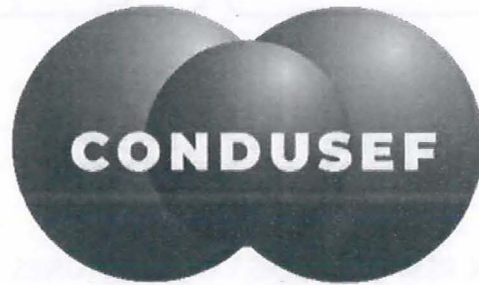




Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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

**MANUAL DEL PROCEDIMIENTO PARA
LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE
ORIENTACIÓN JURÍDICA EN MATERIA
PENAL**

Noviembre 2025

M
*
S
OK
+

**PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE
ORIENTACIÓN JURÍDICA EN MATERIA
PENAL**

FECHA DE ELABORACIÓN

No. DE PÁGINA

MES

AÑO

11**2025****1****Í N D I C E**

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	18
FIRMAS DE VALIDACIÓN	26
TRANSITORIOS	27

*
*M
S
X

**PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE
ORIENTACIÓN JURÍDICA EN MATERIA
PENAL**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	2
11	2025	

INTRODUCCIÓN

La Dirección de Planeación y Finanzas, con la participación de la Dirección General de Servicios Jurídicos, en el ejercicio de las atribuciones que le son conferidas en los artículos 14, fracción III; 18, fracciones XXXV y XXXVI y 37, fracción XIX, respectivamente, del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), se dieron a la tarea de actualizar el Manual del Procedimiento para la Prestación del Servicio de Asesoría Jurídica en Materia Penal, cambiando su denominación a **"Manual del Procedimiento para la Prestación del Servicio de Orientación Jurídica en Materia Penal"**.

Este Manual es un documento normativo administrativo que describe las políticas y procedimientos para la prestación del Servicio de Orientación Jurídica en Materia Penal que brinda la Comisión Nacional a los Usuarios del Sistema Financiero Mexicano, que previamente lo soliciten, así como de disponer de un documento normativo al que deben sujetarse los responsables de las áreas participantes, sin perjuicio de lo 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, condición 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 signatures and initials in blue ink]

**PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE
ORIENTACIÓN JURÍDICA EN MATERIA
PENAL**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
11	2025	3

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

K
+

M
X
X



**MANUAL DEL
PROCEDIMIENTO**

**DIRECCIÓN GENERAL
DE SERVICIOS JURÍDICOS**



**PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE
ORIENTACIÓN JURÍDICA EN MATERIA
PENAL**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
11	2025	4

I. ÁMBITO DE APLICACIÓN, RESPONSABLES Y OBLIGACIONES

Las disposiciones contenidas en el presente Manual serán de aplicación obligatoria para todos los servidores públicos de la Dirección General de Servicios Jurídicos y de la Dirección Procedimientos Jurídicos, en términos de ley, y del Estatuto Orgánico de la CONDUSEF, en el ámbito de actuación que les corresponda.

Los titulares de las áreas involucradas serán responsables de su observancia y difusión entre el personal a su cargo, 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 del procedimiento.

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

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large 'M' at the top right, a '5' below it, and several other initials and a '+' sign at the bottom right.

**PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE
ORIENTACIÓN JURÍDICA EN MATERIA
PENAL**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	5
11	2025	

II. MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO

Ordenamientos de tipo legislativo

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Código Civil Federal.
- Código de Comercio.
- Código Federal de Procedimientos Civiles.
- Código Fiscal de la Federación.
- Código Nacional de Procedimientos Penales.
- Código Penal Federal.
- 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 Fondos de Inversión.
- Ley de Instituciones de Crédito.
- Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.
- 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 de los Derechos de las Personas Adultas Mayores.
- Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.
- Ley del Banco de México.
- Ley del Mercado de Valores.

9
A

M
9
9

**PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE
ORIENTACIÓN JURÍDICA EN MATERIA
PENAL**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	6
11	2025	

- Ley Federal de las Entidades Paraestatales.
- Ley Federal del Procedimiento Administrativo.
- Ley General de Archivos.
- Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Ley General de Sociedades Mercantiles.
- 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 Orgánica del Poder Judicial de la Federación.
- 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

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

M
S
+ d x +

**PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE
ORIENTACIÓN JURÍDICA EN MATERIA
PENAL**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
11	2025	7

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

Ordenamientos normativos internos

- Acuerdo por el que se señalan los días del año en los que la CONDUSEF deberá cerrar sus puertas y suspender operaciones.

7

M
OK 5
7



MANUAL DEL PROCEDIMIENTO

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS JURÍDICOS



PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN JURÍDICA EN MATERIA PENAL

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
11	2025	8

III. DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS

Para los efectos de este manual de procedimientos, se entenderá por:

Comisión Nacional / CONDUSEF

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

Usuario

A la persona que reunido los requisitos a que se refiere el artículo 2º, fracción I, la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, solicite el servicio de defensoría.

Bases

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).

M

S

+
X
T

**PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE
ORIENTACIÓN JURÍDICA EN MATERIA
PENAL**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	9
11	2025	

IV. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN JURÍDICA EN MATERIA PENAL.

Objetivo

Establecer las políticas y el procedimiento a seguir por la Dirección General de Servicios Jurídicos, para prestar el servicio de orientación jurídica en materia penal que brinda la Comisión Nacional, en términos de lo establecido en las Bases.

Políticas Generales de Operación

1. Corresponde a la Comisión Nacional a través de la Dirección General de Servicios Jurídicos, proporcionar al Usuario el servicio de orientación jurídica en materia penal, en aquellos casos en los que se adviertan hechos presumiblemente delictivos derivados de la prestación de un servicio financiero.
2. De las solicitudes recibidas para solicitar el Servicio de Defensoría Legal Gratuita, solo aquellas que reúnan los elementos jurídicos y económicos de conformidad con las Bases se analizarán con la finalidad de determinar si es procedente o no otorgar el servicio de orientación jurídica en materia penal.
3. El Titular de la Dirección de Procedimientos Jurídicos adscrita a la Dirección General de Servicios Jurídicos, es el responsable de designar al Servidor Público que llevará a cabo la orientación jurídica en materia penal al Usuario, ante la Fiscalía competente.
4. El Titular de la Dirección de Procedimientos Jurídicos es responsable de dar seguimiento (protegiendo los intereses de los Usuarios) e informar al Titular de la Dirección General de Servicios Jurídicos, del avance de dicho servicio hasta su conclusión.
5. El Servidor Público designado para la atención del asunto, será responsable de acompañar al Usuario en cada una de las diligencias en las que requiera su participación.

+

M
S
X
X

**PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE
ORIENTACIÓN JURÍDICA EN MATERIA
PENAL**

FECHA DE ELABORACIÓN

No. DE PÁGINA

MES

AÑO

11

2025

10

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

**PROCEDIMIENTO: PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN JURÍDICA
EN MATERIA PENAL**

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 LA PROBABLE ORIENTACIÓN JURÍDICA EN MATERIA PENAL Y TURNA AL DEPARTAMENTO DE PROCEDENCIA.</p> <p>TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL.</p>	DOCUMENTOS DIVERSOS
DEPARTAMENTO DE PROCEDENCIA	<p>2. RECIBE DOCUMENTOS MATERIA DE ESTUDIO DE LAS SOLICITUDES DE DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA QUE SERVIRÁN PARA DOCUMENTAR LA PROBABLE ORIENTACIÓN JURÍDICA EN MATERIA PENAL Y PREVIO ANÁLISIS, TURNA AL SERVIDOR PÚBLICO DESIGNADO SOLO AQUELLOS EN QUE SE PRESUME REÚNEN LOS ELEMENTOS LEGALES Y ECONÓMICOS INDISPENSABLES PARA OTORGAR EL SERVICIO DE DEFENSORÍA LEGAL, PARA SU ATENCIÓN, ESTUDIO Y DETERMINACIÓN DE PROBABLES CONDUCTAS DELICTIVAS</p>	DIVERSOS DOCUMENTOS

M
+
+
+

**PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE
ORIENTACIÓN JURÍDICA EN MATERIA
PENAL**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
11	2025	11

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO: PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN JURÍDICA EN MATERIA PENAL

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	<p>GENERADAS CON MOTIVO DE UN SERVICIO FINANCIERO.</p> <p>TIEMPO: 1 DÍA INHÁBIL.</p>	
SERVIDOR PÚBLICO DESIGNADO	<p>3. RECIBE DOCUMENTOS MATERIA DE ESTUDIO DE LAS SOLICITUDES DE DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA QUE SERVIRÁN PARA DOCUMENTAR LA PROBABLE ORIENTACIÓN JURÍDICA EN MATERIA PENAL. ANALIZA E INFORMA AL DEPARTAMENTO DE PROCEDENCIA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS LA DETERMINACIÓN SOBRE AQUELLOS ASUNTOS EN QUE SE PROPORCIONARÁ LA ORIENTACIÓN JURÍDICA EN MATERIA PENAL.</p> <p>TIEMPO: INDETERMINADO.</p>	EXPEDIENTE
DEPARTAMENTO DE PROCEDENCIA	<p>4. ELABORA OFICIO DE RESPUESTA EN QUE SE INFORMA EL OTORGAMIENTO DEL SERVICIO DE DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA Y DE SER EL CASO ADICIONA AL DOCUMENTO LA MENCIÓN DE HABERSE OTORGADO</p>	OFICIO DE RESPUESTA AL USUARIO

✍

✍
M
S
A
A

**PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE
ORIENTACIÓN JURÍDICA EN MATERIA
PENAL**

FECHA DE ELABORACIÓN

No. DE PÁGINA

MES

AÑO

11

2025

12

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

**PROCEDIMIENTO: PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN JURÍDICA
EN MATERIA PENAL**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO DESIGNADO	<p>LA ORIENTACIÓN JURÍDICA EN MATERIA PENAL.</p> <p>TIEMPO: INDETERMINADO.</p> <p>5. RECIBE, GESTIONA CITA DE ATENCIÓN.</p> <p>TIEMPO: 1 A 3 DÍAS HÁBILES.</p> <p>EL USUARIO SE PRESENTA A SU CITA</p> <p>SÍ</p> <p>CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 7.</p> <p>NO</p> <p>CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 6.</p>	<p>CITATORIO POR CORREO ELECTRÓNICO</p>
SERVIDOR PÚBLICO DESIGNADO	<p>6. ELABORA OFICIO MEDIANTE EL CUAL SE REITERA AL USUARIO EL OTORGAMIENTO DE LA ORIENTACIÓN JURÍDICA EN MATERIA PENAL Y REALIZA SU ENVÍO POR MEDIOS ELECTRÓNICOS Y MENSAJERÍA POSTAL DE NO PRESENTARSE SE REALIZARÁ UNA VEZ MÁS EL ENVÍO DEL OFICIO ANTES MENCIONADO Y DE NO PRESENTARSE, SE ELABORARÁ UN</p>	<p>OFICIO</p>

Handwritten notes:
M
S
K
T
W
+

PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN JURÍDICA EN MATERIA PENAL	FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
	MES	AÑO	
	11	2025	13

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

**PROCEDIMIENTO: PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN JURÍDICA
EN MATERIA PENAL**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO DESIGNADO	<p>ACUERDO PARA REVOCAR LA ORIENTACIÓN POR FALTA DE INTERÉS.</p> <p>TIEMPO: 1 A 3 DÍAS HÁBILES.</p> <p>7. ENTREVISTA Y PROPORCIONA INFORMACIÓN SOBRE LA ORIENTACIÓN JURÍDICA EN MATERIA PENAL, EL USUARIO, DETERMINA SI CONTINUA O SE DESISTE POR ASI CONVENIR A SUS INTERESES.</p> <p>EN CASO DE IDENTIFICAR QUE YA CUENTE CON CARPETA DE INVESTIGACIÓN EN PROCESO, LA PRESENTE ORIENTACIÓN QUEDARÁ SIN MATERIA Y SE EMITIRÁ UN ACUERDO DE CONCLUSIÓN.</p> <p>TIEMPO: INDETERMINADO.</p> <p>¿CONTINÚA CON LA ORIENTACIÓN?</p> <p>SÍ</p> <p>CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 9.</p> <p>NO</p> <p>CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 8.</p>	ACUERDO DE CONCLUSION

4

MA
S
X X

**PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE
ORIENTACIÓN JURÍDICA EN MATERIA
PENAL**

FECHA DE ELABORACIÓN

No. DE PÁGINA

MES

AÑO

11

2025

14

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

**PROCEDIMIENTO: PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN JURÍDICA
EN MATERIA PENAL**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO DESIGNADO	<p>8. ELABORA ACUERDO DE CONCLUSIÓN POR ASÍ CONVENIR A LOS INTERESES DEL USUARIO, SE DA POR ATENDIDO Y CERRADO EL ASUNTO.</p> <p>TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL.</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO</p>	<p>· ACUERDO DE CONCLUSIÓN</p>
	<p>9. ENTREGA CARTA COMPROMISO, RECABA FIRMA Y PROCEDE CON EL ANÁLISIS DEL ASUNTO, ELABORA DENUNCIA DE HECHOS PARA PRESENTARLO ANTE LA FISCALÍA CORRESPONDIENTE.</p> <p>TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL.</p>	<p>· DENUNCIA DE HECHOS</p>
	<p>10. ACUDE A LA FISCALÍA CORRESPONDIENTE Y PRESENTA LA DENUNCIA DE HECHOS, DÁNDOLE EL SEGUIMIENTO RESPECTIVO.</p> <p>TIEMPO: INDETERMINADO.</p>	<p>· DENUNCIA DE HECHOS</p>

Handwritten signatures and initials in blue ink.

**PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE
ORIENTACIÓN JURÍDICA EN MATERIA
PENAL**
FECHA DE ELABORACIÓN
No. DE PÁGINA
MES
AÑO
11
2025
15
DESCRIPCIÓN NARRATIVA
**PROCEDIMIENTO: PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN JURÍDICA
EN MATERIA PENAL**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO DESIGNADO	11. REALIZA LAS DILIGENCIAS NECESARIAS ANTE FISCALÍA COMPETENTE PARA LA DEBIDA INTEGRACIÓN DE LA CARPETA DE INVESTIGACIÓN Y BRINDA APOYO AL USUARIO EN LOS TRÁMITES CORRESPONDIENTES EN EJERCICIO DE SUS ATRIBUCIONES. TIEMPO: INDETERMINADO.	· ESCRITOS DIVERSOS
	12. ACOMPAÑA AL USUARIO EN CADA UNA DE LAS DILIGENCIAS EN LAS QUE SE REQUIERA SU COMPARECENCIA HASTA LA CONCLUSIÓN DEL ASUNTO, O BIEN, HASTA QUE SE DESIGNE ASESOR JURÍDICO. TIEMPO: INDETERMINADO.	· ESCRITOS DIVERSOS
	13. INFORMA SOBRE EL AVANCE EN LA INTEGRACIÓN DE LAS CARPETAS DE INVESTIGACIÓN AL TITULAR DEL DEPARTAMENTO DE PROCEDENCIA. TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL.	· ESCRITOS DIVERSOS

✗

 ✗
 ✗
 ✗
 ✗

**PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE
ORIENTACIÓN JURÍDICA EN MATERIA
PENAL**

FECHA DE ELABORACIÓN

No. DE PÁGINA

MES

AÑO

11

2025

16

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

**PROCEDIMIENTO: PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN JURÍDICA
EN MATERIA PENAL**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DEPARTAMENTO DE PROCEDENCIA	14. ELABORA INFORME MENSUAL CON LOS ASUNTOS ACTIVOS Y CONCLUIDOS, PRESENTÁNDOLO AL TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS. TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL.	· INFORME MENSUAL
DIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS	15. RECIBE Y REvisa EL INFORME MENSUAL DE ASUNTOS ACTIVOS Y CONCLUIDOS DEL DEPARTAMENTO DE PROCEDENCIA, ELABORA INFORME CONCENTRADO MENSUAL Y LO REMITE AL TITULAR DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS JURÍDICOS. TIEMPO: INDETERMINADO.	· INFORME MENSUAL. · INFORME CONCENTRADO MENSUAL
DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS JURÍDICOS	16. RECIBE INFORME CONCENTRADO MENSUAL Y ACUERDA CON EL TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS LAS ACCIONES A SEGUIR. TIEMPO: VARIABLE.	· INFORME CONCENTRADO MENSUAL

M
S

φ
d
T
x

PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN JURÍDICA EN MATERIA PENAL	FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
	MES	AÑO	
	11	2025	17

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

**PROCEDIMIENTO: PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN JURÍDICA
EN MATERIA PENAL**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS	17. DERIVADO DE LOS ACUERDOS CONVENIDOS CON LA DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS JURÍDICOS, GIRA INSTRUCCIONES AL SERVIDOR PÚBLICO DESIGNADO RESPECTO DE LAS ESTRATEGIAS A SEGUIR PARA LA ATENCIÓN DE LOS ASUNTOS DE QUE SE TRATE. TIEMPO: VARIABLE.	· ACUERDOS
SERVIDOR PÚBLICO DESIGNADO	18. RECIBE INFORMACIÓN, DA SEGUIMIENTO AL ASUNTO EN LAS ETAPAS SUBSECUENTES HASTA LA CONCLUSIÓN DEL PROCESO, E INFORMA DEL AVANCE A LA DIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS. TIEMPO: VARIABLE. FIN DEL PROCEDIMIENTO	· INFORME · EXPEDIENTE

+

M

XY

PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN JURÍDICA EN MATERIA PENAL

FECHA DE ELABORACIÓN

No. DE PÁGINA

MES

AÑO

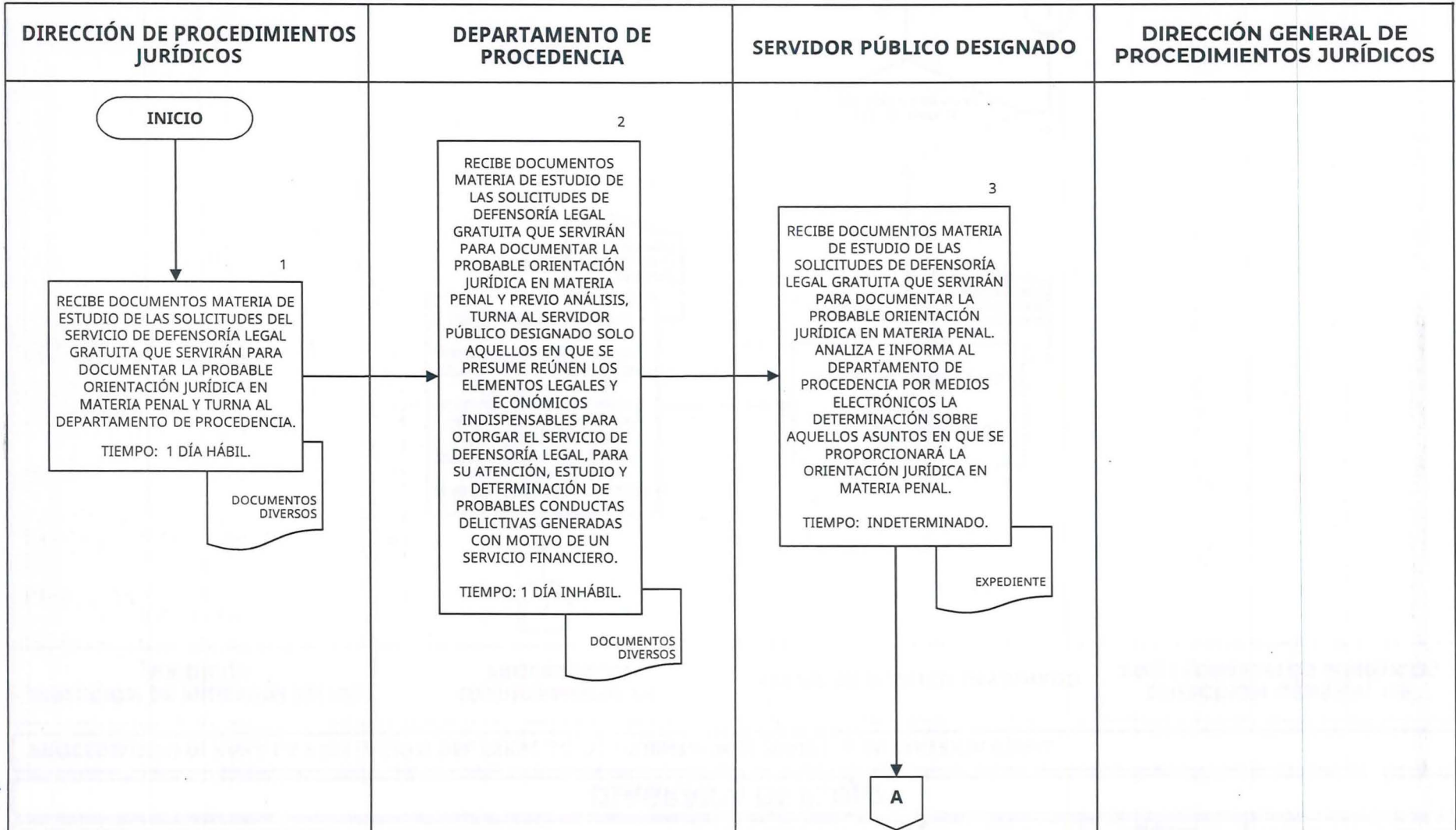
11

2025

18

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN JURÍDICA EN MATERIA PENAL



[Handwritten signatures and initials in blue ink]

PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN JURÍDICA EN MATERIA PENAL

FECHA DE ELABORACIÓN

MES

11

AÑO

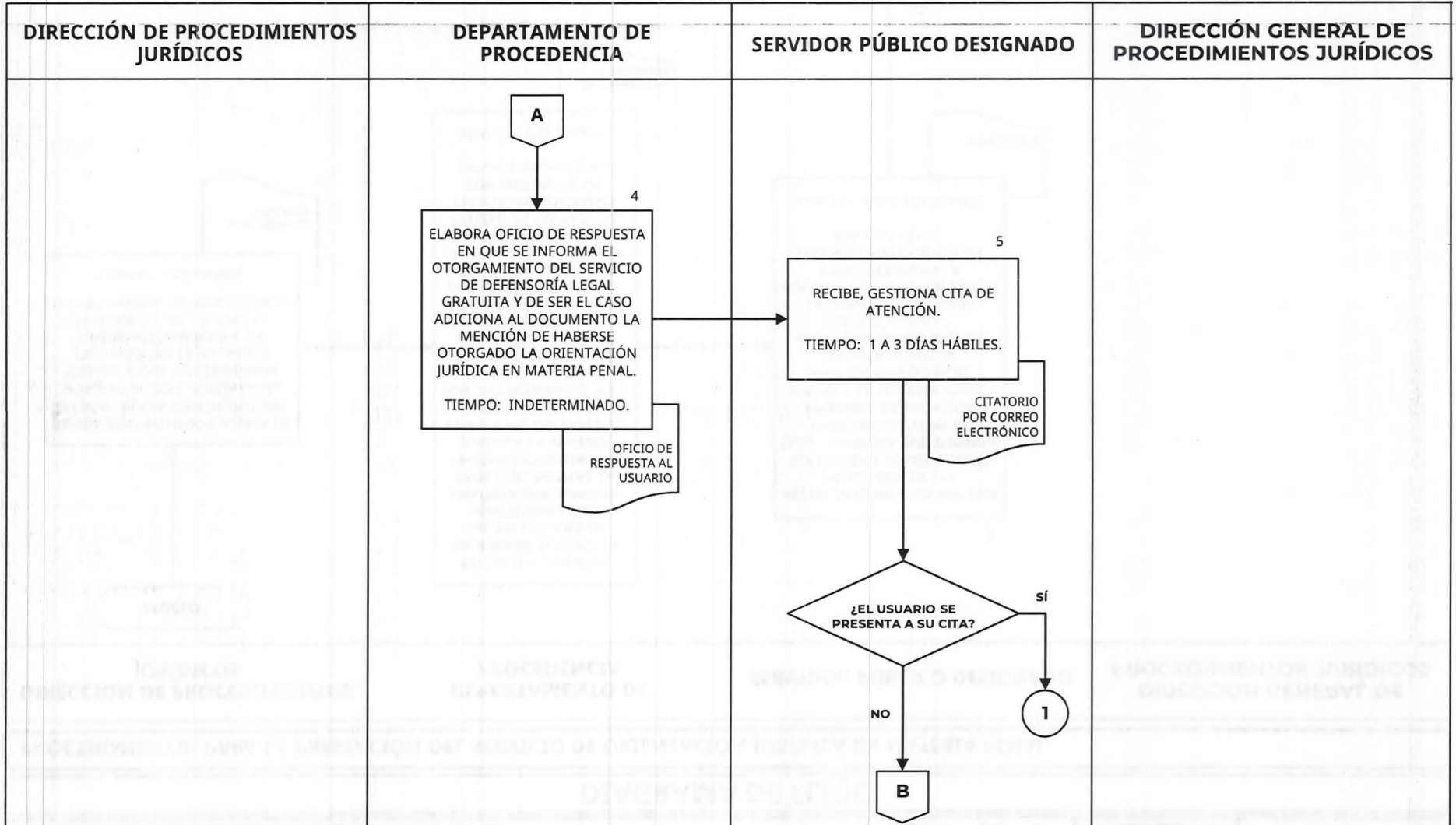
2025

No. DE PÁGINA

19

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN JURÍDICA EN MATERIA PENAL



φ

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN JURÍDICA EN MATERIA PENAL

FECHA DE ELABORACIÓN

No. DE PÁGINA

MES

AÑO

11

2025

20

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN JURÍDICA EN MATERIA PENAL

DIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS	DEPARTAMENTO DE PROCEDENCIA	SERVIDOR PÚBLICO DESIGNADO	DIRECCIÓN GENERAL DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS
		<p style="text-align: center;">B</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: 80%;"> <p style="text-align: right;">6</p> <p>ELABORA OFICIO MEDIANTE EL CUAL SE REITERA AL USUARIO EL OTORGAMIENTO DE LA ORIENTACIÓN JURÍDICA EN MATERIA PENAL Y REALIZA SU ENVÍO POR MEDIOS ELECTRÓNICOS Y MENSAJERÍA POSTAL DE NO PRESENTARSE SE REALIZARÁ UNA VEZ MÁS EL ENVÍO DEL OFICIO ANTES MENCIONADO Y DE NO PRESENTARSE, SE ELABORARÁ UN ACUERDO PARA REVOCAR LA ORIENTACIÓN POR FALTA DE INTERÉS.</p> <p>TIEMPO: 1 A 3 DÍAS HÁBILES.</p> </div> <p style="text-align: right; margin-right: 20px;">OFICIO</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">C</p>	

Handwritten marks and signatures in blue ink at the bottom left of the page.

PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN JURÍDICA EN MATERIA PENAL

FECHA DE ELABORACIÓN

MES AÑO

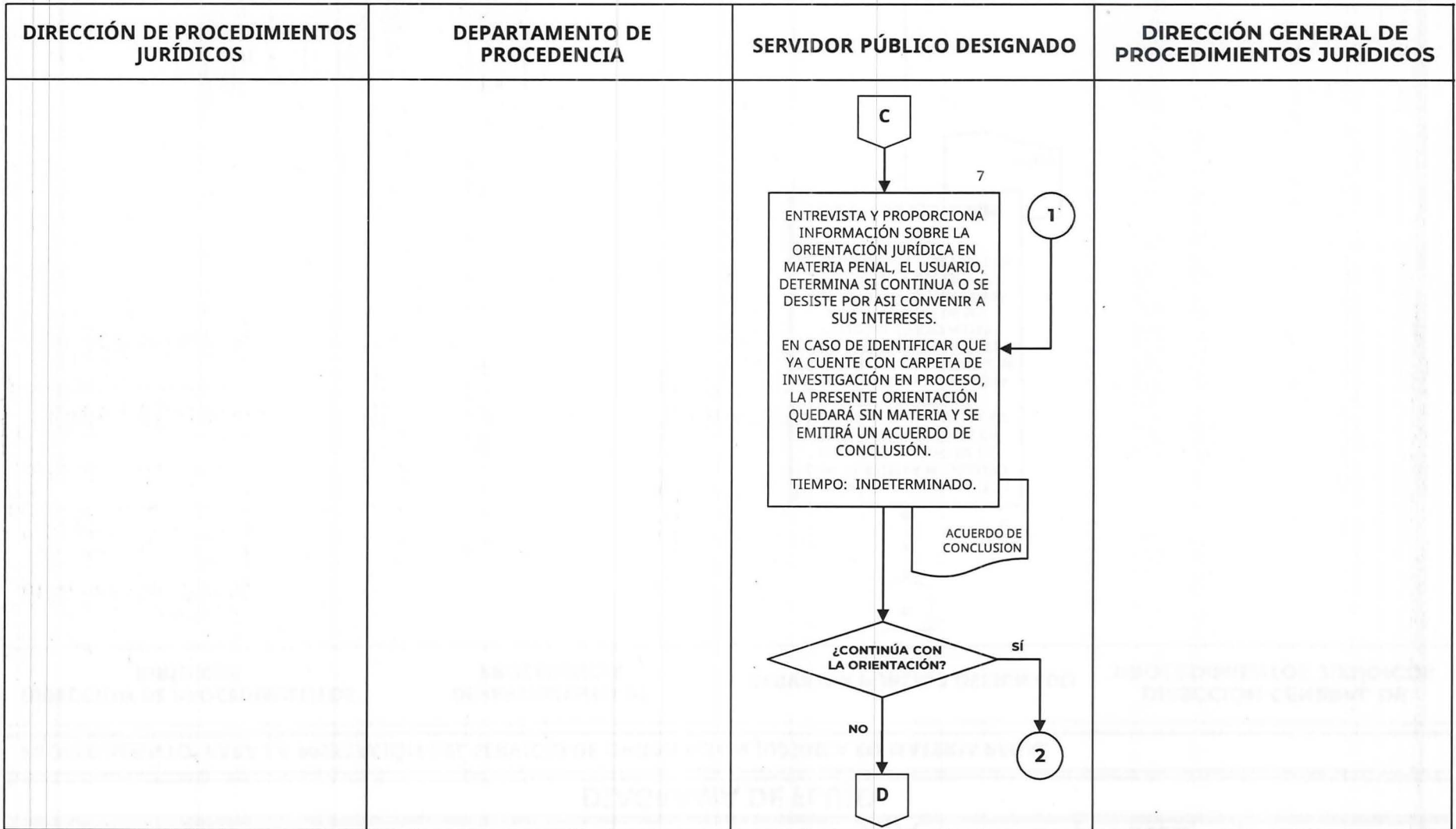
11 2025

No. DE PÁGINA

21

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN JURÍDICA EN MATERIA PENAL



✶

Handwritten signatures and initials in blue ink.

**PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN JURÍDICA EN
MATERIA PENAL**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
11	2025	22

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN JURÍDICA EN MATERIA PENAL

DIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS	DEPARTAMENTO DE PROCEDENCIA	SERVIDOR PÚBLICO DESIGNADO	DIRECCIÓN GENERAL DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS
		<pre> graph TD D{D} --> 8[INFORMA SOBRE EL AVANCE EN LA INTEGRACIÓN DE LAS CARPETAS DE INVESTIGACIÓN AL TITULAR DEL DEPARTAMENTO DE CONSULTAS RELACIONADAS CON INSTITUCIONES DE TECNOLOGÍA FINANCIERA Y MODELOS NOVEDOSOS. TIEMPO: 180 MINUTOS APROX.] 8 --> FIN([FIN DEL PROCEDIMIENTO]) FIN --> Break[//] Break --> 9[ENTREGA CARTA COMPROMISO, RECABA FIRMA Y PROCEDE CON EL ANÁLISIS DEL ASUNTO, ELABORA DENUNCIA DE HECHOS PARA PRESENTARLO ANTE LA FISCALÍA CORRESPONDIENTE. TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL.] 9 --> E{E} 8 -.-> ED[ESCRITOS DIVERSOS] 9 -.-> DH[DENUNCIA DE HECHOS] </pre>	

Handwritten blue ink marks and scribbles at the bottom left of the page.

PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN JURÍDICA EN MATERIA PENAL

FECHA DE ELABORACIÓN

MES

11

AÑO

2025

No. DE PÁGINA

23

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN JURÍDICA EN MATERIA PENAL

DIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS	DEPARTAMENTO DE PROCEDENCIA	SERVIDOR PÚBLICO DESIGNADO	DIRECCIÓN GENERAL DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS
		<pre> graph TD E{{E}} --> 10[10 ACUDE A LA FISCALÍA CORRESPONDIENTE Y PRESENTA LA DENUNCIA DE HECHOS, DÁNDOLE EL SEGUIMIENTO RESPECTIVO. TIEMPO: INDETERMINADO.] 10 --> 11[11 REALIZA LAS DILIGENCIAS NECESARIAS ANTE FISCALÍA COMPETENTE PARA LA DEBIDA INTEGRACIÓN DE LA CARPETA DE INVESTIGACIÓN Y BRINDA APOYO AL USUARIO EN LOS TRÁMITES CORRESPONDIENTES EN EJERCICIO DE SUS ATRIBUCIONES. TIEMPO: INDETERMINADO.] 11 --> F{{F}} </pre>	

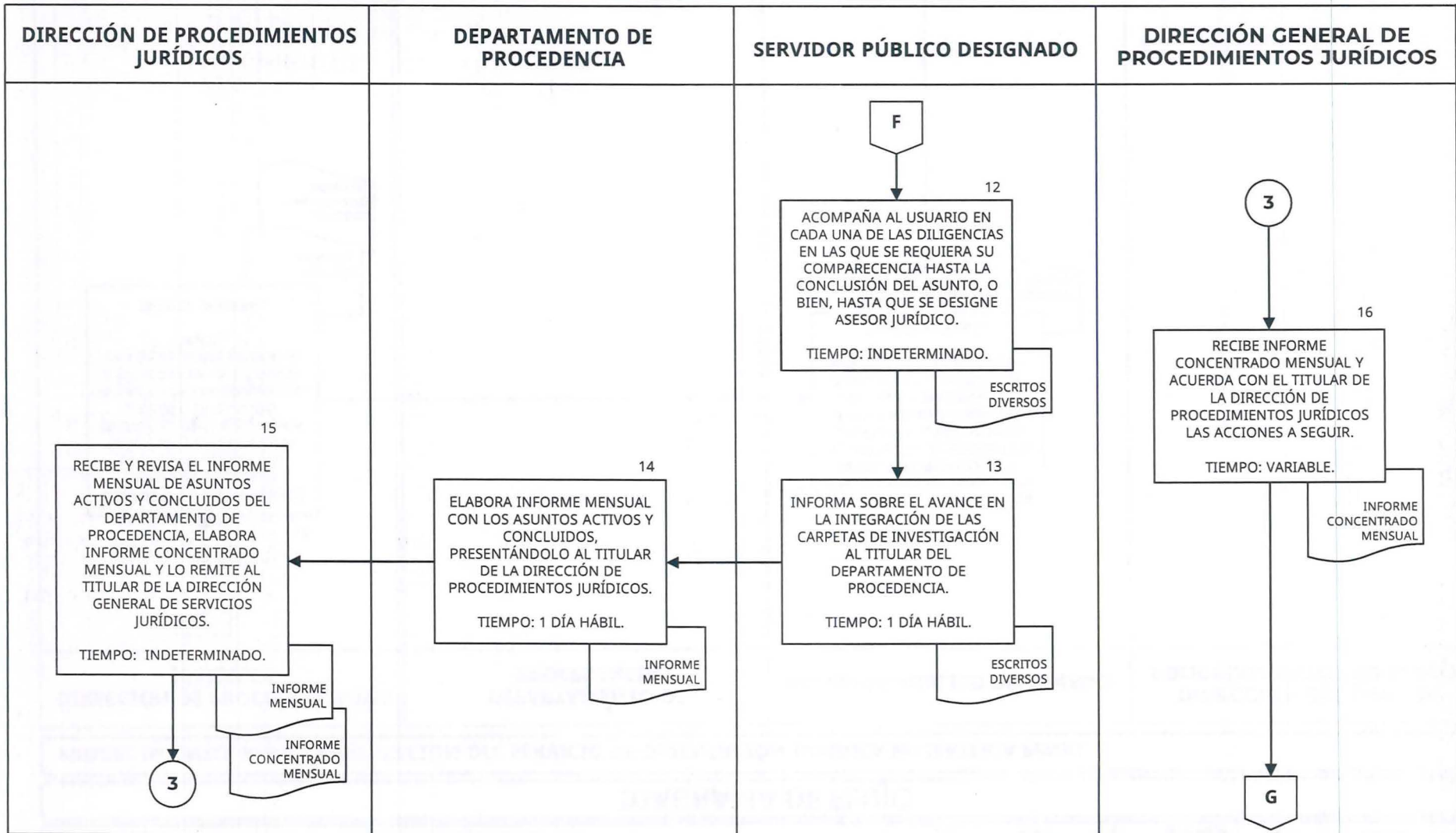
Handwritten blue ink marks and signatures.

**PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN JURÍDICA EN
MATERIA PENAL**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
11	2025	24

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN JURÍDICA EN MATERIA PENAL



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

PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN JURÍDICA EN MATERIA PENAL

FECHA DE ELABORACIÓN

MES

11

AÑO

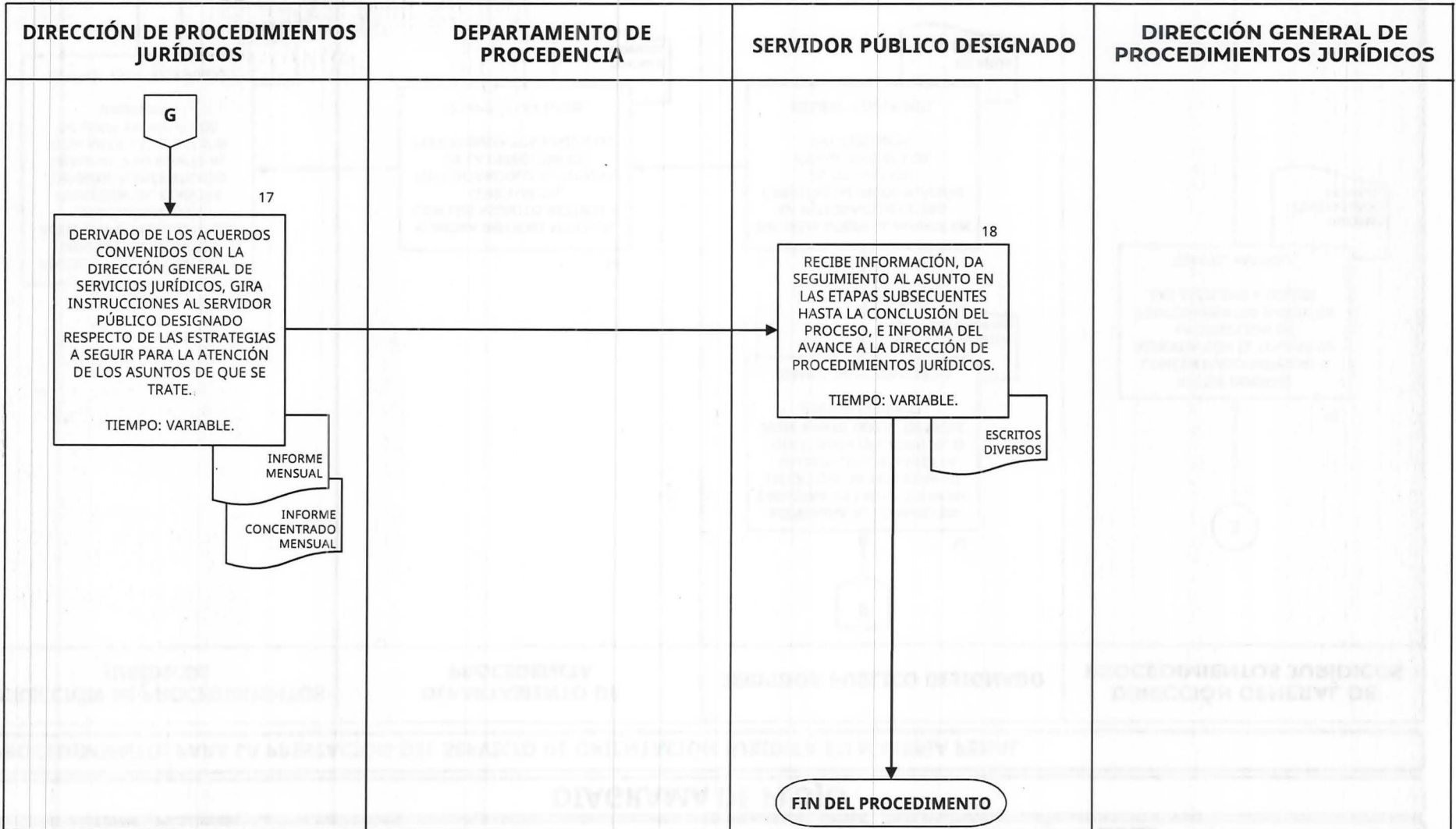
2025

No. DE PÁGINA

25

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN JURÍDICA EN MATERIA PENAL



Handwritten notes in blue ink:
 +
 R
 L
 S
 M

**PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE
ORIENTACIÓN JURÍDICA EN MATERIA PENAL**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
11	2025	26

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 LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE
ORIENTACIÓN JURÍDICA EN MATERIA PENAL**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	27
11	2025	

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 **"Para la Prestación del Servicio de Orientación Jurídica en Materia Penal"** fechado en el mes de marzo de 2020.

+

M
S
A