HACIENDA

SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

CONDUSEF

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

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN, VIGILANCIA E INSPECCIÓN

Agosto 2023

ÍNDICE

		PÁGINA
INTRODUCCIÓN		2
I.	ÁMBITO DE APLICACIÓN, RESPONSABLES Y OBLIGACIONES	3
II.	MARCO JURÍDICO – ADMINISTRATIVO	4
III.	DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS	6
IV.	POLÍTICAS GENERALES DE OPERACIÓN	13
V.	PROCEDIMIENTOS	14
	A. PARA LA EVALUACIÓN, SUPERVISIÓN Y VIGILANCIA DE LA INFORMACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	14
	B. PARA REALIZAR LAS VISITAS DE INSPECCIÓN	54
FIRMAS DE VALIDACIÓN		92
TRANSITORIOS		94

INTRODUCCIÓN

La Dirección de Planeación y Finanzas, con la participación de la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera, en ejercicio de las atribuciones que les son conferidas en los artículos 15, fracción III; 31, fracciones I, VII y XXXII; 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 de Evaluación, Vigilancia e Inspección".**

El propósito del presente Manual es asegurar que los procesos de Evaluación, Vigilancia e Inspección, sean homogéneos entre las Direcciones que conforman la Dirección General, a fin de que la Institución o Entidad Financiera dé cumplimiento a las obligaciones que señala la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y demás ordenamientos sobre los productos y 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 todos los servidores públicos adscritos a la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera, a la Dirección de Evaluación y Supervisión A, a la Dirección de Evaluación y Supervisión B y a la Dirección Evaluación y Supervisión C, 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.

II. MARCO JURÍDICO - ADMINISTRATIVO

Ordenamientos de Tipo Legislativo

- Ley de Ahorro y Crédito Popular.
- Ley de Instituciones de Crédito.
- Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.
- 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 Uniones de Crédito.
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
- Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito.
- Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.
- Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo.
- Ley para Regular las Agrupaciones Financieras.
- Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera.
- Ley sobre el Contrato de Seguro.

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.
- Disposiciones de Carácter General de la CONDUSEF en materia de transparencia y sanas prácticas aplicables a las Instituciones de Tecnología Financiera.
- Disposiciones de Carácter General en Materia de Cláusulas Abusivas contenidas en los Contratos de Adhesión.
- Disposiciones de Carácter General en materia de sanas prácticas, transparencia y publicidad aplicables a las instituciones de seguros.

- Disposiciones de Carácter General en Materia de Transparencia aplicables a las Instituciones de Crédito y Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, Entidades Reguladas.
- Disposiciones de Carácter General en materia de transparencia aplicables a las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo, sociedades financieras populares y sociedades financieras comunitarias.
- Disposiciones de Carácter General en materia de transparencia aplicables a las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, Entidades No Reguladas.
- Disposiciones de Carácter General en materia de transparencia aplicables a las Uniones de Crédito.
- Disposiciones de Carácter General que regulan los Programas de Autocorrección de la CONDUSEF.
- Reglamento de Supervisión de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Ordenamientos Normativos Internos

- Lineamientos de Supervisión de la CONDUSEF.
- Manual de Organización General de la CONDUSEF.

Otros Documentos

- Convenio de Colaboración en Materia de Visitas de Inspección a Instituciones Financieras, Intercambio de Información, Orientación o Apoyo Técnico en Acciones Colectivas. (CNBV-CONDUSEF).

III. DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS

Para los efectos de este Manual, se entenderá por:

Acta de Constancia de Visita	Al documento utilizado por la CONDUSEF al momento de realizar la visita de inspección en una sucursal u oficina, que describe la información con la que se cuenta y la documentación proporcionada por la Institución o Entidad Financiera, el cual es firmado por el apoderado o representante legal, testigos y servidores públicos de la CNBV y CONDUSEF.
Boletín de Prensa	Al documento que contiene los resultados del proceso de evaluación, vigilancia y supervisión de un producto financiero y dado a conocer al público en general a través de los diversos medios de comunicación con los que cuenta la Comisión Nacional.
Buró de Entidades Financieras	A la herramienta que permite al Usuario conocer sobre la información que generan las Instituciones y Entidades Financieras a través de un valor numérico de acuerdo a la metodología de evaluación establecida.
Cláusulas Abusivas	A cualquier estipulación, término o condición establecida en los Contratos de Adhesión, que causa un desequilibrio en los derechos y obligaciones entre las partes, en detrimento o perjuicio del Usuario, se podrán observar en cualquier sector.
CNBV	A la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.
CNSF	A la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.
Comisión Nacional/ CONDUSEF	A la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Contratos de Adhesión	Al documento elaborado unilateralmente por las Entidades Financieras para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la celebración de una o más Operaciones masivas, en el entendido de que los Usuarios no podrán negociar dichos términos y condiciones.
DDEPO	A la Dirección de Desarrollo y Evaluación del Proceso Operativo.
DGEF	A la Dirección General de Educación Financiera.
DGESPF	A la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera.
DGVS	A la Dirección General de Verificación y Sanciones.
Dirección de Área /DA	A la Dirección de Evaluación y Supervisión A (DESA); Dirección de Evaluación y Supervisión B (DESB); Dirección de Evaluación y Supervisión C (DESC).
Entidades Financieras	A las previstas en el artículo 3, fracción IX de la LTOSF.
Informe de Resultados de la Visita Inspección (CNBV)	Al documento que contiene todos los cumplimientos e incumplimientos normativos detectados por la DGESPF, la DGVS, así como la DGEF, derivados de la visita de inspección.
Informe de Visita de Inspección (DGESPF)	Al documento que contiene la descripción detallada de la información y documentación recabadas durante la vista de inspección, así como el análisis y los resultados obtenidos respecto de las atribuciones de la DGESPF.
INFO'S	Al documento que contiene la descripción de los conceptos y fundamentos normativos de las características del producto financiero a evaluar.

Inspector — Al Servidor Público de la CONDUSEF que, en coordinación con la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, realiza visitas de inspección en las instalaciones de las Instituciones o Entidades Financieras.

Institución Financiera — En singular o plural, a las señaladas en la fracción IV del artículo 2 de la LPDUSF.

Jefatura de Departamento — Al Departamento de Evaluación de Fondos de Pago Electrónico; Departamento de Evaluación de Financiamiento Colectivo; Departamento de Evaluación de Instituciones de Crédito y SOFOMES E.R.; Departamento de Evaluación de Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo; Departamento de Evaluación de Uniones de Crédito; Departamento de Evaluación de Sociedades Financieras Populares; Departamento de Evaluación de Entidades de Ahorro y Préstamo Popular; Departamento de Evaluación de Seguros y Fianzas; y Departamento de Evaluación de SOFOMES E.N.R.

Layouts — Al archivo electrónico que contiene los resultados finales del proceso de evaluación y vigilancia de los productos financieros, a fin de incorporar dichos resultados al Buró de Entidades Financieras.

LISF — A la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas.

LITF — A la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera.

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

LSCS — A la Ley Sobre el Contrato de Seguro.

LTOSF — A la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.

Matriz de Evaluación

Al documento electrónico (Base de Excel) que contiene los aspectos a evaluar determinados con base en la normatividad vigente de los productos y servicios financieros que ofrecen las Instituciones o Entidades Financieras. Sirve como guía de puntuación en la evaluación sobre el cumplimiento normativo de los contratos, estados de cuenta, publicidad e información en general, de los productos y servicios financieros ofrecidos por la Institución o Entidad Financiera, la cual se divide en información mínima, calidad y forma, asignándole a cada uno ponderaciones.

Memorándum para posible sanción (con expediente anexo)

Al documento emitido por la DGESPF o las Direcciones de Área dirigido a la DGVS para iniciar el procedimiento sancionador, el cual contiene los posibles incumplimientos normativos detectados y el expediente con los documentos ordenados cronológicamente, tanto de las Instituciones o Entidades Financieras como los emitidos por esta Comisión Nacional durante el proceso de supervisión.

Nota Metodológica

A la descripción del proceso que lleva a cabo la CONDUSEF para la realización de la evaluación, vigilancia y supervisión de un producto financiero, incluyendo a las instituciones o Entidades y documentación requerida.

Oficialía de Partes

A la Unidad Administrativa ubicada en oficinas centrales de la CONDUSEF, competente para recibir y remitir a la DGESPF aquellos asuntos relacionados con su facultad de supervisión a las Instituciones o Entidades Financieras.

Oficio de Conclusión

Al documento emitido por la Comisión Nacional en el que se informa a las Instituciones o Entidades Financieras la terminación de las actividades de supervisión.

Oficio del Programa de Cumplimiento Forzoso	Al documento emitido por la Comisión Nacional en el que se ordenan a las Instituciones o Entidades Financieras las medidas preventivas y/o correctivas derivadas del proceso de supervisión, así como los términos y condiciones en los que las deberán ejecutar, señalando el plazo para su cumplimiento y para que, en su caso, manifiesten lo que a su derecho convenga.
Oficio de Requerimiento de Información	Al documento emitido por la Comisión Nacional en el que se solicita a las Instituciones o Entidades Financieras la información y documentación necesarias para dar cumplimiento a la facultad de supervisión, relacionada con las actividades de evaluación, vigilancia e inspección, así como el plazo para dar respuesta al mismo.
Oficio de Respuesta al Derecho de Audiencia	Al documento emitido por la Comisión Nacional en el que se comunica a las Instituciones o Entidades Financieras las observaciones que subsisten, las que se eliminan, las que se dejan sin efectos y/o las que se modifican, derivadas del Programa de Cumplimiento Forzoso.
Orden de Visita de Inspección	Al Oficio mediante el cual la CNBV ordena a la Institución o Entidad Financiera atender la visita de inspección, que incluye los requerimientos de supervisión de la CONDUSEF.
Ponderar	A la asignación del valor de las categorías de evaluación que conforma la Matriz de Evaluación.
Programa Anual de Supervisión	Al documento que establece la planeación anual de la facultad de supervisión de la Comisión Nacional, mediante las actividades de evaluación, vigilancia e inspección a las Instituciones o Entidades Financieras.
Programa Anual de Visitas Ordinarias de Inspección	Al documento elaborado por la CNBV para el año inmediato siguiente al de su elaboración, en el que indican las visitas de inspección ordinarias que la CONDUSEF practicará a las Instituciones o Entidades Financieras.

Servidor Público de la CONDUSEF	Al personal de la CONDUSEF autorizado por la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera para realizar las actividades de evaluación y vigilancia e inspección.
SIAM	Al Sistema de Administración de Multas.
SIES	Al Sistema Integral de Evaluación y Supervisión.
SINE	Al sistema de comunicación electrónico entre las Instituciones Financieras y la CONDUSEF para la recepción de promociones, solicitudes, informes o cumplimiento a requerimientos y de notificaciones por vía electrónica, creado por la CONDUSEF, que permite a las Instituciones o Entidades Financieras el acceso al Medio Remoto de Comunicación electrónica.
SIPRES	Al Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros.
Subdirección de Área	A la Subdirección de Evaluación de Instituciones de Tecnología Financiera, Subdirección de Evaluación de Instituciones de Crédito y SOFOMES E.R., Subdirección de Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Uniones de Crédito, Subdirección de Evaluación de Seguros y Fianzas, y Subdirección de Evaluación de SOFOMES E.N.R.
Unidades de Atención a Usuarios	A la Unidad Administrativa desconcentrada de la Comisión Nacional en cada Entidad Federativa, que apoya a la DGESPF, en recibir y remitirle aquellos asuntos relacionados con su facultad de supervisión a las Instituciones o Entidades Financieras.
Usuario	A la persona que contrata, utiliza un producto y/o servicio financiero o que por cualquier otra causa tenga algún derecho frente a una Institución o Entidad Financiera como resultado de la operación o servicio prestado, en términos de lo dispuesto en el artículo 2, fracción I de la LPDUSF; al cliente definido en términos del artículo 3, fracción III de la LTOSF.

VIE	A la Visita de Inspección Especial.
VIO	A la Visita de Inspección Ordinaria.

IV. POLÍTICAS GENERALES DE OPERACIÓN

1. Será responsabilidad de la DGESPF, así como de sus Direcciones de Área, Subdirecciones y Departamentos, en el ámbito de actuación que les corresponda, llevar a cabo los procesos de evaluación, vigilancia e inspección en las Instituciones o Entidades Financieras, relacionadas con los productos y servicios financieros que ofrecen y promueven con los Usuarios.

2. La DGESPF generará a través de Layouts (bases de datos) los resultados de la Evaluación y Supervisión, que se incorporará al Buró de Entidades Financieras.

3. La DGESPF, enviará a la DGVS los expedientes de las Instituciones o Entidades Financieras, cuando la información solicitada no sea entregada en el tiempo y forma que se tiene estipulado para ello; cuando del análisis realizado a la documentación enviada se desprenda algún incumplimiento normativo, o bien, que la misma esté incompleta, de conformidad con las obligaciones establecidas en cada sector.

4. Será responsabilidad de la DGESPF, analizar y determinar la existencia de Cláusulas Abusivas en los Contratos de Adhesión, que utilice la Institución o Entidad Financiera para la celebración de operaciones con Usuarios.

5. Los resultados obtenidos de los procesos de evaluación, vigilancia y supervisión serán incorporados al Buró de Entidades Financieras, y la información relativa a la detección de Cláusulas Abusivas, se incorporará al sitio de la CONDUSEF www.gob.mx/condusef.

6. Los servidores públicos que manejen la información proporcionada por el Usuario y la Institución o Entidad Financiera, así como de la información contenida en los sistemas informáticos deberán utilizarla únicamente para los fines que persigue la Comisión Nacional, respetando en todo momento la confidencialidad de acuerdo con la LPDUSF, y a la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

7. Todas las Unidades Administrativas que intervienen en los procedimientos que se describen, deberán compartir la información y documentación sobre el trámite a realizar, a fin de agilizar los procesos.

V. PROCEDIMIENTOS

A. PARA LA EVALUACIÓN, SUPERVISIÓN Y VIGILANCIA DE LA INFORMACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

Objetivo

Establecer las políticas y describir el procedimiento a seguir para la evaluación y vigilancia de la información de los productos y servicios financieros que la Institución o Entidad Financiera ofrece a los Usuarios, con el objeto de verificar que den cumplimiento a la normativa aplicable.

Políticas de Operación

1. La DGESPF, será el área responsable de realizar la evaluación, vigilancia e inspección de las Instituciones o Entidades Financieras respecto de sus productos y servicios financieros.

2. Será responsabilidad de las Direcciones de Área la elaboración de la Matriz de Evaluación, INFO'S, Nota Metodológica, Boletín de Prensa y Layouts.

3. La calificación de la Institución o Entidad Financiera estará conformada por el resultado de la supervisión de expedientes de clientes que hayan contratado un producto, considerando la ponderación de la información mínima, calidad y forma.

4. La documentación e información que se evalúa dependerá del tipo de producto, los cuales pueden ser: Contrato de Adhesión, Carátula, Estado de Cuenta, Estados de Operación, Plataformas, Publicidad, Página Web, Tabla de amortización, Folleto Informativo, Solicitud, Oferta Vinculante, Póliza, Condiciones Generales, Comprobantes de Operación, entre otros.

5. Se deberá llevar un control en las Evaluaciones, a efecto de que exista rotación del personal en la realización de la evaluación a la Institución o Entidad Financiera.

6. Concluida la supervisión, la DGESPF enviará los resultados de las calificaciones finales de los productos evaluados a la Vicepresidencia Técnica, a fin de obtener

la aprobación de los mismos para su publicación en los medios de difusión a través de un Boletín de Prensa.

7. La DGESPF y sus Direcciones de Área, podrán evaluar modelos de Contratos de Adhesión y sus respectivos anexos (formatos sin información personal de clientes), cuando a su consideración sea necesario para cumplir con los objetivos de evaluación, vigilancia e inspección.

8. Cuando la Institución o Entidad Financiera omita atender el requerimiento de información a que hace referencia la actividad 9, de la Descripción Narrativa, se enviará el expediente a sanción y se requerirá por segunda vez la presentación de la información omitida.

9. La DGESPF o las Direcciones de Área, conforme a sus atribuciones en el Estatuto Orgánico, podrán firmar indistintamente los requerimientos de información, programas de cumplimiento forzoso, dictámenes del análisis de información del Producto, respuesta al escrito de garantía de audiencia de la Institución o Entidad, así como los oficios de conclusión.

10. Todos los documentos que se emitan durante el proceso de supervisión deberán rubricarse por el personal que los elabora, así como por el personal de mando inferior al servidor público que firme.

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO:	A. PARA LA EVALUACIÓN, SUPERVISIÓN Y VIGILANCIA DE LA INFORMACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
JEFATURA DE DEPARTAMENTO	1. ELABORA CONFORME AL PROGRAMA ANUAL DE SUPERVISIÓN AUTORIZADO LA "MATRIZ DE EVALUACIÓN", LOS "INFO'S" DE EVALUACIÓN POR PRODUCTO, MISMOS QUE CONTIENEN LOS ELEMENTOS NORMATIVOS, CON LOS QUE SE REALIZA LA EVALUACIÓN Y VIGILANCIA DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS QUE OFRECEN LAS INSTITUCIONES O ENTIDADES FINANCIERAS. REMITE A LA SUBDIRECCIÓN DE ÁREA PARA SU VISTO BUENO. TIEMPO: 15 DÍAS HÁBILES.	· MATRIZ DE EVALUACIÓN · INFO'S
SUBDIRECCIÓN DE ÁREA	2. REVISA Y ANALIZA LA INFORMACIÓN Y SOLICITA AUTORIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE ÁREA Y DE LA DGESPF. TIEMPO: 5 DÍAS HÁBILES. **UNA VEZ AUTORIZADA LA MATRIZ DE EVALUACIÓN E INFO'S** 3. REALIZA LA CAPTURA DE "INFO'S" Y "MATRIZ DE EVALUACIÓN" EN EL SIES. TIEMPO: 10 DÍAS HÁBILES.	· MATRIZ DE EVALUACIÓN · INFO'S · MATRIZ DE EVALUACIÓN · INFO'S

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO:	A. PARA LA EVALUACIÓN, SUPERVISIÓN Y VIGILANCIA DE LA INFORMACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SUBDIRECCIÓN DE ÁREA	4. SOLICITA A LA JEFATURA DE DEPARTAMENTO ELABORAR Y/O GENERAR LOS "OFICIOS DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN (LISTADO DE ÚLTIMOS CONTRATOS CELEBRADOS)" A LAS INSTITUCIONES O ENTIDADES FINANCIERAS, SEGÚN EL PRODUCTO A EVALUAR. TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL.	· OFICIOS DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN (LISTADO DE ÚLTIMOS CONTRATOS CELEBRADOS)
JEFATURA DE DEPARTAMENTO	5. ELABORA Y/O GENERA LOS "OFICIOS DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN (LISTADO DE ÚLTIMOS CONTRATOS CELEBRADOS)", DIRIGIDOS A LAS INSTITUCIONES O ENTIDADES FINANCIERAS, DESCRIBIENDO LA INFORMACIÓN QUE SE SOLICITA Y EL PLAZO QUE DISPONEN PARA ENVIAR LA INFORMACIÓN (10 DÍAS HÁBILES) Y REMITE PARA VISTO BUENO LOS "OFICIOS DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN (LISTADO DE ÚLTIMOS CONTRATOS CELEBRADOS)" A LA SUBDIRECCIÓN DE ÁREA. TIEMPO: 7 DÍAS HÁBILES.	· OFICIOS DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN (LISTADO DE ÚLTIMOS CONTRATOS CELEBRADOS)
SUBDIRECCIÓN DE ÁREA	6. RECIBE LOS "OFICIOS DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN (LISTADO DE ÚLTIMOS CONTRATOS CELEBRADOS)", REVISA TÉRMINOS Y FUNDAMENTOS DEL REQUERIMIENTO Y REMITE A LA	· OFICIOS DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN (LISTADO DE ÚLTIMOS CONTRATOS)

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO:	A. PARA LA EVALUACIÓN, SUPERVISIÓN Y VIGILANCIA DE LA INFORMACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	DIRECCIÓN DE ÁREA PARA SU APROBACIÓN. TIEMPO: 3 DÍAS HÁBILES.	CELEBRADOS
DIRECCIÓN DE ÁREA	7. RECIBE "OFICIOS DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN (LISTADO DE ÚLTIMOS CONTRATOS CELEBRADOS)", REVISA, DA VISTO BUENO AL CONTENIDO Y FIRMA LOS OFICIOS, Y LOS DEVUELVE A LA SUBDIRECCIÓN DE ÁREA PARA SU ENVÍO. TIEMPO: 3 DÍAS HÁBILES. **<u>UNA VEZ AUTORIZADOS LOS OFICIOS</u>**	· OFICIOS DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN (LISTADO DE ÚLTIMOS CONTRATOS CELEBRADOS)
SUBDIRECCIÓN DE ÁREA	8. SOLICITA A LA JEFATURA DE DEPARTAMENTO GESTIONE EL ENVÍO DE LOS "OFICIOS DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN (LISTADO DE ÚLTIMOS CONTRATOS CELEBRADOS)" A LAS INSTITUCIONES O ENTIDADES FINANCIERAS. TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL.	· OFICIOS DE REQUERIMEINTO DE INFORMACIÓN (LISTADO DE ÚLTIMOS CONTRATOS CELEBRADOS)
JEFATURA DE DEPARTAMENTO	9. ENVÍA LOS "OFICIOS DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN (LISTADO DE ÚLTIMOS CONTRATOS CELEBRADOS)" A LAS INSTITUCIONES O ENTIDADES FINANCIERAS POR EL MEDIO QUE SE TENGA ESTABLECIDO PARA ELLO	· OFICIOS DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN (LISTADO DE ÚLTIMOS CONTRATOS CELEBRADOS)

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO:	A. PARA LA EVALUACIÓN, SUPERVISIÓN Y VIGILANCIA DE LA INFORMACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	(SINE, MENSAJERÍA, SEPOMEX); CONSIDERANDO QUE EL PLAZO QUE TIENE LA INSTITUCION O ENTIDAD FINANCIERA PARA ATENDER EL REQUERIMIENTO ES DE 10 DÍAS HÁBILES. TIEMPO: 2 DÍAS HÁBILES. **UNA VEZ RECIBIDO EL LISTADO DE ÚLTIMOS CONTRATOS CELEBRADOS POR CADA INSTITUCIÓN O ENTIDAD FINANCIERA**	
DIRECCIÓN DE ÁREA	10. REVISA QUE LA INSTITUCIÓN O ENTIDAD FINANCIERA ATENDIÓ EL REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN (LISTADO DE ÚLTIMOS CONTRATOS CELEBRADOS) EN TIEMPO Y TURNA A LA SUBDIRECCIÓN DE ÁREA PARA SU ANÁLISIS. TIEMPO: 10 DÍAS HÁBILES.	· DOCUMENTACIÓN REMITIDA POR LAS INSTITUCIONES O ENTIDADES FINANCIERAS
SUBDIRECCIÓN DE ÁREA	11. RECIBE POR PARTE DE LA DIRECCIÓN DE ÁREA LA DOCUMENTACIÓN REMITIDA POR LAS INSTITUCIONES O ENTIDADES FINANCIERAS, REVISA SU CONTENIDO E INSTRUYE A LA JEFATURA DE DEPARTAMENTO PARA QUE REALICE EL ANÁLISIS Y VERIFIQUE EL CUMPLIMIENTO EN TIEMPO Y FORMA. TIEMPO: 2 DÍAS HÁBILES.	· DOCUMENTACIÓN REMITIDA POR LAS INSTITUCIONES O ENTIDADES FINANCIERAS

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO:	A. PARA LA EVALUACIÓN, SUPERVISIÓN Y VIGILANCIA DE LA INFORMACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
JEFATURA DE DEPARTAMENTO	12. REALIZA EL ANÁLISIS Y VERIFICA EL CUMPLIMIENTO EN TIEMPO Y FORMA. TIEMPO: 3 DÍAS HÁBILES. **¿LA INFORMACIÓN FUE PROPORCIONADA EN TIEMPO Y FORMA?** **NO** **CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 13.** **SÍ** **CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 15.**	· DOCUMENTACIÓN REMITIDA POR LAS INSTITUCIONES O ENTIDADES FINANCIERAS
JEFATURA DE DEPARTAMENTO	13. ELABORA EXPEDIENTE Y "MEMORÁNDUM PARA POSIBLE SANCIÓN (CON EXPEDIENTE ANEXO)" (ARTÍCULO 40 LTOSF), RECABA FIRMAS DE VISTO BUENO Y AUTORIZACIÓN DE LA SUBDIRECCIÓN Y DIRECCIÓN DE ÁREA, Y TURNA A LA DGVS PARA LOS EFECTOS CORRESPONDIENTES. TIEMPO: 3 DÍAS HÁBILES.	· MEMORÁNDUM PARA POSIBLE SANCIÓN (CON EXPEDIENTE ANEXO)

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO:	A. PARA LA EVALUACIÓN, SUPERVISIÓN Y VIGILANCIA DE LA INFORMACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
JEFATURA DE DEPARTAMENTO	14. REGISTRA EL EXPEDIENTE EN EL SIAM, PARA REMITIR AL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR. TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL. **UNA VEZ TURNADO Y REGISTRADO EL EXPEDIENTE PARA POSIBLE SANCIÓN, PARALELAMENTE SE CONTINÚA CON EL ANÁLISIS DEL LISTADO DE LOS ÚLTIMOS CONTRATOS CELEBRADOS Y ENVIADOS POR LA INSTITUCIÓN O ENTIDAD FINANCIERA**	· MEMORÁNDUM PARA POSIBLE SANCIÓN (CON EXPEDIENTE ANEXO)
SUBDIRECCIÓN DE ÁREA	15. REVISA LA INFORMACIÓN REMITIDA POR LAS INSTITUCIONES O ENTIDADES FINANCIERAS, "OFICIOS DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN (LISTADO DE ÚLTIMOS CONTRATOS CELEBRADOS)", SELECCIONA DE MANERA ALEATORIA DOS CONTRATACIONES CELEBRADAS Y SOLICITA A LA JEFATURA DE DEPARTAMENTO GENERAR LOS OFICIOS DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN (EXPEDIENTES DE USUARIOS) DIRIGIDOS A LAS INSTITUCIONES O ENTIDADES FINANCIERAS. TIEMPO: 5 DÍAS HÁBILES.	· OFICIOS DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN (LISTADO DE ÚLTIMOS CONTRATOS CELEBRADOS)

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO:	A. PARA LA EVALUACIÓN, SUPERVISIÓN Y VIGILANCIA DE LA INFORMACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
JEFATURA DE DEPARTAMENTO	16. ELABORA LOS "OFICIOS DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN (EXPEDIENTES DE USUARIOS)" DIRIGIDOS A LAS INSTITUCIONES O ENTIDADES FINANCIERAS, DESCRIBIENDO LA INFORMACIÓN REQUERIDA RESPECTO A LAS DOS CONTRATACIONES CELEBRADAS Y PREVIAMENTE SELECCIONADAS (CONTRATO, CARÁTULA, ESTADO DE CUENTA, COMPROBANTE DE OPERACIÓN, PUBLICIDAD, PÁGINA DE INTERNET, ETC.), INDICANDO A LA INSTITUCIÓN O ENTIDAD FINANCIERA QUE CUENTA CON UN PLAZO (10 DÍAS HÁBILES) PARA ATENDER EL REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN Y REMITE PARA VISTO BUENO LOS OFICIOS A LA SUBDIRECCIÓN DE ÁREA. TIEMPO: 7 DÍAS HÁBILES.	· OFICIOS DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN (EXPEDIENTES DE USUARIOS)
SUBDIRECCIÓN DE ÁREA	17. RECIBE LOS "OFICIOS DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN (EXPEDIENTES DE USUARIOS)", REVISA TÉRMINOS Y FUNDAMENTOS DEL REQUERIMIENTO Y REMITE A LA DIRECCIÓN DE ÁREA PARA SU APROBACIÓN. TIEMPO: 3 DÍAS HÁBILES.	· OFICIOS DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN (EXPEDIENTES DE USUARIOS)

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO:	A. PARA LA EVALUACIÓN, SUPERVISIÓN Y VIGILANCIA DE LA INFORMACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DIRECCIÓN DE ÁREA	18. RECIBE "OFICIOS DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN (EXPEDIENTES DE USUARIOS)", REVISA, DA VISTO BUENO AL CONTENIDO Y FIRMA LOS OFICIOS, Y LOS DEVUELVE A LA SUBDIRECCIÓN DE ÁREA PARA SU ENVÍO. TIEMPO: 3 DÍAS HÁBILES.	· OFICIOS DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN (EXPEDIENTES DE USUARIOS)
SUBDIRECCIÓN DE ÁREA	19. RECIBE E INSTRUYE A LA JEFATURA DE DEPARTAMENTO PARA EL ENVÍO DE LOS "OFICIOS DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN (EXPEDIENTES DE USUARIOS)" A LAS INSTITUCIONES O ENTIDADES FINANCIERAS. TIEMPO: 3 DÍAS HÁBILES.	· OFICIO DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN (EXPEDIENTES DE USUARIOS)
JEFATURA DE DEPARTAMENTO	20. RECIBE Y ENVÍA LOS "OFICIOS DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN (EXPEDIENTES DE USUARIOS)" A LAS INSTITUCIONES O ENTIDADES FINANCIERAS POR EL MEDIO QUE SE TENGA ESTABLECIDO PARA ELLO (SINE, MENSAJERÍA, SEPOMEX). CONSIDERANDO QUE EL PLAZO QUE TIENE LA INSTITUCIÓN O ENTIDAD FINANCIERA PARA ATENDER EL REQUERIMIENTO ES DE 10 DÍAS HÁBILES. TIEMPO: 2 DÍAS HÁBILES.	· OFICIOS DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN (EXPEDIENTES DE USUARIOS)

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO:	A. PARA LA EVALUACIÓN, SUPERVISIÓN Y VIGILANCIA DE LA INFORMACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	21. REVISA Y ANALIZA LA DOCUMENTACIÓN REMITIDA POR LAS INSTITUCIONES O ENTIDADES FINANCIERAS (POR PRODUCTO). TIEMPO: 25 DÍAS HÁBILES.	· DOCUMENTACIÓN REMITIDA POR LAS INSTITUCIONES O ENTIDAD FINANCIERAS (EXPEDIENTES DE USUARIOS) · MATRIZ DE EVALUACIÓN
JEFATURA DE DEPARTAMENTO	22. REVISA EL CONTENIDO DE LOS DOCUMENTOS EN CUANTO A: A) INFORMACIÓN MÍNIMA B) CALIDAD C) FORMA PONDERA CON BASE EN LA "MATRIZ DE EVALUACIÓN", CALIFICA EL CONTENIDO DE CADA APARTADO Y DETERMINA LA CALIFICACIÓN PRELIMINAR DE LA INSTITUCIÓN O ENTIDAD FINANCIERA EVALUADA (POR PRODUCTO). TIEMPO: 25 DÍAS HÁBILES.	· MATRIZ DE EVALUACIÓN · INFO'S
	23. REMITE LA "MATRIZ DE EVALUACIÓN PRELIMINAR" Y LA "DOCUMENTACIÓN DE LAS INSTITUCIONES O ENTIDADES FINANCIERAS", A LA SUBDIRECCIÓN DE ÁREA PARA SU REVISIÓN. TIEMPO: 5 DÍAS HÁBILES.	· MATRIZ DE LA EVALUACIÓN PRELIMINAR · DOCUMENTACIÓN REMITIDA POR LAS INSTITUCIONES O ENTIDADES FINANCIERAS

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO:	A. PARA LA EVALUACIÓN, SUPERVISIÓN Y VIGILANCIA DE LA INFORMACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SUBDIRECCIÓN DE ÁREA	24. RECIBE Y REVISA LA "MATRIZ DE LA EVALUACIÓN PRELIMINAR" Y LA "DOCUMENTACIÓN REMITIDA POR LAS INSTITUCIONES O ENTIDADES FINANCIERAS". TIEMPO: 5 DÍAS HÁBILES. **¿LOS DOCUMENTOS CUMPLEN NORMATIVAMENTE CON LOS REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN?** **NO** **CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 25.** **SÍ** **CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 46.**	· MATRIZ DE LA EVALUACIÓN PRELIMINAR · DOCUMENTACIÓN REMITIDA POR LAS INSTITUCIONES O ENTIDADES FINANCIERAS
SUBDIRECCIÓN DE ÁREA	25. ORDENA, EN SU CASO, CAMBIOS AL CONTENIDO DE LOS DOCUMENTOS EVALUADOS E INSTRUYE A LA JEFATURA DE DEPARTAMENTO PARA QUE ELABORE Y/O GENERE LOS "OFICIOS DEL PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO FORZOSO" RESULTANTE DE LA EVALUACIÓN. TIEMPO: 5 DÍAS HÁBILES.	· OFICIOS DEL PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO FORZOSO

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO:	A. PARA LA EVALUACIÓN, SUPERVISIÓN Y VIGILANCIA DE LA INFORMACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
JEFATURA DE DEPARTAMENTO	26. ELABORA Y/O GENERA EL "OFICIO DEL PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO FORZOSO" DIRIGIDOS A LAS INSTITUCIONES O ENTIDADES FINANCIERAS, INDICÁNDOLES QUE DISPONEN DE UN PLAZO DE 20 DÍAS HÁBILES PARA REALIZAR LAS MEDIDAS PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS ORDENADAS, OTORGÁNDOLES EL PLAZO QUE SEÑALA EL REGLAMENTO DE SUPERVISIÓN DE ESTA COMISIÓN NACIONAL PARA MANIFESTAR LO QUE A SU DERECHO CONVENGA (EN CASO DE EJERCER EL DERECHO A MANIFESTARSE, SUSPENDE EL PLAZO DE 20 DÍAS PARA LLEVAR A CABO EL PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO FORZOSO). TIEMPO: 5 DÍAS HÁBILES.	· OFICIOS DEL PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO FORZOSO
	27. REMITE LOS "OFICIOS DEL PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO FORZOSO" A LA SUBDIRECCIÓN DE ÁREA PARA SU REVISIÓN Y AUTORIZACIÓN. TIEMPO: 3 DÍAS HÁBILES.	· OFICIOS DEL PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO FORZOSO
SUBDIRECCIÓN DE ÁREA	28. RECIBE LOS "OFICIOS DEL PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO FORZOSO", REVISA Y REMITE A LA DIRECCIÓN DE ÁREA PARA SU FIRMA. TIEMPO: 2 DÍAS HÁBILES.	· OFICIOS DEL PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO FORZOSO

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO:	A. PARA LA EVALUACIÓN, SUPERVISIÓN Y VIGILANCIA DE LA INFORMACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	
RESPONSABLE	**ACTIVIDAD**	**DOCUMENTOS INVOLUCRADOS**
DIRECCIÓN DE ÁREA	29. RECIBE "OFICIOS DEL PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO FORZOSO", REVISA Y FIRMA LOS OFICIOS E INSTRUYE A LA RESPECTIVA SUBDIRECCIÓN DE ÁREA, PARA EL ENVÍO DE LOS OFICIOS. TIEMPO: 5 DÍAS HÁBILES.	· OFICIOS DEL PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO FORZOSO
SUBDIRECCIÓN DE ÁREA	30. ENVÍA A LAS INSTITUCIONES O ENTIDADES FINANCIERAS LOS "OFICIOS DEL PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO FORZOSO". TIEMPO: 3 DÍAS HÁBILES. **EN CASO DE QUE LA INSTITUCIÓN O ENTIDAD FINANCIERA EJERZA SU DERECHO DE AUDIENCIA PARA MANIFESTAR LO QUE A SU DERECHO CONVENGA** **CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 31.** **EN CASO DE QUE LA INSTITUCIÓN O ENTIDAD FINANCIERA REALICE LAS MODIFICACIONES ORDENADAS** **CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 40.**	· OFICIOS DEL PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO FORZOSO

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO:	A. PARA LA EVALUACIÓN, SUPERVISIÓN Y VIGILANCIA DE LA INFORMACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DIRECCIÓN DE ÁREA	31. RECIBE LA DOCUMENTACIÓN DEL DERECHO A MANIFESTARSE REMITIDA POR LA INSTITUCIÓN O ENTIDAD FINANCIERA EN RESPUESTA AL "OFICIO DEL PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO FORZOSO", REVISA Y TURNA A LA SUBDIRECCIÓN DE ÁREA PARA SU RESPECTIVO ANÁLISIS. TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL.	· DOCUMENTACIÓN REMITIDA POR LA INSTITUCIÓN O ENTIDAD FINANCIERA
SUBDIRECCIÓN DE ÁREA	32. RECIBE LA DOCUMENTACIÓN DEL DERECHO A MANIFESTARSE REMITIDA POR LAS INSTITUCIONES O ENTIDADES FINANCIERAS EN RESPUESTA AL "OFICIO DEL PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO FORZOSO", REALIZA ANÁLISIS PRELIMINAR Y SOBRE EL MISMO E INSTRUYE LO CONDUCENTE A LA JEFATURA DE DEPARTAMENTO. TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL.	· DOCUMENTACIÓN REMITIDA POR LAS INSTITUCIONES O ENTIDADES FINANCIERAS
JEFATURA DE DEPARTAMENTO	33. RECIBE LA DOCUMENTACIÓN DEL DERECHO A MANIFESTARSE REMITIDA POR LA INSTITUCION O ENTIDAD FINANCIERA EN RESPUESTA AL "OFICIO DEL PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO FORZOSO", ANALIZA LA DOCUMENTACIÓN REMITIDA POR LAS INSTITUCIONES O ENTIDADES FINANCIERAS Y TURNA EL	· DOCUMENTACIÓN REMITIDA POR LA INSTITUCIÓN O ENTIDAD FINANCIERA · MATRIZ DE EVALUACIÓN

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO:	A. PARA LA EVALUACIÓN, SUPERVISIÓN Y VIGILANCIA DE LA INFORMACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	RESULTADO DEL ANÁLISIS A LA SUBDIRECCIÓN DE ÁREA PARA SU AUTORIZACIÓN. TIEMPO: 5 DÍAS HÁBILES.	
SUBDIRECCIÓN DE ÁREA	34. RECIBE, REVISA Y AUTORIZA LA EVALUACIÓN DEL ANÁLISIS DE LA DOCUMENTACIÓN DEL DERECHO A MANIFESTARSE DE LAS INSTITUCIONES O ENTIDADES FINANCIERAS EN RESPUESTA AL "OFICIO DEL PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO FORZOSO". TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL.	· DOCUMENTACIÓN REMITIDA POR LAS INSTITUCIONES O ENTIDADES FINANCIERAS · MATRIZ DE EVALUACIÓN
SUBDIRECCIÓN DE ÁREA	35. INSTRUYE A LA JEFATURA DE DEPARTAMENTO PARA QUE REALICE LOS "OFICIOS DE RESPUESTA AL DERECHO DE AUDIENCIA" QUE CONTIENE LAS MANIFESTACIONES DE LAS INSTITUCIONES O ENTIDADES FINANCIERAS EN APEGO AL PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO FORZOSO. TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL.	· OFICIOS DE RESPUESTA AL DERECHO DE AUDIENCIA
JEFATURA DE DEPARTAMENTO	36. ELABORA LOS "OFICIOS DE RESPUESTA AL DERECHO DE AUDIENCIA" QUE CONTIENE LAS MANIFESTACIONES DE LAS INSTITUCIONES O ENTIDADES FINANCIERAS EN APEGO	· OFICIOS DE RESPUESTA AL DERECHO DE AUDIENCIA

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO:	A. PARA LA EVALUACIÓN, SUPERVISIÓN Y VIGILANCIA DE LA INFORMACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	AL PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO FORZOSO, EN LOS QUE SE DETERMINAN LAS OBSERVACIONES QUE SUBSISTEN O SE MODIFICAN, INDICANDO QUE SE DEBEN REALIZAR EN UN PLAZO DE 20 DÍAS, ASÍ COMO AQUELLAS QUE SE ELIMINAN O LAS QUE SE DEJAN SIN EFECTOS, EN SU CASO, ACTUALIZA LA MATRIZ Y POR LO TANTO LA CALIFICACIÓN CORRESPONDIENTE, RUBRICA Y LO REMITE A LA SUBDIRECCIÓN DE ÁREA PARA SU REVISIÓN Y AUTORIZACIÓN. TIEMPO: 3 DÍAS HÁBILES. **¿DE LAS MANIFESTACIONES Y DOCUMENTOS ENVIADOS SE OBSERVA QUE LA INSTITUCIÓN O ENTIDAD FINANCIERA ACREDITA HABER REALIZADO DE MANERA CORRECTA TODOS LOS CAMBIOS ORDENADOS?** **NO** **CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 37.** **SÍ** **CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 47.**	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO:	A. PARA LA EVALUACIÓN, SUPERVISIÓN Y VIGILANCIA DE LA INFORMACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SUBDIRECCIÓN DE ÁREA	37. REVISA LOS "OFICIOS DE RESPUESTA AL DERECHO DE AUDIENCIA" QUE CONTIENE LAS MANIFESTACIONES DE LAS INSTITUCIONES O ENTIDADES FINANCIERAS EN APEGO AL PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO FORZOSO, EN LOS QUE SE DETERMINAN LAS OBSERVACIONES QUE SUBSISTEN O SE MODIFICAN, INDICANDO QUE SE DEBEN REALIZAR EN UN PLAZO DE 20 DÍAS, ASÍ COMO AQUELLAS QUE SE ELIMINAN O LAS QUE SE DEJAN SIN EFECTO, DA VISTO BUENO Y REMITE A LA DIRECCIÓN DE ÁREA RESPECTIVA PARA SU FIRMA. TIEMPO: 2 DÍAS HÁBILES.	· OFICIOS DE RESPUESTA AL DERECHO DE AUDIENCIA
DIRECCIÓN DE ÁREA	38. VALIDA Y FIRMA LOS "OFICIOS DE RESPUESTA AL DERECHO DE AUDIENCIA" QUE CONTIENE LAS MANIFESTACIONES DE LAS INSTITUCIONES O ENTIDADES FINANCIERAS RESPECTO AL PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO FORZOSO, EN LOS QUE SE DETERMINAN LAS OBSERVACIONES QUE SUBSISTEN O SE MODIFICAN, INDICANDO QUE SE DEBEN REALIZAR EN UN PLAZO DE 20 DÍAS, ASÍ COMO AQUELLAS QUE SE ELIMINAN O LAS	· OFICIOS DE RESPUESTA AL DERECHO DE AUDIENCIA

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO:	A. PARA LA EVALUACIÓN, SUPERVISIÓN Y VIGILANCIA DE LA INFORMACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	QUE SE DEJAN SIN EFECTO, DEVUELVE E INSTRUYE A LA RESPECTIVA SUBDIRECCIÓN DE ÁREA, PARA EL ENVÍO DE LOS OFICIOS. TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL.	
SUBDIRECCIÓN DE ÁREA	39. ENVÍA A LAS INSTITUCIONES O ENTIDADES FINANCIERAS LOS OFICIOS DE RESPUESTA AL DERECHO DE AUDIENCIA QUE CONTIENE LAS MANIFESTACIONES DE LAS INSTITUCIONES O ENTIDADES FINANCIERAS EN APEGO AL PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO FORZOSO EN LOS QUE SE DETERMINAN LAS OBSERVACIONES QUE SUBSISTEN O SE MODIFICAN, INDICANDO QUE SE DEBEN REALIZAR EN UN PLAZO DE 20 DÍAS, ASÍ COMO AQUELLAS QUE SE ELIMINAN O LAS QUE SE DEJAN SIN EFECTO. TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL. **<u>UNA VEZ REALIZADA LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO FORZOSO POR PARTE LAS INSTITUCIONES O ENTIDADES FINANCIERAS</u>**	· OFICIOS DE RESPUESTA AL DERECHO DE AUDIENCIA.

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO:	A. PARA LA EVALUACIÓN, SUPERVISIÓN Y VIGILANCIA DE LA INFORMACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DIRECCIÓN DE ÁREA	40. RECIBE LA "DOCUMENTACIÓN REMITIDA POR LA INSTITUCIÓN O ENTIDAD FINANCIERA" EN RESPUESTA AL OFICIO DEL PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO FORZOSO, REVISA Y TURNA A LA SUBDIRECCIÓN DE ÁREA PARA SU RESPECTIVO ANÁLISIS. TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL.	· DOCUMENTACIÓN REMITIDA POR LA INSTITUCIÓN O ENTIDAD FINANCIERA
SUBDIRECCIÓN DE ÁREA	41. RECIBE LA "DOCUMENTACIÓN REMITIDA POR LAS INSTITUCIONES O ENTIDADES FINANCIERAS" EN RESPUESTA AL OFICIO DEL PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO FORZOSO, REALIZA ANÁLISIS PRELIMINAR SOBRE EL MISMO E INSTRUYE A LA JEFATURA DE DEPARTAMENTO PARA QUE HAGA LA REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN EN CUMPLIMIENTO A LA NORMATIVA APLICABLE. TIEMPO: 2 DÍAS HÁBILES.	· DOCUMENTACIÓN REMITIDA POR LAS INSTITUCIONES O ENTIDADES FINANCIERAS
JEFATURA DE DEPARTAMENTO	42. RECIBE LA "DOCUMENTACIÓN REMITIDA POR LA INSTITUCIÓN O ENTIDAD FINANCIERA" EN RESPUESTA AL OFICIO DEL PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO FORZOSO, Y A LA RESPUESTA AL DERECHO DE AUDIENCIA, EN SU	· DOCUMENTACIÓN REMITIDA POR LA INSTITUCIÓN O ENTIDAD FINANCIERA · MATRIZ DE EVALUACIÓN

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO:	A. PARA LA EVALUACIÓN, SUPERVISIÓN Y VIGILANCIA DE LA INFORMACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	CASO ANALIZA LA DOCUMENTACIÓN Y TURNA EL RESULTADO DEL ANÁLISIS A LA SUBDIRECCIÓN DE ÁREA PARA SU AUTORIZACIÓN. TIEMPO: 15 DÍAS HÁBILES.	
SUBDIRECCIÓN DE ÁREA	43. ELABORA i) EL "CONCENTRADO DE MATRICES" DE EVALUACIÓN QUE CONTIENE LAS CALIFICACIONES DE LAS INSTITUCIONES O ENTIDADES FINANCIERAS, ii) LA "NOTA METODOLÓGICA" y iii), EL "BOLETÍN DE PRENSA" PARA DAR A CONOCER LOS RESULTADOS A LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN, Y TURNA PARA REVISIÓN Y VISTO BUENO DE LA DIRECCIÓN DE ÁREA, CON BASE EN LOS OFICIOS DE RESPUESTA A LAS MANIFESTACIONES. TIEMPO: 5 DÍAS HÁBILES.	· CONCENTRADO DE MATRICES · NOTA METODOLÓGICA · BOLETÍN DE PRENSA
DIRECCIÓN DE ÁREA	44. RECIBE, EL "CONCENTRADO DE MATRICES" DE EVALUACIÓN, LA "NOTA METODOLÓGICA" Y EL "BOLETÍN DE PRENSA", REVISA Y DA VISTO BUENO A LA INFORMACIÓN, Y TURNA A LA DGESPF PARA SU AUTORIZACIÓN. TIEMPO: 3 DÍAS HÁBILES.	· CONCENTRADO DE MATRICES · NOTA METODOLÓGICA · BOLETÍN DE PRENSA

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO:	A. PARA LA EVALUACIÓN, SUPERVISIÓN Y VIGILANCIA DE LA INFORMACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DGESPF	45. RECIBE LAS CALIFICACIONES FINALES, LA "NOTA METODOLÓGICA" Y EL "BOLETÍN DE PRENSA", REVISA, AUTORIZA E INSTRUYE A LA DIRECCIÓN DE ÁREA INCORPORAR LA INFORMACIÓN A LOS "LAYOUTS" COMO SUMINISTRO DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS. TIEMPO: 3 DÍAS HÁBILES. **CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 50.**	· CONCENTRADO DE MATRICES · NOTA METODOLÓGICA · BOLETÍN DE PRENSA · LAYOUTS
DIRECCIÓN DE ÁREA	46. INSTRUYE A LA JEFATURA DE DEPARTAMENTO PARA QUE REALICE LOS "OFICIOS DE CONCLUSIÓN" DEL PROCESO DE SUPERVISIÓN, PARA INFORMAR A LA INSTITUCIÓN O ENTIDAD FINANCIERA, SEGÚN SEA EL CASO, SI NO TUVO OBSERVACIONES, SÍ REALIZÓ LOS CAMBIOS ORDENADOS O, EN SU CASO, SI SUBSISTIERON. TIEMPO: 3 DÍAS HÁBILES.	· OFICIO DE CONCLUSIÓN
JEFATURA DE DEPARTAMENTO	47. ELABORA "OFICIO DE RESPUESTA AL DERECHO DE AUDIENCIA" Y LOS "OFICIOS DE CONCLUSIÓN" DEL PROCESO DE SUPERVISIÓN DE LAS INSTITUCIONES O ENTIDADES FINANCIERAS. TIEMPO: 3 DÍAS HÁBILES.	· OFICIO DE RESPUESTA AL DERECHO DE AUDIENCIA · OFICIO DE CONCLUSIÓN

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO:	A. PARA LA EVALUACIÓN, SUPERVISIÓN Y VIGILANCIA DE LA INFORMACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SUBDIRECCIÓN DE ÁREA	48. RECIBE LOS "OFICIOS DE CONCLUSIÓN" DEL PROCESO DE SUPERVISIÓN DE LAS INSTITUCIONES O ENTIDADES FINANCIERAS, REVISA, DA VISTO BUENO Y REMITE A LA RESPECTIVA DIRECCIÓN DE ÁREA PARA FIRMA. TIEMPO: 3 DÍAS HÁBILES.	· OFICIO DE CONCLUSIÓN
DIRECCIÓN DE ÁREA	49. RECIBE LOS "OFICIOS DE CONCLUSIÓN" DEL PROCESO DE SUPERVISIÓN DE LAS INSTITUCIONES O ENTIDADES FINANCIERAS, REVISA Y FIRMA LOS OFICIOS E INSTRUYE A LA RESPECTIVA SUBDIRECCIÓN DE ÁREA, PARA EL ENVÍO DE LOS OFICIOS. TIEMPO: 3 DÍAS HÁBILES.	· OFICIO DE CONCLUSIÓN
SUBDIRECCIÓN DE ÁREA	50. ENVÍA A LAS INSTITUCIONES O ENTIDADES FINANCIERAS LOS "OFICIOS DE CONCLUSIÓN" DEL PROCESO DE SUPERVISIÓN. TIEMPO: 3 DÍAS HÁBILES. **FIN DEL PROCEDIMIENTO**	· OFICIO DE CONCLUSIÓN

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO:	A. PARA LA EVALUACIÓN, SUPERVISIÓN Y VIGILANCIA DE LA INFORMACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SUBDIRECCIÓN DE ÁREA	51. INSTRUYE A LA JEFATURA DE DEPARTAMENTO, UNA VEZ ENVIADO EL "OFICIO DE CONCLUSIÓN", PARA QUE REALICE, EN SU CASO, LOS "MEMORÁNDUMS PARA POSIBLE SANCIÓN (CON EXPEDIENTE ANEXO)" DE LAS OBSERVACIONES DETECTADAS EN TODO EL PROCESO. TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL.	· OFICIO DE CONCLUSIÓN
JEFATURA DE DEPARTAMENTO	52. ELABORA "MEMORÁNDUM PARA POSIBLE SANCIÓN (CON EXPEDIENTE ANEXO)", QUE CONTIENE LAS IRREGULARIDADES QUE SE DETECTARON EN TODO EL PROCESO A LA INSTITUCIÓN O ENTIDAD FINANCIERA, Y RECABA FIRMAS DE VISTO BUENO DE LA SUBDIRECCIÓN Y LA FIRMA DE AUTORIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE ÁREA. TIEMPO: 10 DÍAS HÁBILES.	· MEMORÁNDUM PARA POSIBLE SANCIÓN (CON EXPEDIENTE ANEXO)
	53. REGISTRA EL EXPEDIENTE EN EL SIAM PARA TURNAR AL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR, Y ENVÍA "MEMORÁNDUM PARA POSIBLE SANCIÓN (CON EXPEDIENTE ANEXO)" A LA DGVS PARA LOS EFECTOS CORRESPONDIENTES. TIEMPO: 3 DÍAS HÁBILES. **FIN DEL PROCEDIMIENTO**	· MEMORÁNDUM PARA POSIBLE SANCIÓN (CON EXPEDIENTE ANEXO)

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: A. PARA LA EVALUACIÓN, SUPERVISIÓN Y VIGILANCIA DE LA INFORMACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

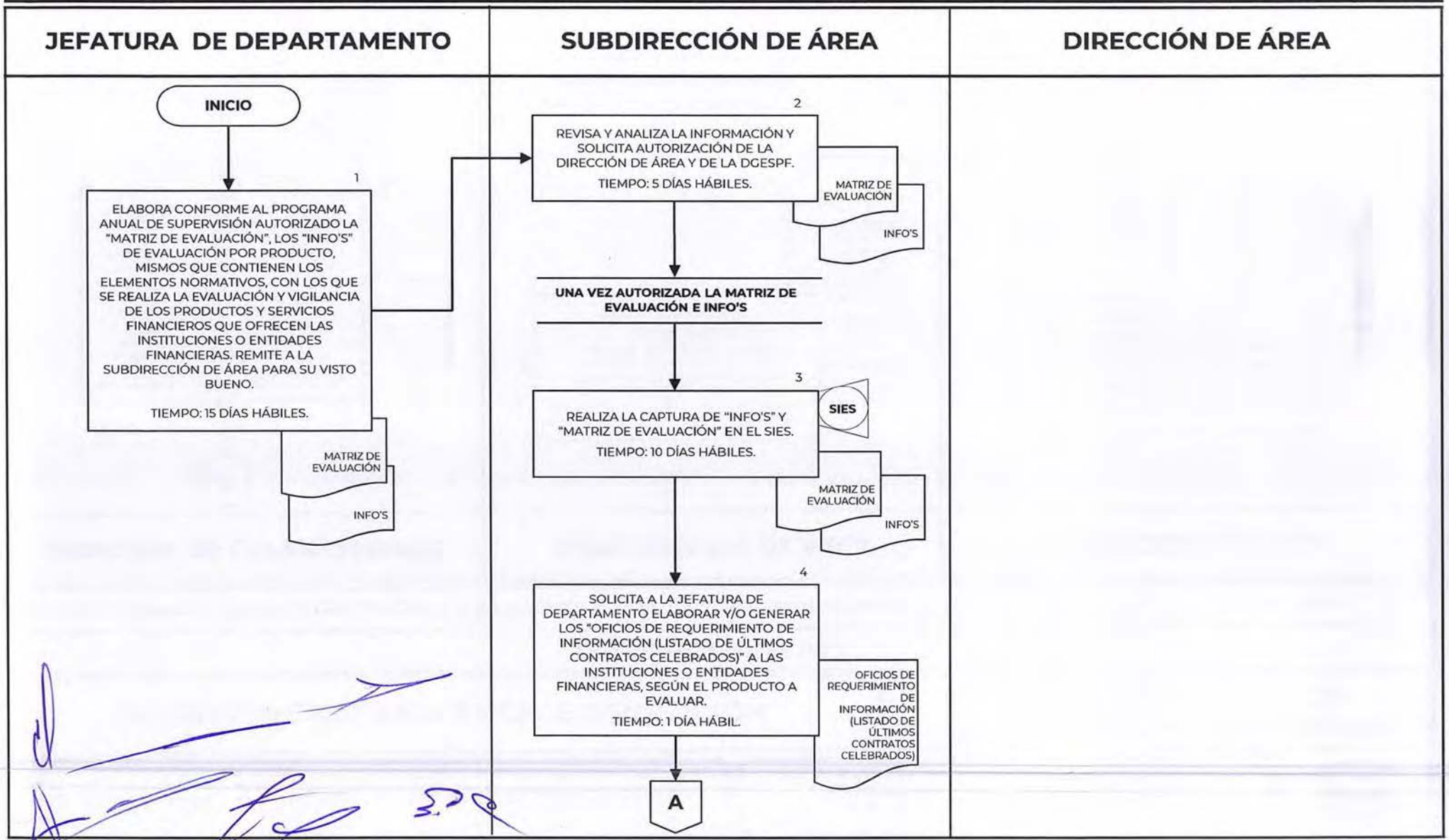


DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: A. PARA LA EVALUACIÓN, SUPERVISIÓN Y VIGILANCIA DE LA INFORMACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

JEFATURA DE DEPARTAMENTO	SUBDIRECCIÓN DE ÁREA	DIRECCIÓN DE ÁREA

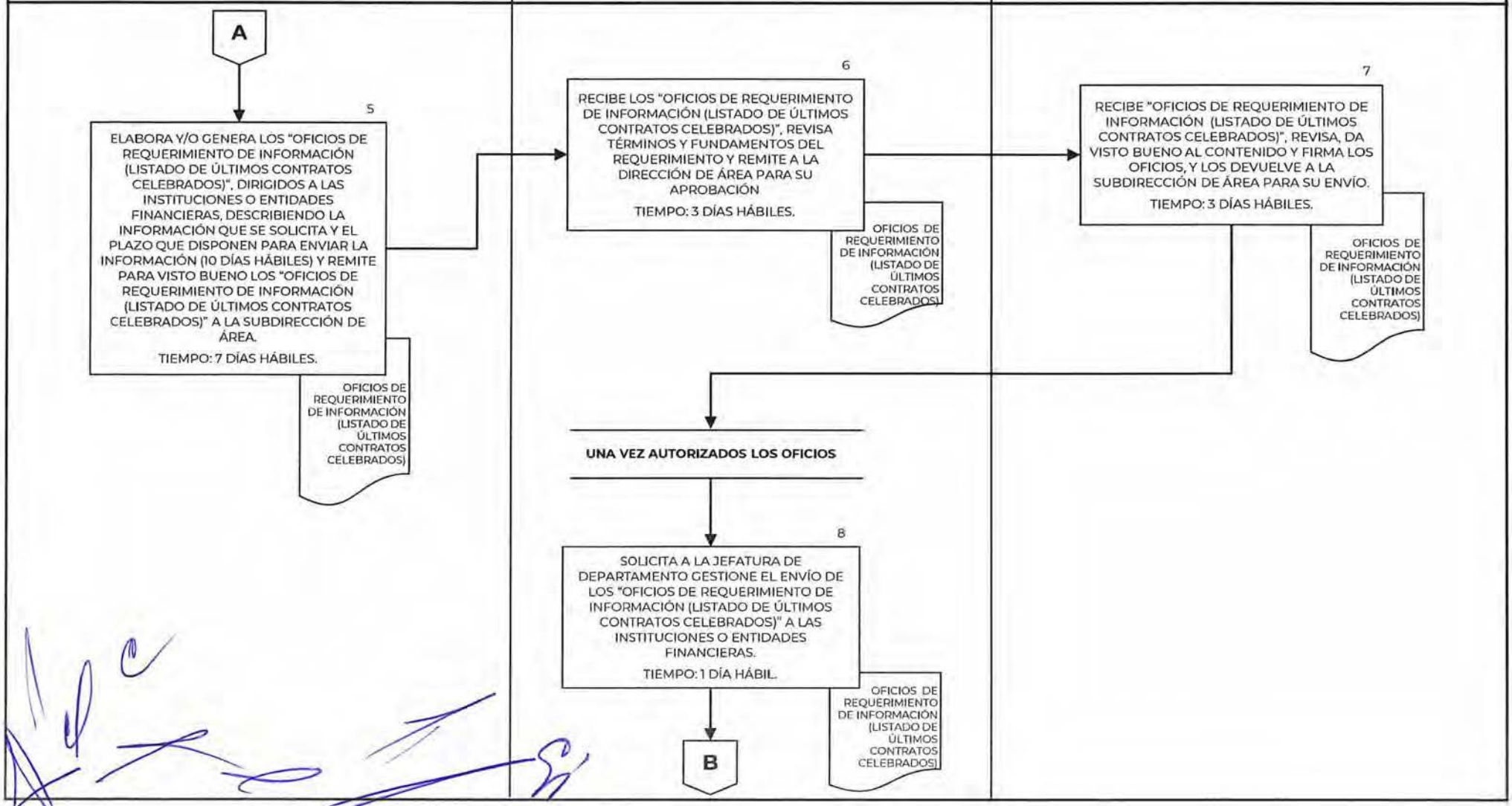


DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: A. PARA LA EVALUACIÓN, SUPERVISIÓN Y VIGILANCIA DE LA INFORMACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

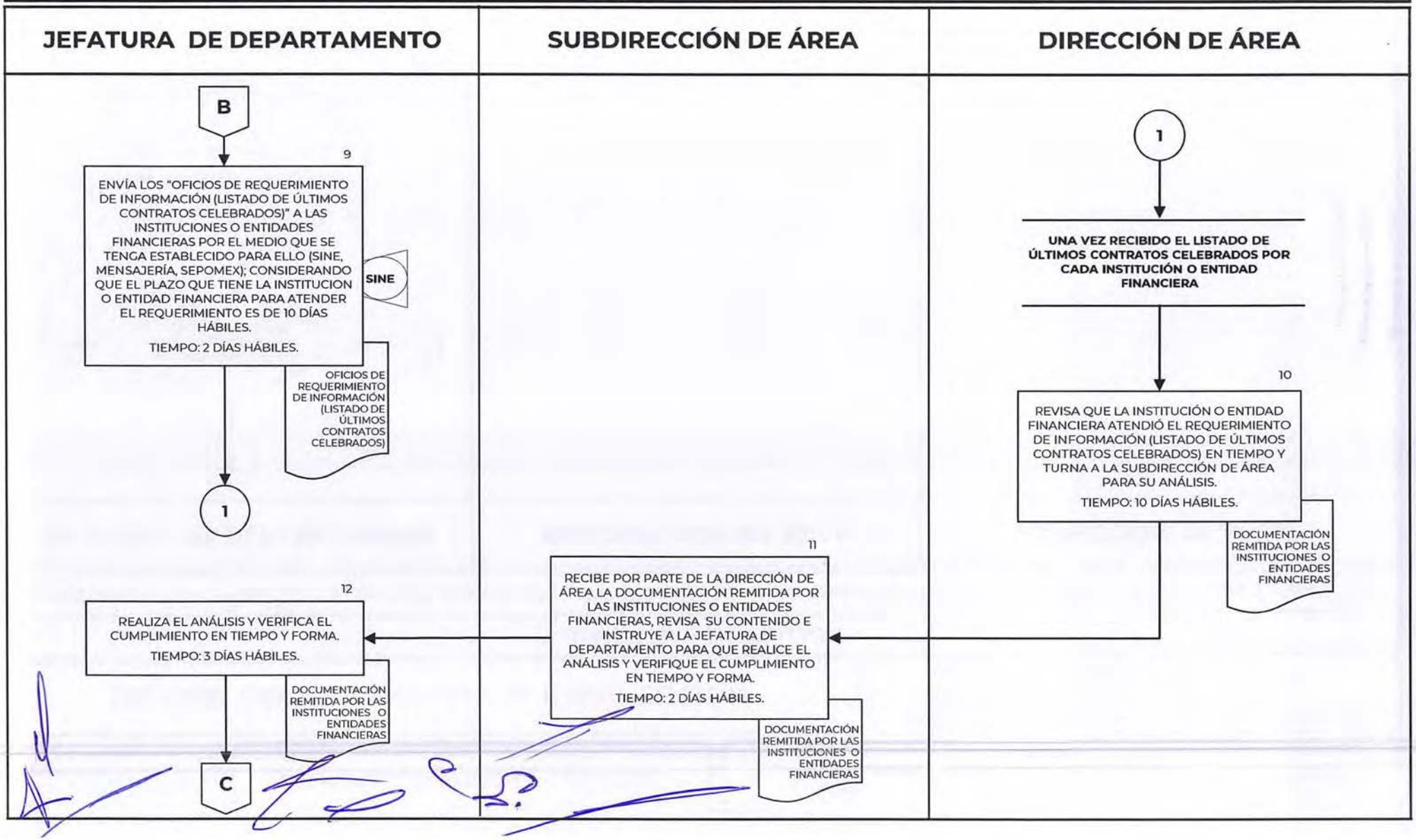


DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: A. PARA LA EVALUACIÓN, SUPERVISIÓN Y VIGILANCIA DE LA INFORMACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

JEFATURA DE DEPARTAMENTO	SUBDIRECCIÓN DE ÁREA	DIRECCIÓN DE ÁREA

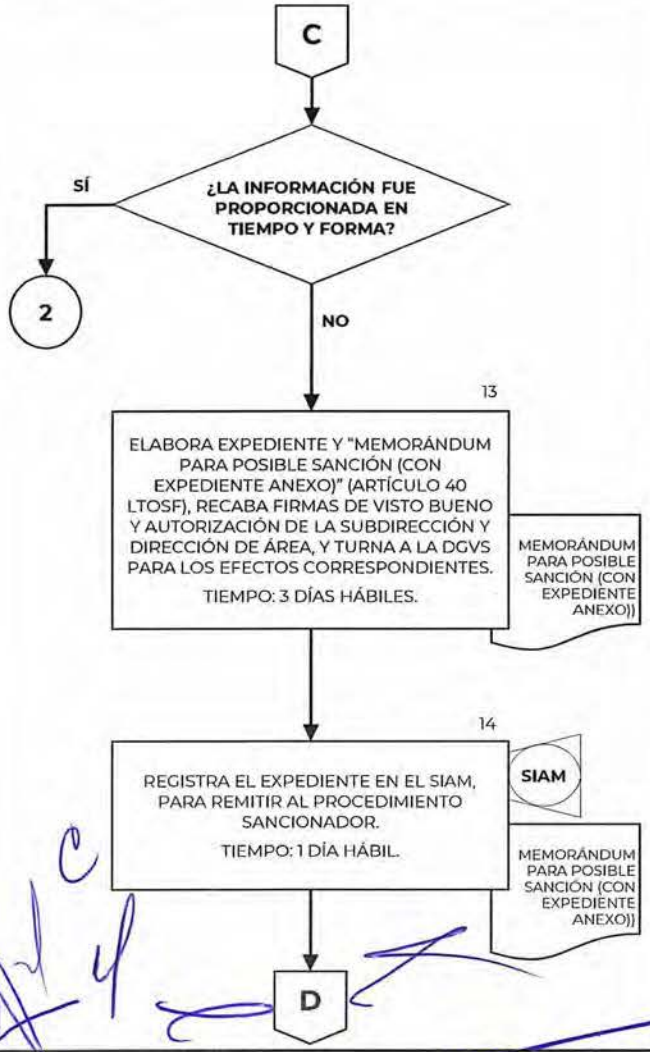


DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: A. PARA LA EVALUACIÓN, SUPERVISIÓN Y VIGILANCIA DE LA INFORMACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

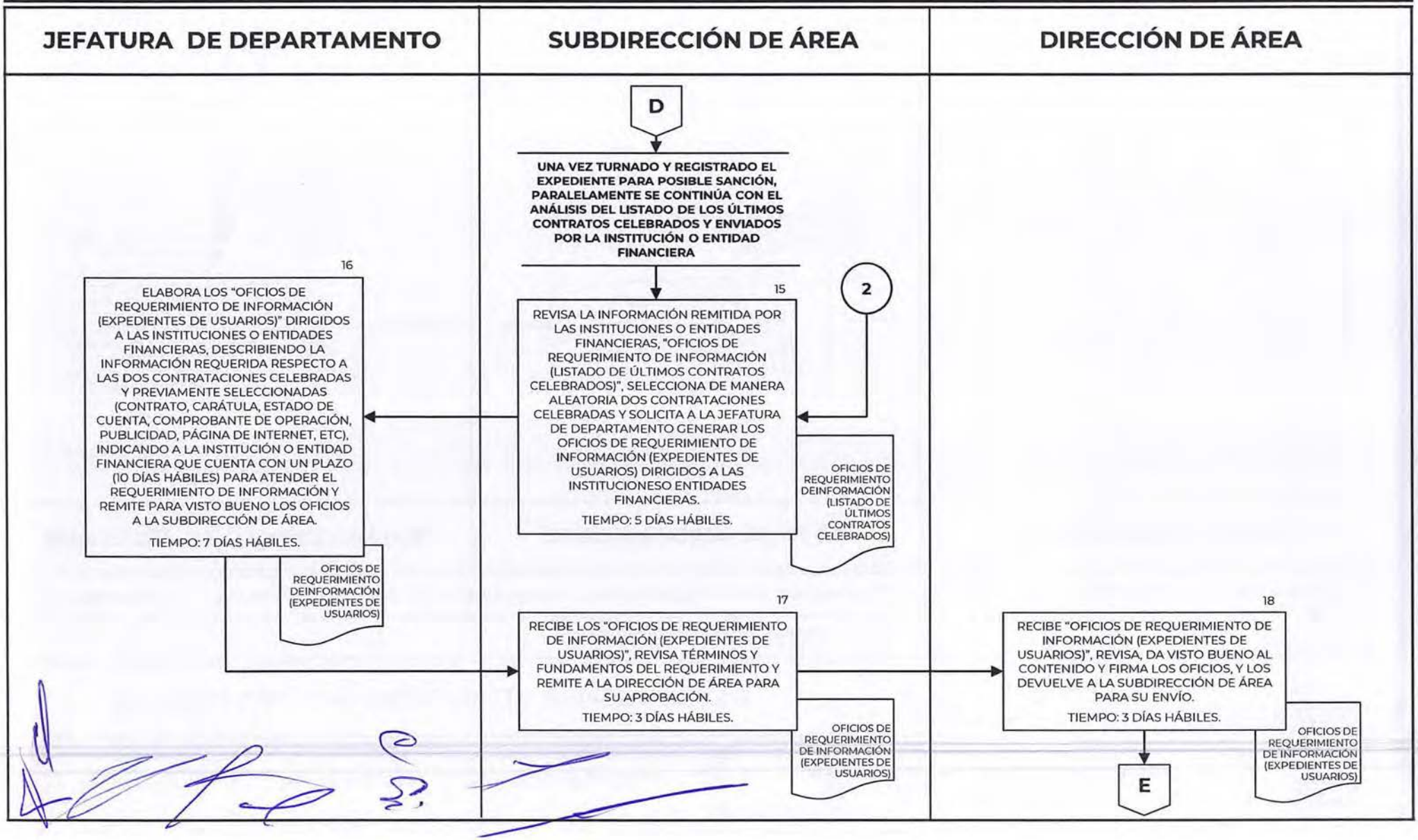


DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: A. PARA LA EVALUACIÓN, SUPERVISIÓN Y VIGILANCIA DE LA INFORMACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

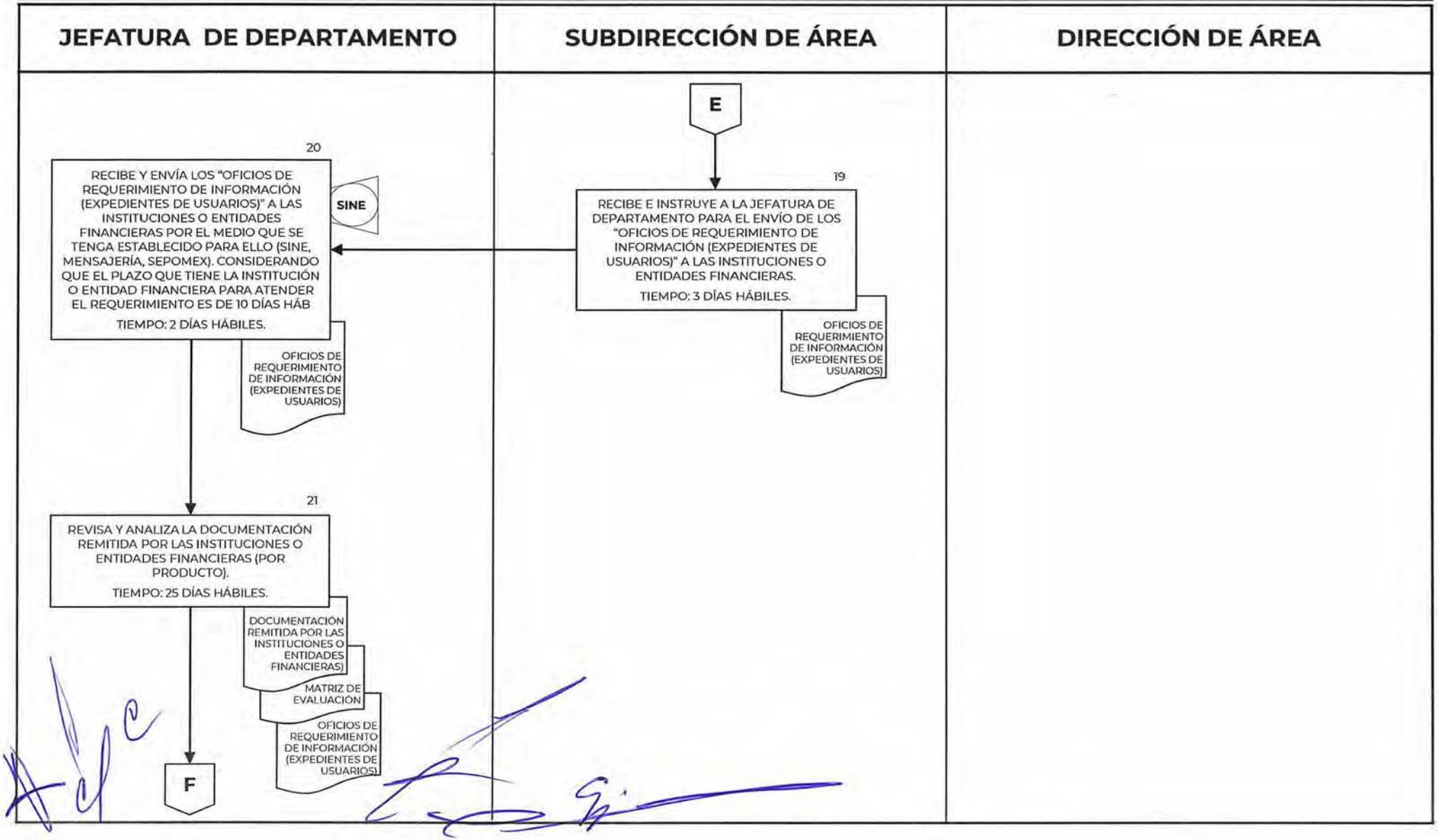


DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: A. PARA LA EVALUACIÓN, SUPERVISIÓN Y VIGILANCIA DE LA INFORMACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

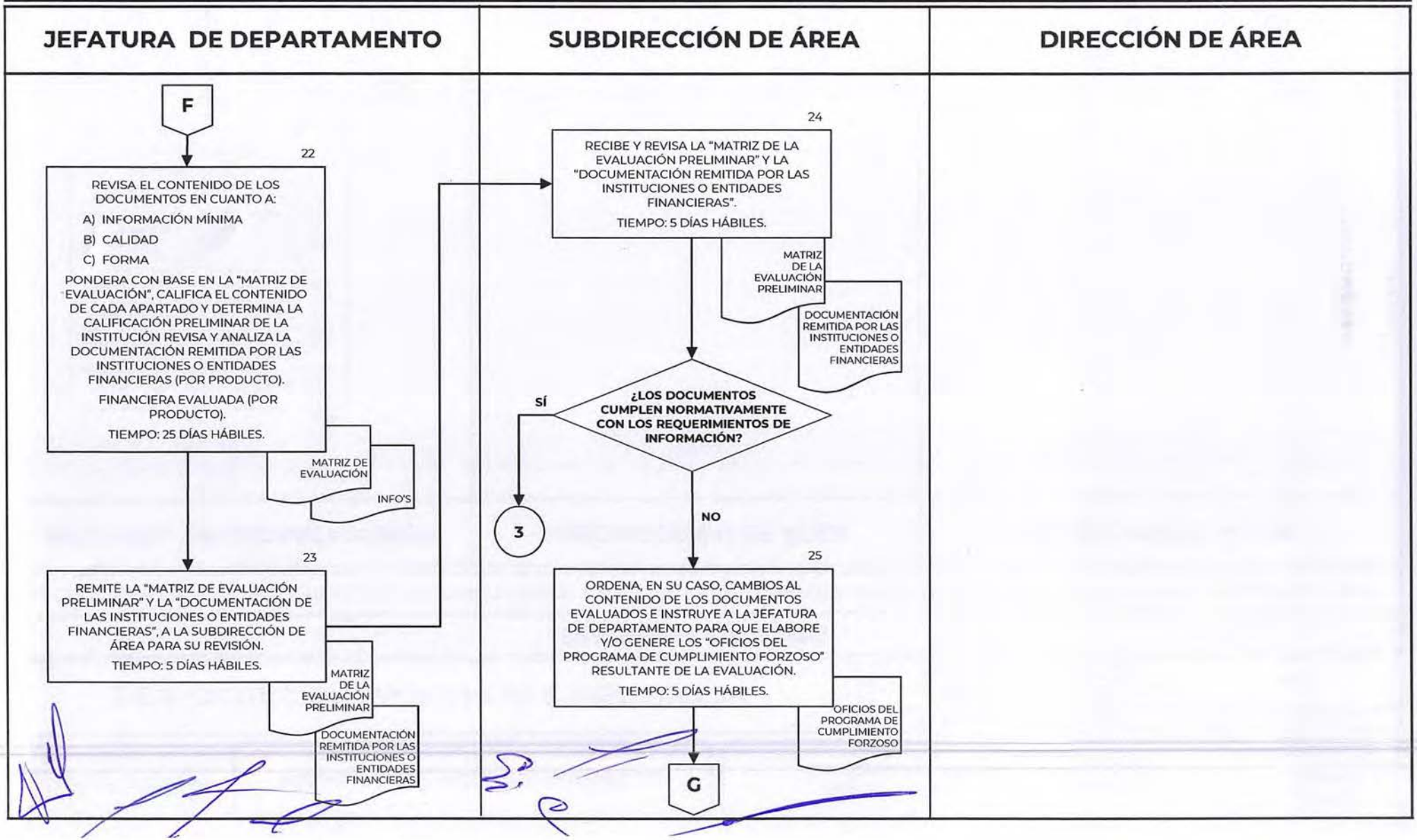


DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: A. PARA LA EVALUACIÓN, SUPERVISIÓN Y VIGILANCIA DE LA INFORMACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

JEFATURA DE DEPARTAMENTO	SUBDIRECCIÓN DE ÁREA	DIRECCIÓN DE ÁREA
G		
26 ELABORA Y/O GENERA EL "OFICIO DEL PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO FORZOSO" DIRIGIDOS A LAS INSTITUCIONES O ENTIDADES FINANCIERAS, INDICÁNDOLES QUE DISPONEN DE UN PLAZO DE 20 DÍAS HÁBILES PARA REALIZAR LAS MEDIDAS PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS ORDENADAS, OTORGÁNDOLES EL PLAZO QUE SEÑALA EL REGLAMENTO DE SUPERVISIÓN DE ESTA COMISIÓN NACIONAL PARA MANIFESTAR LO QUE A SU DERECHO CONVENGA (EN CASO DE EJERCER EL DERECHO A MANIFESTARSE, SUSPENDE EL PLAZO DE 20 DÍAS PARA LLEVAR A CABO EL PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO FORZOSO). TIEMPO: 5 DÍAS HÁBILES. — OFICIOS DEL PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO FORZOSO		
27 REMITE LOS "OFICIOS DEL PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO FORZOSO" A LA SUBDIRECCIÓN DE ÁREA PARA SU REVISIÓN Y AUTORIZACIÓN. TIEMPO: 3 DÍAS HÁBILES. — OFICIOS DEL PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO FORZOSO	28 RECIBE LOS "OFICIOS DEL PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO FORZOSO", REVISA Y REMITE A LA DIRECCIÓN DE ÁREA PARA SU FIRMA. TIEMPO: 2 DÍAS HÁBILES. — OFICIOS DEL PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO FORZOSO	29 RECIBE "OFICIOS DEL PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO FORZOSO", REVISA Y FIRMA LOS OFICIOS E INSTRUYE A LA RESPECTIVA SUBDIRECCIÓN DE ÁREA, PARA EL ENVÍO DE LOS OFICIOS. TIEMPO: 5 DÍAS HÁBILES. — OFICIOS DEL PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO FORZOSO
		H

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: A. PARA LA EVALUACIÓN, SUPERVISIÓN Y VIGILANCIA DE LA INFORMACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

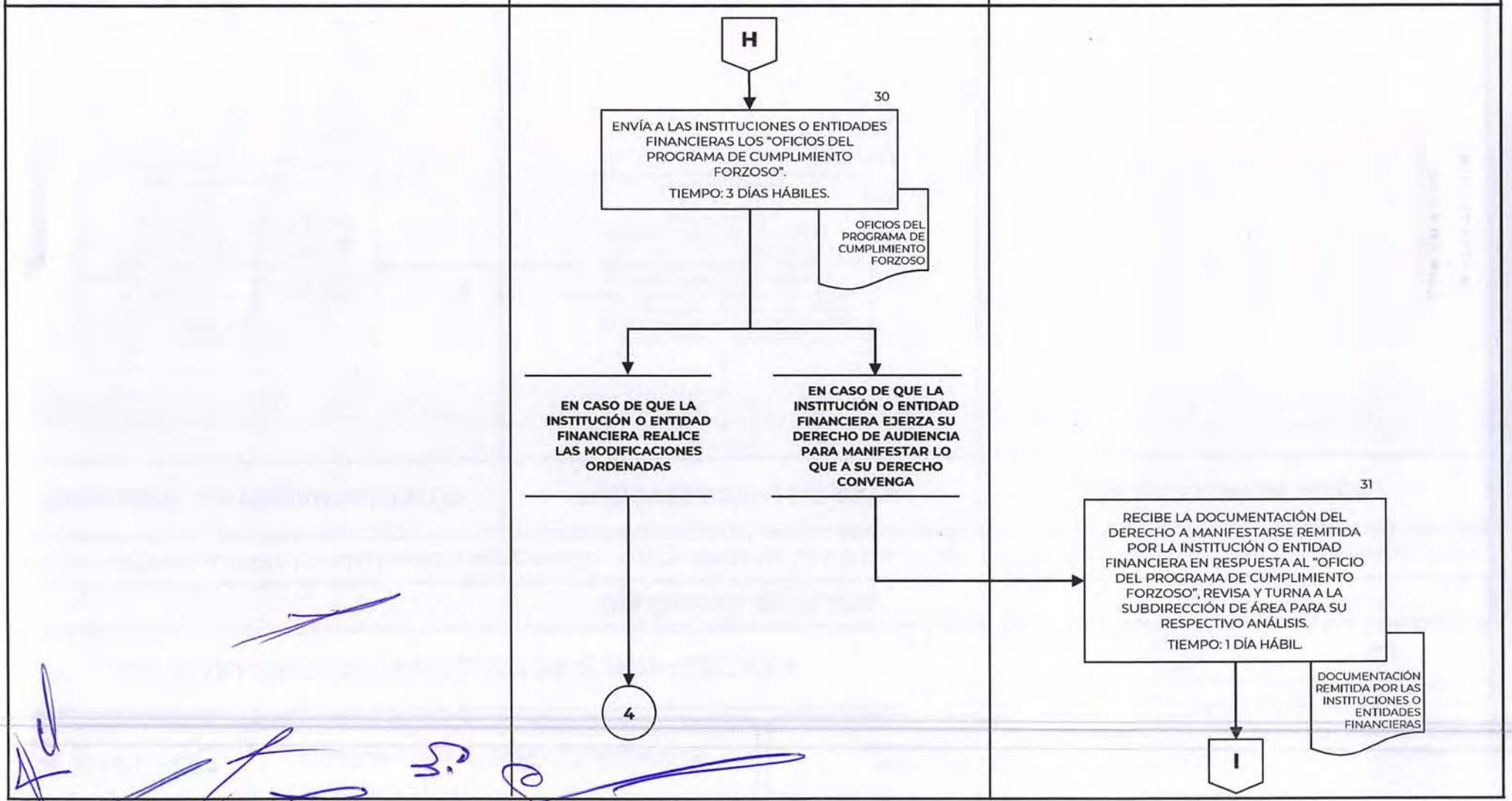


DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: A. PARA LA EVALUACIÓN, SUPERVISIÓN Y VIGILANCIA DE LA INFORMACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

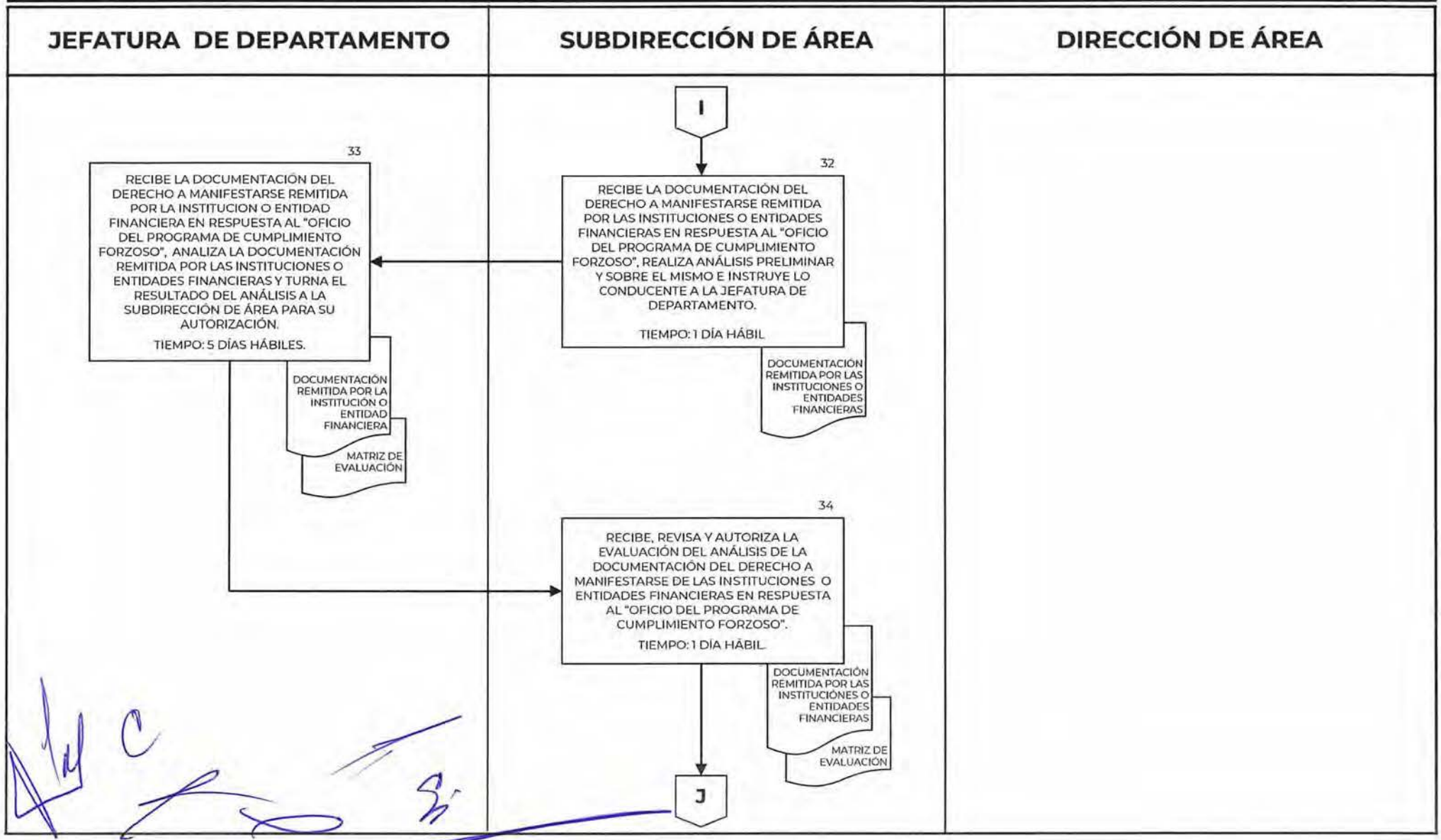


DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: A. PARA LA EVALUACIÓN, SUPERVISIÓN Y VIGILANCIA DE LA INFORMACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

JEFATURA DE DEPARTAMENTO	SUBDIRECCIÓN DE ÁREA	DIRECCIÓN DE ÁREA

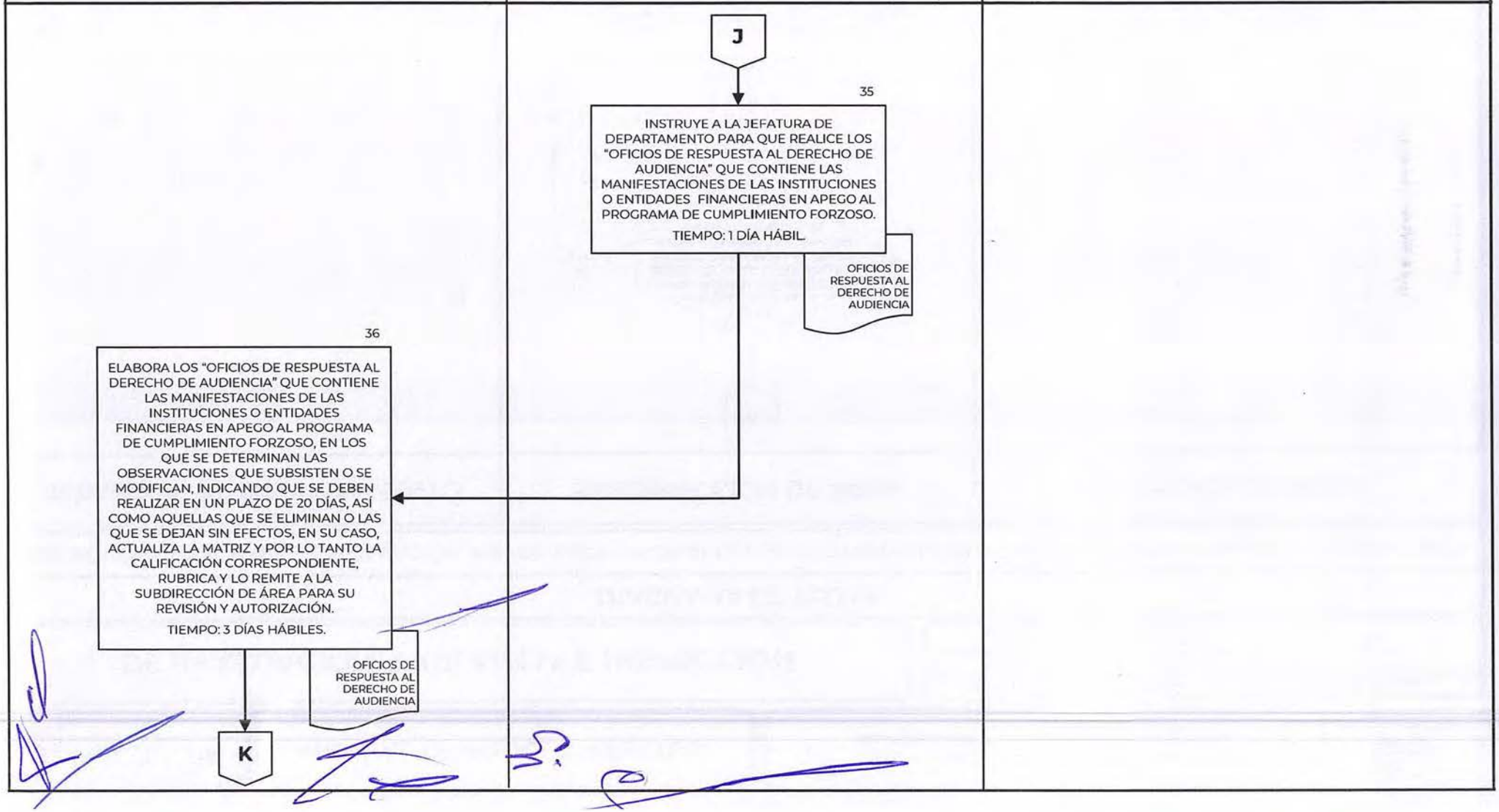


DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: A. PARA LA EVALUACIÓN, SUPERVISIÓN Y VIGILANCIA DE LA INFORMACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

JEFATURA DE DEPARTAMENTO	SUBDIRECCIÓN DE ÁREA	DIRECCIÓN DE ÁREA

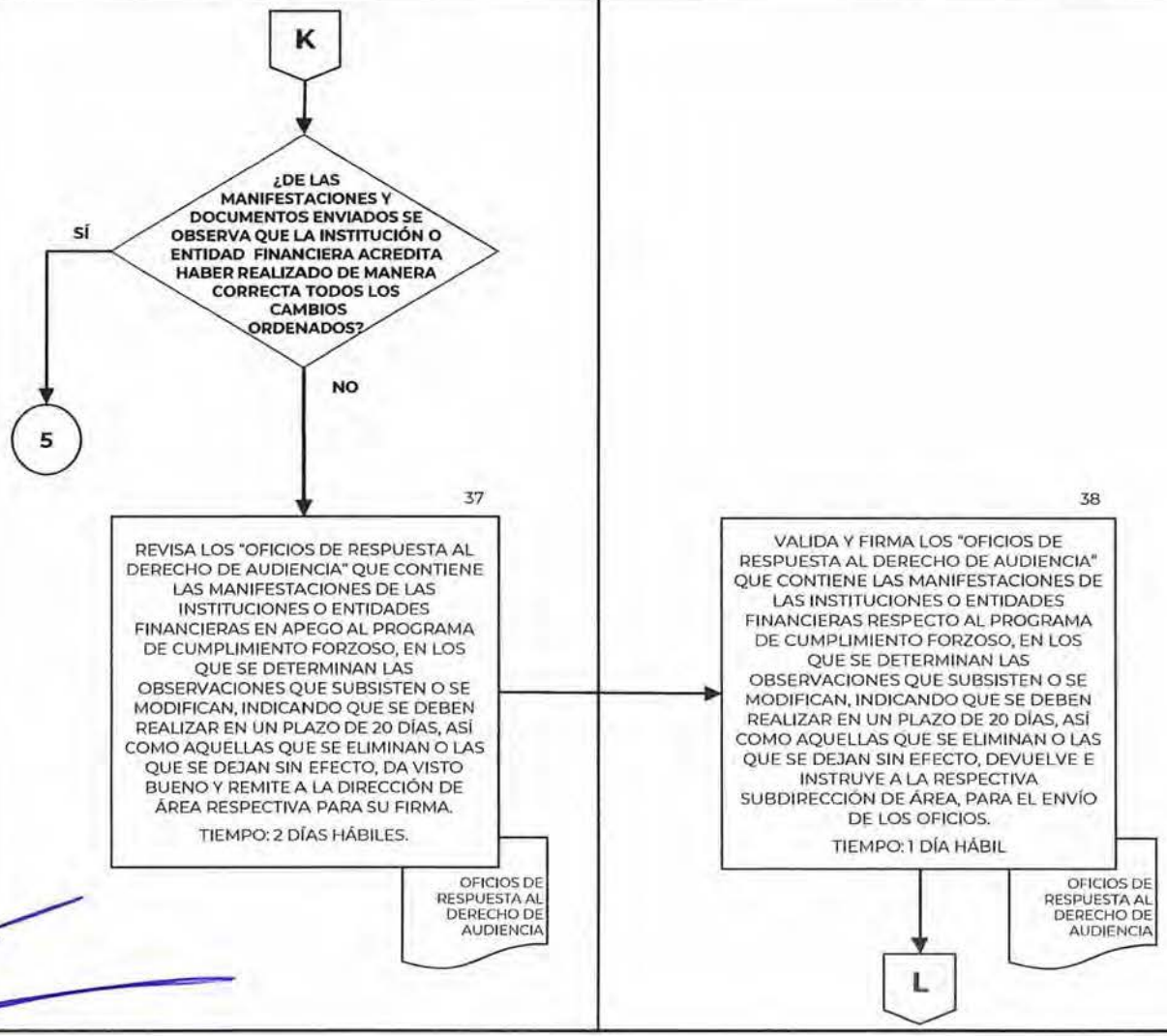


DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: A. PARA LA EVALUACIÓN, SUPERVISIÓN Y VIGILANCIA DE LA INFORMACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

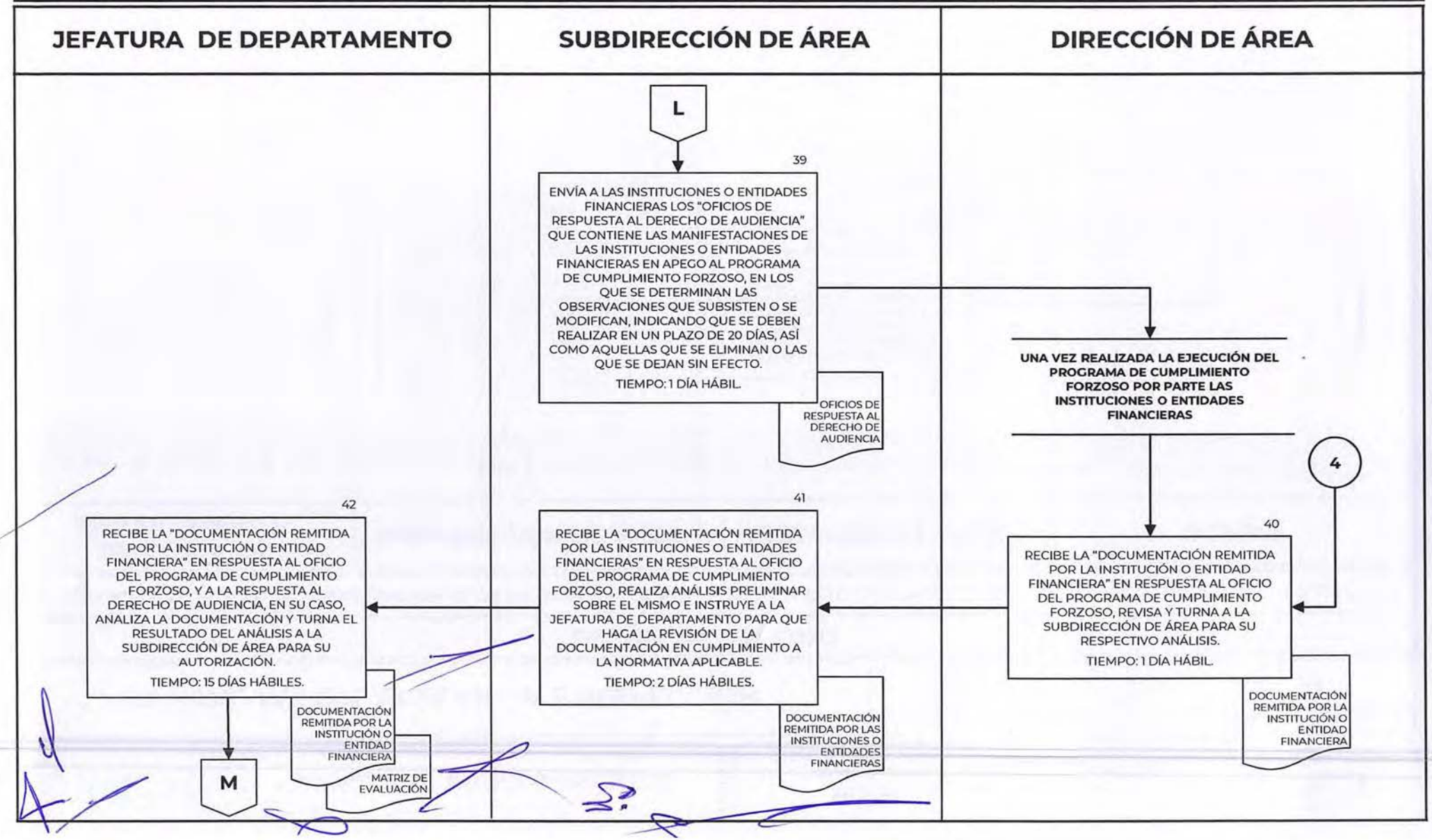


DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: A. PARA LA EVALUACIÓN, SUPERVISIÓN Y VIGILANCIA DE LA INFORMACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

JEFATURA DE DEPARTAMENTO	SUBDIRECCIÓN DE ÁREA	DIRECCIÓN DE ÁREA	DGESPF
	M 43 ELABORA i) EL "CONCENTRADO DE MATRICES" DE EVALUACIÓN QUE CONTIENE LAS CALIFICACIONES DE LAS INSTITUCIONES O ENTIDADES FINANCIERAS, ii) LA "NOTA METODOLÓGICA" y iii), EL "BOLETÍN DE PRENSA" PARA DAR A CONOCER LOS RESULTADOS A LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN, Y TURNA PARA REVISIÓN Y VISTO BUENO DE LA DIRECCIÓN DE ÁREA, CON BASE EN LOS OFICIOS DE RESPUESTA A LAS MANIFESTACIONES. TIEMPO: 5 DÍAS HÁBILES. CONCENTRADO DE MATRICES NOTA METODOLÓGICA BOLETÍN DE PRENSA	44 RECIBE, EL "CONCENTRADO DE MATRICES" DE EVALUACIÓN, LA "NOTA METODOLÓGICA" Y EL "BOLETÍN DE PRENSA", REVISA Y DA VISTO BUENO A LA INFORMACIÓN, Y TURNA A LA DGESPF PARA SU AUTORIZACIÓN. TIEMPO: 3 DÍAS HÁBILES. CONCENTRADO DE MATRICES NOTA METODOLÓGICA BOLETÍN DE PRENSA 3 46 INSTRUYE A LA JEFATURA DE DEPARTAMENTO PARA QUE REALICE LOS "OFICIOS DE CONCLUSIÓN" DEL PROCESO DE SUPERVISIÓN, PARA INFORMAR A LA INSTITUCIÓN O ENTIDAD FINANCIERA, SEGÚN SEA EL CASO, SI NO TUVO OBSERVACIONES, SI REALIZÓ LOS CAMBIOS ORDENADOS O, EN SU CASO, SI SUBSISTIERON. TIEMPO: 3 DÍAS HÁBILES. OFICIO DE CONCLUSIÓN N	45 RECIBE LAS CALIFICACIONES FINALES, LA "NOTA METODOLÓGICA" Y EL "BOLETÍN DE PRENSA", REVISA, AUTORIZA E INSTRUYE A LA DIRECCIÓN DE ÁREA INCORPORAR LA INFORMACIÓN A LOS "LAYOUTS" COMO SUMINISTRO DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS. TIEMPO: 3 DÍAS HÁBILES. CONCENTRADO DE MATRICES NOTA METODOLÓGICA BOLETÍN DE PRENSA LAYOUTS 6

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: A. PARA LA EVALUACIÓN, SUPERVISIÓN Y VIGILANCIA DE LA INFORMACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

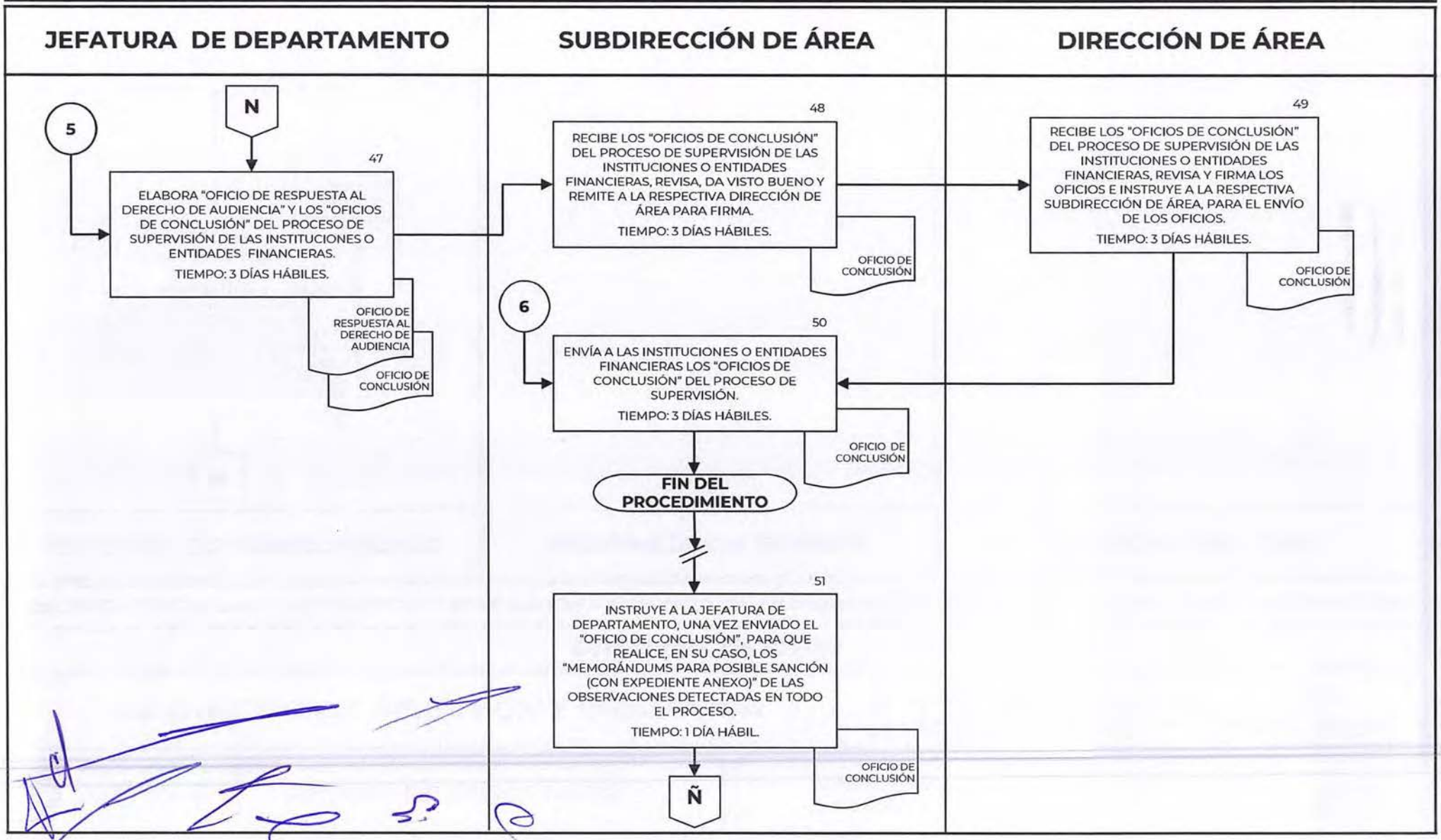
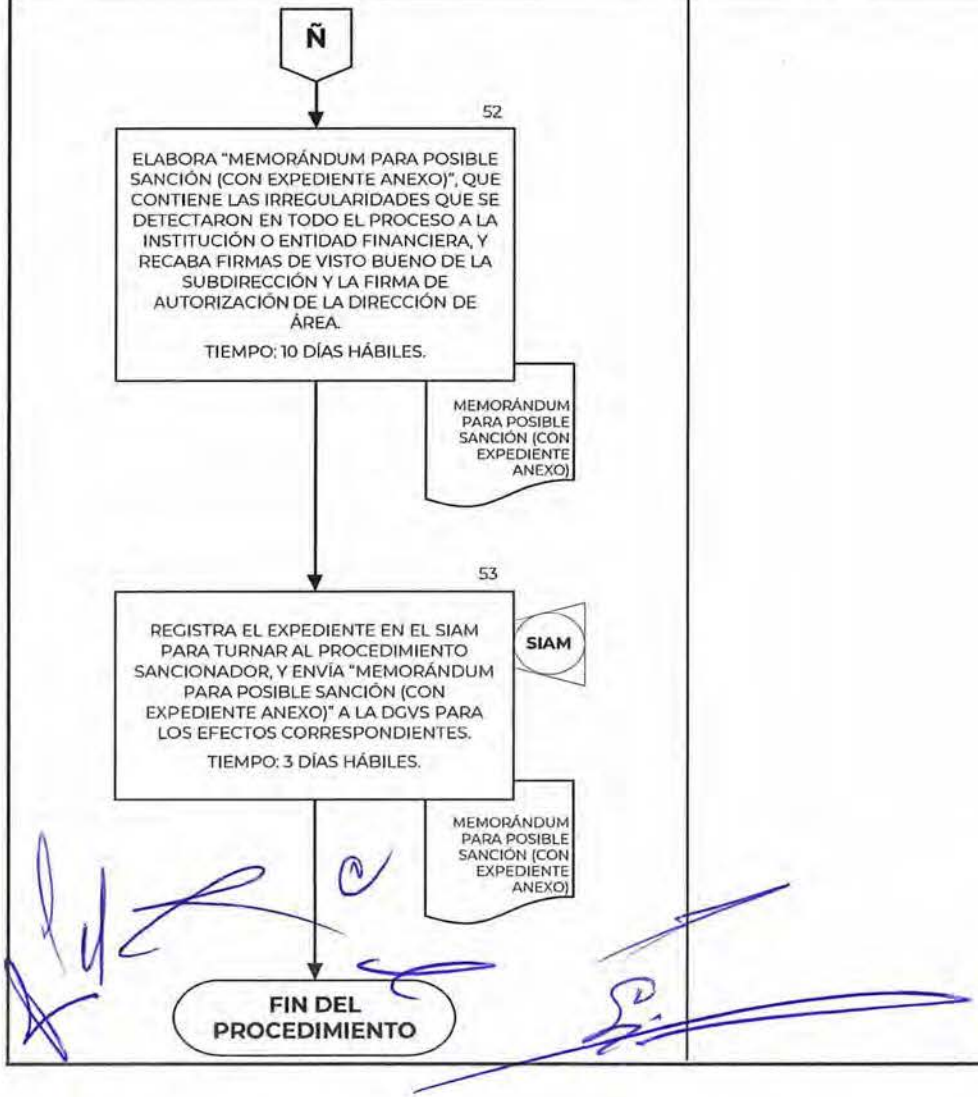


DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: A. PARA LA EVALUACIÓN, SUPERVISIÓN Y VIGILANCIA DE LA INFORMACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

JEFATURA DE DEPARTAMENTO	SUBDIRECCIÓN DE ÁREA	DIRECCIÓN DE ÁREA



B. PARA REALIZAR LAS VISITAS DE INSPECCIÓN

Objetivo

Establecer las políticas y describir el procedimiento a seguir para llevar a cabo las visitas de inspección, tanto ordinarias como especiales, que en coordinación con la CNBV se realicen a las Instituciones o Entidades Financieras, con el fin de comprobar el cumplimiento de las normas cuya supervisión se encuentra expresamente conferida a esta Comisión Nacional, a efecto de:

I. Constatar el cumplimiento de las obligaciones a cargo de las Instituciones o Entidades Financieras, en términos de las disposiciones aplicables, cuya supervisión se encuentra conferida a la Comisión Nacional;

II. Investigar hechos, actos u omisiones que sean del conocimiento de la Comisión Nacional, de los cuales pueda presumirse la contravención a normas que regulan a las Instituciones o Entidades Financieras, dentro del ámbito de competencia de la Comisión Nacional; y

III. Comprobar la ejecución de las medidas preventivas y correctivas que formule esta Comisión Nacional a las Instituciones o Entidades Financieras, en términos de su Reglamento de Supervisión.

Políticas de Operación

1. La DGESPF con apoyo de sus Direcciones de Área y en coordinación con la DGVS, elaborarán el Programa Anual de Supervisión, seleccionando, dentro de su ámbito de competencia, las Instituciones o Entidades y productos a supervisar, indicando los criterios considerados para dicha selección.

2. La DGESPF a través de Oficio, a más tardar el 15 de noviembre de cada año, deberá hacer del conocimiento de la CNBV el nombre de la Institución o Entidad Financiera a inspeccionar, para que dicha Comisión remita el documento definitivo del Programa de Visitas de Inspección Ordinarias correspondiente al siguiente año.

3. El Programa Anual de Supervisión definitivo, deberá ser presentado a la DGESPF para su aprobación, posteriormente al Comité de Supervisión para su autorización y al Presidente del Organismo para su conocimiento.

4. La DGESPF entregará, a más tardar el 15 de diciembre de cada año, el Programa Anual de Visitas de Inspección Ordinarias a sus respectivas Direcciones de Área, a la DGVS y a la DGEF para los efectos que a su atribución competa.

5. La DGESPF cuando considere la existencia de posibles riesgos para el Usuario en la contratación de productos o servicios financieros o por requerimiento de alguna autoridad financiera, podrá solicitar al Comité de Supervisión, previa opinión de la Vicepresidencia Técnica, la aprobación para solicitar a la CNBV la realización de VIE, que en caso de ser autorizadas por dicha Comisión, se realizarán siguiendo el mismo procedimiento de las VIO, haciendo la referencia en la documentación correspondiente, que se trata de una VIE. Para el caso de las VIE, el cumplimiento de los plazos contenidos en el presente Manual, podrán variar de conformidad con los plazos establecidos por la CNBV.

6. Las VIE, que no cuenten con la autorización de la CNBV para su realización, se incorporarán en el Programa Anual de Visitas Ordinarias de Inspección del año siguiente.

7. La DESB remitirá un primer requerimiento de información, en el cual se solicitará un documento electrónico (base Excel) de las listas de las Sucursales, Centros de Atención Telefónica, Unidades de Atención Especializada y Oficinas Corporativas con las que cuenta la Institución o Entidad Financiera, para seleccionar dentro de las mismas en cuales se realizará la visita de inspección, posteriormente realizará un "OFICIO DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA VISITA", en términos de lo establecido en el presente Manual.

8. La DGVS, la DGEF, así como la DDEPO, remitirán sus requerimientos de información a la DGESPF, y/o Direcciones de Área responsables de las visitas de inspección, a fin de que ésta última los integre en el Oficio de Requerimiento de Información que será enviado a la CNBV de acuerdo a las fechas definidas en el Programa Anual de Supervisión.

9. La DGESPF será el área responsable de realizar las visitas de inspección a las Instituciones o Entidades Financieras a través de sus Direcciones de Área.

10. Asimismo, la DGVS, la DGEF, así como la DDEPO, llevarán a cabo la supervisión del grado de cumplimiento a la normativa aplicable de conformidad con las atribuciones que les han sido encomendadas en el Estatuto Orgánico de la CONDUSEF.

11. La DGESPF o las Direcciones de Área, conforme a sus atribuciones en el Estatuto Orgánico, podrán firmar los programas de cumplimiento forzoso, la respuesta al escrito de garantía de audiencia de la Institución o Entidad, así como los oficios de conclusión.

12. Las Direcciones de Área de la DGESPF, dependiendo el sector de que se trate, analizarán diversas atribuciones a inspeccionar, que podrán ser de manera enunciativa mas no limitativa las siguientes:

    a) Comisiones en Sucursales.
    b) Publicidad de Sucursales.
    c) Folletos Informativos.
    d) Prácticas Discriminatorias.
    e) Terminación de Operaciones Activas y Pasivas.
    f) Terminación de Operaciones Activas y Pasivas a través de Entidad Receptora.
    g) Ventas Atadas.
    h) Entrega de Ejemplares Vigentes de los Contratos de Adhesión, Carátulas y Anexos en Sucursales.
    i) Anexo de Disposiciones Legales en Sucursales.
    j) Aumento del Límite de Tarjeta de Crédito sin Autorización.
    k) Sanas Prácticas.
    l) Programa de Cumplimiento Forzoso (de la inspección del año anterior).
    m) Avisos de Horarios de Atención al Público.
    n) Comprobantes de operación.
    o) Entrega en el Estado de Cuenta de Tarjeta de Crédito, el cuadro comparativo de costos y comisiones que publica el Banco de México.
    p) Informa la leyenda del Buró de Entidades Financieras de la CONDUSEF.
    q) Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros.
    r) Corresponsales Bancarios.
    s) Emisión de Tarjeta de Crédito sin solicitud del Usuario.

13. Se recopilará en la visita de inspección la información correspondiente de la DGEF y a la DGVS de acuerdo al ámbito de su competencia y una vez que el Servidor Público regrese a la CONDUSEF, se hará entrega de la información a las áreas para su análisis y posterior entrega de resultados, mismos que formarán parte del "Informe de Resultados de la Visita de Inspección (CNBV)".

14. La visita de inspección se realizará en los plazos que establece la DGESPF dentro del periodo establecido por la CNBV, la CONDUSEF está de 3 a 5 días hábiles en la Institución o Entidad para recopilar la información.

15. Una vez levantadas las actas de constancia de visita, será a partir de ese momento en donde inicia el proceso de inspección para cada Institución o Entidad Financiera.

16. Los informes de resultados obtenidos en cada visita de inspección se enviarán a la CNBV y al Director General de la Institución o Entidad Financiera.

17. Los resultados obtenidos que incluyen las medidas preventivas y correctivas de las visitas de inspección se harán del conocimiento de la Institución o Entidad Financiera inspeccionada a través del Programa de Cumplimiento Forzoso y se entregará al Comité de Supervisión el reporte de resultados de las mismas, otorgando 20 días hábiles a la Institución o Entidad Financiera para ejecutar las medidas preventivas o correctivas establecidas en el programa de cumplimiento forzoso, o 15 días para presentar sus manifestaciones.

18. Las Subdirecciones apoyarán a sus respectivas Direcciones de Área en la planeación, desarrollo y conclusión de las visitas de inspección, tanto ordinarias como especiales.

19. En caso de existir incumplimientos normativos durante cualquier parte del procedimiento de las visitas de inspección, se elaborarán los memorandos para el envío del expediente a las DGVS para las sanciones correspondientes.

20. Las VIO deberán concluirse en el año fiscal correspondiente de conformidad con el Programa Anual de Visitas Ordinarias de Inspección.

21. La DGESPF o Dirección de Área deberá informar a las Instituciones o Entidades Financieras que correspondan, mediante el Oficio de Conclusión de Visita de Inspección, la terminación de la visita de inspección, así como cuando no existan incumplimientos.

22. Respecto a los plazos para realizar cada uno de los actos del proceso de inspección, se deberá considerar que los mismos se contabilizan una vez que la Oficialía de Partes de esta Comisión Nacional recibe la documentación respectiva; con independencia de los tiempos de traslado y notificación de los actos de autoridad, así como la recepción de los acuses de recibo de los oficios al área de origen, necesarios para la elaboración y entrega del expediente de sanción a la DGVS.

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO: **B. PARA REALIZAR LAS VISITAS DE INSPECCIÓN**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DGESPF	1. DERIVADO DEL COMITÉ DE SUPERVISIÓN, LA DGVS, LA DGESPF, Y LA DGEF, ACUERDAN LAS INSTITUCIONES O ENTIDADES FINANCIERAS QUE SE INCLUIRÁN EN EL "PROGRAMA ANUAL DE SUPERVISIÓN" A REALIZARSE DURANTE EL SIGUIENTE AÑO. TIEMPO: ANTES DEL 15 DE NOVIEMBRE DE CADA AÑO.	· PROGRAMA ANUAL DE SUPERVISIÓN
	2. ELABORA Y ENVÍA A LA CNBV EL "OFICIO QUE INCLUYE A LAS INSTITUCIONES O ENTIDADES FINANCIERAS A INSPECCIONAR", PARA SER INCLUIDAS EN EL "PROGRAMA ANUAL DE VISITAS ORDINARIAS DE INSPECCIÓN" DE LA CNBV. TIEMPO: A MÁS TARDAR EL 15 DE NOVIEMBRE DE CADA AÑO.	· OFICIO QUE INCLUYE A LAS INSTITUCIONES O ENTIDADES FINANCIERAS A INSPECCIONAR
	3. RECIBE RESPUESTA DE LA CNBV, SEÑALANDO LAS INSTITUCIONES O ENTIDADES QUE FUERON INCLUIDAS EN EL "PROGRAMA ANUAL DE VISITAS ORDINARIAS DE INSPECCIÓN" DE LA CNBV, ASÍ COMO LAS FECHAS PROGRAMADAS. TIEMPO: A MÁS TARDAR EL 15 DE DICIEMBRE DE CADA AÑO.	· PROGRAMA ANUAL DE VISITAS ORDINARIAS DE INSPECCIÓN

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO: **B. PARA REALIZAR LAS VISITAS DE INSPECCIÓN**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	¿LA DGESPF CONSIDERA LA INCLUSIÓN DE UNA NUEVA INSTITUCIÓN O ENTIDAD FINANCIERA? **NO** **CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 6.** **SÍ** **CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 4.**	
DGESPF	4. ELABORA "OFICIO DE ALCANCE AL PROGRAMA ANUAL DE VISITAS ORDINARIAS" Y LO ENVÍA A LA CNBV. TIEMPO: 5 DÍAS HÁBILES.	· OFICIO DE ALCANCE AL PROGRAMA ANUAL DE VISITAS ORDINARIAS
	5. RECIBE, DE SER EL CASO, "RESPUESTA DE LA CNBV", SEÑALANDO LA INCLUSIÓN DE LAS INSTITUCIONES O ENTIDADES FINANCIERAS QUE FUERON INCLUIDAS EN EL "PROGRAMA ANUAL DE VISITAS ORDINARIAS DE INSPECCIÓN" DE LA CNBV, ASÍ COMO LAS FECHAS PROGRAMADAS. TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL.	· RESPUESTA DE LA CNBV · PROGRAMA ANUAL DE VISITAS ORDINARIAS DE INSPECCIÓN

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO:	B. PARA REALIZAR LAS VISITAS DE INSPECCIÓN	
RESPONSABLE	**ACTIVIDAD**	**DOCUMENTOS INVOLUCRADOS**
DGESPF	6. DERIVADO DEL COMITÉ DE SUPERVISIÓN, SE INFORMA A TRAVÉS DE MEMORÁNDUM A LA DGVS, A LA DGEF Y A LA DDEPO EL "PROGRAMA ANUAL DE SUPERVISIÓN". TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL.	· PROGRAMA ANUAL DE SUPERVISIÓN · MEMORÁNDUM DE CONOCIMIENTO DEL PROGRAMA ANUAL DE SUPERVISIÓN
	7. SOLICITA A TRAVÉS DE MEMORÁNDUM A LA DGVS, A LA DGEF Y A LA DDEPO, LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA EL EJERCICIO DE SUS ATRIBUCIONES, 40 DÍAS PREVIOS A LA FECHA DE INICIO DE LA VISITA. TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL.	· MEMORÁNDUM DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN
	8. RECIBE DE LA DGVS, DE LA DGEF Y DE LA DDEPO "MEMORÁNDUM PARA SOLICITAR INFORMACIÓN" A LA INSTITUCIÓN O ENTIDAD FINANCIERA A INSPECCIONAR, DATOS GENERALES EN EL SIPRES, DATOS DE LA UNIDAD ESPECIALIZADA CORRESPONDIENTE E INFORMACIÓN REFERENTE AL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS Y TURNA A LA DIRECCIÓN DE ÁREA, EN SU CASO. TIEMPO 1 DÍA HÁBIL.	· MEMORÁNDUMS QUE INCLUYEN LA SOLICITUD DE INFORMACIÓN

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO: **B. PARA REALIZAR LAS VISITAS DE INSPECCIÓN**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DIRECCIÓN DE ÁREA	9. INCORPORA ANTES DE LA FECHA DE INICIO DE CADA VIO O VIE, TODA LA INFORMACIÓN PARA LA VIO O VIE E INTEGRA EL "EXPEDIENTE". TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL.	· INFORMACIÓN PREVIA AL REQUERIMIENTO DE VIO · EXPEDIENTE
DGESPF	10. ELABORA EL "OFICIO DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN" PARA LA VIO O VIE, Y LO ENVÍA A LA CNBV 35 DÍAS NATURALES ANTES DE LA FECHA DE INICIO DE CADA VISITA DE INSPECCIÓN. TIEMPO: 3 DÍAS HÁBILES.	· OFICIO DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN
JEFATURA DE DEPARTAMENTO	11. EJECUTA LAS ACTIVIDADES PREVISTAS EN LA "ORDEN DE VISITA DE INSPECCIÓN" ORDINARIA O ESPECIAL, RECABA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN QUE ENTREGA LA INSTITUCIÓN O ENTIDAD FINANCIERA, REVISA Y LA COTEJA CONTRA LOS ORIGINALES; LEVANTA ACTA DE CONSTANCIA DE VISITA EN SUCURSAL U OFICINAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO, FIRMA POR TRIPLICADO (CONDUSEF, LA CNBV Y LA INSTITUCIÓN O ENTIDAD FINANCIERA) E INDICA A LA INSTITUCIÓN O ENTIDAD FINANCIERA QUE LA INFORMACIÓN SE ANALIZARÁ POSTERIORMENTE Y SE LE DARÁN A CONOCER LAS	· ORDEN DE VISITA DE INSPECCIÓN · DOCUMENTACIÓN · ACTA DE CONSTANCIA DE VISITA

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO:	B. PARA REALIZAR LAS VISITAS DE INSPECCIÓN

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
JEFATURA DE DEPARTAMENTO	OBERVACIONES Y/O RESULTADOS POR ESCRITO. TIEMPO: 5 DÍAS HÁBILES. **UNA VEZ LEVANTADAS LAS ACTAS DE CONSTANCIA DE VISITA, ES A PARTIR DE ESTE MOMENTO EN DONDE INICIA EL PROCESO DE INSPECCIÓN PARA CADA INSTITUCIÓN O ENTIDAD FINANCIERA**	
	12. ELABORA EXPEDIENTE, SI LA INFORMACIÓN NO FUE ENTREGADA EN TIEMPO Y FORMA, Y "MEMORÁNDUM PARA POSIBLE SANCIÓN (CON EXPEDIENTE ANEXO), RECABA FIRMAS DE VISTO BUENO Y AUTORIZACIÓN DE LA SUBDIRECCIÓN Y DIRECCIÓN DE ÁREA Y TURNA A LA DGVS PARA LOS EFECTOS CORRESPONDIENTES. TIEMPO: 10 DÍAS HÁBILES.	• MEMORÁNDUM PARA POSIBLE SANCIÓN (CON EXPEDIENTE ANEXO)
	13. ELABORA MEMORÁNDUM PARA ENTREGAR A LA DGVS, A LA DGEF Y A LA DDEPO LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN RECABADA EN LA VISITA DE INSPECCIÓN COMO FUE SOLICITADA Y REMITE A LA SUBDIRECCIÓN DE ÁREA PARA REVISIÓN. TIEMPO: 5 DÍAS HÁBILES.	• MEMORÁNDUM DE ENTREGA DE INFORMACIÓN • DOCUMENTACIÓN

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO: **B. PARA REALIZAR LAS VISITAS DE INSPECCIÓN**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SUBDIRECCIÓN DE ÁREA	14. REVISA Y VALIDA EL MEMORÁNDUM DE ENVÍO A LA DGVS Y A LA DGEF, Y REMITE A LA DIRECCIÓN DE ÁREA PARA SU REVISIÓN Y FIRMA. TIEMPO: 3 DÍAS HÁBILES.	· MEMORÁNDUM DE ENTREGA DE INFORMACIÓN
DIRECCIÓN DE ÁREA	15. VERIFICA Y ANALIZA MEMORÁNDUM Y DOCUMENTACIÓN ENTREGADA POR LA INSTITUCIÓN O ENTIDAD FINANCIERA. TIEMPO:	· MEMORÁNDUM DE ENTREGA DE INFORMACIÓN DOCUMENTACIÓN
DGESPF/DA	16. AUTORIZA Y FIRMA MEMORÁNDUM PARA ENTREGAR A LA DGVS, A LA DGEF Y A LA DDEPO LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN RECABADA EN LA VISITA DE INSPECCIÓN COMO FUE SOLICITADA Y HACE ENTREGA CORRESPONDIENTE. TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL.	· MEMORÁNDUM DE ENTREGA DE INFORMACIÓN · DOCUMENTACIÓN
JEFATURA DE DEPARTAMENTO	17. ANALIZA Y EVALÚA LA INFORMACIÓN, DOCUMENTACIÓN Y PROCESOS DE LA INSTITUCIÓN O ENTIDAD FINANCIERA, A FIN DE VERIFICAR QUE ESTÉN APEGADOS A LA NORMATIVA APLICABLE, Y REMITE A LA SUBDIRECCIÓN DE ÁREA. TIEMPO: 16 DÍAS HÁBILES.	· DOCUMENTACIÓN PROPORCIONADA POR LA INSTITUCIÓN O ENTIDAD FINANCIERA · MATRICES DE EVALUACIÓN

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO: **B. PARA REALIZAR LAS VISITAS DE INSPECCIÓN**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SUBDIRECCIÓN DE ÁREA	18. REVISA EL CONTENIDO DE LOS DOCUMENTOS, CALIFICA CADA APARTADO Y DETERMINA LA CALIFICACIÓN PRELIMINAR DE LA INSTITUCIÓN O ENTIDAD FINANCIERA EVALUADA Y TURNA A LA JEFATURA DE DEPARTAMENTO. TIEMPO: 10 DÍA HÁBLES.	· DOCUMENTACIÓN PROPORCIONADA POR LA INSTITUCIÓN O ENTIDAD FINANCIERA · MATRICES DE EVALUACIÓN
JEFATURA DE DEPARTAMENTO	19. ELABORA "INFORME DE VISITA DE INSPECCIÓN (DGESPF)", SOBRE LOS HALLAZGOS DERIVADOS DEL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN RECABADA EN LA VIO Y LO TURNA A LA SUBDIRECCIÓN DE ÁREA. TIEMPO: 5 DÍAS HÁBILES.	· INFORME DE VISITA DE INSPECCIÓN (DGESPF) · DOCUMENTACIÓN
SUBDIRECCIÓN DE ÁREA	20. REVISA "INFORME DE VISITA DE INSPECCIÓN (DGESPF)", SOBRE LOS HALLAZGOS DERIVADOS DEL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN, RECABADA Y ENTREGA A LA DIRECCIÓN DE ÁREA. TIEMPO: 3 DÍAS HÁBILES.	· INFORME DE VISITA DE INSPECCIÓN (DGESPF) DOCUMENTACIÓN

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO: **B. PARA REALIZAR LAS VISITAS DE INSPECCIÓN**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DIRECCIÓN DE ÁREA	21. SUPERVISA Y VALIDA EL "INFORME DE VISITA DE INSPECCIÓN (DGESPF)", RESPECTO DE LOS HALLAZGOS DERIVADOS DEL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN, TURNA A LA DIRECCIÓN GENERAL PARA SU AUTORIZACIÓN. TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL.	· INFORME DE VISITA DE INSPECCIÓN (DGESPF) · DOCUMENTACIÓN
DGESPF	22. AUTORIZA EL "INFORME DE VISITA DE INSPECCIÓN (DGESPF)". TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL.	· INFORME DE VISITA DE INSPECCIÓN (DGESPF)
	23. RECIBE Y REVISA LOS "RESULTADOS DE LA DGEF, DE LA DGVS Y DE LA DDEPO" Y LOS TURNA A LA DIRECCIÓN DE ÁREA. TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL.	· RESULTADOS DE LA DGEF, DE LA DGVS Y DE LA DDEPO · INFORME DE VISITA DE INSPECCIÓN (DGESPF)
DIRECCIÓN DE ÁREA	24. REMITE LOS "RESULTADOS DE LA DGEF, DE LA DGVS Y DE LA DDEPO" A LA JEFATURA DE DEPARTAMENTO. TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL.	· RESULTADOS DE LA DGEF, DE LA DGVS Y DE LA DDEPO · INFORME DE VISITA DE INSPECCIÓN (DGESPF)

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO: **B. PARA REALIZAR LAS VISITAS DE INSPECCIÓN**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
JEFATURA DE DEPARTAMENTO	25. ELABORA EL "INFORME DE RESULTADOS DE LA VISITA DE INSPECCIÓN (CNBV)" CON LA INFORMACIÓN DE LA DGESPF, ASÍ COMO CON LA INFORMACIÓN REMITIDA POR LA DGVS, LA DGEF Y LA DDEPO PARA ENVIARLA A LA CNBV Y A LA INSTITUCIÓN O ENTIDAD FINANCIERA. TIEMPO: 5 DÍAS HÁBILES.	· INFORME DE RESULTADOS DE LA VISITA DE INSPECCIÓN (CNBV)
	26. RECABA LAS FIRMAS DE LA DGESPF, DE LA DGVS, DE LA DGEF Y DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA CONDUSEF INVOLUCRADOS EN EL PROCESO DE INSPECCIÓN. TIEMPO: 5 DÍAS HÁBILES.	· OFICIO DEL INFORME DE RESULTADOS DE LA VISITA DE INSPECCIÓN (CNBV)
	27. ENVÍA EL "OFICIO DEL INFORME DE RESULTADOS DE LA VISITA DE INSPECCIÓN (CNBV)" A LA CNBV Y AL DIRECTOR GENERAL DE LA INSTITUCIÓN O ENTIDAD FINANCIERA CORRESPONDIENTE. TIEMPO: 2 DÍAS HÁBILES.	· OFICIO DEL INFORME DE RESULTADOS DE LA VISITA DE INSPECCIÓN (CNBV)
	28. ELABORA EL "OFICIO DEL PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO FORZOSO" AL DIRECTOR GENERAL DE LA INSTITUCIÓN O ENTIDAD FINANCIERA CORRESPONDIENTE Y, SE LE INFORMA SOBRE EL DERECHO	· OFICIO DEL PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO FORZOSO

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO: **B. PARA REALIZAR LAS VISITAS DE INSPECCIÓN**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
JEFATURA DE DEPARTAMENTO	QUE TIENE DE MANIFESTARSE EN EL PLAZO QUE SE SEÑALA EN EL REGLAMENTO DE SUPERVISIÓN DE ESTA COMISIÓN NACIONAL Y LO TURNA A LA SUBDIRECCIÓN DE ÁREA. TIEMPO: 3 DÍAS HÁBILES.	
SUBDIRECCIÓN DE ÁREA	29. REVISA EL "OFICIO DEL PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO FORZOSO" Y ENTREGA AL DIRECTOR GENERAL PARA QUE DE SU VISTO BUENO. TIEMPO: 3 DÍAS HÁBILES.	· OFICIO DEL PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO FORZOSO
DGESPF/DA	30. RECIBE EL "OFICIO DEL PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO FORZOSO" DEL PROCESO DE INSPECCIÓN, AUTORIZA Y FIRMA EL OFICIO Y DEVUELVE A LA JEFATURA DE DEPARTAMENTO PARA SU ENVÍO AL DIRECTOR GENERAL DE LA INSTITUCIÓN O ENTIDAD FINANCIERA. TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL.	· OFICIO DEL PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO FORZOSO
JEFATURA DE DEPARTAMENTO	31. ENVÍA EL "OFICIO DEL PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO FORZOSO" AL DIRECTOR GENERAL DE LA INSTITUCIÓN O ENTIDAD FINANCIERA CORRESPONDIENTE, EN EL QUE SE LE OTORGAN 20 DÍAS HÁBILES PARA EJECUTAR LAS	· OFICIO DEL PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO FORZOSO

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO:	B. PARA REALIZAR LAS VISITAS DE INSPECCIÓN	
RESPONSABLE	**ACTIVIDAD**	**DOCUMENTOS INVOLUCRADOS**
JEFATURA DE DEPARTAMENTO	MEDIDAS PREVENTIVAS O CORRECTIVAS O 15 DÍAS HÁBILES PARA PRESENTAR SUS MANIFESTACIONES AL DERECHO DE AUDIENCIA. TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL. **¿RECIBE MANIFESTACIONES DE LA INSTITUCIÓN O ENTIDAD FINANCIERA?** **NO** **CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 38.** **SÍ** **CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 32.**	
DGESPF/DA	32. RECIBE LAS "MANIFESTACIONES DE LA INSTITUCIÓN O ENTIDAD FINANCIERA" Y TURNA A LA SUBDIRECCIÓN DE ÁREA. TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL.	· MANIFESTACIÓN DE LA INSTITUCIÓN O ENTIDAD FINANCIERA
SUBDIRECCIÓN DE ÁREA	33. RECIBE Y REVISA LAS "MANIFESTACIONES DE LA INSTITUCIÓN O ENTIDAD FINANCIERA" Y TURNA A LA JEFATURA DE DEPARTAMENTO. TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL.	· MANIFESTACIÓN DE LA INSTITUCIÓN O ENTIDAD FINANCIERA

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO: **B. PARA REALIZAR LAS VISITAS DE INSPECCIÓN**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
JEFATURA DE DEPARTAMENTO	34. RECIBE Y ANALIZA LAS "MANIFESTACIONES DE LA INSTITUCIÓN O ENTIDAD FINANCIERA", ELABORA EL OFICIO DE RESPUESTA Y REMITE A LA SUBDIRECCIÓN DE ÁREA. TIEMPO: 5 DÍAS HÁBILES.	· MANIFESTACIÓN DE LA INSTITUCIÓN O ENTIDAD FINANCIERA · OFICIO DE RESPUESTA A LAS MANIFESTACIONES DE LA INSTITUCIÓN O ENTIDAD FINANCIERA
SUBDIRECCIÓN DE ÁREA	35. REVISA EL "OFICIO DE RESPUESTA A LAS MANIFESTACIONES DE LA INSTITUCIÓN O ENTIDAD FINANCIERA" Y ENTREGA A LA DIRECCIÓN DE ÁREA PARA SU VISTO BUENO. TIEMPO: 3 DÍAS HÁBILES.	· MANIFESTACIÓN DE LA INSTITUCIÓN O ENTIDAD FINANCIERA · OFICIO DE RESPUESTA A LAS MANIFESTACIONES DE LA INSTITUCIÓN O ENTIDAD FINANCIERA
DIRECCIÓN DE ÁREA	36. RECIBE EL "OFICIO DE RESPUESTA A LAS MANIFESTACIONES", AUTORIZA Y FIRMA EL OFICIO Y ENTREGA A LA JEFATURA DE DEPARTAMENTO PARA SU ENVÍO A LA INSTITUCIÓN FINANCIERA. TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL.	· OFICIO DE RESPUESTA A LAS MANIFESTACIONES DE LA INSTITUCIÓN O ENTIDAD FINANCIERA
JEFATURA DE DEPARTAMENTO	37. ENVÍA EL "OFICIO DE RESPUESTA A LAS MANIFESTACIONES" A LA DIRECCIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN O ENTIDAD FINANCIERA CORRESPONDIENTE. TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL.	· OFICIO DE RESPUESTA A LAS MANIFESTACIONES DE LA O ENTIDAD INSTITUCIÓN FINANCIERA

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO: **B. PARA REALIZAR LAS VISITAS DE INSPECCIÓN**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	¿SE RECIBE RESPUESTA A LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO FORZOSO? **NO** **CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 44.** **SÍ** **CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 38.**	
DGESPF/DA	38. RECIBE LA "RESPUESTA Y DOCUMENTACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO FORZOSO DE LA INSTITUCIÓN O ENTIDAD FINANCIERA" Y LO TURNA A LA SUBDIRECCIÓN DE ÁREA. TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL.	· RESPUESTA Y DOCUMENTACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO FORZOSO DE LA INSTITUCIÓN O ENTIDAD FINANCIERA
SUBDIRECCIÓN DE ÁREA	39. RECIBE Y REVISA LA "RESPUESTA Y DOCUMENTACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO FORZOSO DE LA INSTITUCIÓN O ENTIDAD FINANCIERA" Y LO TURNA A LA JEFATURA DE DEPARTAMENTO. TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL.	· RESPUESTA Y DOCUMENTACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO FORZOSO DE LA INSTITUCIÓN O ENTIDAD FINANCIERA

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO: **B. PARA REALIZAR LAS VISITAS DE INSPECCIÓN**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
JEFATURA DE DEPARTAMENTO	40. VERIFICA QUE LA INSTITUCIÓN O ENTIDAD FINANCIERA HAYA EJECUTADO EL PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO FORZOSO EN APEGO A LA NORMATIVA APLICABLE, ELABORA "OFICIO DE CONCLUSIÓN" Y TURNA A LA SUBDIRECCIÓN DE ÁREA. TIEMPO: 10 DÍAS HÁBILES.	· RESPUESTA Y DOCUMENTACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO FORZOSO DE LA INSTITUCIÓN O ENTIDAD FINANCIERA · OFICIO DE CONCLUSIÓN
SUBDIRECCIÓN DE ÁREA	41. REVISA EL "OFICIO DE CONCLUSIÓN" DEL PROCESO DE INSPECCIÓN DE LA INSTITUCIÓN O ENTIDAD FINANCIERA, Y ENTREGA A LA DIRECCIÓN GENERAL O A LA DIRECCIÓN DE ÁREA PARA SU VISTO BUENO Y FIRMA. TIEMPO: 3 DÍAS HÁBILES.	· OFICIO DE CONCLUSIÓN
DGESPF/DA	42. RECIBE EL "OFICIO DE CONCLUSIÓN", AUTORIZA, FIRMA Y ENTREGA A LA JEFATURA DE DEPARTAMENTO PARA SU ENVÍO A LA INSTITUCIÓN O ENTIDAD FINANCIERA. TIEMPO: 2 DÍAS HÁBILES.	· OFICIO DE CONCLUSIÓN
JEFATURA DE DEPARTAMENTO	43. ENVÍA A LA INSTITUCION O ENTIDAD FINANCIERA EL "OFICIO DE CONCLUSIÓN" DEL PROCESO DE INSPECCIÓN. TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL.	· OFICIO DE CONCLUSIÓN

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO:	B. PARA REALIZAR LAS VISITAS DE INSPECCIÓN	
RESPONSABLE	**ACTIVIDAD**	**DOCUMENTOS INVOLUCRADOS**
	UNA VEZ REALIZADA LA NOTIFICACIÓN DEL OFICIO DE CONCLUSIÓN TERMINA EL PROCESO DE INSPECCIÓN A LA INSTITUCIÓN O ENTIDAD FINANCIERA Y SE CONTINÚA CON LA ELABORACIÓN DE LOS MEMORÁNDUMS PARA POSIBLE SANCIÓN	
DGESPF/DA	44. INSTRUYE A LA SUBDIRECCIÓN DE ÁREA PARA QUE REALICE EN SU CASO LOS "MEMORÁNDUMS PARA POSIBLE SANCIÓN (CON EXPEDIENTE ANEXO)" DE LAS OBSERVACIONES DETECTADAS EN TODO EL PROCESO. TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL.	· MEMORÁNDUM PARA POSIBLE SANCIÓN (CON EXPEDIENTE ANEXO)
SUBDIRECCIÓN DE ÁREA	45. INSTRUYE A LA JEFATURA DE DEPARTAMENTO PARA QUE REALICE EN SU CASO LOS "MEMORÁNDUMS PARA POSIBLE SANCIÓN (CON EXPEDIENTE ANEXO)" DE LAS OBSERVACIONES DETECTADAS EN TODO EL PROCESO. TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL.	· MEMORÁNDUM PARA POSIBLE SANCIÓN (CON EXPEDIENTE ANEXO)

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO: **B. PARA REALIZAR LAS VISITAS DE INSPECCIÓN**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
JEFATURA DE DEPARTAMENTO	46. ELABORA EL "MEMORÁNDUM PARA POSIBLE SANCIÓN (CON EXPEDIENTE ANEXO)", QUE CONTIENE LAS IRREGULARIDADES QUE SE DETECTARON EN TODO EL PROCESO, A LA INSTITUCIÓN O ENTIDAD FINANCIERA Y RECABA VISTO BUENO DE LA SUBDIRECCIÓN Y LA FIRMA DE AUTORIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE ÁREA. TIEMPO: 10 DÍAS HÁBILES.	· MEMORÁNDUM PARA POSIBLE SANCIÓN (CON EXPEDIENTE ANEXO)
	47. REGISTRA EL EXPEDIENTE EN EL SIAM PARA TURNAR AL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR Y ENVÍA "MEMORÁNDUM PARA POSIBLE SANCIÓN (CON EXPEDIENTE ANEXO)" A LA DGVS PARA LOS EFECTOS CORRESPONDIENTES. TIEMPO: 3 DÍAS HÁBILES.	· MEMORÁNDUM PARA POSIBLE SANCIÓN (CON EXPEDIENTE ANEXO)
	FIN DEL PROCEDIMIENTO	

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: B. PARA REALIZAR LAS VISITAS DE INSPECCIÓN

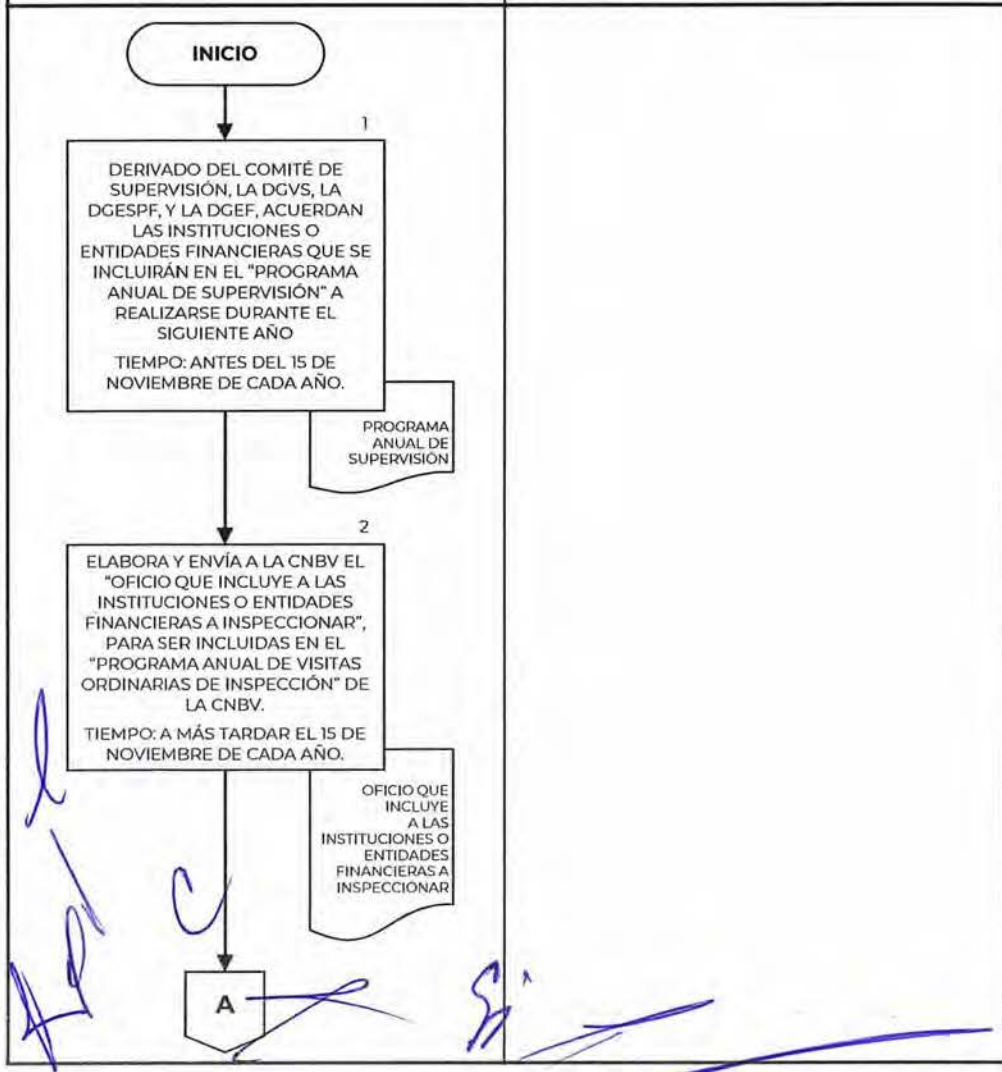
DGESPF	DIRECCIÓN DE ÁREA	JEFATURA DE DEPARTAMENTO	SUBDIRECCIÓN DE ÁREA
			

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: B. PARA REALIZAR LAS VISITAS DE INSPECCIÓN

DGESPF	DIRECCIÓN DE ÁREA	JEFATURA DE DEPARTAMENTO	SUBDIRECCIÓN DE ÁREA

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: B. PARA REALIZAR LAS VISITAS DE INSPECCIÓN

DGESPF	DIRECCIÓN DE ÁREA	JEFATURA DE DEPARTAMENTO	SUBDIRECCIÓN DE ÁREA

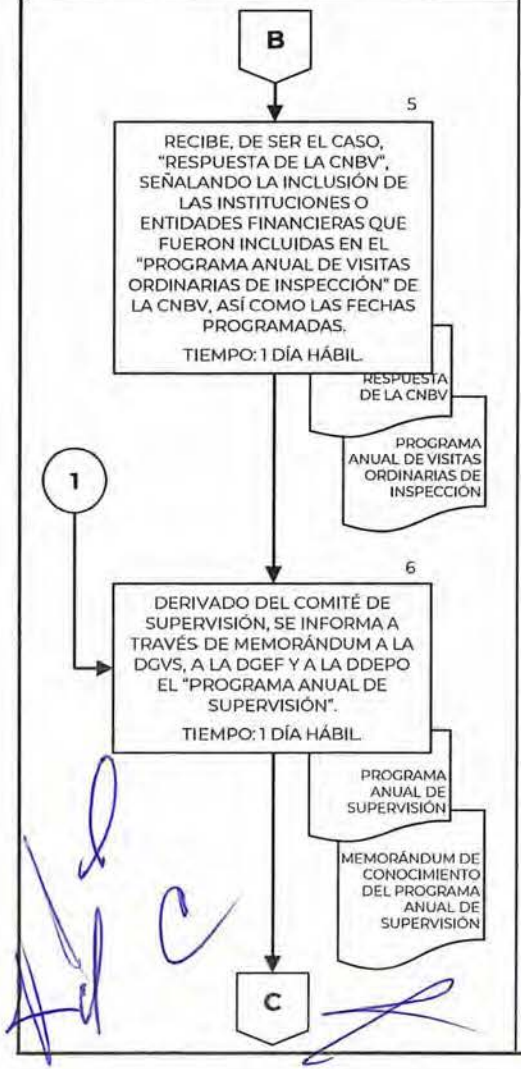


DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: B. PARA REALIZAR LAS VISITAS DE INSPECCIÓN

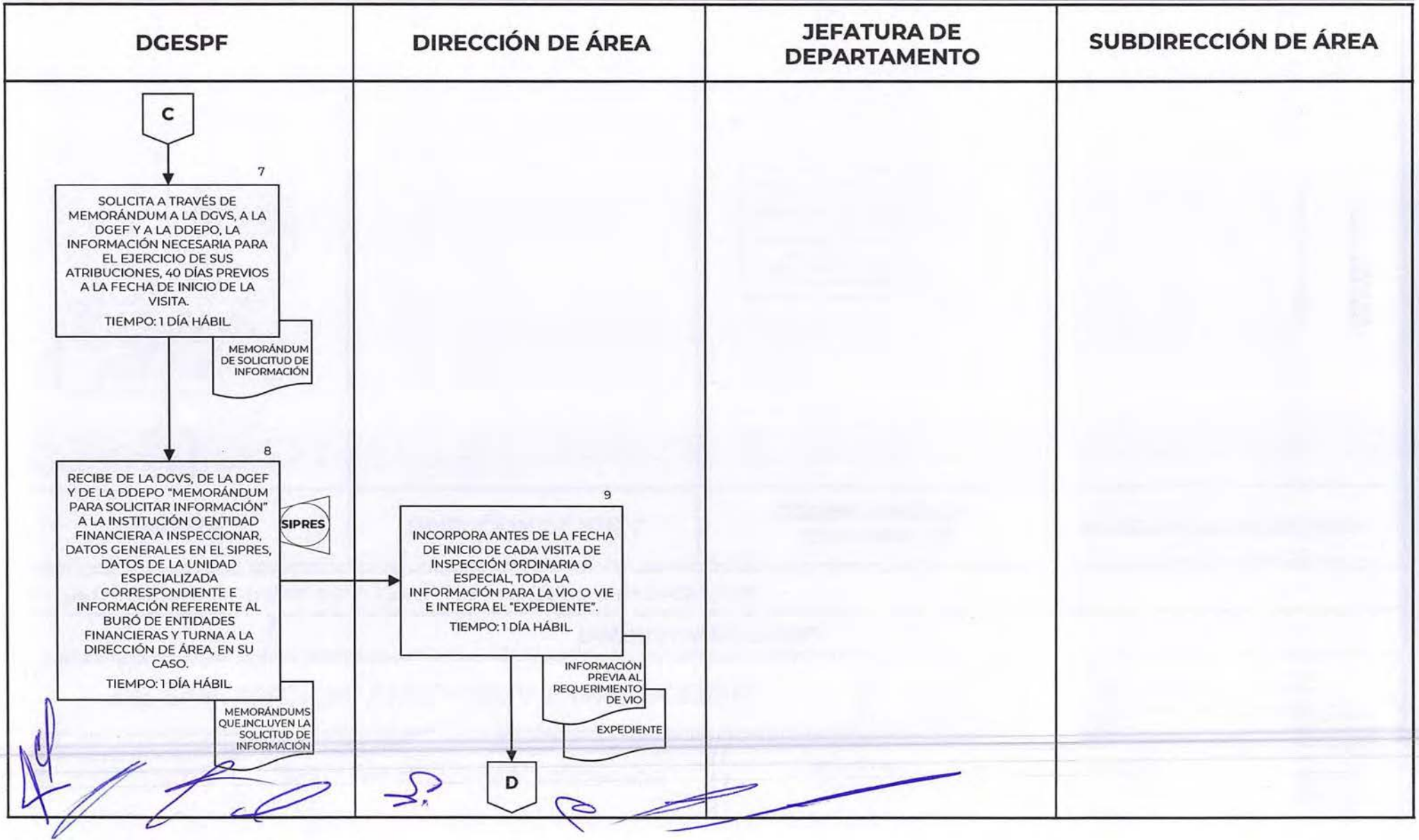


DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: B. PARA REALIZAR LAS VISITAS DE INSPECCIÓN

DGESPF	DIRECCIÓN DE ÁREA	JEFATURA DE DEPARTAMENTO	SUBDIRECCIÓN DE ÁREA

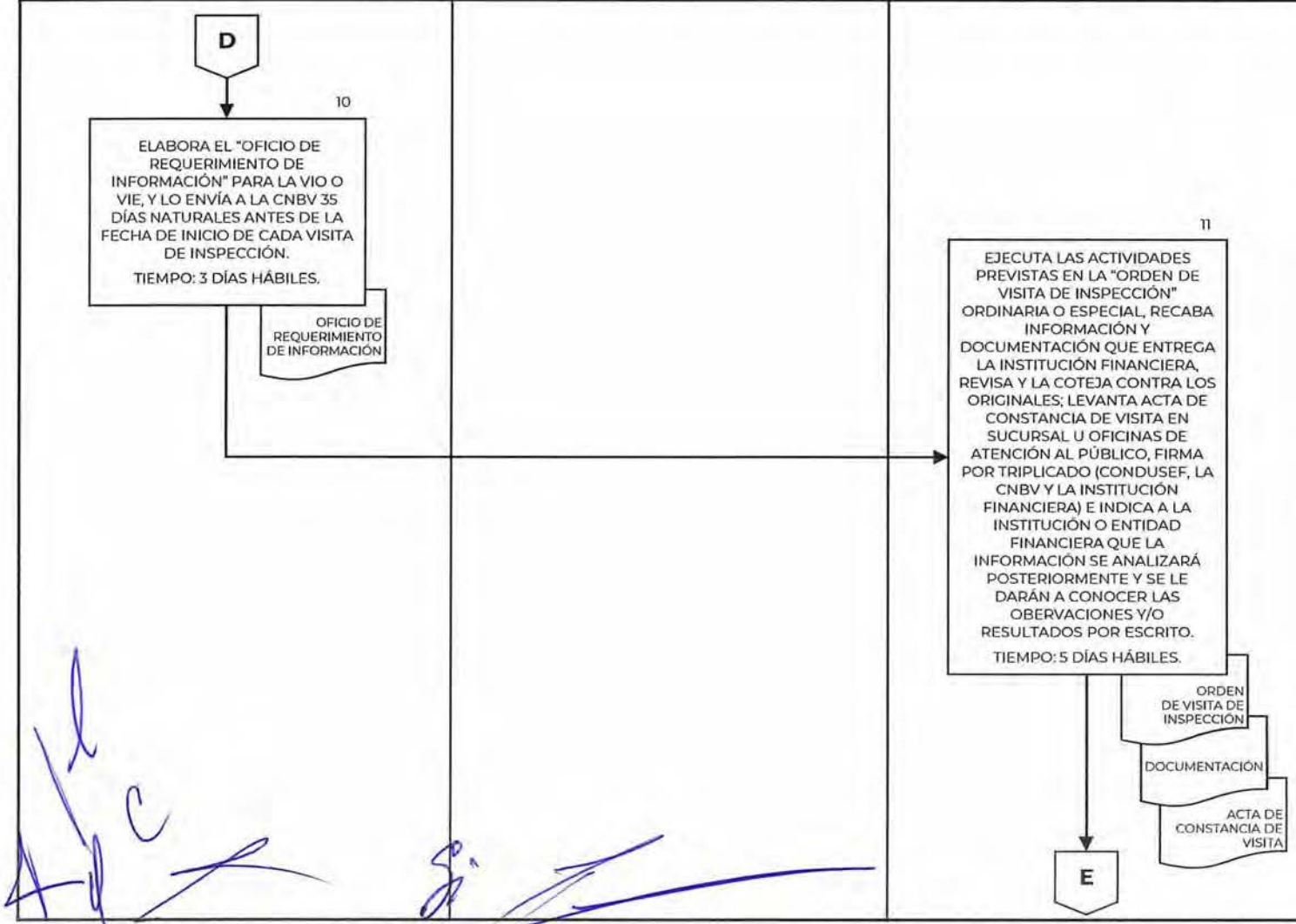


DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: B. PARA REALIZAR LAS VISITAS DE INSPECCIÓN

DGESPF	DIRECCIÓN DE ÁREA	JEFATURA DE DEPARTAMENTO	SUBDIRECCIÓN DE ÁREA

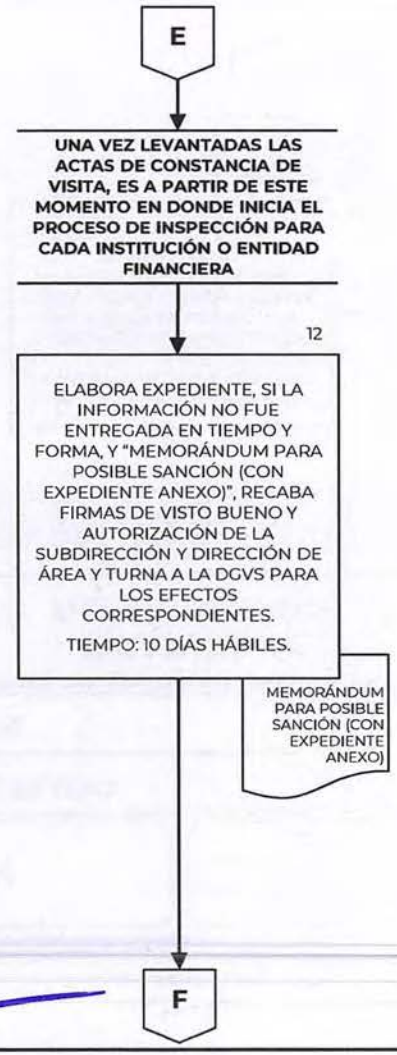


DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: B. PARA REALIZAR LAS VISITAS DE INSPECCIÓN

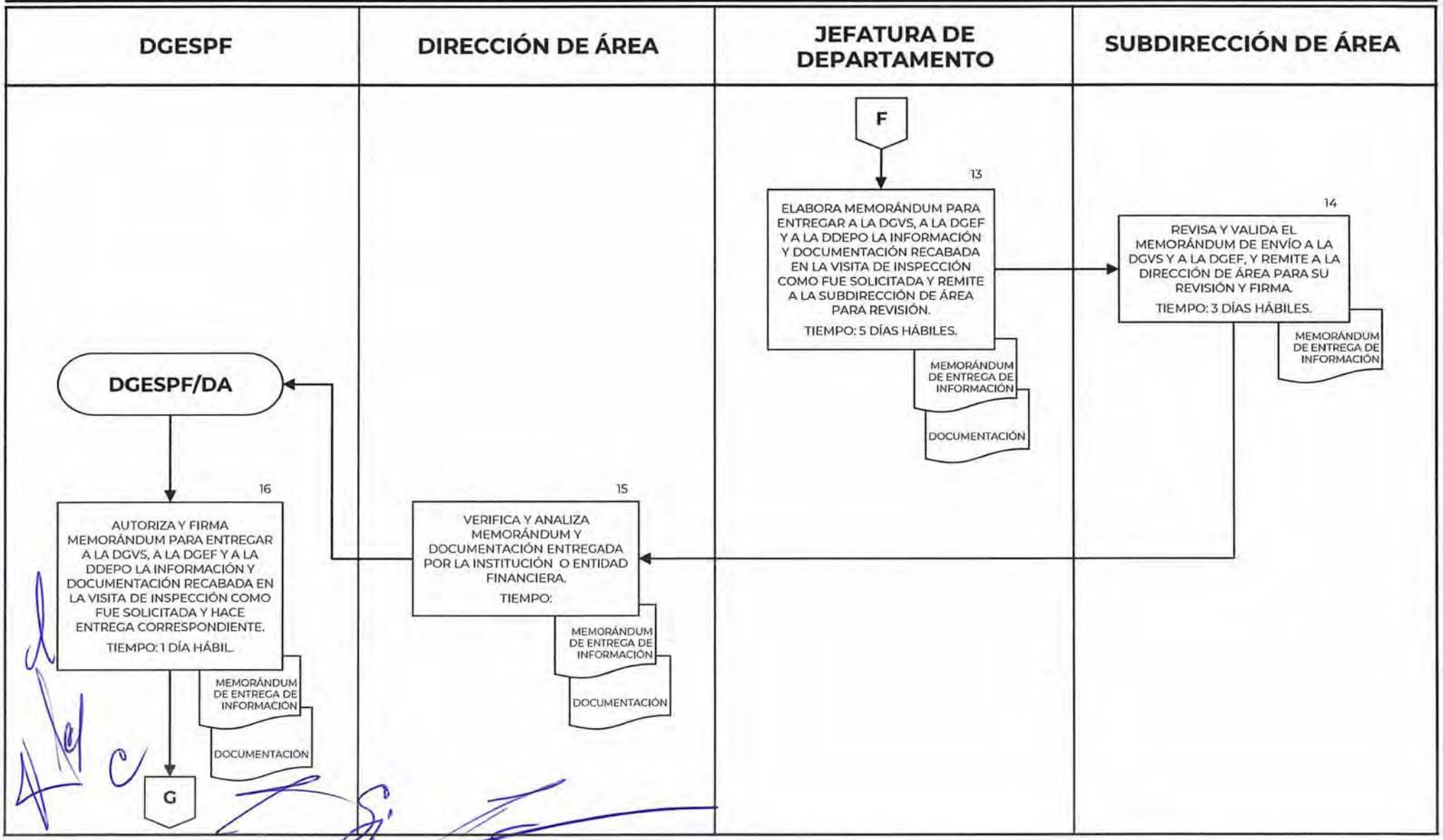


DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: B. PARA REALIZAR LAS VISITAS DE INSPECCIÓN

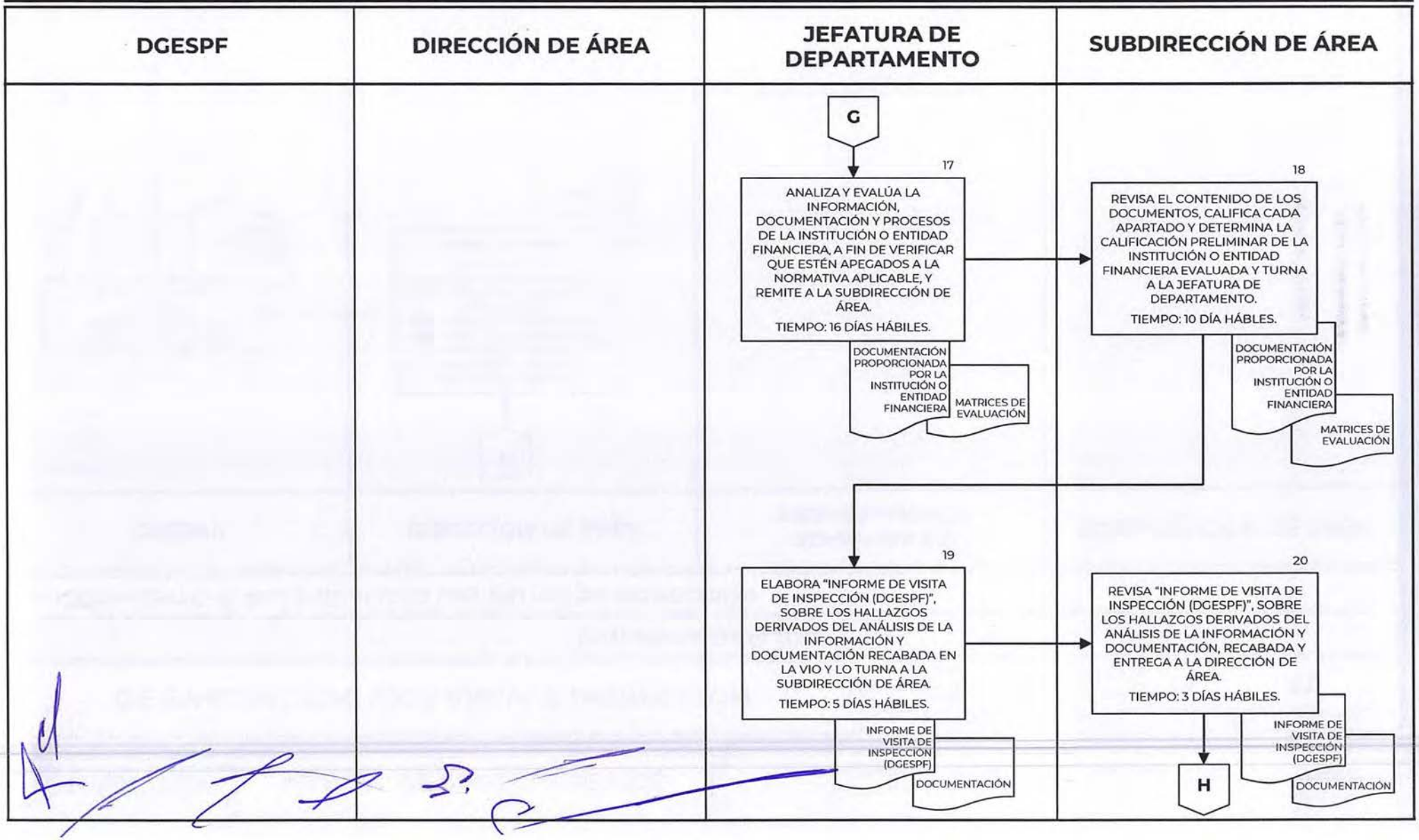


DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: B. PARA REALIZAR LAS VISITAS DE INSPECCIÓN

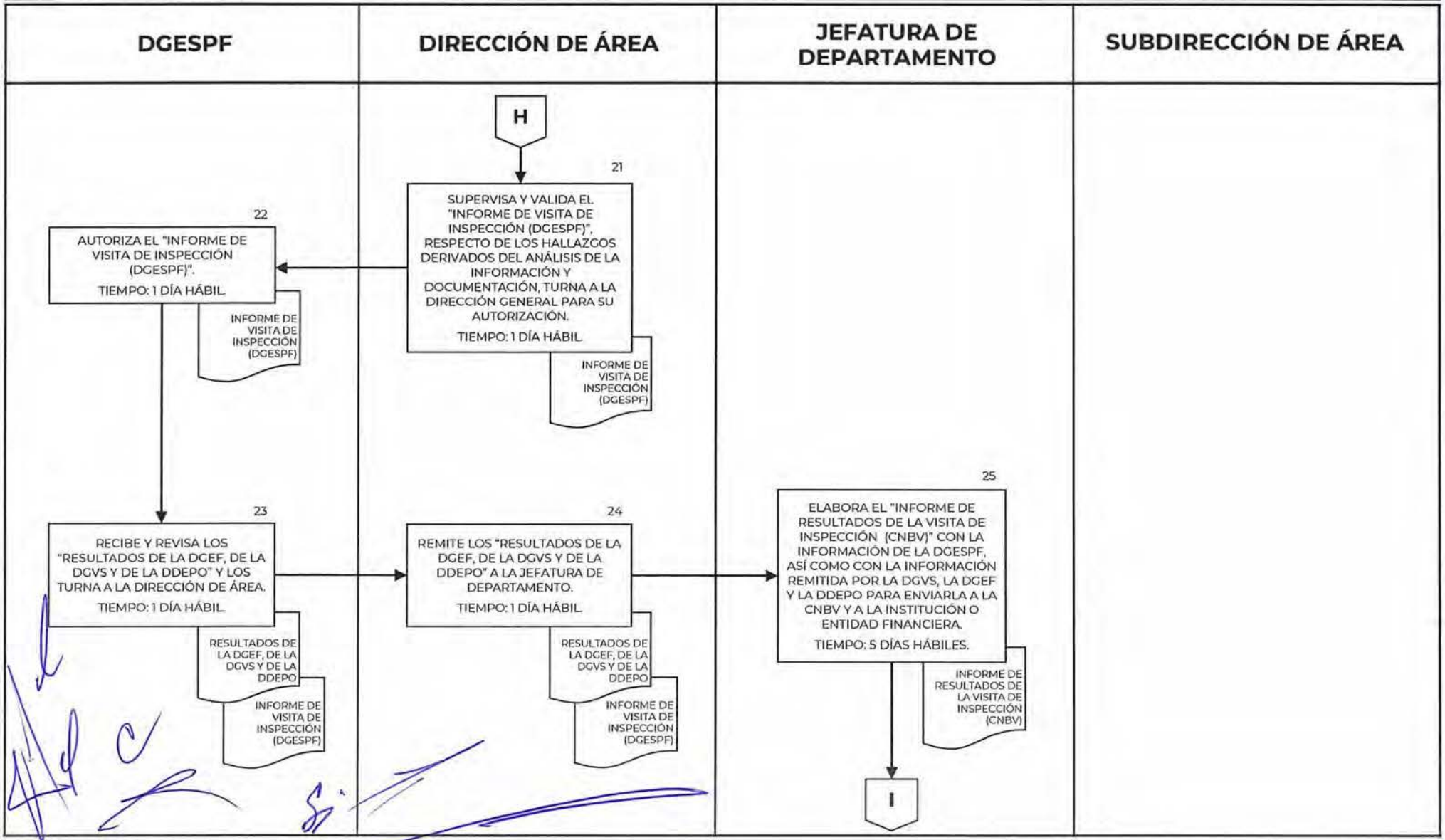


DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: B. PARA REALIZAR LAS VISITAS DE INSPECCIÓN

DGESPF	DIRECCIÓN DE ÁREA	JEFATURA DE DEPARTAMENTO	SUBDIRECCIÓN DE ÁREA

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: B. PARA REALIZAR LAS VISITAS DE INSPECCIÓN

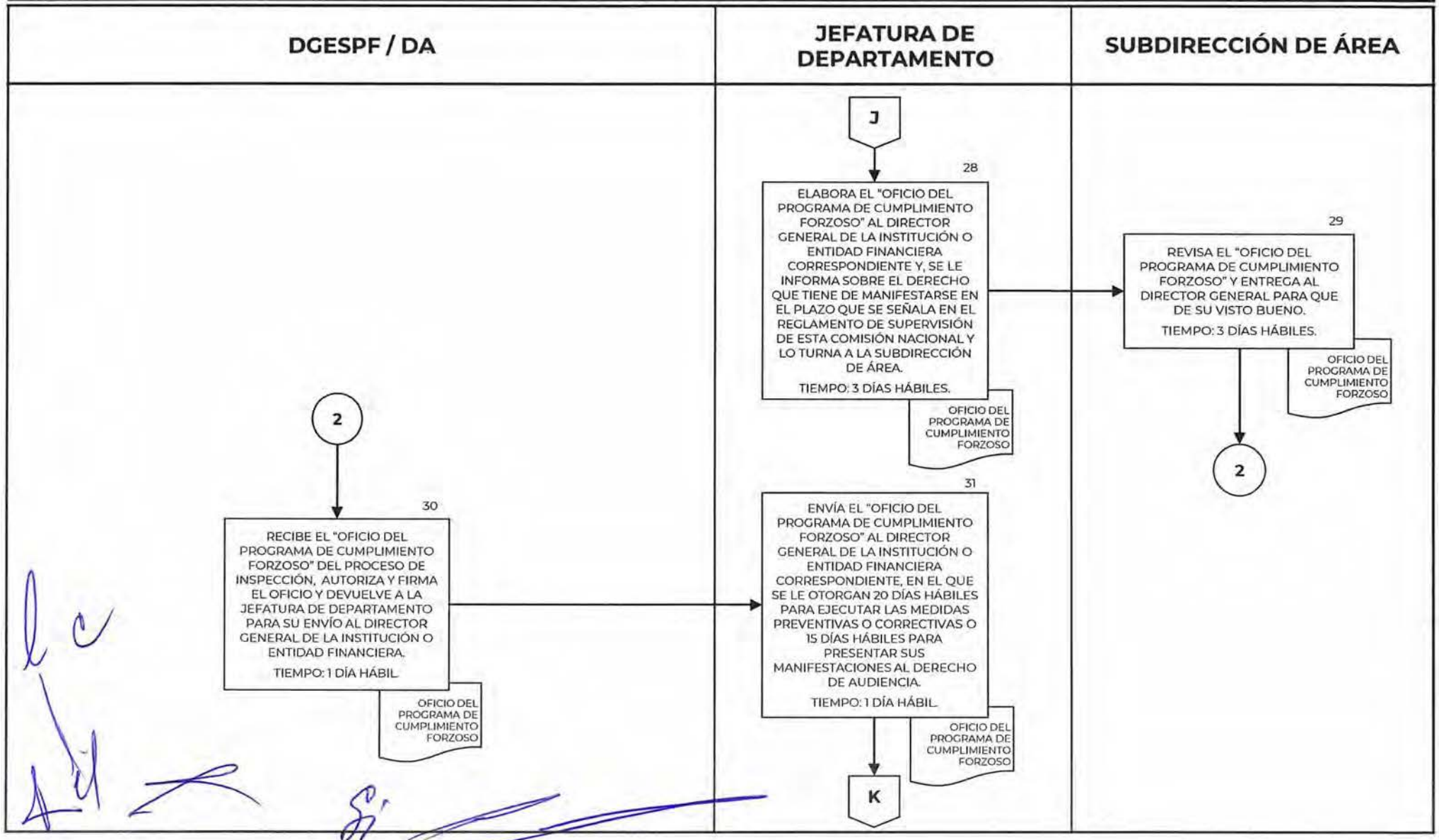


DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: B. PARA REALIZAR LAS VISITAS DE INSPECCIÓN

DGESPF / DA	JEFATURA DE DEPARTAMENTO	SUBDIRECCIÓN DE ÁREA

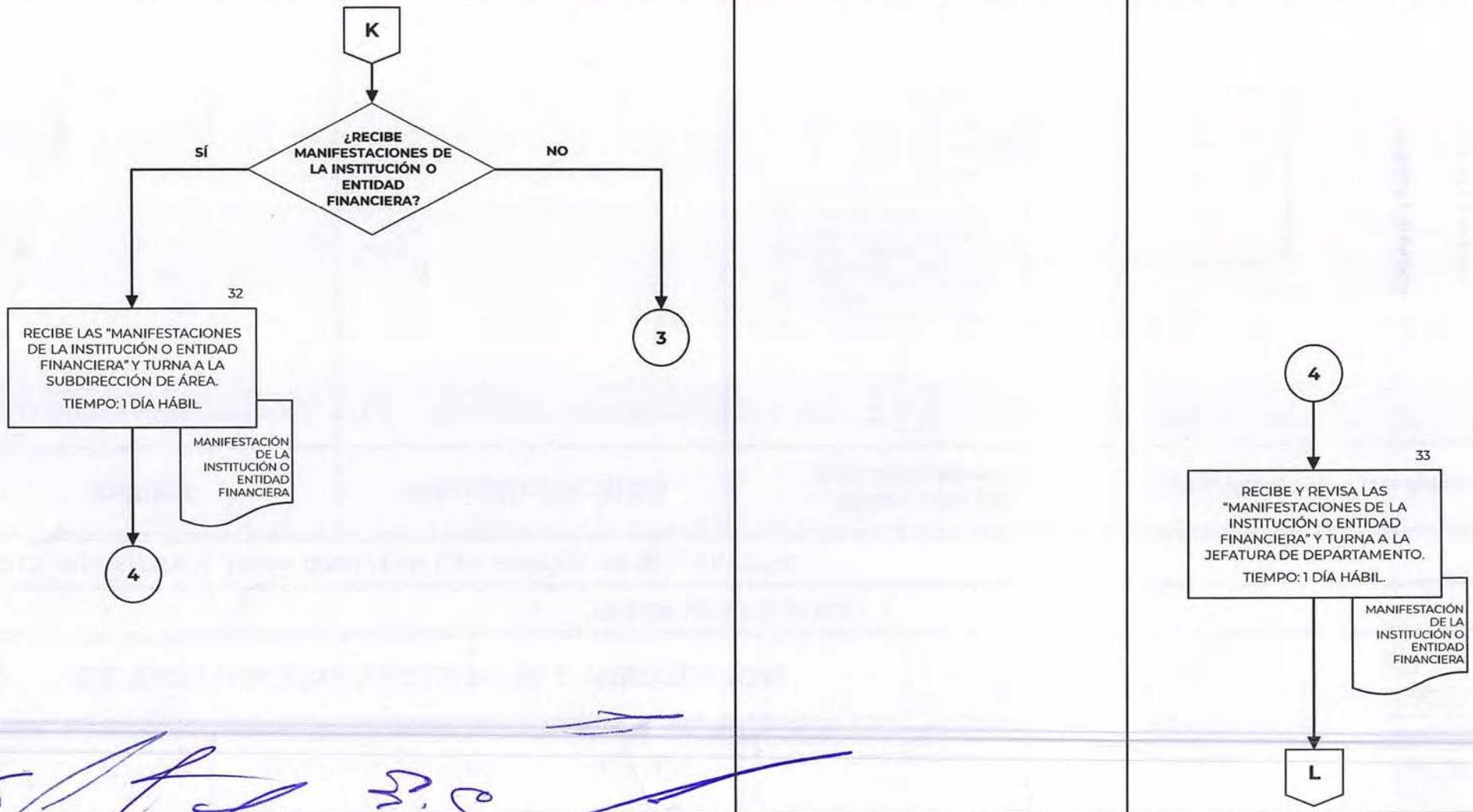


DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: B. PARA REALIZAR LAS VISITAS DE INSPECCIÓN

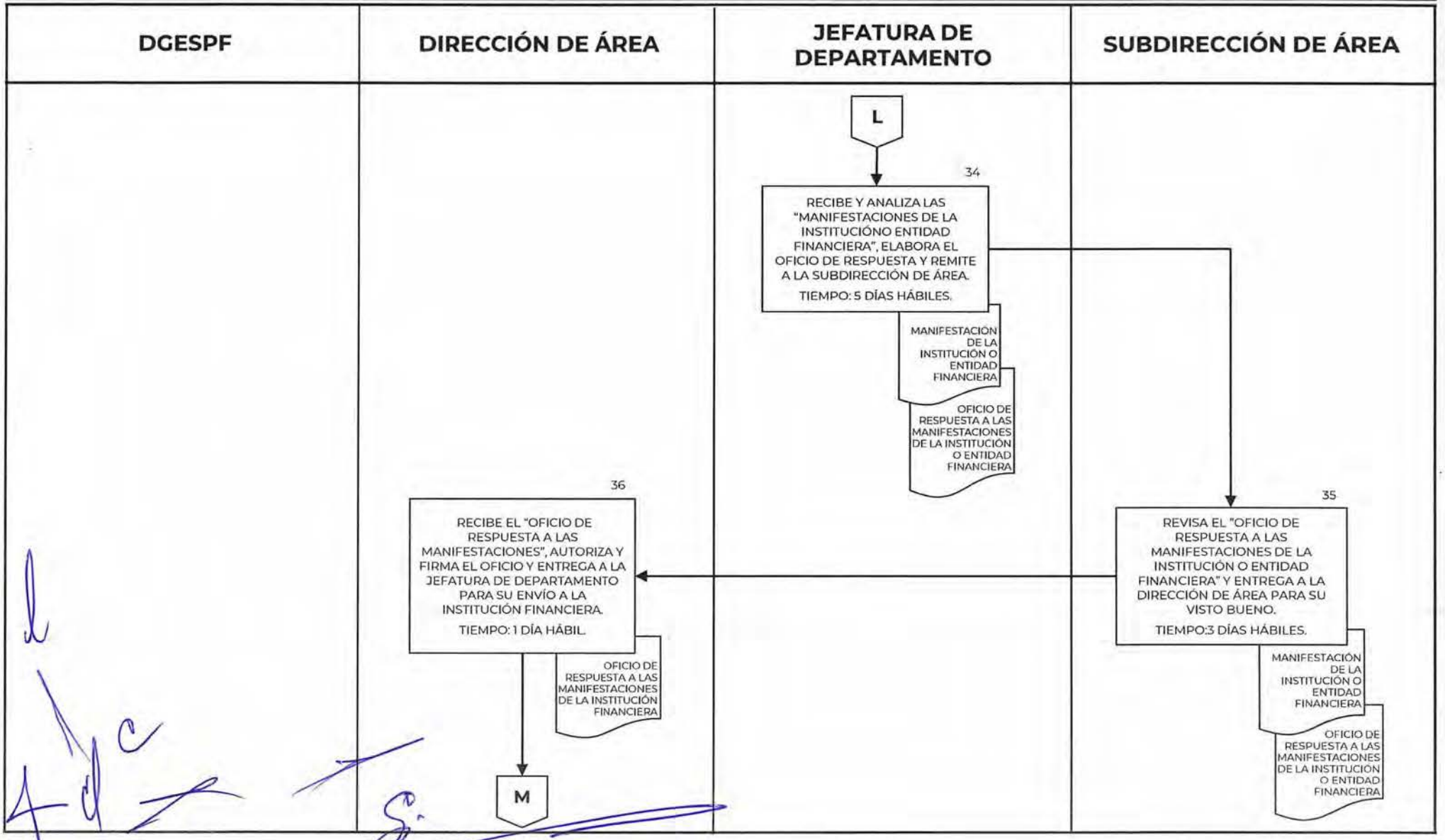


DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: B. PARA REALIZAR LAS VISITAS DE INSPECCIÓN

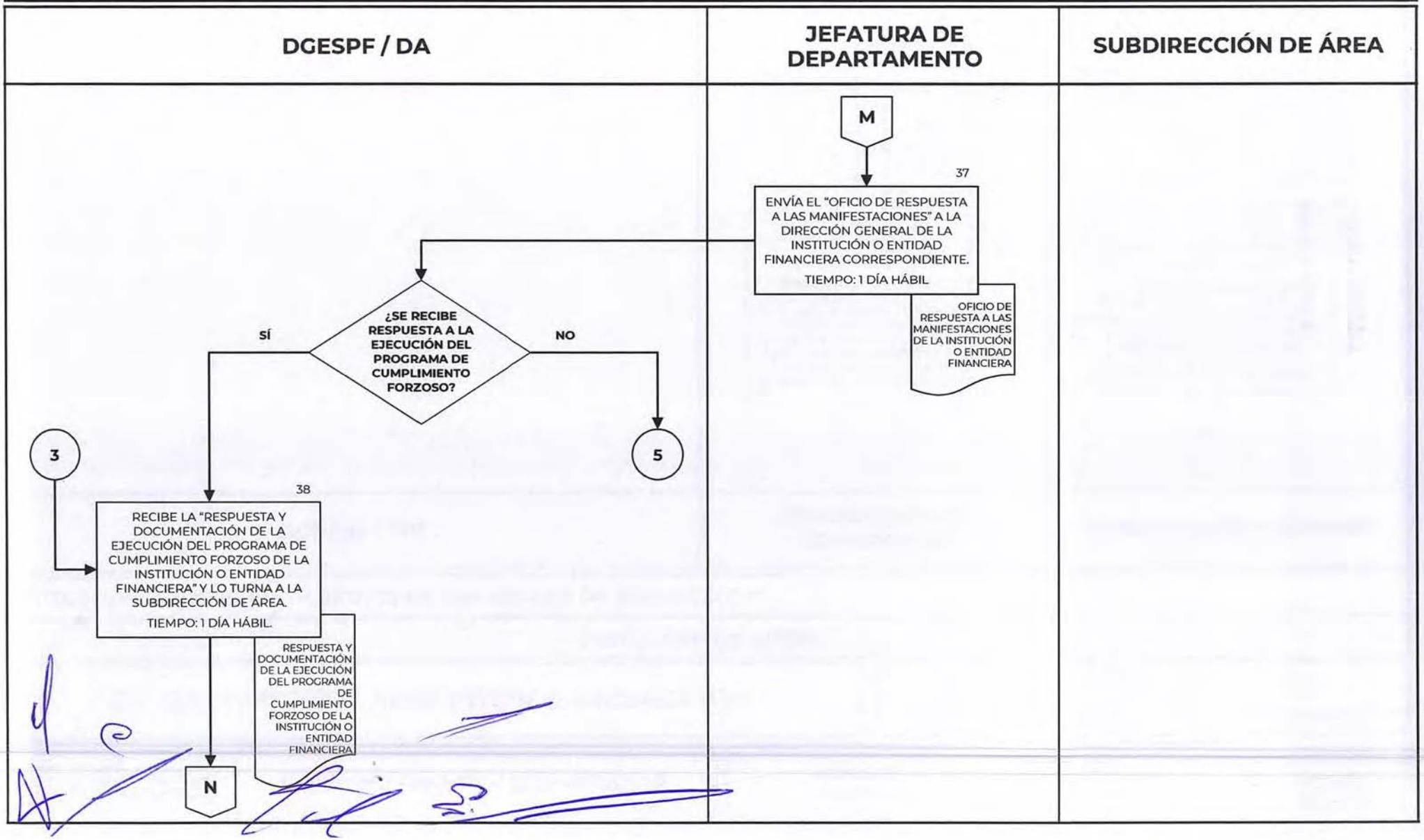


DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: B. PARA REALIZAR LAS VISITAS DE INSPECCIÓN

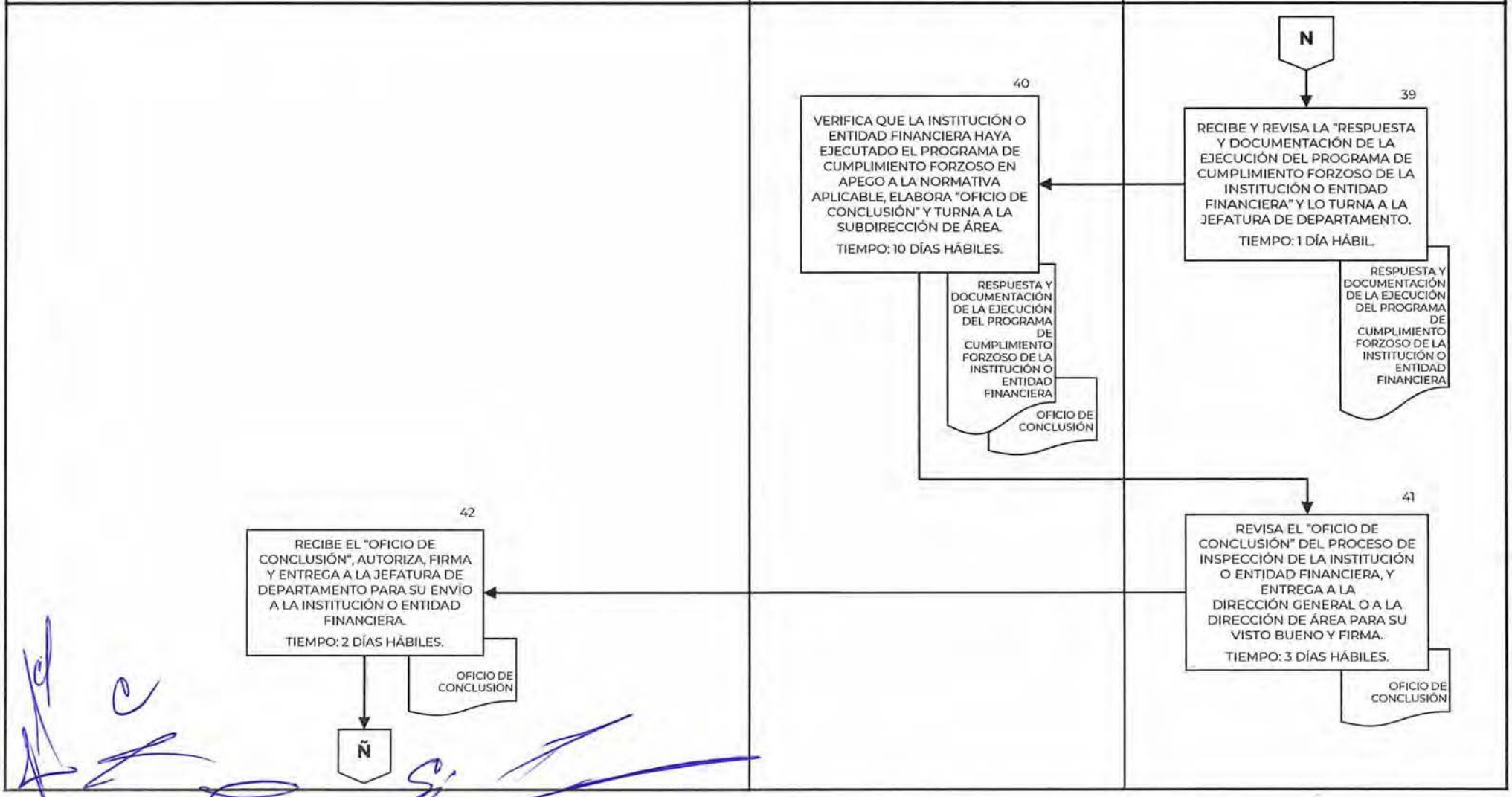


DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: B. PARA REALIZAR LAS VISITAS DE INSPECCIÓN

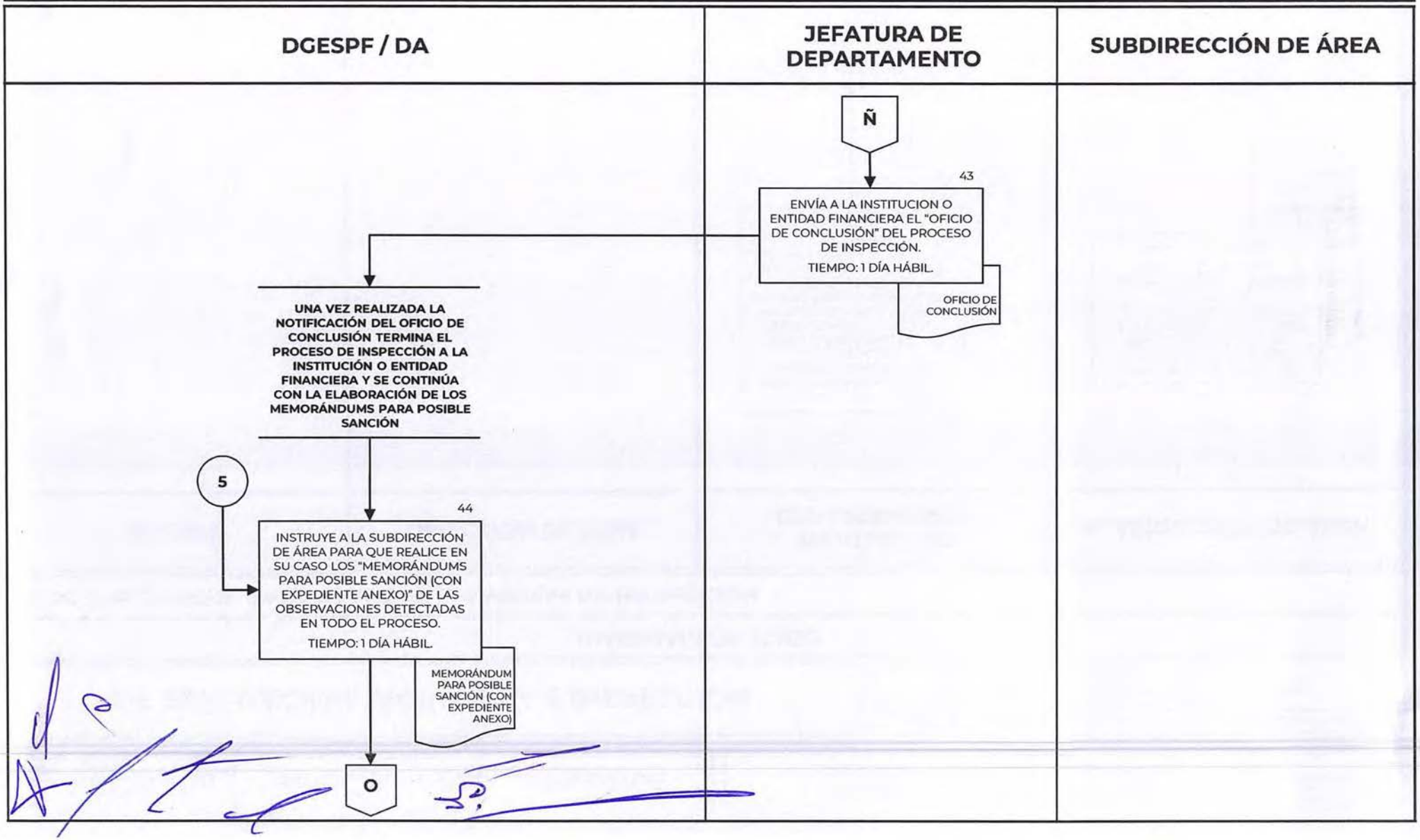


DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: B. PARA REALIZAR LAS VISITAS DE INSPECCIÓN

DGESPF	DIRECCIÓN DE ÁREA	JEFATURA DE DEPARTAMENTO	SUBDIRECCIÓN DE ÁREA
		46 ELABORA EL "MEMORÁNDUM PARA POSIBLE SANCIÓN (CON EXPEDIENTE ANEXO)", QUE CONTIENE LAS IRREGULARIDADES QUE SE DETECTARON EN TODO EL PROCESO, A LA INSTITUCIÓN O ENTIDAD FINANCIERA Y RECABA VISTO BUENO DE LA SUBDIRECCIÓN Y LA FIRMA DE AUTORIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE ÁREA. TIEMPO: 10 DÍAS HÁBILES. — MEMORÁNDUM PARA POSIBLE SANCIÓN (CON EXPEDIENTE ANEXO)	O → 45 INSTRUYE A LA JEFATURA DE DEPARTAMENTO PARA QUE REALICE EN SU CASO LOS "MEMORÁNDUMS PARA POSIBLE SANCIÓN (CON EXPEDIENTE ANEXO)" DE LAS OBSERVACIONES DETECTADAS EN TODO EL PROCESO. TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL. — MEMORÁNDUM PARA POSIBLE SANCIÓN (CON EXPEDIENTE ANEXO)
		47 REGISTRA EL EXPEDIENTE EN EL SIAM PARA TURNAR AL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR Y ENVÍA "MEMORÁNDUM PARA POSIBLE SANCIÓN (CON EXPEDIENTE ANEXO)" A LA DGVS PARA LOS EFECTOS CORRESPONDIENTES. TIEMPO: 3 DÍAS HÁBILES. — SIAM — MEMORÁNDUM PARA POSIBLE SANCIÓN (CON EXPEDIENTE ANEXO)	
		FIN DEL PROCEDIMIENTO	

FIRMAS DE VALIDACIÓN

NOMBRE Y PUESTO	FIRMA Y RÚBRICA
· **ÁREAS RESPONSABLES**	
MÓNICA BRENDA VILLARREAL MEDEL, Directora General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera.	
INGRID COLORADO MARTÍNEZ DE ESCOBAR, Directora de Evaluación y Supervisión "A".	
CLAUDIA LILIANA CASTRO VELÁZQUEZ, Directora de Evaluación y Supervisión "B".	
IRMA CHÁVEZ ISIDRO, Directora de Evaluación y Supervisión "C".	
· **ÁREAS INVOLUCRADAS Y/O PARTICIPANTES EN EL DESARROLLO DEL PROCESO**	
GUILLERMO SAAVEDRA SUÁREZ, Director de Desarrollo y Evaluación del Proceso Operativo.	
MARÍA DEL CARMEN ARROYO ARROYO, Directora General de Verificación y Sanciones.	

NOMBRE Y PUESTO	FIRMA Y RÚBRICA
WILFRIDO PEREA CURIEL, Director General de Educación Financiera.	
· **DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS LEGALES**	
RODRIGO JUVENTINO GARCÍA ISLAS LEAL, Director General de Servicios Legales.	
· **DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y FINANZAS**	
JOSÉ ANTONIO TOMASENA LARRUY, Director de Planeación y Finanzas.	

TRANSITORIOS

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

SEGUNDO. - La entrada en vigor del presente Manual, deja sin efectos al "Manual de Procedimientos de Evaluación, Vigilancia e Inspección", fechado en el mes de agosto de 2022.