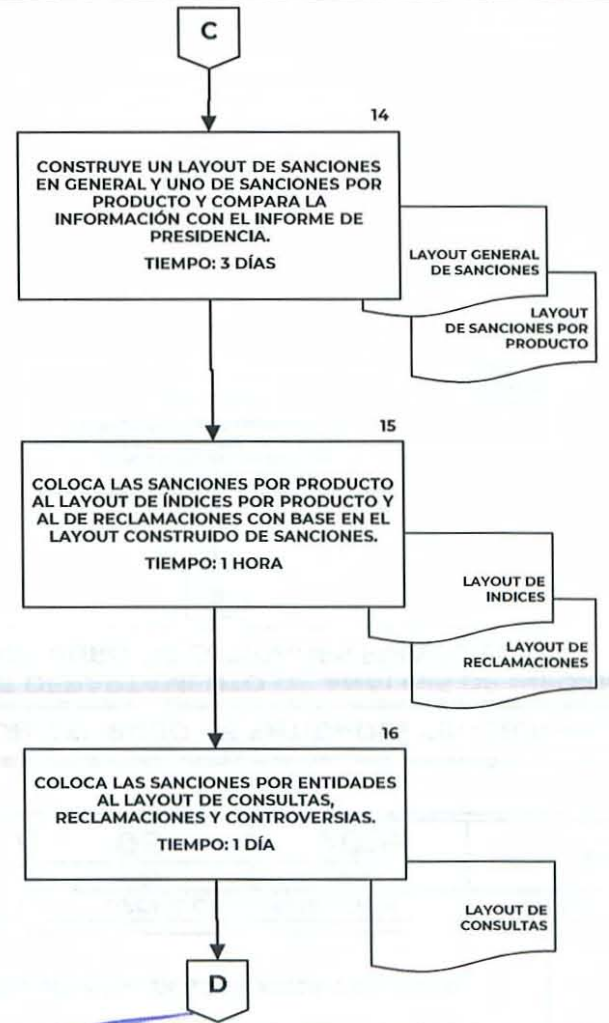
PARA LA OPERACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
08	2019	70

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: H. PARA EL PROCESO DE INTEGRACIÓN DE INFORMACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS

DIRECCIÓN DE FOMENTO AL DESARROLLO DE CAPACIDADES FINANCIERAS	JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS



PARA LA OPERACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
08	2019	71

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: H. PARA EL PROCESO DE INTEGRACIÓN DE INFORMACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS

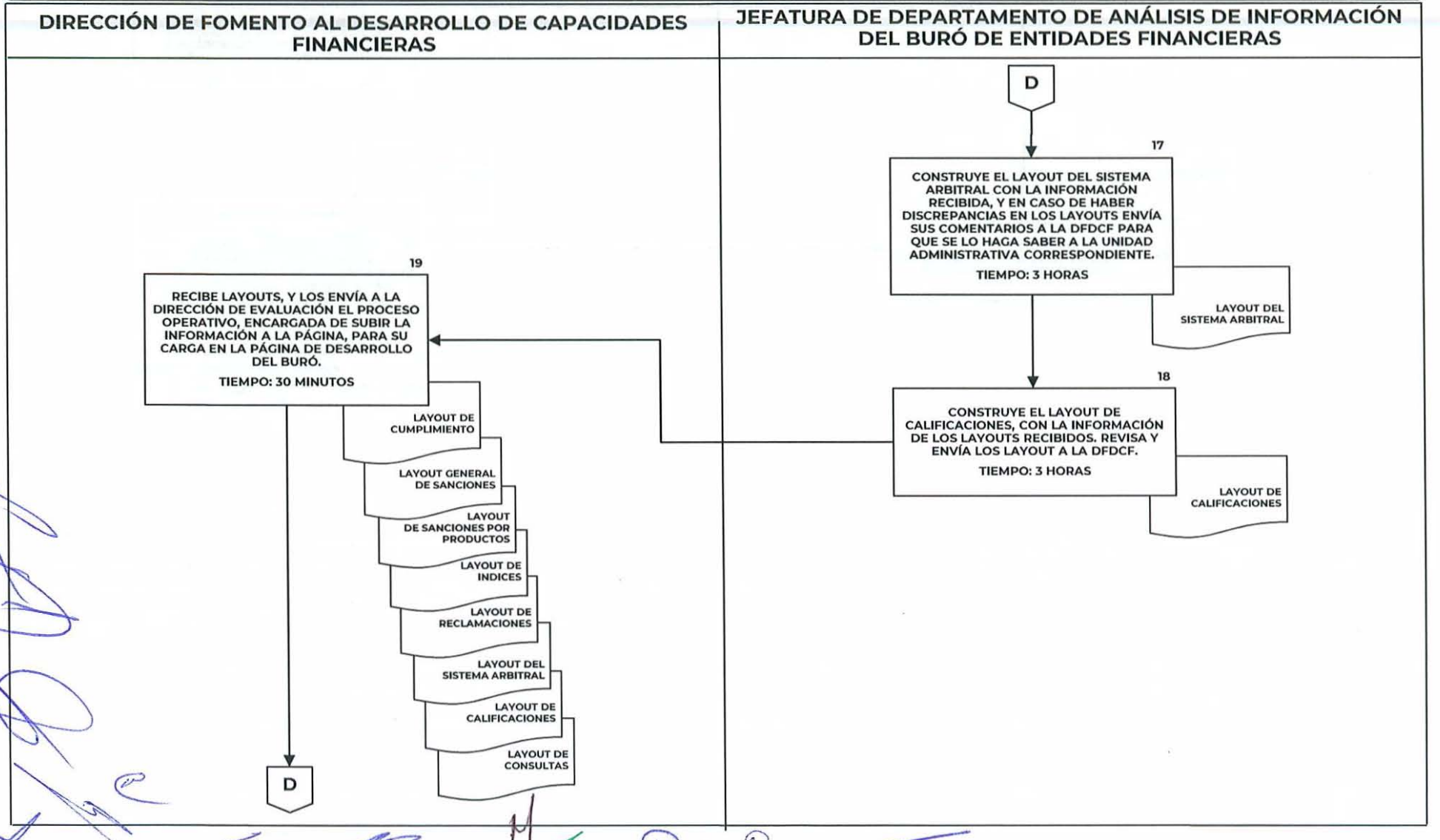
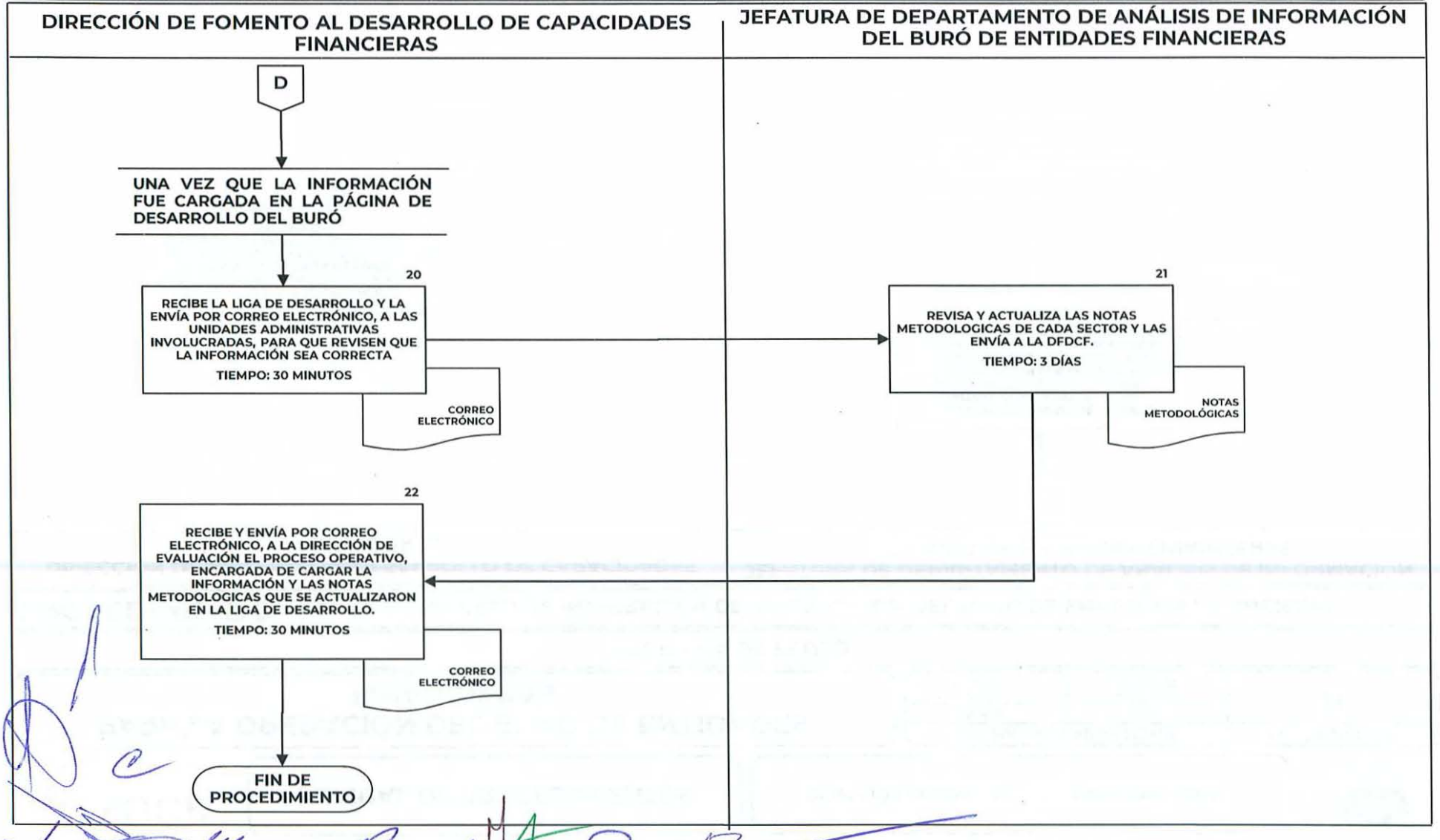


DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: H. PARA EL PROCESO DE INTEGRACIÓN DE INFORMACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS



FIRMAS DE VALIDACIÓN

NOMBRE Y PUESTO	FIRMA Y RÚBRICA
• **ÁREA RESPONSABLE**	
DR. WILFRIDO PEREA CURIEL, Director General de Educación Financiera.	
MTRO. JOSÉ MAURICIO AUGUSTO ONDARRETA HUERTA, Director de Fomento al Desarrollo de Capacidades Financieras.	
LIC. ROSARIO VARGAS ESCOBEDO, Subdirectora de Promoción Educativa.	
ACT. CINTLI SANDRA MORENO GONZÁLEZ, Jefa del Departamento de Análisis de la Información.	
• **ÁREAS QUE PARTICIPAN EN EL DESARROLLO DEL PROCESO**	
LIC. LUIS FABRE PRUNEDA, Vicepresidente Técnico.	
LIC. ELISA HERREJÓN VILLARREAL, Directora General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera.	
LIC. CLARISA GUAJARDO RUÍZ, Directora General de Verificación y Sanciones.	

LIC. RODRIGO JUVENTINO GARCÍA ISLAS LEAL, Director General de Servicios Legales.	
ING. RICARDO BECERRIL HERRERA, Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	
ING. ADRIÁN ROMERO GARCÍA, Director de Desarrollo y Evaluación del Proceso Operativo.	
• **DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS LEGALES**	
LIC. RODRIGO JUVENTINO GARCÍA ISLAS LEAL, Director General de Servicios Legales.	
• **DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y FINANZAS**	
LIC. EDUARDO SAÚL REYES GALLEGOS, Director de Planeación y Finanzas.	

TRANSITORIOS

PRIMERO.- El presente Manual entrará en vigor al día siguiente de su publicación en la Normateca Interna de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

SEGUNDO.- A la entrada en vigor del presente Manual, queda sin efecto el Manual de Procedimientos para la Operación del Buró de Entidades Financieras, fechado en mayo de 2018.