HACIENDA

SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

CONDUSEF

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

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA REVISIÓN NORMATIVA AL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO Y LA EMISIÓN DE OPINIÓN PARA LA ADMISIÓN DE RECLAMACIONES QUE SE DETERMINEN TRASCENDENTES

**Septiembre 2022**

# ÍNDICE

| | | PÁGINA |
|---|---|---|
| INTRODUCCIÓN | | 2 |
| I. | ÁMBITO DE APLICACIÓN, RESPONSABLES Y OBLIGACIONES | 4 |
| II. | MARCO JURÍDICO - ADMINISTRATIVO | 5 |
| III. | DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS | 6 |
| IV. | POLÍTICAS GENERALES | 10 |
| V. | PROCEDIMIENTOS | 11 |
| | A. REVISIÓN NORMATIVA AL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO | 11 |
| | B. AUTORIZACIÓN DE ADMISIÓN A TRÁMITE DE RECLAMACIONES QUE SE DETERMINEN TRASCENDENTES | 16 |
| FORMATOS E INSTRUCTIVOS DE LLENADO | | 25 |
| FIRMAS DE VALIDACIÓN | | 31 |
| TRANSITORIOS | | 32 |

## INTRODUCCIÓN

La Dirección de Planeación y Finanzas, con la participación de la Dirección General de Verificación y Sanciones, en el ejercicio de las atribuciones que le son conferidas en los artículos 15, fracción III; 16, fracciones XXVII y XXIX; y 44, fracción XIX, respectivamente, del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, se dieron a la tarea de actualizar el "Manual de Procedimientos para la Revisión Normativa al Procedimiento Conciliatorio y la Autorización de Admisión a Trámite de Reclamaciones que se determinen Relevantes", el cual cambia su denominación a **"Manual de Procedimientos para la Revisión Normativa al Procedimiento Conciliatorio y la Emisión de Opinión para la Admisión de Reclamaciones que se Determinen Trascendentes".**

El presente documento es un instrumento normativo-administrativo, que tiene como finalidad dar a conocer las políticas y procedimientos a seguir para verificar que el proceso de conciliación, instaurado en las Unidades de Atención a Usuarios de esta Comisión Nacional, se lleve a cabo en la forma y términos previstos en la Ley y demás disposiciones aplicables, con la finalidad de subsanar irregularidades o evitar hechos u omisiones que impliquen algún incumplimiento a la normatividad aplicable de conformidad con el artículo 16 fracción XXVII del Estatuto Orgánico de esta Comisión Nacional; así como autorizar a las Unidades de Atención a Usuarios la admisión a trámite de las reclamaciones que se determinen trascendentes de conformidad con el artículo 16 fracción XXIX del Estatuto Orgánico y los Lineamientos para la Integración y Funcionamiento del Comité de Asuntos Trascendentes de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

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.

## 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 General de Verificación y Sanciones, a la Subdirección de Verificación y al Departamento de Control Normativo, 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 vigente, a fin de que se constituya como una herramienta de trabajo eficaz.

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

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

## II. MARCO JURÍDICO - ADMINISTRATIVO

### Ordenamientos de Tipo Legislativo

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

### Ordenamientos de Alcance General

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

### Ordenamientos Internos

- Manual de Organización General de la CONDUSEF.
- Lineamientos para la Integración y Funcionamiento del Comité de Asuntos Trascendentes de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

### Otros Documentos

- Comunicado VPA/03/14. emitido el 19 de junio de 2014, por la Vicepresidencia de Planeación y Administración.
- Comunicado VPA/005/15, emitido el 22 de septiembre del 2015.

## III. DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS

Para efectos de este Manual, se entenderá por:

| | |
|---|---|
| Admisión | A la opinión favorable respecto a la reclamación que se determine trascendente, ya que reúne los requisitos establecidos en el artículo 63 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, y demás artículos aplicables. |
| ALFRESCO | Al sistema para la consulta de expedientes de la Comisión Nacional. |
| Carpeta de asuntos | A la relación de solicitudes que contiene los proyectos de opinión, elaborados para su presentación y aprobación del Comité de Asuntos Trascendentes. |
| Carpeta Electrónica Compartida | A la compilación de los proyectos de opinión elaborados, en la que se incluye la Carpeta de asuntos. |
| Comité de Asuntos Trascendentes | Al órgano colegiado que se encargará de conocer y emitir opinión respecto a la admisión a trámite de las reclamaciones que sean presentadas en contra de las Instituciones Financieras, que se determinen trascendentes. |
| CONDUSEF/Comisión Nacional | A la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios de Financieros. |
| Correo electrónico | A la cuenta de correo electrónico trascendentes@condusef.gob.mx, |
| DCN | Al Departamento de Control Normativo. |
| DGVS | A la Dirección General de Verificación y Sanciones. |

| | |
|---|---|
| DOF | Al Diario Oficial de la Federación. |
| Estatuto Orgánico | Al Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. |
| Expediente | Al conjunto de documentos integrados para conocer y atender la inconformidad del Usuario. |
| Inconsistencias | A las irregularidades detectadas en los actos realizados por el personal de las Unidades de Atención a Usuarios dentro del desarrollo del procedimiento conciliatorio. |
| Informe de Resultados | A la descripción de la Revisión Normativa, necesaria para informar de las inconsistencias detectadas en el procedimiento instaurado por las Unidades de Atención a Usuarios. |
| Institución Financiera | A las referidas en el artículo 2°, fracción IV de la LPDUSF. |
| LPDUSF | A la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros. |
| Nota Informativa | Al instrumento elaborado por el DCN en el cual se asentará la descripción de la Revisión Normativa. |
| Opinión | En singular o plural, al documento elaborado por la DGVS, aprobado por el Comité, que se hace del conocimiento de la Unidad de Atención a Usuarios respecto de la reclamación sometida a consideración del Comité. |
| Prevención | A la opinión respecto a la reclamación presentada que requiere subsanar el Usuario en el término que señale la ley de la materia, respecto a alguno de los requisitos que establecen las cinco fracciones del artículo 63 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, para su admisión. |

| | |
|---|---|
| Proyecto de Opinión | Al documento que contiene el análisis de la solicitud de opinión para la admisión de la reclamación que se determine trascendente, cuyo sentido de esta será sometido a consideración y aprobación del Comité de Asuntos Trascendentes. |
| Rechazo | A la opinión desfavorable respecto a las reclamaciones que no cumplan con los requisitos establecidos por los artículos 60, segundo párrafo, 61, 65 o 68, fracción I de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, o bien, aquellas reclamaciones que resulten notoriamente improcedentes, con base en lo señalado en el artículo 62 del mismo ordenamiento legal. |
| Reclamación | A la Inconformidad presentada por el Usuario en contra de alguna Institución Financiera. |
| Reclamación Trascendente | A la Reclamación que tenga alguno de los siguientes elementos:<br>a) Un monto reclamado igual o superior a $1'000,000.00 (Un millón de pesos 00/100 M.N.);<br>b) Presente nuevas problemáticas de PORI identificadas por la Unidad de Atención a Usuarios, diferente a *Smishing*, *Phishing*, *Pharming*, *Vishing*, y *Sim swapping*;<br>c) Presente un mismo Usuario, cuando el número de reclamaciones en el mismo sector sea superior a tres en un periodo de tres meses; y<br>d) De manera colegiada el Comité de Asuntos Trascedentes determine; cuando sus miembros sometan como asunto general, problemáticas atípicas que presente más de un Usuario. |

| | |
|---|---|
| Revisión Normativa | A la actividad a través de la cual se analiza el desahogo del procedimiento conciliatorio, instaurado con motivo de las reclamaciones presentadas por los Usuarios. |
| SIGE | Al Sistema de Gestión Electrónica. |
| SIO | Al Sistema de Información Operativa. |
| SIPRES | Al Registro de Prestadores de Servicios Financieros. |
| Solicitud de Opinión | Al correo electrónico enviado por las Unidades de Atención a Usuarios a la DGVS, el cual contiene la reclamación presentada y sus anexos, que por sus características puede ser considerada como trascendente. |
| SV | A la Subdirección de Verificación. |
| Unidad de Atención a Usuarios | A la Unidad Administrativa desconcentrada de la CONDUSEF. |
| Usuario | En singular o plural, a la persona física o moral que contrata, utiliza o por cualquier otra causa tenga algún derecho frente a la Institución Financiera como resultado de la operación o servicio prestado. |

## IV. POLÍTICAS GENERALES

### A) REVISIÓN NORMATIVA AL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO

1. Conforme al artículo 16, fracción XXVII del Estatuto Orgánico, la DGVS realizará la Revisión Normativa al procedimiento conciliatorio instaurado por las Unidades de Atención a Usuarios de esta Comisión Nacional, de conformidad con los artículos 60, 61, 62, 63, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 93 y 94, fracciones III, incisos a), b) y c); IV, IV BIS, V y VI de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros; 3, fracción VI; 4, fracción III, así como los incisos y subincisos que correspondan; 6, 15, 36, 39, 40, 41 y 66 del Estatuto Orgánico.

2. Las Unidades de Atención a Usuarios deberán realizar la digitalización de los expedientes integrados para el desahogo del procedimiento conciliatorio, de conformidad con el Comunicado VPA/005/15, emitido el 22 de septiembre del 2015 por la Vicepresidencia de Planeación y Administración, en lo concerniente al Módulo de Digitalización.

### B) ADMISIÓN DE RECLAMACIONES TRASCENDENTES

1. Conforme al artículo 16, fracción XXIX del Estatuto Orgánico, la DGVS recibirá las reclamaciones enviadas por las Unidades de Atención a Usuarios, que se determinen trascendentes conforme a los Lineamientos para la Integración y Funcionamiento del Comité de Asuntos Trascendentes de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, para determinar su procedencia.

2. La DGVS remitirá vía correo electrónico (trascendentes@condusef.gob.mx), a las Unidades de Atención a Usuarios de origen, la Opinión aprobada por el Comité de Asuntos Trascendentes, para brindarle el trámite correspondiente.

## V. PROCEDIMIENTOS

## A. REVISIÓN NORMATIVA AL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO

**Objetivo:**

Establecer las políticas y describir cada una de las etapas para llevar a cabo la revisión normativa del procedimiento conciliatorio instaurado por las Unidades de Atención a Usuarios de la CONDUSEF.

**Políticas de Operación:**

1. Todo acto realizado por las Unidades de Atención a Usuarios deberá estar debidamente fundado y motivado, en los artículos aplicables de la LPDUSF, del Estatuto Orgánico y demás legislación aplicable, y en él se estipulará claramente los plazos, prevenciones y requerimientos que deberán ser cumplidos por las Instituciones Financieras a la Comisión Nacional.

2. Será responsabilidad del DCN seleccionar mensualmente del sistema ALFRESCO, los expedientes digitalizados por las Unidades de Atención a Usuarios que serán materia de la Revisión Normativa.

3. El DCN deberá elaborar una Nota Informativa, por cada expediente revisado, que revisará la SV, en la cual se identificará la Unidad de Atención a Usuarios, el número de expediente, el nombre del Usuario, la Institución Financiera, el Titular de la Unidad de Atención a Usuarios, la Reclamación y los antecedentes que describan el desarrollo del procedimiento conciliatorio, así como las Inconsistencias detectadas y las sugerencias que, en su caso, correspondan.

4. La DGVS informará trimestralmente, en un plazo no mayor a 15 días, a la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios, las Inconsistencias detectadas dentro de los expedientes que fueron revisados normativamente en el periodo a reportar.

## DESCRIPCIÓN NARRATIVA

**PROCEDIMIENTO: A. REVISIÓN NORMATIVA AL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO**

| RESPONSABLE | ACTIVIDAD | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS |
|---|---|---|
| DCN | 1. CONSULTA Y SELECCIONA LOS EXPEDIENTES DIGITALIZADOS EN EL SISTEMA ALFRESCO QUE CONTENGAN LOS ELEMENTOS NECESARIOS PARA LA REVISIÓN NORMATIVA.<br><br>TIEMPO: 15 DÍAS HÁBILES. | · RECLAMACIÓN<br>· ACUERDO DE ADMISIÓN<br>· CITATORIO A AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN<br>· INFORME DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA<br>· NOTIFICACIONES A LAS PARTES<br>· ACTA(S) DE AUDIENCIA(S) DE CONCILIACIÓN |
| | 2. ANALIZA DETALLADAMENTE EL EXPEDIENTE ALEATORIO Y ELABORA LA NOTA INFORMATIVA **(ANEXO 1)**, CON LAS INCONSISTENCIAS Y SUGERENCIAS DETECTADAS Y TURNA AL TITULAR DE LA SV PARA SU REVISIÓN.<br><br>TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL. | · NOTA INFORMATIVA **(ANEXO 1)** |
| SV | 3. RECIBE, REVISA Y AUTORIZA LA NOTA INFORMATIVA **(ANEXO 1)**.<br><br>TIEMPO: 3 DÍAS HÁBILES. | · NOTA INFORMATIVA **(ANEXO 1)** |
| DCN | 4. CAPTURA LA INFORMACIÓN GENERADA EN UNA BASE DE DATOS PARA CONTROL.<br><br>TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL. | |

## DESCRIPCIÓN NARRATIVA

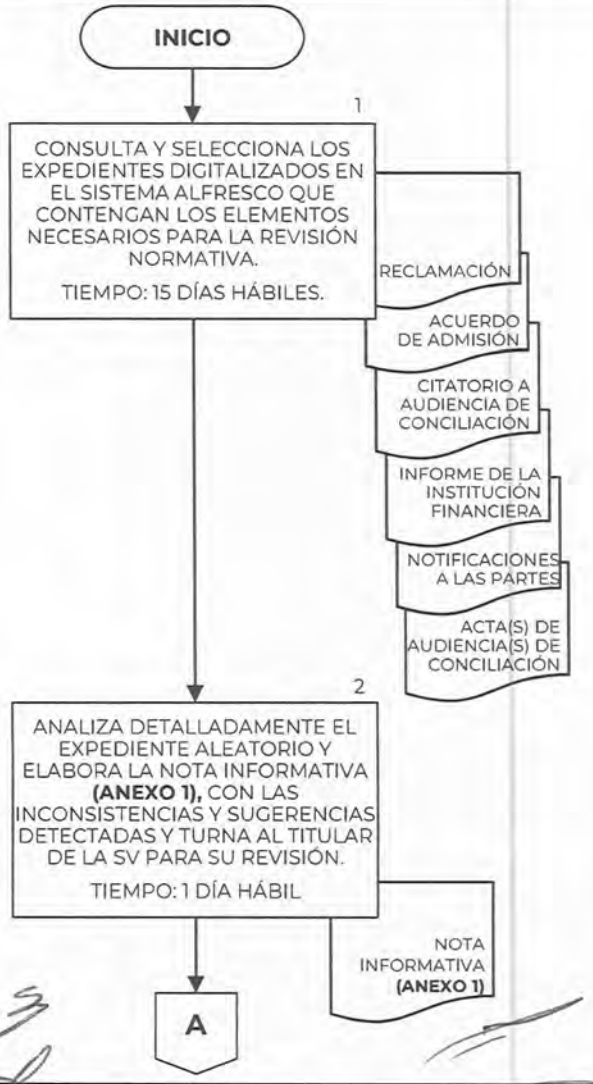
**PROCEDIMIENTO: A. REVISIÓN NORMATIVA AL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO**

| RESPONSABLE | ACTIVIDAD | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS |
|---|---|---|
| DCN | 5. ELABORA INFORME TRIMESTRAL DE RESULTADOS OBTENIDOS EN EL PERIODO, Y MEMORÁNDUM; LOS TURNA A LA SV PARA REVISIÓN.<br><br>TIEMPO: 10 DÍAS HÁBILES. | · INFORME TRIMESTRAL DE RESULTADOS<br>· MEMORÁNDUM |
| SV | 6. RECIBE Y REVISA EL INFORME TRIMESTRAL DE RESULTADOS OBTENIDOS DEL PERIODO ESTABLECIDO, ASÍ COMO EL MEMORÁNDUM; DA VISTO BUENO Y LOS TURNA A LA DGVS PARA SU AUTORIZACIÓN Y FIRMA.<br><br>TIEMPO: 3 DÍAS HÁBILES. | · INFORME TRIMESTRAL DE RESULTADOS<br>· MEMORÁNDUM |
| DGVS | 7. RECIBE Y AUTORIZA EL INFORME TRIMESTRAL DE RESULTADOS OBTENIDOS EN EL PERIODO ESTABLECIDO, ASÍ COMO MEMORÁNDUM; FIRMA Y DEVUELVE AL DCN A TRAVÉS DE LA SV PARA SU ENTREGA A LA VICEPRESIDENCIA DE UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS.<br><br>TIEMPO: 2 DÍAS HÁBILES<br><br>**FIN DEL PROCEDIMIENTO** | · INFORME TRIMESTRAL DE RESULTADOS<br>· MEMORÁNDUM |

# DIAGRAMA DE FLUJO

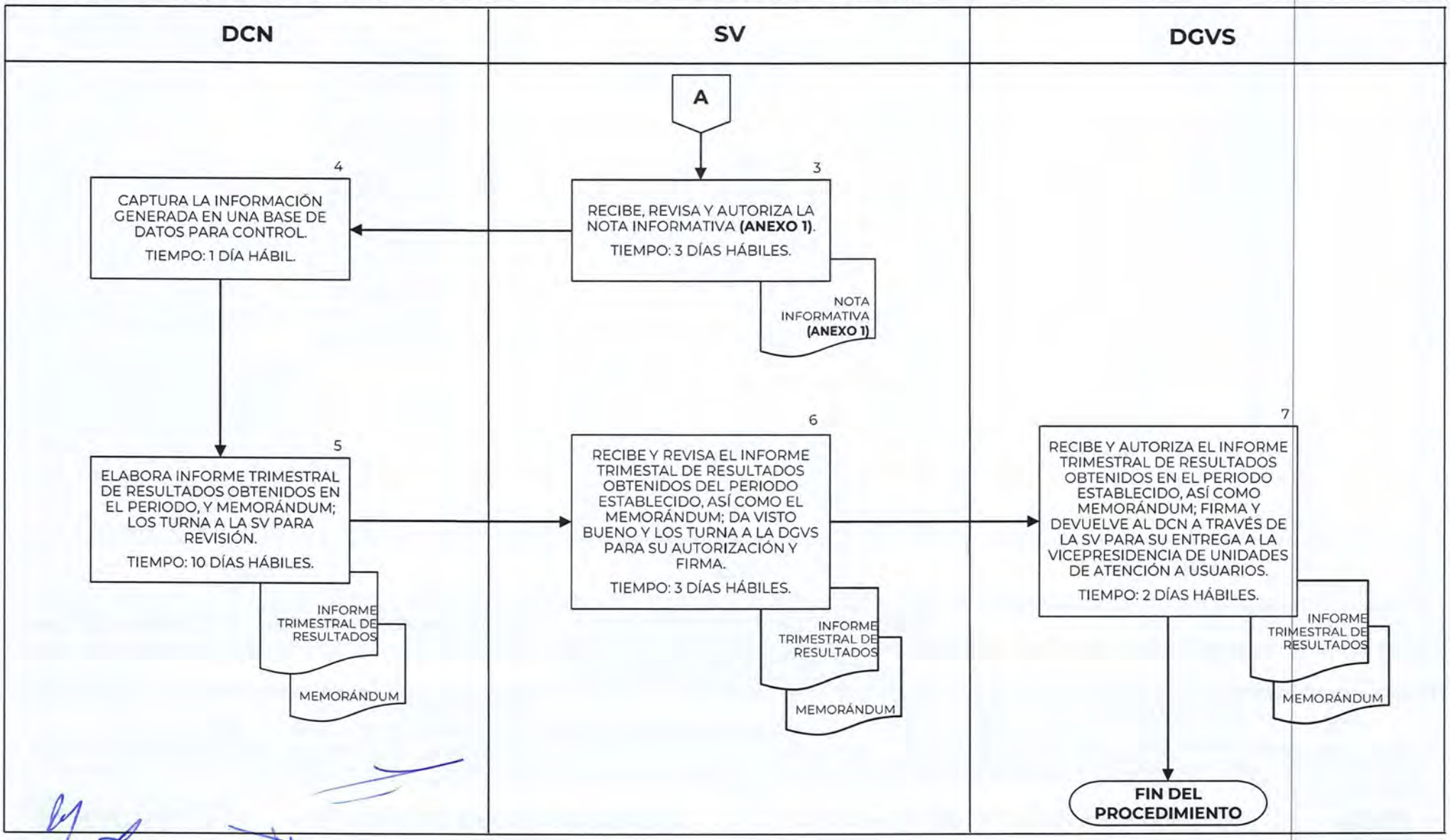
## PROCEDIMIENTO: A. REVISIÓN NORMATIVA AL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO

| DCN | SV | DGVS |
|---|---|---|



# DIAGRAMA DE FLUJO

## PROCEDIMIENTO: A. REVISIÓN NORMATIVA AL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO



## B. AUTORIZACIÓN DE ADMISIÓN A TRÁMITE DE RECLAMACIONES QUE SE DETERMINEN TRASCENDENTES

**Objetivo:**

Establecer las políticas de operación y describir cada una de las etapas para que las Unidades de Atención a Usuarios soliciten a la DGVS, someter a consideración del Comité de Asuntos Trascendentes, la Opinión respecto de las Reclamaciones que se determinen trascendentes.

**Políticas de Operación:**

1. El DCN recibirá en el Correo electrónico trascendentes@condusef.gob.mx, las solicitudes para someter a consideración del Comité de Asuntos Trascendentes y la Opinión para las Reclamaciones que puedan considerarse trascendentes, que les sean enviadas por las Unidades de Atención a Usuarios.

2. El DCN generará un registro de los asuntos recibidos por las Unidades de Atención a Usuarios que contenga los datos de recepción, monto y sector, entre otros.

3. El DCN elaborará un proyecto en el cual identificará la Unidad de Atención a Usuarios, número de expediente, Usuario, la Institución Financiera, en su caso, los antecedentes en el SIO, el reclamo, el fundamento legal invocado por los Usuarios en su escrito, los documentos que deben solicitar en su caso a la Institución Financiera o al Reclamante, la fecha del hecho reclamado, la descripción de los hechos, así como un análisis de la Reclamación y la Opinión respectiva.

4. La SV generará la compilación de los Proyectos de Opinión en la Carpeta Electrónica Compartida que será enviada a los miembros del Comité de Asuntos Trascendentes, para que en las sesiones aprueben o determinen el sentido de la Opinión para la admisión a trámite de las Reclamaciones que se reciban.

5. El DCN mantendrá comunicación con las Unidades de Atención a Usuarios mediante el Correo electrónico trascendentes@condusef.gob.mx, a efecto de que estas conozcan de manera rápida y oportuna la Opinión, previamente aprobada por el Comité de Asuntos Trascendentes.

## DESCRIPCIÓN NARRATIVA

**PROCEDIMIENTO: B. AUTORIZACIÓN DE ADMISIÓN A TRÁMITE DE RECLAMACIONES QUE SE DETERMINEN TRASCENDENTES**

| RESPONSABLE | ACTIVIDAD | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS |
|---|---|---|
| DCN | 1. RECIBE DIARIAMENTE DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS, VÍA CORREO ELECTRÓNICO, LAS SOLICITUDES PARA SOMETER A CONSIDERACIÓN DEL COMITÉ DE ASUNTOS TRASCENDENTES LA OPINIÓN PARA LA ADMISIÓN A TRÁMITE DE LAS RECLAMACIONES CONSIDERADAS TRASCENDENTES.<br><br>TIEMPO: 8 HORAS AL DÍA.<br><br>**¿LA SOLICITUD SE ENCUENTRA DEBIDAMENTE INTEGRADA?**<br><br>**NO**<br><br>**CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 2.**<br><br>**SÍ**<br><br>**CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 3.** | · RECLAMACIONES Y ANEXOS |
| | 2. ESTABLECE COMUNICACIÓN CON LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS PARA LA OBTENCIÓN DE LOS DOCUMENTOS FALTANTES.<br><br>TIEMPO: 8 HORAS AL DÍA.<br><br>**REGRESA A LA ACTIVIDAD No. 1.** | · RECLAMACIONES Y ANEXOS |
| | 3. ASIGNA UN NÚMERO CONSECUTIVO DEL ASUNTO Y REGISTRA LA INFORMACIÓN EN UNA CARPETA ELECTRÓNICA COMPARTIDA.<br><br>TIEMPO: 8 HORAS AL DÍA. | |

## DESCRIPCIÓN NARRATIVA

**PROCEDIMIENTO: B. AUTORIZACIÓN DE ADMISIÓN A TRÁMITE DE RECLAMACIONES QUE SE DETERMINEN TRASCENDENTES**

| RESPONSABLE | ACTIVIDAD | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS |
|---|---|---|
| DCN | 4. DISTRIBUYE LAS SOLICITUDES PARA SU ANÁLISIS Y ELABORACIÓN DEL PROYECTO CON EL SENTIDO DE LA OPINIÓN **(ANEXO 2)** CORRESPONDIENTE ENTRE EL PERSONAL DEL DCN.<br>TIEMPO: 8 HORAS AL DÍA. | · PROYECTO CON EL SENTIDO DE LA OPINIÓN **(ANEXO 2)** |
| | 5. REALIZA EL ANÁLISIS JURÍDICO DE LA RECLAMACIÓN Y ELABORA EL PROYECTO CON EL SENTIDO DE LA OPINIÓN **(ANEXO 2)** CORRESPONDIENTE.<br>TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL. | · PROYECTO CON EL SENTIDO DE LA OPINIÓN **(ANEXO 2)** |
| | 6. TURNA EL PROYECTO CON EL SENTIDO DE LA OPINIÓN **(ANEXO 2)** A LA SV PARA SU REVISIÓN E INTEGRACIÓN.<br>TIEMPO: 1 HORA AL DÍA. | · PROYECTO CON EL SENTIDO DE LA OPINÓN **(ANEXO 2)** |
| SV | 7. RECIBE Y REVISA EL PROYECTO CON EL SENTIDO DE LA OPINIÓN **(ANEXO 2)** Y GENERA LA CARPETA DE ASUNTOS PARA SU REVISIÓN, MODIFICACIÓN O APROBACIÓN; ASÍ COMO LA CONVOCATORIA PARA LA SESIÓN QUE CORRESPONDA DEL COMITÉ DE ASUNTOS TRASCENDENTES Y TURNA A LA DGVS PARA SU REVISIÓN.<br>TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL. | · PROYECTO CON EL SENTIDO DE LA OPINIÓN **(ANEXO 2)**<br>· CONVOCATORIA<br>· CARPETA DE ASUNTOS |

## DESCRIPCIÓN NARRATIVA

**PROCEDIMIENTO: B. AUTORIZACIÓN DE ADMISIÓN A TRÁMITE DE RECLAMACIONES QUE SE DETERMINEN TRASCENDENTES**

| RESPONSABLE | ACTIVIDAD | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS |
|---|---|---|
| DGVS | 8. RECIBE, REVISA Y ENVÍA LA CARPETA Y LA CONVOCATORIA A LOS MIEMBROS DEL COMITÉ DE ASUNTOS TRASCENDENTES.<br><br>TIEMPO: 1 HORA.<br><br>**¿EL COMITÉ DE ASUNTOS TRASCENDENTES, APROBÓ ALGUNO DE LOS PROYECTOS DE OPINIÓN PROPUESTOS?**<br><br>**NO**<br><br>**CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 9.**<br><br>**SÍ**<br><br>**CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 10.** | · PROYECTO CON EL SENTIDO DE LA OPINIÓN **(ANEXO 2)**<br>· CONVOCATORIA<br>· CARPETA DE ASUNTOS |
| DCN | 9. PROCEDE A REALIZAR LAS ADECUACIONES CORRESPONDIENTES, Y TURNA PARA REVISIÓN DE LA SV Y DE LA DGVS.<br><br>TIEMPO: 1 HORA. | |

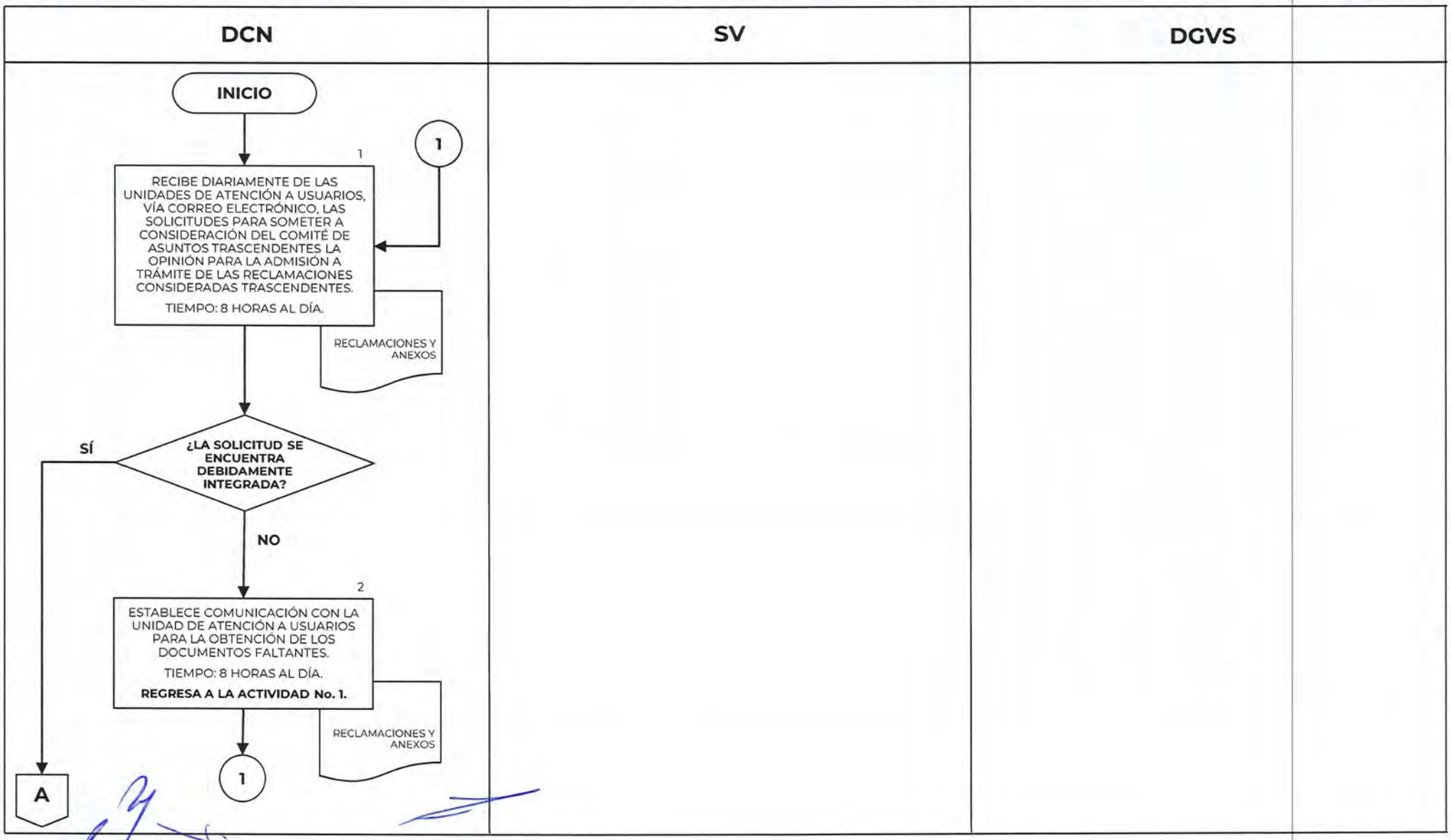
## DESCRIPCIÓN NARRATIVA

**PROCEDIMIENTO: B. AUTORIZACIÓN DE ADMISIÓN A TRÁMITE DE RECLAMACIONES QUE SE DETERMINEN TRASCENDENTES**

| RESPONSABLE | ACTIVIDAD | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS |
|---|---|---|
| DCN | 10. INFORMA VÍA CORREO ELECTRÓNICO A LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS CORRESPONDIENTE LA OPINIÓN APROBADA POR EL COMITÉ DE ASUNTOS TRASCENDENTES.<br><br>TIEMPO: 4 HORAS. | • INFORME MENSUAL A LA VICEPRESIDENCIA JURÍDICA |
| | 11. ELABORA UNA RECOPILACIÓN DE DATOS PARA SU INTEGRACIÓN AL INFORME MENSUAL PARA LA VICEPRESIDENCIA JURÍDICA, POR LO QUE TURNA A LA SV PARA REVISIÓN.<br><br>TIEMPO: 10 DÍAS HÁBILES. | |
| SV | 12. REVISA EL INFORME DE RESULTADOS Y LO ENVÍA POR CORREO ELECTRÓNICO.<br><br>TIEMPO: 2 DÍAS HÁBILES. | |
| | **FIN DEL PROCEDIMIENTO** | |

# DIAGRAMA DE FLUJO

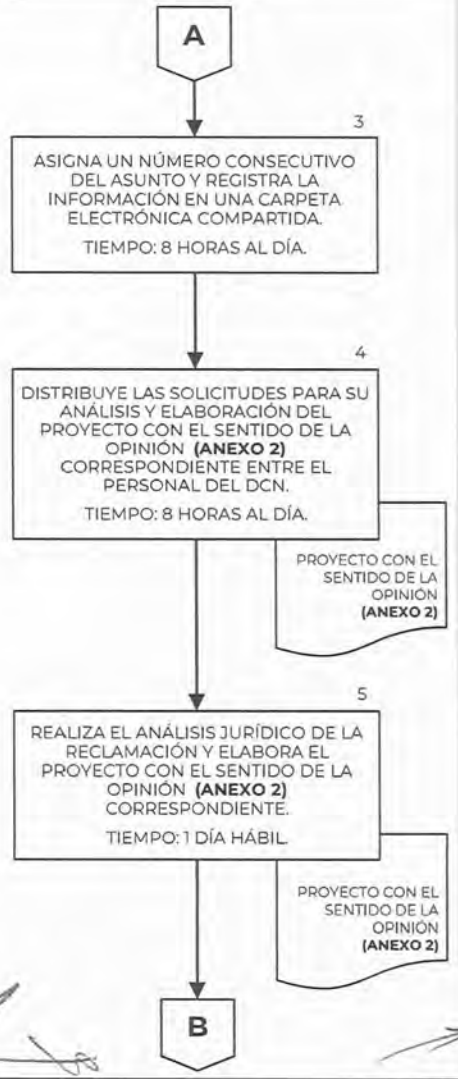
## PROCEDIMIENTO: B. AUTORIZACIÓN DE ADMISIÓN A TRÁMITE DE RECLAMACIONES QUE SE DETERMINEN TRASCENDENTES



# DIAGRAMA DE FLUJO

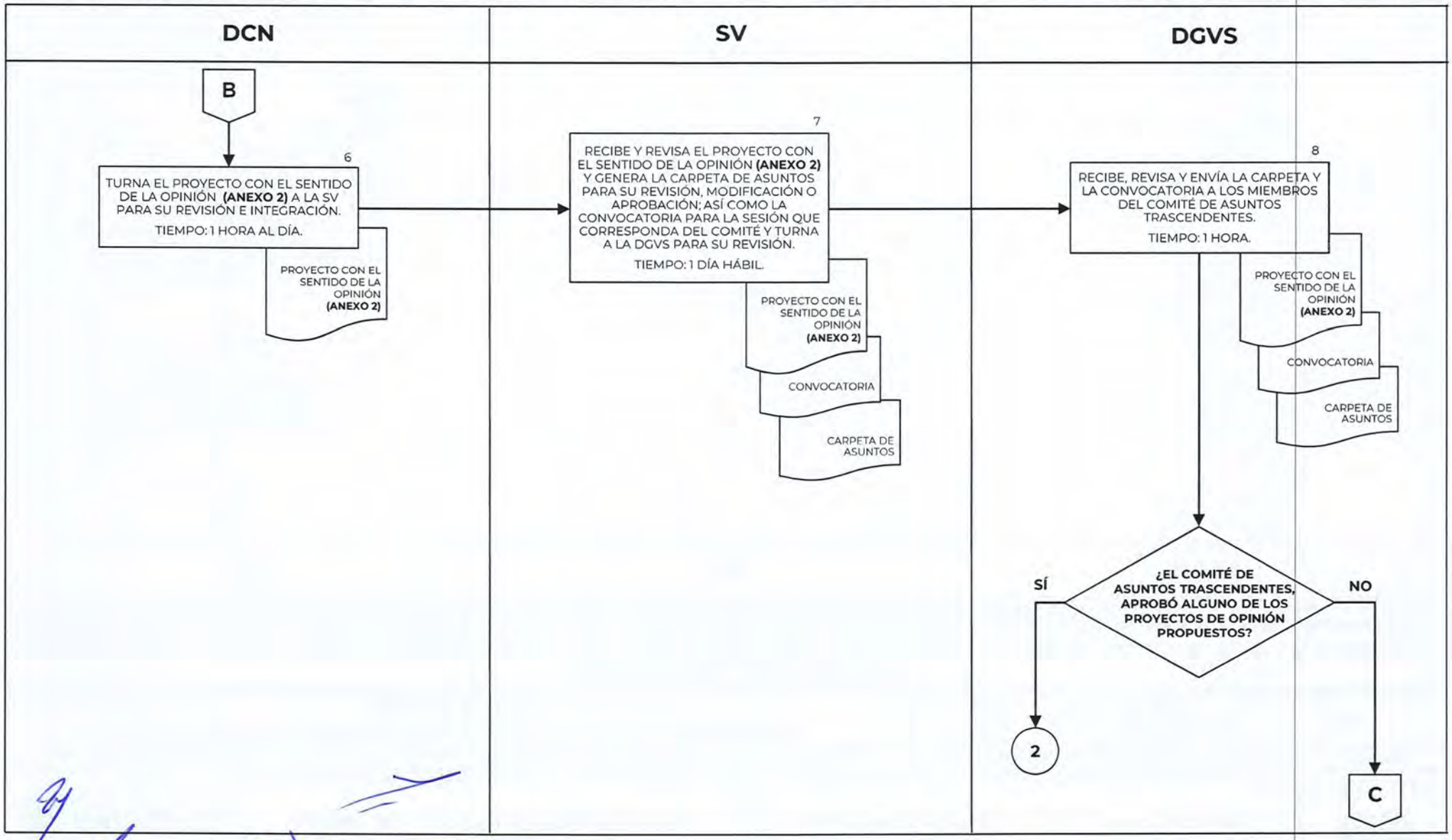
## PROCEDIMIENTO: B. AUTORIZACIÓN DE ADMISIÓN A TRÁMITE DE RECLAMACIONES QUE SE DETERMINEN TRASCENDENTES

| DCN | SV | DGVS |
|---|---|---|



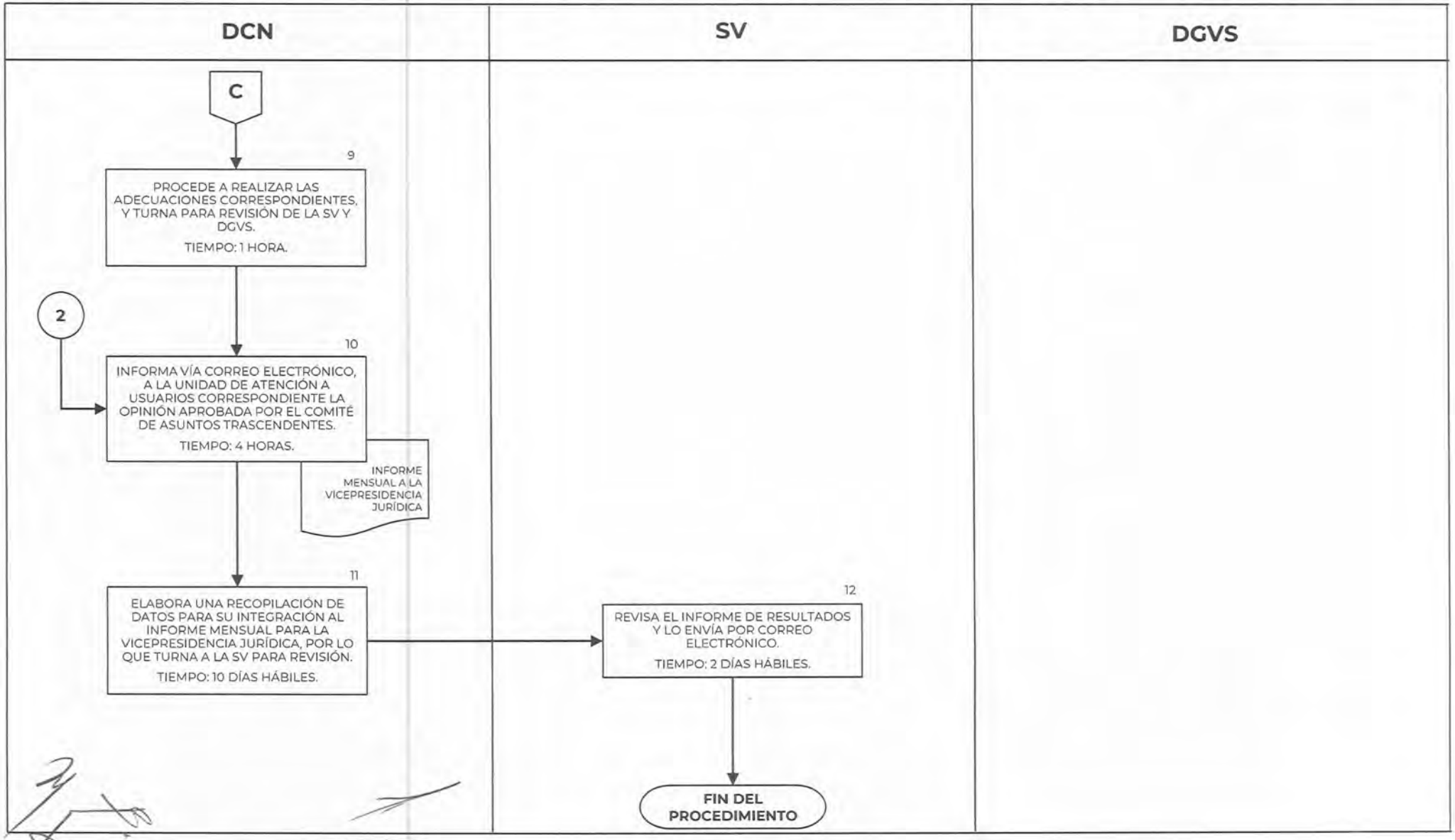
# DIAGRAMA DE FLUJO

## PROCEDIMIENTO: B. AUTORIZACIÓN DE ADMISIÓN A TRÁMITE DE RECLAMACIONES QUE SE DETERMINEN TRASCENDENTES



# DIAGRAMA DE FLUJO

## PROCEDIMIENTO: B. AUTORIZACIÓN DE ADMISIÓN A TRÁMITE DE RECLAMACIONES QUE SE DETERMINEN TRASCENDENTES



## FORMATOS E INSTRUCTIVOS DE LLENADO

**ANEXO 1.** Nota Informativa

**ANEXO 2.** Proyecto con el Sentido de la Opinión

**ANEXO 1**

HACIENDA

**Vicepresidencia Jurídica**
**Dirección General de Verificación y Sanciones**
**Subdirección de Verificación**
**Departamento de Control Normativo**

**NOTA INFORMATIVA**

**UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS**
(1)

**NÚMERO DE EXPEDIENTE**
(2)

**NOMBRE DEL TITULAR DE LA UAU**
(3)

**NOMBRE DEL CONCILIADOR**
(4)

**USUARIO**
(5)

**INSTITUCIÓN FINANCIERA**
(6)

**RECLAMACIÓN**
(7)

**CONCLUSIÓN**
(8)

**GESTIÓN ELECTRÓNICA/ORDINARIA**

(9)

**INCONSISTENCIAS DETECTADAS**

(10)

**OBSERVACIONES A SUBSANAR POR LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS**

(11)

**FECHA DE REVISIÓN DEL EXPEDIENTE**

(12)

**FECHA DE REVISIÓN DE LA NOTA INFORMATIVA**

(13)

**ELABORÓ**

(14)

**PERSONAL OPERATIVO**

**REVISÓ**

(15)

**JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CONTROL NORMATIVO**

## INSTRUCTIVO DE LLENADO "NOTA INFORMATIVA"

| EN EL CONCEPTO: | SE DEBE ANOTAR: |
|---|---|
| 1. | La Unidad de Atención a Usuarios, cuyo expediente se va a revisar. |
| 2. | El número del expediente que corresponda. |
| 3. | El nombre completo (nombre(s), apellido paterno y materno) del Titular de la Unidad de Atención a Usuarios. |
| 4. | El nombre completo (nombre(s), apellido paterno y materno) del Conciliador. |
| 5. | El nombre completo (nombre(s), apellido paterno y materno) del Usuario. |
| 6. | La denominación social de la Institución Financiera. |
| 7. | El motivo de la reclamación del Usuario. |
| 8. | Cuál fue la conclusión del procedimiento conciliatorio. |
| 9. | Si se llevó a cabo o no el procedimiento de gestión electrónica u ordinaria, previo al inicio del procedimiento conciliatorio. |
| 10. | Las inconsistencias de fondo que fueron detectadas en el desarrollo del procedimiento conciliatorio. |
| 11. | Las sugerencias u observaciones que la Unidad de Atención a Usuarios deba subsanar. |
| 12. | La fecha (día, mes y año) de la revisión del expediente. |
| 13. | La fecha (día, mes y año) de la revisión de la Nota Informativa por parte del Titular del Departamento de Control Normativo. |
| 14. | El nombre completo (nombre(s), apellido paterno y materno) del personal operativo adscrito al Departamento de Control Normativo que elaboró la Nota Informativa. |
| 15. | El nombre completo (nombre(s), apellido paterno y materno) del Titular del Departamento de Control Normativo que revisó la Nota Informativa. |

**ANEXO 2**

HACIENDA | CONDUSEF

**Vicepresidencia Jurídica**
**Dirección General de Verificación y Sanciones**

Fecha de Elaboración: (1)

**PROYECTO CON EL SENTIDO DE LA OPINIÓN**

**ASUNTO:** (2)
**VS**
(3)
(4)

Unidad de Atención a Usuarios:

- **ASUNTO:** (5)

**SIO WEB:** (6)

- **RECLAMACIÓN:**

**Fecha de Recepción:** (7)

**Reclamo:** (8)

**Fundamento Legal Invocado:** (9)

**Fecha del Hecho que da Origen a la Reclamación:** (10)

**Documento Financiero:** (11)

**Vigencia del Servicio Financiero:** (12)

- **HECHOS:** (13)
- **ANEXOS DIGITALIZADOS:** (14)
- **ACUERDO**

**TÍTULO DEL SENTIDO DEL PROYECTO DE OPINIÓN PROPUESTO**

El proyecto debe contener:

1. (15)
2. (16)
3. (17)
4. (18)
5. (19)
6. (20)

- **TÉRMINO LINEAMIENTOS:** (21)

## INSTRUCTIVO DE LLENADO
## "PROYECTO CON EL SENTIDO DE LA OPINIÓN"

| EN EL CONCEPTO: | SE DEBE ANOTAR: |
|---|---|
| 1. | La fecha de elaboración. |
| 2. | El nombre, razón social o denominación del reclamante, en su caso, representante o apoderado legal. |
| 3. | La Institución Financiera reclamada. |
| 4. | El número de expediente (EXP. 202*/***/****). |
| 5. | El producto o servicio financiero reclamado. |
| 6. | La descripción de la información localizada en el Sistema de Información Operativa (SIO.WEB). |
| 7. | La fecha en la que la Unidad de Atención a Usuarios recibió la reclamación. |
| 8. | La descripción del servicio financiero que se considera incumplido por el Usuario. |
| 9. | Los artículos de la ley en los que el Usuario sustenta su reclamación. |
| 10. | La(s) f echa(s) en la(s) que sucedió el(los) hecho(s) reclamados. |
| 11. | La documentación que ampare la contratación del servicio que origina la reclamación. |
| 12. | El término en el que la Institución Financiera se encuentra obligado a realizar una contraprestación en favor del Usuario. |
| 13. | La descripción del servicio que se reclama, y relación sucinta y cronológica de los hechos que motivan la reclamación. |
| 14. | La descripción de los documentos que adjunta el Usuario a su escrito de queja, para acreditar el servicio financiero objetado. |

15. La fundamentación y motivación del sentido de la opinión propuesta.

16. La forma textual resaltado en negritas el sentido de la Opinión propuesta.

17. En su caso, el término para desahogar algún requerimiento formulado al Usuario, así como la descripción detallada del requerimiento.

18. La suplencia de la deficiencia de la reclamación en beneficio del Usuario de conformidad con el párrafo segundo del artículo 63 de la LPDUSF.

19. Las orientaciones que se estimen pertinentes en beneficio del Usuario.

20. Las documentales que la Unidad de Atención a Usuarios de origen debe solicitar a la Institución Financiera reclamada, con los que pretende acreditar el hecho reclamado.

21. La revisión de cumplimiento del término establecido en el artículo 39, fracción XI, en relación con el artículo 16, fracción XXIX del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, así como de los Lineamientos para la Integración y Funcionamiento del Comité de Asuntos Trascendentes.

## FIRMAS DE VALIDACIÓN

| NOMBRE Y PUESTO | FIRMA Y RÚBRICA |
|---|---|
| · **ÁREAS INVOLUCRADAS EN EL PROCESO** | |
| **MARÍA DEL CARMEN ARROYO ARROYO,** Directora General de Verificación y Sanciones. | |
| **JANET ALEJANDRA MIGUEL VÁSQUEZ,** Jefa de Departamento de Enlace con Unidades Especializadas.<br>En suplencia por ausencia de la Subdirectora de Verificación, con fundamento en el artículo 4 último párrafo en relación con el artículo 66 último párrafo del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. | |
| **ÓSCAR IVÁN PÉREZ ZARAGOZA,** Jefe del Departamento de Control Normativo. | |
| · **DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS LEGALES** | |
| **RODRIGO JUVENTINO GARCÍA ISLAS LEAL,** Director General de Servicios Legales. | |
| · **DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y FINANZAS** | |
| **BERNARDITA GLORIA ARANGO FERNÁNDEZ,** Directora de Planeación y Finanzas. | |

## TRANSITORIOS

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

**SEGUNDO. -** La entrada en vigor del presente Manual, deja sin efectos al **"Manual de Procedimientos para la Revisión Normativa al Procedimiento Conciliatorio y la Autorización de Admisión a Trámite de Reclamaciones que se Determinen Relevantes"** fechado en el mes de octubre de 2017.