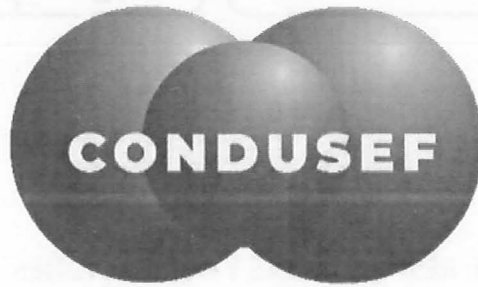




Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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

**MANUAL DEL PROCEDIMIENTO
PARA HACER DEL CONOCIMIENTO
ANTE LAS AUTORIDADES
COMPETENTES LOS ACTOS QUE
PUDIERAN CONSTITUIR
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS**

Diciembre 2025

M
X
R

**PARA HACER DEL CONOCIMIENTO ANTE LAS AUTORIDADES
COMPETENTES LOS ACTOS QUE PUDIERAN CONSTITUIR
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	1
12	2025	

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	2
I. ÁMBITO DE APLICACIÓN, RESPONSABLES Y OBLIGACIONES	4
II. MARCO JURÍDICO – ADMINISTRATIVO	5
III. DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS	8
IV. PROCEDIMIENTO	9
OBJETIVO	9
POLÍTICAS GENERALES DE OPERACIÓN	9
DESCRIPCIÓN NARRATIVA	10
DIAGRAMA DE FLUJO	14
FIRMAS DE VALIDACIÓN	17
TRANSITORIOS	18

Handwritten signature and initials in blue ink.



MANUAL DEL PROCEDIMIENTO

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS JURÍDICOS



PARA HACER DEL CONOCIMIENTO ANTE LAS AUTORIDADES COMPETENTES LOS ACTOS QUE PUDIERAN CONSTITUIR VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	2
12	2025	

INTRODUCCIÓN.

La Dirección de Planeación y Finanzas, con la participación de la Dirección General de Servicios Jurídicos, en ejercicio de las atribuciones que le son conferidas en los artículos 14, fracción III, 18, fracción XXXVIII y 37, fracción XIX, 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 del Procedimiento para Denunciar ante las Autoridades Competentes los Actos que pudieran constituir Violaciones Administrativas, cambiando su denominación a **“Manual del Procedimiento para hacer del conocimiento ante las Autoridades Competentes los Actos que pudieran constituir Violaciones Administrativas”**.

El presente Manual tiene como propósito describir las políticas y el procedimiento para hacer del conocimiento por parte de la CONDUSEF, ante las autoridades competentes los actos que pudieran constituir violaciones administrativas en perjuicio de los Usuarios, así como de disponer de un documento normativo al que deben sujetarse los responsables de las áreas participantes, sin perjuicio de los que establece la normatividad vigente.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), tiene 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 razón alguna o condición, incluyendo aquellas que se refieran al origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, conducción social, condiciones de salud, religión, preferencia sexual, estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto vulnerar los derechos y libertades de las personas.

La CONDUSEF rechaza a las conductas que, de forma directa o indirecta, intencional o no, propicien un trato de distinción, exclusión o restricción que tengan como resultado afectar el reconocimiento, goce o ejercicio de uno o más derechos humanos, por lo que está comprometida a respetar los principios democráticos y los derechos humanos de las personas en general.

Handwritten signature or initials in the bottom right corner.



MANUAL DEL PROCEDIMIENTO

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS JURÍDICOS



PARA HACER DEL CONOCIMIENTO ANTE LAS AUTORIDADES COMPETENTES LOS ACTOS QUE PUDIERAN CONSTITUIR VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	3
12	2025	

El lenguaje empleado en este instrumento no busca generar ninguna discriminación, ni marcar diferencias entre mujeres y hombres, y las referencias o alusiones a los sujetos, representan siempre a hombres y mujeres.

Handwritten signatures and initials in blue ink.



MANUAL DEL PROCEDIMIENTO

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS JURÍDICOS



PARA HACER DEL CONOCIMIENTO ANTE LAS AUTORIDADES COMPETENTES LOS ACTOS QUE PUDIERAN CONSTITUIR VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS

FECHA DE ELABORACIÓN

No. DE PÁGINA

MES

AÑO

12

2025

4

I. ÁMBITO DE APLICACIÓN, RESPONSABLES Y OBLIGACIONES.

Las disposiciones contenidas en el presente Manual son de aplicación obligatoria para todos los Servidores Públicos adscritos a la Dirección General de Servicios Jurídicos, y de la Dirección de Procedimientos Jurídicos, en términos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional, en el ámbito de actuación que les corresponda.

La Dirección de Procedimientos Jurídicos 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 de los procedimientos.

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

Handwritten initials and a checkmark.

**PARA HACER DEL CONOCIMIENTO ANTE LAS AUTORIDADES
COMPETENTES LOS ACTOS QUE PUDIERAN CONSTITUIR
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS**

FECHA DE ELABORACIÓN

**No. DE
PÁGINA**

MES

AÑO

12

2025

5

II. MARCO JURÍDICO – ADMINISTRATIVO.

Ordenamientos de tipo Legislativo.

- Código de Comercio.
- Código Civil Federal.
- Código Federal de Procedimientos Civiles.
- Código Fiscal de la Federación.
- Ley de Amparo, Reglamentaria de los Artículos 103 y 107 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley de Ahorro y Crédito Popular.
- Ley de Instituciones de Crédito.
- Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.
- Ley de Fondos de Inversión.
- Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores.
- Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.
- Ley de Protección al Ahorro Bancario.
- Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.
- Ley de Transparencia y de Fomento a la Competencia en el Crédito Garantizado.
- Ley del Banco de México.
- Ley del Mercado de Valores.
- Ley Federal de las Entidades Paraestatales.
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
- Ley Federal de Protección al Consumidor.

SP
M
X

**PARA HACER DEL CONOCIMIENTO ANTE LAS AUTORIDADES
COMPETENTES LOS ACTOS QUE PUDIERAN CONSTITUIR
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS**

FECHA DE ELABORACIÓN

**No. DE
PÁGINA**

MES

AÑO

12

2025

6

- Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito.
- Ley General de Sociedades Mercantiles.
- Ley General de Archivos.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
- Ley para Determinar el Valor de la Unidad de Medida y Actualización.
- Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.
- Ley para Regular las Agrupaciones Financieras.
- Ley para regular las Instituciones de Tecnología Financiera.
- Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia.
- Ley Sobre el Contrato de Seguro.

Ordenamientos de alcance general.

Reglamentos.

- Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
- Reglamento de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.

Decretos.

- Decreto por el que se declara reformadas y adicionadas diversas disposiciones de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de desindexación del salario mínimo.





MANUAL DEL PROCEDIMIENTO

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS JURÍDICOS



PARA HACER DEL CONOCIMIENTO ANTE LAS AUTORIDADES COMPETENTES LOS ACTOS QUE PUDIERAN CONSTITUIR VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
12	2025	7

Estatutos.

- Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Acuerdos.

- Acuerdos por los que se señalan los días del año en los que la CONDUSEF deberá cerrar sus puertas y suspenderá operaciones.

Normas.

- Relación de Entidades Paraestatales de la Administración Pública Federal.
- Bases y criterios para brindar la defensoría legal gratuita de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF).

Otras Disposiciones.

- Circular 34/2010 del Banco de México, relativa a las Tarjetas de Crédito.

Handwritten signature and initials in blue ink.

**PARA HACER DEL CONOCIMIENTO ANTE LAS AUTORIDADES
COMPETENTES LOS ACTOS QUE PUDIERAN CONSTITUIR
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	8
12	2025	

III. DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS

Para la aplicación de este procedimiento, se entenderá por:

**Comisión Nacional
o CONDUSEF**

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

LPDUSF

A la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Violación Administrativa

A los actos y omisiones realizadas en perjuicio de los Usuarios de servicios financieros en contravención a las disposiciones legales.





MANUAL DEL PROCEDIMIENTO

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS JURÍDICOS



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

PARA HACER DEL CONOCIMIENTO ANTE LAS AUTORIDADES COMPETENTES LOS ACTOS QUE PUDIERAN CONSTITUIR VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	9
12	2025	

IV. PROCEDIMIENTO.

OBJETIVO.

Establecer y describir las políticas y el procedimiento para identificar a través de la Dirección General de Servicios Jurídicos, los actos u omisiones que pudieran constituir violaciones administrativas en perjuicio de los Usuarios, haciendo del conocimiento ante las autoridades competentes para que en el ámbito de su respectiva competencia determinen lo que en derecho corresponda.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

1. Corresponderá a la Comisión Nacional, a través de la Dirección General de Servicios Jurídicos, hacer del conocimiento ante las autoridades competentes los actos que pudieran constituir violaciones administrativas por actos u omisiones en perjuicio de los Usuarios, que se desprendan de los asuntos que conozca.
2. De la revisión de los asuntos que se conozcan, con motivo de las funciones de la Dirección General de Servicios Jurídicos, se revisará la legislación aplicable a cada caso particular y se determinará si existe o no la probable violación administrativa correspondiente.
3. El titular de la Dirección de Procedimientos Jurídicos será el responsable de formular los estudios correspondientes para la detección de probables violaciones administrativas, lo cual hará por conducto del personal adscrito al mismo.
4. El titular de la Dirección de Procedimientos Jurídicos será responsable de dar seguimiento a los asuntos en los que se haya determinado que probablemente existen violaciones administrativas, informando de esto al titular de la Dirección General de Servicios Jurídicos, sobre los pormenores de tales violaciones, una vez que se tenga respuesta por parte de las autoridades a las que se hizo de su conocimiento los actos que pudieran constituir violaciones administrativas.
5. El titular de la Dirección de Procedimientos Jurídicos elaborará los oficios de comunicación a las autoridades competentes, fundando y motivando las probables violaciones administrativas que advirtió, para que en el ámbito de su competencia determinen lo que en derecho corresponda..

Handwritten signature and initials.

**PARA HACER DEL CONOCIMIENTO ANTE LAS AUTORIDADES
COMPETENTES LOS ACTOS QUE PUDIERAN CONSTITUIR
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS**

FECHA DE ELABORACIÓN

No. DE PÁGINA

MES

AÑO

12

2025

10

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO:

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS	<p>1. RECIBE DOCUMENTOS MATERIA DE ESTUDIO DE LAS SOLICITUDES DEL SERVICIO DE DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA, QUE SERVIRÁN PARA DOCUMENTAR LAS PROBABLES VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS Y TURNA AL DEPARTAMENTO DE PROCEDENCIA.</p> <p>TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL.</p>	DOCUMENTOS DIVERSOS
DEPARTAMENTO DE PROCEDENCIA	<p>2. RECIBE, REGISTRA Y ANALIZA LOS DOCUMENTOS MATERIA DE ESTUDIO DE LAS SOLICITUDES DEL SERVICIO DE DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA, PARA VALORAR SI EXISTE UNA PRESUNTA VIOLACIÓN ADMINISTRATIVA.</p> <p>TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL.</p> <p>¿SE IDENTIFICA POSIBLE VIOLACIÓN ADMINISTRATIVA?</p> <p>NO</p> <p>CONTINUA EN LA ACTIVIDAD No. 3.</p> <p>SÍ</p> <p>CONTINUA EN LA ACTIVIDAD No. 4.</p>	DIVERSOS DOCUMENTOS

Handwritten signature and initials

PARA HACER DEL CONOCIMIENTO ANTE LAS AUTORIDADES
COMPETENTES LOS ACTOS QUE PUDIERAN CONSTITUIR
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS

FECHA DE ELABORACIÓN
No. DE PÁGINA
MES
AÑO
12
2025
11
DESCRIPCIÓN NARRATIVA
PROCEDIMIENTO:

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DEPARTAMENTO DE PROCEDENCIA	3. INFORMA A LA DIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICO Y ELABORAR ACUERDO QUE HAGA CONSTAR LA FALTA DE ELEMENTOS LEGALES PARA PRESUMIR LA EXISTENCIA DE UNA PRESUNTA VIOLACIÓN ADMINISTRATIVA, MISMO QUE QUEDARÁ BAJO RESGUARDO DE LA CITADA DIRECCIÓN PARA LOS EFECTOS LEGALES Y ADMINISTRATIVOS QUE CORRESPONDAN. TIEMPO: 1 A 5 DÍAS HÁBILES. FIN DEL PROCEDIMIENTO	ACUERDO
DEPARTAMENTO DE PROCEDENCIA	4. ELABORA PROYECTO DE OFICIO DE COMUNICACIÓN DIRIGIDO A LA AUTORIDAD COMPETENTE PARA SU ATENCIÓN, ENVIA A LA DIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS PARA SU REVISIÓN Y EN SU CASO AUTORIZACIÓN. TIEMPO: 1 A 5 DÍAS HÁBILES.	DOCUMENTOS DIVERSOS EXPEDIENTE PROYECTO DE OFICIO DE COMUNICACIÓN
DIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS	5. RECIBE OFICIO DE COMUNICACIÓN DIRIGIDO A LAS AUTORIDADES COMPETENTES, REvisa, CORRIGE DE SER EL CASO Y FIRMA. TIEMPO: INDETERMINADO.	OFICIO DE COMUNICACIÓN

Handwritten signatures and initials at the bottom right corner of the page.

PARA HACER DEL CONOCIMIENTO ANTE LAS AUTORIDADES
COMPETENTES LOS ACTOS QUE PUDIERAN CONSTITUIR
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS

FECHA DE ELABORACIÓN
No. DE PÁGINA
MES
AÑO
12
2025
12
DESCRIPCIÓN NARRATIVA
PROCEDIMIENTO:

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DEPARTAMENTO DE PROCEDENCIA	6. ENTREGA EN EL DOMICILIO DE LAS AUTORIDADES CORRESPONDIENTES, EL OFICIO DE COMUNICACIÓN Y LOS ANEXOS POR MEDIO DE LOS CUALES SE DETERMINÓ LA PROBABLE VIOLACIÓN ADMINISTRATIVA, DENTRO DE LOS PERIODOS DE ATENCIÓN QUE, EN SU CASO, HAYAN SEÑALADO LAS AUTORIDADES RESPONSABLES. TIEMPO: 1 A 3 DÍAS HÁBILES.	OFICIO DE COMUNICACIÓN ANEXOS
DEPARTAMENTO DE PROCEDENCIA	7. ELABORA REPORTE MENSUAL DEL AVANCE EN LA ATENCIÓN DE LOS ASUNTOS RECIBIDOS Y LO PRESENTA A LA DIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS. TIEMPO: INDETERMINADO.	INFORME MENSUAL
DIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS	8. RECIBE, REvisa Y ELABORA EL INFORME CONCENTRADO MENSUAL Y LO REMITE AL TITULAR DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS JURÍDICOS. TIEMPO: INDETERMINADO.	INFORME CONCENTRADO MENSUAL

Handwritten signatures and initials:
 S
 K
 M
 R

**PARA HACER DEL CONOCIMIENTO ANTE LAS AUTORIDADES
COMPETENTES LOS ACTOS QUE PUDIERAN CONSTITUIR
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS**

FECHA DE ELABORACIÓN

No. DE PÁGINA

MES

AÑO

12

2025

13

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO:

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS JURÍDICOS	<p>9. RECIBE INFORME CONCENTRADO MENSUAL, RELATIVO AL SEGUIMIENTO EN LA ATENCIÓN DE LAS PROBABLES DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS.</p> <p>TIEMPO: VARIABLE.</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO</p>	INFORME CONCENTRADO MENSUAL

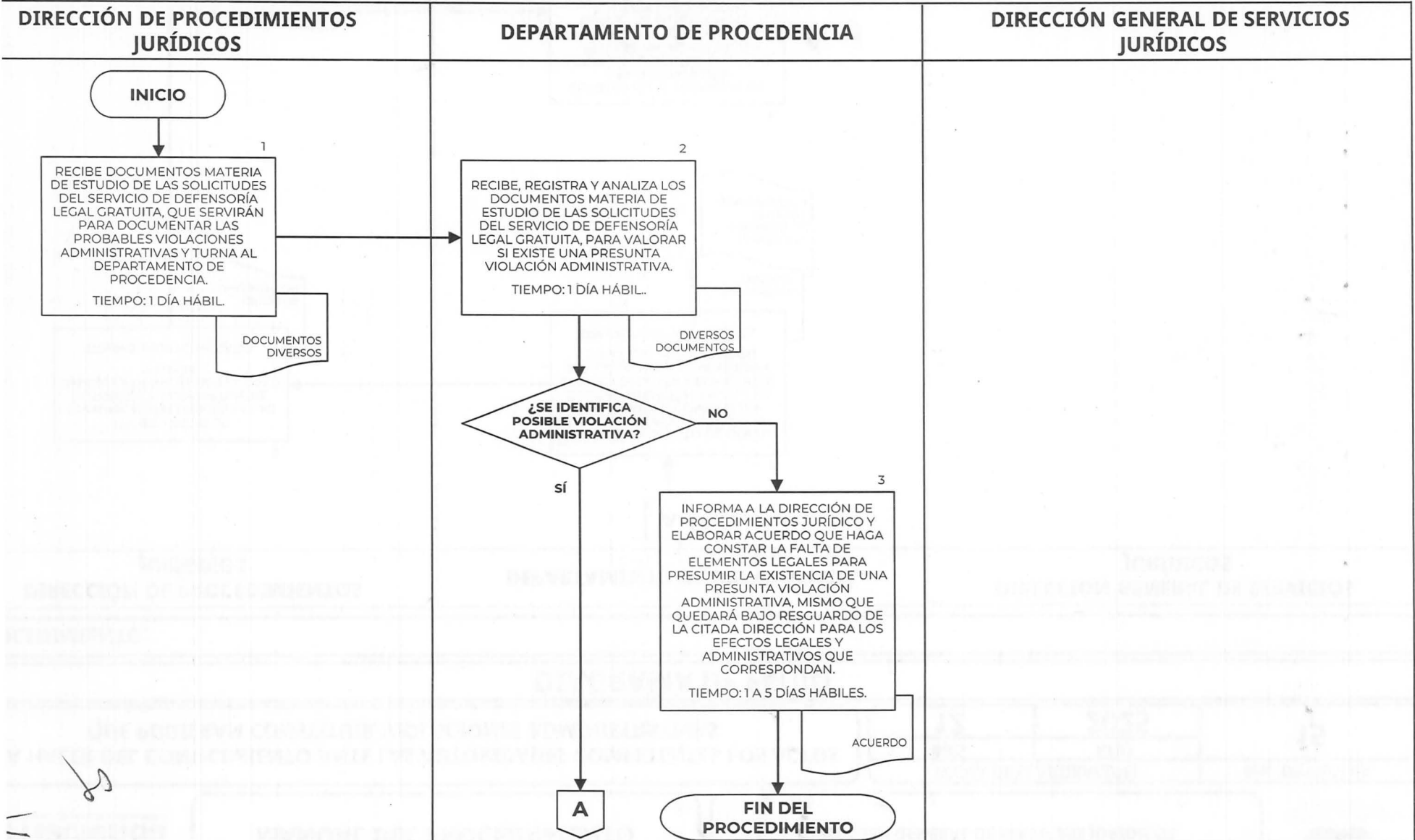


A HACER DEL CONOCIMIENTO ANTE LAS AUTORIDADES COMPETENTES LOS ACTOS QUE PUDIERAN CONSTITUIR VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
12	2025	14

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO:



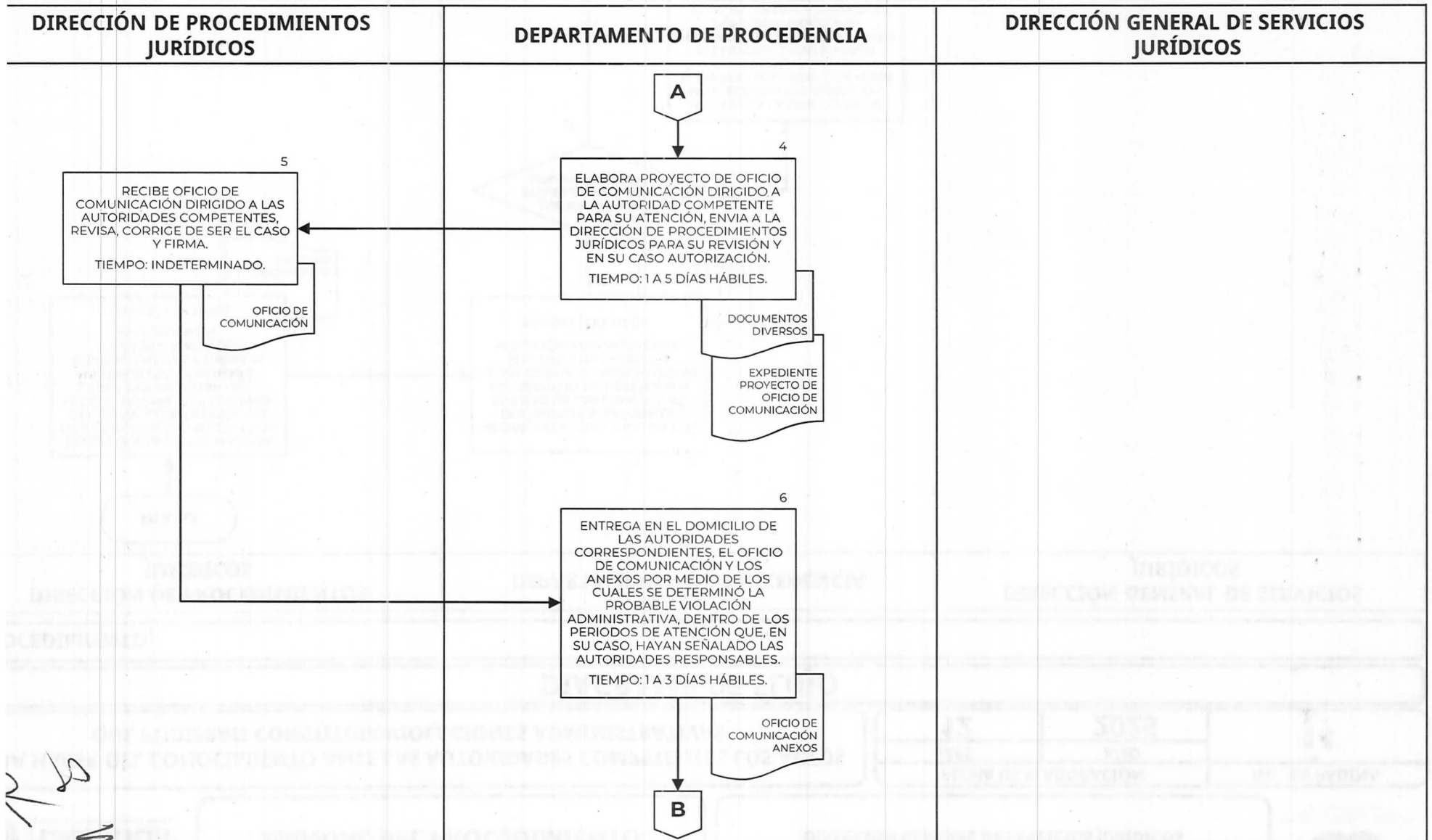
Handwritten marks and signatures at the bottom left of the page.

RA HACER DEL CONOCIMIENTO ANTE LAS AUTORIDADES COMPETENTES LOS ACTOS QUE PUDIERAN CONSTITUIR VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
12	2025	15

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO:



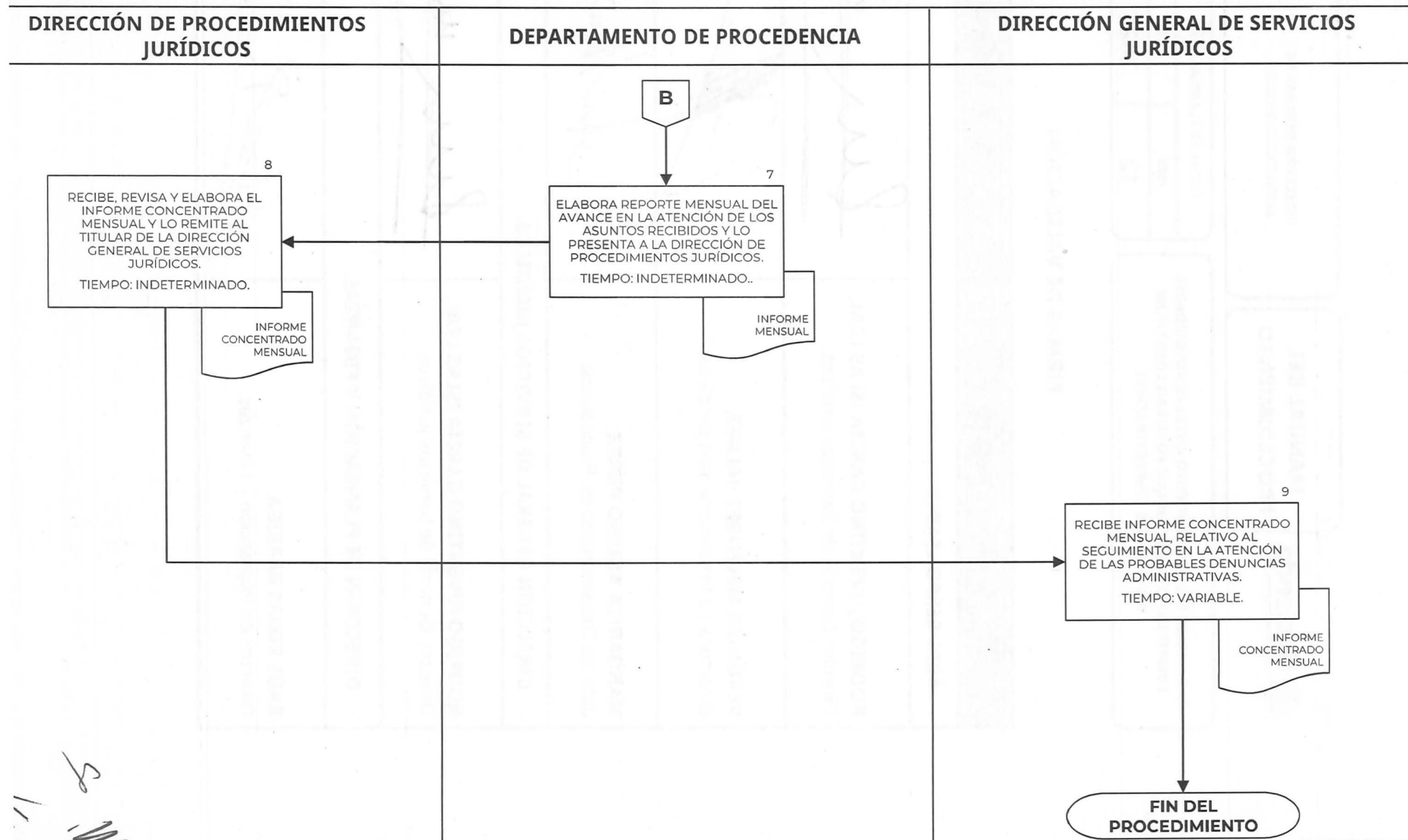
Handwritten marks: 1/20, [Signature]

**AL HACER DEL CONOCIMIENTO ANTE LAS AUTORIDADES COMPETENTES LOS ACTOS
QUE PUDIERAN CONSTITUIR VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
12	2025	16

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO:



11

8

M

PARA HACER DEL CONOCIMIENTO ANTE LAS AUTORIDADES
COMPETENTES LOS ACTOS QUE PUDIERAN CONSTITUIR
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS

FECHA DE ELABORACIÓN

No. DE PÁGINA

MES

AÑO

12

2025

17

FIRMAS DE VALIDACIÓN

NOMBRE Y PUESTO	FIRMA Y RÚBRICA
· ÁREA RESPONSABLE	
RODRIGO JUVENTINO GARCÍA ISLAS LEAL, Director General de Servicios Jurídicos.	
VERÓNICA MELÉNDEZ VALDEZ, Directora de Procedimientos Jurídicos.	
MARGARITA AQUINO PEREZ, Jefa del Departamento de Procedencia.	
· DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS JURÍDICOS.	
RODRIGO JUVENTINO GARCÍA ISLAS LEAL, Director General de Servicios Jurídicos.	
· DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y FINANZAS.	
RAÚL ROSAS BARRIGA, Director de Planeación y Finanzas.	



MANUAL DEL PROCEDIMIENTO

DIRECCIÓN GENERAL DE
SERVICIOS JURÍDICOS



PARA HACER DEL CONOCIMIENTO ANTE LAS AUTORIDADES
COMPETENTES LOS ACTOS QUE PUDIERAN CONSTITUIR
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
12	2025	18

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. La entrada en vigor del presente Manual, deja sin efectos al **“Manual del Procedimiento para Denunciar ante las Autoridades Competentes los Actos que pudieran Constituir Violaciones Administrativas”** fechado en el mes de diciembre de 2020.

Handwritten initials and marks at the bottom right corner of the page.