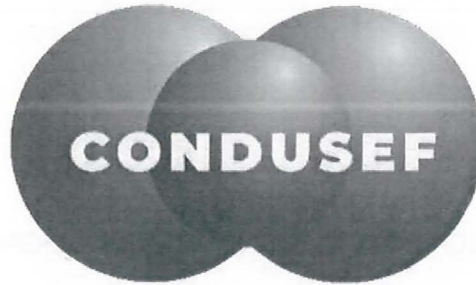




**Hacienda**  
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
PARA REVISAR EL CUMPLIMIENTO  
DE LAS OBLIGACIONES DE LAS  
UNIDADES ESPECIALIZADAS**

**Diciembre 2025**

*Handwritten signature*

**PARA REVISAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS  
OBLIGACIONES DE LAS UNIDADES  
ESPECIALIZADAS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
<b>12</b>	<b>2025</b>	<b>1</b>

**ÍNDICE**

INTRODUCCIÓN	2
I. ÁMBITO DE APLICACIÓN, RESPONSABLES Y OBLIGACIONES	3
II. MARCO JURÍDICO - ADMINISTRATIVO	4
III. DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS	5
IV. PROCEDIMIENTOS	8
A. REGISTRO DE DATOS DE LA UNE	8
B. VALIDACIÓN DE LOS DATOS DE LOCALIZACIÓN DE LA UNE	20
C. ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN DE LAS UNE	28
D. ENTREGA DEL INFORME TRIMESTRAL	34
E. COMUNICADOS AL PÚBLICO USUARIO (DIRECTORIO DE UNIDADES ESPECIALIZADAS DE ATENCIÓN A USUARIOS)	44
FIRMAS DE VALIDACIÓN	48
TRANSITORIOS	49



**PARA REVISAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS  
OBLIGACIONES DE LAS UNIDADES  
ESPECIALIZADAS**

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

**INTRODUCCIÓN**

La Dirección de Planeación y Finanzas y la Dirección de Registros y Estadística, en ejercicio de las atribuciones que les son conferidas en los artículos 14, fracción III; 35, fracciones I y V 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 de Procedimientos para Revisar el Cumplimiento de las Obligaciones de las Unidades Especializadas"**.

Este Manual es un documento normativo-administrativo, que describe los procedimientos de Registro de datos de la UNE, validación de los datos de localización de la UNE, actualización de datos de la UNE, entrega del informe trimestral, comunicados al público usuario (Directorio de Unidades Especializadas de Atención a Usuarios), para requerir a las Instituciones Financieras el cumplimiento de las obligaciones de las UNES, respecto al artículo 50 Bis, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, así como a las Disposiciones en materia de Registros ante la CONDUSEF.

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 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.

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 DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE REGISTROS Y ESTADÍSTICA



**PARA REVISAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE LAS UNIDADES ESPECIALIZADAS**

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

## I. ÁMBITO DE APLICACIÓN, RESPONSABLES Y OBLIGACIONES

Las disposiciones contenidas en el presente Manual serán de aplicación obligatoria para los servidores públicos adscritos a la Dirección de Registros y Estadística, a la Subdirección de Registros y Estadística designada y al Departamento de Registros y Estadística designado, en el ámbito de su competencia.

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.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE REGISTROS Y ESTADÍSTICA



### PARA REVISAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE LAS UNIDADES ESPECIALIZADAS

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
12	2025	4

## II. MARCO JURÍDICO - ADMINISTRATIVO

### Ordenamientos de Tipo Legislativo

- Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

### Ordenamientos de Alcance General

- Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
- Disposición en Materia de Registros ante la CONDUSEF.

### Ordenamientos Normativos Internos

- Manual de Organización General de la CONDUSEF.

Handwritten blue ink marks and signatures on the right side of the page.

**PARA REVISAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS  
OBLIGACIONES DE LAS UNIDADES  
ESPECIALIZADAS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	5
12	2025	

**III. DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS**

Para efectos del presente Manual, se entenderá por:

**Comisión Nacional /  
CONDUSEF**

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

**Datos de la UNE**

Al nombre del Titular y datos de localización, nombre del o de los Encargados Regionales y datos de localización, número de sucursales y Aviso de datos de la UNE.

**DGEF**

A la Dirección General de Educación Financiera.

**DIGS**

A la Dirección General de Sanciones.

**Directorio UNES**

Al Directorio de Titulares y Encargados Regionales de Unidades Especializadas de Atención a Usuarios de las Instituciones Financieras.

**Disposición**

A la Disposición en Materia de Registros ante la CONDUSEF.

**DISA**

A la Dirección de Sanciones A.

**DRE**

A la Dirección de Registros Estadística.

**Estatuto**

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

**Expediente de Sanción**

Al conjunto de documentos que acreditan el incumplimiento de las Instituciones Financieras a lo dispuesto por el artículo 50 Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.



**MANUAL DE  
PROCEDIMIENTOS**

**DIRECCIÓN DE REGISTROS Y  
ESTADÍSTICA**



**PARA REVISAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS  
OBLIGACIONES DE LAS UNIDADES  
ESPECIALIZADAS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
12	2025	6

**Informe Trimestral**

Al reporte que la UNE deberá presentar a la CONDUSEF respecto de las Consultas, Reclamaciones y/o Aclaraciones que conozcan por cualquiera de los medios de recepción, en términos de la fracción V, del artículo 50 Bis, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

**Informe Trimestral  
Consolidado**

Al documento que integra todos los informes trimestrales presentados por los titulares de las UNE.

**Institución Financiera**

A las referidas en el artículo 2, fracción IV, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

**JDRE**

A la Jefatura de Departamento de Registros y Estadística designada.

**LPDUSF**

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

**REUNE**

Al Registro de Información de las Unidades Especializadas.

**SIAM**

Al Sistema de Administración de Multas.

**SIPRES**

Al Registro de Prestadores de Servicios Financieros a cargo de la Comisión Nacional, en términos del Título Cuarto, Capítulo I, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Handwritten blue ink marks and signatures on the right side of the page.



**MANUAL DE  
PROCEDIMIENTOS**

**DIRECCIÓN DE REGISTROS Y  
ESTADÍSTICA**



**PARA REVISAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS  
OBLIGACIONES DE LAS UNIDADES  
ESPECIALIZADAS**

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

**Sistema de Control  
de Gestión**

Al Sistema automatizado para la gestión documental que permite registrar y controlar los procesos señalados en el artículo 18 de la Ley Federal de Archivo para documentos de archivos, así como la elaboración, captura, organización y conservación de los documentos de archivo electrónico procedentes de los diferentes sistemas de la CONDUSEF.

**SDRE**

A la Subdirección de Registros y Estadística designada.

**UNE**

A la Unidad Especializada de las Instituciones Financieras que tiene por objeto atender las obligaciones prevista en el artículo 50 Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

**PARA REVISAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS  
OBLIGACIONES DE LAS UNIDADES  
ESPECIALIZADAS**

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

**IV. PROCEDIMIENTOS****A. REGISTRO DE DATOS DE LA UNE****Objetivo**

Establecer las políticas y describir el procedimiento de operación conforme al cual se revisará que las Instituciones Financieras, registren los datos de las UNE de las Instituciones Financieras, a través del REUNE.

**Políticas de Operación**

1. La DRE, a través de la SDRE y la JDRE, en el ejercicio de sus atribuciones vinculadas con el artículo 50 Bis de la LPDUSF y la Disposición, recibirá a través del REUNE, el registro de datos de la UNE de las Instituciones Financieras para ponerlos a disposición de los Usuarios de Servicios Financieros.
2. Corresponderá a la DRE, a través de la SDRE y la JDRE validar que las Instituciones Financieras de conformidad con la Disposición registren en el REUNE, los siguientes datos:
  - I. Entidades Federativas en las que tengan sucursales u oficinas de atención al público;
  - II. Medios de recepción o canal;
  - III. Niveles de atención o contacto;
  - IV. Dirección de la página de internet, interfaces, aplicaciones informáticas, y cualquier otro medio de comunicación electrónica o digital; y
  - V. Del Titular de la UNE y del o los Encargados Regionales, la siguiente información:
    1. Nombre completo;
    2. Domicilios de la UNE y de las sucursales u oficinas de atención al público de los Encargados Regionales;
    3. Días y horarios de atención;
    4. Teléfonos; y
    5. Correos electrónicos.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*

**PARA REVISAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS  
OBLIGACIONES DE LAS UNIDADES  
ESPECIALIZADAS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
<b>12</b>	<b>2025</b>	<b>9</b>

En el caso de los Encargados Regionales, no podrá ser designada la misma persona en dos o más Entidades Federativas en las que cuenten con sucursales u oficinas de atención al público.

En el caso de las Instituciones Financieras que no tengan sucursales u oficinas de atención al público, cuando la normatividad aplicable se los permita y de las Instituciones de Tecnología Financiera, respecto del Titular de la UNE, deberán registrar lo siguiente:

1. Nombre completo;
  2. Días y horarios de atención;
  3. Teléfonos; y
  4. Correos electrónicos.
3. Corresponderá a la DRE, a través de la SDRE y la JDRE, identificar y turnar a la DIGS o DISA, el expediente de sanción de aquellas Instituciones Financieras que no hayan registrado los datos de las UNE, para iniciar el procedimiento de sanción que corresponda, de conformidad con la fracción XVIII, del artículo 35, del Estatuto.
  4. Corresponderá a la DRE, a través de la SDRE y la JDRE, generar el reporte mensual que se obtiene del REUNE, que deberá contener la siguiente información:
    - Nuevas.
    - Con UNE.
    - Sin UNE.
    - Encargados Regionales.
    - Enviadas a sanción.
  5. Corresponderá a la DRE, a través de la SDRE y la JDRE, informar el estatus de las Unidades Especializadas de las Instituciones Financieras en el informe para la Junta de Gobierno, así como en el Informe de Autoevaluación.
  6. Corresponde a la DRE, a través de la SDRE y la JDRE, orientar vía telefónica, por correo electrónico, por ayudepo y personalmente, a las Instituciones Financieras, sobre sus obligaciones, que dispone el artículo 50 Bis de la LPDUSF.



**MANUAL DE  
PROCEDIMIENTOS**

**DIRECCIÓN DE REGISTROS Y  
ESTADÍSTICA**



**PARA REVISAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS  
OBLIGACIONES DE LAS UNIDADES  
ESPECIALIZADAS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
<b>12</b>	<b>2025</b>	<b>10</b>

7. Corresponderá a la DRE, a través de la SDRE y la JDRE, administrar, integrar, mantener actualizado y atender el registro en el REUNE, considerando la información del SIPRES, en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 50 Bis de la LPDUSF.

*[Handwritten signature and initials in blue ink]*

<b>PARA REVISAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE LAS UNIDADES ESPECIALIZADAS</b>	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>		<b>No. DE PÁGINA</b>
	<b>MES</b>	<b>AÑO</b>	
	<b>12</b>	<b>2025</b>	<b>11</b>

**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**

**PROCEDIMIENTO: A. REGISTRO DE DATOS DE LA UNE**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DOCUMENTOS INVOLUCRADOS</b>
JDRE	<p>1. REvisa diariamente el tablero del REUNE, para conocer los nuevos registros.</p> <p>TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL.</p> <p style="text-align: center;"><b><u>EN CASO DE NUEVOS REGISTROS DE LAS UNE</u></b></p> <p>CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 2.</p> <p style="text-align: center;"><b><u>EN CASO DEL NO REGISTRO DE LAS UNE</u></b></p> <p>CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 5.</p> <p style="text-align: center;"><b><u>EN CASO DE FUSIÓN, EXTINCIÓN POR ESCISIÓN, LIQUIDACIÓN, REVOCACIÓN O TRANSFORMACIÓN</u></b></p> <p>CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 7.</p>	TABLERO DEL REUNE
JDRE	<p>2. VALIDA QUE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS NUEVAS, REGISTREN LOS DATOS DE LA UNE DE MANERA COMPLETA.</p> <p>TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL.</p>	TABLERO DEL REUNE

154

**PARA REVISAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS  
OBLIGACIONES DE LAS UNIDADES  
ESPECIALIZADAS**

**FECHA DE ELABORACIÓN**

**No. DE PÁGINA**

**MES**

**AÑO**

**12**

**2025**

**12**

**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**

**PROCEDIMIENTO: A. REGISTRO DE DATOS DE LA UNE**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DOCUMENTOS INVOLUCRADOS</b>
JDRE	<p><b>¿ESTÁ COMPLETA LA INFORMACIÓN DE LA UNE?</b></p> <p><b>NO</b></p> <p><b>CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 3.</b></p> <p><b>SÍ</b></p> <p><b>CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 4.</b></p> <p>3. RECHAZA LA INFORMACIÓN A TRAVÉS DEL REUNE, INDICA LOS MOTIVOS Y SOLICITA A LA INSTITUCIÓN FINANCIERA CORREGIR.</p> <p>TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL.</p> <p><b>REGRESA A LA ACTIVIDAD No. 2.</b></p> <p>4. AUTORIZA LA INFORMACIÓN Y EL REUNE EMITE A LA INSTITUCIÓN FINANCIERA EL "ACUSE DE REGISTRO DATOS DE LA UNE", ASÍ COMO EL "AVISO DE DATOS DE LA UNE".</p> <p>TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL.</p> <p><b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b></p>	<p>TABLERO DEL REUNE</p> <p>ACUSE</p>

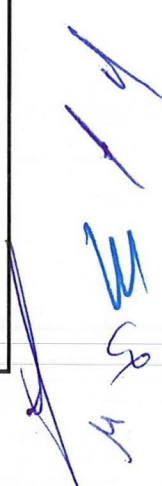
*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*

<b>PARA REVISAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE LAS UNIDADES ESPECIALIZADAS</b>	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>		<b>No. DE PÁGINA</b>
	<b>MES</b>	<b>AÑO</b>	
	<b>12</b>	<b>2025</b>	<b>13</b>

**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**

**PROCEDIMIENTO: A. REGISTRO DE DATOS DE LA UNE**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DOCUMENTOS INVOLUCRADOS</b>
JDRE	<p>5. INTEGRA EL <b>"EXPEDIENTE DE SANCIÓN"</b> POR INCUMPLIMIENTO EN EL REGISTRO DE DATOS DE LA UNE, ELABORA <b>"MEMORANDO DE SANCIÓN"</b> DIRIGIDO A LA DIGS O DISA, LO REGISTRA EN EL SIAM Y TURNA A LA DRE CON EL VISTO BUENO DE SDRE.</p> <p>TIEMPO: 20 DÍAS HÁBILES.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· EXPEDIENTE</li> <li>· MEMORANDO</li> </ul>
DRE	<p>6. RECIBE Y REvisa <b>"MEMORANDO DE SANCIÓN"</b>, APRUEBA MEDIANTE SU RÚBRICA Y REMITE A LA DIGS O DISA.</p> <p>TIEMPO: 2 DÍAS HÁBILES.</p> <p style="text-align: center;"><b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· MEMORANDO</li> </ul>
JDRE	<p>7. REvisa MENSUALMENTE EL REUNE PARA REALIZAR LA BAJA DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA Y REALIZA EL REPORTE CORRESPONDIENTE QUE TURNA A LA SDRE.</p> <p>TIEMPO: 3 DÍAS HÁBILES.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· REPORTE</li> </ul>
SDRE	<p>8. RECIBE EL <b>"REPORTE MENSUAL"</b>, PARA SU REVISIÓN Y AUTORIZACIÓN, Y LO TURNA A LA DRE PARA LO CONDUCENTE.</p> <p>TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL.</p> <p style="text-align: center;"><b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· REPORTE</li> </ul>



**PARA REVISAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS  
OBLIGACIONES DE LAS UNIDADES  
ESPECIALIZADAS**

**FECHA DE ELABORACIÓN**

**No. DE PÁGINA**

**MES**

**AÑO**

**12**

**2025**

**14**

**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**

**PROCEDIMIENTO: A. REGISTRO DE DATOS DE LA UNE**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DOCUMENTOS INVOLUCRADOS</b>
<b><u>BIMESTRALMENTE</u></b>		
JDRE	9. ELABORA BIMESTRALMENTE EL " <b>INFORME PARA LA JUNTA DE GOBIERNO</b> ", Y LO TURNA A LA SDRE DESIGNADA.  TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL.	· INFORME
SDRE	10. RECIBE Y REvisa EL " <b>INFORME PARA LA JUNTA DE GOBIERNO</b> " Y TURNA A LA DRE PARA SU VISTO BUENO Y AUTORIZACIÓN.  TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL.	· INFORME
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b><u>SEMESTRALMENTE</u></b>		
JDRE	11. ELABORA EL " <b>INFORME DE AUTOEVALUACIÓN</b> " Y LO TURNA A LA SDRE PARA SU REVISIÓN.  TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL.	· INFORME
SDRE	12. RECIBE Y REvisa EL " <b>INFORME DE AUTOEVALUACIÓN</b> " Y TURNA A LA DRE PARA SU VISTO BUENO Y AUTORIZACIÓN.  TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL.	· INFORME

*[Handwritten signatures and marks in blue ink]*

<b>PARA REVISAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE LAS UNIDADES ESPECIALIZADAS</b>	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>		<b>No. DE PÁGINA</b>
	<b>MES</b>	<b>AÑO</b>	
	<b>12</b>	<b>2025</b>	<b>15</b>

**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**

**PROCEDIMIENTO: A. REGISTRO DE DATOS DE LA UNE**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DOCUMENTOS INVOLUCRADOS</b>
DRE	<p>13. RECIBE EL "INFORME DE AUTOEVALUACIÓN", OTORGA EL VISTO BUENO Y AUTORIZA.</p> <p>TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL.</p> <p style="text-align: center;"><b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b></p>	INFORME

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*

**PARA REVISAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE LAS UNIDADES ESPECIALIZADAS**

FECHA DE ELABORACIÓN

No. DE PÁGINA

MES

AÑO

12

2025

16

**DIAGRAMA DE FLUJO**

**PROCEDIMIENTO: A. REGISTRO DE DATOS DE LA UNE**

**JDRE**

**DRE**

**SDRE**

INICIO

REVISAR DIARIAMENTE EL  
TABLERO DEL REUNE,  
PARA CONOCER LOS  
NUEVOS REGISTROS.

REUNE

TIEMPO: 30 MINUTOS.

EXPEDIENTE

EN CASO DE NUEVOS  
REGISTROS DE LAS UNE

A

EN CASO DEL NO REGISTRO  
DE LAS UNE

B

EN CASO DE FUSIÓN,  
EXTINCIÓN POR ESCISIÓN,  
LIQUIDACIÓN, REVOCACIÓN  
O TRANSFORMACIÓN

C

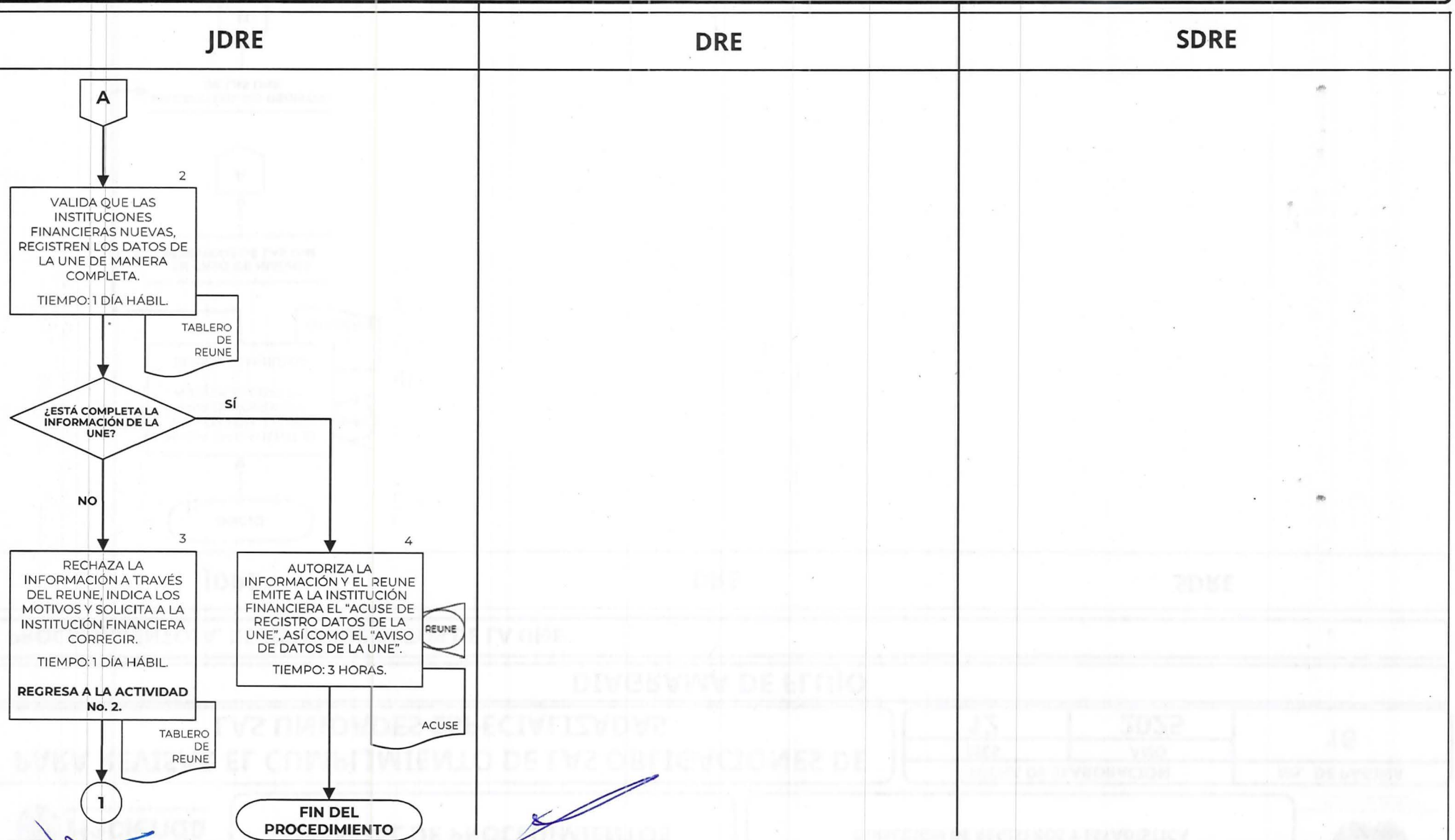
*[Handwritten signatures and marks in blue ink at the bottom left of the page]*

**PARA REVISAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE  
LAS UNIDADES ESPECIALIZADAS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
12	2025	17

**DIAGRAMA DE FLUJO**

**PROCEDIMIENTO: A. REGISTRO DE DATOS DE LA UNE**



*Handwritten signatures and initials in blue ink at the bottom of the page.*

**PARA REVISAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE LAS UNIDADES ESPECIALIZADAS**

FECHA DE ELABORACIÓN

No. DE PÁGINA

MES

AÑO

12

2025

18

**DIAGRAMA DE FLUJO**

**PROCEDIMIENTO: A. REGISTRO DE DATOS DE LA UNE**

**JDRE**

**DRE**

**SDRE**

B

5

INTEGRA EL "EXPEDIENTE DE SANCIÓN" POR INCUMPLIMIENTO EN EL REGISTRO DE DATOS DE LA UNE, ELABORA "MEMORANDO DE SANCIÓN" DIRIGIDO A LA DIGS O DISA, LO REGISTRA EN EL SIAM Y TURNA A LA DRE CON EL VISTO BUENO DE SDRE.  
TIEMPO: 20 DÍAS HÁBILES.

EXPEDIENTE  
MEMORANDO

6

RECIBE Y REvisa "MEMORANDO DE SANCIÓN", APRUEBA MEDIANTE SU RÚBRICA Y REMITE A LA DIGS O DISA.  
TIEMPO: 2 DÍAS HÁBILES.

MEMORANDO

7

REvisa MENSUALMENTE EL REUNE PARA REALIZAR LA BAJA DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA Y REALIZA EL REPORTE CORRESPONDIENTE QUE TURNA A LA SDRE.  
TIEMPO: 3 DÍAS HÁBILES.

MEMORANDO

8

RECIBE EL "REPORTE MENSUAL", PARA SU REVISIÓN Y AUTORIZACIÓN, Y LO TURNA A LA DRE PARA LO CONDUCENTE.  
TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL.

REPORTE

**FIN DEL PROCEDIMIENTO**

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*

**PARA REVISAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE LAS UNIDADES ESPECIALIZADAS**

FECHA DE ELABORACIÓN

MES

12

AÑO

2025

No. DE PÁGINA

19

**DIAGRAMA DE FLUJO**

**PROCEDIMIENTO: A. REGISTRO DE DATOS DE LA UNE**

**JDRE**

**DRE**

**SDRE**

C

9

ELABORA BIMESTRALMENTE EL "INFORME PARA LA JUNTA DE GOBIERNO", Y LO TURNA A LA SDRE DESIGNADA.

TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL

INFORME

SEMESTRALMENTE

11

ELABORA EL "INFORME DE AUTOEVALUACIÓN" Y LO TURNA A LA SDRE PARA SU REVISIÓN.

TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL

INFORME

10

RECIBE Y REvisa EL "INFORME PARA LA JUNTA DE GOBIERNO" Y TURNA A LA DRE PARA SU VISTO BUENO Y AUTORIZACIÓN.

TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL.

INFORME

**FIN DEL PROCEDIMIENTO**

12

RECIBE Y REvisa EL "INFORME DE AUTOEVALUACIÓN" Y TURNA A LA DRE PARA SU VISTO BUENO Y AUTORIZACIÓN.

TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL.

INFORME

13

RECIBE EL "INFORME DE AUTOEVALUACIÓN", OTORGA EL VISTO BUENO Y AUTORIZA.

TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL.

INFORME

**FIN DEL PROCEDIMIENTO**

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*

**PARA REVISAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS  
OBLIGACIONES DE LAS UNIDADES  
ESPECIALIZADAS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
12	2025	20

**B. VALIDACIÓN DE LOS DATOS DE LOCALIZACIÓN DE LA UNE****Objetivo**

Establecer las políticas y describir el procedimiento de operación conforme al cual, se supervisará que las Instituciones Financieras validen mensualmente los datos de las UNE, a través del REUNE.

**Políticas de Operación**

1. Será responsabilidad de la DRE, a través de la SDRE y la JDRE, acreditar que en el REUNE se hayan validado los siguientes datos de conformidad con la Disposición:
  - I. Las Entidades Federativas en las que tengan sucursales u oficinas de atención al público;
  - II. Medios de recepción o canal;
  - III. Niveles de atención o contacto;
  - IV. Dirección de la página de internet, interfaces, aplicaciones informáticas, y cualquier otro medio de comunicación electrónica o digital; y
  - V. Del Titular de la UNE y del o los Encargados Regionales, la siguiente información:
    - El nombre completo;
    - Domicilios de la UNE y de las sucursales u oficinas de atención al público de los Encargados Regionales;
    - Días y horarios de atención;
    - Teléfonos; y
    - Correos electrónicos.

En el caso de los Encargados Regionales, no podrá ser designada la misma persona en dos o más Entidades Federativas en las que cuenten con sucursales u oficinas de atención al público.

En el caso de las Instituciones Financieras que no tengan sucursales u oficinas de atención al público, cuando la normatividad aplicable se los permita y de las

*M*  
*Go*  
*A*



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE REGISTROS Y ESTADÍSTICA



### PARA REVISAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE LAS UNIDADES ESPECIALIZADAS

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
12	2025	21

Instituciones de Tecnología Financiera, respecto del Titular de la UNE, deberán registrar lo siguiente:

- Nombre completo;
  - Días y horarios de atención;
  - Teléfonos; y
  - Correos electrónicos.
2. Corresponderá a la JDRE, enviar a las Instituciones Financieras el recordatorio para presentar la validación de datos de la UNE a través del sistema REUNE.
  3. La DRE, a través de la SDRE y la JDRE, serán los responsables de verificar que las Instituciones Financieras hayan validado los datos de localización de la UNE en el REUNE.

La DRE, a través de la SDRE y la JDRE, serán responsables de turnar los expedientes integrados con las documentales respectivos a la DIGS o DISA, de aquellas Instituciones Financieras que hayan incumplido con la validación de datos de localización de la UNE, para el inicio del procedimiento de sanción correspondiente, de conformidad con la fracción XVIII, del artículo 35, del Estatuto.

*[Handwritten signature and initials in blue ink]*

**PARA REVISAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS  
OBLIGACIONES DE LAS UNIDADES  
ESPECIALIZADAS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
12	2025	22

**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**

**PROCEDIMIENTO: B. VALIDACIÓN DE LOS DATOS DE LOCALIZACIÓN DE LA UNE**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
JDRE	<p>1. REvisa mensualmente el tablero del REUNE para conocer las instituciones financieras que validaron los datos de localización de la UNE.</p> <p>TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL.</p> <p><b>¿LA INSTITUCIÓN FINANCIERA VALIDÓ LOS DATOS DE LOCALIZACIÓN DE LA UNE?</b></p> <p><b>NO</b></p> <p><b><u>EL REUNE ENVÍA DE MANERA AUTOMÁTICA EL AVISO DE INCUMPLIMIENTO A LA INSTITUCIÓN FINANCIERA QUE CORRESPONDA</u></b></p> <p><b>CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 2.</b></p> <p><b>SÍ</b></p> <p><b>EL REUNE EMITE DE FORMA AUTOMÁTICA EL ACUSE DE VALIDACIÓN DE LOS DATOS DE LA UNE</b></p> <p><b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b></p>	
JDRE	<p>2. REvisa, al sexto día hábil de cada mes para identificar las instituciones financieras que no cumplieron con la validación de los datos de la UNE.</p> <p>TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL.</p>	

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*

<b>PARA REVISAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE LAS UNIDADES ESPECIALIZADAS</b>	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>		<b>No. DE PÁGINA</b>
	<b>MES</b>	<b>AÑO</b>	
	<b>12</b>	<b>2025</b>	<b>23</b>

**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**

**PROCEDIMIENTO: B. VALIDACIÓN DE LOS DATOS DE LOCALIZACIÓN DE LA UNE**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DOCUMENTOS INVOLUCRADOS</b>
JDRE	<p>3. INTEGRA EL "<b>EXPEDIENTE DE SANCIÓN</b>" POR INCUMPLIMIENTO EN LA VALIDACIÓN DE LOS DATOS DE LA UNE; ELABORA "<b>MEMORANDO DE SANCIÓN</b>" DIRIGIDO A LA DIGS O DISA, LO REGISTRA EN EL SIAM; Y LO TURNA A LA SDRE PARA REVISIÓN.</p> <p>TIEMPO: 25 DÍAS HÁBILES.</p> <p style="text-align: center;"><u><b>UNA VEZ QUE LA SDRE EMITE SU Vo.Bo. TURNA A LA DRE</b></u></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· EXPEDIENTE</li> <li>· MEMORANDO</li> </ul>
DRE	<p>4. RECIBE "<b>MEMORANDO DE SANCIÓN</b>", CON EL VISTO BUENO DE LA SDRE, APRUEBA MEDIANTE SU FIRMA Y REMITE A LA DIGS O DISA.</p> <p>TIEMPO: 2 DÍAS HÁBILES.</p> <p style="text-align: center;"><b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b></p> <p style="text-align: center;"><u><b>TRIMESTRALMENTE</b></u></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· MEMORANDO</li> </ul>
JDRE	<p>5. ELABORA "<b>REPORTE PARA EL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS</b>" DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS QUE CUENTAN CON UNE, INTEGRA EL REPORTE Y TURNA A LA SDRE.</p> <p>TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· REPORTE</li> </ul>

//  
M  
S  
M

**PARA REVISAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS  
OBLIGACIONES DE LAS UNIDADES  
ESPECIALIZADAS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
<b>12</b>	<b>2025</b>	

**24**

**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**

**PROCEDIMIENTO: B. VALIDACIÓN DE LOS DATOS DE LOCALIZACIÓN DE LA UNE**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DOCUMENTOS INVOLUCRADOS</b>
SDRE	6. RECIBE Y REvisa EL "REPORTE PARA EL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS" Y TURNA A LA DRE, PARA SU AUTORIZACIÓN Y VISTO BUENO.  TIEMPO: 2 HORAS.	· REPORTE
DRE	7. RECIBE EL "REPORTE PARA EL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS", AUTORIZA Y OTORGA AL VISTO BUENO SE TURNA A LA SDRE.  TIEMPO: 2 HORAS.	· REPORTE
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>		

*[Handwritten signature and initials in blue ink]*

**PARA REVISAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE LAS UNIDADES ESPECIALIZADAS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
12	2025	25

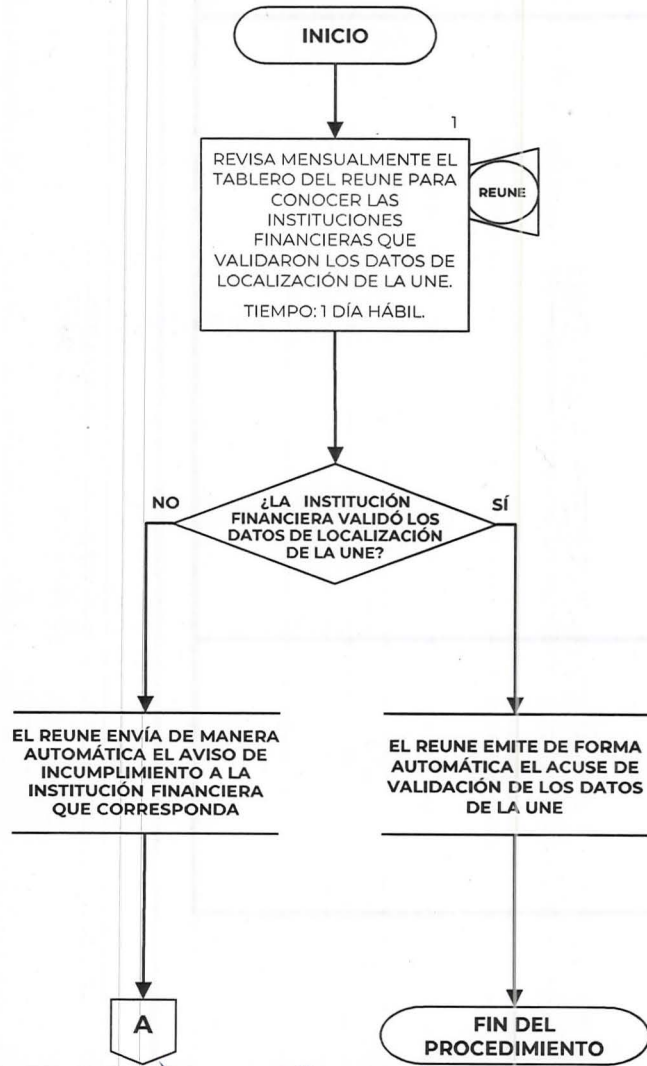
**DIAGRAMA DE FLUJO**

**PROCEDIMIENTO: B. VALIDACIÓN DE LOS DATOS DE LOCALIZACIÓN DE LA UNE**

**JDRE**

**DRE**

**SDRE**



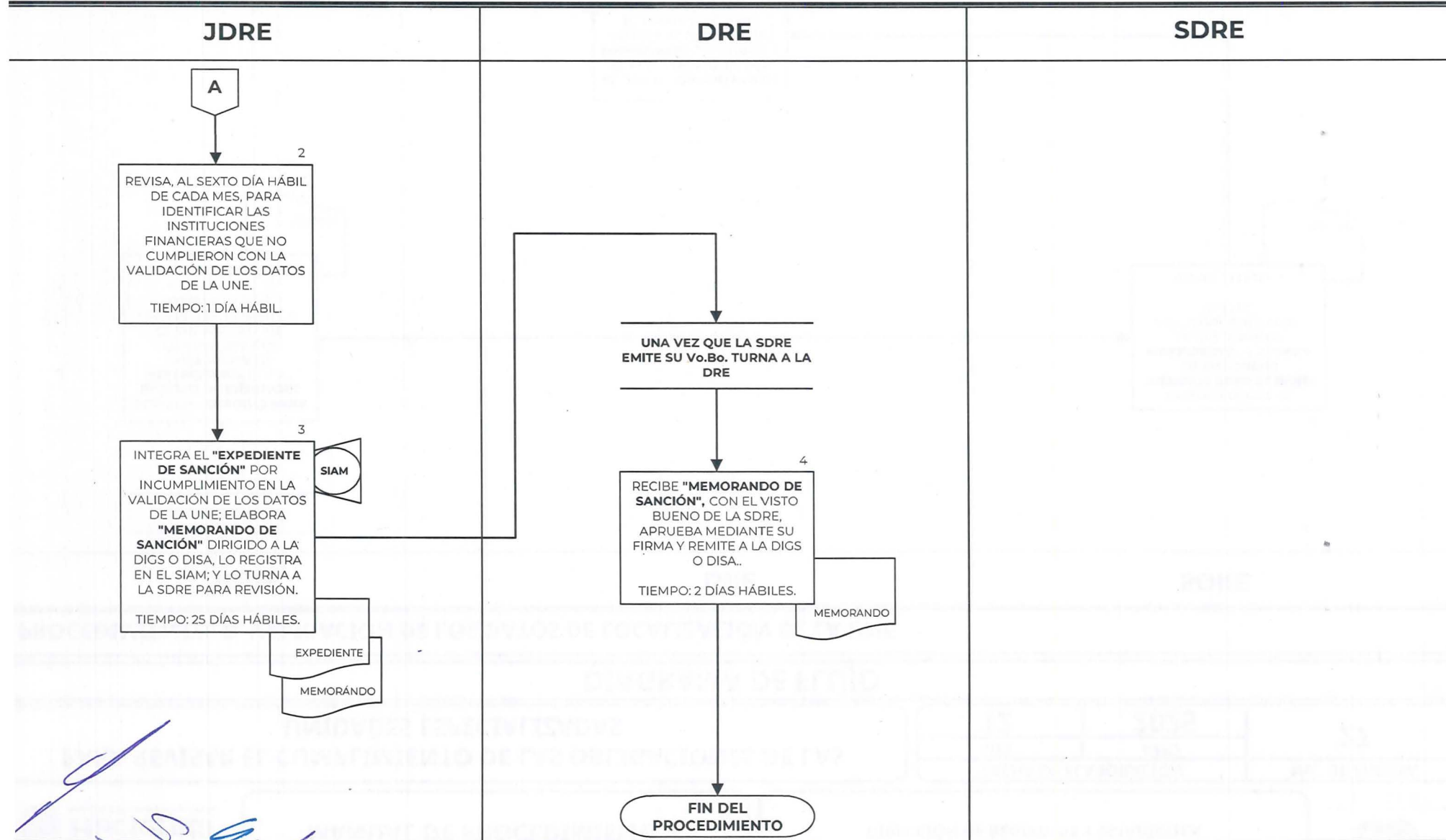
*Handwritten marks: blue scribbles and a blue line with the number '5' at the bottom of the page.*

**PARA REVISAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE LAS UNIDADES ESPECIALIZADAS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
12	2025	26

**DIAGRAMA DE FLUJO**

**PROCEDIMIENTO: B. VALIDACIÓN DE LOS DATOS DE LOCALIZACIÓN DE LA UNE**



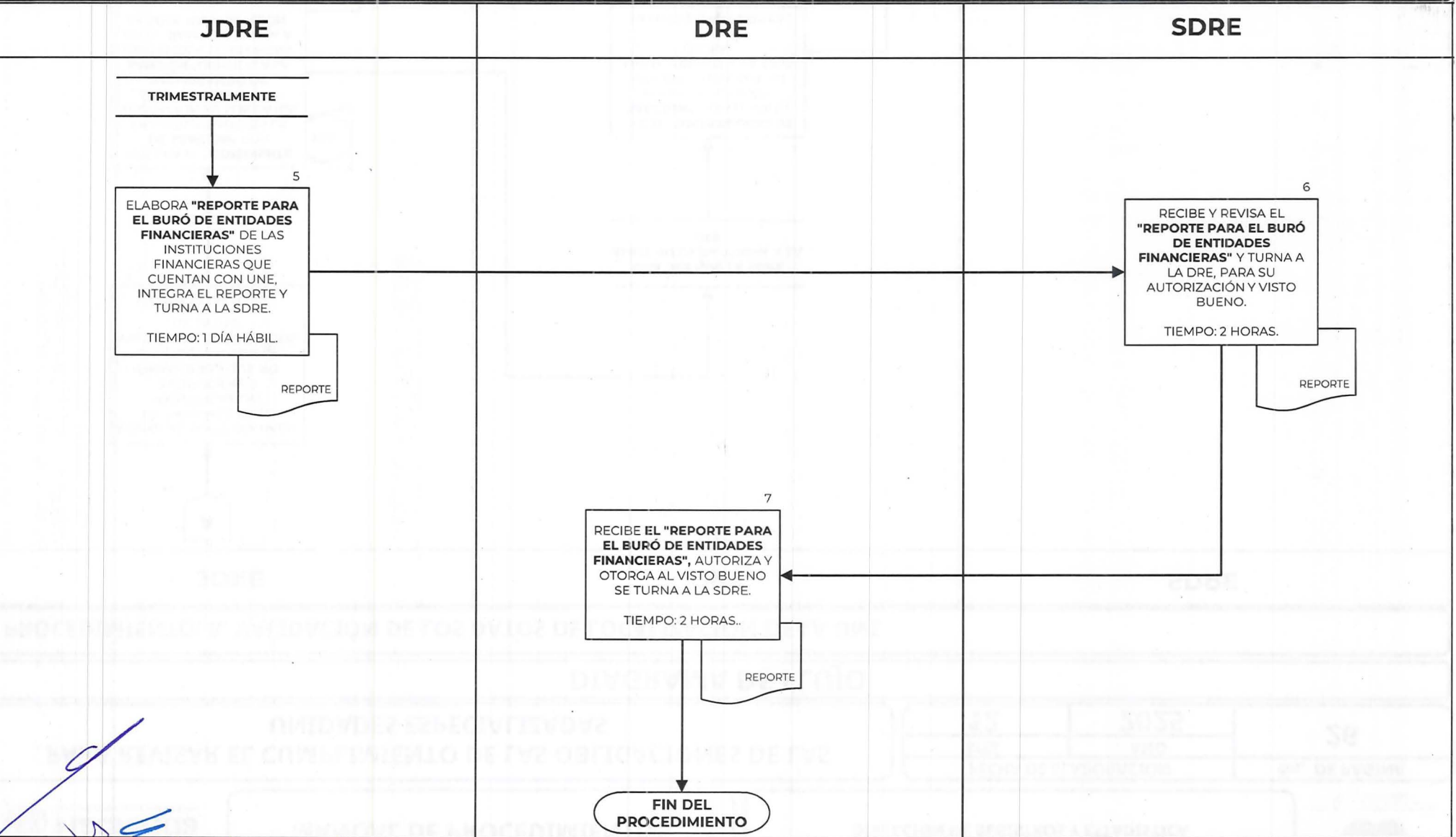
**PARA REVISAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE LAS UNIDADES ESPECIALIZADAS**

FECHA DE ELABORACIÓN	
MES	AÑO
12	2025

No. DE PÁGINA
27

**DIAGRAMA DE FLUJO**

**PROCEDIMIENTO: B. VALIDACIÓN DE LOS DATOS DE LOCALIZACIÓN DE LA UNE**



*Handwritten signatures and initials in blue ink.*

**PARA REVISAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS  
OBLIGACIONES DE LAS UNIDADES  
ESPECIALIZADAS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
<b>12</b>	<b>2025</b>	<b>28</b>

**C. ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN DE LAS UNE****Objetivo**

Establecer el procedimiento de operación conforme al cual se revisa que las Instituciones Financieras, actualicen los datos de las UNE, a través del REUNE.

**Políticas de Operación**

1. La información de datos de las UNE deberá ser actualizada por las Instituciones Financieras, a través del REUNE, dentro de los cinco días hábiles siguientes al evento en que se origine la actualización.
2. Será responsabilidad de la DRE, a través de la SDRE y la JDRE, acreditar que en el REUNE se hayan actualizado los siguientes datos, de conformidad con la Disposición:
  - I. Entidades Federativas en las que tengan sucursales u oficinas de atención al público;
  - II. Medios de recepción o canal;
  - III. Niveles de atención o contacto;
  - IV. Dirección de la página de Internet, interfaces, aplicaciones informáticas, y cualquier otro medio de comunicación electrónica o digital; y
  - V. Del Titular de la UNE y del o los Encargados Regionales, la siguiente información:
    - Nombre completo;
    - Domicilios de la UNE y de las sucursales u oficinas de atención al público de los Encargados Regionales;
    - Días y horarios de atención;
    - Teléfonos; y
    - Correos electrónicos.

En el caso de los Encargados Regionales, no podrá ser designada la misma persona en dos o más Entidades Federativas en las que cuenten con sucursales u oficinas de atención al público.

*[Handwritten signature and initials in blue ink]*

**PARA REVISAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS  
OBLIGACIONES DE LAS UNIDADES  
ESPECIALIZADAS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
12	2025	29

En el caso de las Instituciones Financieras que no tengan sucursales u oficinas de atención al público, cuando la normatividad aplicable se los permita y de las Instituciones de Tecnología Financiera, respecto del Titular de la UNE, deberán registrar lo siguiente:

- Nombre completo;
  - Días y horarios de atención;
  - Teléfonos; y
  - Correos electrónicos.
3. Corresponderá a la DRE, a través de la SDRE y la JDRE, obtener el reporte mensual desde el REUNE que incluya la información de los movimientos realizados por las Instituciones Financieras respecto a:
    - Actualización de la UNE.
    - Encargados Regionales.
  4. Corresponderá a la DRE a través de la SDRE y la JDRE, informar el estatus de las UNE en el informe mensual.

*[Handwritten signature and initials in blue ink]*

**PARA REVISAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS  
OBLIGACIONES DE LAS UNIDADES  
ESPECIALIZADAS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
12	2025	30

**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**

**PROCEDIMIENTO: C. ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN DE LAS UNE**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
JDRE	<p>1. REvisa diariamente el tablero del REUNE para conocer las solicitudes de actualización de datos de las UNE de las instituciones financieras, y verifica que su información sea correcta.</p> <p>TIEMPO: 1 HORA.</p> <p><b>¿ES CORRECTA LA INFORMACIÓN DE LA UNE?</b></p> <p><b>NO</b> <b>CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 2.</b></p> <p><b>SÍ</b> <b>CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 3.</b></p>	<p>· TABLERO DEL REUNE</p>
JDRE	<p>2. Rechaza la información a través del REUNE, indica los motivos y solicita a la institución financiera corregir.</p> <p>TIEMPO: 3 HORAS.</p> <p><b>REGRESA A LA ACTIVIDAD No. 1.</b></p>	<p>· TABLERO DEL REUNE</p>
JDRE	<p>3. Autoriza la información y el REUNE y emite a la institución financiera el "ACUSE DE ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE LAS UNE", así como el "AVISO DE DATOS DE LA UNE".</p> <p>TIEMPO: 1 HORA.</p>	<p>· ACUSE</p>

*[Handwritten signatures and marks in blue ink on the right margin]*

**PARA REVISAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS  
OBLIGACIONES DE LAS UNIDADES  
ESPECIALIZADAS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
<b>12</b>	<b>2025</b>	<b>31</b>

**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**

**PROCEDIMIENTO: C. ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN DE LAS UNE**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	<b><u>UNA VEZ ACTUALIZADA LA INFORMACIÓN DE LA UNE</u></b>	
JDRE	4. OBTIENE DEL REUNE EL " <b>REPORTE MENSUAL</b> " RESPECTO DE LOS MOVIMIENTOS DE ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE LA UNE Y LO TURNA A LA SDRE.  TIEMPO: 1 HORA.	· REPORTE
SDRE	5. RECIBE Y REvisa EL " <b>REPORTE MENSUAL</b> " Y TURNA A LA DRE PARA SU VISTO BUENO Y AUTORIZACIÓN.  TIEMPO: 1 HORA.	· REPORTE
DRE	6. RECIBE EL " <b>REPORTE MENSUAL</b> ", OTORGA EL VISTO BUENO Y AUTORIZA.  TIEMPO: 1 HORA.	· REPORTE
	<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>	

*[Handwritten signature and initials in blue ink]*

**PARA REVISAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES  
DE LAS UNIDADES ESPECIALIZADAS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
12	2025	32

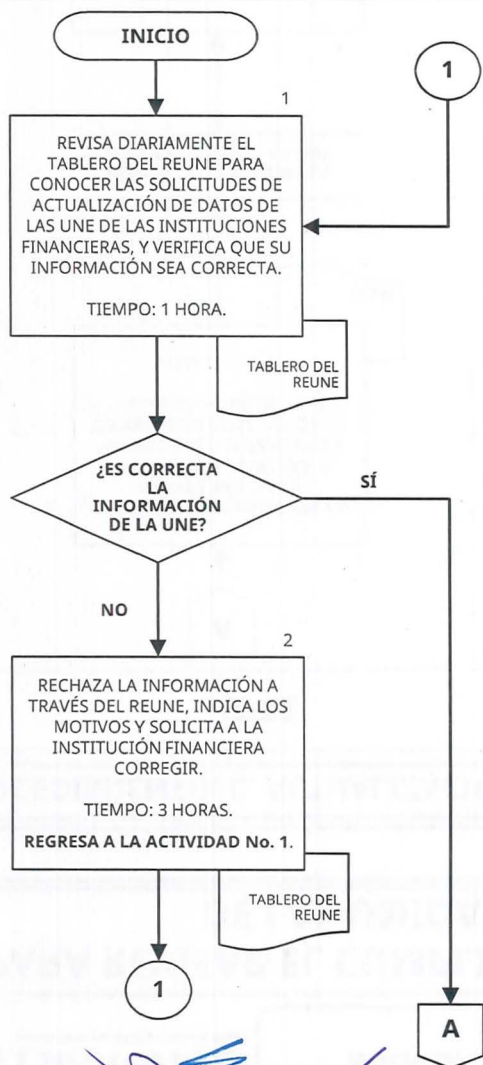
**DIAGRAMA DE FLUJO**

**PROCEDIMIENTO: C. ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN DE LAS UNE**

**JDRE**

**SDRE**

**DRE**



*[Handwritten signatures and blue scribbles at the bottom of the page]*

**PARA REVISAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES  
DE LAS UNIDADES ESPECIALIZADAS**

FECHA DE ELABORACIÓN

No. DE PÁGINA

MES

AÑO

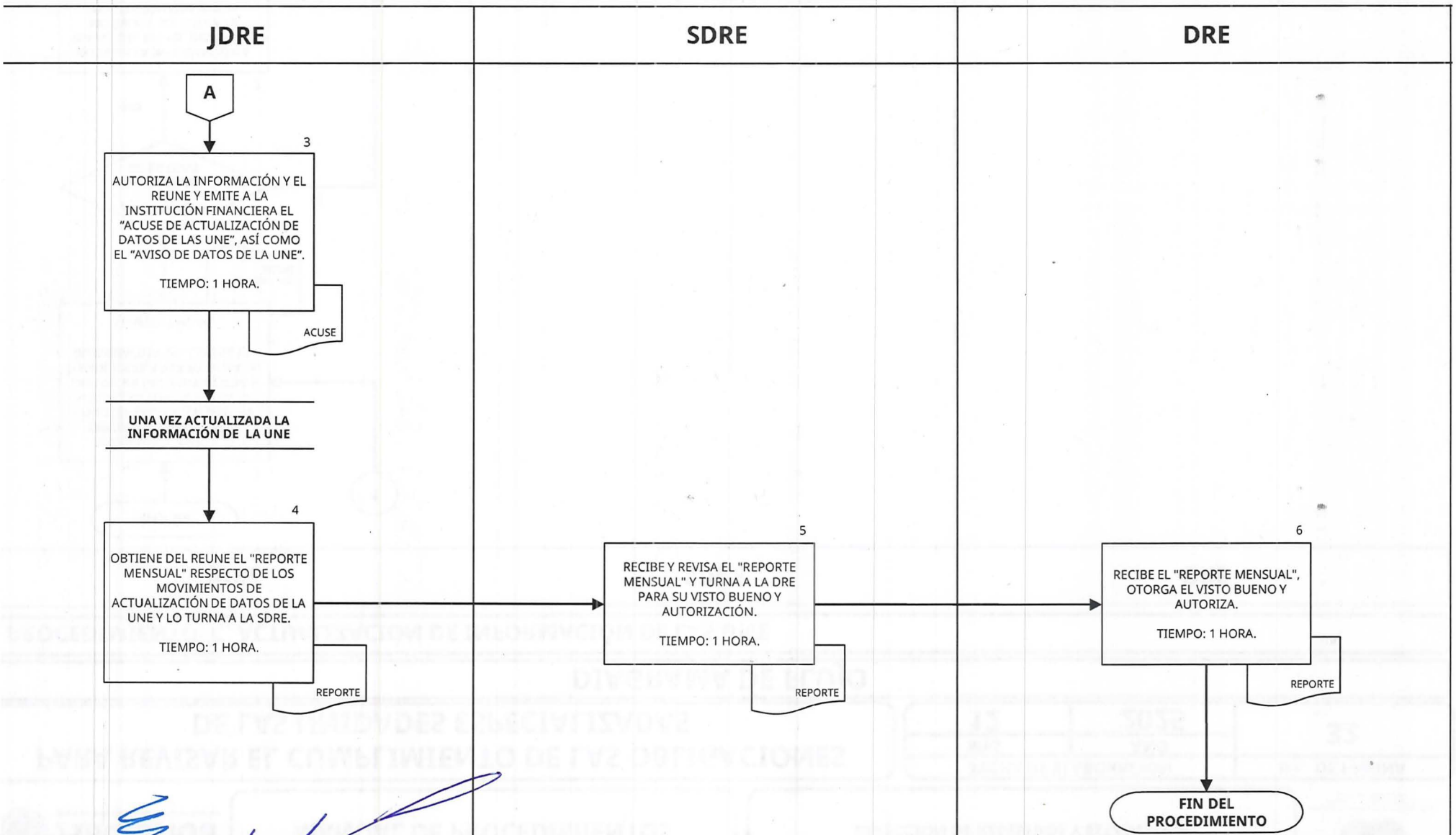
12

2025

33

**DIAGRAMA DE FLUJO**

**PROCEDIMIENTO: C. ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN DE LAS UNE**



*Handwritten signatures and initials in blue ink.*

**PARA REVISAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS  
OBLIGACIONES DE LAS UNIDADES  
ESPECIALIZADAS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
12	2025	34

#### **D. ENTREGA DEL INFORME TRIMESTRAL**

##### **Objetivo**

Establecer las políticas y describir el procedimiento de operación conforme al cual se supervisará que las Instituciones Financieras presenten el Informe Trimestral, a través del REUNE, y la obtención de los informes consolidados.

##### **Políticas de Operación**

1. Las Instituciones Financieras deberán presentar a la Comisión Nacional, a través del REUNE, dentro de los diez días hábiles siguientes al cierre de cada trimestre, un informe de todas las consultas, reclamaciones y/o aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera.
2. Corresponderá a la DRE, a través de la SDRE y la JDRE, enviar a las Instituciones Financieras el recordatorio para presentar el Informe Trimestral por medio del REUNE.
3. La DRE, a través de la SDRE y la JDRE, revisará que en el REUNE las Instituciones Financieras hayan presentado su Informe Trimestral.
4. La DRE, autorizará turnar a la DIGS o a la DISA, aquellas Instituciones Financieras que hayan incumplido la presentación de su Informe Trimestral para el inicio del procedimiento de sanción que corresponda, de conformidad con la fracción XVIII, del artículo 35, del Estatuto.
5. Corresponderá a la DRE, a través de la SDRE y la JDRE, acreditar que el Informe Trimestral Consolidado que se obtiene del REUNE, refleje la información siguiente:
  - Las Instituciones Financieras que cumplieron e incumplieron con el Informe Trimestral.
  - El número de consultas, reclamaciones y/o aclaraciones que reportaron las Instituciones Financieras, por producto, causa, entidad federativa, estatus de atención y medios de recepción.

*Handwritten blue ink marks and signatures on the right margin.*



**MANUAL DE  
PROCEDIMIENTOS**

**DIRECCIÓN DE REGISTROS  
Y ESTADÍSTICA**



**PARA REVISAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS  
OBLIGACIONES DE LAS UNIDADES  
ESPECIALIZADAS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
<b>12</b>	<b>2025</b>	<b>35</b>

6. Del Informe Trimestral Consolidado se obtendrá el reporte para el Buró de Entidades Financieras, para el Estatus de Operación de las SOFOM, E.N.R., para la Junta de Gobierno y el Informe de Autoevaluación.

*[Handwritten signature and initials in blue ink]*

**PARA REVISAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS  
OBLIGACIONES DE LAS UNIDADES  
ESPECIALIZADAS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
12	2025	

**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**

**PROCEDIMIENTO: D. ENTREGA DEL INFORME TRIMESTRAL**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
JDRE	<p>1. ENVÍA A LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS, A TRAVÉS DEL REUNE, <b>"RECORDATORIO PARA EL ENVÍO DEL INFORME TRIMESTRAL DE CONSULTAS, RECLAMACIONES Y ACLARACIONES"</b>, DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 50 BIS, FRACCIÓN V, DE LA LPDUSF, DURANTE EL PERIODO DE LOS 10 DÍAS EN QUE SE LLEVA A CABO.</p> <p>TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL.</p> <p><b>¿LA INSTITUCIÓN FINANCIERA ENVÍO EL INFORME TRIMESTRAL A TIEMPO?</b></p> <p><b>NO</b></p> <p><b>CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 2.</b></p> <p><b>SÍ</b></p> <p><b>CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 6.</b></p>	<p>· RECORDATORIO PARA EL ENVÍO DEL INFORME TRIMESTRAL DE CONSULTAS, RECLAMACIONES Y ACLARACIONES</p>
JDRE	<p>2. INTEGRA EL <b>"EXPEDIENTE DE SANCIÓN"</b> POR INCUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA DEL INFORME TRIMESTRAL, ELABORA <b>"MEMORANDO DE SANCIÓN"</b> DIRIGIDO A LA DIGS O DISA, LO REGISTRA EN EL SIAM Y TURNA A LA SDRE.</p> <p>TIEMPO: 25 DÍAS HÁBILES.</p>	<p>· EXPEDIENTE</p> <p>· MEMORANDO</p>

*[Handwritten signatures and marks in blue ink on the right margin]*

**PARA REVISAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS  
OBLIGACIONES DE LAS UNIDADES  
ESPECIALIZADAS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
12	2025	

37

**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**

**PROCEDIMIENTO: D. ENTREGA DEL INFORME TRIMESTRAL**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SDRE	<p>3. RECIBE Y REvisa <b>"MEMORANDO DE SANCIÓN"</b>, APRUEBA MEDIANTE SU RÚBRICA Y REMITE A LA DRE PARA SU FIRMA Y ENVÍO A LA DIGS O DISA.</p> <p>TIEMPO: 2 DÍAS HÁBILES.</p> <p><b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b></p> <p><b>TRIMESTRALMENTE</b></p>	· MEMORANDO
JDRE	<p>4. ELABORA <b>"REPORTE PARA EL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS"</b> CON EL RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO RELATIVO A LA PRESENTACIÓN DEL <b>"INFORME TRIMESTRAL"</b>, INTEGRA EL REPORTE Y TURNA A LA SDRE.</p> <p>TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL.</p>	· REPORTE · INFORME
SDRE	<p>5. RECIBE Y REvisa EL <b>"REPORTE PARA EL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS"</b> Y TURNA A LA DRE, PARA SU AUTORIZACIÓN Y VISTO BUENO.</p> <p>TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL.</p>	· REPORTE
DRE	<p>6. RECIBE EL <b>"REPORTE PARA EL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS"</b>, AUTORIZA Y OTORGA AL VISTO BUENO PARA SU ENTREGA A LA SDRE CORRESPONDIENTE.</p> <p>TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL.</p> <p><b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b></p>	· REPORTE

*[Handwritten signature and initials in blue ink]*

**PARA REVISAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS  
OBLIGACIONES DE LAS UNIDADES  
ESPECIALIZADAS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
12	2025	38

**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**

**PROCEDIMIENTO: D. ENTREGA DEL INFORME TRIMESTRAL**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	<b><u>TRIMESTRALMENTE</u></b>	
JDRE	<p>7. ELABORA EL <b>"INFORME TRIMESTRAL CONSOLIDADO"</b> Y LO TURNA PARA SU REVISIÓN.</p> <p>TIEMPO: 12 DÍAS HÁBILES.</p>	· INFORME
SDRE	<p>8. RECIBE Y REvisa EL <b>"INFORME TRIMESTRAL CONSOLIDADO"</b> Y TURNA A LA DRE PARA SU VISTO BUENO Y AUTORIZACIÓN.</p> <p>TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL.</p>	· INFORME
	<b><u>UNA VEZ ELABORADO Y AUTORIZADO EL "INFORME TRIMESTRAL CONSOLIDADO"</u></b>	
JDRE	<p>9. REvisa Y AUTORIZA EL <b>"INFORME TRIMESTRAL CONSOLIDADO"</b> Y REMITE POR MEDIO ELECTRÓNICO A LA SDRE.</p> <p>TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL.</p>	· INFORME
	<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>	

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*

**PARA REVISAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS  
OBLIGACIONES DE LAS UNIDADES  
ESPECIALIZADAS**

**FECHA DE ELABORACIÓN**
**No. DE PÁGINA**
**MES**
**AÑO**
**12**
**2025**
**39**
**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**
**PROCEDIMIENTO: D. ENTREGA DEL INFORME TRIMESTRAL**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DOCUMENTOS INVOLUCRADOS</b>
	<b><u>"INFORME DE AUTOEVALUACIÓN"</u></b>	
JDRE	10. ELABORA EL <b>"INFORME DE AUTOEVALUACIÓN"</b> Y LO TURNA A LA SDRE PARA SU REVISIÓN.  TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL.	· INFORME
SDRE	11. RECIBE Y REvisa EL <b>"INFORME DE AUTOEVALUACIÓN"</b> Y TURNA A LA DRE PARA SU VISTO BUENO Y AUTORIZACIÓN.  TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL.	· INFORME
DRE	12. RECIBE EL <b>"INFORME DE AUTOEVALUACIÓN"</b> , OTORGA EL VISTO BUENO Y AUTORIZA.  TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL.  <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>	· INFORME

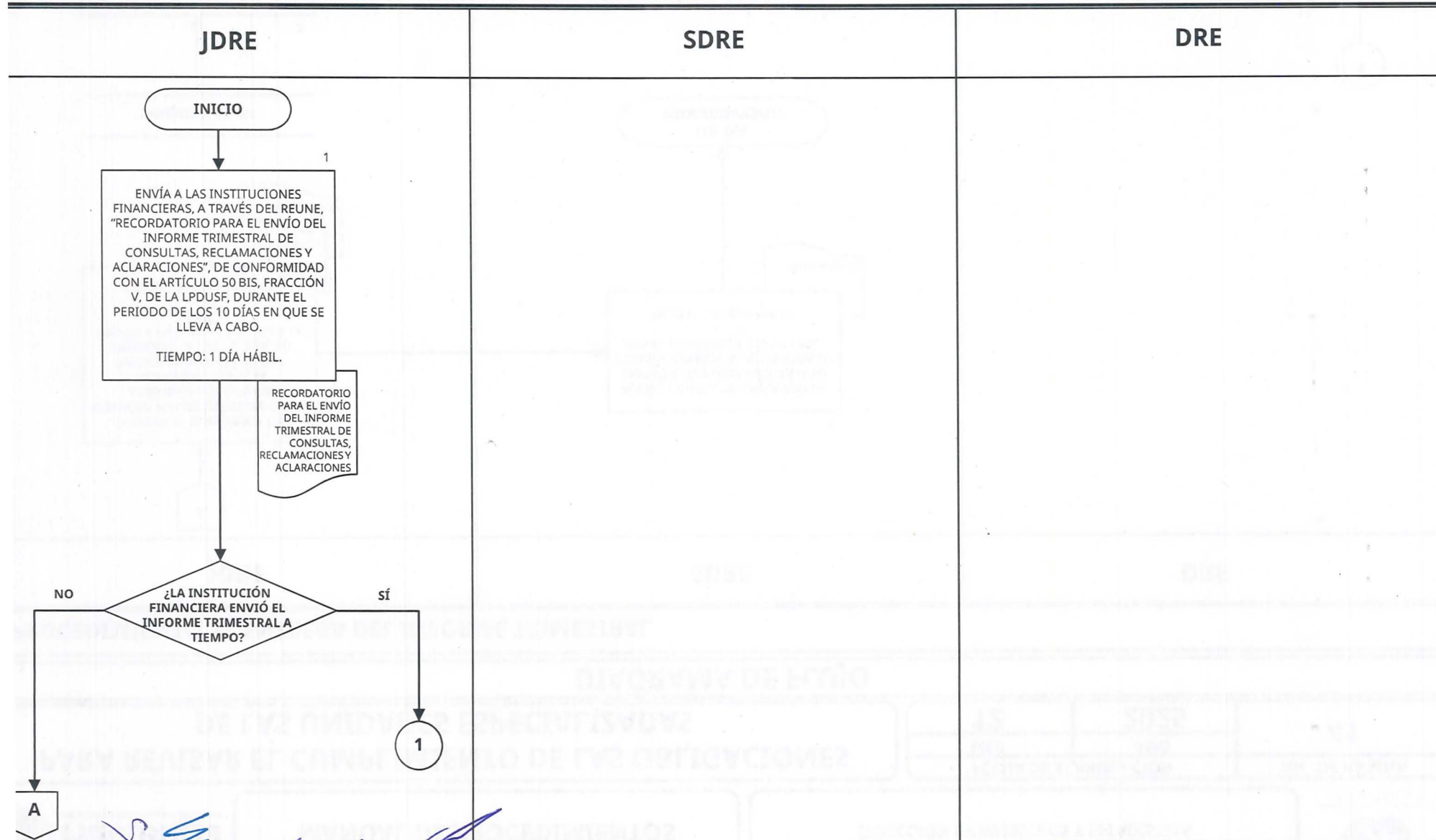


**PARA REVISAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES  
DE LAS UNIDADES ESPECIALIZADAS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
12	2025	40

**DIAGRAMA DE FLUJO**

**PROCEDIMIENTO: D. ENTREGA DEL INFORME TRIMESTRAL**



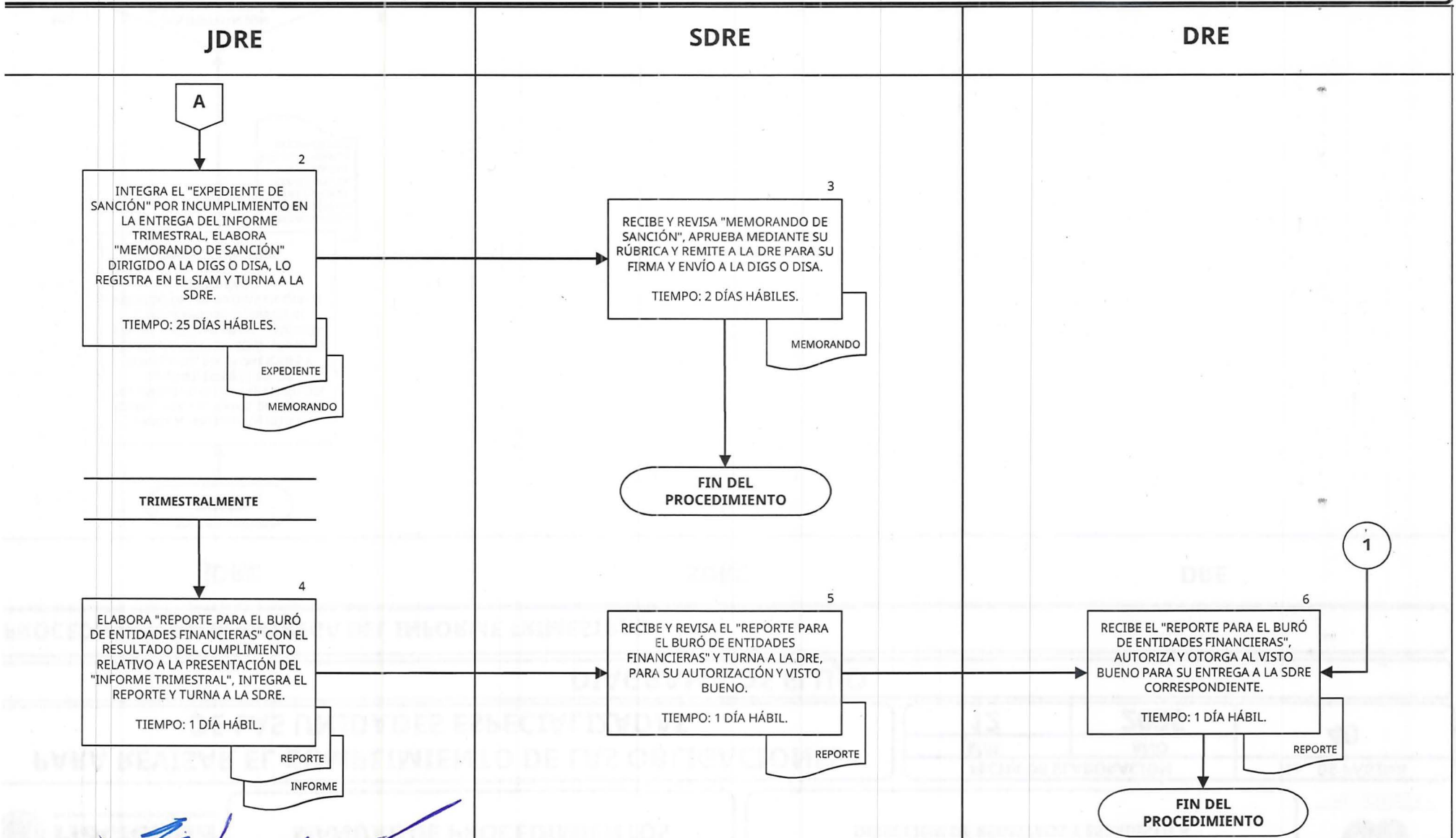
*Handwritten signatures and initials in blue ink.*

**PARA REVISAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE LAS UNIDADES ESPECIALIZADAS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
12	2025	41

**DIAGRAMA DE FLUJO**

**PROCEDIMIENTO: D. ENTREGA DEL INFORME TRIMESTRAL**



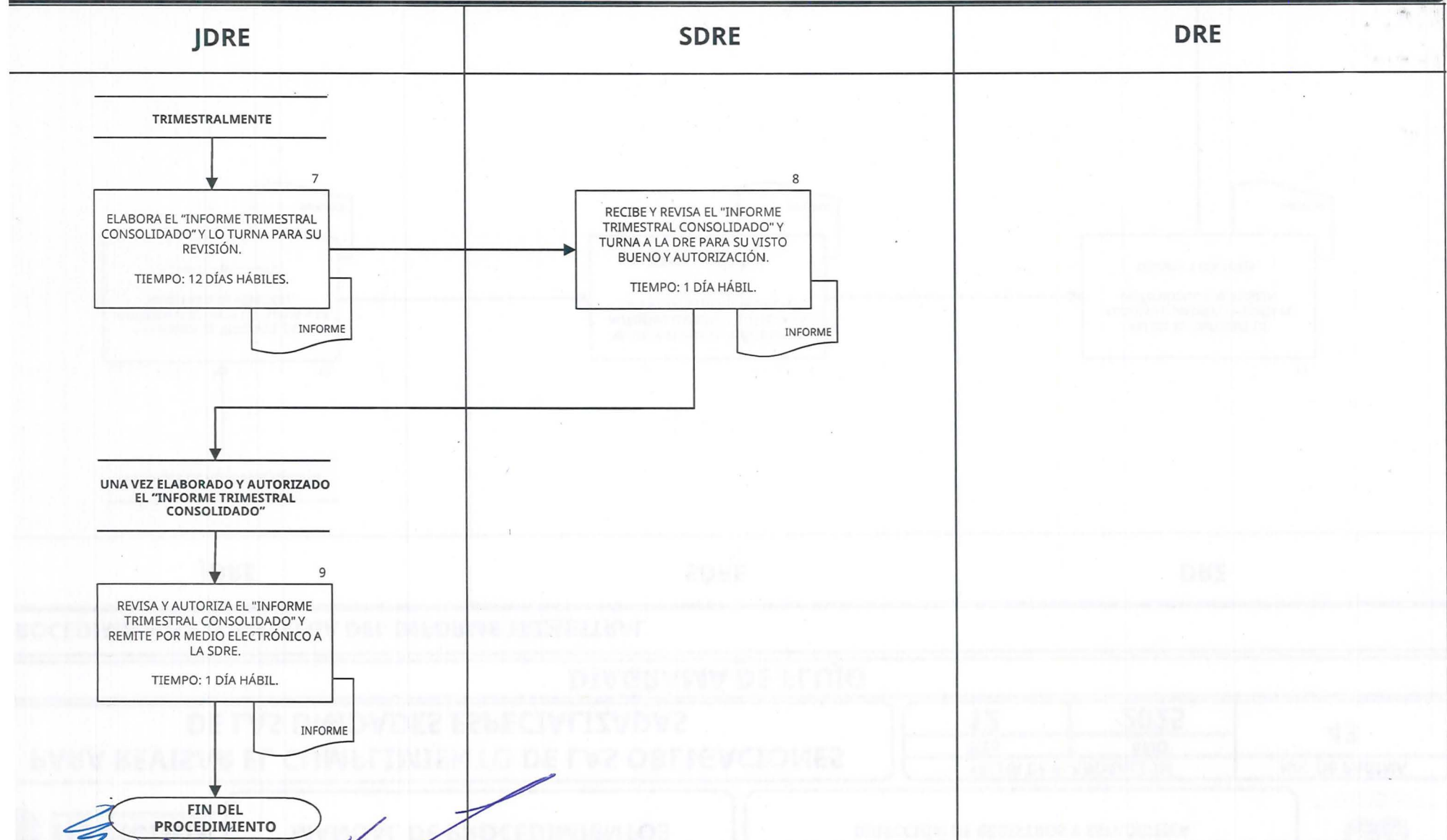
*Handwritten signatures and initials in blue ink at the bottom left of the page.*

**PARA REVISAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES  
DE LAS UNIDADES ESPECIALIZADAS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
12	2025	42

**DIAGRAMA DE FLUJO**

**PROCEDIMIENTO: D. ENTREGA DEL INFORME TRIMESTRAL**

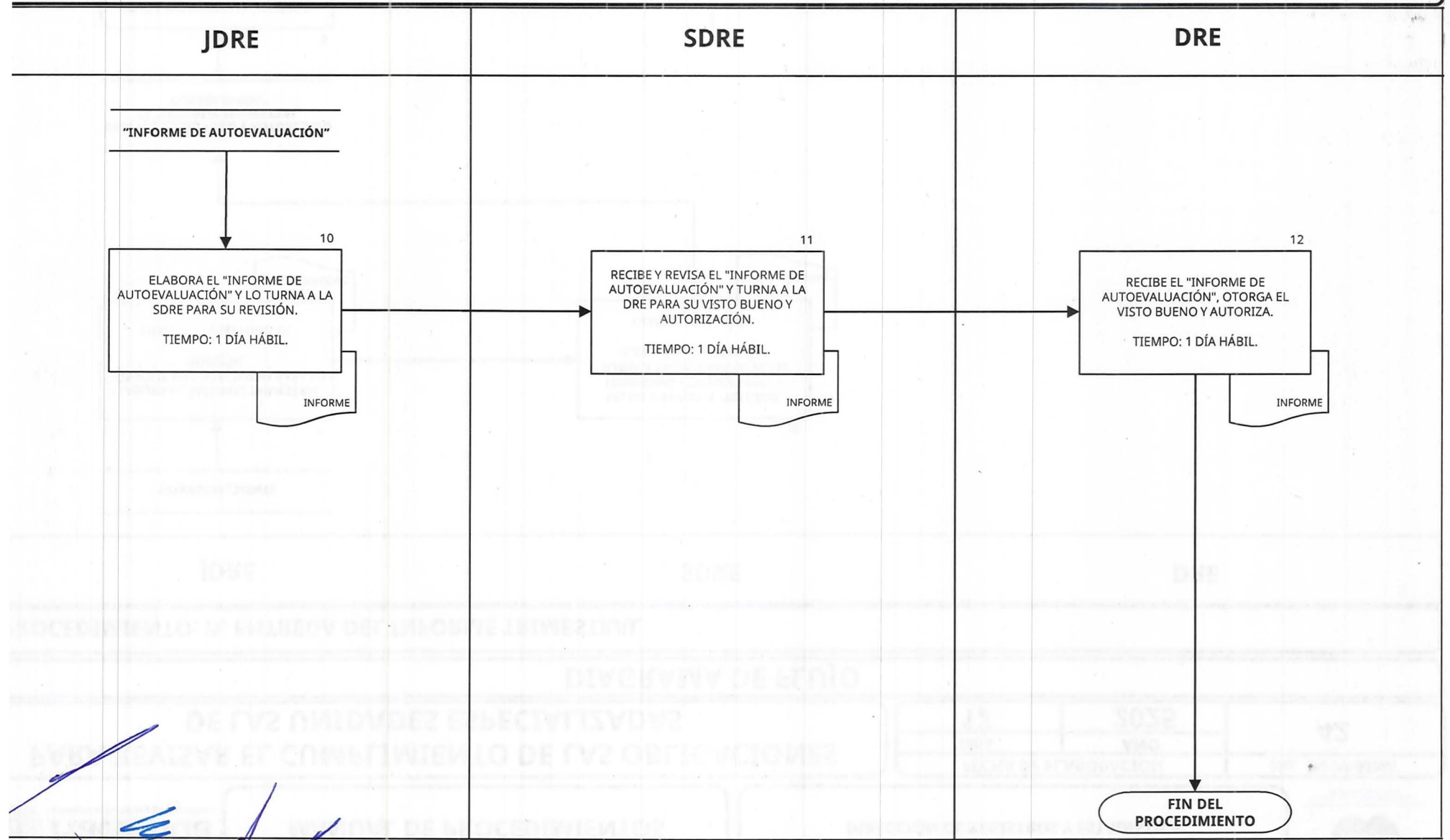


**PARA REVISAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE LAS UNIDADES ESPECIALIZADAS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
12	2025	43

**DIAGRAMA DE FLUJO**

**PROCEDIMIENTO: D. ENTREGA DEL INFORME TRIMESTRAL**



*Handwritten signatures and initials in blue ink.*



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE REGISTROS Y ESTADÍSTICA



**PARA REVISAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE LAS UNIDADES ESPECIALIZADAS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
12	2025	44

### E. COMUNICADOS AL PÚBLICO USUARIO (DIRECTORIO DE UNIDADES ESPECIALIZADAS DE ATENCIÓN A USUARIOS)

#### Objetivo

Establecer las políticas y describir el procedimiento de operación para autorizar a las Instituciones Financieras los comunicados que serán publicados en el Directorio de UNES.

#### Políticas de Operación

1. Será responsabilidad de la DRE, a través de la SDRE y la JDRE, revisar en el REUNE, los comunicados que las Instituciones Financieras solicitan que se publiquen en el Directorio de Unidades Especializadas de Atención a Usuarios, para informar a los Usuarios cualquier asunto relacionado con la Unidad Especializada de la Institución Financiera; es decir, cuando sus oficinas de la UNE se encuentren cerradas por periodo vacacional, cambio de domicilio, remodelación, avisos por posible robo de identidad, o por algún caso fortuito o fuerza mayor.
2. La DRE, a través de la SDRE y la JDRE, autoriza o rechaza la solicitud de la Institución Financiera en el REUNE. En caso de que se autorice dicho comunicado, será publicado en el Directorio de UNES.

*[Handwritten signature and initials in blue ink]*

**PARA REVISAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS  
OBLIGACIONES DE LAS UNIDADES  
ESPECIALIZADAS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
12	2025	

45

**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**

**PROCEDIMIENTO: E. COMUNICADOS AL PÚBLICO USUARIO (DIRECTORIO DE UNIDADES ESPECIALIZADAS DE ATENCIÓN A USUARIOS)**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
JDRE	<p>1. CONSULTA DIARIAMENTE EN EL REUNE, SI EXISTE ALGUNA SOLICITUD DE "COMUNICADOS AL PÚBLICO USUARIO" ENVIADA POR LA INSTITUCIÓN FINANCIERA A LA CONDUSEF PARA SU PUBLICACIÓN EN EL DIRECTORIO DE UNES.</p> <p>TIEMPO: 1 HORA.</p> <p><b><u>CUANDO HAY UNA NUEVA SOLICITUD</u></b></p>	
JDRE	<p>2. EVALÚA LA INFORMACIÓN DEL COMUNICADO.</p> <p>TIEMPO: 3 HORAS.</p> <p><b>¿LA SOLICITUD DEL COMUNICADO SE RECIBIÓ DE FORMA CORRECTA?</b></p> <p><b>NO</b></p> <p><b>CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 3.</b></p> <p><b>SÍ</b></p> <p><b>CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 4.</b></p>	

*[Handwritten signatures and marks in blue ink]*

**PARA REVISAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS  
OBLIGACIONES DE LAS UNIDADES  
ESPECIALIZADAS**

**FECHA DE ELABORACIÓN**

**No. DE PÁGINA**

**MES**

**AÑO**

**12**

**2025**

**46**

**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**

**PROCEDIMIENTO: E. COMUNICADOS AL PÚBLICO USUARIO (DIRECTORIO DE UNIDADES ESPECIALIZADAS DE ATENCIÓN A USUARIOS)**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DOCUMENTOS INVOLUCRADOS</b>
JDRE	<p>3. RECHAZA LA SOLICITUD DE "COMUNICADOS AL PÚBLICO USUARIO".</p> <p>TIEMPO: 2 HORAS.</p> <p><b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b></p>	
JDRE	<p>4. AUTORIZA LA SOLICITUD Y EL COMUNICADO ES PUBLICADO EN EL DIRECTORIO DE UNES, CON EL VISTO BUENO DE LA SDRE Y LA DRE.</p> <p>TIEMPO: 2 HORAS.</p> <p><b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b></p>	

*[Handwritten signatures and marks in blue ink]*

PARA REVISAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES  
DE LAS UNIDADES ESPECIALIZADAS

FECHA DE ELABORACIÓN

MES

12

AÑO

2025

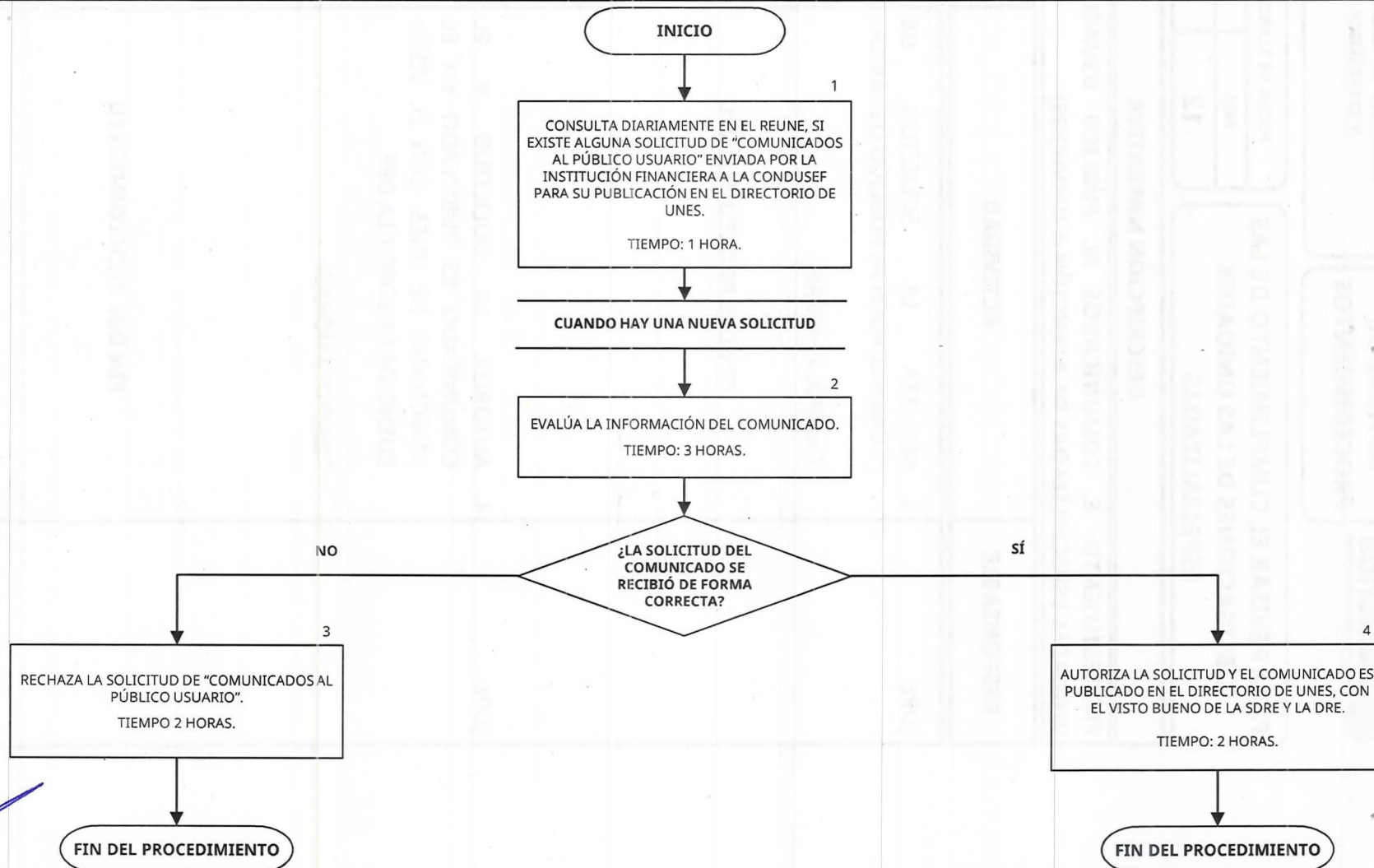
No. DE PÁGINA

47

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: E. COMUNICADOS AL PÚBLICO USUARIO (DIRECTORIO DE UNIDADES ESPECIALIZADAS DE ATENCIÓN A USUARIOS)

JDRE



**PARA REVISAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS  
OBLIGACIONES DE LAS UNIDADES  
ESPECIALIZADAS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
12	2025	48

**FIRMAS DE VALIDACIÓN**

NOMBRE Y PUESTO	FIRMA Y RÚBRICA
<ul style="list-style-type: none"> <li>ÁREAS RESPONSABLES</li> </ul>	
<b>ANA CLARA FRAGOSO PEREIDA,</b> Vicepresidenta de Atención a Usuarios e Instituciones Financieras.	
<b>MAYRA GAMA BENÍTEZ,</b> Directora de Registros y Estadística.	
<b>NOELIA ESQUIVEL RAMIREZ,</b> Subdirectora de Registros y Estadística AA.	
<b>ZAIDA ERENDIRA MENDOZA ESPINOSA,</b> Jefe del Departamento de Registros y Estadística.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS JURÍDICOS</li> </ul>	
<b>RODRIGO JUVENTINO GARCÍA ISLAS LEAL,</b> Director General de Servicios Jurídicos.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y FINANZAS</li> </ul>	
<b>RAÚL ROSAS BARRIGA,</b> Director de Planeación y Finanzas.	



**MANUAL DE  
PROCEDIMIENTOS**

**DIRECCIÓN DE REGISTROS  
Y ESTADÍSTICA**



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

**PARA REVISAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS  
OBLIGACIONES DE LAS UNIDADES  
ESPECIALIZADAS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
12	2025	49

**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 Revisar el Cumplimiento de las Obligaciones de las Unidades Especializadas"** fechado en el mes de diciembre de 2023.