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 ATENCIÓN A USUARIOS

Noviembre 2021

ÍNDICE

		PÁGINA
	INTRODUCCIÓN	5
I.	ÁMBITO DE APLICACIÓN, RESPONSABLES Y OBLIGACIONES	6
II.	MARCO JURÍDICO	7
III.	DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS	9
IV.	POLÍTICAS GENERALES	11
V.	PROCEDIMIENTOS	
	A. ASESORÍA TÉCNICA Y JURÍDICA	14
	A.1. SUBPROCEDIMIENTO DE VENTANILLA ÚNICA	
	A.1.1. Políticas de Operación	14
	A.1.2. Descripción Narrativa	26
	A.1.3. Diagrama de Flujo	44
	A.2. SUBPROCEDIMIENTO DE ASESORÍA TÉCNICA Y JURÍDICA	
	A.2.1. Políticas de Operación	51
	A.2.2. Descripción Narrativa	56
	A.2.3. Diagrama de Flujo	59
	A.3 SOLICITUD DE BÚSQUEDA DE BENEFICIARIOS DE CUENTAS DE DEPÓSITO/INVERSIÓN (BCD)	
	A.3.1. Políticas de Operación	61
	A.3.2. Descripción Narrativa	64
	A.3.3. Diagrama de Flujo	73
	A.4. SOLICITUD DE BÚSQUEDA DE BENEFICIARIOS DE SEGUROS DE VIDA	
	A.4.1. Políticas de Operación	78
	A.4.2. Descripción Narrativa	81
	A.4.3. Diagrama de Flujo	89
	A.5. SUBPROCEDIMIENTO DE ASESORÍA TÉCNICA Y JURÍDICA SECTOR FINTECH	
	A.5.1. Políticas de Operación	93
	A.5.2. Descripción Narrativa	97
	A.5.3. Diagrama de Flujo	101
	B. SUBPROCEDIMIENTOS DE GESTIONES PREVIAS A LOS PROCEDIMIENTOS PREVISTOS EN EL TÍTULO QUINTO DE LA LEY	
	B.1.1. Políticas de Operación	103

B.1.2. Descripción Narrativa 112
B.1.3. Diagrama de Flujo 123

B.2. SUBPROCEDIMIENTO DE AGENDA DE CITA TELEFÓNICA Y POR INTERNET
B.2.1. Políticas de Operación 126
B.2.2. Descripción Narrativa 128
B.2.3. Diagrama de Flujo 131

B.3. SUBPROCEDIMIENTO DE QUEJA ELECTRÓNICA
B.3.1. Políticas de Operación 132
B.3.2. Descripción Narrativa 134
B.3.3. Diagrama de Flujo 135

B.4.SUBPROCEDIMIENTOS DE GESTIONES PREVIAS A LOS PROCEDIMIENTOS PREVISTOS EN EL TÍTULO QUINTO DE LA LPDUSF FINTECH
B.4.1. Políticas de Operación 136
B.4.2. Descripción Narrativa 141
B.4.3. Diagrama de Flujo 148

C. CONCILIACIÓN

C.1. SUBPROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN PRESENCIAL.
C.1.1. Políticas de Operación 152
C.1.2. Descripción Narrativa 167
C.1.3. Diagrama de Flujo 199

C.2. SUBPROCEDIMIENTO PARA LA CONSTITUCIÓN DE LA RESERVA TÉCNICA / PASIVO CONTINGENTE ESPECÍFICA PARA OBLIGACIONES PENDIENTES DE CUMPLIR
C.2.1. Políticas de Operación 212
C.2.2. Descripción Narrativa 213
C.2.3 .Diagrama de Flujo 219

C.3. SUBPROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS LA CONCILIACIÓN TELEFÓNICA
C.3.1. Políticas de Operación 222
C.3.2. Descripción Narrativa 232
C.3.3. Diagrama de Flujo 263

C.4. SUBPROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE RECURSO DE REVISIÓN EN LA ETAPA DE CONCILIACIÓN.

C.4.1. Políticas de Operación 277
C.4.2. Descripción Narrativa 278
C.4.3. Diagrama de Flujo 282

C.5. SUBPROCEDIMIENTO PARA EL CUMPLIMIENTO AL CONVENIO CONCILIATORIO.
C.5.1. Políticas de Operación 283
C.5.2. Descripción Narrativa 284
C.5.3. Diagrama de Flujo 287

C.6. SUBPROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN ELECTRÓNICA SECTOR FINTECH
C.6.1. Políticas de Operación 288
C.6.2. Descripción Narrativa 297
C.6.3. Diagrama de Flujo 322

D. PARA LA EMISIÓN DE DICTAMEN
D.1. Políticas de Operación 333
D.2. Descripción Narrativa 341
D.3. Diagrama de Flujo 353

E. ARBITRAJE

E.1. SUBPROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE
E.1.1. Políticas de Operación 358
E.1.2 Descripción Narrativa 365
E.1.3. Diagrama de Flujo 387

E.2. SUBPROCEDIMIENTO SISTEMA ARBITRAL ROPSA
E.2.1. Políticas de Operación 397
E.2.2. Descripción Narrativa 398
E.2.3. Diagrama de Flujo 402

E.3. SUBPROCEDIMIENTO SISTEMA ARBITRAL RAI
E.3.1. Políticas de Operación 405
E.3.2. Descripción Narrativa 407
E.3.3.Diagrama de Flujo 410

F. SOLICITUD Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA

F.1. SUBPROCEDIMIENTO SOLICITUD DEL SERVICIO DE DEFENSA LEGAL GRATUITA
F.1.1. Políticas de Operación 413

F.1.2. Descripción Narrativa 416
F.1.3. Diagrama de Flujo 422

F.2. SUBPROCEDIMIENTO PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA
F.2.1. Políticas de Operación 424
F.2.2 .Descripción Narrativa 428
F.2.3. Diagrama de Flujo 467

VI. FIRMAS DE VALIDACIÓN 481

VII TRANSITORIOS 483

INTRODUCCIÓN

La Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera, en ejercicio de la atribución que le es conferida en el artículo 31, fracciones XXXIX y XLVI del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en coordinación con las Direcciones Generales de Atención a Usuarios A y B, la Dirección General de Verificación y Sanciones y la Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras, se dieron a la tarea de actualizar el "Manual de Procedimientos de Atención a Usuarios".

El presente Manual tiene como finalidad generar un proceso claro y definido, con apego a la normatividad vigente, que brinde una atención homogénea, ágil y eficiente a los Usuarios de Servicios Financieros; así como proveer de los elementos necesarios que le sirvan para hacer valer ante las Instituciones Financieras los derechos que le asisten derivados de la contratación y realizar acciones para resolver controversias, a través de las distintas etapas del Proceso de Atención a Usuarios.

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.

Por ello, el lenguaje empleado en este Manual, no busca generar ninguna discriminación, ni marcar diferencias entre mujeres y hombres, por lo que 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 las Direcciones Generales de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera, de Atención a Usuarios A y B, de Verificación y Sanciones; de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras; la Dirección de Disposiciones, Convenios, Contratos y Recursos de Revisión, así como las diferentes Unidades Administrativas participantes en los procedimientos, en el ámbito de actuación que les corresponda.

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 General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera 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

- Código de Comercio.
- Código Federal de Procedimientos Civiles.
- Código Fiscal de la Federación.
- Ley de Instituciones de Crédito.
- Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas.
- Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro
- Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
- Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.
- Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera.
- Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia.

Ordenamientos de Alcance General

- Acuerdo por el que se señalan los días del año en los que la CONDUSEF deberá cerrar sus puertas y suspender operaciones.
- Bases y Criterios para brindar la defensoría legal gratuita.
- Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros
- Reglamento del Código Fiscal de la Federación.
- Reglas de carácter general para la obtención de información sobre seguros de vida.
- Reglas de carácter general para recibir promociones y realizar notificaciones por medios electrónicos, en los procedimientos administrativos competencia de la CONDUSEF.
- Reglas del Registro Público de Usuarios.
- Reglas para el procedimiento a que se refiere el artículo 72 Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Ordenamientos Normativos Internos

- Lineamientos para la integración y funcionamiento del Comité de Dictámenes de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
- Manual de Organización General.
- Manual de Usuario del Sistema de Información Operativa en WEB (SIO-WEB).

Ordenamientos de Difusión, Referencia o Apoyo

- Criterios de operación del Tablero Electrónico de Control.
- Criterios para la operación y funcionamiento de la Audiencia de Conciliación Telefónica, Prueba Piloto.
- Guía del Tablero Electrónico de Control (TEC) SIO-WEB.

III. DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS

Para efectos del presente Manual se entenderá por:

CCAMER	El Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos
CIC	La Clave de identidad CONDUSEF, para identificación electrónica y firma de acuerdos de conciliación.
CNBV	La Comisión Nacional Bancaria y de Valores.
CNSF	La Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.
Comisión Nacional/CONDUSEF	La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
CONSAR	La Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro.
COT	La Conciliación Telefónica
Dirección	La Dirección Consultiva
Dirección General	La Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras
IF	La Institución Financiera.
Interesado	La persona que solicita la búsqueda de beneficiarios de cuentas de depósito/inversión
LPDUSF	La Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios

Financieros.

LFTAIP	La Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
PENSIONISSSTE	El Fondo Nacional de Pensiones de los Trabajadores al Servicio del Estado.
PORI	El Posible Robo de Identidad.
Portal-IF	El Portal que utilizan las instituciones financieras http://portalif.condusef.gob.mx, diseñado para que las instituciones financieras accedan a los sistemas de CONDUSEF para gestionar, notificar o bien, reportar.
PROCESAR	La Base de Datos de Procesar S.A. de C.V., Empresa Operadora de la Base de Datos Nacional SAR.
SAR	El Sistema de Ahorro para el Retiro.
SECTOR FINTECH	Las Instituciones de Tecnología Financiera o Sociedades Autorizadas para operar Modelos Novedoso.
SIC´S	La Sociedades de Información Crediticia
SIGE	El Sistema de Gestión Electrónica.
SIO	El Sistema de Información Operativa en ambiente Web.
UNE	La Unidad Especializada de las instituciones financieras.
UAU	Las Unidades de Atención a Usuarios de la Comisión Nacional

POLÍTICAS GENERALES

1. El horario de atención al público debe ser de 8:30 a 18:00 (hora Centro); salvo las Unidades de Atención a Usuarios que por circunstancias propias de la zona deban cerrar con anticipación, en estos casos, la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios es quien supervisará dichos horarios. Asimismo, el Titular de la Unidad de Atención a Usuarios deberá programar horarios escalonados para evitar ausencias dentro del horario de atención.

2. El personal de la Unidad de Atención a Usuarios, tendrá conocimiento y manejo de la normatividad descrita en el presente Manual y de aquellas herramientas que sustentan la operación, por lo que el desconocimiento de esta normatividad, así como del marco legal que fundamenta este proceso, no los eximirá de la responsabilidad que en derecho corresponda.

3. Para realizar trámites ante la CONDUSEF, se considerará como identificación oficial cualquiera de las siguientes:
   - Credencial de elector emitida por el Instituto Nacional Electoral.
   - Pasaporte.
   - Cédula Profesional.
   - Cartilla del Servicio Militar Nacional.

4. Se deberá acatar las políticas de uso y seguridad del SIO establecidas en el presente Manual de Procedimientos de Atención a Usuarios.

5. En todo momento y bajo cualquier situación, se deberá apegar al cumplimiento de la normatividad establecida para el Proceso de Atención a Usuarios, la legislación, los lineamientos, Guías Rápidas, Instrucciones y las políticas aplicables al caso, por lo que el desconocimiento de esta normatividad, así como del marco legal que los fundamenta no eximirá de la responsabilidad que en derecho corresponda.

6. Si se llegara a presentar algún inconveniente con el SIO, o bien que durante la práctica se detecten puntos a mejorar, tanto del sistema como del Proceso de Atención a Usuarios, el Titular de la Unidad de Atención a Usuarios deberá realizar su reporte para comunicar sus comentarios o sugerencias de manera electrónica (@yudepo) a la Dirección de Desarrollo y Evaluación del Proceso Operativo, para su análisis, corrección y/o desarrollo, con el fin de que el área brinde solución inmediata, procurando en todo momento evitar el retraso en la operación.

7. Dadas las características particulares del asunto planteado por los Usuarios de Servicios Financieros, se gestionará a través del Subprocedimiento de Asesoría Técnica y Jurídica; el Subprocedimiento de Conciliación, o bien, el Subprocedimiento de Solicitud y Prestación de Defensoría Legal Gratuita en el caso de asuntos que impliquen la presentación de una demanda ante la autoridad jurisdiccional, o cuando esté dentro del término para contestar una demanda entablada en su contra por una IF.

8. En todo momento, se proporcionará al Usuario la información sobre el trámite a realizar, para la atención de su problemática y en su caso, se le informará sobre las etapas a seguir en el desahogo del procedimiento que se trate.

9. En todo momento que el Usuario de Servicios Financieros o un Representante de éste, acuda a las oficinas de la CONDUSEF para el seguimiento de su asunto, se le deberá solicitar su identificación oficial vigente, y en caso de que acuda en representación de un tercero, exhibirá carta poder original, acompañada de copia de las identificaciones de los testigos.

10. En cuanto al Usuario, persona física, puede comparecer a través de apoderado, por medio de:

a) Carta poder simple, que cumpla con lo siguiente:
- el poder otorgado sea especial,
- cuando el interés del negocio sea menor a mil veces el salario mínimo general vigente y,
- cuando el acto que se vaya a ejecutar, en virtud del poder otorgado, no deba constar en un instrumento público.

b) Carta poder con ratificación de firmas ante notario o ante esta Comisión Nacional, lo anterior, siempre y cuando:
- el poder otorgado sea general,
- cuando el interés del negocio sea igual o superior a mil veces el salario mínimo general vigente y,
- cuando el acto que se vaya a ejecutar, en virtud del poder otorgado, deba constar en un instrumento público.

c) Poder otorgado mediante Escritura Pública, cuando:
- el poder otorgado sea general,
- cuando el interés del negocio sea igual o superior a mil veces el salario mínimo general vigente y,
- cuando deba constar en un instrumento público

11. Las actividades realizadas en observancia al presente Manual, se deberán registrar en el SIO de acuerdo con lo establecido en los manuales, lineamientos y demás normas aplicables al personal que atiende a Usuarios y a las funciones establecidas.

12. Los Directores de Control y Supervisión, supervisarán conforme a las atribuciones establecidas en el Estatuto Orgánico de la CONDUSEF, que los Titulares de la Unidad de Atención a Usuarios cumplan con lo establecido en el presente Manual para el adecuado proceso de la Atención a Usuarios.

13. Será responsabilidad de todo el personal de la Unidad de Atención a Usuarios conocer el manejo y alcance del SIO, a través de su cuenta y clave confidencial; datos que son intransferibles.

14. La asignación de la cuenta para acceso al SIO, es contra la entrega de la "Carta Responsiva", en la que el Titular de la Unidad de Atención a Usuarios correspondiente autoriza al personal de estructura o prestadores de servicio social/prácticas profesionales, asignándole el perfil necesario de acuerdo con el puesto que desempeña en la Unidad de Atención a Usuarios.

15. El servidor público que realice atención a Usuarios tiene la obligación de explicar a los mismos el alcance y los tiempos de respuesta de las etapas del Proceso de Atención a Usuarios, evitando generar falsas expectativas a los ciudadanos. Asimismo, será responsable de registrar todas las actividades en el SIO.

IV. PROCEDIMIENTOS

A. ASESORÍA TÉCNICA Y JURÍDICA

A.1. Subprocedimiento de Ventanilla Única

A.1.1. Políticas de Operación

1. Las solicitudes de asesoría o quejas que los usuarios presenten ante esta Comisión Nacional, indistintamente, pueden ingresar mediante las siguientes opciones:

   a) Correo electrónico.
   b) Chat.
   c) CCAMER.
   d) Queja electrónica.
   e) Presencial en las Unidades de Atención a Usuarios.
   f) Escrito.

   Los asuntos recibidos en los incisos a), b) y c) deben remitirse a más tardar en dos días a la Unidad de Atención a Usuarios que haya señalado el Usuario. El mismo plazo señalado será aplicable para los casos en los que el escrito se haya recibido en una Unidad de Atención a Usuarios de una entidad diferente a la señalada por el Usuario.

2. Los asuntos que reciba la Unidad de Atención a Usuarios, deben iniciar su trámite a través de la Ventanilla Única y deben registrarse correctamente en el SIO, para iniciar el procedimiento de Asesoría Técnica y Jurídica.

3. La ventanilla única deberá registrar, el campo "correo electrónico", ya que es un dato que utilizan para enviar información de CONDUSEF a los Usuarios; asimismo, deberá capturarse el año de nacimiento y género del Usuario.

4. La ventanilla única deberá registrar los asuntos en el "SIO" cuando se presentan de manera personal, por escrito, correo electrónico, por el CCAMER, o por la Queja Electrónica.

5. Si el asunto planteado por el Usuario no compete a la CONDUSEF, la persona servidora pública de ventanilla única deberá explicarle cuáles son los motivos y en la medida de lo posible, se le proporcionará la orientación respecto de la autoridad a la que debe acudir.

Si una vez que se explicó al Usuario que su asunto no compete a la CONDUSEF éste insiste en presentarlo, se le deberá dar respuesta directa por escrito.

6. Si el asunto es competencia de la Comisión Nacional, conforme a lo dispuesto por el artículo 11 de la LPDUSF, se deberá verificar la titularidad del Usuario a través del documento con que acredite su identidad, conforme a lo que se estipula en la política 3 del apartado IV. Políticas Generales del presente manual.

7. Ventanilla única deberá explicar al Usuario las opciones de atención a su consulta o inconformidad; para tal efecto se podrán realizar las siguientes actividades:

   a) Consulta o Asesoría de manera Inmediata: se refiere a aquellos asuntos que requieren regularmente de información (Procesar, Reporte de Crédito Especial, CURP o REUS), sin la participación de alguna IF; es decir, únicamente con recursos propios de la Unidad de Atención a Usuarios. Asimismo, las asesorías inmediatas otorgadas por el CCAMER a **"Usuarios Anónimos"** generarán folio SIO y se contabilizan en la estadística oficial.

   b) Turnar el asunto a Asesoría Técnica y Jurídica: se refiere a aquellos asuntos en donde el servidor público encargado decide turnarlos a Asesoría Técnica-Jurídica para recibir una explicación más extensa y detallada, debido a la naturaleza del asunto que presentan los Usuarios.

   c) Realizar gestiones previas a los Procedimientos Previstos en el Título Quinto de la Ley: se refiere a aquellos procedimientos mediante los cuales el servidor público gestionará de manera convencional el asunto con la Unidad Especializada de la IF de forma electrónica o por escrito, con la finalidad de obtener una solución expedita de su asunto.

   d) Orientar el Asunto a otro Proceso: se refiere a aquellos asuntos que requieran ser atendidos en otras etapas del proceso de atención a Usuarios de la CONDUSEF, dada la naturaleza y la problemática de los asuntos presentados por los Usuarios, es decir, al proceso de "Conciliación", o bien, al subprocedimiento de "Solicitud de Defensa Legal Gratuita".

8. Al final del mes, el Titular de la Unidad de Atención a Usuarios, debe evaluar la atención brindada a los Usuarios, con base en los controles de supervisión que establezca la Vicepresidencia Técnica a través SIO.

Proporcionar información de PROCESAR:

9. Para proporcionar información sobre la Base de Datos de Procesar S.A. de C.V., Empresa Operadora de la Base de Datos Nacional SAR (Procesar), la Unidad de Atención a Usuarios regirá su actuación conforme a las siguientes políticas de operación:

a) Sobre la responsabilidad del personal de Atención a Usuarios.

I. El único medio para obtener la información que brinda PROCESAR será exclusivamente a través del "SIO", eliminando definitivamente los oficios, correos electrónicos o solicitudes de información; para obtener información de SAR 92-97, la solicitud deberá tramitarse vía Gestión Electrónica. También, mediante el CCAMER, podrá acceder al SIO para localizar la Afore, o bien, el PENSIONISSSTE que administra la cuenta individual de los trabajadores afiliados al Sistema de Ahorro para el Retiro, mediante consulta a través del Número de Seguridad Social del trabajador. Asimismo, el asesor del CCAMER, deberá brindarle al Usuario los datos para contactarla, informarle sobre los trámites que puede realizar y proporcionarle información comparativa sobre los rendimientos y servicios que ofrecen.

II. Cuando se consulte a la Base de Datos Nacional del SAR y no se obtenga ningún resultado, se deberá interpretar que ésta no existe, no debiendo enviar oficio alguno a PROCESAR, para obtener la información.

III. Queda prohibido que gente externa a la Comisión (Promotores de Afores, Personal de servicio social, etc.) consulten esta información o les sea proporcionada la misma por cualquier medio.

IV. El uso indebido de esta información amerita las sanciones que establecen los artículos del Título Sexto, de la LFTAIP, con independencia de otras responsabilidades que pudieran derivar de dichas conductas.

b) Sobre la operación del Sistema de Información Operativa SIO.

I. Para obtener la información de Procesar a través del Sistema de Información Operativa "SIO" se deberá contar con un certificado de autorización previamente instalado en la computadora donde se ofrece este servicio.

II. Los asuntos en donde el Usuario solicite información de la Base de Datos Nacional del SAR se deberán registrar en el Sistema de Información Operativa SIO.

c) Sobre proporcionar la información al Usuario.

I. Para proporcionar la información a los Usuarios, se les debe solicitar una copia de su identificación oficial vigente, así como la firma en el "formato para proporcionar información de la base de datos de PROCESAR", que el SIO emite.

II. Los datos de la identificación contenidos en la copia que entrega el Usuario en su solicitud, así como los mencionados en el "formato para proporcionar información de la base de datos de PROCESAR", deben coincidir con los datos registrados en los campos específicos del sistema SIO.

III. Cada solicitud debe contener un expediente físico con la información proporcionada por el Usuario que ampare dicha solicitud, mismo que deberá conservarse por el periodo que establezca el Cuadro General de Clasificación Archivística, así como el Catálogo de Disposición Documental de la CONDUSEF.

IV. Al tratarse de un representante o apoderado, se le podrá proporcionar la información cuando por causas de fuerza mayor el titular se encuentre imposibilitado para acudir personalmente a la Unidad de Atención a Usuarios; dicho representante o apoderado deberá acreditar su personalidad con una carta poder original, en los términos del inciso a) del numeral 10 del apartado IV. Políticas Generales de este Manual.

V. Al tratarse de un beneficiario, se le podrá proporcionar la información, siempre y cuando éste presente la documentación correspondiente que acredite su parentesco con el trabajador registrado en la AFORE, o bien el PENSIONISSSTE (acta de matrimonio, acta de nacimiento del beneficiario y copia del acta de defunción), debiendo integrarse dicha documentación al expediente.

VI. Se deberá entregar al Usuario por escrito, a través del "Oficio de Consulta a PROCESAR", el resultado de la consulta a la Base de Datos Nacional del SAR: por AFORE NSS o por SAR 92-97.

VII. Cuando el Usuario presente diferentes números de seguridad social éste deberá traer consigo un documento emitido por el Instituto Mexicano del Seguro Social en donde especifique que es titular de dichos números; con lo anterior se le podrá proporcionar la información.

Proporcionar información de RENAPO:

10. Para proporcionar el trámite de la Clave Única de Registro de Población (CURP), regirá su actuación conforme a las siguientes políticas de operación:

a) Sobre la responsabilidad del personal de Atención a Usuarios.

I. Con base en la normatividad que marca el Registro Nacional de Población, para expedir la CURP, el funcionario responsable debe estar certificado y autorizado por este organismo y solicitar alguno de los documentos probatorios siguientes en original:

- Acta de nacimiento,
- Documento migratorio,
- Carta de naturalización, o
- Certificado de nacionalidad mexicana.

II. Los documentos válidos para identificar al Usuario que requiera este trámite son los siguientes, mismos que se deben solicitar en original y copia:

- Credencial para Votar (INE),
- Cartilla del Servicio Militar Nacional,
- Cédula Profesional, o
- Pasaporte

III. Este trámite debe brindarse únicamente al Usuario o bien, a través de otra persona, sólo si se cumplen los criterios siguientes:

- A familiares que acrediten su parentesco, que se identifiquen y que presenten en original del documento probatorio y la identificación oficial del titular de acuerdo con el inciso a), fracción II, de la presente política.
- A cualquier persona que presente carta poder, que se identifique y que presente en original el documento probatorio y la identificación original del titular de acuerdo con el inciso a), fracción II, de la presente política.

IV. El trámite no debe proporcionarse en los casos siguientes:

- Cuando exista duda de la documentación presentada.
- Cuando sea solicitado por gestores u otra persona que lucre con la realización del trámite.

V. A los Usuarios que no se les proporcione el trámite derivado de lo expuesto en el inciso IV de la presente política, se les explicarán las causas de tal hecho y se les canalizará al registro civil correspondiente para la obtención de la CURP.

VI. No se deberá conservar el documento probatorio, ni ninguno otro documento original presentado por el Usuario, sólo es para comprobar que sea el titular del trámite.

VII. Se debe recabar y archivar copia del documento probatorio únicamente en los casos en que el nombre del Usuario no exista en el catálogo del Sistema e-curp y requiera ser dado de alta para la realización del trámite. El plazo de conservación será el que se establezca en el Cuadro General de Clasificación Archivística, así como el Catálogo de Disposición Documental de la CONDUSEF.

VIII. La información capturada en el sistema e-curp es responsabilidad de quien la realiza; por ello la importancia de utilizar la clave de acceso al SIO de manera personal e intransferible.

b) Sobre la operación del Sistema de Información Operativa SIO.

I. Los asuntos en donde el Usuario solicite la CURP se deberán registrar en el SIO sin excepción y custodiar el expediente físico que lo integran la copia de la identificación oficial y el "formato para proporcionar Clave Única de Registro de Población" con la firma autógrafa del Usuario. El plazo de conservación será el que se establezca en el Cuadro General de Clasificación Archivística, así como el Catálogo de Disposición Documental de la CONDUSEF.

c) Sobre proporcionar la información al Usuario.

I. Para proporcionar este registro a los Usuarios, se les debe solicitar una copia de su identificación oficial vigente, así como la firma autógrafa en el "formato para proporcionar Clave Única de Registro de Población", que emite el SIO.

II. La expedición de la CURP es un trámite totalmente gratuito, en caso de que algún funcionario realice con fines de lucro este servicio, se hará acreedor a las sanciones correspondientes.

Proporcionar información del Reporte de Crédito Especial:

11. Para proporcionar el reporte de crédito especial, la Unidad de Atención a Usuarios regirá su actuación conforme a las siguientes políticas de operación:

a) Sobre la responsabilidad del personal de Atención a Usuarios.

I. El único medio para obtener la información que brinda Sociedad de Información Crediticia será exclusivamente a través del SIO, previa carga del formato e identificación del Usuario, eliminando definitivamente las solicitudes vía oficios, correos electrónicos o escritos.

II. El uso indebido de esta información amerita las sanciones que establecen los artículos del Título Sexto, de la LFTAIP.

III. Para poder manejar esta información será obligatorio que el personal de Atención a Usuarios entregue a la Dirección de Desarrollo y Evaluación del Proceso Operativo la carta responsiva en original, con la firma autógrafa del funcionario responsable, en la que se compromete a hacer buen uso de la misma.

b) Sobre la operación del Sistema de Información Operativa SIO.

I. Los asuntos en donde el Usuario solicite información del reporte de crédito especial se deberán registrar en el Sistema de Información Operativa SIO.

c) Sobre proporcionar la información al Usuario.

I. Para proporcionar el reporte a los Usuarios, se les debe solicitar una copia de dos identificaciones vigentes, una debe ser oficial, así como la firma autógrafa en el "formato para proporcionar reporte crediticio", que el SIO emite.

II. Para cada solicitud se debe generar un expediente físico o electrónico con la información proporcionada por el Usuario que ampare dicha solicitud.

III. Al tratarse de un representante o apoderado, el reporte se le podrá proporcionar cuando por causas de fuerza mayor el titular se encuentre imposibilitado para acudir personalmente a la Unidad de Atención a Usuarios; dicho representante o apoderado deberá acreditar su personalidad

con una carta poder original, acompañada de copia de las identificaciones de los testigos.

Registrar al Usuario en el Registro Público de Usuarios (REUS):

12. El servidor público deberá observar las siguientes políticas de operación cuando el Usuario solicite registrarse en el REUS para que las Instituciones Financieras no le envíen publicidad o le llamen para ofrecerle algún producto o servicio financiero a su domicilio particular o laboral, correo electrónico personal o laboral y/o teléfono particular o laboral (fijo y/o móvil);

    I. Deberá Identificar al Usuario por medio de alguna identificación oficial vigente, requerirle su recibo telefónico o comprobante de domicilio que concuerde con el domicilio registrado en el recibo telefónico (ambos en original), para asegurarse que los datos a registrar correspondan a la documentación presentada por éste, ya que en ningún caso se podrá registrar información de otra persona, a menos que compruebe algún tipo de incapacidad física que le impida acudir personalmente, para lo cual se tendrá que acreditar dicha circunstancia.

    II. Deberá entregar un documento al Usuario, en el cual le informe que los datos que proporciona serán estrictamente confidenciales y únicamente serán remitidos a las Instituciones Financieras para que se restrinjan de enviar información publicitaria, por lo que los mismos se encuentran salvaguardados en términos de la LFTAIP.

    Se deberá recabar la firma del Usuario en este documento.

    III. Deberá informar al Usuario que para presentar un "Aviso del Usuario Registrado", tiene que recabar la mayor información posible dependiendo del medio por el cual le haya llegado la publicidad, y que debe ser presentado por escrito ante la Unidad de Atención a Usuarios más cercana a su domicilio después de haber transcurrido el plazo especificado en el punto anterior, siendo los datos que debe proporcionar para que se le dé entrada a su "Aviso del Usuario Registrado" los siguientes:

    A) Datos del Usuario:

    I. Nombre y domicilio particular, tal como proporcionó dichos datos a la Comisión Nacional al momento de realizar la inscripción en el REUS.

II. Identificación oficial del Usuario vigente.

III. Constancia que, en su caso, le haya otorgado la IF, cuando el Usuario haya manifestado directamente a ésta su deseo de no recibir publicidad de la misma respecto de los bienes, productos y servicios financieros que ofrezca.

B) Información de la infracción cometida:

I. Nombre de la IF que se presuma efectuó la llamada o le envió publicidad y, en su caso;

II. Lugar al que llamaron al Usuario, ya sea al teléfono particular fijo y/o móvil, o al teléfono del trabajo fijo y/o móvil.

III. Nombre de la persona que le llamó.

IV. Fecha y hora de la llamada telefónica en el teléfono particular o laboral o fecha en que recibió la publicidad.

V. Número telefónico de la IF o prestador de servicios contratados por ésta que le llamó.

VI. En su caso, correo electrónico al que le enviaron publicidad.

VII. Producto o servicio financiero que le ofrecieron.

VIII. Dirección electrónica de la IF que accedió al correo electrónico personal del Usuario o al correo electrónico del lugar del trabajo del Usuario.

IX. Documento del material publicitario enviado al correo electrónico personal y/o laboral, según sea el caso en el que consten los datos personales del Usuario

Los Avisos del Usuario Registrado serán presentados ante cualquier Unidad de Atención a Usuarios de la Comisión Nacional por escrito.

C) Envío de la Solicitud de Sanción:

I. La solicitud de sanción deberá ser canalizada a la Dirección General de Verificación y Sanciones.

II. El plazo para enviar la solicitud de sanción es la especificada en el Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Posible Robo de identidad (PORI).

13. Si del análisis del asunto el servidor público identifica que se encuentra en un caso de PORI, se deben realizar las siguientes actividades:

a) El servidor público se debe asegurar de que el asunto se encuentre en cualquier de las siguientes causas:

I. Apertura de cuenta no solicitada ni autorizada por el Usuario, cliente y/o socio.

II. Crédito no reconocido en el historial crediticio.

III. Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio.

IV. Disposición de efectivo en ventanilla y/o sucursal no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio.

V. El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la institución.

VI. Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla.

VII. Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario, cliente y/o socio.

14. Si se determina que efectivamente es un asunto de PORI se registra en el SIO, con todos los datos del Usuario, incluyendo el correo electrónico.

15. Una vez realizado el registro en el SIO, la persona servidora pública deberá determinar los procedimientos a realizar de acuerdo a la naturaleza de cada asunto, para lo cual de manera previa debe recabar su autorización para cualquiera de las siguientes acciones:

a) Proporcionar la emisión del Reporte de Crédito Especial (RCE), solicitar a las SIC´S el Bloqueo del Historial Crediticio, generar la reclamación en contra de la IF.

b) Para solicitar a las SIC´s el Bloqueo del Historial Crediticio, el Usuario deberá proporcionar copia dos identificaciones.

16. En todos los casos en que se determine un asunto PORI se debe proporcionar al Usuario la "Guía para presentar Denuncia por Posible Robo de Identidad ante el MP", de lo cual se debe conservar el acuse con la firma autógrafa como evidencia de que se le entregó al Usuario dicha guía.

Gestiones Previas a los Procedimientos Previstos en el Título Quinto de la LPDUSF

17. En los asuntos que se haya identificado como PORI y se realizaron los puntos 15 y 16 del presente Manual, se deben turnar a los siguientes procesos:
    a) Gestiones previas a los Procedimientos Previstos en el Título Quinto de la LPDUSF, Gestión Electrónica (PORI): dirigidas a Instituciones Financieras que tengan firmado Convenio SIGE.
    b) Conciliación (PORI): Para el resto de las Instituciones Financieras.

18. En caso de que el servidor público encargado de la atención a Usuarios, previo análisis del asunto, identifique que se pueden realizar las gestiones previas a los procedimientos previstos en el Título Quinto de la LPDUSF, se podrá turnar mediante gestión electrónica o gestión ordinaria, en los siguientes casos:

- **Gestión Electrónica:** es el procedimiento mediante el cual el servidor público gestionará el asunto con la Unidad Especializada de la IF de forma electrónica, con fundamento en lo dispuesto en el artículo 59 Bis 1 de la LPDUSF y que han suscrito que han suscrito un convenio de colaboración con la CONDUSEF.

- **Gestión Ordinaria**: es el procedimiento mediante el cual el servidor público deberá realizar las gestiones por escrito y con fundamento en el artículo 53 de la LPDUSF, ante las Instituciones no incorporadas al proceso de gestión electrónica, en los siguientes casos:

  a) La Institución Financiera no tiene firmado convenio de colaboración con la CONDUSEF en los términos del artículo 59 Bis 1 de la LPDUSF.

b) Los casos que contempla la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.
c) A petición del Usuario.

19. Lo establecido en el numeral 20 del presente subprocedimiento, estará exceptuado en los siguientes supuestos y se remitirá directamente al procedimiento previsto en el Título Quinto de la LPDUSF:

- Cuando se requiera interrumpir la prescripción del asunto planteado, cuando se encuentre en el supuesto que contempla el artículo 66 de la LPDUSF.

- A solicitud del propio Usuario de conformidad a los artículos 60,63 y 68 de la LPDUSF.

- Por contar con respuesta negativa y soporte documental proporcionado por la UNE de la institución financiera, y con la finalidad de evitar dilaciones innecesarias.

  También se exceptúa de Gestión Electrónica cuando la Institución Financiera no tenga firmado convenio de colaboración, en términos del artículo 11, fracción XI de la LPDUSF, en este caso el asunto se puede llevar mediante Gestión Ordinaria.

Orientar el Asunto a otro Proceso:

20. En el caso de que el servidor público de ventanilla única considere turnar el asunto a asesoría técnica y jurídica, éste deberá distribuir los asuntos (de forma personal, escrita o correo electrónico) al servidor público de acuerdo con la naturaleza del asunto y con las cargas de trabajo.

21. En su caso, dada la naturaleza del asunto planteado por el Usuario se podrá turnar al proceso de "Conciliación", o por estar en cualquiera de los supuestos descritos en el numeral 19 del presente subprocedimiento; o bien, se podrá turnar al subprocedimiento de "Solicitud de Defensa Legal Gratuita" en el caso de asuntos que impliquen la presentación de una demanda ante la autoridad jurisdiccional, o cuando esté dentro del término para contestar una demanda entablada en su contra por una IF.

A.1.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: A.1. VENTANILLA ÚNICA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
VENTANILLA ÚNICA	1. RECIBE EL ASUNTO DEL USUARIO Y LE DA SEGUIMIENTO DE ACUERDO CON LA FORMA DE RECEPCIÓN. TIEMPO: INDETERMINADO. **A. PERSONAL** **B. ESCRITO** **C. CORREO ELECTRÓNICO** **A. PERSONAL** 2. PREGUNTA AL USUARIO SI SE TRATA DE ASESORÍA DE PRIMERA VEZ. TIEMPO: INDETERMINADO. **¿PRIMERA ASESORÍA?** **NO** 3. INGRESA A LA BASE DE DATOS DEL SIO PARA VERIFICAR QUIÉN LO ATENDIÓ Y VER EL STATUS DEL ASUNTO. TIEMPO: INDETERMINADO. 4. INDICA AL USUARIO QUE ESPERE A QUE LE LLAMEN PARA SER ATENDIDO (VER EL SUBPROCEDIMIENTO **"ASESORÍA TÉCNICA Y JURÍDICA PERSONALIZADA").** TIEMPO: INDETERMINADO. **FIN DEL PROCEDIMIENTO**	

A.1.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: A.1. VENTANILLA ÚNICA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
VENTANILLA ÚNICA	**SÍ** 5. VERIFICA SI EL ASUNTO COMPETE A CONDUSEF. TIEMPO: INDETERMINADO. **¿COMPETE A LA CONDUSEF?** **NO** 6. INDICA AL USUARIO QUE SU ASUNTO NO COMPETE A LA CONDUSEF Y PROPORCIONA LA INFORMACIÓN A DONDE PUEDE ACUDIR, REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA Y DA POR CONCLUIDO EL ASUNTO. TIEMPO: INDETERMINADO. **FIN DEL PROCEDIMIENTO** **SÍ** 7. VERIFICA SI SE TRATA DEL TITULAR. TIEMPO: INDETERMINADO. **¿ES EL TITULAR?** **NO** 8. EXPLICA A LA PERSONA QUE PRESENTA EL ASUNTO EL TRÁMITE A SEGUIR, ASÍ COMO LOS ELEMENTOS NECESARIOS PARA SU ATENCIÓN. TIEMPO: INDETERMINADO.	

A.1.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: A.1. VENTANILLA ÚNICA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
VENTANILLA ÚNICA	**EN EL CASO DE CUMPLIR CON LOS ELEMENTOS NECESARIOS.** CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 9. **SÍ** 9. REGISTRA LOS DATOS GENERALES DEL ASUNTO EN EL SIO. TIEMPO: INDETERMINADO. 10. EXPLICA LAS OPCIONES PARA LA SOLUCIÓN DE SU PROBLEMÁTICA O CONSULTA, LA SECUENCIA QUE SEGUIRÁ, LOS TIEMPOS DE RESPUESTA, REQUERIMIENTOS Y DETERMINA: **A. RESOLVER LA CONSULTA O ASESORÍA INMEDIATAMENTE.** **B. TURNAR AL USUARIO A ASESORÍA TÉCNICA Y JURÍDICA.** **C. TURNAR ASUNTO A OTRO PROCESO.** **A. RESOLVER LA CONSULTA O ASESORÍA INMEDIATAMENTE.** 11. OTORGA AL USUARIO LA ASESORÍA INMEDIATA A SU CONSULTA: **A1. INFORMACIÓN GENERAL.** **A2. INFORMACIÓN DE PROCESAR.** **A3. INFORMACIÓN DE SIC´s.** **A4. INFORMACIÓN DE RENAPO.** **A5. REGISTRO EN EL REUS.** **A6. POSIBLE ROBO DE IDENTIDAD (PORI).**	

A.1.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: A.1. VENTANILLA ÚNICA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
VENTANILLA ÚNICA	**A1. INFORMACIÓN GENERAL.** 12. PROPORCIONA LA INFORMACIÓN AL USUARIO, REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA Y DA POR CONCLUIDO EL ASUNTO. **NOTA:** INFORMACIÓN GENERAL SE REFIERE A DOMICILIOS DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS, NÚMEROS TELEFÓNICOS, HORARIOS DE ATENCIÓN DE CONDUSEF, ETC. TIEMPO: INDETERMINADO. **FIN DEL PROCEDIMIENTO.** **A2. INFORMACIÓN DE PROCESAR.** 13. REGISTRA EN EL SIO EL ASUNTO, PROPORCIONA AL USUARIO LA INFORMACIÓN A TRAVÉS DE LA CONSULTA EN LA BASE DE DATOS DEL SAR Y DA POR CONCLUIDO EL ASUNTO. **NOTA:** EN CASO DE QUE SE VAYA A CONSULTAR LA BASE DE DATOS NACIONAL DEL SAR, SE REQUIERE QUE EL USUARIO FIRME EL "FORMATO PARA PROPORCIONAR INFORMACIÓN DE LA BASE DE DATOS DE PROCESAR, ASÍ COMO QUE PROPORCIONE COPIA DE SU "IDENTIFICACIÓN OFICIAL". UNA VEZ OBTENIDA LA CONSULTA DE PROCESAR SE DEBERÁ ENTREGAR AL	☐ FORMATO PARA PROPORCIONAR INFORMACIÓN DE LA BASE DE DATOS DE PROCESAR

A.1.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: A.1. VENTANILLA ÚNICA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
VENTANILLA ÚNICA	USUARIO EL **"OFICIO DE CONSULTA A PROCESAR".** TIEMPO: INDETERMINADO. **FIN DEL PROCEDIMIENTO** **A3. INFORMACIÓN DE SIC´s.**	☐ OFICIO DE CONSULTA A PROCESAR
	14. REGISTRA EN EL SIO EL ASUNTO, PROPORCIONA AL USUARIO EL SERVICIO Y DA POR CONCLUIDO EL ASUNTO. **NOTA:** CUANDO SE GENERA EL REPORTE DE HISTORIAL CREDITICIO, SE REQUIERE QUE EL USUARIO FIRME EL "FORMATO PARA PROPORCIONAR REPORTE ESPECIAL DE BURÓ DE CRÉDITO", ASÍ COMO COPIA DE SU "IDENTIFICACIÓN OFICIAL". UNA VEZ OBTENIDA LA CONSULTA SE DEBERÁ ENTREGAR AL USUARIO EL REPORTE ESPECIAL DE CRÉDITO. TIEMPO: INDETERMINADO. **FIN DEL PROCEDIMIENTO** **A4. INFORMACIÓN DE RENAPO.** 15. SOLICITA AL USUARIO EL DOCUMENTO PROBATORIO DE IDENTIDAD. **NOTA:** CUANDO EXISTA DUDA DE LA DOCUMENTACIÓN PRESENTADA O EL SERVICIO SEA SOLICITADO POR	☐ FORMATO PARA PROPORCIONAR REPORTE ESPECIAL DE BURÓ DE CRÉDITO

A.1.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: A.1. VENTANILLA ÚNICA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
VENTANILLA ÚNICA	GESTORES U OTRA PERSONA QUE LUCRE CON LA REALIZACIÓN DEL TRÁMITE, SE EXPLICARÁN LAS CAUSAS DE TAL HECHO Y SE CANALIZARÁ AL REGISTRO CIVIL CORRESPONDIENTE PARA LA OBTENCIÓN DE LA CURP. TIEMPO: INDETERMINADO. **¿EL USUARIO PRESENTÓ EL DOCUMENTO PROBATORIO?** **NO** 16. INFORMA AL USUARIO QUE NO ES POSIBLE PROPORCIONAR EL SERVICIO Y DA POR CONCLUIDO EL ASUNTO. TIEMPO: INDETERMINADO. **SÍ** 17. REGISTRA EN EL SIO LOS DATOS DEL USUARIO Y REALIZA LA CONSULTA PARA OBTENER LA CURP. **NOTA:** CUANDO SE GENERA LA CURP, SE REQUIERE QUE EL USUARIO FIRME EL "FORMATO PARA PROPORCIONAR CLAVE ÚNICA DE REGISTRO DE POBLACIÓN", ASÍ COMO COPIA DE SU "IDENTIFICACIÓN OFICIAL". UNA VEZ OBTENIDA LA CONSULTA SE DEBERÁ ENTREGAR AL USUARIO LA CURP. TIEMPO: INDETERMINADO. **FIN DEL PROCEDIMIENTO**	☐ FORMATO PARA PROPORCIONAR CLAVE ÚNICA DE REGISTRO DE POBLACIÓN

A.1.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: A.1. VENTANILLA ÚNICA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
VENTANILLA ÚNICA	**A5. REGISTRO EN EL REUS.** **NOTA:** SON AQUELLOS ASUNTOS DONDE EL USUARIO DESEA INSCRIBIR SUS DATOS AL REGISTRO DE USUARIOS "REUS", PARA EVITAR PUBLICIDAD DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS, YA SEA DE SU TELÉFONO PARTICULAR O LABORAL Y/O CORREO ELECTRÓNICO PERSONAL O LABORAL. 18. PREGUNTA AL USUARIO SI SE TRATA DE UN NUEVO REGISTRO. **NOTA:** POR NINGÚN MOTIVO, UNA PERSONA PODRÁ REGISTRARSE EN EL REUS A NOMBRE DE OTRA, A NO SER QUE COMPRUEBE ALGÚN TIPO DE INCAPACIDAD FÍSICA, PARA LO CUAL TENDRÁ QUE ACREDITAR DICHA CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. **¿ES REGISTRO NUEVO?** **SÍ** **ALTA** 19. SOLICITA AL USUARIO ORIGINAL DE IDENTIFICACIÓN OFICIAL Y COMPROBANTE DE DOMICILIO. TIEMPO: INDETERMINADO.	

A.1.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: A.1. VENTANILLA ÚNICA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
VENTANILLA ÚNICA	20. INFORMA AL USUARIO QUE LOS DATOS QUE VA A PROPORCIONAR SERÁN CONFIDENCIALES Y SOLO SE PROPORCIONARÁN A LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS PARA LAS CUESTIONES DE SU REGISTRO, POR LO QUE LOS MISMOS SE ENCUENTRAN SALVAGUARDADOS EN TÉRMINOS DEL ARTÍCULO 113 DE LA LFTAIP, HACIÉNDOLE ENTREGA DE "CONSTANCIA DE SALVAGUARDA DE DATOS", Y RECABA FIRMA DEL USUARIO EN DICHA CONSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. 21. ENTRA AL REUS, REGISTRA EL NOMBRE E INFORMA QUE LOS DATOS A RESTRINGIR PUEDEN SER: • TELÉFONO PARTICULAR, SÓLO DOS OPCIONES (FIJO Y MÓVIL) • TELÉFONO DEL TRABAJO, SÓLO DOS OPCIONES (FIJO Y MÓVIL) • CORREO ELECTRÓNICO PERSONAL Y/O • CORREO ELECTRÓNICO LABORAL. TIEMPO: INDETERMINADO. **NOTA:** EN CASO DE QUE EL USUARIO REQUIERA QUE ALGUNA IF CONTINÚE ENVIÁNDOLE PUBLICIDAD, EL USUARIO PUEDE ELEGIR DOS INSTITUCIONES.	

A.1.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: A.1. VENTANILLA ÚNICA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
VENTANILLA ÚNICA	22. CAPTURA EN EL REUS LOS DATOS QUE EL USUARIO DESEA RESTRINGIR. **NOTA:** POR NINGÚN MOTIVO, UNA PERSONA PODRÁ REGISTRARSE EN EL REUS A NOMBRE DE OTRA, A NO SER QUE COMPRUEBE ALGÚN TIPO DE INCAPACIDAD FÍSICA, PARA LO CUAL TENDRÁ QUE ACREDITAR DICHA CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. 23. VERIFICA CON EL USUARIO QUE LOS DATOS CAPTURADOS SEAN LOS CORRECTOS, DANDO "CLICK" EN EL BOTÓN DE GUARDAR DEL REUS. TIEMPO: INDETERMINADO. 24. INFORMA AL USUARIO QUE SU REGISTRO DE ALTA SE COMPLETO SATISFACTORIAMENTE. TIEMPO: INDETERMINADO. 25. NOTIFICA AL USUARIO QUE LA RESTRICCIÓN DE LOS DATOS ENTRA EN VIGOR DEPENDIENDO DEL DÍA DEL MES EN QUE HAYA REALIZADO SU INSCRIPCIÓN AL REUS Y QUE TENDRÁ UNA VIGENCIA DE 2 AÑOS PUDIENDO CANCELAR SU INSCRIPCIÓN EN CUALQUIER MOMENTO SI ASÍ LO DESEA. TIEMPO: INDETERMINADO.	

A.1.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: A.1. VENTANILLA ÚNICA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
VENTANILLA ÚNICA	**NOTA:** EL USUARIO TENDRÁ A PARTIR DE SU REGISTRO, UN TIEMPO DE TOLERANCIA CONFORME A LO SIGUIENTE: • CUANDO SE INSCRIBA ENTRE EL PRIMERO Y EL DÍA 15 (QUINCE) DEL MES, SU ALTA EN EL REGISTRO SURTIRÁ EFECTOS EL DÍA ÚLTIMO DEL MES INMEDIATO SIGUIENTE A AQUEL QUE HAYA REALIZADO EL TRÁMITE. • SI REALIZA SU INSCRIPCIÓN ENTRE EL DÍA 16 (DIECISÉIS) Y EL ÚLTIMO DÍA DEL MES, SU ALTA EN EL REGISTRO SURTIRÁ EFECTOS A PARTIR DEL DÍA 15 (QUINCE) DEL SEGUNDO MES SIGUIENTE A AQUEL QUE HAYA REALIZADO EL TRÁMITE. 26. ADVIERTE AL USUARIO QUE EN EL CASO DE RECIBIR PUBLICIDAD DESPUÉS DEL PERIODO DE TOLERANCIA, DEBERÁ ANOTAR LOS DATOS EN ESE MOMENTO, CONSERVARLOS Y PRESENTARLOS POR ESCRITO COMO AVISO DEL USUARIO REGISTRADO CONFORME LO ESTIPULADO EN LA POLÍTICA 12, INCISOS A Y B, DEL PRESENTE SUPROCEDIMIENTO. TIEMPO: INDETERMINADO.	

A.1.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: A.1. VENTANILLA ÚNICA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
VENTANILLA ÚNICA	27.DESPIDE AL USUARIO Y DA POR CONCLUIDO EL ASUNTO. TIEMPO: INDETERMINADO. **FIN DEL PROCEDIMIENTO** **NO** **MODIFICACIÓN / CANCELACIÓN** 28.VERIFICA SI SE TRATA DE UNA MODIFICACIÓN O CANCELACIÓN. TIEMPO: INDETERMINADO. 29.SOLICITA AL USUARIO UNA IDENTIFICACIÓN OFICIAL, NOMBRE COMPLETO Y ALGUNOS DE LOS DATOS QUE RESTRINGIÓ PARA INGRESAR AL PERFIL DEL USUARIO EN EL REUS. TIEMPO: INDETERMINADO. 30.PREGUNTA LA OPERACIÓN QUE DESEA REALIZAR ENTRE MODIFICACIÓN O CANCELACIÓN DE SU REGISTRO SEGÚN LO REQUIERA. TIEMPO: INDETERMINADO. **¿SOLICITA CANCELAR SU REGISTRO?** **NO**	

A.1.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: A.1. VENTANILLA ÚNICA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
VENTANILLA ÚNICA	31. SELECCIONA DEL REUS LA OPCIÓN A MODIFICAR Y SOLICITA AL USUARIO QUE ESPECIFIQUE CUÁL DE SUS DATOS RESTRINGIDOS DESEA ACTUALIZAR. TIEMPO: INDETERMINADO. **NOTA:** LOS DATOS A MODIFICAR PODRÀN SER CUALQUIERA DE LAS OPCIONES REGISTRADAS ORIGINALMENTE CONFORME A LAS SIGUIENTES: • TELÉFONO PARTICULAR (FIJO Y MÓVIL) • TELÉFONO DEL TRABAJO (FIJO Y MÓVIL). • CORREO ELECTRÓNICO PERSONAL Y/O • CORREO ELECTRÓNICO LABORAL. • LAS RESTRICCIONES APLICAN PARA TODAS LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS. 32. CONFIRMA DATOS Y GUARDA MODIFICACIONES EN EL REUS, LE INFORMA AL USUARIO QUE SUS DATOS HAN SIDO MODIFICADOS Y QUE EN UN TÉRMINO DE TIEMPO SE REALIZARA LA MODIFICACIÓN CORRESPONDIENTE. TIEMPO: INDETERMINADO.	

A.1.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: A.1. VENTANILLA ÚNICA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
VENTANILLA ÚNICA	**NOTA:** EL USUARIO TENDRÁ A PARTIR DE SU REGISTRO, UN TIEMPO DE TOLERANCIA CONFORME A LO SIGUIENTE: • CUANDO SE INSCRIBA ENTRE EL PRIMERO Y EL DÍA 15 (QUINCE) DEL MES, SU ALTA EN EL REGISTRO SURTIRÁ EFECTOS EL DÍA ÚLTIMO DEL MES INMEDIATO SIGUIENTE A AQUEL QUE HAYA REALIZADO EL TRÁMITE. • SI REALIZA SU INSCRIPCIÓN ENTRE EL DÍA 16 (DIECISÉIS) Y EL ÚLTIMO DÍA DEL MES, SU ALTA EN EL REGISTRO SURTIRÁ EFECTOS A PARTIR DEL DÍA 15 (QUINCE) DEL SEGUNDO MES SIGUIENTE A AQUEL QUE HAYA REALIZADO EL TRÁMITE. CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 35. **SÍ** 33. SELECCIONA LA OPCIÓN DE CANCELAR DEL REUS Y GUARDA LA INSTRUCCIÓN QUEDANDO INHIBIDA LA INFORMACIÓN PARA DEJAR LIBERADA LA RESTRICCIÓN A LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS. TIEMPO: INDETERMINADO. 34. INFORMA AL USUARIO QUE SUS DATOS RESTRINGIDOS HAN QUEDADO REGISTRADOS CON LA NUEVA	

A.1.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: A.1. VENTANILLA ÚNICA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
VENTANILLA ÚNICA	INSTRUCCIÓN Y QUE EN UN TÉRMINO DE TIEMPO TENDRÁ NUEVAMENTE LA RECEPCIÓN DE PUBLICIDAD DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS POR CUALQUIERA DE LOS MEDIOS PARA ELLOS DISPONIBLES. TIEMPO: INDETERMINADO. **NOTA:** EL USUARIO TENDRÁ A PARTIR DE SU REGISTRO, UN TIEMPO DE TOLERANCIA CONFORME A LO SIGUIENTE: • CUANDO SE INSCRIBA ENTRE EL PRIMERO Y EL DÍA 15 (QUINCE) DEL MES, SU ALTA EN EL REGISTRO SURTIRÁ EFECTOS EL DÍA ÚLTIMO DEL MES INMEDIATO SIGUIENTE A AQUEL QUE HAYA REALIZADO EL TRÁMITE. • SI REALIZA SU INSCRIPCIÓN ENTRE EL DÍA 16 (DIECISÉIS) Y EL ÚLTIMO DÍA DEL MES, SU ALTA EN EL REGISTRO SURTIRÁ EFECTOS A PARTIR DEL DÍA 15 (QUINCE) DEL SEGUNDO MES SIGUIENTE A AQUEL QUE HAYA REALIZADO EL TRÁMITE. 35. DESPIDE AL USUARIO AMABLEMENTE Y DA EL ASUNTO POR CONCLUIDO. TIEMPO: INDETERMINADO. **FIN DEL PROCEDIMIENTO**	

A.1.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: A.1. VENTANILLA ÚNICA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
VENTANILLA ÚNICA	**B. TURNAR AL USUARIO A ASESORÍA TÉCNICA Y JURÍDICA** 36. REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA Y TURNA AL USUARIO A ASESORÍA TÉCNICA Y JURÍDICA (VER EL SUBPROCEDIMIENTO **"ASESORÍA TÉCNICA Y JURÍDICA".** TIEMPO: INDETERMINADO. **FIN DEL PROCEDIMIENTO** **C. TURNA ASUNTO A OTRO PROCESO.** 37. EXPLICA AL USUARIO EL TRÁMITE A SEGUIR Y LO TURNA AL PROCESO SIGUIENTE PARA SU ATENCIÓN, REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. (VER SUBPROCEDIMIENTO **"ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN PRESENCIAL"**) O (VER EL SUBPROCEDIMIENTO **"SOLICITUD PARA LA DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA"**). TIEMPO: INDETERMINADO. **FIN DEL PROCEDIMIENTO**	

A.1.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: A.1. VENTANILLA ÚNICA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
VENTANILLA ÚNICA	**B. ESCRITO.** 38.REGISTRA LOS DATOS GENERALES DEL USUARIO EN EL SIO Y LO TURNA A ASESORÍA TÉCNICA Y JURÍDICA (VER EL SUBPROCEDIMIENTO **"ASESORÍA TÉCNICA Y JURÍDICA").** TIEMPO: INDETERMINADO. **FIN DEL PROCEDIMIENTO** **C. CORREO ELECTRÓNICO.** 39.REGISTRA LOS DATOS GENERALES DEL ASUNTO EN EL SIO Y LO TURNA A ASESORÍA TÉCNICA Y JURÍDICA (VER EL SUBPROCEDIMIENTO **"ASESORÍA TÉCNICA Y JURÍDICA"**). TIEMPO: INDETERMINADO. **FIN DEL PROCEDIMIENTO** **A6. POSIBLE ROBO DE IDENTIDAD (PORI).** 40.RECIBE SOLICITUD E IDENTIFICA QUE SE TRATA DE UN ASUNTO PORI. TIEMPO: INDETERMINADO. **¿ES UN ASUNTO PORI?** **NO**	

A.1.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: A.1. VENTANILLA ÚNICA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
VENTANILLA ÚNICA	41. INFORMA AL USUARIO QUE PROCEDE CON SU ASUNTO Y DA POR CONCLUIDA LA ATENCIÓN PORI. TIEMPO: INDETERMINADO. **SÍ** 42. REGISTRA EN EL SIO LOS DATOS DEL USUARIO. TIEMPO: INDETERMINADO. 43. DETERMINA LOS PROCEDIMIENTOS A REALIZAR, DE ACUERDO A SU PROPIA NATURALEZA PARA LO CUAL RECABA LAS AUTORIZACIONES CORRESPONDIENTES. TIEMPO: INDETERMINADO. 44. PROPORCIONA AL USUARIO LA "GUÍA PARA PRESENTAR DENUNCIA POR POSIBLE ROBO DE IDENTIDAD ANTE EL MP", DE LO CUAL SE DEBE CONSERVAR EL ACUSE CON LA FIRMA AUTÓGRAFAS COMO EVIDENCIA DE QUE SE LE ENTREGÓ AL USUARIO DICHA GUÍA. TIEMPO: INDETERMINADO. **¿EL ASUNTO CORRESPONDE A UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA QUE TIENE FIRMADO CONVENIO SIGE?** **NO**	

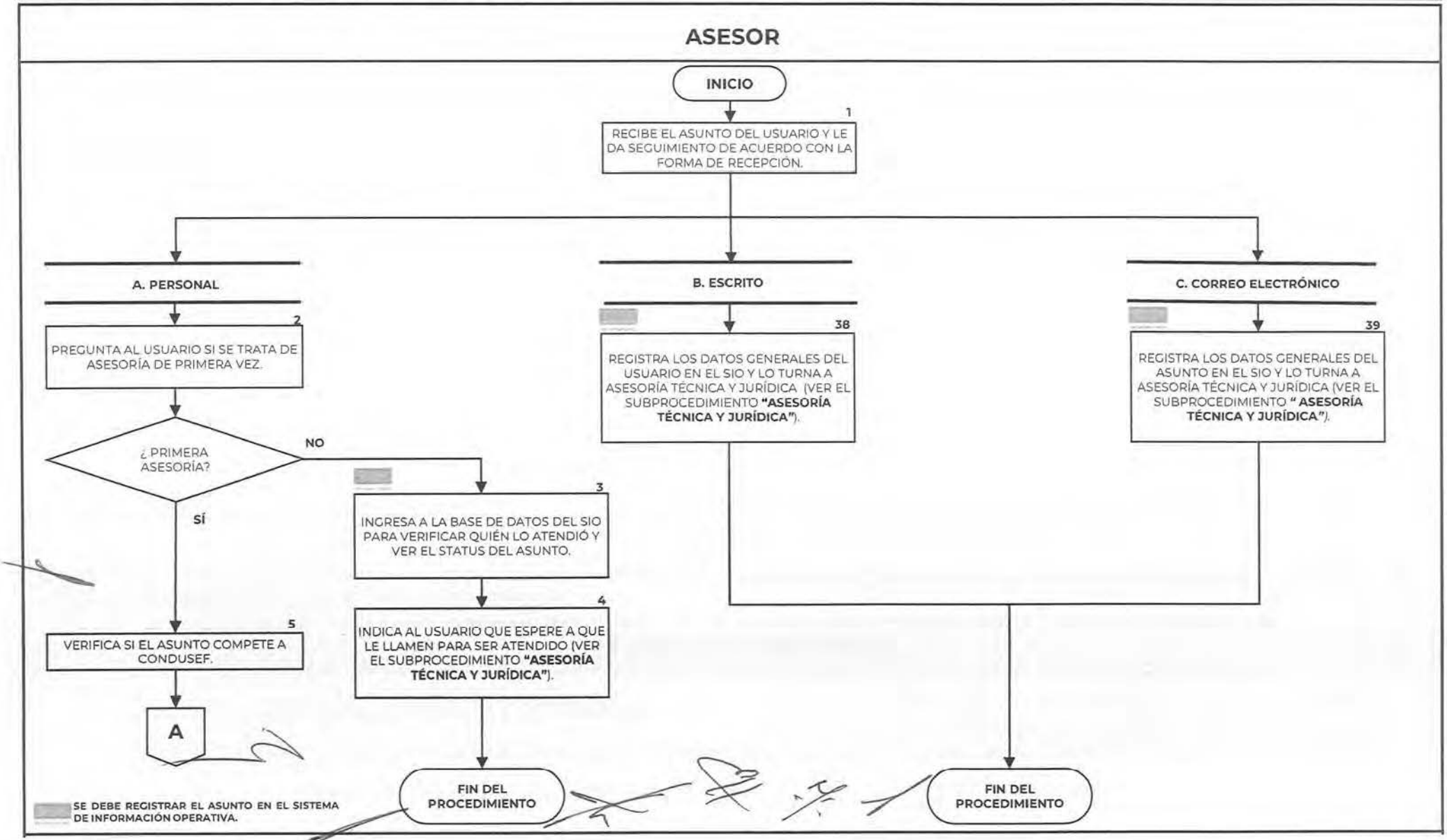
A.1.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: A.1. VENTANILLA ÚNICA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
VENTANILLA ÚNICA	45.SE INICIA EL PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN (PORI). TIEMPO: INDETERMINADO. **FIN DEL PROCEDIMIENTO** **SI** 46.SE INICIA LA GESTIÓN ELECTRÓNICA (PORI). TIEMPO: INDETERMINADO. **FIN DEL PROCEDIMIENTO**	

A.1.3. DIAGRAMA DE FLUJO

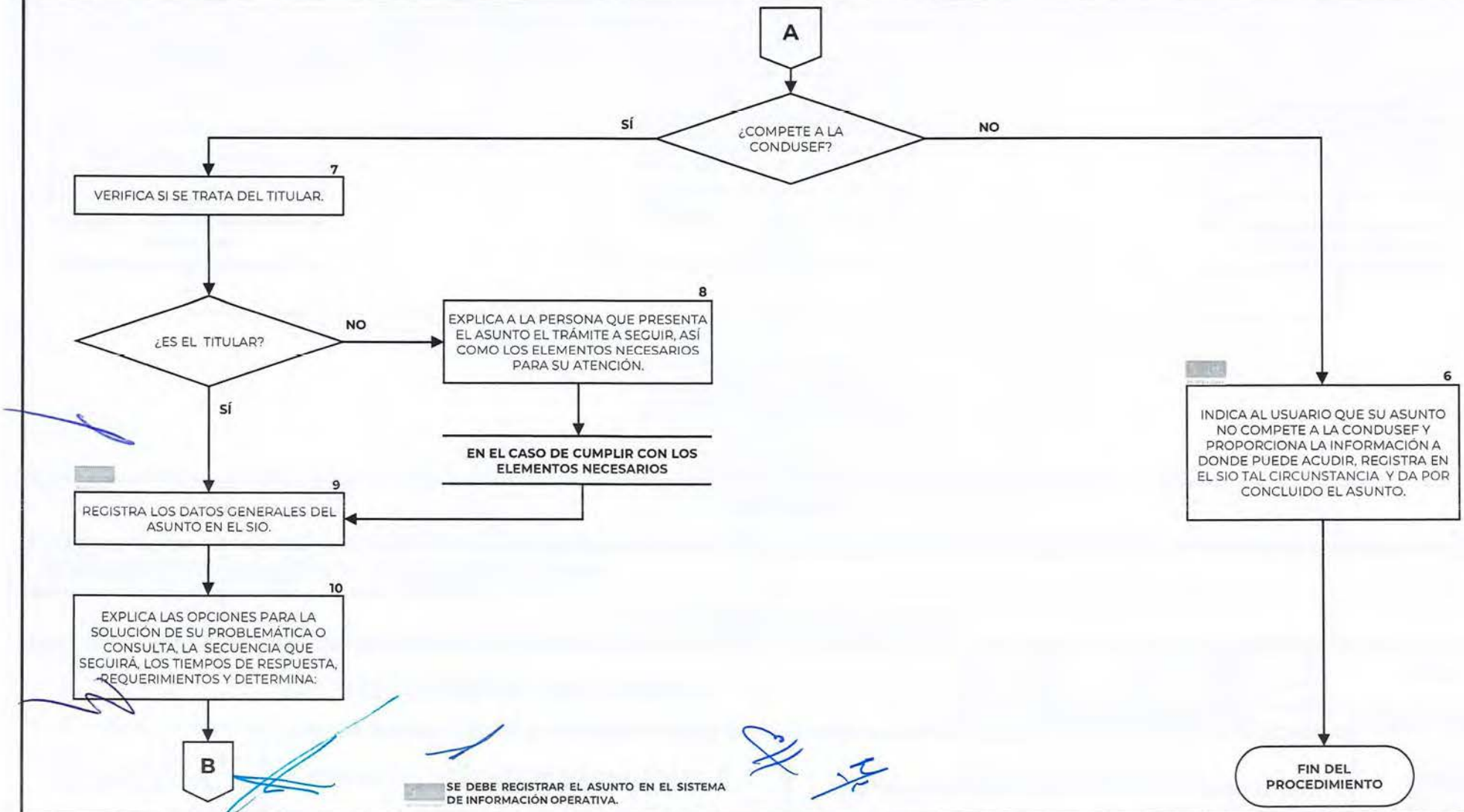
SUBPROCEDIMIENTO: A.1. VENTANILLA ÚNICA



A.1.3. DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: A.1. VENTANILLA ÚNICA

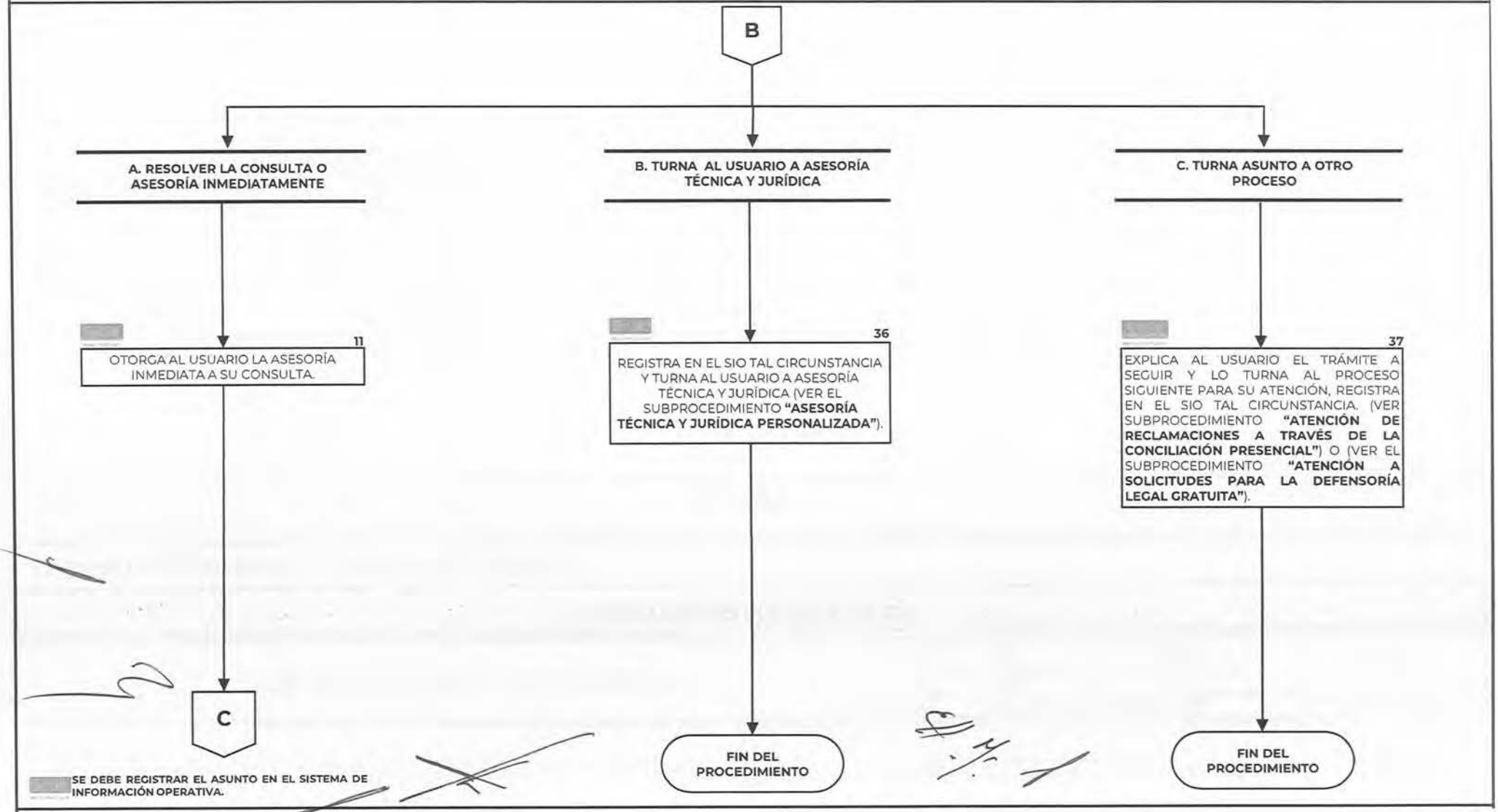
ASESOR



A.1.3. DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: A.1. VENTANILLA ÚNICA

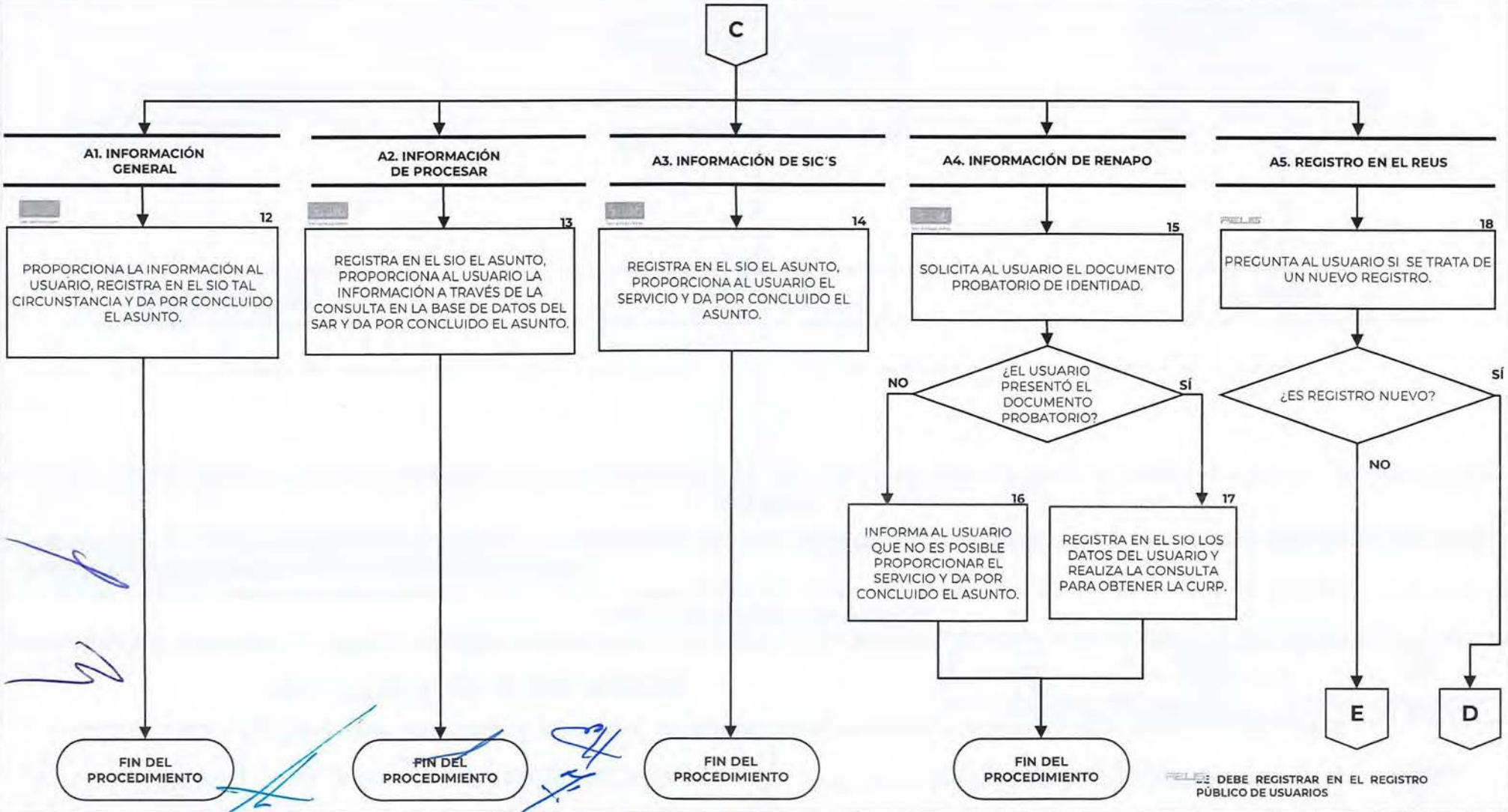
ASESOR



A.1.3. DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: A.1. VENTANILLA ÚNICA

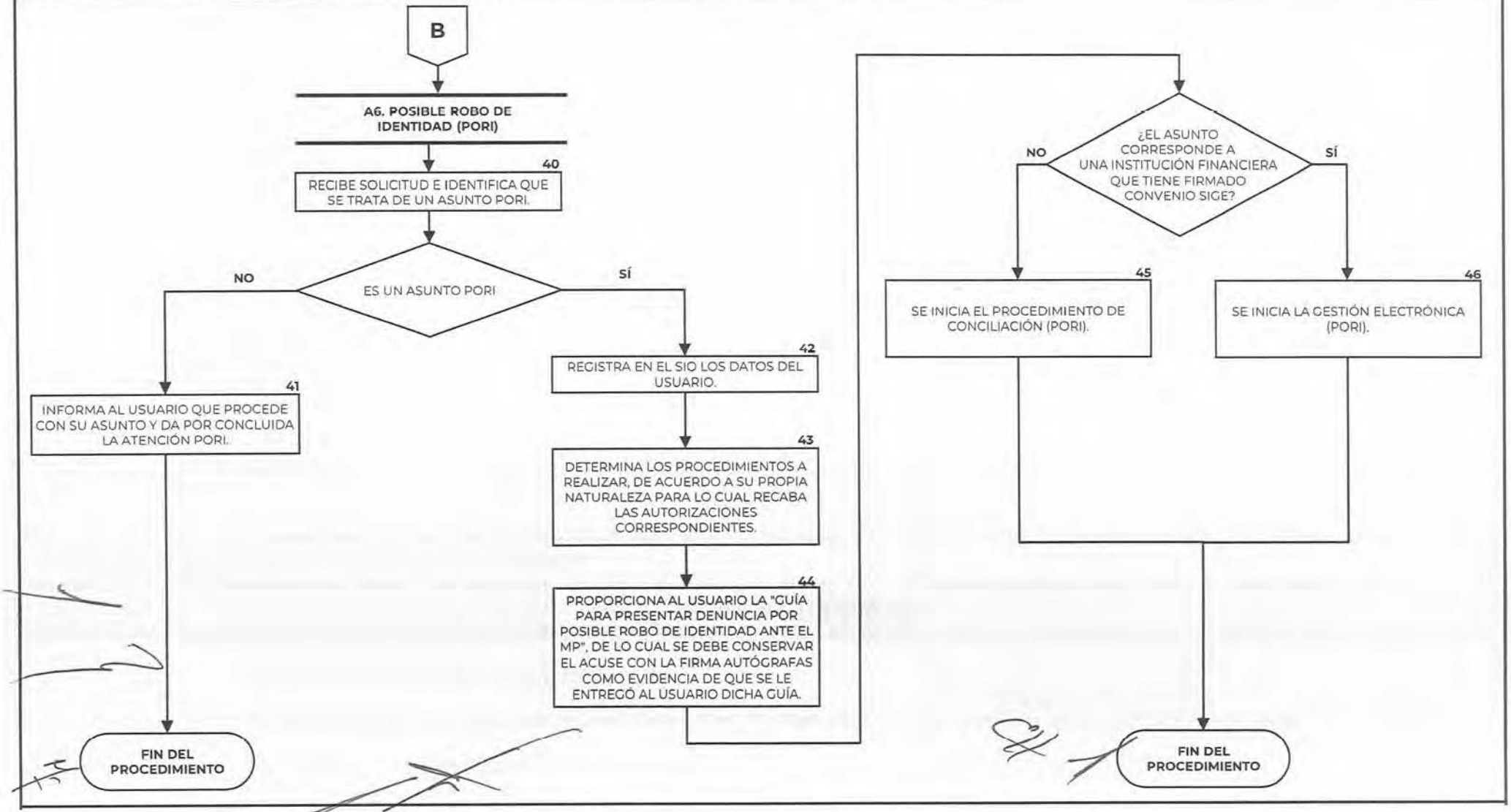
ASESOR



A.1.3. DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: A.1. VENTANILLA ÚNICA

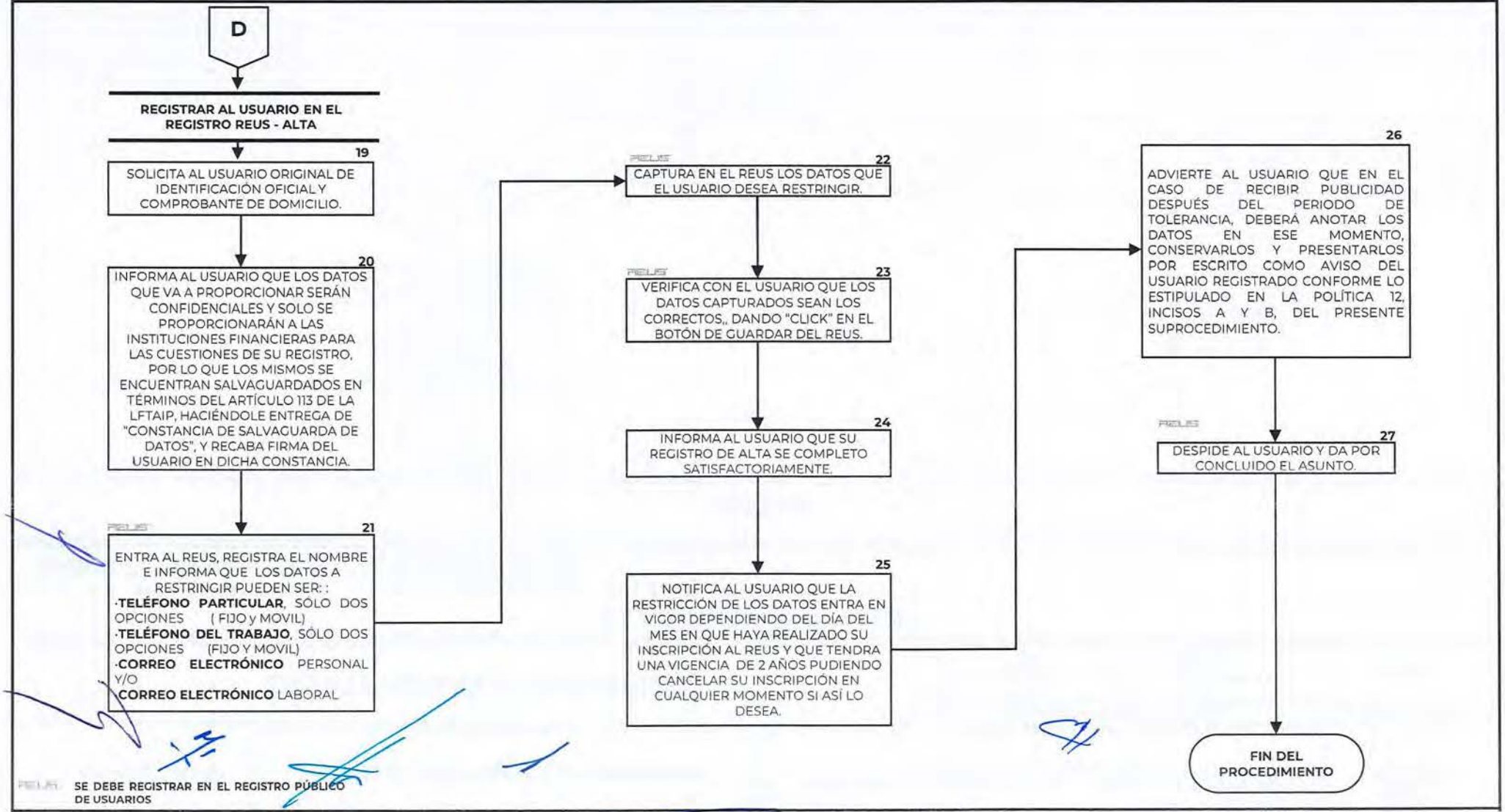
ASESOR



A.1.3. DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: A.1. VENTANILLA ÚNICA

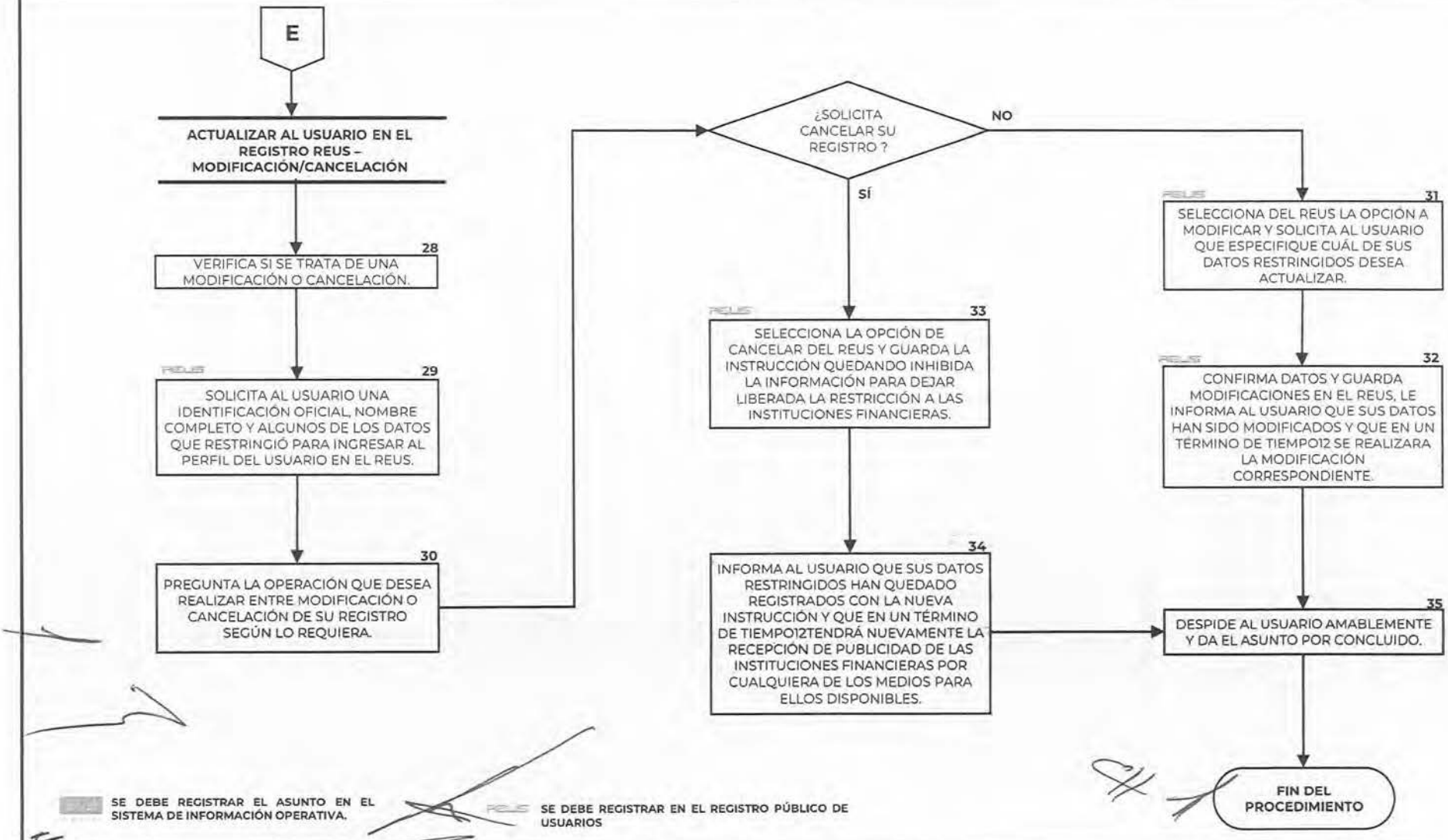
ASESOR



A.1.3. DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: A.1. VENTANILLA ÚNICA

ASESOR



A.2. SUBPROCEDIMIENTO DE ASESORÍA TÉCNICA Y JURÍDICA

A.2.1. Políticas de Operación

1. Una vez iniciado el subprocedimiento de Asesoría Técnica y Jurídica, se deberá verificar que la información y documentación que presente el Usuario sea suficiente para determinar la naturaleza del asunto y el procedimiento a seguir. Para lo cual el servidor público asignado tiene hasta cinco días hábiles para registrarlo en el SIO, contados a partir de la recepción de la inconformidad en la Unidad de Atención a Usuarios, independientemente de los medios en que se reciba la queja del Usuario.

2. Si el asunto es competencia de la Comisión Nacional, conforme a lo dispuesto por el artículo 11 de la LPDUSF, procederá a explicar al Usuario cada una de las etapas del procedimiento de Asesoría Técnica y Jurídica, la secuencia que seguirán, los tiempos de respuesta y requerimientos, así como los derechos y obligaciones que contrae ante la Comisión Nacional.

3. Será responsabilidad de los servidores públicos autorizados para el uso del sistema SIO, utilizar el mismo, en estricto apego a lo establecido por este Manual de Procedimientos de Atención a Usuarios.

4. Los servidores públicos habilitados para la atención a Usuarios, se deberán asegurarse del cumplimiento permanente y sin excepciones de la normatividad establecida para el proceso de atención a Usuarios, la legislación, los lineamientos, las guías rápidas, las instrucciones y las políticas aplicables al caso, por lo que el desconocimiento de esta normatividad, así como del marco legal que los fundamenta no exime de la responsabilidad que en derecho corresponda.

5. Si se llegara a presentar algún inconveniente con el SIO, o bien que durante la práctica se detecten puntos a mejorar, tanto del sistema como del proceso de atención a Usuarios, el Titular de la Unidad de Atención a Usuarios deberá comunicar sus comentarios o sugerencias a la dirección electrónica @yudepo a la Dirección de Desarrollo y Evaluación del Proceso Operativo, para su análisis, corrección y/o desarrollo.

6. Después de escuchar y de analizar el asunto planteado por el Usuario, así como los documentos que éste exhiba, el servidor público cuenta con hasta cinco días

hábiles contados a partir de su recepción en la Unidad de Atención a Usuarios para registrar en el SIO, toda la información relacionada con el asunto, como lo es:

- Nombre de la IF reclamada
- Producto relacionado con la reclamación
- Causa de la reclamación.
- Correo electrónico.
- Número telefónico.
- Monto probable requerido (cuando así proceda).

Para el registro en el SIO, del monto reclamado por el Usuario se atiende lo siguiente:

a) Lo que registra el Usuario, considerando los siguientes supuestos:

I. El Usuario cuantifica y exhibe el documento con lo que acredita el importe reclamado.

II. El Usuario cuantifica, pero no acredita la totalidad de lo que reclama, solo una parte.

III. El Usuario no cuantifica, pues es una reparación y no tiene un documento que lo acredite, pero sabe que se le tiene que devolver una cantidad de los recursos.

b) El servidor público corrige el registro del Usuario en el SIO, cuando de los documentos que remite el mismo se identifica una cuantificación errónea del asunto.

c) En última instancia se registra en el SIO, el monto efectivamente devuelto por la IF.

De igual forma, es responsabilidad del servidor público encargado de la atención a Usuarios, evitar durante el registro en el SIO de un nuevo asunto, el uso de la causa de registro "Otra".

7. El servidor público encargado de la atención a Usuarios, a partir del análisis que realice de la información presentada, deberá explicar al Usuario las opciones de atención a su asunto, entre las cuales se encuentran las siguientes actividades:

a) **Gestiones Previas a los Procedimientos Previstos en el Título Quinto de la LPDUSF:** En caso de que el servidor público encargado identifique que se pueden realizar Gestiones Previas a los Procedimientos Previstos en el Título Quinto de la LPDUSF, se podrá turnar mediante gestión electrónica o gestión ordinaria. Excepto cuando se presente cualquiera de los siguientes supuestos:

- Cuando se requiera interrumpir la prescripción del asunto planteado, cuando se encuentre en el supuesto que contempla el artículo 66 de la LPDUSF.
- A solicitud del propio Usuario de conformidad a los artículos 60, 63 y 68 de la LPDUSF.
- Por contar con respuesta negativa y soporte documental proporcionado por la UNE de la IF, y con la finalidad de evitar dilaciones innecesarias.

También se exceptúa de Gestión Electrónica cuando la IF no tenga firmado convenio de colaboración, en términos del artículo 11, fracción XI de la LPDUSF, en este caso el asunto se puede llevar mediante Gestión Ordinaria.

b) **Orientar el Asunto a otro Proceso**: se refiere a aquellos asuntos que requieran ser atendidos en otras etapas del proceso de Atención a Usuarios, dada la naturaleza y la problemática de los asuntos presentados por los Usuarios, como lo son:

- Procedimiento de conciliación.
- Queja en el Registro de Despachos de Cobranza (REDECO).
- Procedimiento de Conciliación: Posible Robo de Identidad (PORI)
- Procedimiento de defensa legal.

8. **En el caso del Registro de Despachos de Cobranza (REDECO).** El servidor público de la Unidad de Atención a Usuarios deberá apoyar a la persona para presentar su queja en el REDECO cuando se trate del primer acercamiento de ésta con la Comisión Nacional y las gestiones sean realizadas por Entidades Financieras o bien, por los Despachos de Cobranza, en ambos casos registrados en el REDECO. Concluido lo anterior, el servidor público entregará impreso a la persona el acuse que genera el REDECO una vez que la queja es enviada a la CONDUSEF y le explicará que con los datos ahí previstos podrá dar seguimiento a través del portal del REDECO o bien, a través del CCAMER.

Tratándose de personas que ya cuentan con respuesta de las Entidades Financieras a la queja presentada en REDECO, y la misma no es favorable a sus intereses o bien, continúan las gestiones de cobranza a pesar de haber tenido respuesta favorable, el servidor público debe canalizar el asunto al proceso correspondiente de acuerdo a la causa:

- Gestión de Cobranza por Crédito ya Pagado: El asunto se turnará directamente al proceso conciliatorio.
- Gestión de Cobranza sin ser el Usuario, Cliente y/o Socio Deudor: El asunto se turnará directamente al Protocolo PORI.
- Las demás causas de Gestión de Cobranza, se turnarán directamente al Proceso de Gestión Ordinaria (GO) fundamentado en el artículo 53 de la LPDUSF. Independientemente, de que las Instituciones Financieras tengan "Convenio SIGE", el asunto se tramitará por Gestión Ordinaria, de las cuales se encuentran las siguientes:

  a. Gestión de Cobranza con maltrato y ofensas.
  b. No indicó el nombre, denominación o razón social del despacho de cobranza y de la persona que realizó la cobranza.
  c. No indicó los datos de contacto del despacho de cobranza y de las personas responsables de la cobranza.
  d. No mencionó la Entidad Financiera que otorgó el crédito, préstamo o financiamiento.
  e. No mencionó el contrato u operación motivo de la deuda en que se basa la acción de Cobranza.
  f. No mencionó el monto del adeudo, fecha de cálculo y condiciones para liquidar el adeudo.
  g. No mencionó el domicilio, correo electrónico y número telefónico de la unidad administrativa de la Entidad Financiera encargada de recibir las quejas por malas prácticas de cobranza.
  h. Indicó forma de pago distinta a la Entidad Financiera que otorgó el crédito, préstamo o financiamiento para realizar pagos.
  i. Se comunicaron en un horario fuera del establecido (7:00 a 22:00 horas).
  j. No hubo documento por escrito, del acuerdo de pago, negociación o reestructuración del crédito, préstamo o financiamiento.
  k. No entregó a la Entidad Financiera los documentos que contengan el acuerdo de pago, negociación o reestructuración del crédito, préstamo o financiamiento.

l. Utiliza nombre o denominación que se asemeja a una institución pública
m. Utiliza números de teléfono que imposibilitan su identificación.
n. Realiza gestiones de cobro a terceros, incluidas las referencias personales y beneficiarios (con excepción de deudores solidarios o avales).
o. Envía documentos que aparenten ser escritos judiciales u ostentarse como representantes de algún órgano jurisdiccional o autoridad.
p. Establece registros especiales, distintos a los ya existentes, listas negras, cartelones, o anuncios, que hagan del conocimiento del público la negativa de pago de los deudores.
q. Recibe por cualquier medio y de manera directa el pago del adeudo.
r. Realizó gestiones de cobro, negociación o reestructuración en domicilio distinto al proporcionado por el deudor, obligado solidario o aval.
s. No se dirigió de manera educada y respetuosa.
t. Amenaza, ofende o intimida al deudor, familiares, compañeros de trabajo o cualquier otra persona que no tenga relación con la deuda.

9. Se podrá solicitar la defensoría legal gratuita en el caso de asuntos que impliquen la presentación de una demanda ante la autoridad jurisdiccional, o cuando esté dentro del término para contestar una demanda entablada en su contra por una IF.

10. La Unidad de Atención a Usuarios tiene hasta 15 días hábiles para concluir la Asesoría Técnica Jurídica, contados a partir de la recepción de la inconformidad en la Unidad de Atención a Usuarios. Se considera que ha concluido la Asesoría Técnico Jurídica cuando se canalizó el asunto a cualquiera de los procedimientos señalados en el numeral 7.

A.2.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: A.2. ASESORÍA TÉCNICA Y JURÍDICA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
ASESOR	1. RECIBE AL USUARIO, LE SOLICITA EL NÚMERO DE FOLIO QUE LE PROPORCIONÓ VENTANILLA ÚNICA, CONSULTA EL SIO Y LO ESCUCHA ATENTAMENTE. TIEMPO: INDETERMINADO. 2. EXPLICA AL USUARIO LAS CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO PARA LA ATENCIÓN A SU CONSULTA O INCONFORMIDAD, ASÍ COMO LA SECUENCIA QUE SEGUIRÁ, LOS TIEMPOS DE RESPUESTA, REQUERIMIENTOS ADICIONALES Y DETERMINA: **A. AVISO DEL USUARIO REGISTRADO.** **B.TURNAR EL ASUNTO A LOS SUBPROCEDIMIENTOS DE GESTIONES PREVIAS A LOS PROCEDIMIENTOS PREVISTOS EN EL TÍTULO QUINTO DE LA LPDUSF.** **C.ORIENTAR EL ASUNTO A OTRO PROCESO.** TIEMPO: INDETERMINADO. **A. AVISO DEL USUARIO REGISTRADO.** 3. ANALIZA LA PROCEDENCIA DEL AVISO DEL USUARIO REGISTRADO. TIEMPO: INDETERMINADO.	

A.2.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: A.2. ASESORÍA TÉCNICA Y JURÍDICA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
ASESOR	**¿PROCEDE LA SOLICITUD?** **SÍ** 4. REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA Y ENVÍA A LA DIRECCIÓN GENERAL DE VERIFICACIÓN Y SANCIONES EL "AVISO DEL USUARIO REGISTRADO" PARA SU SEGUIMIENTO. TIEMPO: INDETERMINADO. **NO** 5. INDICA AL USUARIO QUE EL AVISO DEL USUARIO REGISTRADO NO ES PROCEDENTE, REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA Y DA POR CONCLUIDO EL ASUNTO. TIEMPO: INDETERMINADO. **FIN DEL PROCEDIMIENTO** **B. TURNAR EL ASUNTO A LOS SUBPROCEDIMIENTOS DE GESTIONES PREVIAS A LOS PROCEDIMIENTOS PREVISTOS EN EL TÍTULO QUINTO DE LA LPDUSF.** 6. CUANDO DEL ANÁLISIS DEL ASUNTO Y DE LA DOCUMENTACIÓN PRESENTADA POR EL USUARIO, EL ASESOR DETERMINA INICIAR LA GESTIÓN ELECTRÓNICA O GESTIÓN ORDINARIA, REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA (VER EL	• AVISO DEL USUARIO REGISTRADO

A.2.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

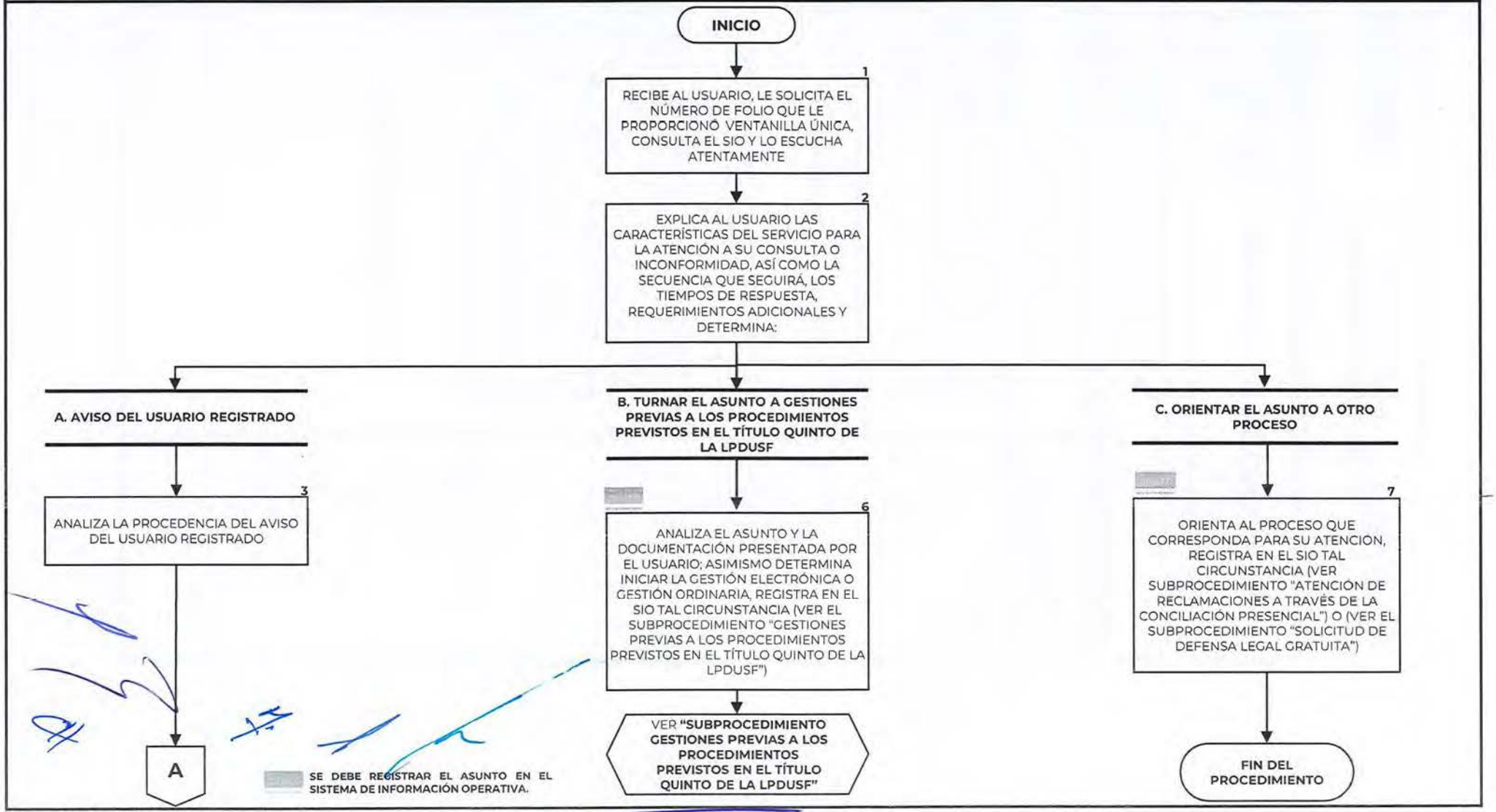
SUBPROCEDIMIENTO: A.2. ASESORÍA TÉCNICA Y JURÍDICA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
ASESOR	SUBPROCEDIMIENTO "GESTIONES PREVIAS A LOS PROCEDIMIENTOS PREVISTOS EN EL TÍTULO QUINTO DE LA LPDUSF"). TIEMPO: INDETERMINADO. **FIN DEL PROCEDIMIENTO** **C. ORIENTAR EL ASUNTO A OTRO PROCESO.** 7. ORIENTA AL PROCESO QUE CORRESPONDA PARA SU ATENCIÓN, REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA (VER SUBPROCEDIMIENTO "ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN PRESENCIAL") O (VER EL SUBPROCEDIMIENTO "SOLICITUD DE DEFENSA LEGAL GRATUITA"). TIEMPO: INDETERMINADO. **FIN DEL PROCEDIMIENTO**	

A.2.3. DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: A.2. ASESORÍA TÉCNICA Y JURÍDICA

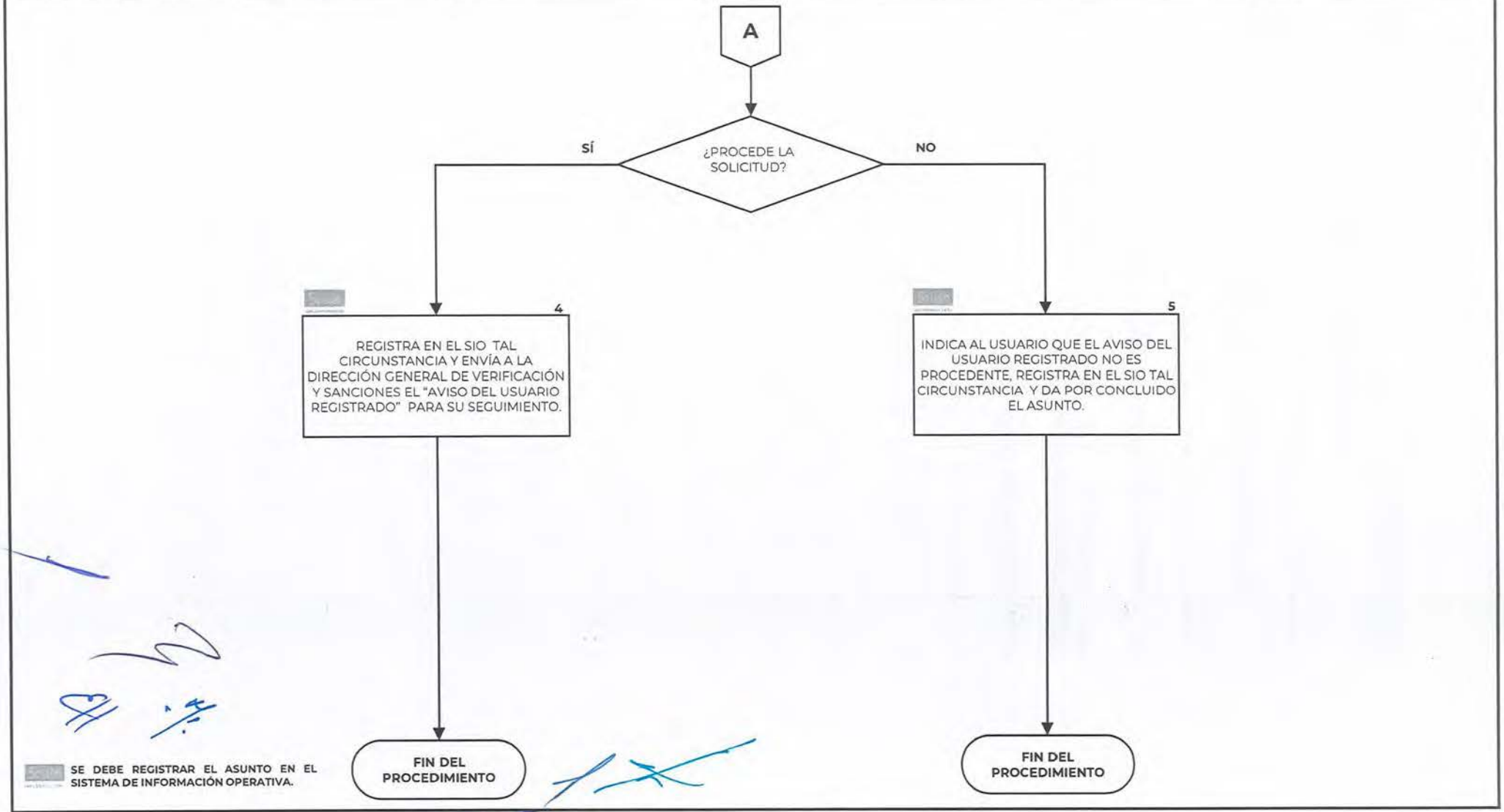
ASESOR



A.2.3. DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: A.2. ASESORÍA TÉCNICA Y JURÍDICA

ASESOR



A. ASESORÍA TÉCNICA Y JURÍDICA

A.3 SOLICITUD DE BÚSQUEDA DE BENEFICIARIOS DE CUENTAS DE DEPÓSITO/INVERSIÓN (BCD)

A.3.1. Políticas de Operación

1. Cualquier persona, que presuma que es beneficiaria de alguna cuenta de depósito o inversión, podrá ingresar la solicitud de búsqueda de beneficiarios de cuentas de depósito/inversión en las UAU o a través de las herramientas tecnológicas habilitadas por esta Comisión Nacional para tal efecto.

2. La Dirección pondrá a disposición del público en general, en el portal de Internet de la Comisión Nacional, en las UAU o a través de las herramientas tecnológicas habilitadas por esta Comisión Nacional para tal efecto, el formato de Solicitud de Beneficiarios de Cuentas de Depósito/Inversión.

3. La solicitud de búsqueda de beneficiarios de cuentas de depósito/inversión, deberá estar firmada y acompañada de los siguientes documentos:

   a. Identificación oficial vigente de solicitante y copia legible de la misma; el original es sólo para cotejo.

   b. Copia del acta de defunción de la persona finada respecto de quien presuma ser beneficiario.

   c. En caso de representar los intereses de alguna persona, además de la documentación anterior, deberá presentar el documento con que acredite la representación.

      Tratándose de menores de edad, además se deberá presentar lo siguiente:

      i. En el caso de ser representados por los padres, copia del acta de nacimiento del menor.
      ii. Tratándose de tutor, acompañar copia del nombramiento, aceptación y/o discernimiento del cargo.

4. Las solicitudes de búsqueda de beneficiarios de cuentas de depósito/inversión, serán atendidas y resueltas por la CONDUSEF dentro de los sesenta días

naturales contados a partir de la fecha en que se tenga por recibida la solicitud.

En el caso de que la documentación que se adjunte a la solicitud esté incompleta o se requiera información y/o documentación complementaria, que resulte necesaria para la emisión de la respuesta, será requerida por la Comisión Nacional mediante el mismo medio en que se recibió la solicitud o a través de las herramientas tecnológicas que se implementen en la Comisión Nacional para tales efectos, previa autorización expresa del interesado, la cual deberá exhibir el interesado en un plazo máximo de diez días hábiles, apercibido que en caso de no dar atención en tiempo y forma se tendrá por no presentada su solicitud, debiendo el interesado iniciar el trámite nuevamente.

Durante este periodo se suspenderá el plazo de los sesenta días señalado en el primer párrafo del presente numeral.

5. La Dirección, requerirá a las Instituciones Bancarias con las que se tenga convenio, la información correspondiente, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha en que reciba la solicitud, por lo medios que para tal efecto determine la CONDUSEF.

6. Las Instituciones Bancarias con las que se tenga convenio, deberán proporcionar a la Comisión Nacional la información requerida en un plazo no mayor a 45 días hábiles, contados a partir de la fecha en que hayan recibido el requerimiento respectivo.

7. Una vez transcurrido el plazo antes señalado la Dirección emitirá la respuesta a la solicitud de beneficiarios de cuentas de depósito/inversión, con la información proporcionada hasta ese momento por las Instituciones Bancarias con las que se tenga convenio.

8. La respuesta a la solicitud de beneficiarios de cuentas de depósito/inversión, se notificará al Usuario, por correo certificado con acuse de recibo o a través de las herramientas tecnológicas habilitadas por esta Comisión Nacional.

9. La respuesta a la solicitud de beneficiarios de cuentas de depósito/inversión, deberá contener:

    a) Fecha de emisión.
    b) Nombre del interesado.

c) El resultado de la búsqueda.
   i. En caso de localizar información se proporcionará el nombre de la Institución Bancaria y dirección de la UNE.
   ii. En caso contrario, únicamente se señalará "No se encontró información".
d) Denominación de las Instituciones Bancarias con las que se tenga convenio que se encuentran pendientes de contestar, en su caso.
e) Firma del titular de la Dirección.

10. En caso de que alguna de las Instituciones Bancarias con las que se tenga convenio, atienda el requerimiento de información fuera del plazo antes señalado; se le notificará al Usuario la respuesta correspondiente en alcance a la notificada dentro del plazo antes referido.

11. En la atención de las solicitudes de búsqueda de beneficiarios de cuentas de depósito/inversión y para la notificación de los actos derivados de la misma, la Dirección utilizará aquellas herramientas tecnológicas que se implementen en la Comisión Nacional para tales efectos.

12. Para dar seguimiento a todas las actividades indicadas en este procedimiento, el personal de la Dirección (Titular de la Dirección, el Jefe de Departamento y el Personal Operativo), deberá utilizar el Sistema de Información Operativa (SIO).

A.3.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: A.3. SOLICITUD DE BÚSQUEDA DE BENEFICIARIOS DE CUENTAS DE DEPÓSITO/INVERSIÓN (BCD)

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
TITULAR DE LA UAU	1. RECIBE LA SOLICITUD DE BENEFICIARIOS DE CUENTAS DE DEPÓSITO/INVERSIÓN Y LA TURNA A LA DIRECCIÓN CONSULTIVA PARA SU ATENCIÓN. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ SOLICITUD DE BÚSQUEDA DE BENEFICIAROS DE CUENTAS DE DEPÓSITO/INVERSIÓN .
TITULAR DE LA DIRECCIÓN CONSULTIVA	2. RECIBE LA SOLICITUD DE BENEFICIARIOS DE CUENTAS DE DEPÓSITO/INVERSIÓN Y LA TURNA A LA JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE CONSULTAS PARA SU REVISIÓN Y ANÁLISIS. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ SOLICITUD DE BÚSQUEDA DE BENEFICIAROS DE CUENTAS DE DEPÓSITO/INVERSIÓN .
JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE CONSULTAS	3. REVISA QUE LA SOLICITUD DE BENEFICIARIOS DE CUENTAS DE DEPÓSITO/INVERSIÓN SE ENCUENTRE DENTRO DEL PLAZO ESTABLECIDO PARA LA BÚSQUEDA. TIEMPO: 5 DÍAS HÁBILES SIGUIENTES A LA RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD. **¿LA SOLICITUD ESTÁ DENTRO DEL PLAZO ESTABLECIDO PARA LA BÚSQUEDA?** **Sí** CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 9. TIEMPO: 5 DÍAS HÁBILES SIGUIENTES A LA RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD.	☐ SOLICITUD DE BÚSQUEDA DE BENEFICIAROS DE CUENTAS DE DEPÓSITO/INVERSIÓN .

A.3.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: A.3. SOLICITUD DE BÚSQUEDA DE BENEFICIARIOS DE CUENTAS DE DEPÓSITO/INVERSIÓN (BCD)

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	NO	
JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE CONSULTAS	4. ELABORA OFICIO DE RESPUESTA AL INTERESADO POR IMPROCEDENCIA LO REMITE AL TITULAR DE LA DIRECCIÓN CONSULTIVA PARA SU AUTORIZACIÓN Y FIRMA. TIEMPO: 10 DÍAS HÁBILES SIGUIENTES A LA RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD.	☐ OFICIO DE RESPUESTAL AL INTERESADO
TITULAR DE LA DIRECCIÓN CONSULTIVA	5. RECIBE EL OFICIO DE RESPUESTA AL INTERESADO POR IMPROCEDENCIA, AUTORIZA, FIRMA Y DEVUELVE A LA JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE CONSULTAS PARA SU NOTIFICACIÓN CORRESPONDIENTE. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ OFICIO DE RESPUESTAL AL INTERESADO
JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE CONSULTAS	6. RECIBE EL OFICIO DE RESPUESTA AL INTERESADO POR IMPROCEDENCIA FIRMADO, TRAMITA SU NOTIFICACIÓN Y QUEDA EN ESPERA DEL ACUSE CORRESPONDIENTE. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ OFICIO DE RESPUESTAL AL INTERESADO
	7. RECIBE ACUSE Y ARCHIVA. **FIN DEL PROCEDIMIENTO**.	☐ ACUSE DE RECIBIDO DEL OFICIO DE RESPUESTA AL INTERESADO

A.3.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: A.3. SOLICITUD DE BÚSQUEDA DE BENEFICIARIOS DE CUENTAS DE DEPÓSITO/INVERSIÓN (BCD)

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE CONSULTAS	8. REVISA QUE LA SOLICITUD DE BENEFICIARIOS DE CUENTAS DE DEPÓSITO/INVERSIÓN ESTÉ COMPLETA. **¿LA SOLICITUD DE BÚSQUEDA DE BENEFICIARIOS DE CUENTA DE DEPÓSITO/INVERSIÓN ESTÁ COMPLETA?** **SÍ**	☐ SOLICITUD DE BÚSQUEDA DE BENEFICIAROS DE CUENTAS DE DEPÓSITO/INVERSIÓN Y ANEXOS.
	9. REMITE LA SOLICITUD A LAS INSTITUCIONES BANCARIAS CON CONVENIO Y QUEDA EN ESPERA DE LAS RESPUESTAS CORRESPONDIENTES. TIEMPO: 5 DÍAS HÁBILES TRATÁNDOSE DE CUENTAS DE DEPÓSITO/INVERSIÓN INDIVIDUALES. CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 13. **NO**	☐ SOLICITUD DE BÚSQUEDA DE BENEFICIAROS DE CUENTAS DE DEPÓSITO/INVERSIÓN Y ANEXOS
	10. FORMULA REQUERIMIENTO AL INTERESADO Y LO REMITE AL TITULAR DE LA DIRECCIÓN CONSULTIVA PARA SU AUTORIZACIÓN Y FIRMA. TIEMPO: 10 DÍAS HÁBILES SIGUIENTES A LA RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD.	☐ REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN.

A.3.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: A.3. SOLICITUD DE BÚSQUEDA DE BENEFICIARIOS DE CUENTAS DE DEPÓSITO/INVERSIÓN (BCD)

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
TITULAR DE LA DIRECCIÓN CONSULTIVA	11. RECIBE EL REQUERIMIENTO AL INTERESADO, AUTORIZA, FIRMA Y DEVUELVE A LA JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE CONSULTAS PARA SU NOTIFICACIÓN CORRESPONDIENTE. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN
JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE CONSULTAS	12. RECIBE EL REQUERIMIENTO FIRMADO Y TRAMITA SU NOTIFICACIÓN. TIEMPO: INDETERMINADO. QUEDA EN ESPERA DE LA RESPUESTA DEL INTERESADO. EL PLAZO DE LOS 60 DÍAS NATURALES PARA ATENDER LA SOLICITUD DE BENEFICIARIOS DE CUENTAS DE DEPÓSITO/INVERSIÓN SE SUSPENDE HASTA QUE EL USUARIO ATIENDA EL REQUERIMIENTO O VENZA EL PLAZO PARA SU ATENCIÓN. TIEMPO: 10 DÍAS HÁBILES CONTADOS A PARTIR DE LA NOTIFICACIÓN DEL REQUERIMIENTO. **¿EL INTERESADO ATIENDE EL REQUERIMIENTO EN TIEMPO Y FORMA?** **SÍ** REGRESA A LA ACTIVIDAD No. 4.	☐ REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN ☐ SOLICITUD DE BÚSQUEDA DE BENEFICIAROS DE CUENTAS DE DEPÓSITO/INVERSIÓN Y ANEXOS.

A.3.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: A.3. SOLICITUD DE BÚSQUEDA DE BENEFICIARIOS DE CUENTAS DE DEPÓSITO/INVERSIÓN (BCD)

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	NO	
JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE CONSULTAS	13. ELABORA RESPUESTA HACIENDO EFECTIVO EL APERCIBIMIENTO TENIENDO POR NO PRESENTADA LA SOLICITUD Y REMITE AL TITULAR DE LA DIRECCIÓN CONSULTIVA PARA SU AUTORIZACIÓN Y FIRMA. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ OFICIO DE RESPUESTA A LA SOLICITUD.
TITULAR DE LA DIRECCIÓN CONSULTIVA	14. RECIBE LA RESPUESTA HACIENDO EFECTIVO EL APERCIBIMIENTO TENIENDO POR NO PRESENTADA LA SOLICITUD, AUTORIZA, FIRMA Y DEVUELVE A LA JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE CONSULTAS PARA SU NOTIFICACIÓN CORRESPONDIENTE. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ OFICIO DE RESPUESTA A LA SOLICITUD
JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE CONSULTAS	15. RECIBE EL REQUERIMIENTO FIRMADO, TRAMITA SU NOTIFICACIÓN Y QUEDA EN ESPERA DEL ACUSE CORRESPONDIENTE. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ ACUSE DE RECIBIDO DEL OFICIO DE RESPUESTA A LA SOLICITUD
	16. RECIBE ACUSE Y ARCHIVA. **FIN DEL PROCEDIMIENTO.**	☐ SOLICITUD DE BÚSQUEDA DE BENEFICIAROS DE CUENTAS DE DEPÓSITO/INVERSIÓN Y ANEXOS.

A.3.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: A.3. SOLICITUD DE BÚSQUEDA DE BENEFICIARIOS DE CUENTAS DE DEPÓSITO/INVERSIÓN (BCD)

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
TITULAR DE LA DIRECCIÓN CONSULTIVA	17. RECIBE LA RESPUESTA DE LAS INSTITUCIONES BANCARIAS CON CONVENIO Y TURNA A LA JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE CONSULTAS PARA LA ELABORACIÓN DE LA RESPUESTA AL INTERESADO. TIEMPO: INDETERMINADO EL CUAL NO PODRÁ SER MAYOR A 45 DÍAS HÁBILES CONTADOS A PARTIR DE LA RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD.	▯ RESPUESTA DE LAS INSTITUCIONES BANCARIAS CON CONVENIO
JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE CONSULTAS	18. RECIBE LA RESPUESTA DE LAS INSTITUCIONES BANCARIAS CON CONVENIO, Y REVISA SI TODAS LAS INSTITUCIONES BANCARIAS CON CONVENIO DIERON RESPUESTA. TIEMPO: INDETERMINADO. **¿TODAS LAS INSTITUCIONES BANCARIAS CON CONVENIO DIERON RESPUESTA A LA SOLICITUD?** **SÍ**	▯ RESPUESTA AL INTERESADO.
	19. ELABORA RESPUESTA DEFINITIVA AL INTERESADO Y REMITE AL TITULAR DE LA DIRECCIÓN CONSULTIVA PARA SU AUTORIZACIÓN Y FIRMA. REGRESA A LA ACTIVIDAD No. 15. **NO**	▯ RESPUESTA AL INTERESADO.

A.3.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: A.3. SOLICITUD DE BÚSQUEDA DE BENEFICIARIOS DE CUENTAS DE DEPÓSITO/INVERSIÓN (BCD)

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE CONSULTAS	20. ELABORA RESPUESTA PARCIAL AL INTERESADO Y REMITE AL TITULAR DE LA DIRECCIÓN CONSULTIVA PARA SU AUTORIZACIÓN Y FIRMA. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ RESPUESTA AL INTERESADO.
TITULAR DE LA DIRECCIÓN CONSULTIVA	21. RECIBE LA RESPUESTA DEFINITIVA O PARCIAL AL INTERESADO, REVISA, AUTORIZA, FIRMA Y DEVUELVE A LA JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE CONSULTAS PARA SU NOTIFICACIÓN CORRESPONDIENTE. TIEMPO: 5 DÍAS HÁBILES CONTADOS A PARTIR DE LA FECHA EN QUE SE RECIBAN LA RESPUESTA DE LAS INSTITUCIONES BANCARIAS CON CONVENIO.	☐ RESPUESTA AL INTERESADO.
JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE CONSULTAS	22. RECIBE LA RESPUESTA DEFINITIVA O PARCIAL FIRMADA, TRAMITA SU NOTIFICACIÓN Y QUEDA EN ESPERA DEL ACUSE CORRESPONDIENTE. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ RESPUESTA AL INTERESADO.
	23. RECIBE ACUSE. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ ACUSE

A.3.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: A.3. SOLICITUD DE BÚSQUEDA DE BENEFICIARIOS DE CUENTAS DE DEPÓSITO/INVERSIÓN (BCD)

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE CONSULTAS	24. REVISA SI LA RESPUESTA FUE DEFINITIVA O PARCIAL. **¿LA RESPUESTA FUE DEFINITIVA?** **SÍ**	☐ RESPUESTA AL INTERESADO.
	25. ARCHIVA. **FIN DEL PROCEDIMIENTO** **NO**	☐ RESPUESTA AL INTERESADO.
	26. QUEDA EN ESPERA DE LA RESPUESTA DE LAS INSTITUCIONES BANCARIAS CON CONVENIO FUERA DE PLAZO. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ RESPUESTA AL INTERESADO Y RESPUESTAS DE LAS INSTITUCIONES BANCARIAS CON CONVENIO FUERA DE PLAZO
TITULAR DE LA DIRECCIÓN CONSULTIVA	27. RECIBE LA RESPUESTA DE LAS INSTITUCIONES BANCARIAS CON CONVENIO, FUERA DE PLAZO Y TURNA A LA JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE CONSULTAS PARA LA ELABORACIÓN DE LA RESPUESTA COMPLEMENTARIA AL INTERESADO. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ RESPUESTAS DE LAS INSTITUCIONES BANCARIAS CON CONVENIO FUERA DE PLAZO
JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE CONSULTAS	28. RECIBE LA RESPUESTA DE LAS INSTITUCIONES BANCARIAS CON CONVENIO FUERA DE PLAZO, ELABORA RESPUESTA COMPLEMENTARIA AL	☐ RESPUESTA AL INTERESADO.

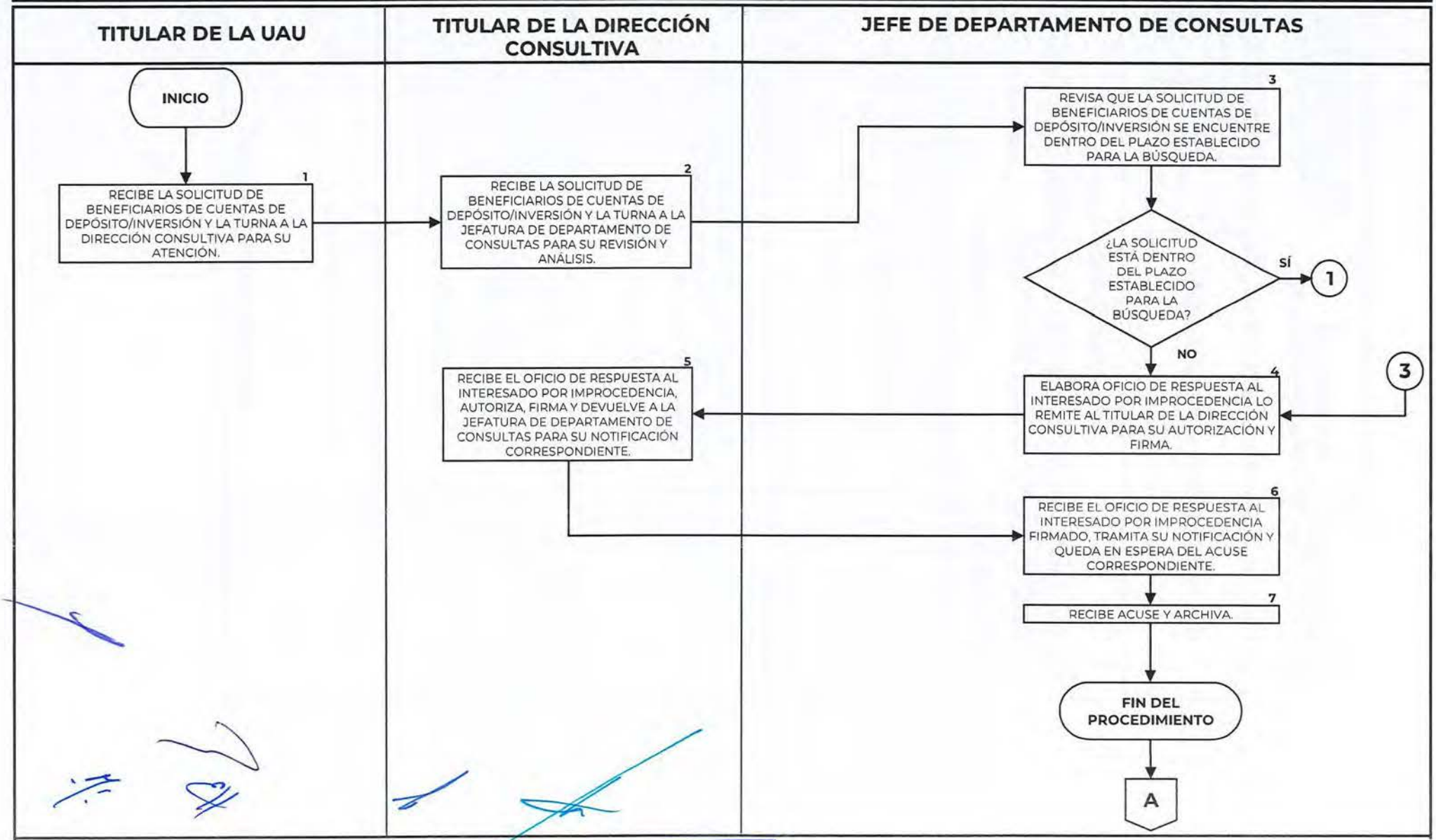
A.3.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: A.3. SOLICITUD DE BÚSQUEDA DE BENEFICIARIOS DE CUENTAS DE DEPÓSITO/INVERSIÓN (BCD)

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	INTERESADO Y REMITE AL TITULAR DE LA DIRECCIÓN CONSULTIVA PARA SU AUTORIZACIÓN Y FIRMA. TIEMPO: INDETERMINADO.	
TITULAR DE LA DIRECCIÓN CONSULTIVA	29. RECIBE LA RESPUESTA COMPLEMENTARÍA AL INTERESADO, REVISA, AUTORIZA, FIRMA Y DEVUELVE A LA JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE CONSULTAS PARA SU NOTIFICACIÓN CORRESPONDIENTE. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ RESPUESTA AL INTERESADO.
JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE CONSULTAS	30. RECIBE LA RESPUESTA COMPLEMENTARIA AL INTERESADO FIRMADA, TRAMITA SU NOTIFICACIÓN Y QUEDA EN ESPERA DEL ACUSE CORRESPONDIENTE. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ RESPUESTA AL INTERESADO.
	31. RECIBE ACUSE Y ARCHIVA. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ ACUSE ☐ RESPUESTA AL INTERESADO
	FIN DEL PROCEDIMIENTO	

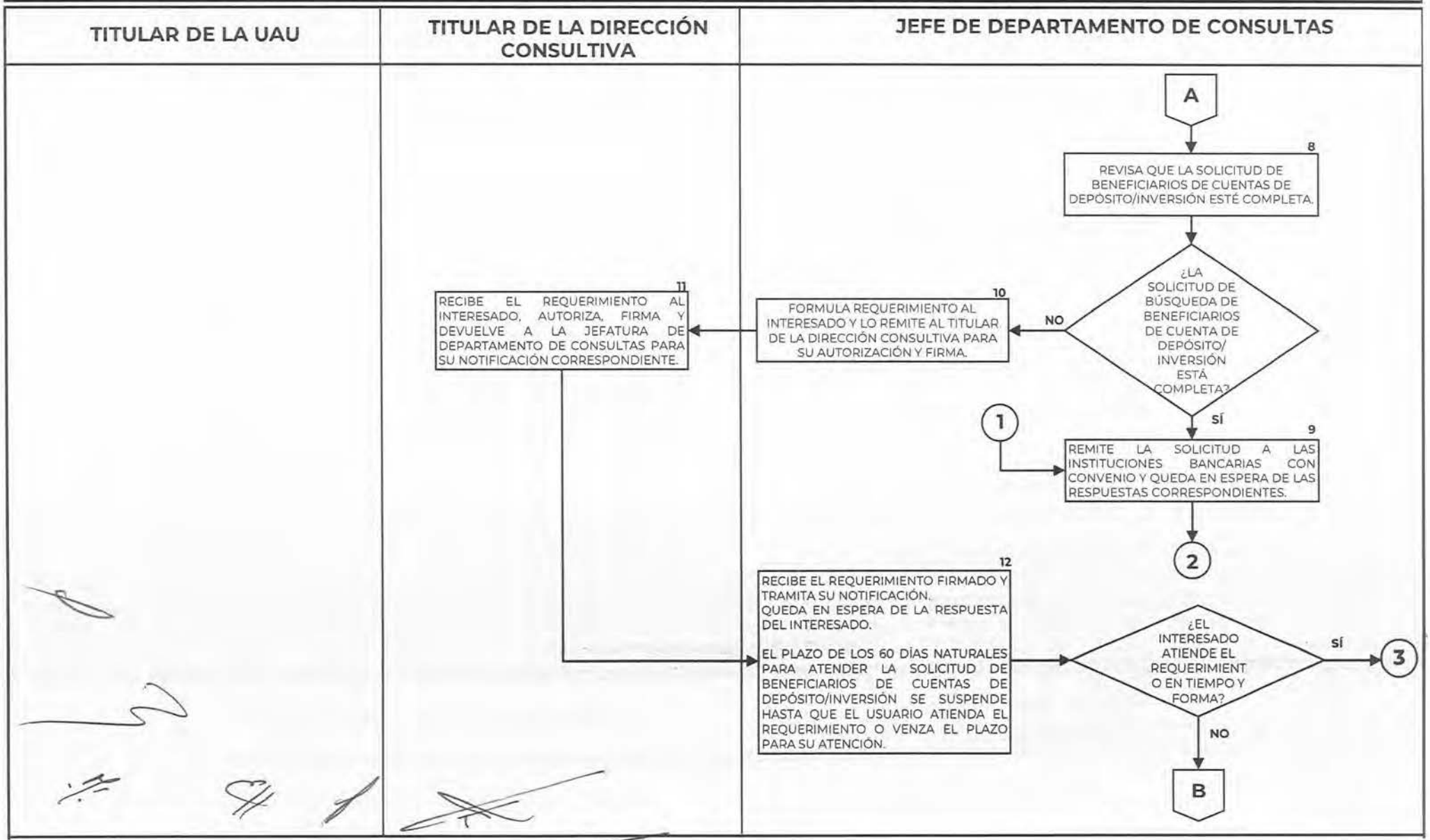
A.3.3. DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: A.3. SOLICITUD DE BÚSQUEDA DE BENEFICIARIOS DE CUENTAS DE DEPÓSITO/INVERSIÓN (BCD)



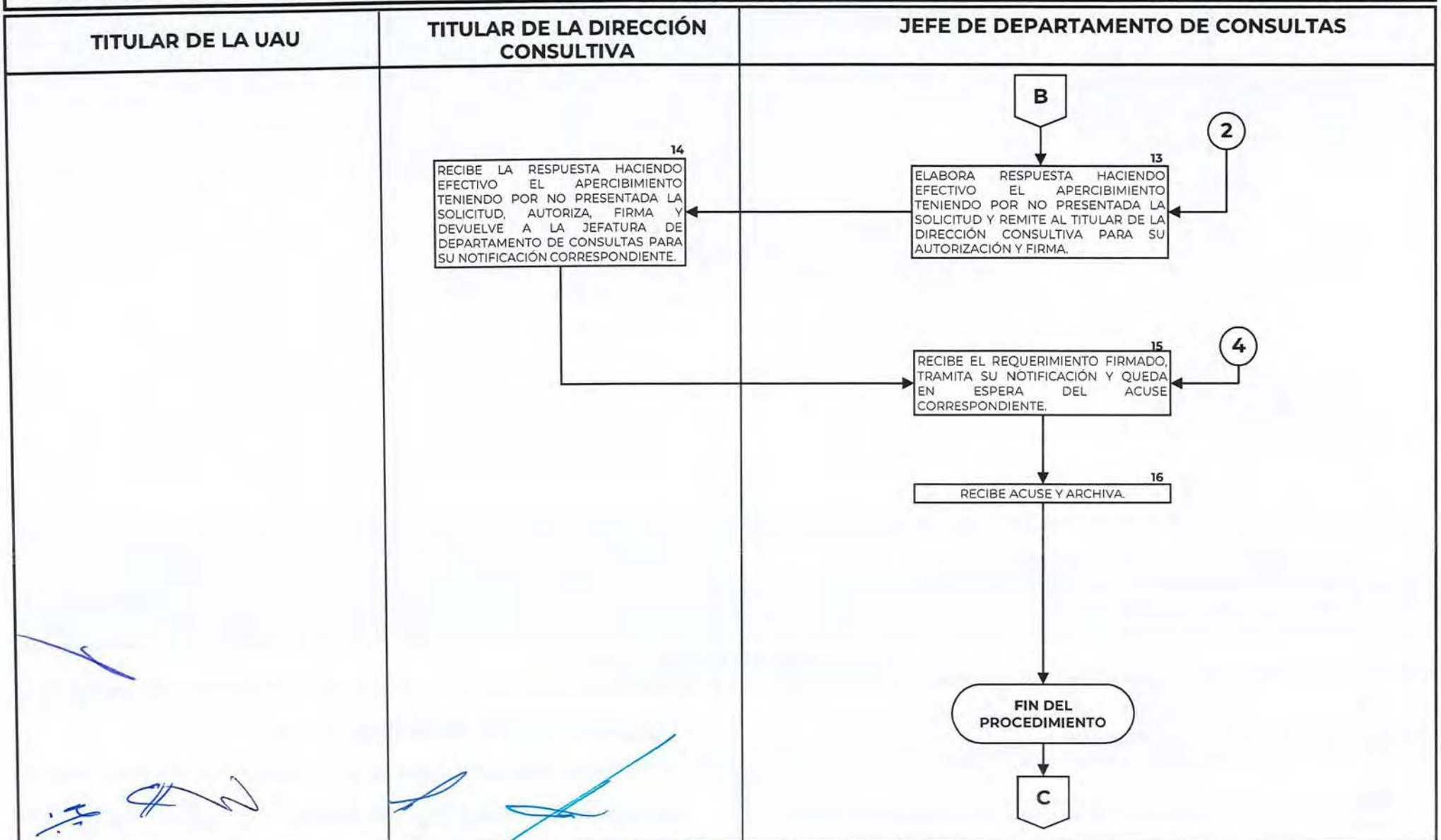
A.3.3. DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: A.3. SOLICITUD DE BÚSQUEDA DE BENEFICIARIOS DE CUENTAS DE DEPÓSITO/INVERSIÓN (BCD)



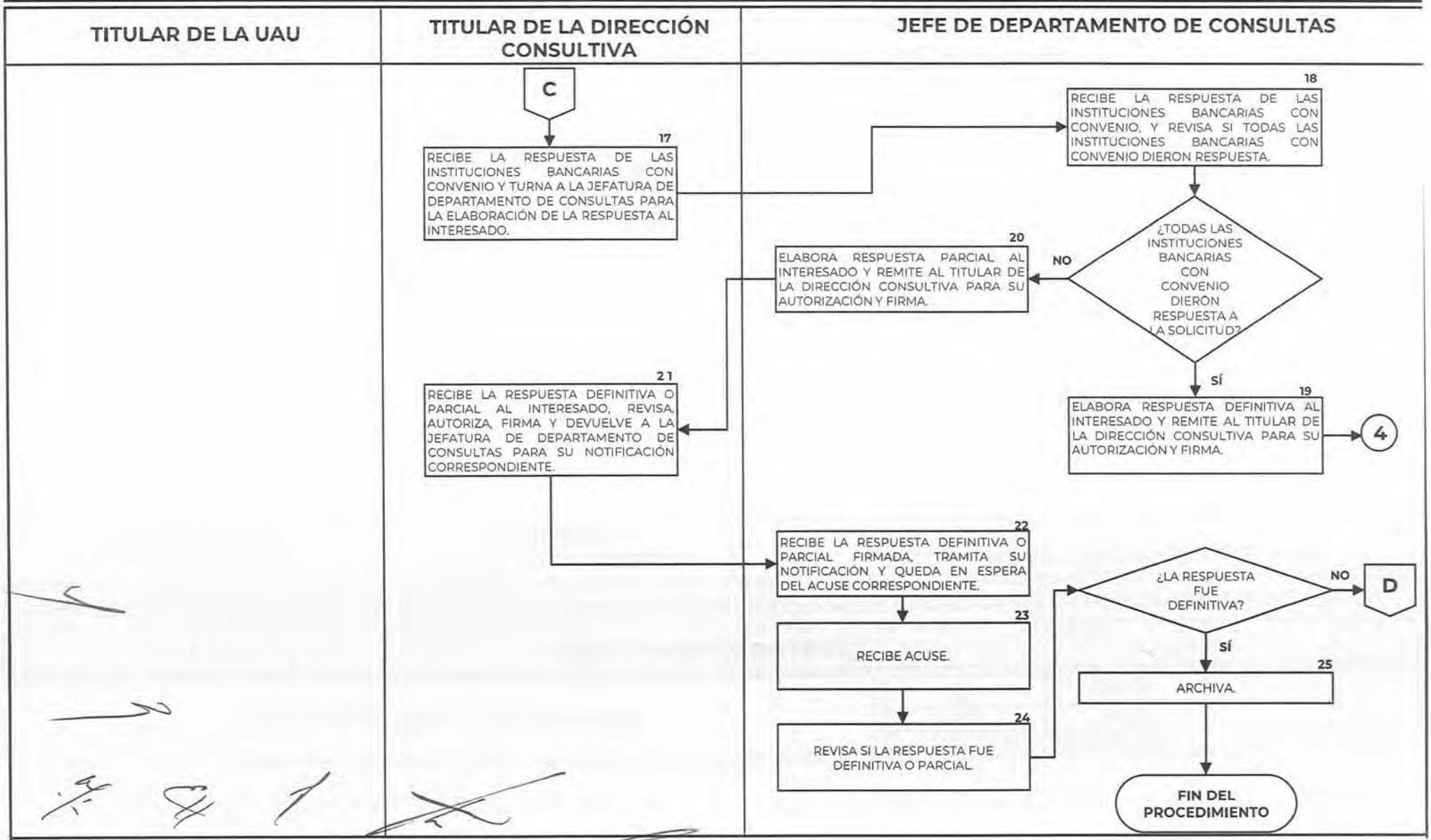
A.3.3. DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: A.3. SOLICITUD DE BÚSQUEDA DE BENEFICIARIOS DE CUENTAS DE DEPÓSITO/INVERSIÓN (BCD)



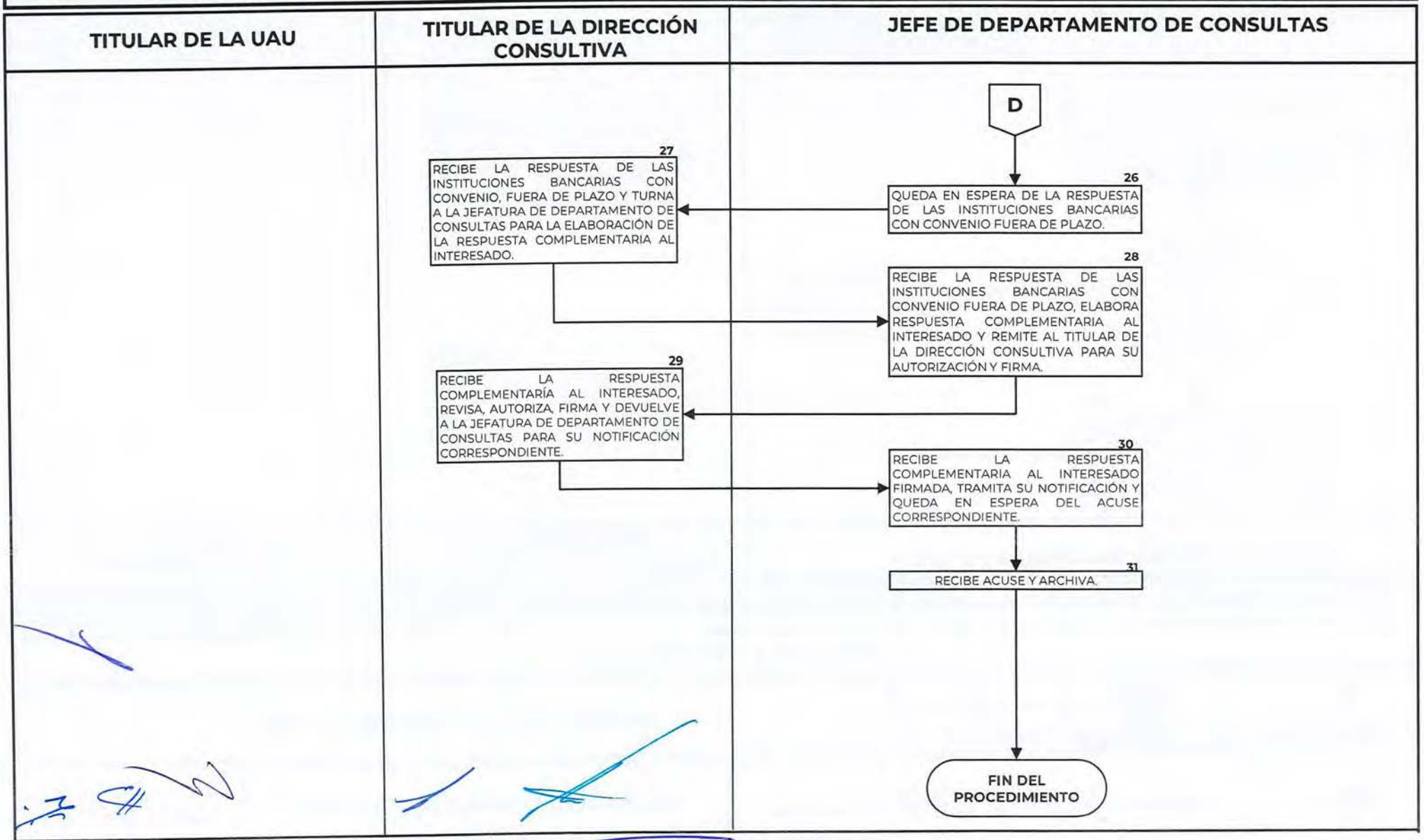
A.3.3. DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: A.3. SOLICITUD DE BÚSQUEDA DE BENEFICIARIOS DE CUENTAS DE DEPÓSITO/INVERSIÓN (BCD)



A.3.3. DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: A.3. SOLICITUD DE BÚSQUEDA DE BENEFICIARIOS DE CUENTAS DE DEPÓSITO/INVERSIÓN (BCD)



A. ASESORÍA TÉCNICA Y JURÍDICA

A.4. SOLICITUD DE BÚSQUEDA DE BENEFICIARIOS DE SEGUROS DE VIDA (SIAB-VIDA)

A.4.1. Políticas de Operación

1. Cualquier persona, que presuma que es beneficiaria de algún seguro de vida, podrá ingresar la Solicitud de Búsqueda de Beneficiarios de Seguros de Vida en las UAU o a través de las herramientas tecnológicas habilitadas por esta Comisión Nacional para tal efecto.

2. La Dirección pondrá a disposición del público en general, en el portal de Internet de la Comisión Nacional, en las UAU o a través de las herramientas tecnológicas habilitadas por esta Comisión Nacional para tal efecto, el formato de Solicitud de Búsqueda de Beneficiarios de Seguros de Vida.

3. La Solicitud de Búsqueda de Beneficiarios de Seguros de Vida, deberá estar firmada y acompañada de los siguientes documentos:

   a) Identificación oficial vigente de solicitante y copia legible de la misma; el original es sólo para cotejo.

   b) Copia del acta de defunción del asegurado respecto del cual presuma ser beneficiario.

   c) En caso de representar los intereses de alguna persona, además de la documentación anterior, deberá presentar el documento con que acredite la representación.

      Tratándose de menores de edad, además se deberá presentar lo siguiente:

      i. En el caso de ser representados por los padres, copia del acta de nacimiento del menor.

      ii. Tratándose de tutor, acompañar copia del nombramiento, aceptación y/o discernimiento del cargo.

Las Solicitudes de Búsqueda de Beneficiarios de Seguros de Vida, serán

atendidas y resueltas por la CONDUSEF dentro de los treinta días hábiles siguientes contados a partir de la fecha en que se tenga por recibida la solicitud.

En el caso de que la documentación que se adjunte a la solicitud este incompleta o se requiera información y/o documentación complementaria, que resulte necesaria para la emisión de la respuesta, será requerida por la Comisión Nacional mediante el mismo medio en que se recibió la solicitud o a través de las herramientas tecnológicas que se implementen en la Comisión Nacional para tales efectos, previa autorización expresa del interesado, la cual deberá exhibir el interesado en un plazo máximo de diez días hábiles, apercibido que en caso de no dar atención en tiempo y forma se tendrá por no presentada su solicitud y deberá iniciar nuevamente el trámite de solicitud.

Durante este periodo se suspenderá el plazo señalado en el primer párrafo del presente numeral.

4. La Dirección, requerirá a las Aseguradoras con operaciones de vida, la información correspondiente, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha en que reciba la solicitud, por lo medios que para tal efecto determine la CONDUSEF.

5. Las Aseguradoras con operaciones de vida, deberán proporcionar a la Comisión Nacional la información requerida en un plazo no mayor a 10 días hábiles, tratándose de seguros de vida individuales, o bien, a 20 días hábiles, para los casos de seguros colectivos o de grupo, contados a partir de la fecha en que hayan recibido la solicitud respectiva.

   Cuando la respuesta proporcionada por las Aseguradoras no esté completa, la Dirección requerirá por escrito a éstas, para que un plazo de 5 días hábiles contados a partir de la notificación del requerimiento, proporcionen la información faltante, en cuyo caso la respuesta a la solicitud se entenderá realizada fuera de plazo.

6. Una vez transcurrido el plazo antes señalado, la Dirección emitirá la respuesta a la Solicitud de Beneficiarios de Seguros de Vida, con la información proporcionada hasta ese momento por las Aseguradoras.

7. La respuesta a la Solicitud de Beneficiarios de Seguros de Vida, se notificará al interesado, por correo certificado con acuse de recibo a través de las herramientas tecnológicas habilitadas por esta Comisión Nacional.

8. La respuesta a la Solicitud de Beneficiarios de Seguros de Vida, deberá contener:

   a. Fechas de emisión
   b. Nombre del interesado
   c. El resultado de la búsqueda
      i. En caso de localizar información se proporcionará el nombre de las Aseguradoras, así como la vigencia y número de la o las pólizas de seguro de vida de que se trate
      ii. En su caso contrario únicamente se señalará "No se encontró información"
   d) Denominación de las aseguradoras que se encuentran pendientes de contestar, en su caso,
   e) Firma del titular de la Dirección

9. En caso de que alguna de las Aseguradoras atienda el requerimiento de información fuera del plazo antes señalado, se le notificará al interesado la respuesta correspondiente en alcance a la notificada dentro del plazo antes referido.

10. En atención a las solicitudes de búsqueda de beneficiarios de seguros de vida y para la notificación de los actos derivados de la misma, la Dirección utilizará aquellas herramientas tecnológicas que se implementen en la Comisión Nacional para tales efectos.

11. Para dar seguimiento a todas las actividades indicadas en este procedimiento, el personal de la Dirección (titular de la Dirección, el Jefe de Departamento y el personal operativo), deberán utilizar el Sistema de Información Operativa (SIO).

A.4.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: A.4. SOLICITUD DE BÚSQUEDA DE BENEFICIARIOS DE SEGUROS DE VIDA (SIAB-VIDA)

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
TITULARES DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS	1. RECIBE LA SOLICITUD DE BENEFICIARIOS DE SEGUROS DE VIDA Y LA TURNA A LA DIRECCIÓN CONSULTIVA PARA SU ATENCIÓN CORRESPONDIENTE. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ SOLICITUD DE BÚSQUEDA DE BENEFICIARIOS DE SEGUROS DE VIDA Y ANEXOS.
TITULAR DE LA DIRECCIÓN CONSULTIVA	2. RECIBE LA SOLICITUD DE BENEFICIARIOS DE SEGUROS DE VIDA Y LA TURNA A LA JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE CONSULTAS PARA SU REVISIÓN Y ANÁLISIS. TIEMPO: 1 DÍA HÁBILSIGUIENTE A LA RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD.	☐ SOLICITUD DE BÚSQUEDA DE BENEFICIARIOS DE SEGUROS DE VIDA Y ANEXOS.
JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE CONSULTAS	3. REVISA QUE LA SOLICITUD DE BENEFICIARIOS DE SEGUROS DE VIDA ESTE COMPLETA. TIEMPO: 5 DÍAS HÁBILES SIGUIENTES A LA RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD. **¿ESTÁ COMPLETA?** **Sí**	
	4. REMITE LA SOLICITUD A LAS ASEGURADORAS CON OPERACIONES DE VIDA Y QUEDA EN ESPERA DE LAS RESPUESTAS CORRESPONDIENTES	☐ SOLICITUD DE BÚSQUEDA DE BENEFICIARIOS DE SEGUROS DE VIDA Y ANEXOS.

A.4.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: A.4. SOLICITUD DE BÚSQUEDA DE BENEFICIARIOS DE SEGUROS DE VIDA (SIAB-VIDA)

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE CONSULTAS	TIEMPO: 10 DÍAS HÁBILES TRATÁNDOSE DE SEGUROS DE VIDA INDIVIDUALES Y 20 DÍAS HÁBILES CUANDO SE TRATA DE SEGUROS COLECTIVOS. CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD NÚMERO 12. **NO**	☐ SOLICITUD DE BÚSQUEDA DE BENEFICIAROS DE SEGUROS DE VIDA Y ANEXOS
	5. FORMULA REQUERIMIENTO AL INTERESADO Y LO REMITE AL TITULAR DE LA DIRECCIÓN CONSULTIVA PARA SU AUTORIZACIÓN Y FIRMA. TIEMPO: 5 DÍAS HÁBILES SIGUIENTES A LA RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD.	☐ REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN.
TITULAR DE LA DIRECCIÓN CONSULTIVA	6. RECIBE EL REQUERIMIENTO AL INTERESADO, AUTORIZA, FIRMA Y DEVUELVE A LA JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE CONSULTAS PARA SU NOTIFICACIÓN CORRESPONDIENTE. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN
JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE CONSULTAS	7. RECIBE EL REQUERIMIENTO FIRMADO Y TRAMITA SU NOTIFICACIÓN. TIEMPO: INDETERMINADO. QUEDA EN ESPERA DE LA RESPUESTA DEL INTERESADO.	☐ REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN

A.4.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: A.4. SOLICITUD DE BÚSQUEDA DE BENEFICIARIOS DE SEGUROS DE VIDA (SIAB-VIDA)

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE CONSULTAS	EL PLAZO DE LOS 30 DÍAS HÁBILES PARA ATENDER LA SOLICITUD DE BENEFICIARIOS DE SEGUROS DE VIDA SE SUSPENDE HASTA QUE EL USUARIO ATIENDA EL REQUERIMIENTO O VENZA EL PLAZO PARA SU ATENCIÓN. TIEMPO: 10 DÍAS HÁBILES CONTADOS A PARTIR DE LA NOTIFICACIÓN DEL REQUERIMIENTO. **¿EL INTERESADO ATIENDE EL REQUERIMIENTO EN TIEMPO Y FORMA?** **SI** REGRESA A LA ACTIVIDAD NÚMERO 4. **NO**	
	8. ELABORA RESPUESTA HACIENDO EFECTIVO EL APERCIBIMIENTO TENIENDO POR NO PRESENTADA LA SOLICITUD Y REMITE AL TITULAR DE LA DIRECCIÓN CONSULTIVA PARA SU AUTORIZACIÓN Y FIRMA. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ OFICIO DE RESPUESTA A LA SOLICITUD.
TITULAR DE LA DIRECCIÓN CONSULTIVA	9. RECIBE LA RESPUESTA HACIENDO EFECTIVO EL APERCIBIMIENTO TENIENDO POR NO PRESENTADA LA SOLICITUD, AUTORIZA, FIRMA Y DEVUELVE A LA JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE CONSULTAS PARA	☐ OFICIO DE RESPUESTA A LA SOLICITUD

A.4.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: A.4. SOLICITUD DE BÚSQUEDA DE BENEFICIARIOS DE SEGUROS DE VIDA (SIAB-VIDA)

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	SU NOTIFICACIÓN CORRESPONDIENTE. TIEMPO: INDETERMINADO.	
JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE CONSULTAS	10. RECIBE EL REQUERIMIENTO FIRMADO, TRAMITA SU NOTIFICACIÓN Y QUEDA EN ESPERA DEL ACUSE CORRESPONDIENTE. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ ACUSE
	11. RECIBE ACUSE Y ARCHIVA. **FIN DEL PROCEDIMIENTO**	☐ SOLICITUD DE BÚSQUEDA DE BENEFICIARIOS DE SEGUROS DE VIDA Y ANEXOS.
TITULAR DE LA DIRECCIÓN CONSULTIVA	12. RECIBE LA RESPUESTA DE LAS ASEGURADORAS CON OPERACIONES DE VIDA Y TURNA A LA JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE CONSULTAS PARA LA ELABORACIÓN DE LA RESPUESTA AL INTERESADO. TIEMPO: 5 DÍAS HÁBILES SIGUIENTES A LA RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD.	☐ RESPUESTA DE LAS ASEGURADORAS
JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE CONSULTAS	13. RECIBE LA RESPUESTA DE LAS ASEGURADORAS CON OPERACIONES DE VIDA, Y REVISA SI TODAS LAS ASEGURADORAS DIERON RESPUESTA. TIEMPO: 5 DÍAS HÁBILES SIGUIENTES A LA RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD.	☐ RESPUESTA AL INTERESADO.

A.4.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: A.4. SOLICITUD DE BÚSQUEDA DE BENEFICIARIOS DE SEGUROS DE VIDA (SIAB-VIDA)

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE CONSULTAS	**¿TODAS LAS ASEGURADORAS CON OPERACIONES DE VIDA DIERON RESPUESTA A LA SOLICITUD?**	
	SÍ	
	14. ELABORA RESPUESTA DEFINITIVA AL INTERESADO Y REMITE AL TITULAR DE LA DIRECCIÓN CONSULTIVA PARA SU AUTORIZACIÓN Y FIRMA. TIEMPO: 5 DÍAS HÁBILES SIGUIENTES A LA RECEPCIÓN DE LAS RESPUESTAS DE LAS ASEGURADORAS. CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD NÚMERO 17.	☐ RESPUESTA AL INTERESADO.
	NO	
	15. ELABORA RESPUESTA PARCIAL AL INTERESADO Y REMITE AL TITULAR DE LA DIRECCIÓN CONSULTIVA PARA SU AUTORIZACIÓN Y FIRMA. TIEMPO:5 DÍAS HÁBILES SIGUIENTES A LA RECEPCIÓN DE LAS RESPUESTAS DE LAS ASEGURADORAS.	☐ RESPUESTA AL INTERESADO.
TITULAR DE LA DIRECCIÓN CONSULTIVA	16. RECIBE LA RESPUESTA DEFINITIVA O PARCIAL AL INTERESADO, REVISA, AUTORIZA, FIRMA Y DEVUELVE A LA JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE CONSULTAS PARA SU NOTIFICACIÓN CORRESPONDIENTE.	☐ RESPUESTA AL INTERESADO.

A.4.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: A.4. SOLICITUD DE BÚSQUEDA DE BENEFICIARIOS DE SEGUROS DE VIDA (SIAB-VIDA)

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	TIEMPO: 1 DÍA HÁBIL CONTADO A PARTIR DE LA FECHA EN QUE SE RECIBA LA RESPUESTA DEFINITIVA O PARCIAL.	
JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE CONSULTAS	17. RECIBE LA RESPUESTA DEFINITIVA O PARCIAL FIRMADA, TRAMITA SU NOTIFICACIÓN Y QUEDA EN ESPERA DEL ACUSE CORRESPONDIENTE. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ RESPUESTA AL INTERESADO.
	18. RECIBE ACUSE. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ ACUSE
	19. REVISA SI LA RESPUESTA FUE DEFINITIVA O PARCIAL. **¿LA RESPUESTA FUE DEFINITIVA?** **Sí**	☐ RESPUESTA AL INTERESADO.
	20. ARCHIVA. **FIN DEL PROCEDIMIENTO** **NO**	☐ RESPUESTA AL INTERESADO.

A.4.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: A.4. SOLICITUD DE BÚSQUEDA DE BENEFICIARIOS DE SEGUROS DE VIDA (SIAB-VIDA)

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE CONSULTAS	21. QUEDA EN ESPERA DE LA RESPUESTA DE LAS ASEGURADORAS CON OPERACIONES DE VIDA FUERA DE PLAZO. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ RESPUESTA AL INTERESADO Y RESPUESTAS DE LAS ASEGURADORAS CON OPERACIONES DE VIDA FUERA DE PLAZO
TITULAR DE LA DIRECCIÓN CONSULTIVA	22. RECIBE LA RESPUESTA DE LAS ASEGURADORAS CON OPERACIONES DE VIDA, FUERA DE PLAZO Y TURNA A LA JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE CONSULTAS PARA LA ELABORACIÓN DE LA RESPUESTA COMPLEMENTARIA AL INTERESADO. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ RESPUESTAS DE LAS ASEGURADORAS CON OPERACIONES DE VIDA FUERA DE PLAZO
JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE CONSULTAS	23. RECIBE LA RESPUESTA DE LAS ASEGURADORAS CON OPERACIONES DE VIDA FUERA DE PLAZO, ELABORA RESPUESTA COMPLEMENTARIA AL INTERESADO Y REMITE AL TITULAR DE LA DIRECCIÓN CONSULTIVA PARA SU AUTORIZACIÓN Y FIRMA. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ RESPUESTA AL INTERESADO.
TITULAR DE LA DIRECCIÓN CONSULTIVA	24. RECIBE LA RESPUESTA COMPLEMENTARÍA AL INTERESADO, REVISA, AUTORIZA, FIRMA Y DEVUELVE A LA JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE CONSULTAS PARA SU NOTIFICACIÓN CORRESPONDIENTE.	☐ RESPUESTA AL INTERESADO.

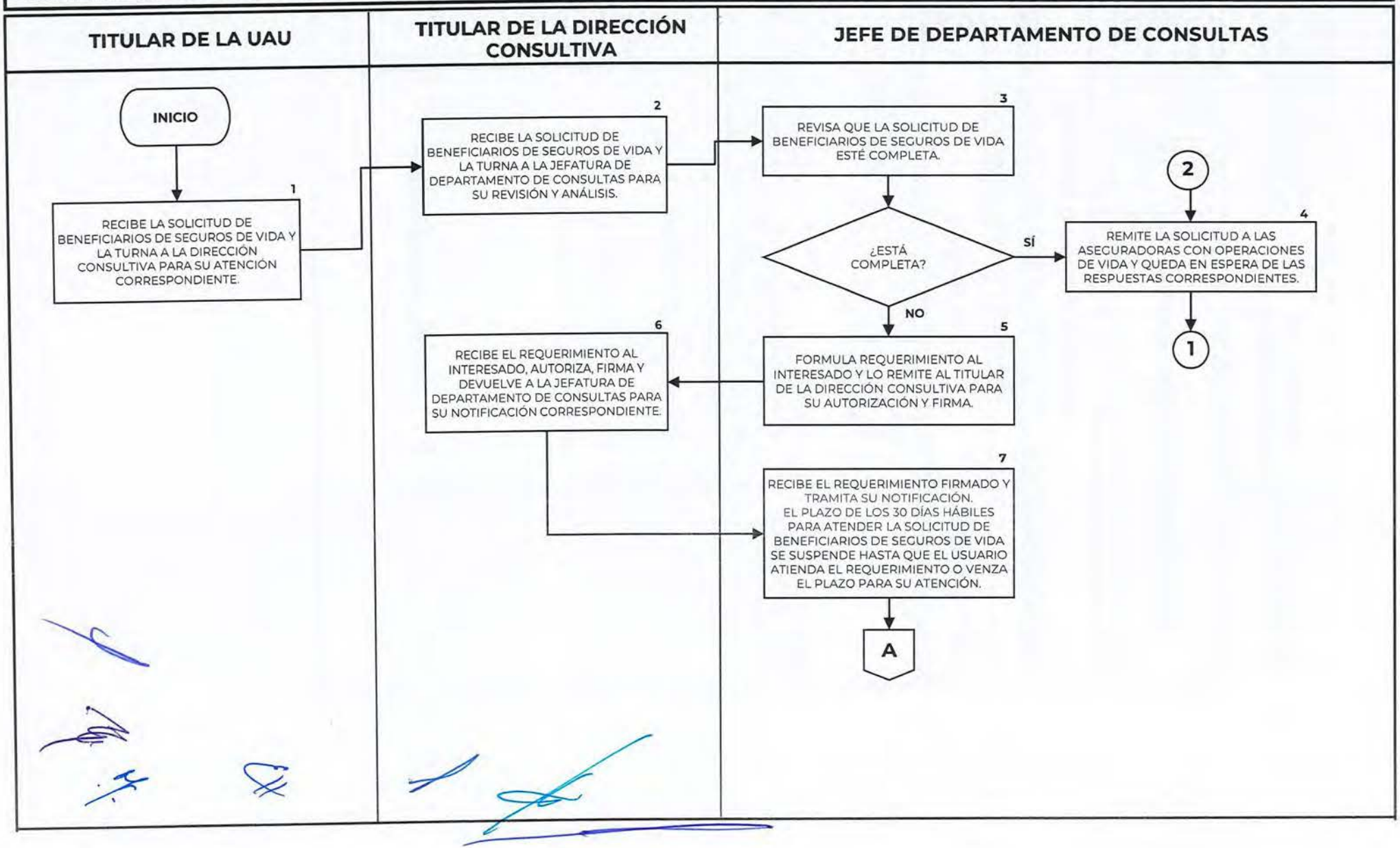
A.4.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: A.4. SOLICITUD DE BÚSQUEDA DE BENEFICIARIOS DE SEGUROS DE VIDA (SIAB-VIDA)

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	TIEMPO: 5 DÍAS HÁBILES SIGUIENTES A LA RECEPCIÓN DE LA RESPUESTA COMPLEMENTARIA.	
JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE CONSULTAS	25. RECIBE LA RESPUESTA COMPLEMENTARIA AL INTERESADO FIRMADA, TRAMITA SU NOTIFICACIÓN Y QUEDA EN ESPERA DEL ACUSE CORRESPONDIENTE. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ RESPUESTA AL INTERESADO.
	26. RECIBE ACUSE Y ARCHIVA. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ ACUSE ☐ RESPUESTA AL INTERESADO.
	FIN DEL PROCEDIMIENTO	

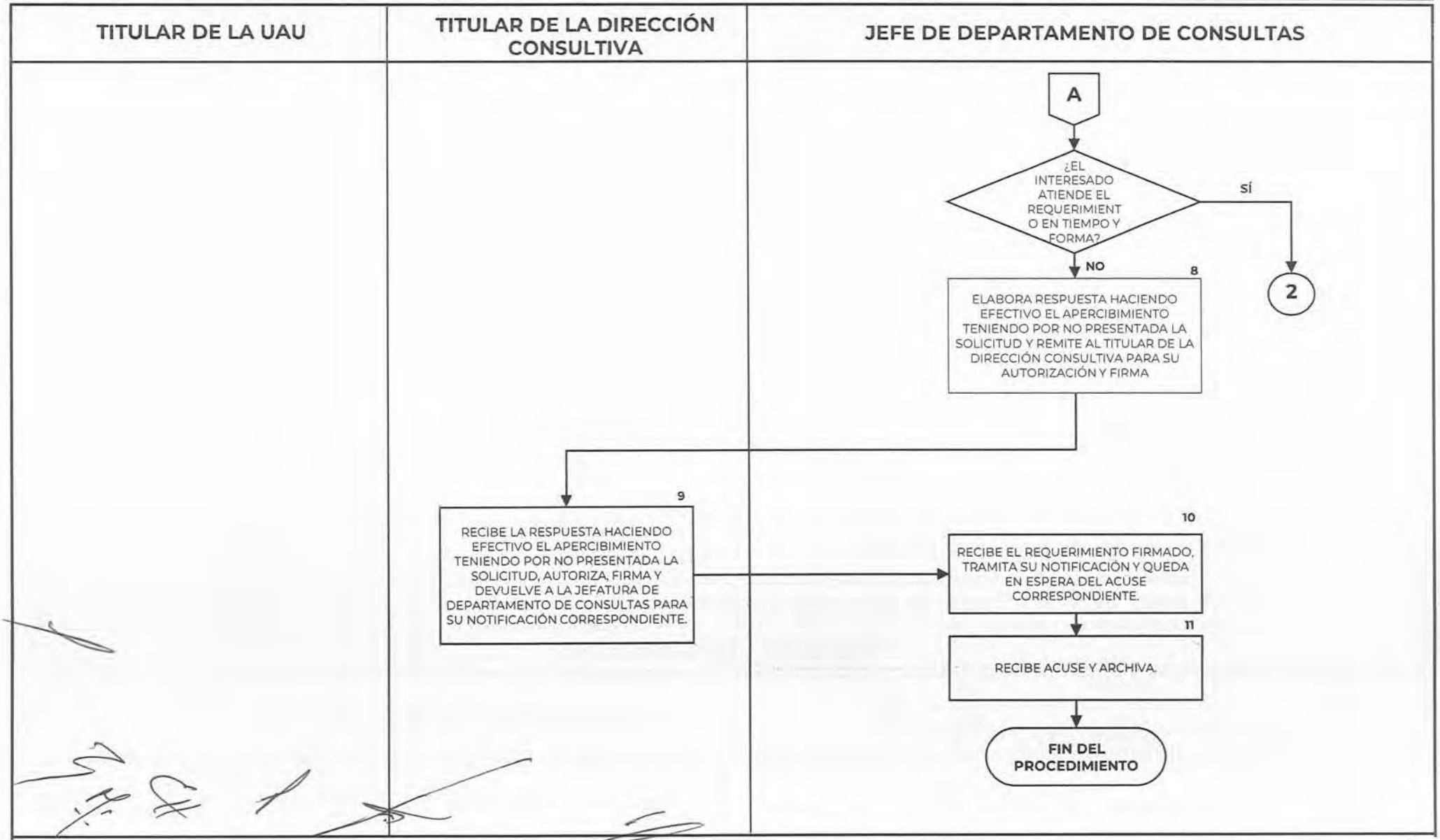
A.4.3. DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: A.4. SOLICITUD DE BÚSQUEDA DE BENEFICIARIOS DE SEGUROS DE VIDA (SIAB-VIDA)



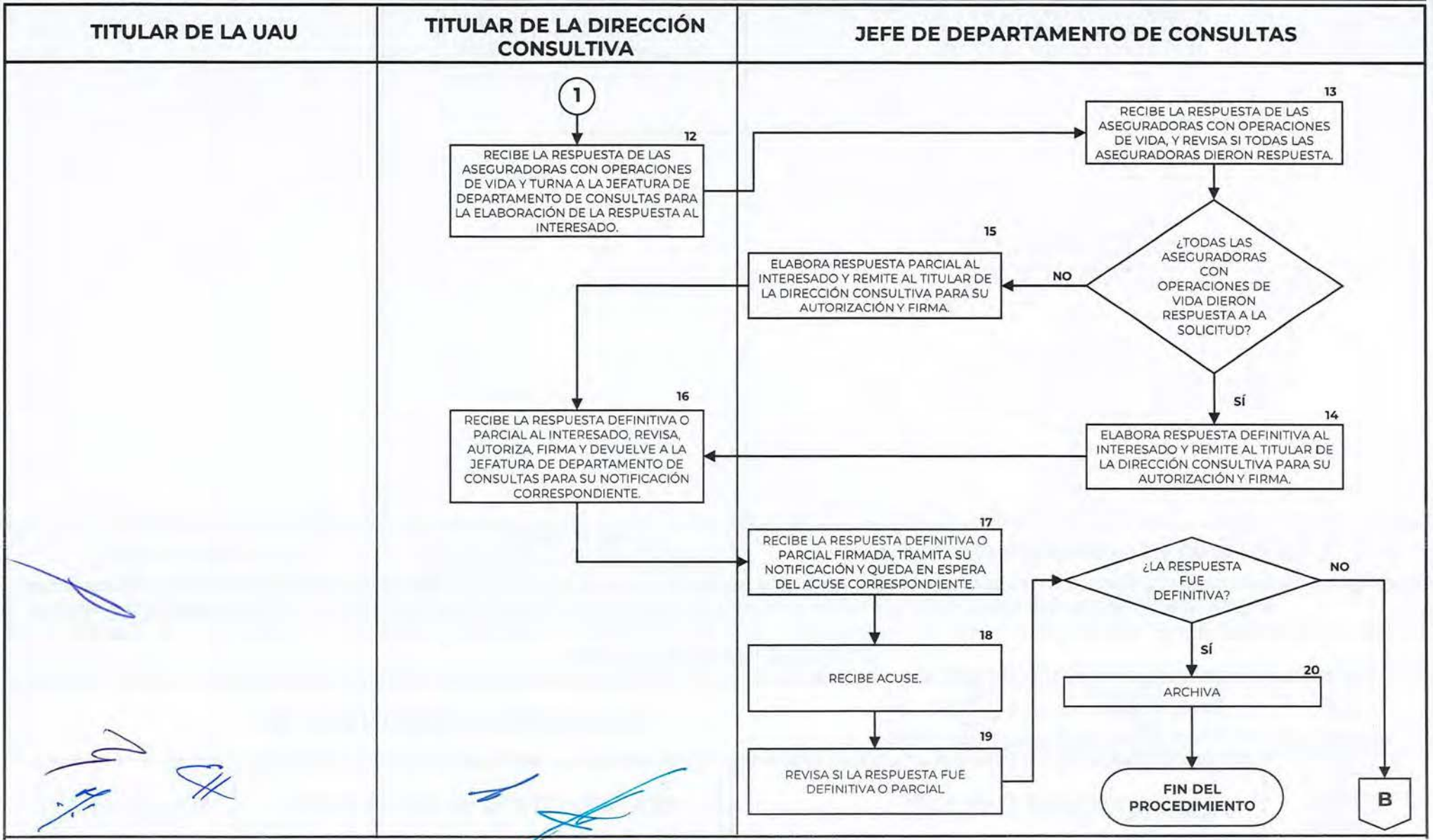
A.4.3. DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: A.4. SOLICITUD DE BÚSQUEDA DE BENEFICIARIOS DE SEGUROS DE VIDA (SIAB-VIDA)



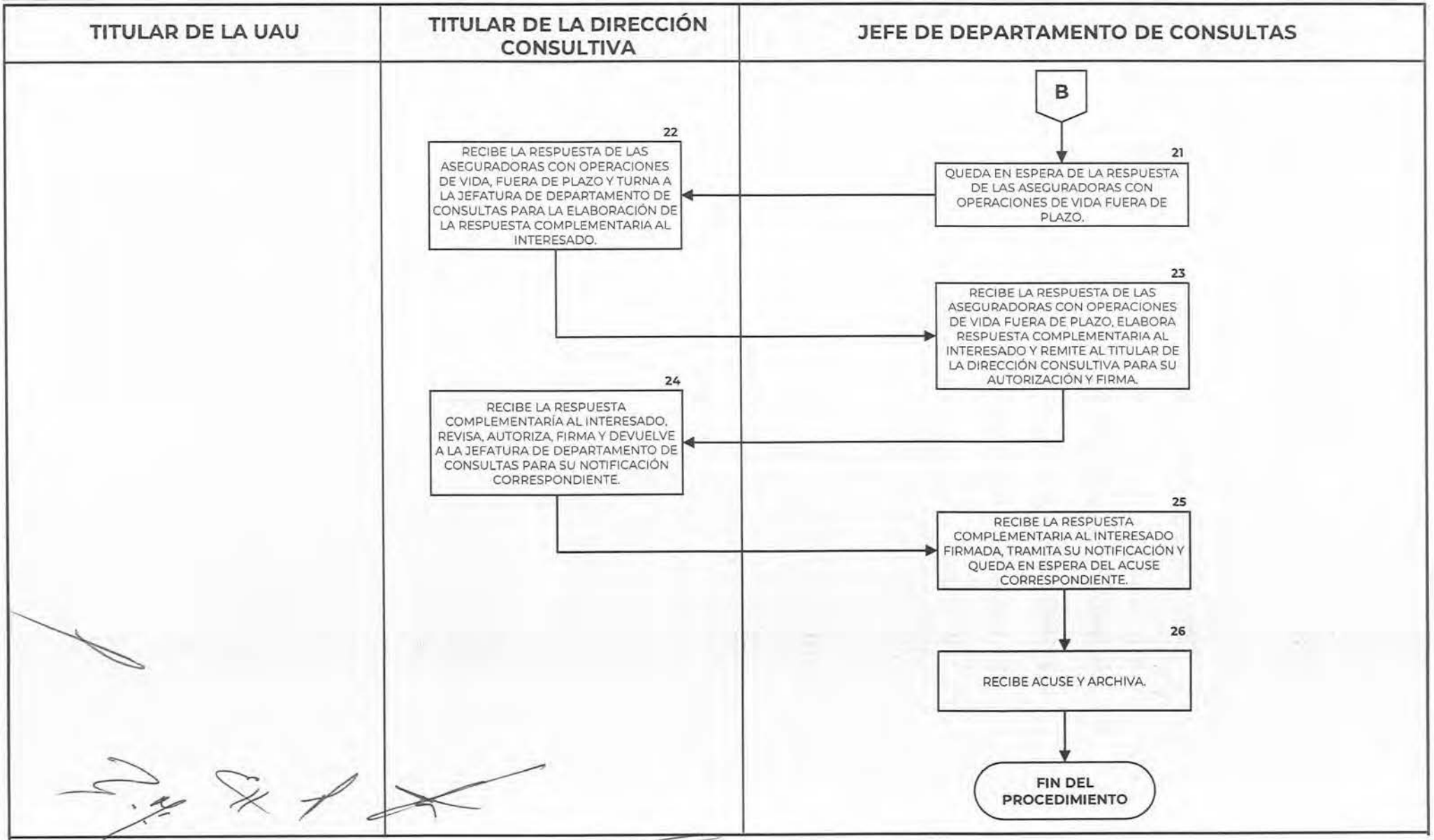
A.4.3. DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: A.4. SOLICITUD DE BÚSQUEDA DE BENEFICIARIOS DE SEGUROS DE VIDA (SIAB-VIDA)



A.4.3. DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: A.4. SOLICITUD DE BÚSQUEDA DE BENEFICIARIOS DE SEGUROS DE VIDA (SIAB-VIDA)



A. ASESORÍA TÉCNICA Y JURÍDICA

A.5. SUBPROCEDIMIENTO DE ASESORÍA TÉCNICA Y JURÍDICA SECTOR FINTECH

A.5.1. Políticas de Operación.

1. La Asesoría Técnica y Jurídica a cargo de la Dirección de Procedimientos Jurídicos y Tecnologías Financieras se realizará mediante atención remota, a través de las cuentas de correo electrónico que resulten necesarias habilitar para atender las asesorías para el sector Fintech.

2. Las cuentas de correo habilitadas sólo podrán utilizarse por el personal asignado por la Dirección de Procedimientos Jurídicos y Tecnologías Financieras y únicamente para atender las asesorías solicitadas por los Usuarios, realizar gestiones internas para el buen funcionamiento de la cuenta de correo y para comunicaciones con las áreas internas de la Comisión Nacional relacionadas con las asesorías solicitadas, por lo que será responsabilidad de los servidores públicos autorizados darle el uso adecuado.

3. El Titular de la Dirección de Procedimientos Jurídicos y Tecnologías Financieras, asignará a los servidores públicos autorizados que llevarán a cabo la atención de las asesorías que ingresen a la cuenta de correo electrónico de asesoría Fintech habilitada para brindar las asesorías.

4. El Titular de la Jefatura de Departamento que tenga a cargo la atención de la Asesoría Técnica y Jurídica, será el encargado de verificar que se realice la atención correspondiente a las asesorías solicitadas y será el responsable de asignar un número de folio alfanumérico por cada asesoría solicitada, el cual será consecutivo y deberá reiniciar al inicio de cada año calendario.

5. Una vez que sea asignado el folio a la asesoría solicitada, el servidor público a quien le corresponda atenderla, verificará que la información y documentación que envíe el Usuario a la cuenta de correo sea suficiente para determinar la naturaleza del asunto y el procedimiento a seguir; en caso de que no sea suficiente, requerirá al Usuario la información necesaria dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción del correo electrónico del Usuario, y fenecido dicho plazo, haya proporcionado o no la información adicional requerida, se deberá emitir la respuesta que corresponda con la información y documentación con la que se cuente.

6. El servidor público designado, a partir del análisis que realice de la asesoría solicitada, emitirá una respuesta al Usuario contestando al correo recibido, mediante el uso de la cuenta de correo habilitada para tal efecto, con las siguientes opciones:

   a) Si la asesoría solicitada está relacionada con los servicios que prestan y los productos que ofrecen las Instituciones de Tecnología Financiera o las Sociedades Autorizadas para operar Modelos Novedosos, en la respuesta se procurará brindarle una clara explicación de lo solicitado por el Usuario y en su caso, una explicación del procedimiento a cargo de la Comisión Nacional que esté relacionado con la asesoría solicitada, explicando la secuencia de pasos que deberá seguir, los tiempos de respuesta y los requisitos que deberá cumplir ante la Comisión Nacional.

   b) Si la asesoría solicitada se refiere a aquellos asuntos relacionados con las Instituciones de Tecnología Financiera o las Sociedades Autorizadas para operar Modelos Novedosos, que requieran ser atendidos en otras etapas del proceso de Atención a Usuarios, como lo son Procedimiento de conciliación, Queja en el Registro de Despachos de Cobranza (REDECO), Procedimiento de defensa legal, en la respuesta deberá orientarse y en su caso canalizarse al Usuario al sistema de la CONDUSEF correspondiente, o a la unidad administrativa competente de esta Comisión Nacional.

   c) Si la asesoría solicitada no está relacionada con los servicios que prestan y los productos que ofrecen las Instituciones de Tecnología Financiera o las Sociedades Autorizadas para operar Modelos Novedosos, pero si con los servicios que brindan otras Instituciones Financieras, en la respuesta deberá orientarlo para que realice su petición a la unidad administrativa competente de esta Comisión Nacional.

   d) Si el asunto no es competencia de la Comisión Nacional, conforme a lo dispuesto por elartículo 11 de la LPDUSF, en la respuesta deberá indicar el motivo de incompetencia, procurando brindarle una clara explicación sobre las posibles vías e instancias competentes.

7. La Dirección de Procedimientos Jurídicos y Tecnologías Financieras tiene hasta 10 días hábiles para concluir la Asesoría Técnica Jurídica, contados a partir de la fecha de recepción del último correo recibido del Usuario. Se considera que ha concluido la AsesoríaTécnico Jurídica cuando se haya emitido respuesta al correo en términos de lo señalado en el numeral anterior.

8. Dentro de los primeros tres días hábiles de cada mes, el Titular de la Jefatura de Departamento rendirá un informe mensual a la Dirección de Procedimientos Jurídicos y Tecnologías Financieras, de las asesorías recibidas en el mes correspondiente, detallando los datos estadísticos que sean acordes a los catálogos de productos y causas que aparecen en el Sistema de Información Operativa de la CONDUSEF.

9. Como documento de apoyo el Titular de la Jefatura de Departamento, elaborará y firmará una Bitácora Mensual en la que queden registrados los folios alfanuméricos asignados a las asesorías recibidas, la fecha de recepción del correo y los datos estadísticos que sean solicitados por la Dirección de Procedimientos Jurídicos y Tecnologías Financieras.

10. Los servidores públicos que participen en el procedimiento de Atención Técnica y Jurídica deberán asegurarse del cumplimiento permanente y sin excepciones de la normatividad establecida para el proceso de atención a Usuarios previstos en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y de las Disposiciones que de ella emanen.

11. Los servidores públicos que participen en el procedimiento de Atención Técnica y Jurídica que tengan acceso a la cuenta de correo habilitada para la atención de asesorías, guardarán confidencialidad respecto de los datos personales que los Usuarios compartan por correo electrónico, obligación que subsistirá aún después de finalizado su nombramiento.

12. La Jefatura de Departamento será la encargada de vigilar el buen funcionamiento de la cuenta de correo habilitada para atender las asesorías técnico jurídicas y en caso de alguna incidencia sobre su funcionamiento lo reportará a la mesa de ayuda correspondiente para su análisis y/o corrección, así como al Titular de la Dirección de Procedimientos Jurídicos y Tecnologías Financieras para su conocimiento.

13. En el caso de que ocurra una vulneración a la seguridad de la cuenta de correo la Jefatura de Departamento será la encargada de reportar cualquier amenaza y vulneración a la seguridad de la cuenta de correo, que provoque la pérdida, alteración o destrucción no autorizada de la información y de los datos personales de los Usuarios o bien, que provoque el uso, acceso o tratamiento no autorizado, por lo que deberá informar por cualquier medio, a la Dirección de Procedimientos Jurídicos y Tecnologías Financieras a efecto de que analice las causas y en su caso

se implementen las acciones preventivas y correctivas para adecuar las medidas de seguridad a efecto de evitar que la vulneración se repita, y a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, a efecto de que realice las acciones correctivas de forma inmediata y definitiva en el caso de incidentes de carácter informático o tecnológico.

La Dirección de Procedimientos Jurídicos y Tecnologías Financieras elaborará una bitácora de las vulneraciones a la seguridad en la que se describa ésta, la fecha en la que ocurrió, el motivo de ésta y las acciones correctivas que fueron implementadas de forma inmediata y definitiva.

14. Para la preservación de la información producida y recibida por medio de la cuenta de correo electrónico habilitada para la Atención Técnica Jurídica para el sector Fintech, se estará a las medidas de organización que para tales efectos determine la Dirección de Gestión y Control Documental y en su caso, para su conservación se archivarán las impresiones físicas de las comunicaciones generadas en dicha cuenta conforme a las disposiciones aplicables para los documentos físicos y a lo indicado por dicha Dirección de Gestión y Control Documental.

A5.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: A.5. ASESORÍA TÉCNICA Y JURÍDICA SECTOR FINTECH

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS Y TECNOLOGÍAS FINANCIERAS	1. DESIGNA A LOS SERVIDORES PÚBLICOS AUTORIZADOS QUE PODRÁN ACCEDER A LA CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO DE ASESORÍA FINTECH Y PARA LLEVAR A CABO LA ATENCIÓN DE LAS ASESORÍAS QUE INGRESEN, COMUNICANDO AL JEFE DE DEPARTAMENTO EL LISTADO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS AUTORIZADOS PARA SU CONOCIMIENTO Y CUMPLIMIENTO.	☐ MEMORÁNDUM
JEFE DE DEPARTAMENTO DE PROCEDIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS FINANCIERAS.	2. VERIFICA EN LA CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO DE ASESORÍA FINTECH LOS CORREOS INGRESADOS Y ASIGNA UN NÚMERO DE FOLIO ALFANUMÉRICO POR CADA ASESORÍA SOLICITADA, EL CUAL SERÁ CONSECUTIVO DEL AÑO CORRESPONDIENTE, REGISTRÁNDOLO EN LA BITÁCORA DEL MES Y COMUNICA AL SERVIDOR PÚBLICO AUTORIZADO CORRESPONDIENTE PARA SU ATENCIÓN, O EN SU CASO LO ATIENDE DIRECTAMENTE.	☐ CORREO ELECTRÓNICO. ☐ BITÁCORA.
SERVIDOR PÚBLICO ASIGNADO (ASESOR) Y/O JEFE DE DEPARTAMENTO DE PROCEDIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS FINANCIERAS	3. RECIBE EL FOLIO ALFANUMÉRICO Y REVISA EN LA CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO DE ASESORÍA FINTECH EL CORREO O CORREOS ENVIADOS POR EL USUARIO Y VERIFICA QUE LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN SEA SUFICIENTE PARA DETERMINAR LA NATURALEZA DEL ASUNTO Y EL PROCEDIMIENTO A SEGUIR. **¿LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA ES SUFICIENTE?**	

A5.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: A.5. ASESORÍA TÉCNICA Y JURÍDICA SECTOR FINTECH

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ASIGNADO (ASESOR) Y/O JEFE DE DEPARTAMENTO DE PROCEDIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS FINANCIERAS	**SÍ** CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD NÚMERO 6. **NO**	☐ CORREO ELECTRÓNICO
	4. ENVÍA CORREO ELECTRÓNICO AL USUARIO SOLICITÁNDOLE LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA QUE LA REMITA DENTRO DE LOS 5 DÍAS HÁBILES SIGUIENTES A LA RECEPCIÓN DEL CORREO ELECTRÓNICO DEL USUARIO.	☐ CORREO ELECTRÓNICO
	5. VERIFICA QUE HAYA TRASCURRIDO EL PLAZO DE CINCO DÍAS Y PREPARA LA RESPUESTA QUE SE ENVIARÁ AL USUARIO CONFORME A LA INFORMACIÓN DEL CORREO RECIBIDO Y EN SU CASO DE LA INFOMACIÓN ADICIONAL QUE HAYA REMITIDO EL USUARIO.	☐ RESPUESTA
	6. EMITE RESPUESTA AL USUARIO CONTESTANDO AL CORREO DEL USUARIO, PUDIENDO ENVIAR UNO O MAS CORREOS SI FUERA NECESARIO, MEDIANTE EL USO DE LA CUENTA DE CORREO HABILITADA PARA TAL EFECTO, CON LAS OPCIONES DE RESPUESTA PREVISTAS EN LAS PÓLITICAS DE ESTE PROCESO.	☐ CORREO ELECTRÓNICO.

A5.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: A.5. ASESORÍA TÉCNICA Y JURÍDICA SECTOR FINTECH

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ASIGNADO (ASESOR) Y/O JEFE DE DEPARTAMENTO DE PROCEDIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS FINANCIERAS	TIEMPO: 10 DÍAS HÁBILES PARA CONCLUIR LA ASESORÍA TÉCNICA JURÍDICA, CONTADOS A PARTIR DE LA FECHA DE RECEPCIÓN DEL ÚLTIMO CORREO DEL USUARIO. **FIN DEL PROCEDIMIENTO**	
JEFE DE DEPARTAMENTO DE PROCEDIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS FINANCIERAS.	7. FIRMA LA BITÁCORA AL FINAL DEL MES, EN LA QUE QUEDEN REGISTRADOS LOS FOLIOS ALFANUMÉRICO ASIGNADOS A LAS ASESORÍAS RECIBIDAS EN DICHO PERIODO, LA FECHA DE RECEPCIÓN DEL CORREO Y LOS DATOS ESTADÍSTICOS QUE SEAN SOLICITADOS POR LA DIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS Y TECNOLOGÍAS FINANCIERAS.	☐ BITÁCORA
	8. IMPRIME Y ENVÍA PARA SU ARCHIVO LAS COMUNICACIONES GENERADAS EN EL MES RESPECTO DE LA CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO DE ASESORÍA FINTECH JUNTO CON LA BITACORA CORRESPONDIENTE, DE CONFORMIDAD CON LAS DISPOSICIONES LEGALES Y ADMINISTRATIVAS APLICABLES.	☐ FORMATOS DE ARCHIVO.

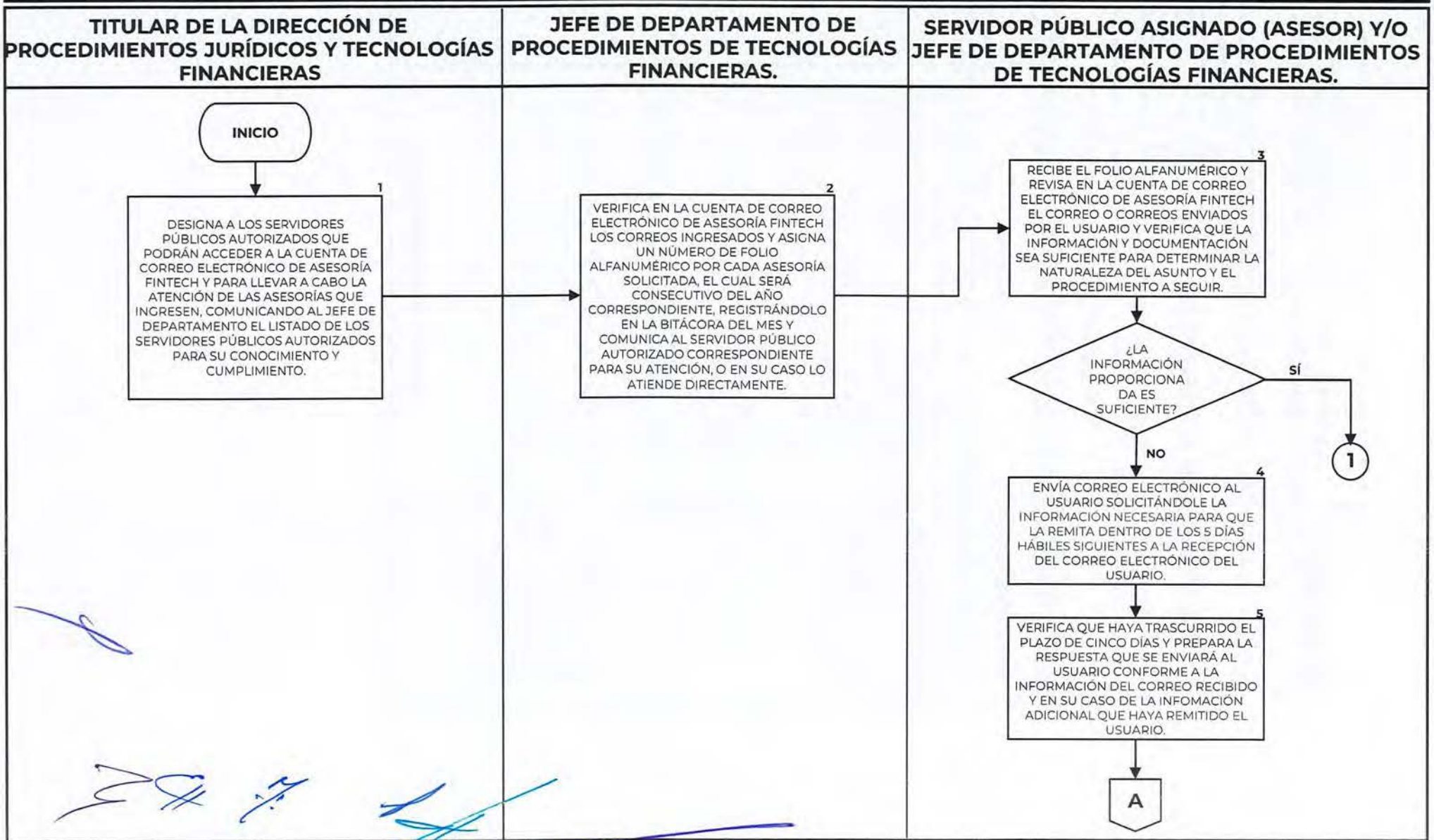
A5.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: A.5. ASESORÍA TÉCNICA Y JURÍDICA SECTOR FINTECH

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
JEFE DE DEPARTAMENTO DE PROCEDIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS FINANCIERAS.	9. RINDE INFORME MENSUAL A LA DIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS Y TECNOLOGÍAS FINANCIERAS, DE LAS ASESORÍAS RECIBIDAS EN EL MES CORRESPONDIENTE, DETALLANDO LOS DATOS ESTADÍSTICOS QUE SEAN ACORDES A LOS CATÁLOGOS DE PRODUCTOS Y CAUSAS QUE APARECEN EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN OPERATIVA DE LA CONDUSEF. TIEMPO: DENTRO DE LOS PRIMEROS TRES DÍAS HÁBILES DE CADA MES.	☐ INFORME
TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS Y TECNOLOGÍAS FINANCIERAS	10. RECIBE EL INFORME Y REPORTA LOS DATOS ESTADÍSITICOS A LA SUBDIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y DESARROLLO ESTADÍSTICO. **FIN DE PROCEDIMIENTO**	☐ CORREO ELECTRÓNICO.

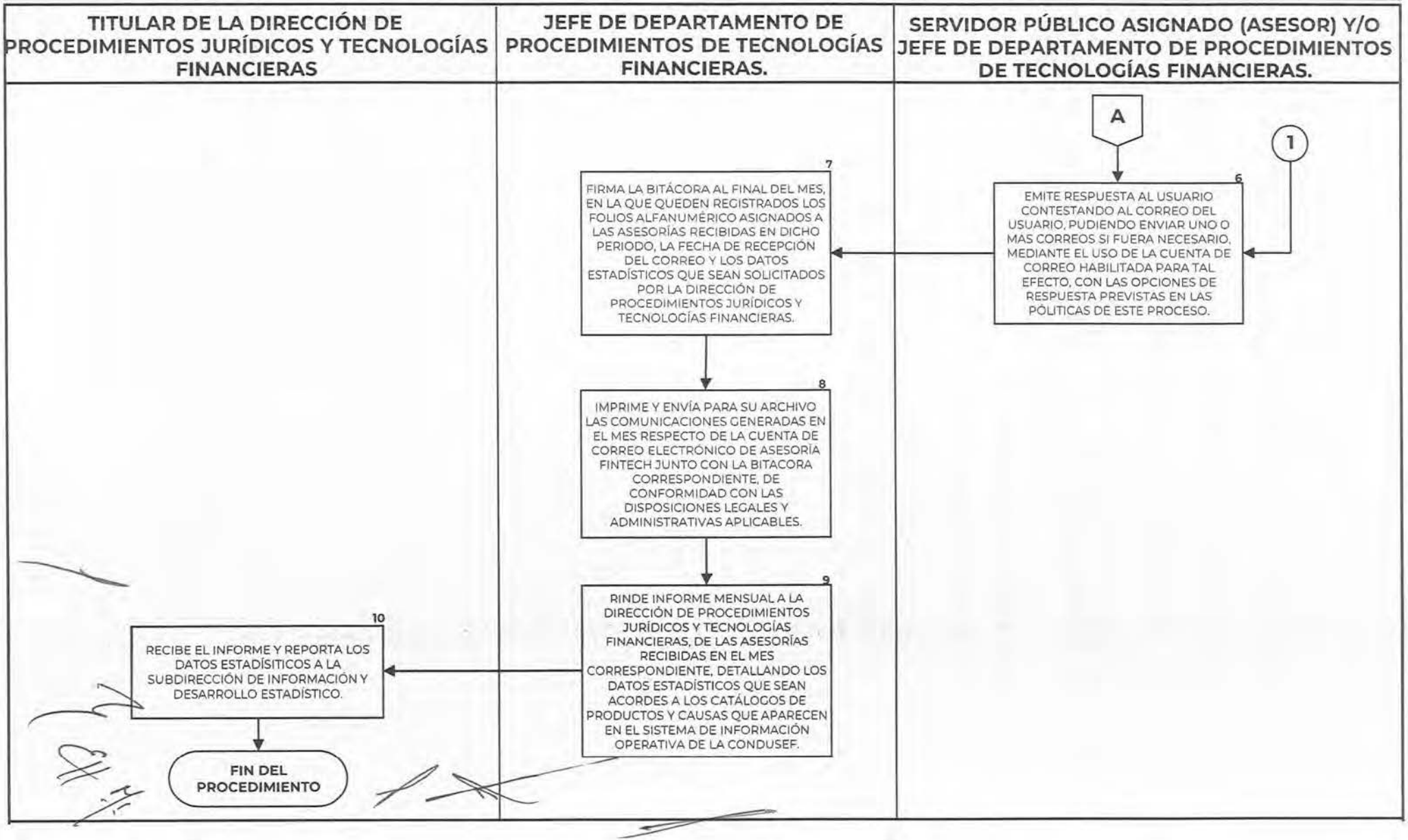
A.5.3. DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: A.5. ASESORÍA TÉCNICA Y JURÍDICA SECTOR FINTECH



A.5.3. DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: A.5. ASESORÍA TÉCNICA Y JURÍDICA SECTOR FINTECH



B. SUBPROCEDIMIENTOS DE GESTIONES PREVIAS A LOS PROCEDIMIENTOS PREVISTOS EN EL TÍTULO QUINTO DE LA LPDUSF

B.1.1. Políticas de Operación

a) Gestión Electrónica:

1. Será responsabilidad del servidor público habilitado para la atención a Usuarios, utilizar este procedimiento, cuando del análisis de la documentación presentada, se desprende que el asunto se puede atender a través de gestión electrónica.

2. Una vez que se tenga integrado el expediente completo de la inconformidad del Usuario, el servidor público encargado del asunto tendrá hasta 5 días hábiles para remitirlo a la IF.

   Se entenderá que el expediente se encontrará integrado cuando cuente con al menos los siguientes elementos:

   - Nombre de la IF reclamada
   - Producto relacionado con la reclamación
   - Causa de la reclamación.
   - Correo electrónico.
   - Número telefónico.
   - Monto probable requerido (cuando así proceda).
   - Documentación o elementos que permitan presumir o acrediten la relación jurídica del Usuario con la IF, en caso de haber sido presentados por el Usuario.

3. Será responsabilidad del Titular de la Unidad de Atención a Usuarios, verificar que los servidores públicos que realicen el registro en el SIO de los asuntos, no utilicen la causa "Otra", para los asuntos que se tramiten a través del proceso de gestión electrónica, debido a la relación de catálogos "causa documentos requeridos - respuesta".

4. Las IF's estarán sujetas a los siguientes términos, los cuales se encuentran definidos en el Convenio de Colaboración de Gestión Electrónica:

Plazo	Actividad
5 días hábiles	Solicitud de reversa
3 días hábiles	Solicitud de corrección de datos

10 días hábiles	Solicitud de documentación adicional
15 días hábiles	Solicitud de prórroga
20 días hábiles	Para responder las reclamaciones

5. Para el caso de la solicitud de prórroga, corrección de información y documentación adicional, que en su caso realicen las IF's a

   través del SIGE, el servidor público encargado del asunto contará con dos días hábiles para autorizarlas o rechazarlas.

   Si la IF realiza solicitud de reversa en el SIGE, el servidor público encargado del asunto contará con un día hábil para autorizarla o rechazarla.

   En ambos casos el servidor público encargado deberá colocar la razón justificada del rechazo o aceptación de las solicitudes de la IF.

6. Para recabar la documentación adicional solicitada por la UNE, el servidor público deberá solicitarla al Usuario, ya sea vía telefónica o correo electrónico, otorgándole un plazo no mayor a 5 días hábiles para presentarla.

   Una vez concluido el plazo el servidor público responsable, deberá habilitar de nueva cuenta el asunto para que la IF dé respuesta, tomando en cuenta la documentación con la que cuente.

7. Será responsabilidad del Titular de la Unidad de Atención a Usuarios, supervisar a través de herramientas, tableros de control y reportes que disponga el sistema SIO, para verificar que los expedientes de gestión electrónica, marcados o clasificados como concluidos, cuenten con toda la evidencia documental que avale el cierre correcto del expediente.

8. Será responsabilidad del servidor público habilitado para la atención a Usuarios, verificar que después de analizar, ésta se remita vía correo electrónico al Usuario y asegurar la evidencia de la notificación realizada en el apartado habilitado en el sistema SIO para tal efecto.

9. El servidor público encargado del asunto tendrá hasta 5 días hábiles para aceptar o rechazar la respuesta de la IF, así como realizar las actividades necesarias para concluir el asunto.

10. En el caso de existir alguna contingencia que imposibilite la transferencia de información del SIO al PORTAL-IF para el acceso de gestión electrónica, se deberá informar de manera inmediata, a través de @yudepo, a la Dirección de Desarrollo y Evaluación del Proceso Operativo, para que se realicen las acciones pertinentes.

11. La Gestión Electrónica debe concluirse en un plazo de hasta 30 días hábiles, contados a partir de que el expediente se encuentre integrado. El plazo anterior podrá ampliarse en caso de que la IF solicite alguna de las actividades señaladas en el numeral 5 del presente apartado, de conformidad al siguiente cuadro:

Plazos para concluir Gestión Electrónica	Días hábi acumula
Plazo remitir expediente IF	5
Respuesta IF	25
Concluir expediente y remitir respuesta al Usuario	30
Plazo máximo para concluir expediente (sin solicitu intermec	30
Respuesta solicitud de reversa	31
Respuesta solicitud de corrección de datos	33
Respuesta solicitud documentación adicio	35
Respuesta solicitud de prórroga	37
Plazo máximo para concluir expediente (considerando t solicitudes intermec	37

Gestión Electrónica (PORI)

12. La Gestión Electrónica para los asuntos PORI deberá realizarse con todas aquellas instituciones que tienen firmado Convenio de Gestión Electrónica.

13. Una vez que se tenga integrado el expediente completo de la inconformidad del Usuario, el servidor público encargado del asunto deberá remitir a más tardar a los 5 días hábiles, el asunto PORI a los IF's con Convenio SIGE.

14. Para el registro en el SIO, del monto reclamado por el Usuario se atiende lo siguiente:

    a) Lo que registra el Usuario, considerando los siguientes supuestos:

I. El Usuario cuantifica y exhibe el documento con lo que acredita el importe reclamado.

II. El Usuario cuantifica, pero no acredita la totalidad de lo que reclama, solo una parte.

III. El Usuario no cuantifica, pues es una reparación y no tiene un documento que lo acredite, pero sabe que se le tiene que devolver una cantidad de los recursos.

b) El servidor público corrige el registro del Usuario en el SIO, cuando de los documentos que remite el mismo se identifica una cuantificación errónea del asunto.

c) En última instancia se registra en el SIO, el monto efectivamente devuelto por la IF.

15. Antes de enviar la identificación del usuario a la IF mediante el SIGE, el servidor público deberá realizar el cruzado de los documentos incluyéndole una marca de agua con el Logo de CONDUSEF.

16. Para asuntos PORI, las IF's con Convenio SIGE, estarán sujetas a los siguientes términos, los cuales se encuentran programados en el SIO:

Plazo máximo	Actividad
3 días hábiles	Solicitud de Reversa
3 días hábiles	Solicitud de corrección de datos
5 días hábiles.	Solicitud de corrección de información
9 días hábiles	Solicitud de prórroga
10 días hábiles.	Para responder las reclamaciones

17. Para el caso de la solicitud de prórroga, corrección de información y documentación adicional, que en su caso realicen las IF's a través del SIGE, el servidor público encargado del asunto contará con dos días hábiles para autorizarlas o rechazarlas.
Si la IF realiza solicitud de reversa en el SIGE, el servidor público encargado del asunto contará con un día hábil para autorizarla o rechazarla. En caso de que se

acepte concluye el procedimiento de Gestión Electrónica para este asunto y se tiene que iniciar uno nuevo.

En ambos casos el servidor público encargado deberá colocar la razón justificada del rechazo o aceptación de las solicitudes de la IF.

18. La Gestión Electrónica en todos los casos, deberá resolverse de la siguiente manera:

Conclusión Favorable:

I. Cuando las pretensiones del Usuario son satisfechas al 100%, en la respuesta realizada por la UNE a la reclamación y se acredita en la misma respuesta el cumplimiento de la reclamación.

II. Para los casos en que la UNE acepte parcialmente la reclamación del Usuario, el asunto tendrá por una parte un desenlace favorable (el cual puede ser satisfecho al 100% o por Convenio) y otra, se dejan a salvo los derechos del Usuario por los temas no resueltos para continuar con los procesos que ofrece la Comisión Nacional.

III. Cuando el Usuario se desiste por cumplimiento de sus pretensiones previo a la respuesta de la UNE.

Conclusión NO Favorable:

I. Para aquellos casos en que la UNE da una respuesta no favorable, o no dio respuesta a la reclamación presentada por el Usuario.

II. En los casos en que no se cumpla lo comprometido por la UNE en la respuesta de la IF.

19. El resto de las actividades se realizarán de conformidad al proceso de Gestión Electrónica aquí descrita.

20. Una vez recibida la respuesta de la IF en el SIGE a la inconformidad del Usuario, el servidor público encargado del asunto tendrá hasta 5 días hábiles para aceptar o rechazar la respuesta, así como realizar las actividades necesarias para concluir el asunto.

21. La Gestión Electrónica PORI deberá concluirse en un plazo máximo de 20 días hábiles, contados a partir de que el expediente se encuentre integrado y sin que se presenten actividades intermedias. El plazo anterior puede ampliarse en caso de que la IF solicite alguna de las actividades señaladas en el numeral 17 del presente apartado, de conformidad al siguiente cuadro:

Plazos para concluir Gestión Electrónica PORI								Días hábiles acumulados
Plazo remitir expediente IF	5							5
Respuesta IF		10						15
Concluir expediente y remitir respuesta al Usuario			5					20
Plazo máximo para concluir expediente (sin solicitudes intermedias)								20
Respuesta solicitud de reversa				1				21
Respuesta solicitud de corrección de datos					2			23
Respuesta solicitud documentación adicional						2		25
Respuesta solicitud de prórroga							2	27
Plazo máximo para concluir expediente (considerando todas solicitudes intermedias)								27

b) Gestión Ordinaria:

22. En el caso de requerir información de la IF o de la UNE para resolver la consulta o inconformidad planteada por el Usuario, se deberá solicitar, el "oficio de solicitud de información a la IF o UNE, con fundamento en el Artículo 53 de la LPDUSF.

23. Una vez que se tenga integrado el expediente completo de la inconformidad del Usuario, el servidor público encargado del asunto tiene hasta 8 días hábiles para remitirlo a la IF.

    Se entenderá que el expediente estará integrado cuando cuente al menos con los siguientes elementos:

    - Nombre de la IF reclamada
    - Producto relacionado con la reclamación
    - Causa de la reclamación.
    - Correo electrónico.
    - Número telefónico.

- Monto probable requerido (cuando así proceda).
- Documentación o elementos que permitan presumir o acrediten la relación jurídica del Usuario con la IF, en caso de haber sido presentados por el Usuario.

24. Se solicitará información a la IF o UNE, en términos los artículos 53 y 59 Bis 1 de la LPDUSF, otorgándole 15 días hábiles para remitir la respuesta correspondiente, en caso de que solicite prórroga debe apegarse a lo propuesto en la política 32 del presente apartado.

25. En caso de que no se haya podido notificar a la IF porque el servicio postal informe que el domicilio estaba incorrecto, se hayan negado a recibir en el domicilio, devuelto por término de ley, no reclamado, o cualquier otra causa relacionada, el servidor público asignado tendrá hasta 5 días hábiles para enviar memorándum (por correo electrónico) a la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera, consultándole la información de contacto que tenga en sus registros respecto de la IF en cuestión.

26. Se deberán registrar las actividades, las documentales y las fechas que se determinen de la aplicación de los numerales 22, 23, 24 y 25 del presente apartado. Asegurándose de hacer constar mediante la documental correspondiente, el cierre de cada trámite y su correspondiente registro en el SIO.

27. Se deberá explicar al Usuario la información sobre el trámite procedente conforme a las características del asunto, para la atención de su problemática y en su caso, informar sobre los plazos y etapas a seguir en el desahogo del procedimiento del que se trate.

28. En la comunicación o envío que realice el personal de la Unidad de Atención a Usuarios, con la IF para iniciar el procedimiento se le deberá indicar a ésta que, por el medio más idóneo, realice el acuse de la recepción del asunto y que envíe la respuesta sobre la solución.

29. El Titular de la Unidad de Atención a Usuarios**,** debe supervisar semanalmente, a través de los tableros de control del SIO, que en cada solicitud de información turnada a la IF, se tenga registrado un acuse de recibo, una respuesta, y en su caso la notificación al Usuario.

30. En caso de que la IF o UNE solicite información adicional, ésta deberá solicitarla a más tardar 5 días hábiles posteriores a partir de la fecha de recepción del asunto ante dicha institución.

31. Para recabar la documentación adicional solicitada por la UNE, el servidor público deberá solicitarla al Usuario, otorgándole un plazo no mayor a 5 días hábiles para presentarla.

32. Cuando la IF o UNE solicite prórroga, ésta deberá solicitarla dentro de los 5 días hábiles posteriores a la fecha de recepción del asunto, y en su caso, el servidor público encargado podrá otorgar un plazo no mayor a **10 días hábiles**, adicionales a los 15 días hábiles iniciales otorgados a la IF para atender el asunto. Esta determinación debráe ser notificada a la IF, indicando el nuevo plazo máximo para remitir la respuesta.

33. Una vez autorizada la solicitud de prórroga, el servidor público encargado del asunto debe comunicar al Usuario el plazo adicional otorgado a la IF o UNE.

34. Después de haber realizado la gestión electrónica u ordinaria con la IF o UNE y no habiéndose logrado solucionar el asunto del Usuario, si se considera que el asunto está sustentado, podrá orientar al Usuario para que presente su escrito formal de reclamación para dar inicio al proceso conciliatorio.

35. Una vez recibida la respuesta de la IF a la inconformidad del Usuario, el servidor público encargado del asunto tendrá hasta 5 días hábiles para realizar las actividades necesarias para concluir el asunto. En este plazo el servidor público deberá correr traslado al Usuario de la misma.

36. Será responsabilidad del Titular de la Unidad de Atención a Usuarios, supervisar a través de herramientas, tableros de control y reportes que disponga el SIO, que los expedientes de gestión ordinaria, marcados o clasificados como concluidos, cuenten con toda la evidencia documental que avale el cierre correcto del expediente.

37. La Gestión Ordinaria deberá concluirse en un plazo de hasta 28 días hábiles, contados a partir de que el expediente se encuentre integrado. El plazo anterior podrá ampliarse en caso de que la IF solicite alguna de las actividades intermedias señaladas en el siguiente cuadro:

Plazos para concluir Gestión Ordinaria							Días hábiles acumulados
Plazo remitir expediente IF	8						8
Respuesta IF		15					23
Concluir expediente y remitir respuesta al Usuario			5				28
Plazo máximo para concluir expediente (sin solicitudes intermedias)							28
Respuesta solicitud documentación adicional				2			30
Respuesta solicitud de prórroga					2		32
Plazo Prórroga (Hasta 10 días hábiles)						10	40
Plazo máximo para concluir expediente (considerando todas solicitudes intermedias)							40

c) Aviso del Usuario Registrado:

38. En caso de que el "Aviso del Usuario Registrado" sea procedente, se turnará a la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera para su seguimiento; de lo contrario, se informará al Usuario sobre la improcedencia.

d) Orientar el asunto a otro proceso:

39. En el caso de que el Asesor considere turnar el asunto a Asesoría Técnica y Jurídica, éste deberá distribuir los asuntos (de forma personal, escrita o correo electrónico) al servidor público de acuerdo con la naturaleza del asunto y con las cargas de trabajo.

40. En su caso, dada la naturaleza del asunto planteado por el Usuario se podrá turnar al proceso de Conciliación Presencial o bien, se podrá turnar al subprocedimiento de "Solicitud de Defensa Legal Gratuita" en el caso de asuntos que impliquen la presentación de una demanda ante la autoridad jurisdiccional, o cuando esté dentro del término para contestar una demanda entablada en su contra por una IF.

B.1.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: B. SUBPROCEDIMIENTOS DE GESTIONES PREVIAS A LOS PROCEDIMIENTOS PREVISTOS EN EL TÍTULO QUINTO DE LA LPDUSF

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
ASESOR	1. RECIBE AL USUARIO, LE SOLICITA EL NÚMERO DE FOLIO QUE LE PROPORCIONÓ VENTANILLA ÚNICA, CONSULTA EL SIO Y LO ESCUCHA ATENTAMENTE. TIEMPO: INDETERMINADO. 2. EXPLICA AL USUARIO LAS CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO PARA LA ATENCIÓN A SU CONSULTA O INCONFORMIDAD, ASÍ COMO LA SECUENCIA QUE SEGUIRÁ, LOS TIEMPOS DE RESPUESTA, REQUERIMIENTOS ADICIONALES Y DETERMINA: TIEMPO: INDETERMINADO. **A. INICIAR LA GESTIÓN ELECTRÓNICA** **B. INICIAR LA GESTIÓN ORDINARIA** **C. AVISO DEL USUARIO REGISTRADO** **D.ORIENTAR EL ASUNTO A OTRO PROCESO** **A. INICIAR LA GESTIÓN ELECTRÓNICA** 3. REGISTRA EL ASUNTO EN EL SIO Y ELIGE LA ACTIVIDAD "GESTIÓN ELECTRÓNICA". TIEMPO: INDETERMINADO.	

B.1.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: B. SUBPROCEDIMIENTOS DE GESTIONES PREVIAS A LOS PROCEDIMIENTOS PREVISTOS EN EL TÍTULO QUINTO DE LA LPDUSF

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
ASESOR	4. VERIFICA EN EL SIO LA DOCUMENTACIÓN REQUERIDA POR LA UNE Y LA COTEJA CON LA DEL USUARIO. TIEMPO: INDETERMINADO. **NOTA:** EL CATÁLOGO DE "DOCUMENTOS SOLICITADOS POR LA UNE" QUE PRESENTA EL SIO ESTARÁ RELACIONADO CON LA CAUSA DEL ASUNTO. EN LA GE PORI, ANTES DE ENVIAR LA IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO A LA IF MEDIANTE EL SIGE, SE DEBE REALIZAR EL CRUZADO DE LOS DOCUMENTOS INCLUYÉNDOLE UNA MARCA DE AGUA CON EL LOGO DE CONDUSEF. **¿EL USUARIO CUENTA CON LA DOCUMENTACIÓN COMPLETA?** **SÍ** CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 9. **NO** 5. SOLICITA AL USUARIO LA DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA QUE SE REQUIERE PARA PODER GESTIONAR SU ASUNTO,	

B.1.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: B. SUBPROCEDIMIENTOS DE GESTIONES PREVIAS A LOS PROCEDIMIENTOS PREVISTOS EN EL TÍTULO QUINTO DE LA LPDUSF

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
ASESOR	OTORGÁNDOLE UN PLAZO NO MAYOR A 5 DÍAS HÁBILES PARA PRESENTARLA Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. **5 DÍAS HÁBILES PARA PRESENTAR LA DOCUMENTACIÓN.** 6. VERIFICA SI EL USUARIO PRESENTÓ LA INFORMACIÓN O DOCUMENTACIÓN SOLICITADA. TIEMPO: INDETERMINADO. **¿EL USUARIO PRESENTÓ LA DOCUMENTACIÓN?** **SÍ** CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 9. **NO** 7. REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA Y ARCHIVA EL ASUNTO HASTA QUE EL USUARIO PRESENTE LA DOCUMENTACIÓN. TIEMPO: INDETERMINADO.	

B.1.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: B. SUBPROCEDIMIENTOS DE GESTIONES PREVIAS A LOS PROCEDIMIENTOS PREVISTOS EN EL TÍTULO QUINTO DE LA LPDUSF

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
ASESOR	**SI EL USUARIO REGRESA A LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS Y PRESENTA LA DOCUMENTACIÓN.** 8. REABRE EL ASUNTO A TRAVÉS DE LAS ACTIVIDADES ESPECIALES. TIEMPO: INDETERMINADO. **NOTA:** EN EL CASO DE QUE EL USUARIO NO REGRESE, EL SIO MANTENDRÁ EL ASUNTO COMO CONCLUIDO. 9. REGISTRA EN EL SIO LOS DOCUMENTOS PRESENTADOS POR EL USUARIO A TRAVÉS DEL CATÁLOGO "DOCUMENTOS SOLICITADOS POR LA UNE". TIEMPO: INDETERMINADO. 10. ENVÍA LOS DOCUMENTOS A LA UNE A TRAVÉS DEL SIO, REGISTRA TAL CIRCUNSTANCIA Y ESPERA A RECIBIR SU RESPUESTA. TIEMPO: INDETERMINADO. **NOTA:** CUANDO SE ELIGE LA ACTIVIDAD "TURNAR ASUNTO/DOCUMENTO", DE FORMA INTERNA EL SISTEMA ENVÍA EL ASUNTO A LA UNE, PARA QUE ÉSTA PUEDA CONSULTARLO Y EMITIR UNA RESPUESTA.	

B.1.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: B. SUBPROCEDIMIENTOS DE GESTIONES PREVIAS A LOS PROCEDIMIENTOS PREVISTOS EN EL TÍTULO QUINTO DE LA LPDUSF

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
ASESOR	**NOTA:** LAS IF's CON CONVENIO SIGE, ESTARÁN SUJETAS A LOS SIGUIENTES TÉRMINOS, PARA SOLICITAR LO SIGUIENTE, LOS CUALES SE ENCUENTRAN PROGRAMADOS EN EL SIO: • 5 DÍAS HÁBILES PARA SOLICITAR REVERSA. • 3 DÍAS HÁBILES PARA SOLICITAR CORRECCIÓN DE DATOS. • 10 DÍAS HÁBILES. PARA SOLICITAR CORRECCIÓN DE INFORMACIÓN • 15 DÍAS HÁBILES PARA SOLICITAR PRÓRROGA. • 20 DÍAS HÁBILES PARA RESPONDER LAS RECLAMACIONES **NOTA:** EN EL CASO DE LA GE PORI LAS IF CON CONVENIO SIGE, ESTARÁN SUJETAS A LOS SIGUIENTES TÉRMINOS, PARA SOLICITAR LO SIGUIENTE, LOS CUALES SE ENCUENTRAN PROGRAMADOS EN EL SIO: • 3 DÍAS HÁBILES PARA SOLICITAR REVERSA. • 3 DÍAS HÁBILES PARA SOLICITAR CORRECCIÓN DE DATOS. • 5 DÍAS HÁBILES. PARA SOLICITAR CORRECCIÓN DE INFORMACIÓN • 9 DÍAS HÁBILES PARA SOLICITAR PRÓRROGA. • 10 DÍAS HÁBILES PARA RESPONDER LAS RECLAMACIONES.	

B.1.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: B. SUBPROCEDIMIENTOS DE GESTIONES PREVIAS A LOS PROCEDIMIENTOS PREVISTOS EN EL TÍTULO QUINTO DE LA LPDUSF

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
ASESOR	**UNA VEZ TRANSCURRIDO EL PLAZO PARA RECIBIR RESPUESTA DE LA UNE.** **¿LA UNE ENVIÓ RESPUESTA?** **NO** 11. ELABORA Y ENVÍA AL USUARIO EL "OFICIO DE GESTIÓN ELECTRÓNICA CONCLUIDA" PARA INFORMARLE QUE LA UNE NO CONTESTÓ, POR LO QUE SE LE RECOMIENDA ACUDIR NUEVAMENTE PARA QUE PRESENTE SU ESCRITO FORMAL DE RECLAMACIÓN PARA DAR INICIO AL SUBPROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN, REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA Y DA POR CONCLUIDO EL ASUNTO. TIEMPO: INDETERMINADO. **FIN DEL PROCEDIMIENTO** **SI** 12. ANALIZA LA RESPUESTA EMITIDA POR LA UNE. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ OFICIO DE GESTIÓN ELECTRÓNICA CONCLUIDA"

B.1.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: B. SUBPROCEDIMIENTOS DE GESTIONES PREVIAS A LOS PROCEDIMIENTOS PREVISTOS EN EL TÍTULO QUINTO DE LA LPDUSF

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
ASESOR	13. ELABORA Y ENVÍA AL USUARIO EL "OFICIO DE GESTIÓN ELECTRÓNICA CONCLUIDA" PARA INFORMARLE LA RESPUESTA DE LA UNE, REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA Y DA POR CONCLUIDO EL ASUNTO. TIEMPO: INDETERMINADO. **FIN DEL PROCEDIMIENTO** **B. GESTIÓN ORDINARIA.** 14. SOLICITA INFORMACIÓN A LA IF O UNE, POR ESCRITO, OTORGÁNDOLE PARA TAL EFECTO, UN PLAZO NO MAYOR A 30 DÍAS HÁBILES PARA QUE DÉ RESPUESTA A LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS CON FUNDAMENTO EN EL ART. 53 DE LA LEY Y LO REGISTRA EN EL SIO. TIEMPO: INDETERMINADO. **30 DÍAS HÁBILES PARA RECIBIR RESPUESTA POR PARTE DE LA IF O UNE.** **¿LA IF O UNE ENVIÓ INFORMACIÓN DE RESPUESTA?** **NO**	

B.1.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: B. SUBPROCEDIMIENTOS DE GESTIONES PREVIAS A LOS PROCEDIMIENTOS PREVISTOS EN EL TÍTULO QUINTO DE LA LPDUSF

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
ASESOR	15. COMUNICA AL USUARIO YA SEA VÍA TELEFÓNICA, CORREO ELECTRÓNICO O POR ESCRITO QUE LA IF O LA UNE NO CONTESTÓ O DIO RESPUESTA NEGATIVA, POR LO QUE SE LE RECOMIENDA ACUDIR NUEVAMENTE A LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS PARA QUE SE LE ORIENTE SOBRE EL TRÁMITE A SEGUIR, REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA Y DA POR CONCLUIDO EL ASUNTO. TIEMPO: INDETERMINADO. **SI EL USUARIO REGRESA A LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS.** 16. REABRE EL ASUNTO EN EL SIO PARA DAR INICIO AL PROCESO CONCILIATORIO. TIEMPO: INDETERMINADO. **NOTA:** EN EL CASO DE QUE EL USUARIO NO REGRESE, EL SIO MANTENDRÁ EL ASUNTO COMO CONCLUIDO. **FIN DEL PROCEDIMIENTO** **SÍ** 17. RECIBE LA RESPUESTA Y VERIFICA DE QUÉ SE TRATA. TIEMPO: INDETERMINADO.	

B.1.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: B. SUBPROCEDIMIENTOS DE GESTIONES PREVIAS A LOS PROCEDIMIENTOS PREVISTOS EN EL TÍTULO QUINTO DE LA LPDUSF

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
ASESOR	**¿ES FAVORABLE LA RESPUESTA?** **NO** REGRESA A LA ACTIVIDAD No. 15. **SÍ** 18. COMUNICA Y EXPLICA AL USUARIO YA SEA VÍA TELEFÓNICA, CORREO ELECTRÓNICO O POR ESCRITO LA RESPUESTA DE LA IF O UNE, REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA Y DA POR CONCLUIDO EL ASUNTO. TIEMPO: INDETERMINADO. **NOTA:** EN CASO DE QUE SE ENVÍE UN ESCRITO AL USUARIO, SEGÚN SEA EL CASO SE DEBE ELABORAR EL "OFICIO DE RESPUESTA PARA EL USUARIO", "OFICIO DE RESPUESTA AL USUARIO DE CONSULTA ATENDIDA" U "OFICIO DE RESPUESTA AL USUARIO DE CASO ATENDIDO" Y NOTIFICARLO. **FIN DEL PROCEDIMIENTO** **C. AVISO DEL USUARIO REGISTRADO.** 19. ANALIZA LA PROCEDENCIA DEL AVISO DEL USUARIO REGISTRADO. TIEMPO: INDETERMINADO.	

B.1.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: B. SUBPROCEDIMIENTOS DE GESTIONES PREVIAS A LOS PROCEDIMIENTOS PREVISTOS EN EL TÍTULO QUINTO DE LA LPDUSF

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
ASESOR	**¿PROCEDE LA SOLICITUD?** **SÍ** 20. REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA Y ENVÍA A LA DIRECCIÓN GENERAL DE EVALUACIÓN, SUPERVISIÓN Y PROTECCIÓN FINANCIERA EL "AVISO DEL USUARIO REGISTRADO" PARA SU SEGUIMIENTO. TIEMPO: INDETERMINADO. **NO** 21. INDICA AL USUARIO QUE EL AVISO DEL USUARIO REGISTRADO NO ES PROCEDENTE, REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA Y DA POR CONCLUIDO EL ASUNTO. TIEMPO: INDETERMINADO. **FIN DEL PROCEDIMIENTO**	

B.1.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

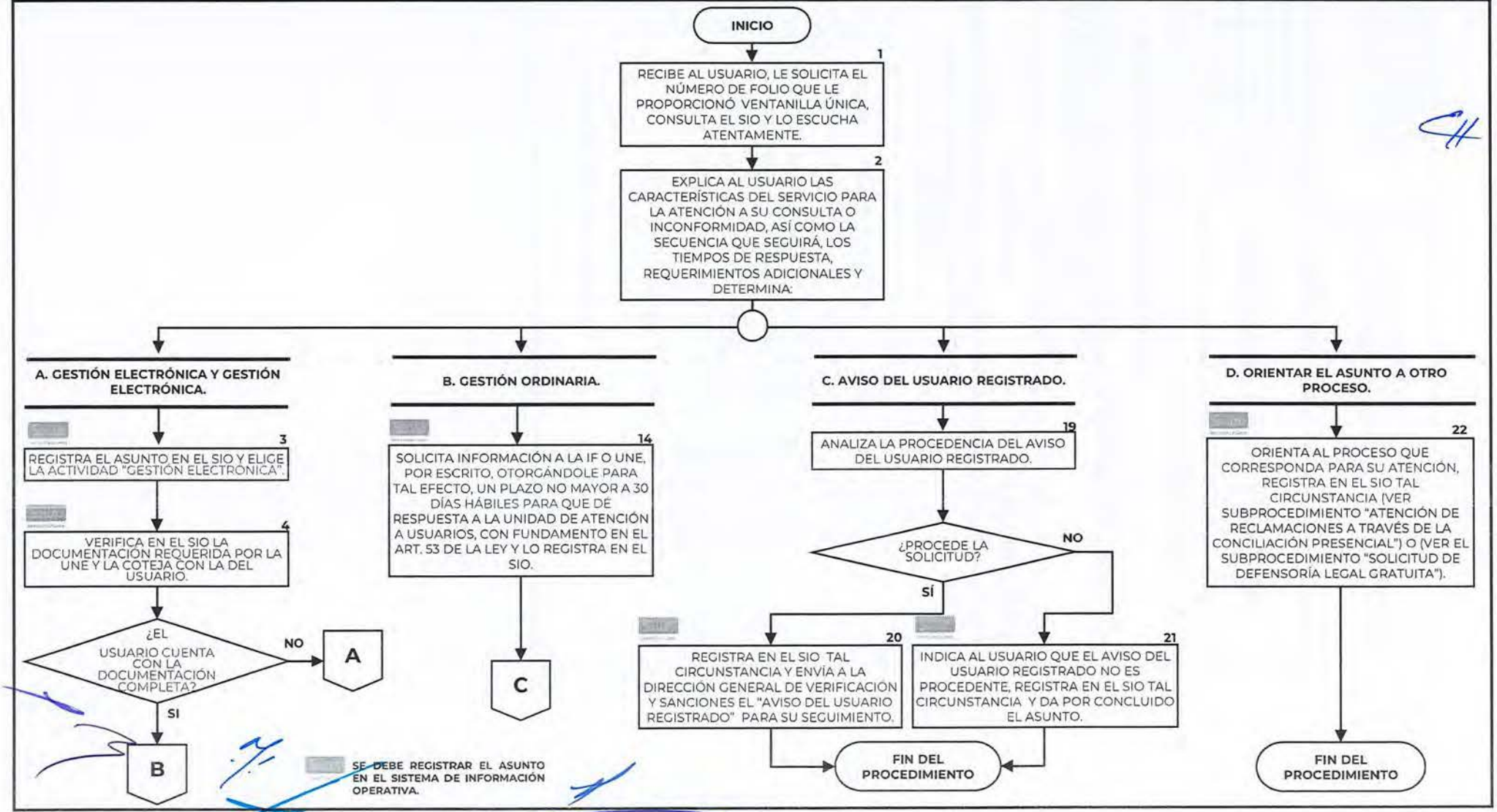
SUBPROCEDIMIENTO: B. SUBPROCEDIMIENTOS DE GESTIONES PREVIAS A LOS PROCEDIMIENTOS PREVISTOS EN EL TÍTULO QUINTO DE LA LPDUSF

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
ASESOR	**D. ORIENTAR EL ASUNTO A OTRO PROCESO** 22. ORIENTA AL USUARIO AL PROCESO QUE CORRESPONDA PARA SU ATENCIÓN, REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA (VER SUBPROCEDIMIENTO "ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN PRESENCIAL") O (VER EL SUBPROCEDIMIENTO "SOLICITUD DE DEFENSA LEGAL GRATUITA"). TIEMPO: INDETERMINADO. **FIN DEL PROCEDIMIENTO**	

B.1.3. DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: B. SUBPROCEDIMIENTOS DE GESTIONES PREVIAS A LOS PROCEDIMIENTOS PREVISTOS EN EL TÍTULO QUINTO DE LA LPDUSF

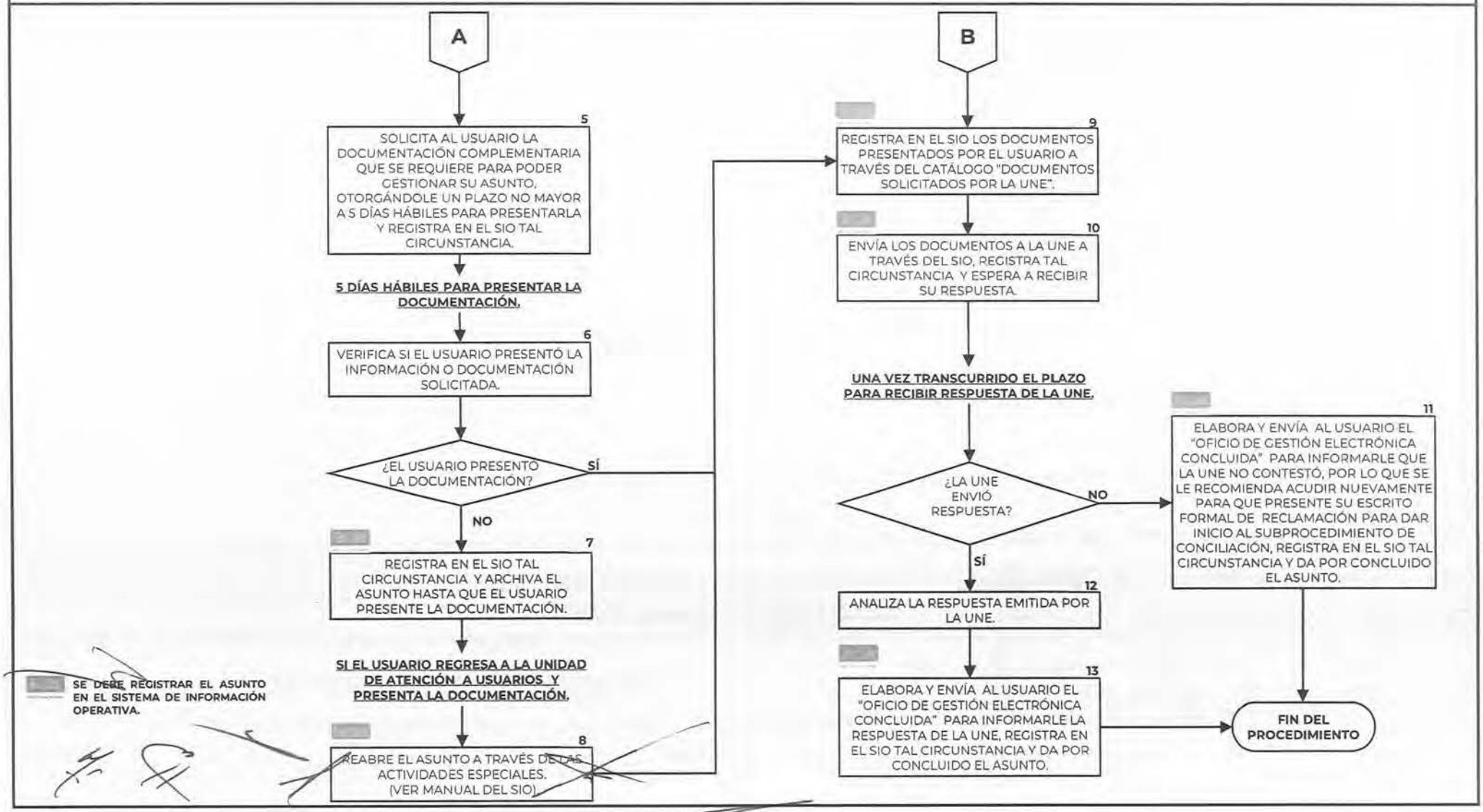
ASESOR



B.1.3. DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: B. SUBPROCEDIMIENTOS DE GESTIONES PREVIAS A LOS PROCEDIMIENTOS PREVISTOS EN EL TÍTULO QUINTO DE LA LPDUSF

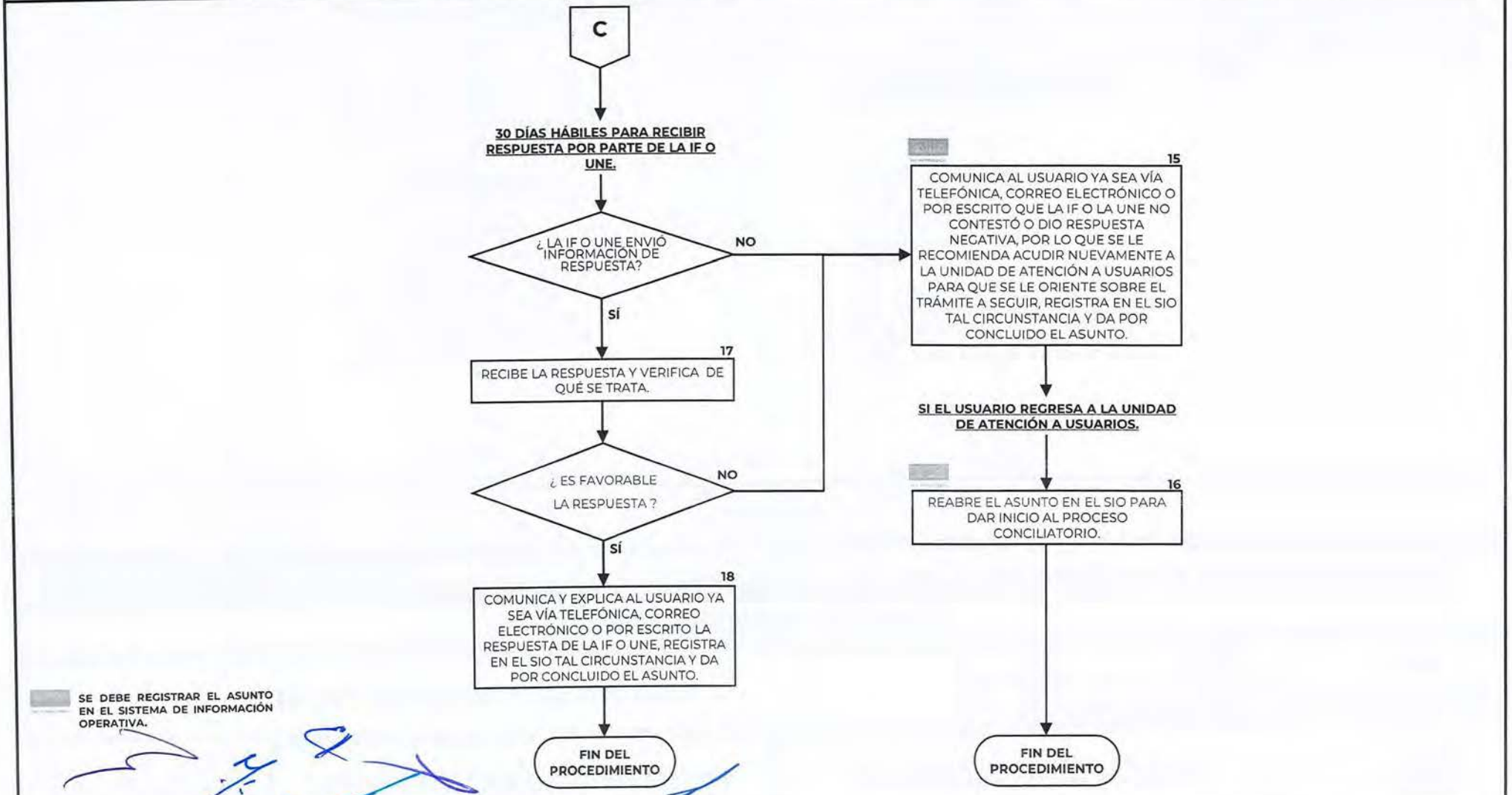
ASESOR



B.1.3. DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: B. SUBPROCEDIMIENTOS DE GESTIONES PREVIAS A LOS PROCEDIMIENTOS PREVISTOS EN EL TÍTULO QUINTO DE LA LPDUSF

ASESOR



B.2. SUBPROCEDIMIENTO DE AGENDA DE CITA TELEFÓNICA Y POR INTERNET

B.2.1. Políticas de Operación

1. La asignación de citas, se realizará por dos modalidades:

   a) Telefónica: el Usuario se comunica al CCAMER, dónde el asesor brindará la atención correspondiente y solo en caso de ser necesario se agendará una cita, atendiendo a los espacios disponibles de cada Unidad de Atención a Usuarios.
   b) Internet: el Usuario ingresa al portal **https://phpapps.condusef.gob.mx/citasInternet/index.php**, debe aceptar el aviso de privacidad y seleccionar la entidad y Unidad de Atención a Usuarios a la que se pretende acudir, seleccionado de entre los espacios disponibles la fecha y hora de su cita, el motivo de su cita, e ingresar sus datos generales, recibiendo un correo del confirmación de cita en la cuenta de correo electrónico proporcionada.

2. Los asesores del CCAMER brindarán asesoría respecto de las reclamaciones planteadas por los Usuarios, invitándoles principalmente, al uso de medios remotos, indicándoles los canales de atención con que cuenta en caso de no ser acreedor a una cita.

3. Tratándose de atención telefónica, los asesores del CCAMER registraran en el SIO, la atención brindada al Usuario previo a agendar la cita, en el apartado correspondiente.

4. El asesor del CCMAER recabará los datos del Usuario a efecto de generar la cita, como son: NOMBRE, APELLIDO PATERNO, APELLIDO MATERNO, CURP, TELÉFONO y CORREO. Para el caso de Usuario Persona Moral, se le requerirá la Razón Social y el RFC brindándole en ambos casos, su clave de cita, solicitándole presentarse con 10 minutos de anticipación a la hora señalada.

5. La asignación de citas para ser atendido presencialmente en una Unidad de Atención a Usuarios procede solo si se encuentra dentro de los supuestos que a continuación se señalan:

a) Entregar documentación o información complementaria que haya sido previamente solicitada, para formalizar la reclamación que será desahogada en la audiencia de conciliación.
b) Reclamación de Adulto Mayor o con Capacidades Diferentes que no tengan facilidades para realizar un trámite ante nosotros de forma remota.
c) Reclamación por un Posible Robo de Identidad (uso de los datos personales o financieros del Usuario sin su autorización, con el que se le causó un perjuicio económico o una afectación a su historial crediticio).
d) Recoger resultado de la solicitud de Dictamen.
e) La reclamación es en contra de dos o más Instituciones Financieras.

6. La liberación de espacios en las agendas de los Asesores y/o Servidores Públicos encargados de llevar a cabo la Conciliación, para obtener una cita, a través del SIO, es responsabilidad de los Titulares de las Unidades de Atención a Usuarios.

7. El Asesor y/o Servidor Público encargado de llevar a cabo la Conciliación que brinde la atención al Usuario, registrará en el sistema, si el Usuario asistió, no asistió o asistió con retraso a la cita correspondiente.

8. Sólo el personal de CCAMER puede tener acceso al portal de citas telefónicas, ingresando con su Usuario y contraseña del SIO.

B.2.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: B.2. AGENDA DE CITA TELEFÓNICA Y POR INTERNET

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
TITULAR DE UAU	1. LIBERA, ACORDE A LA CAPACIDAD DE OPERACIÓN DE LA UNIDAD, EN EL SIO LAS CITAS, SELECCIONANDO AL ASESOR Y HORARIOS. TIEMPO: INDETERMINADO. MODALIDADES DE OBTENCIÓN DE CITA: **A) TELEFÓNICA.** **B) INTERNET.**	
ASESOR DE CCAMER	2. ATIENDE AL USUARIO QUE SE COMUNICA AL CCAMER VÍA TELEFÓNICA, SE PROCEDE AL REGISTRO DE SU ATENCIÓN EN EL SIO, DEL CUAL SE DESPRENDE UN FOLIO; Y AL BRINDARLE LA ASESORIA CORRESPONDIENTE A LA RECLAMACIÓN PLANTEADA, SE DETERMINA SI EL USUARIO ES ACREEDOR A CITA, EN CASO DE NO SER ACREEDOR A CITA, SE LE INDICAN CUÁLES SON LOS CANALES DE ATENCIÓN CON QUE CUENTA. TIEMPO: INDETERMINADO. 3. INGRESA AL PORTAL DE CITAS TELEFÓNICAS EN LA INTRANET DE CONDUSEF, CON USUARIO Y CONTRASEÑA DEL SIO, INGRESANDO EL FOLIO PREVIAMENTE GENERADO,	

B.2.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

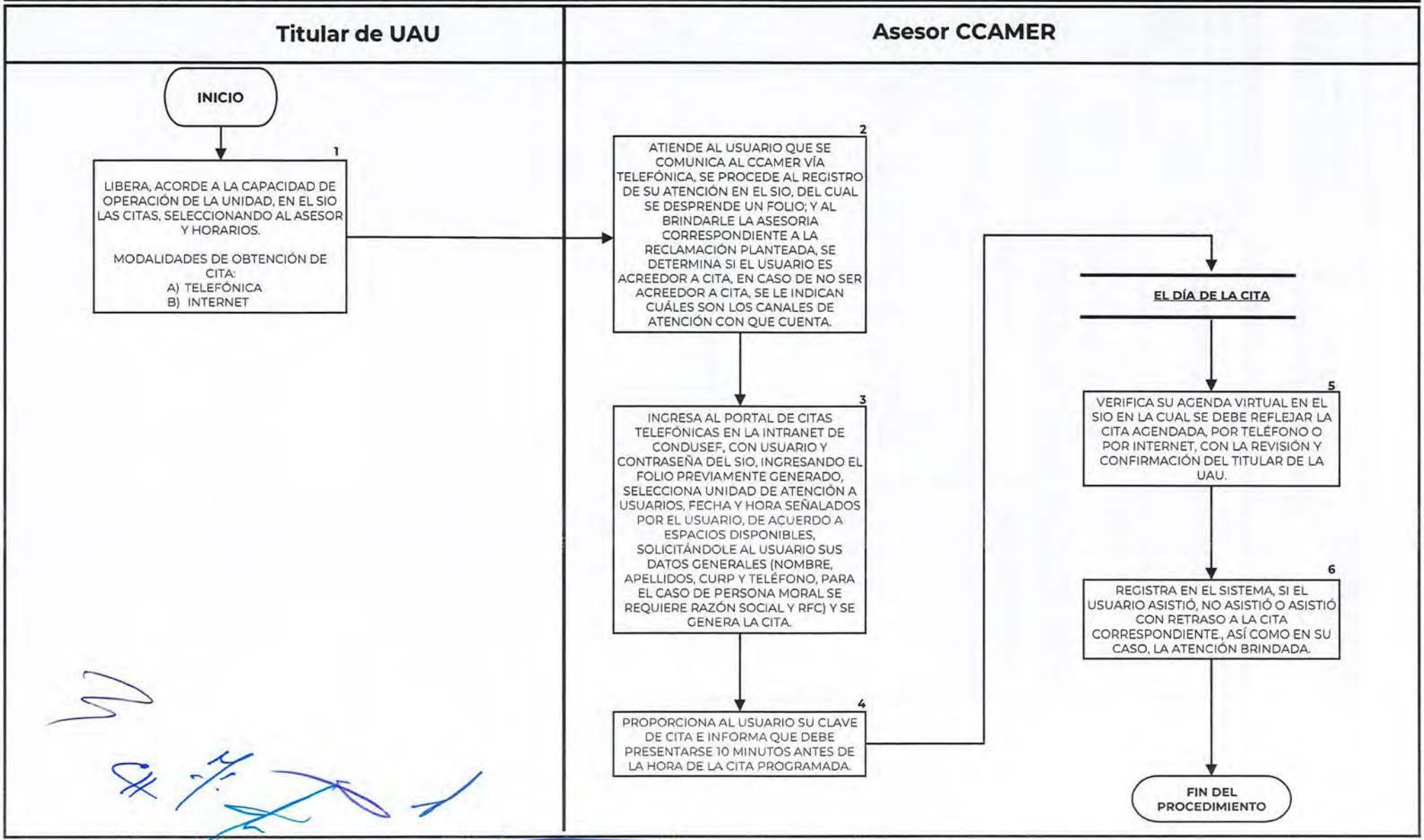
SUBPROCEDIMIENTO: B.2. AGENDA DE CITA TELEFÓNICA Y POR INTERNET

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
ASESOR DE CCAMER	SELECCIONA LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS, FECHA Y HORA SEÑALADOS POR EL USUARIO, DE ACUERDO A ESPACIOS DISPONIBLES, SOLICITÁNDOLE AL USUARIO SUS DATOS GENERALES (NOMBRE, APELLIDOS, CURP Y TELÉFONO, PARA EL CASO DE PERSONA MORAL SE REQUIERE RAZÓN SOCIAL Y RFC) Y SE GENERA LA CITA. TIEMPO: INDETERMINADO. 4. PROPORCIONA AL USUARIO SU CLAVE DE CITA E INFORMA QUE DEBE PRESENTARSE 10 MINUTOS ANTES DE LA HORA DE LA CITA PROGRAMADA. TIEMPO: INDETERMINADO. **EL DÍA DE LA CITA.**	
ASESOR DE UAU	5. VERIFICA SU AGENDA VIRTUAL EN EL SIO, EN LA CUAL SE DEBEN REFLEJAR LAS CITAS AGENDADAS, POR TELÉFONO O POR INTERNET, CON LA REVISIÓN Y CONFIRMACIÓN DEL TITULAR DE LA UAU. TIEMPO: INDETERMINADO.	

B.2.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA		
SUBPROCEDIMIENTO: B.2. AGENDA DE CITA TELEFÓNICA Y POR INTERNET		
RESPONSABLE	**ACTIVIDAD**	**DOCUMENTOS INVOLUCRADOS**
ASESOR DE UAU	6. REGISTRA EN EL SISTEMA, SI EL USUARIO ASISTIÓ, NO ASISTIÓ O ASISTIÓ CON RETRASO A LA CITA CORRESPONDIENTE, ASÍ COMO, EN SU CASO, LA ATENCIÓN BRINDADA. TIEMPO: INDETERMINADO. **FIN DEL PROCEDIMIENTO**	

B.2.3. DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: B.2. AGENDA DE CITA TELEFÓNICA Y POR INTERNET



B. PROCEDIMIENTOS DE GESTIONES PREVIAS A LOS PROCEDIMIENTOS PREVISTOS EN EL TÍTULO QUINTO DE LA LEY

B.3. SUBPROCEDIMIENTO DE QUEJA ELECTRÓNICA

B.3.1. Políticas de Operación

1. El Portal de Queja Electrónica de la CONDUSEF, recibirá de manera remota las reclamaciones interpuestas por los Usuarios en contra de una Institución Financiera por los motivos permitidos en el portal.

2. La interposición de una queja electrónica se realizará a través del portal que para tal efecto establezca la CONDUSEF en el siguiente enlace https://phpapps.condusef.gob.mx/margo.0.1/index.php a través del cual se describe el procedimiento y su guía de registro.

3. Para completar su registro, el Usuario proporcionará los datos origen de su reclamación, como son, sector financiero, institución financiera, producto y causa; posteriormente detallará los hechos de su reclamación de forma clara y completa; puede solicitar la orientación correspondiente vía telefónica al CCAMER.

4. Se debe garantizar el buen funcionamiento del portal de CONDUSEF, para que el Usuario realice satisfactoriamente la descarga del formato de queja y lo adjunte digitalmente junto con la siguiente documentación legible:

   a. Identificación Oficial, vigente de la que se pueda advertir perfectamente la foto y firma de Usuario.
   b. Documento que compruebe la relación contractual con la Institución Financiera.
   c. Documento en el que se identifique la problemática motivo de la queja.
   d. Así como el formato de queja previamente descargado y firmado.

   Una vez que se cargan los documento se acepta su envío, el portal asignará un Folio de Pre- Registro, el cual será validado y atendido por la Unidad de Atención a Usuarios correspondiente, mismo que se integra de AÑO/ LAS SIGLAS "QE" (QUEJA ELECTRÓNICA) / NÚMERO DE ASUNTO / NÚMERO DE UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS.

5. El Asesor de la Unidad de Atención a Usuarios, tiene la obligación de dar trámite a la Queja Electrónica presentada, contando con un plazo de 5 días hábiles para su registro en el SIO y analizar la integración de los documentos presentados por el Usuario, determinando la admisión o rechazo de la misma, debiendo realizar las gestiones necesarias para subsanar o suplir la queja deficiente del Usuario, en su caso, a través del portal de queja electrónica o por los medios idóneos correspondientes. En caso de determinar la viabilidad, el asesor continuará con el procedimiento de Gestión Electrónica u Ordinaria, según sea el caso.

6. De no estar el Usuario conforme con la respuesta de la Institución Financiera a su queja, podrá presentarse en la Unidad de Atención a Usuarios, previa cita, en la que se instauró la queja electrónica para iniciar el procedimiento Conciliatorio, mismo que puede ser presencial o telefónico, en los casos que aplique.

7. Para un mejor control de los plazos de atención, el SIO contará con un tablero que concentra la totalidad de folios atendidos, por atender y los devueltos a los Usuarios para solventar alguna observación realizada por parte de la Unidad de Atención a Usuarios, así como los plazos en que se resolvieron.

B.3.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

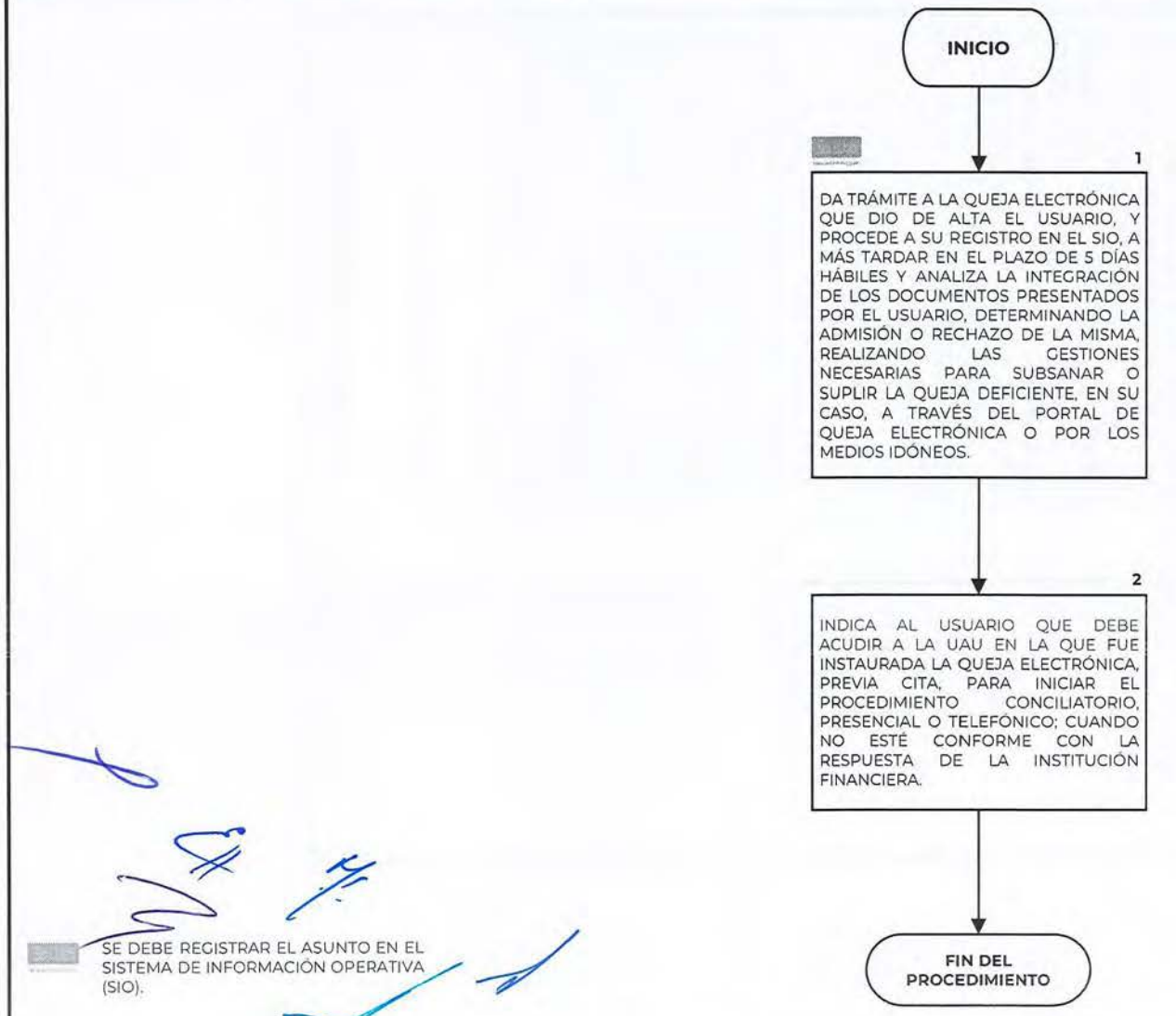
SUBPROCEDIMIENTO: B.3. QUEJA ELECTRÓNICA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
ASESOR DE UAU	1. DA TRÁMITE A LA QUEJA ELECTRÓNICA, Y PROCEDE A SU REGISTRO EN EL SIO, A MÁS TARDAR EN EL PLAZO DE 5 DÍAS HÁBILES Y ANALIZAR LA INTEGRACIÓN DE LOS DOCUMENTOS PRESENTADOS POR EL USUARIO, DETERMINANDO LA ADMISIÓN O RECHAZO DE LA MISMA, REALIZANDO LAS GESTIONES NECESARIAS PARA SUBSANAR O SUPLIR LA QUEJA DEFICIENTE, EN SU CASO, A TRAVÉS DEL PORTAL DE QUEJA ELECTRÓNICA O POR LOS MEDIOS IDÓNEOS. TIEMPO: INDETERMINADO. 2. CUANDO EL USUARIO NO ESTÉ CONFORME CON LA RESPUESTA DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA A SU QUEJA, EL ASESOR DE LA UAU DEBERÁ INDICARLE QUE DEBE ACUDIR A LA UAU EN LA QUE FUE INSTAURADA LA QUEJA ELECTRÓNICA, PREVIA CITA, PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO, PRESENCIAL O TELEFÓNICO. TIEMPO: INDETERMINADO. **FIN DEL PROCEDIMIENTO**	

B.3.3. DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: B.3. QUEJA ELECTRÓNICA

ASESOR DE UAU



B.4. SUBPROCEDIMIENTOS DE GESTIONES PREVIAS A LOS PROCEDIMIENTOS PREVISTOS EN EL TÍTULO QUINTO DE LA LPDUSF FINTECH

B.4.1. Políticas de Operación.

a) Gestión Electrónica Fintech:

1. La Gestión Electrónica con Instituciones de Tecnología Financiera o con sociedades autorizadas para operar un modelo novedoso a cargo de la Dirección de Procedimientos Jurídicos y Tecnologías Financieras se realizará mediante la Plataforma de Usuarios Fintech que se haya implementado para tales efectos.

2. La Plataforma de Usuarios Fintech que se haya implementado sólo podrá utilizarse por el personal asignado por la Dirección de Procedimientos Jurídicos y Tecnologías Financieras por lo que será responsabilidad de los servidores públicos autorizados darle el uso adecuado.

3. El Titular de la Dirección de Procedimientos Jurídicos y Tecnologías Financieras, asignará a los servidores públicos autorizados que llevarán a cabo la atención de las quejas que ingresen a la Plataforma de Usuarios Fintech, asimismo se asegurará de que la plataforma asigne un número de folio alfanumérico por cada queja ingresada, el cual será consecutivo y deberá reiniciar al inicio de cada año calendario.

4. El Titular de la Jefatura de Departamento que tenga a cargo la atención de las quejas de los Usuarios que se ingresen por la Plataforma de Usuarios Fintech, será el encargado de verificar que se realice la atención correspondiente.

5. En la Plataforma de Usuarios Fintech el Usuario ingresará su queja en la cual desplegará un apartado de datos personales, los cuales deberá ir llenando para el registro de la queja, tales como: Nombre, CURP, Correo electrónico, teléfono, tipo y número de identificación personal y domicilio, asimismo deberá ingresar el Sector Financiero: "Instituciones de Tecnología Financiera", señalar el nombre de la ITF, el producto del cual se trate, tipo de contrato o número de cuenta, causa, monto (cuando así proceda) y relatar los hechos y prestaciones y permitirá la recepción de la Documentación de identificación del Usuario y de los elementos que permitan presumir o acrediten la relaciónjurídica del Usuario con la Institución, en su caso la Evidencia Base de la Reclamación y en su caso el documento que acredite su personalidad en caso de ser apoderado.

6. Una vez ingresada la queja el Titular de la Dirección de Procedimientos Jurídicos y Tecnologías Financieras la turnará mediante la plataforma, al servidor público que llevarán a cabo la atención de la queja, quien verificará que la información y documentación que envíe el Usuario sea suficiente para determinar la naturaleza del asunto y el procedimiento a seguir, en caso de que no sea suficiente requerirá al Usuario la información necesaria dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción de la queja del Usuario para que la exhiba en un plazo de 3 días hábiles siguientes a la notificación.

7. Si la queja no está relacionada con los servicios que prestan y los productos que ofrecen las Instituciones de Tecnología Financiera o las Sociedades Autorizadas para operar Modelos Novedosos, o bien cuando el asunto no es competencia de la Comisión Nacional, conforme a lo dispuesto por el artículo 11 de la LPDUSF, o el Usuario no proporciona dentro del plazo de los 5 días la información solicitada, se desechará por notoriamente improcedente.

8. Si se considera viable la gestión, el servidor público encargado del asunto tiene hasta 5 días hábiles para remitirlo a la IF.

9. El servidor público ajustará los requerimientos a las instituciones financieras a los plazos previstos para cada caso en particular según la actividad, de la siguiente forma:

Plazo	Actividad
5 días hábiles	Solicitud de reversa
3 días hábiles	Solicitud de corrección de datos
10 días hábiles	Solicitud de documentación adicional
15 días hábiles	Solicitud de prórroga
20 días hábiles	Para responder las reclamaciones

10. El servidor público encargado del asunto tiene hasta 5 días hábiles para aceptar o rechazar la respuesta de la IF, así como realizar las actividades necesarias para concluir el asunto.

11. Para el caso de la solicitud de prórroga, corrección de información y documentación adicional, que en su caso realicen las Instituciones Financieras a través de la plataforma, el servidor público encargado del asunto contará con dos días hábiles para autorizarlas o rechazarlas.

12. Si la IF realiza solicitud de reversa en la plataforma, el servidor público encargado del asunto contará con un día hábil para autorizarla o rechazarla.

13. En ambos casos el servidor público encargado deberá colocar la razón justificada del rechazo o aceptación de las solicitudes de la IF.

14. Para recabar la documentación adicional solicitada por la UNE, el servidor público deberá solicitarla al Usuario, otorgándole un plazo no mayor a 5 días hábiles para presentarla.

15. Una vez concluido el plazo el servidor público responsable, deberá habilitar de nueva cuenta el asunto para que la IF dé respuesta, tomando en cuenta la documentación con la que cuente.

16. El Titular de la Dirección de Procedimientos Jurídicos y Tecnologías Financieras, supervisará a través de herramientas, tableros de control y reportes que disponga la Plataforma, que los expedientes de gestión electrónica, marcados o clasificados como concluidos, cuenten con toda la evidencia documental que avale el cierre correcto de la gestión.

17. La Gestión Electrónica debe concluirse en un plazo de hasta 30 días hábiles, contados a partir de que el expediente se encuentre integrado. El plazo anterior puede ampliarse en caso de que la IF solicite alguna de las actividades señaladas en el numeral 5 del presente apartado, de conformidad al siguiente cuadro:

Plazos para concluir Gestión Electrónica Fintech								Días hábiles acumulados
Plazo remitir expediente IF	5							5
Respuesta IF		20						25
Concluir expediente y remitir respuesta al Usuario			5					30
Plazo máximo para concluir expediente (sin solicitudes intermedias)								30
Respuesta solicitud de reversa				1				31
Respuesta solicitud de corrección de datos					2			33

Respuesta solicitud documentación adicional						2		35
Respuesta solicitud de prórroga							2	37
Plazo máximo para concluir expediente (considerando todas solicitudes intermedias)								37

18. Dentro de los primeros tres días hábiles de cada mes, el Titular de la Jefatura de Departamento rendirá un informe mensual a la Dirección de Procedimientos Jurídicos y Tecnologías Financieras, de las gestiones electrónicas recibidas en el mes correspondiente, detallando los datos estadísticos que sean acordes a los catálogos de productos y causas que aparecen en el Sistema de Información Operativa de la CONDUSEF.

19. Los servidores públicos que participen en el procedimiento de Gestión Electrónica deberán asegurarse del cumplimiento permanente y sin excepciones de la normatividad establecida para el proceso de atención a Usuarios previstos en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y de las Disposiciones que de ella emanen.

20. Los servidores públicos que participen en el procedimiento de Gestión Electrónica que tengan acceso a la Plataforma de Usuarios Fintech, guardarán confidencialidad respecto de los datos personales que los Usuarios compartan por dicho medio, obligación que subsistirá aún después de finalizado su nombramiento.

21. La Jefatura de Departamento será la encargada de vigilar el buen funcionamiento de la Plataforma de Usuarios Fintech y que se mantenga disponible para el ingreso de las quejas y reportarán cualquier falla al Titular de la Dirección de Procedimientos Jurídicos y Tecnologías Financieras para que gestione con el área correspondiente la atención de la misma.

22. En el caso de que ocurra una vulneración a la seguridad de la Plataforma de Usuarios Fintech la Jefatura de Departamento será la encargada de reportar cualquier amenaza y vulneración a la seguridad que provoque la pérdida, alteración o destrucción no autorizada de la información y de los datos personales de los Usuarios o bien, que provoque el uso, acceso o tratamiento no autorizado, por lo que deberá informar por cualquier medio, a la Dirección de Procedimientos Jurídicos y Tecnologías Financieras a efecto de que analice las causas y en su caso se implementen las acciones preventivas y correctivas para adecuar las medidas de seguridad a efecto de evitar que la vulneración se repita, y a la Dirección de

Tecnologías de la Información y Comunicaciones, a efecto de que realice las acciones correctivas de forma inmediata y definitiva en el caso de incidentes de carácter informático o tecnológico.

La Dirección de Procedimientos Jurídicos y Tecnologías Financieras elaborará una bitácora de las vulneraciones a la seguridad en la que se describa ésta, la fecha en la que ocurrió, el motivo de ésta y las acciones correctivas que fueron implementadas de forma inmediata y definitiva.

23. Para la preservación de la información producida y recibida con motivo de las Gestión Electrónica Fintech por medio de la Plataforma de Usuarios Fintech, se estará a las medidas de organización que para tales efectos determine la Dirección de Gestión y Control Documental y en su caso, para su conservación se archivarán las impresiones físicas de las comunicaciones generadas en dicha cuenta conforme a las disposiciones aplicables para los documentos físicos y a lo indicado por dicha Dirección de Gestión y Control Documental.

24. En lo que no se oponga a las presentes políticas serán aplicable las políticas previstas para la Gestión Electrónica y, en su caso, las políticas de la Gestión Ordinaria.

B.4.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: B.4. SUBPROCEDIMIENTOS DE GESTIONES PREVIAS A LOS PROCEDIMIENTOS PREVISTOS EN EL TÍTULO QUINTO DE LA LPDUSF FINTECH

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS Y TECNOLOGÍAS FINANCIERAS	1. DESIGNA A LOS SERVIDORES PÚBLICOS AUTORIZADOS QUE PODRÁN ACCEDER A LA PLATAFORMA DE USUARIOS FINTECH QUE SE HAYA IMPLEMENTADO PARA LLEVAR A CABO EL PROCESO DE GESTIÓN ELECTRÓNICA, COMUNICANDO AL JEFE DE DEPARTAMENTO EL LISTADO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS AUTORIZADOS PARA SU CONOCIMIENTO Y CUMPLIMIENTO.	☐ MEMORÁNDUM
	2. VERIFICA EN LA PLATAFORMA DE USUARIOS FINTECH LAS QUEJAS INGRESADAS Y ASIGNA AL SERVIDOR PÚBLICO AUTORIZADO CORRESPONDIENTE PARA SU ATENCIÓN.	☐ CORREO ELECTRÓNICO
SERVIDOR PÚBLICO ASIGNADO (ASESOR) Y/O JEFE DE DEPARTAMENTO DE PROCEDIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS FINANCIERAS.	3. VERIFICA EN LA PLATAFORMA DE USUARIOS FINTECH LAS QUEJAS ASIGNADAS Y REVISA QUE LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN SEA SUFICIENTE PARA DETERMINAR LA NATURALEZA DEL ASUNTO Y EL PROCEDIMIENTO A SEGUIR. **¿LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA ES SUFICIENTE?** **SÍ** CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 7.	☐ CORREO ELECTRÓNICO

B.4.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: B.4. SUBPROCEDIMIENTOS DE GESTIONES PREVIAS A LOS PROCEDIMIENTOS PREVISTOS EN EL TÍTULO QUINTO DE LA LPDUSF FINTECH

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ASIGNADO (ASESOR) Y/O JEFE DE DEPARTAMENTO DE PROCEDIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS FINANCIERAS.	**NO** 4. ENVÍA POR LA PLATAFORMA OFICO AL USUARIO SOLICITÁNDOLE LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA QUE LA REMITA DENTRO DE LOS 3 DÍAS HÁBILES SIGUIENTES A LA RECEPCIÓN DE LA NOTIFICACIÓN DEL OFICIO. TIEMPO: 5 DIAS HÁBILES.	☐ OFICIO
	5. VERIFICA EN LA PLATAFORMA SI EL USUARIO ENVIÓ LA INFORMACIÓN SOLICITADA Y QUE HAYA TRASCURRIDO EL PLAZO DE TRES DÍAS. **¿USUARIO ENVIÓ LA INFORMACIÓN SOLICITADA?** **SI** CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 7. **NO**	☐ RESPUESTA
	6. ENVÍA Y NOTIFICA A USUARIO OFICIO QUE DESECHA LA QUEJA. **FIN DEL PROCEDIMIENTO**	☐ OFICIO

B.4.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: B.4. SUBPROCEDIMIENTOS DE GESTIONES PREVIAS A LOS PROCEDIMIENTOS PREVISTOS EN EL TÍTULO QUINTO DE LA LPDUSF FINTECH

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ASIGNADO (ASESOR) Y/O JEFE DE DEPARTAMENTO DE PROCEDIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS FINANCIERAS.	7. INICIA GESTIÓN ELECTRÓNICA REMITIENDO A LA INSTITUCIÓN FINANCIERA EL ESCRITO Y DOCUMENTOS DE LA QUEJA MEDIANTE LA PLATAFORMA, SOLICITANDO LA DOCUMENTACIÓN Y RESPUESTA CORRESPONDIENTE EN UN PLAZO DE 20 DÍAS HÁBILES.	☐ OFICIO
	8. VERIFICA EN LA PLATAFORMA SI LA INSTITUCIÓN FINANCIERA ENVIÓ LA INFORMACIÓN Y RESPUESTA SOLICITADA Y QUE HAYA TRASCURRIDO EL PLAZO CONCEDIDO. **¿INSTITUCIÓN FINANCIERA ENVIÓ LA INFORMACIÓN SOLICITADA?** **SI** CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 15. **NO**	☐ RESPUESTA
	9. VERIFICA SI LA INSTITUCIÓN FINANCIERA SOLICITÓ REVERSA, CORRECCIÓN DE DATOS O PRORROGA. **¿INSTITUCIÓN FINANCIERA SOLICITÓ REVERSA, CORRECCIÓN DE DATOS O PRÓRROGA?** **NO** CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 11.	☐ RESPUESTA

B.4.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: B.4. SUBPROCEDIMIENTOS DE GESTIONES PREVIAS A LOS PROCEDIMIENTOS PREVISTOS EN EL TÍTULO QUINTO DE LA LPDUSF FINTECH

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	SÍ	
JEFE DE DEPARTAMENTO DE PROCEDIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS FINANCIERAS.	10. ACEPTA O RECHAZA LA REVERSA, CORRECCIÓN DE DATOS O PRÓRROGA SOLICITADA POR LA INSTITUCÓN FINANCIERA Y LA COMUNICA A LA MISMA POR LA PLATAFORMA.	☐ OFICIO
	11. VERIFICA SI LA INSTITUCIÓN FINANCIERA SOLICITÓ INFORMACIÓN ADICIONAL. **¿LA INSTITUCIÓN FINANCIERA SOLICITÓ INFORMACIÓN ADICIONAL?** **NO** CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 16.	☐ RESPUESTA
	SI	
	12. ENVÍA POR LA PALATAFORMA OFICIO AL USUARIO SOLICITÁNDOLE LA INFORMACIÓN ADICIONAL PARA QUE LA REMITA DENTRO DE LOS 3 DÍAS HÁBILES SIGUIENTES A LA RECEPCIÓN DE LA NOTIFICACIÓN DEL OFICIO.	☐ OFICIO
	13. VERIFICA EN LA PLATAFORMA SI EL USUARIO ENVÍO LA INFORMACIÓN SOLICITADA Y QUE HAYA TRASCURRIDO EL PLAZO DE TRES DÍAS HÁBILES.	☐ CORREO ELECTRÓNICO.

B.4.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: B.4. SUBPROCEDIMIENTOS DE GESTIONES PREVIAS A LOS PROCEDIMIENTOS PREVISTOS EN EL TÍTULO QUINTO DE LA LPDUSF FINTECH

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
JEFE DE DEPARTAMENTO DE PROCEDIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS FINANCIERAS.	**¿USUARIO ENVIÓ LA INFORMACIÓN SOLICITADA?** **NO** LA GESTIÓN ELECTRÓNICA TERMINA CON CONCLUSIÓN DESFAVORABLE. **FIN DEL PROCEDIMIENTO** **SÍ**	
	14. REMITE MEDIANTE LA PLATAFORMA A LA INSTITUCIÓN FINANCIERA LA INFORMACIÓN ADICIONAL ENVIADA POR EL USUARIO, SOLICITANDO LA DOCUMENTACIÓN Y RESPUESTA CORRESPONDIENTE.	☐ OFICIO
	15. VERIFICA EN LA PLATAFORMA LA RESPUESTA DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA, O LA FALTA DE RESPUESTA.	☐ CORREO ELECTRÓNICO
	16. INFORMA Y NOTIFICA A USUARIO RESPUESTA O BIEN FALTA DE LA MISMA Y SOLICITA SE MANIFIESTE SI ESTA CONFORME O NO CON LA RESPUESTA. **¿USUARIO ESTA DE ACUERDO CON LA RESPUESTA DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA?** **SÍ**	☐ CORREO ELECTRÓNICO

B.4.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: B.4. SUBPROCEDIMIENTOS DE GESTIONES PREVIAS A LOS PROCEDIMIENTOS PREVISTOS EN EL TÍTULO QUINTO DE LA LPDUSF FINTECH

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
JEFE DE DEPARTAMENTO DE PROCEDIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS FINANCIERAS.	LA GESTIÓN ELECTRÓNICA TERMINA CON CONCLUSIÓN FAVORABLE. **FIN DEL PROCEDIMIENTO** **NO** LA GESTIÓN ELECTRÓNICA TERMINA CON CONCLUSIÓN DESFAVORABLE. **FIN DEL PROCEDIMIENTO** TIEMPO MÁXIMO: 37 DÍAS HÁBILES PARA CONCLUIR LA GESTIÓN, CONTANDO TODAS LAS VARIABLES.	
	17. IMPRIME Y ENVÍA PARA SU ARCHIVO LAS COMUNICACIONES GENERADAS EN EL MES RESPECTO DE LAS GESTIONES ELECTRÓNICAS, DE CONFORMIDAD CON LAS DISPOSICIONES LEGALES Y ADMINISTRATIVAS APLICABLES.	☐ FORMATOS ☐ ARCHIVO.
	18. RINDE UN INFORME MENSUAL A LA DIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS Y TECNOLOGÍAS FINANCIERAS, DE LAS GESTIONES ELECTRÓNICAS RECIBIDAS Y CONCLUIDAS EN EL MES CORRESPONDIENTE. TIEMPO: DENTRO DE LOS PRIMEROS TRES DÍAS HÁBILES DE CADA MES.	☐ INFORME

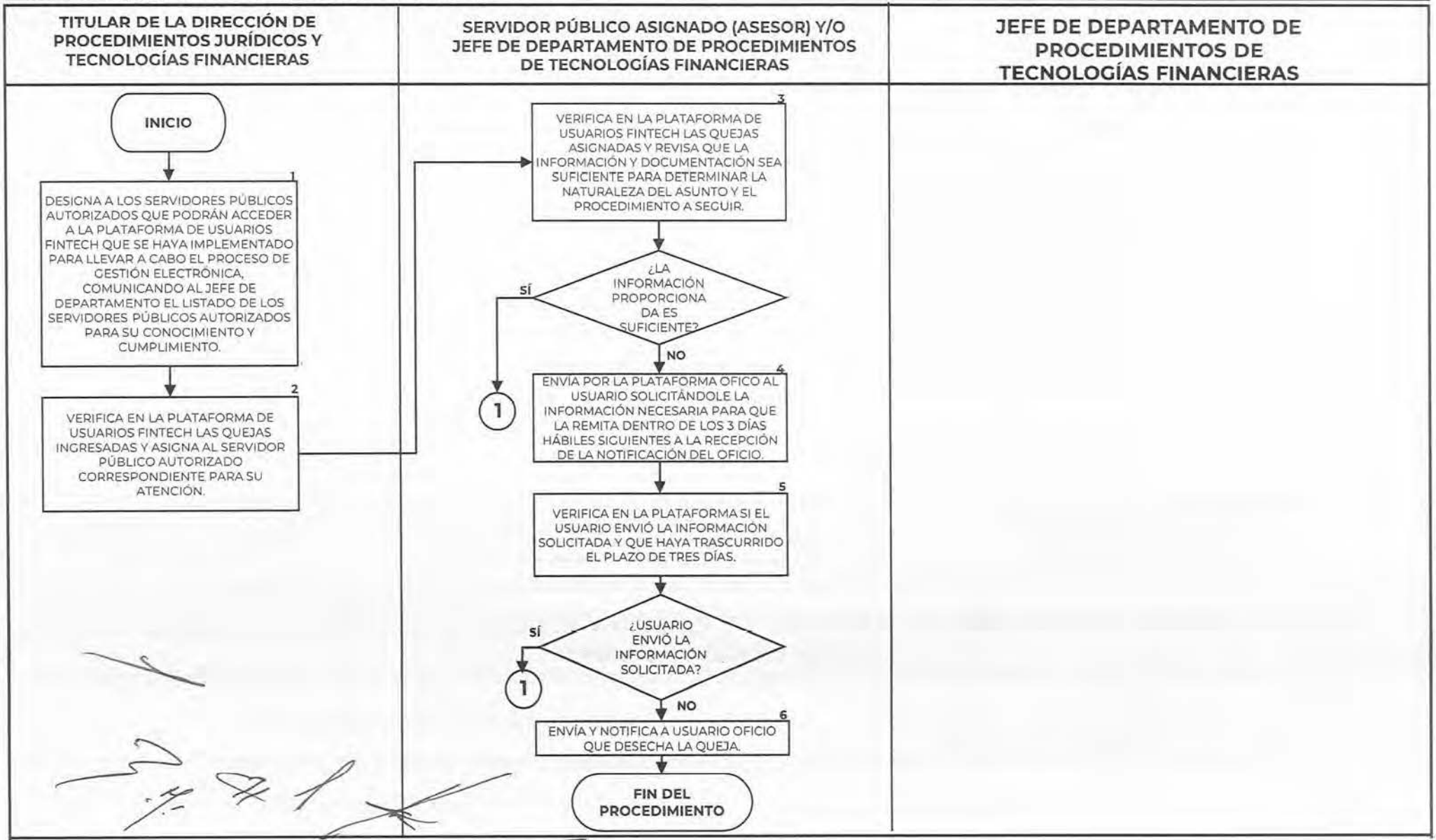
B.4.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: B.4. SUBPROCEDIMIENTOS DE GESTIONES PREVIAS A LOS PROCEDIMIENTOS PREVISTOS EN EL TÍTULO QUINTO DE LA LPDUSF FINTECH

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS Y TECNOLOGÍAS FINANCIERAS	19. RECIBE EL INFORME Y REPORTA LOS DATOS ESTADÍSITICOS A LA SUBDIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y DESARROLLO ESTADÍSTICO. **FIN DEL PROCEDIMIENTO**	☐ CORREO ELECTRÓNICO

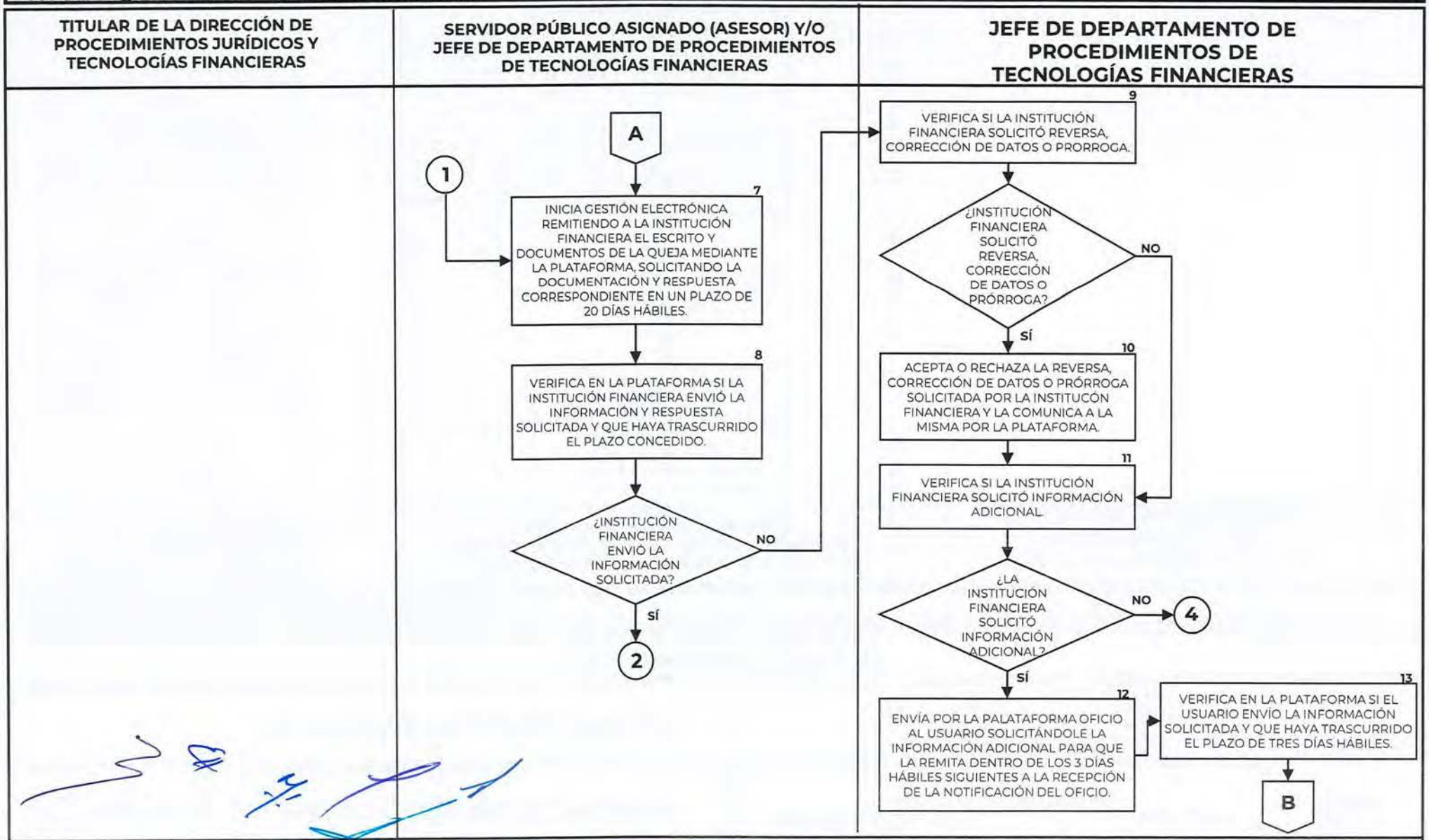
A.5.3. DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: B.4. SUBPROCEDIMIENTOS DE GESTIONES PREVIAS A LOS PROCEDIMIENTOS PREVISTOS EN EL TÍTULO QUINTO DE LA LPDUSF FINTECH



A.5.3. DIAGRAMA DE FLUJO

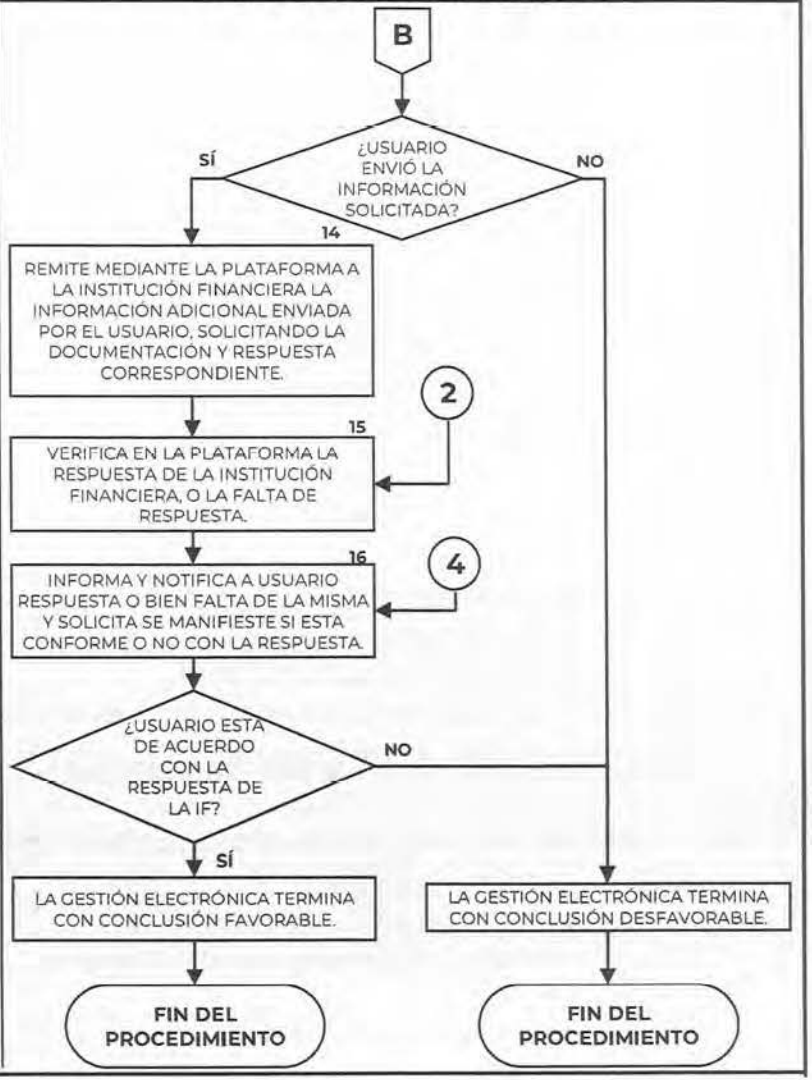
SUBPROCEDIMIENTO: B.4. SUBPROCEDIMIENTOS DE GESTIONES PREVIAS A LOS PROCEDIMIENTOS PREVISTOS EN EL TÍTULO QUINTO DE LA LPDUSF FINTECH



A.5.3. DIAGRAMA DE FLUJO

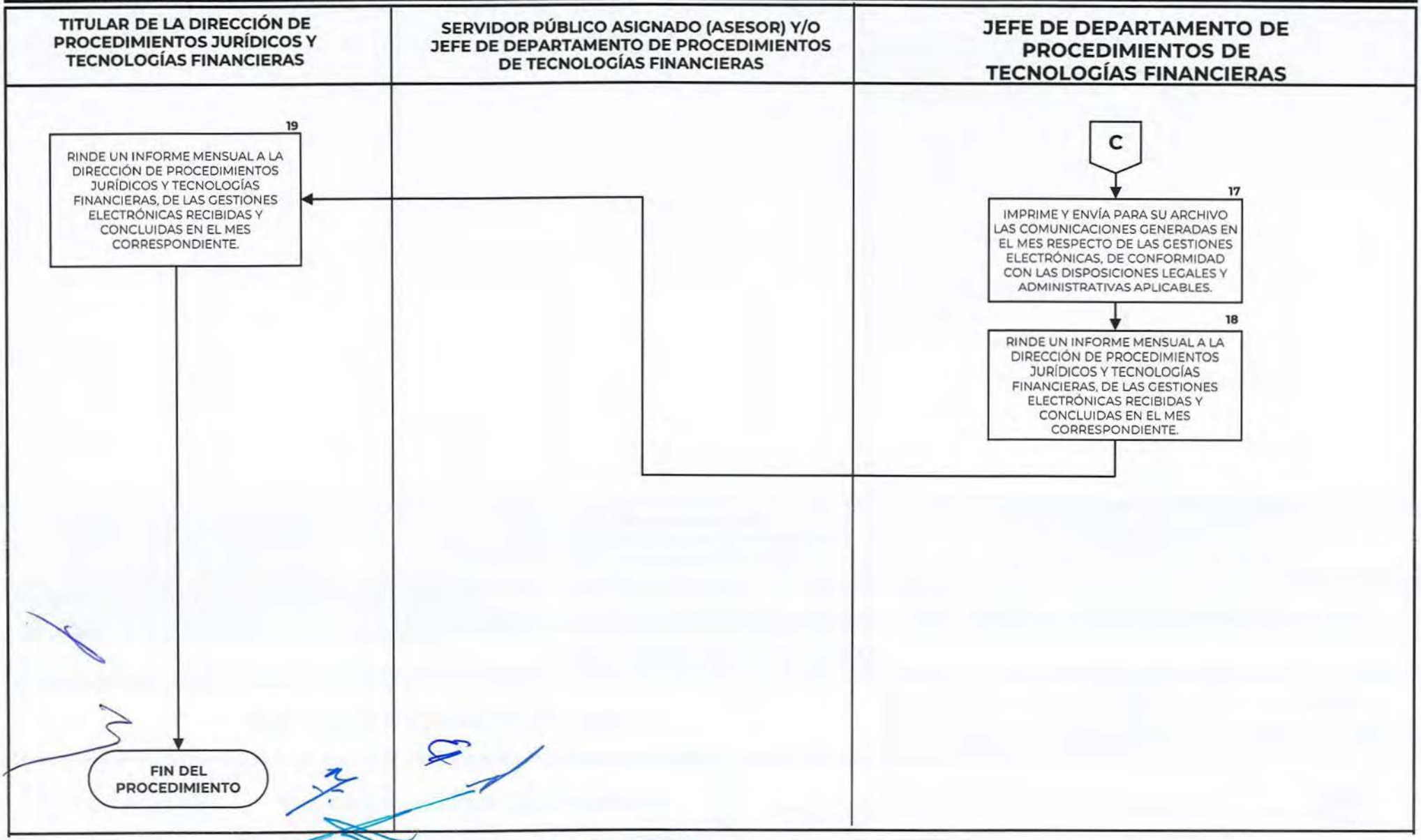
SUBPROCEDIMIENTO: B.4. SUBPROCEDIMIENTOS DE GESTIONES PREVIAS A LOS PROCEDIMIENTOS PREVISTOS EN EL TÍTULO QUINTO DE LA LPDUSF FINTECH

TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS Y TECNOLOGÍAS FINANCIERAS	SERVIDOR PÚBLICO ASIGNADO (ASESOR) Y/O JEFE DE DEPARTAMENTO DE PROCEDIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS FINANCIERAS	JEFE DE DEPARTAMENTO DE PROCEDIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS FINANCIERAS



A.5.3. DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: B.4. SUBPROCEDIMIENTOS DE GESTIONES PREVIAS A LOS PROCEDIMIENTOS PREVISTOS EN EL TÍTULO QUINTO DE LA LPDUSF FINTECH



C. CONCILIACIÓN

C.1. SUBPROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN PRESENCIAL

C.1.1. Políticas de Operación

1. Antes de iniciar un procedimiento formal de reclamación, se podrá desahogar alguno de los dos procedimientos previos de gestión, denominados Gestión Ordinaria y Gestión Electrónica, excepto en los siguientes supuestos, en los cuales los asuntos podrán desahogarse mediante el procedimiento conciliatorio:

   a. Para interrumpir la prescripción del asunto planteado, ya que en términos del artículo 66 de la LPDUSF, sólo la presentación de la reclamación puede tener ese alcance.
   b. A solicitud del propio Usuario (cuando se reúnan los requisitos previstos en los artículos 60, 63, 65 y 68 de la LPDUSF).
   c. Por contar con respuesta negativa y soporte documental proporcionado por la UNE de la IF, para evitar dilaciones innecesarias.

   También se exceptúa de Gestión Electrónica cuando la IF no tenga firmado convenio de colaboración, en términos del artículo 11, fracción XI de la LPDUSF, en este caso el asunto se puede llevar mediante Gestión Ordinaria.

2. Las reclamaciones podrán presentarse por escrito o por comparecencia en las Unidades de Atención a Usuarios.

   Cuando la reclamación de presente por comparecencia se utilizará como guía de redacción el **Anexo 1**.

3. Se recibirán las reclamaciones de los Usuarios siempre que cumplan con los siguientes requisitos:

   a) Nombre y domicilio del reclamante;
   b) Nombre y domicilio del representante o persona que promueva en su nombre, así como el documento en que conste dicha atribución, para los casos en los que aplique este supuesto;
   c) Descripción del servicio que se reclama, y relación sucinta de los hechos que motivan la reclamación;
   d) Nombre de la IF contra la que se formula la reclamación.

e) Documentación que ampare la contratación del servicio que origina la reclamación.
f) Se haya presentado dentro del término de dos años contados a partir de que se presente el hecho que les dio origen, a partir de la negativa de la IF a satisfacer las pretensiones del Usuario o, en caso de que se trate de reclamaciones por servicios no solicitados, a partir de que tuvo conocimiento del mismo.
g) Se reclamen cuantías totales inferiores a tres millones de unidades de inversión, salvo tratándose de reclamaciones en contra de instituciones de seguros en cuyo caso la cuantía deberá de ser inferior a seis millones de unidades de inversión.

4. Las Unidades de Atención a Usuarios solicitarán a las instituciones financieras la información necesaria para atender todos los puntos de la reclamación.

5. Las reclamaciones que procedan y que den cumplimiento a lo señalado en los artículos 60, 63, 65 y 68, fracción I de la Ley, serán desahogadas dentro del procedimiento conciliatorio, las Unidades de Atención a Usuarios deberán registrar los asuntos en el SIO, así como su seguimiento.

6. Para registrar los montos de las reclamaciones en SIO, deberá señalarse el mecanismo de cuantificación, de acuerdo a los siguientes:

   a) El Usuario cuantifica y exhibe el documento con lo que acredita el importe reclamado.
   b) El Usuario cuantifica, pero no acredita la totalidad de lo que reclama, solo una parte.
   c) El Usuario no cuantifica, pues es una reparación y no tiene un documento que lo acredite, pero sabe que se le tiene que devolver una cantidad de los recursos.
   d) La Unidad de Atención a Usuarios lo determina conforme a la documentación que presenta el Usuario.

7. Las reclamaciones deberán ser rechazadas como improcedentes si se encuentran en alguno de los siguientes supuestos, ya sea que se deriven del propio escrito de reclamación, de la documentación exhibida por el Usuario o se presenten durante el procedimiento de conciliación:

a) Tratándose del cumplimiento de fideicomisos, cuando las reclamaciones se presenten en contra de fideicomitentes y/o fideicomisarios.

b) Cuando las prestaciones reclamadas deriven de variaciones en las tasas de interés y estas últimas sean consecuencia directa de las condiciones generales observadas en los mercados, siempre y cuando se cuenten con los elementos técnicos necesarios que así lo permitan determinar.

c) Cuando el monto reclamado exceda lo dispuesto en la LPDUSF. Por cuantías totales superiores a tres millones de unidades de inversión, salvo tratándose de reclamaciones en contra de instituciones de seguros en cuyo caso la cuantía no deberá ser superior a seis millones de unidades de inversión.

d) La reclamación no se haya presentado dentro del término de dos años contados a partir de que se presente el hecho que les dio origen, a partir de la negativa de la IF a satisfacer las pretensiones del Usuario o, en caso de que se trate de reclamaciones por servicios no solicitados, a partir de que tuvo conocimiento del mismo.

e) Habiéndose tenido por acordada la falta de interés jurídico o por desistido de su reclamación y presente otra posteriormente por los mismos hechos.

f) Cuando de los hechos de la reclamación se desprenda que lo reclamado por el Usuario no deviene de la contratación de una operación o servicio financiero.

g) Cuando de la documentación presentada por el Usuario se desprenda de manera clara que lo reclamado por el Usuario se encuentra excluido o no cubierto por el contrato celebrado con la IF.

   En asuntos de fianzas, invariablemente se deberá agotar la reclamación ante la propia IF, de conformidad con lo establecido por el artículo 279 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, por lo que el plazo señalado se computará a partir de que el Usuario reciba la respuesta por parte de la Institución o desde el momento en que haya concluido el término legal sin que la IF le dé respuesta.

h) Cuando las reclamaciones se presenten en contra de sociedades que realicen actividades análogas a las que desempeñan los intermediarios financieros, siempre y cuando dichas sociedades no hayan sido autorizadas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, o en su caso, la Comisión Nacional Supervisora que corresponda.

i) Cuando el asunto de la reclamación haya sido conocido con anterioridad por la CONDUSEF o por las Comisiones Nacionales Supervisoras dentro de un

procedimiento conciliatorio o arbitral, siempre y cuando se advierta identidad de partes y de pretensiones.

j) Cuando la controversia derivada de los hechos reclamados esté siendo o haya sido dirimida por un órgano jurisdiccional, siempre y cuando se advierta identidad de partes, de pretensiones y acciones.

k) Cuando la reclamación versa sobre un producto o servicio que no se contrató (Artículo 63 fracción V de la LPDUSF).

l) Cuando la reclamación se presenta en contra de una empresa que no es IF .

8. Cuando la reclamación sea procedente, y se trate de algún asunto trascendente, la Unidad de Atención a Usuarios deberá remitirla a la Dirección General de Verificación y Sanciones, a más tardar el día hábil siguiente al de su recepción.

9. Cuando se trate de reclamaciones presentadas de manera conjunta por los Usuarios que presenten problemas comunes con una o varias Instituciones Financieras, la Unidad de Atención a Usuarios debe solicitarles que nombren a uno o varios representantes formales comunes, debiendo éstos presentar poder conforme lo establecido en las Políticas Generales de este manual.

10. Las Unidades de Atención a Usuarios pueden suplir la deficiencia de las reclamaciones en beneficio del Usuario.

11. Las Unidades de Atención a Usuarios siempre deberán desahogar el procedimiento de conciliación atendiendo estrictamente a los plazos señalados en la LPDUSF, el Estatuto Orgánico de la CONDUSEF y el presente documento normativo:

    a) La Unidad de Atención a Usuarios correrá traslado a la IF acerca de la reclamación presentada en su contra, dentro de los ocho días hábiles siguientes a la fecha de recepción de la misma, señalando en el mismo acto la fecha de la celebración de la audiencia de conciliación, con apercibimiento de sanción pecuniaria, en caso de asistir. (Artículo 67 LPDUSF).

    b) Se citará a las partes a una audiencia de conciliación que se realizará dentro de los veinte días hábiles siguientes contados a partir de la fecha en que se reciba la reclamación. (Artículo 68, fracción I Bis LPDUSF)

c) La Unidad de Atención a Usuarios podrá suspender justificadamente y por una sola ocasión, la audiencia de conciliación. En este caso, la Unidad de Atención a Usuarios señalará día y hora para su reanudación, la cual deberá llevarse a cabo dentro de los diez días hábiles siguientes.

La falta de presentación del informe no podrá ser causa para suspender la audiencia referida. (Artículo 68 fracción IV LPDUSF).

d) La Unidad de Atención a Usuarios podrá diferir por una única vez la audiencia, para requerir información adicional a la IF . (Artículo 68 fracción VI LPDUSF). En este caso, la Unidad de Atención a Usuarios señalará día y hora para su reanudación, la cual deberá llevarse a cabo dentro de los diez días hábiles siguientes.

12. Las reclamaciones asignadas para ser tramitadas en el "Proceso de Conciliación" desde su inicio y de aquellas que le sean reasignadas, deben de estar bajo la custodia del servidor público al que se le asigne el asunto en el SIO, hasta la conclusión de este proceso.

13. Cuando el Usuario no asista a la cita de audiencia de conciliación, éste deberá presentar una constancia documental que acredite las causas por las cuales no pudo asistir a la audiencia, dentro de los diez días hábiles siguientes a la fecha de la audiencia, para tener por justificada su inasistencia, debiéndosele señalar nueva fecha de audiencia dentro de los siguientes diez días hábiles a partir de que se reciba la justificación del Usuario.

    En caso de que el Usuario no justifique su inasistencia, se acordará como falta de interés del Usuario.

14. La audiencia de conciliación podrá ser diferida en los casos siguientes, debiendo señalarse nueva fecha de audiencia:
    a) Únicamente a petición de las partes por encontrarse en pláticas conciliatorias.
    b) Cuando la CONDUSEF así lo considere conveniente, en beneficio de los Usuarios de los servicios financieros.
    c) A petición del Usuario por requerir información adicional de la IF.
    d) Por requerimiento de un análisis u opinión técnico-financiera a la "Unidad Administrativa" de la CONDUSEF competente para realizar la misma.
    e) Por solicitar información a otra IF reclamada.

f) Por solicitar información a la "Empresa Operadora de la Base de Datos Nacional SAR".

g) Por solicitar información a las "Comisiones Nacionales Supervisoras" u otras "Dependencias de Gobierno", tanto estatales como federales.

h) Cuando no exista la constancia de notificación de alguna de las partes, incluido el fiado para el caso de reclamaciones del sector fianzas.

15. Al iniciar la audiencia de conciliación, el servidor público deberá expresar a las partes, que todos los servicios que proporciona la CONDUSEF son **gratuitos**; dicho señalamiento deberá quedar asentado en el acta correspondiente.

16. En el acta que se levanta en la audiencia de conciliación, se deberá dejar evidencia textual de que se exhortó a las partes a llevar a cabo la conciliación, para lo cual la Unidad de Atención a Usuarios debe realizar una propuesta o propuestas concretas de solución a los asuntos que se encuentren en conciliación, para lo cual se debe considerar en todo momento, que esta Comisión Nacional tiene como finalidad alcanzar la equidad entre las partes y que se alcance un arreglo pronto entre ellas.

17. Si el Usuario asiste a la Audiencia de Conciliación acompañando de persona de confianza o apoderado, esta situación deberá asentarse en el acta, agregando los datos generales del acompañante o apoderado, así como de la identificación oficial; además, en el caso del apoderado, deberán asentarse los datos concernientes a la acreditación de su personalidad jurídica, guardando como anexo copia del documento con el que acredite tal carácter.

18. Dentro de los 30 días hábiles posteriores a la conclusión del procedimiento y habiendo registrado al menos un incumplimiento de la IF, deberá enviarse el expediente físico debidamente integrado a la "Dirección General de Verificación y Sanciones"; solicitando la aplicación de las sanciones registradas.

19. La Unidad de Atención a Usuarios se guiará para el requerimiento de información a la IF con la herramienta Check List que se encuentra en el SIO, en la cual se enlistarán los documentos sugeridos a solicitar, acorde a la causa y producto.

20. El Usuario podrá solicitar la emisión del dictamen durante la audiencia de conciliación con la que concluye el procedimiento, o posterior a la misma. Si se solicita durante la audiencia se hará constar en actas la debida notificación de las

partes, y se requerirá en ese acto a la IF para que presente su informe dentro del plazo de 10 días hábiles posteriores al día de la audiencia.

En caso de no solicitarse durante la audiencia, se hará constar en el acta que se dejan a salvo los derechos del Usuario, y que podrá hacerse dicha solicitud de dictamen posteriormente y por escrito.

21. La Unidad de Atención a Usuarios deberá verificar antes de enviar el expediente a la "Dirección de Dictaminación", que el mismo se encuentre completamente integrado y foliado, así como que la digitalización del mismo se encuentre completa en el sistema Alfresco/Edi, acorde al año del folio SIO.

22. Si posterior a la Audiencia de Conciliación, el Usuario solicita la emisión del dictamen, deberá hacerlo por escrito, y la Unidad de Atención a Usuarios notificará a la IF.

    Si la IF no está dada de alta en el SINE, la Unidad de Atención a Usuarios deberá realizar la notificación correspondiente a través de Servicio Postal Mexicano, y esperar hasta que cuente con el acuse de recibo para remitir el expediente a la Dirección de Dictaminación.

23. Toda solicitud de dictamen requerida por parte del Usuario, debe turnarse a la Dirección de Dictaminación para su tratamiento, debiendo dicha acción quedar registrada en el SIO.

    NOTA: En caso de que exista desistimiento por parte del Usuario, antes de turnar la solicitud de Dictamen al área de Dictaminación, deberá acordar lo correspondiente al desistimiento respectivo, así como que la solicitud formulada queda sin efectos, con fundamento en el artículo 68, fracción VII de la LPDUSF.

24. En caso de que el Usuario presente una reconsideración con más elementos de prueba para la elaboración de su dictamen, estos se deberán anexar al expediente y remitir a la Dirección de Dictaminación.

25. Si el Usuario presenta un Recurso de Revisión o Amparo y el expediente se encuentre en la Dirección de Dictaminación, ésta deberá expedir las copias certificadas correspondientes y remitirlas a la Dirección de Disposiciones, Convenios, Contratos y Recursos de Revisión o a la Dirección Contenciosa para que éstas determinen lo que en derecho proceda.

26. El servidor público encargado de llevar a cabo la conciliación, deberá verificar antes de enviar el expediente a la Dirección de Dictaminación, que el mismo contenga los siguientes elementos:

BANCOS

a) El comprobante respectivo cuando el Usuario cuente con el servicio de banca electrónica.

b) En el caso de asuntos cuya controversia sean cheques, deberán acompañar copias legibles del título o títulos de crédito cuestionadas, de la tarjeta muestra de firmas y de cualquier otro documento que permita corroborar las firmas.

c) En los consumos no reconocidos con tarjeta de crédito, se deberá acompañar copia del o los pagarés, en forma legible y del contrato de apertura de crédito en cuenta corriente o de depósito correspondiente en el caso de tarjetas de débito.

d) Cuando se trate de "Cajeros Automáticos", se deberá acompañar copia de la tira auditora o comprobante de la operación en donde se refleje el error al momento de dispensar el efectivo.

e) En transferencias electrónicas se deberá acreditar, en primer término, que se cuenta con el servicio de banca electrónica o similar, y para esto se puede contar con la documentación que sirve de base para la contratación de los servicios, además de especificarse el tipo de cuenta del cargo en cuestión.

SEGUROS

f) En materia de "Gastos Médicos/Vida/Comisiones", por la causa Inexactas declaraciones;

- Fecha en la que el usuario presento la reclamación ante la compañía de seguros.
- Fecha en la que el usuario presento documentación requerida por la IF, con fundamento en el art. 69 de la Ley sobre el Contrato de Seguro.
- Fecha en la que la IF, rescindió de pleno derecho el contrato de seguro en términos del art. 48 de la Ley sobre el Contrato de Seguro
- Nombre de la persona a la que le notificaron la rescisión señalada en el punto anterior.

g) En materia de "Seguros de Gastos Médicos", por la causa padecimientos preexistentes, y periodo de espera;

- Orientar al usuario para que pida el apoyo del médico tratante para que proporcione un informe detallado en el que especifique la fecha probable de inicio del padecimiento, así como el tratamiento que se realizó.
- Orientar al usuario para que su médico tratante especifique que el padecimiento tiene o no vínculo con algún padecimiento que pudiera considerarse como preexistente.
- En los asuntos de emergencia médica, solicitar que el médico tratante informe las razones médicas por las cuales consideró que era una emergencia, de acuerdo a lo descrito por las "Condiciones Generales de la Póliza Reclamada".
- En los asuntos donde exista una controversia en la terminología de los conceptos de medicina, solicitar a la IF, que señale una definición y/o descripción.

h) En materia de Seguros de auto, por la causa daño;

- En los asuntos donde el usuario no esté conforme con la reparación del vehiculo, solicitar al mismo que señale las razones por las cuales no esta de acuerdo. (precisar los daños).
- Solicitar a la IF que explique en que consistió la reparación que se realizó al vehiculo, las refacciones sustituidas o reparadas, así como el costo total pagado por la misma, agregando los documentos en los que sustente la citada información.
- En los asuntos de agravación del riesgo, solicitar a la IF las razones por las que considera que el asegurado agravó el riesgo tomando en consideración las "Condiciones Generales de la Póliza".

i) En materia de todos los "Seguros en General", por la causa de Inconformidad con el monto a indemnizar;

- Solicitar a IF las "Condiciones Generales de la Póliza" reclamada en caso de que el usuario no cuente con ellas.
- Solicitar al Usuario que cuantifique el monto de su reclamo, agregando los documentos en los que lo sustente, señalado los conceptos y sumas parciales que lo integran, lo anterior tomando en consideración lo pactado en las "Condiciones Generales de la Póliza" reclamada.
- Solicitar a la IF que señale el valor que considera que tiene obligación de cumplir, agregando los documentos en los que lo sustente.
- En los asuntos donde la IF señale un valor inferior al del valor comercial del vehiculo (salvamentos) solicitarle que indique en relación a qué se cobró la

prima de la póliza, y si estaría dispuesta a devolver las primas cobradas en exceso.

j) En materia de Pago de Primas deberá corroborar que el recibo de pago de primas sea el original y no el provisional.

k) En materia de Prescripción solicitar al usuario los documentos en los que sustente que se interrumpió la prescripción o en su caso la protesta.

l) En materia de Seguros y Fianzas, resulta necesario se remita básicamente la documentación que sirvió de base para la contratación del servicio: póliza, condiciones generales, comprobantes de pago de primas, documentación de donde se desprenda la comunicación que existió entre el reclamante y la IF antes de iniciar el procedimiento conciliatorio (reclamaciones de pago, rescisiones, rechazo, etc.), así como la documentación que acredite la realización del siniestro reclamado.

AFORES

m) En los asuntos de traspasos indebidos solicitar que el usuario en el uso de la voz, determine que no firmó la solicitud y contrato, aunado a que la firma que los calza no es la que él utiliza para sus actos públicos y privados.

n) Solicitar los documentos a los que hacen referencia las respectivas circulares de la CONSAR, los cuales deberán ser legibles.

o) En los demás tipos de asuntos se deberán de acompañar de copia del contrato de administración de fondos para el retiro, cuadro de comisiones, solicitud de registros, etc.

Conformación de los expedientes

27. La Unidad de Atención a Usuarios deberá integrar los expedientes que se generan como parte del procedimiento conciliatorio, observando para su debida integración, conservación, resguardo y fácil localización de acuerdo a los siguientes criterios:

a) Los datos de la portada deberán estar completos, tanto el nombre del reclamante como el folio interno, especificando claramente el número de expediente.

b) El formato de la fecha de apertura iniciará por día, mes y año, misma que deberá coincidir con el sello de recibido de la Unidad de Atención a Usuarios y clave de clasificación.

c) En cuanto se concluyan las actuaciones en los expedientes se deberá señalar en la carátula la fecha de cierre, número de fojas y legajos que lo integran.

d) En caso de que el expediente no se haya concluido y esté programada su transferencia al archivo de concentración, se dejarán vacíos los campos de fecha de cierre, señalando con lápiz el número de fojas y legajos que lo integraron.

e) El expediente deberá estar foliado en la parte inferior derecha de cada foja, sugiriendo para ello la tinta roja con el objeto de distinguir el folio con mayor claridad, en caso de que se presente un error, éste deberá nulificarse con marcador de tinta negra colocando a un lado el número correcto.

f) El folio se realizará por foja y no por página, de forma legible y de manera consecutiva cuidando de no repetir números o dejar fojas sin foliar, en el caso de los acuses de recibo se foliarán tanto el sobre devuelto como el acuse respectivo.

28. Los expedientes debidamente integrados deberán ser cosidos, evitando el uso de broches metálicos, debiendo retirar todas las notas, separadores, "post-its" que no tengan valor para el expediente. Asimismo todo aquel material que contenga información en anexos presentados por el Usuario se integrarán al expediente retirando las micas, portadas, arillos para engargolado y demás accesorios que no tengan valor jurídico.
29. Al final del mes, el Titular de la Unidad de Atención, debe evaluar la atención brindada a los Usuarios, con base en los tableros de supervisión que desarrolle la Vicepresidencia Técnica.

Propuestas de Conciliación

30. La Unidad de Atención a Usuarios podrá encuadrar la propuesta de conciliación expresada en la Audiencia, dentro de los siguientes supuestos, entre otros:

a) Que la IF tome en consideración el historial como cliente que tiene el usuario, y le ofrezca un convenio que cubra parcialmente/totalmente sus pretensiones.

b) Enfatizar los elementos positivos proporcionados por el Usuario en su reclamación, a fin de conseguir postura favorable de la IF.

c) Tomando en consideración los elementos proporcionados por la parte reclamante, se revise de nueva cuenta el caso a efecto de incentivar que la IF reconsidere postura favorable.

d) Si el reclamante está proporcionando nuevos elementos en relación a la reclamación planteada, se difiera la audiencia proporcionando copia de la documentación del reclamante al apoderado de la IF para que sean revisados y analizado, a efecto de llegar a efecto de llegar al cambio de postura de la IF.

"Conclusión Favorable" en el Procedimiento Conciliatorio

31. El procedimiento conciliatorio debe tener desenlace favorable para el Usuario en los siguientes casos:

a) Cuando las pretensiones del usuario son ***satisfechas al 100%*** durante el desarrollo de la audiencia conciliatoria y el cumplimiento se comprueba en ese momento.
b) En los casos en que el Usuario y la Institución tienen un acuerdo de cumplimiento posterior a la Audiencia de Conciliación celebrando un ***Convenio Conciliatorio*** cumplimentado, donde se especifica el monto u objeto a cumplir, la fecha de cumplimiento, los días para su acreditación ante la CONDUSEF, así como las obligaciones, los plazos y sus consecuencias.
c) Para los casos en que las partes lleguen a un acuerdo **Parcial**, este tendrá por una parte un desenlace favorable (el cual puede ser satisfecho al 100% o por Convenio) y otra, el asunto se dejan a salvo los derechos del Usuario por los temas no resueltos para continuar con los procesos que ofrece la Comisión, o para que los haga valer ante la autoridad competente.
d) Cuando el Usuario se ***desiste por cumplimiento*** de sus pretensiones previo o durante la audiencia conciliatoria. De la misma manera, ocurre cuando el Usuario manifiesta el cumplimiento de su asunto al incurrir en una inasistencia.

"Conclusión NO Favorable" en el Procedimiento Conciliatorio

32. El procedimiento conciliatorio debe tener desenlace NO favorable para el Usuario en los siguientes casos:

a) Cuando las partes deciden someterse al ***Arbitraje***.
b) Para aquellos casos en que se dejan **a salvo los derechos** del Usuario por no llegar a un acuerdo entre las partes o bien, lo pide el Usuario ante la inasistencia de la IF.
c) En los casos en que ***no se cumple el Convenio Conciliatorio*** por parte de la IF.

d) Particularmente, cuando ***no se realiza el traspaso a la afore*** original del Usuario.

"Conclusión por Otros motivos" en el Procedimiento Conciliatorio

33. Los diferentes desenlaces por "Otros motivos" en que puede concluir el procedimiento conciliatorio presencial debe agruparse en los siguientes casos:
    a) Cuando se conozca que el asunto está o ha sido visto por una ***Autoridad Judicial***.
    b) En los casos en que el Usuario presenta su ***desistimiento***, antes o durante la celebración de la audiencia.
    c) Por ***falta de interés*** del Usuario, por no reanudar el procedimiento posterior a una suspensión o por no desahogar la prevención.
    d) Los asuntos que en su admisión sean notoriamente ***improcedentes***.
    e) Para aquellos asuntos en los cuales el Usuario no se presenta a la audiencia de conciliación estando debidamente notificado, y no justifica su ***inasistencia***.
    f) También en todas aquellas circunstancias que el asunto es concluido en el proceso conciliatorio y que no sea ***otro*** diferente de los supuestos anteriores, que son los más frecuentes.

Posible Robo de Identidad (Protocolo PORI)

34. Adicionalmente a los numerales anteriores, tratándose de procesos conciliatorio por posible robo de identidad, se atenderá a los siguientes numerales de este apartado.

35. Los asuntos PORI deben tramitarse directamente por Conciliación cuando no se trate de Instituciones Financieras que tengan convenio SIGE.

    También, puede realizarse posteriormente a la Gestión Electrónica cuando el resultado no haya sido favorable al Usuario.

36. Previamente a la determinación del tipo de proceso por parte del servidor público responsable del asunto, dicho servidor público deberá proceder como se indica en el apartado de Atención Técnica Jurídica de este mismo documento normativo. (solicitud de RCE, bloqueo y entrega de Guía MP).

37. Documentos que deberán solicitarse por el servidor público responsable del asunto a la IF al requerir su informe de Ley acorde a los artículos 11 fracción XX, 53, 67 segundo párrafo, 68 fracciones II y III, primer párrafo de la LPDUSF:

a) Documentación con la que se acreditó la contratación del producto;
b) El contrato de adhesión firmado por el Usuario y su respectiva carátula;
c) La copia de la identificación oficial y el comprobante del domicilio del Usuario;
d) Indique el número de registro del contrato de adhesión con el cual se encuentra identificado en esta Comisión Nacional (RECA);
e) Copia de los estados de cuenta correspondientes a la línea de crédito, desde su apertura a la fecha de presentación del informe de Ley requerido;
f) Exhiba documento con el cual se acredite la solicitud y recepción de la línea de crédito;
g) Informe el saldo deudor de la línea de crédito, así como exhiba el estudio de viabilidad del crédito otorgado en términos del artículo 18 Bis 1 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.

38. Para el caso de haber recibido aclaración relacionada con los hechos que se reclaman, informe el número de aclaración, así como la evidencia de la respuesta otorgada y los documentos que la sustentaron, con que dio cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 23, fracción II, de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.

39. Por seguridad del asunto, el Citatorio a Audiencia dirigido a la IF no debe contener la identificación del Usuario, tampoco la Reclamación de manera integral u otro documento que contenga la firma del Usuario.

40. Durante la Audiencia, la Unidad de Atención a Usuarios debe identificar si se trata de un asunto de Posible Robo de Identidad, y en su caso, entregar al Usuario la guía para presentar la denuncia ante el Ministerio Público, solicitar el bloqueo de la consulta (en caso de que el Usuario no lo haya solicitado en Atención Técnica Jurídica), y registrar dicha circunstancia en el SIO.

41. En la audiencia respectiva, la Unidad de Atención a Usuarios deberá hacer especial énfasis en que las propuestas de solución busquen que los Usuarios de los servicios financieros no tengan que asumir perjuicios derivados de la suplantación de identidad, sino las instituciones financieras. (Artículo 68 fracción VII LPDUSF).

42. El procedimiento de conciliación debe sujetarse a los siguientes plazos:

Plazos obligatorios para el procedimiento de "Conciliación"				Días hábiles acumulados
Emitir citatorio (8 días hábiles)	8			8
Realizar la audiencia de conciliación (10 días hábiles contados a partir del día en que se recibió la notificación).		20		28
Realizar audiencia que se haya diferido.			10	38
Total en caso de presentarse				38

C.1.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.1. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN PRESENCIAL

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	1. RECIBE EL "ESCRITO FORMAL DE RECLAMACIÓN", LO REVISA Y VERIFICA QUE CUMPLA CON LOS ARTÍCULOS 60, 63, 65 Y 68 DE LA LPDUSF. TIEMPO: INDETERMINADO. **¿EL ESCRITO CUMPLE CON EL ARTÍCULO 60, 63, 65 Y 68 DE LA LEY?** **SÍ** CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 4. **NO**	☐ ESCRITO FORMAL DE RECLAMACIÓN
	2. OFRECE APOYO AL USUARIO PARA ELABORAR CORRECTAMENTE SU "ESCRITO FORMAL DE RECLAMACIÓN". **¿EL USUARIO ACEPTA APOYO?** **NO** CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 6. **SÍ**	☐ ESCRITO FORMAL DE RECLAMACIÓN

C.1.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.1. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN PRESENCIAL

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	3. ELABORA JUNTO CON EL USUARIO EL "ESCRITO FORMAL DE RECLAMACIÓN" CONFORME A LOS HECHOS Y CONSIDERACIONES APORTADAS POR ÉL MISMO. TIEMPO: 20 MINUTOS. 4. VERIFICA SI TIENE COMPLETA LA DOCUMENTACIÓN SOPORTE. TIEMPO: 5 MINUTOS. **¿EL USUARIO TIENE DOCUMENTOS COMPLETOS?** **NO** 5. INDICA AL USUARIO LA DOCUMENTACIÓN QUE DEBERÁ PRESENTAR PARA ACEPTAR SU ASUNTO Y CONTINUAR CON LA ATENCIÓN, REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA Y LOS DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO. TIEMPO: 5 MINUTOS. REGRESA A LA ACTIVIDAD No. 1. **Sí**	☐ ESCRITO FORMAL DE RECLAMACIÓN

C.1.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.1. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN PRESENCIAL

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	6. OFRECE AL USUARIO LA OPCIÓN DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN DE MANERA PRESENCIAL O TELEFÓNICA, EXPLICÁNDOLE AMBAS MODALIDADES. TIEMPO: 5 MINUTOS. **¿EL USUARIO ACEPTA LA CONCILIACIÓN TELEFÓNICA?** **SÍ** 7. VER **"B.3 SUBPROCEDIMIENTO DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN TELEFÓNICA»** DEL PRESENTE MANUAL. **FIN DEL PROCEDIMIENTO** **NO** 8. SELLA "ESCRITO FORMAL DE RECLAMACIÓN" Y REGISTRA EN EL SIO LA RECEPCIÓN, ADEMÁS DE LOS DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO. TIEMPO: 5 MINUTOS. **NOTA 1:** TRATANDOSE DE ASUNTOS "TRASCENDENTES", SE DEBE REITIR A LA DIRECCIÓN GENERAL DE VERIFICACIÓN Y SANCIONES A MÁS TRADAR EL DÍA HÁBIL SIGUIENTE, PARA QUE ÉSTA DETERMINE SOBRE LA ACCIÓN A SEGUIR.	ESCRITO FORMAL DE RECLAMACIÓN

C.1.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.1. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN PRESENCIAL

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	9. DETERMINA EL CURSO A SEGUIR DE ACUERDO A LO SIGUIENTE: **A. IMPROCEDENCIA.** **B. PREVENCIÓN.** **C. PROCEDENCIA.** TIEMPO: INDETERMINADO. **A. IMPROCEDENCIA.**	
	10. ELABORA "ACUERDO DE IMPROCEDENCIA", LO PRESENTA AL TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS PARA SU REVISIÓN Y FIRMA, SE REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ ACUERDO DE IMPROCEDENCIA
	11. RECIBE "ACUERDO DE IMPROCEDENCIA" DEBIDAMENTE FIRMADO, LO NOTIFICA AL USUARIO Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ ACUERDO DE IMPROCEDENCIA
	12. ESPERA A QUE EL USUARIO INTERPONGA RECURSO DE REVISIÓN DENTRO DE LOS 15 DÍAS HÁBILES SIGUIENTES A LA NOTIFICACIÓN DEL ACUERDO. TIEMPO: INDETERMINADO. **¿EL USUARIO INTERPUSO RECURSO?** **NO**	

C.1.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.1. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN PRESENCIAL

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	13. ARCHIVA "EXPEDIENTE" COMO ASUNTO CONCLUIDO Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. **FIN DEL PROCEDIMIENTO** **SÍ** 14. REALIZA LAS ACCIONES CORRESPONDIENTES, (VER **"B.4 SUBPROCEDIMIENTO TRÁMITE DEL RECURSO DE REVISIÓN EN LA ETAPA DE CONCILIACIÓN"**) Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. **FIN DEL PROCEDIMIENTO** **B. PREVENCIÓN.** 15. ELABORA "ACUERDO DE PREVENCIÓN" DIRIGIDO AL USUARIO, FIJÁNDOLE HASTA 20 DÍAS HÁBILES PARA QUE DESAHOGUE ESA PREVENCIÓN, SEÑALANDO EL APERCIBIMIENTO LEGAL RELATIVO A TENER POR NO PRESENTADA LA RECLAMACIÓN POR FALTA DE INTERÉS DEL USUARIO, LO PRESENTA AL TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS PARA SU REVISIÓN Y FIRMA, SE REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ EXPEDIENTE ☐ ACUERDO DE PREVENCIÓN

C.1.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.1. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN PRESENCIAL

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	16. RECIBE "ACUERDO DE PREVENCIÓN" DEBIDAMENTE FIRMADO POR EL TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS, LO NOTIFICA AL USUARIO Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. **¿EL USUARIO DESAHOGA PREVENCIÓN?** **NO**	☐ ACUERDO DE PREVENCIÓN
	17. ELABORA "ACUERDO DE NO DESAHOGO DE PREVENCIÓN" HACIENDO EFECTIVO EL APERCIBIMIENTO LEGAL FORMULADO, LO PRESENTA AL TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS PARA SU REVISIÓN Y FIRMA, SE REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ ACUERDO DE NO DESAHOGO DE PREVENCIÓN
	18. RECIBE "ACUERDO DE NO DESAHOGO DE PREVENCIÓN", DEBIDAMENTE FIRMADO POR EL TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS Y ARCHIVA EL ASUNTO COMO CONCLUIDO, TENIÉNDOSE COMO RECLAMACIÓN NO PRESENTADA POR FALTA DE INTERÉS DEL USUARIO Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ ACUERDO DE NO DESAHOGO DE PREVENCIÓN

C.1.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.1. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN PRESENCIAL

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	**FIN DEL PROCEDIMIENTO** **SÍ** CONTINÚA EN ACTIVIDAD No. 19. **NOTA 2:** CUANDO EL USUARIO DESAHOGA LA PREVENCIÓN, DEBE EMITIRSE EL "ACUERDO DE DESAHOGO DE PREVENCIÓN". **C. PROCEDENCIA.** 19. RADICA LA RECLAMACIÓN PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN PRESENCIAL Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. 20. ELABORA "ACUERDO DE RADICACIÓN" O "ACUERDO DE DESAHOGO DE PREVENCIÓN", "CITATORIO A AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN" Y "FORMATO PARA NOTIFICACIÓN" SEÑALANDO DÍA, HORA Y DOCUMENTOS QUE LA IF DEBE PRESENTAR EN LA AUDIENCIA Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ ACUERDO DE RADICACIÓN/ACUERDO DE DESAHOGO DE PREVENCIÓN, CITATORIO A AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN ☐ FORMATO PARA NOTIFICACIÓN

C.1.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.1. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN PRESENCIAL

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	**NOTA 3:** SE DEBE CITAR A LA AUDIENCIA DENTRO DE LOS VEINTE DÍAS HÁBILES SIGUIENTES A PARTIR DE LA FECHA EN QUE SE RECIBA LA RECLAMACIÓN.	
	21. PRESENTA EL "ACUERDO DE DESAHOGO DE PREVENCIÓN" O "ACUERDO DE RADICACIÓN" Y EL "CITATORIO A AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN" JUNTO CON EL "ESCRITO FORMAL DE RECLAMACIÓN" AL TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS PARA SU REVISIÓN Y FIRMA. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ ACUERDO DE DESAHOGO DE PREVENCIÓN/ ACUERDO DE RADICACIÓN Y EL CITATORIO A AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN JUNTO CON EL ESCRITO FORMAL DE RECLAMACIÓN
	22. RECIBE DOCUMENTOS DEBIDAMENTE FIRMADOS Y NOTIFICA EL "ACUERDO DE DESAHOGO DE PREVENCIÓN" O "ACUERDO DE RADICACIÓN" Y EL "CITATORIO A AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN" AL USUARIO Y A LA IF, SEGÚN CORRESPONDA Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. **NOTA 4:** SE DEBE CORRER TRASLADO DE LA RECLAMACIÓN A LA IF DENTRO DE LOS OCHO DÍAS HÁBILES SIGUIENTES A LA FECHA DE RECEPCIÓN DE LA RECLAMACIÓN DEL USUARIO. EN LOS CASOS EN QUE SE ENCUENTRE COMPLETA LA RECLAMACIÓN, ES DECIR CUANDO	☐ ACUERDO DE DESAHOGO DE PREVENCIÓN ☐ ACUERDO DE RADICACIÓN ☐ CITATORIO A AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN

C.1.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.1. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN PRESENCIAL

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	NO SEA NECESARIO FORMULAR PREVENCIÓN. EN CASO DE QUE SE HAYA PREVENIDO AL USUARIO, SE CORRERÁ TRASLADO A LA IF DENTRO DE LOS OCHO DÍAS HÁBILES SIGUIENTES A LA FECHA EN QUE SE DESAHOGÓ LA PREVENCIÓN. 23. CONSULTA EN EL SIO LAS AUDIENCIAS PROGRAMADAS PARA EL DÍA Y LLAMA A LAS PARTES TRES VECES PARA VERIFICAR SU ASISTENCIA Y COMENZAR CON LA AUDIENCIA PUDIENDO SER DE LA SIGUIENTE MANERA: TIEMPO: INDETERMINADO. **NOTA 5:** EN CASO DE QUE EL USUARIO SE HAYA DESISTIDO DE LA RECLAMACIÓN PRESENTADA, SE DEBERÁ ELABORAR "ACUERDO DE DESISTIMIENTO", EN DONDE SE DEJA SIN EFECTOS EL "CITATORIO A AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN" Y NOTIFICARLO A LAS PARTES. **A. INASISTENCIA DE AMBAS PARTES** 24. CONFIRMA LA INASISTENCIA DE AMBAS PARTES A LA AUDIENCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 47.	☐ ACUERDO DE DESISTIMIENTO ☐ CITATORIO A AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN

C.1.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.1. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN PRESENCIAL

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	**B. ASISTENCIA DE LA IF E INASISTENCIA DEL USUARIO.** 25. RECIBE AL REPRESENTANTE DE LA IF Y LO CONDUCE A SU CUBÍCULO. TIEMPO: INDETERMINADO. CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 51. **C. ASISTENCIA DEL USUARIO E INASISTENCIA DE LA IF** 26. RECIBE AL USUARIO Y LO CONDUCE A SU CUBÍCULO. TIEMPO: INDETERMINADO. CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 62. **D. ASISTENCIA DE AMBAS PARTES** 27. RECIBE A LAS PARTES, Y LAS CONDUCE A SU CUBÍCULO. TIEMPO: INDETERMINADO. 28. IDENTIFICA A LAS PARTES LAS PRESENTA Y SOLICITA AL APODERADO DE LA IF QUE ACREDITE SU PERSONALIDAD. TIEMPO: INDETERMINADO.	

C.1.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.1. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN PRESENCIAL

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	29. SOLICITA A LA IF SU INFORME DE LEY JUNTO CON LA DOCUMENTACIÓN REQUERIDA, EN EL CITATORIO A AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN. TIEMPO: INDETERMINADO. **¿LA IF PRESENTÓ INFORME DE LEY Y DOCUMENTACIÓN?** **NO** 30. TOMA NOTA DE LA FALTA INCURRIDA POR LA IF (FALTA DE INFORME O DE DOCUMENTACIÓN O DE AMBOS O NO CUMPLEN CON LOS REQUISITOS DE LEY) PARA QUE EN SU MOMENTO EL TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS HAGA EFECTIVO EN EL ACTA, EL/LOS APERCIBIMIENTO(S) DECRETADO(S) EN EL CITATORIO A AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN, A EFECTO DE QUE SE DÉ INICIO AL PROCEDIMIENTO DE SANCIÓN CORRESPONDIENTE, (VER **"MANUAL DEL PROCEDIMIENTO PARA LA IMPOSICIÓN DE MULTAS"**) Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. **NOTA 6:** EN CASO DE QUE LA IF NO HAYA ENTREGADO EL INFORME DE LEY, SE LE REQUERIRÁ PARA QUE LO PRESENTE EN LA SIGUIENTE AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN.	

C.1.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.1. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN PRESENCIAL

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	**NOTA 7:** LA SOLICITUD DE SANCIÓN INICIARÁ UNA VEZ CONCLUIDO EL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO. **SÍ** 31. VERIFICA SI EL "INFORME DE LEY" RENDIDO POR LA IF CUMPLE CON LOS REQUISITOS A QUE SE REFIERE LA LPDUSF Y EN CASO DE TENER ANEXA LA "DOCUMENTACIÓN" SOLICITADA, ÉSTA SE ESTUDIA. TIEMPO: INDETERMINADO. 32. TOMA NOTA DE TAL HECHO PARA HACERLO CONSTAR EN EL "ACTA" CORRESPONDIENTE, LO ANALIZA Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. 33. SOLICITA INFORMACIÓN ADICIONAL A LA IF EN CASO DE REQUERIRLO DERIVADO DEL ANÁLISIS O A SOLICITUD DEL USUARIO Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. 34. ANALIZA JUNTO CON LAS PARTES EL DIFERIMIENTO DE LA AUDIENCIA PARA EL PRESENTE ASUNTO. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ INFORME DE LEY DE IF

C.1.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.1. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN PRESENCIAL

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	**¿SE DIFIERE O SUSPENDE AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN?** **SÍ** **NOTA 8:** SE PODRÁ DIFERIR O SUSPENDER LA AUDIENCIA DENTRO DE LOS SIGUIENTES DIEZ DIAS HÁBILES, BAJO LAS CONDICIONES QUE ESTABLECE LA LPDUSF.	
	35. LEVANTA "ACTA DE DIFERIMIENTO DE AUDIENCIA" O "ACTA DE SUSPENSIÓN DE AUDIENCIA" SEÑALANDO DÍA Y HORA PARA QUE TENGA VERIFICATIVO EL DESAHOGO DE LA NUEVA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN, FIRMA EL ACTA, RECABA FIRMA DE LAS PARTES, DEL TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. **NOTA 9:** EN CASO DE QUE LA IF NO HAYA ENTREGADO EL INFORME DE LEY, O ÉSTE NO HAYA SIDO CONTESTADO EN FORMA RAZONADA A TODOS Y CADA UNO DE LOS HECHOS DE LA RECLAMACIÓN COMO LE FUE REQUERIDO EN EL CITATORIO A AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN, O NO EXHIBA LA DOCUMENTACIÓN SOLICITADA, SE DEBERÁ SEÑALAR DICHA CIRCUNSTANCIA EN EL ACTA.	☐ ACTA DE DIFERIMIENTO DE AUDIENCIA/ACTA DE SUSPENSIÓN DE AUDIENCIA

C.1.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.1. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN PRESENCIAL

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	36. RECIBE "ACTA DE DIFERIMIENTO DE AUDIENCIA" O "ACTA DE SUSPENSIÓN DE AUDIENCIA" DEBIDAMENTE FIRMADA POR EL TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS, SELLA, ENTREGA UN EJEMPLAR A CADA UNA DE LAS PARTES Y EMITE DEL SIO EL "CUESTIONARIO DE ENCUESTA PARA CONCILIACIÓN" PARA SER APLICADO AL USUARIO. TIEMPO: INDETERMINADO. CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 23. **NO**	☐ ACTA DE DIFERIMIENTO DE AUDIENCIA/ACTA DE SUSPENSIÓN DE AUDIENCIA
	37. ENTREGA AL USUARIO COPIA DEL "INFORME DE LEY", PRESENTADO POR LA IF, EXHORTA A LAS PARTES A CONCILIAR SUS INTERESES Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. **¿LAS PARTES CONCILIARON?** **SÍ**	☐ INFORME DE LEY DE IF
	38. LEVANTA EL "ACTA DE ACUERDO CONCILIATORIO" EN DONDE EXPLICA AL USUARIO LOS EFECTOS Y ALCANCES DEL ACUERDO CELEBRADO, FIJA UN TÉRMINO PARA QUE LA IF ACREDITE SU CUMPLIMIENTO, APERCIBIÉNDOLA DE	☐ ACTA DE ACUERDO CONCILIATORIO

C.1.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.1. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN PRESENCIAL

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	QUE EN CASO DE INCUMPLIMIENTO A LO ACORDADO, SE HARÁ ACREEDORA A LA SANCIÓN CORRESPONDIENTE Y SE ORDENARÁ EL REGISTRO DEL PASIVO CONTINGENTE O RESERVA TÉCNICA Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. **NOTA 10:** CUANDO NO SE TENGAN LOS ELEMENTOS PARA CELEBRAR CONVENIO DE CONCILIACIÓN, LAS PARTES PODRÁN SOLICITAR LA SUSPENSIÓN DEL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO, PARA ARREGLAR SUS DIFERENCIAS.	
	39. SOLICITA FIRMA DE CONFORMIDAD DE LAS PARTES EN EL "ACTA DE ACUERDO CONCILIATORIO" Y RECABA LA DEL TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ ACTA DE ACUERDO CONCILIATORIO
	40. RECIBE EL "ACTA DE ACUERDO CONCILIATORIO" DEBIDAMENTE FIRMADA POR EL TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS, LA SELLA Y ENTREGA UN EJEMPLAR A CADA UNA DE LAS PARTES, (VER PROCEDIMIENTO **"CUMPLIMIENTO AL CONVENIO CONCILIATORIO"**). TIEMPO: INDETERMINADO. **FIN DEL PROCEDIMIENTO**	☐ ACTA DE ACUERDO CONCILIATORIO

C.1.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.1. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN PRESENCIAL

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	**¿EL PRODUCTO FINANCIERO ESTÁ EN EL REGISTRO DE OFERTA PÚBLICAS (ROPSA)?** **NO** 41. LEVANTA "ACTA DEJANDO A SALVO LOS DERECHOS DEL USUARIO" DEBIDO A QUE EL USUARIO Y LA IF NO LLEGARON A UN ACUERDO CONCILIATORIO, ASÍ COMO LA DECLINACIÓN DEL ARBITRAJE, PARA QUE EL USUARIO HAGA VALER SUS DERECHOS ANTE LOS TRIBUNALES COMPETENTES Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. CONTINÚA EN ACTIVIDAD No. 71. **SÍ** 42. VERIFICA QUE EL PRODUCTO RECLAMADO SE ENCUENTRE OFERTADO POR LA IF EN EL REGISTRO DE OFERTAS PÚBLICAS DEL SISTEMA ARBITRAL EN MATERIA FINANCIERA, E INVITA AL USUARIO A SU ACEPTACIÓN. TIEMPO: INDETERMINADO. **¿ACEPTAN ARBITRAJE?** **NO** CONTINÚA EN ACTIVIDAD No. 41.	☐ ACTA DEJANDO A SALVO LOS DERECHOS DEL USUARIO

C.1.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.1. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN PRESENCIAL

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	**SÍ**	
	43. LEVANTA "CONVENIO DE ARBITRAJE", SEÑALANDO SI LAS PARTES SE SOMETIERON AL ARBITRAJE EN AMIGABLE COMPOSICIÓN O EN ESTRICTO DERECHO, ASÍ COMO EL TIPO DE COMITÉ QUE ELIGE LA IF Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO.	▯ CONVENIO DE ARBITRAJE
	44. RECABA EN EL "CONVENIO DE ARBITRAJE", LAS FIRMAS DEL USUARIO, DE LA IF Y DEL TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS. TIEMPO: INDETERMINADO.	▯ CONVENIO DE ARBITRAJE
	45. RECIBE EL "CONVENIO DE ARBITRAJE" DEBIDAMENTE FIRMADO POR EL TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS, SELLA Y ENTREGA UN EJEMPLAR A LAS PARTES Y EMITE DEL SIO EL "CUESTIONARIO DE ENCUESTA PARA CONCILIACIÓN" PARA SER APLICADO AL USUARIO. TIEMPO: INDETERMINADO.	▯ CONVENIO DE ARBITRAJE

C.1.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.1. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN PRESENCIAL

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	46. TURNA EL "EXPEDIENTE" AL PROCESO DE ARBITRAJE, (VER PROCEDIMIENTO "**JUICIO ARBITRAL**") Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. **FIN DEL PROCEDIMIENTO** **A. INASISTENCIA DE AMBAS PARTES.** 47. VERIFICA SI LA IF PRESENTÓ EL INFORME DE LEY Y DOCUMENTACIÓN SOLICITADA. TIEMPO: INDETERMINADO. **¿LA IF PRESENTÓ INFORME DE LEY Y DOCUMENTACIÓN?** **NO** 48. TOMA NOTA DE LA FALTA INCURRIDA POR LA IF (FALTA DE INFORME O DE DOCUMENTACIÓN O DE AMBOS O NO CUMPLEN CON LOS REQUISITOS DE LEY) PARA QUE EN SU MOMENTO EL TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS HAGA EFECTIVO EN EL ACTA, EL APERCIBIMIENTO DECRETADO EN EL CITATORIO A AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN, A EFECTO DE QUE SE DÉ INICIO AL PROCEDIMIENTO DE SANCIÓN CORRESPONDIENTE, (VER **"MANUAL**	☐ EXPEDIENTE

C.1.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.1. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN PRESENCIAL

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	**DEL PROCEDIMIENTO PARA LA IMPOSICIÓN DE MULTAS"**) Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. CONTINÚA EN ACTIVIDAD No. 49. **SÍ** 49. LEVANTA "ACTA DE INASISTENCIA DE AMBAS PARTES" EN DONDE SE HACE CONSTAR QUE EL USUARIO Y LA IF NO COMPARECIERON A LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN ESTANDO DEBIDAMENTE NOTIFICADOS Y QUE EL USUARIO DEBE JUSTIFICAR SU INASISTENCIA DENTRO DE LOS DIEZ DÍAS HÁBILES SIGUIENTES A SU CELEBRACIÓN, FORMULANDO EL APERCIBIMIENTO LEGAL RESPECTIVO, FIRMA EL ACTA, RECABA LA FIRMA DEL TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. 50. RECIBE "ACTA DE INASISTENCIA DE AMBAS PARTES", DEBIDAMENTE FIRMADA POR EL TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS, SELLA, NOTIFICA A LAS PARTES Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA.	☐ ACTA DE INASISTENCIA DE AMBAS PARTES ☐ ACTA DE INASISTENCIA DE AMBAS PARTES

C.1.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.1. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN PRESENCIAL

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	**NOTA 11**: EN CASO DE QUE EL USUARIO NO JUSTIFIQUE SU INASISTENCIA, SE ACORDARÁ COMO FALTA DE INTERÉS DEL USUARIO Y NO PODRÁ PRESENTAR OTRA RECLAMACIÓN ANTE CONDUSEF POR EL MISMO ASUNTO; PARA LA IF EL TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS HARÁ EFECTIVO EL APERCIBIMIENTO DECRETADO EN ELCITATORIO A AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN A EFECTO DE QUE SE DÉ INICIO AL PROCEDIMIENTO DE SANCIÓN CORRESPONDIENTE, UNA VEZ CONCLUIDO EL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO. TIEMPO: INDETERMINADO. **B. ASISTENCIA DE LA IF E INASISTENCIA DEL USUARIO.** 51. VERIFICA QUE EL REPRESENTANTE DE LA IF TENGA ACREDITADA SU PERSONALIDAD Y SI ESTE PRESENTÓ EL INFORME DE LEY Y DOCUMENTACIÓN SOLICITADA. TIEMPO: INDETERMINADO. **¿LA IF PRESENTÓ INFORME DE LEY Y DOCUMENTACIÓN SOLICITADA?** **NO**	

C.1.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.1. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN PRESENCIAL

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	52. TOMA NOTA DE LA FALTA INCURRIDA POR LA IF (FALTA DE INFORME O DE DOCUMENTACIÓN O DE AMBOS O NO CUMPLEN CON LOS REQUISITOS DE LPDUSF) PARA QUE UNA VEZ CONCLUIDO EL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO EL TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS REALICE LA SOLICTUD DE SANCIÓN CORRESPONDIENTE PARA HACER EFECTIVO EL APERCIBIMIENTO DECRETADO EN EL CITATORIO A AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN Y DÉ INICIO AL PROCEDIMIENTO DE SANCIÓN CORRESPONDIENTE, (VER **"MANUAL DEL PROCEDIMIENTO PARA LA IMPOSICIÓN DE MULTAS**) Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. CONTINÚA EN ACTIVIDAD No. 53. **SÍ** 53. LEVANTA "ACTA DE INASISTENCIA DEL USUARIO", EN DONDE SE HACE CONSTAR QUE EL USUARIO DEBE JUSTIFICAR SU INASISTENCIA DENTRO DE LOS DIEZ DÍAS HÁBILES SIGUIENTES A SU CELEBRACIÓN EN CASO DE NO HACERLO SE ACORDARÁ COMO FALTA DE INTERÉS DEL USUARIO Y NO PODRÁ PRESENTAR OTRA ANTE LA CONDUSEF POR LOS MISMOS HECHOS, SOLICITA FIRMA DE	☐ ACTA DE INASISTENCIA DEL USUARIO

C.1.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.1. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN PRESENCIAL

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	CONFORMIDAD DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA IF, FIRMA EL ACTA, RECABA LA FIRMA DEL TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. **NOTA 12:** EN CASO DE QUE EL USUARIO NO ESTÉ DEBIDAMENTE NOTIFICADO, ELABORA "CITATORIO DE AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN CUANDO INICIALMENTE NO FUERON NOTIFICADOS", EN DONDE SE LE INFORMARÁ EL DÍA Y HORA DE LA NUEVA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN, DEBIENDO REGISTRAR EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA.	
	54. RECIBE "ACTA DE INASISTENCIA DEL USUARIO" DEBIDAMENTE FIRMADA POR EL TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS, SELLA Y ENTREGA UN EJEMPLAR AL REPRESENTANTE. SE LE CONCEDERÁ AL USUARIO UN PLAZO DE MÁXIMO 10_DÍAS HÁBILES SIGUIENTES DE LA NOTIFICACIÓN. TIEMPO: INDETERMINADO.	ACTA DE INASISTENCIA DEL USUARIO
	55. VERIFICA SI EL USUARIO JUSTIFICÓ SU INASISTENCIA A LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN. TIEMPO: INDETERMINADO.	

C.1.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.1. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN PRESENCIAL

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	**¿EL USUARIO JUSTIFICÓ SU INASISTENCIA?** **SÍ** CONTINÚA EN ACTIVIDAD No. 60. **NO**	
	56. ELABORA "ACUERDO EN QUE EL USUARIO NO JUSTIFICA SU INASISTENCIA" Y "CÓMPUTO DE DIEZ DÍAS POR INASISTENCIA", EN DONDE SE ACORDARÁ COMO FALTA DE INTERÉS DEL USUARIO, SE LOS PRESENTA AL TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS PARA SU REVISIÓN Y FIRMA DEBIENDO REGISTRAR EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ ACUERDO EN QUE EL USUARIO NO JUSTIFICA SU INASISTENCIA ☐ CÓMPUTO DE DIEZ DÍAS POR INASISTENCIA
	57. RECIBE "ACUERDO EN QUE EL USUARIO NO JUSTIFICA SU INASISTENCIA" Y "CÓMPUTO DE DIEZ DÍAS POR INASISTENCIA", DEBIDAMENTE FIRMADOS, LOS NOTIFICA A LAS PARTES Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ ACUERDO EN QUE EL USUARIO NO JUSTIFICA SU INASISTENCIA ☐ CÓMPUTO DE DIEZ DÍAS POR INASISTENCIA
	58. ESPERA A QUE EL USUARIO INTERPONGA EL RECURSO DE REVISIÓN DENTRO DE LOS 15 DÍAS HÁBILES SIGUIENTES A LA	

C.1.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.1. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN PRESENCIAL

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	NOTIFICACIÓN DEL ACUERDO. (VER PROCEDIMIENTO **"TRÁMITE DE RECURSO DE REVISIÓN EN LA ETAPA DE CONCILIACIÓN"**) Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. **¿EL USUARIO INTERPUSO RECURSO?** **SÍ** 59. REALIZA LAS ACCIONES CORRESPONDIENTES, (VER "B.4 SUBPROCEDIMIENTO TRÁMITE DEL RECURSO DE REVISIÓN EN LA ETAPA DE CONCILIACIÓN") Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. **FIN DEL PROCEDIMIENTO** **NO** 60. ARCHIVA "EXPEDIENTE", CONCLUYE EL ASUNTO Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. **FIN DEL PROCEDIMIENTO**	☐ EXPEDIENTE

C.1.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.1. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN PRESENCIAL

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	61. ELABORA "CITATORIO A AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN", "ACUERDO CITANDO NUEVAMENTE A LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN" Y "CÓMPUTO DE DIEZ DÍAS POR INASISTENCIA", SEÑALANDO DÍA Y HORA PARA QUE TENGA VERIFICATIVO LA MISMA, LOS PRESENTA AL TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS PARA SU REVISIÓN Y FIRMA, SE REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. 62. RECIBE DEBIDAMENTE FIRMADO EL "CITATORIO A AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN", "ACUERDO CITANDO NUEVAMENTE A LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN" Y "CÓMPUTO DE DIEZ DÍAS POR INASISTENCIA", LOS NOTIFICA A LAS PARTES Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. CONTINÚA EN ACTIVIDAD No. 23. **C. ASISTENCIA DEL USUARIO E INASISTENCIA DE LA IF** 63. VERIFICA SI LA IF ENTREGÓ EL INFORME DE LEY Y DOCUMENTACIÓN SOLICITADA. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ CITATORIO A AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN ☐ ACUERDO CITANDO NUEVAMENTE A LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN ☐ CÓMPUTO DE DIEZ DÍAS POR INASISTENCIA

C.1.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.1. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN PRESENCIAL

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	**¿LA IF CUMPLIÓ CON LA ENTREGA?** **SÍ** CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 64. **NO** CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 66.	
	64. LEE EL "INFORME DE LEY" AL USUARIO, LE PROPORCIONA UNA COPIA DEL MISMO, DE LA "DOCUMENTACIÓN" PRESENTADA Y CONTINÚA CON LA AUDIENCIA. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ INFORME DE LEY DE IF
	65. ANALIZA JUNTO CON EL USUARIO EL TRÁMITE A SEGUIR EN EL PRESENTE ASUNTO Y LE PREGUNTA SI DESEA QUE SE DIFIERA LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN. TIEMPO: INDETERMINADO. **¿HUBO DIFERIMIENTO?** **SÍ** CONTINÚA EN ACTIVIDAD No. 67. **NO** CONTINÚA EN ACTIVIDAD No. 70.	

C.1.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.1. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN PRESENCIAL

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	66. TOMA NOTA DE LA FALTA INCURRIDA POR LA IF (FALTA DE INFORME O DE DOCUMENTACIÓN O DE AMBOS O NO CUMPLEN CON LOS REQUISITOS DE LEY) PARA QUE EN SU MOMENTO EL TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS HAGA EFECTIVO EN EL ACTA, EL APERCIBIMIENTO DECRETADO EN EL CITATORIO A AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN E INICIE CON EL PROCEDIMIENTO DE SANCIÓN CORRESPONDIENTE, (VER **"MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA IMPOSICIÓN Y CONDONACIÓN DE MULTAS"**) Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. **DIFERIMIENTO** 67. LEVANTA "ACTA DE DIFERIMIENTO DE AUDIENCIA POR INASISTENCIA", SEÑALANDO FECHA Y HORA DE LA PRÓXIMA AUDIENCIA, HACIENDO CONSTAR LA INCOMPARECENCIA DE LA IF ESTANDO DEBIDAMENTE NOTIFICADA Y EN SU CASO, QUE EL INFORME NO CUMPLE CON LOS REQUISITOS DE LA LEY DE LA CONDUSEF, HACE EFECTIVO EL APERCIBIMIENTO, FIRMA EL ACTA, RECABA FIRMA DEL USUARIO, DEL TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA.	☐ ACTA DE DIFERIMIENTO DE AUDIENCIA POR INASISTENCIA

C.1.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.1. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN PRESENCIAL

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	TIEMPO: INDETERMINADO. **NOTA 13:** EN CASO DE QUE LA IF NO HAYA ENTREGADO EL INFORME DE LEY, SE LE REQUERIRÁ PARA QUE LO PRESENTE EN LA SIGUIENTE AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN MEDIANTE "OFICIO DE EMPLAZAMIENTO POR NO PRESENTAR INFORME LA IF" , DEBIENDO REGISTRAR TAL CIRCUNSTANCIA EN EL SIO.	
	68. RECIBE "ACTA DE DIFERIMIENTO DE AUDIENCIA" DEBIDAMENTE FIRMADA POR EL TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS, SELLA Y ENTREGA UN EJEMPLAR AL USUARIO. TIEMPO: INDETERMINADO.	▯ ACTA DE DIFERIMIENTO DE AUDIENCIA POR INASISTENCIA
	69. NOTIFICA LA NUEVA CITA PARA CELEBRAR AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN A LA IF Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. CONTINÚA EN ACTIVIDAD No. 23.	
	A SALVO DERECHOS	
	70. LEVANTA "ACTA DEJANDO A SALVO LOS DERECHOS DEL USUARIO" PARA QUE LOS HAGA VALER ANTE LOS TRIBUNALES COMPETENTES, HACIENDO CONSTAR LA INCOMPARECENCIA DE LA IF ESTANDO DEBIDAMENTE NOTIFICADA	▯ ACTA DEJANDO A SALVO LOS DERECHOS DEL USUARIO

C.1.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.1. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN PRESENCIAL

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	Y EN SU CASO, QUE EL INFORME NO CUMPLE CON LOS REQUISITOS DE LA LPDUSF O CON LA DOCUMENTACIÓN SOLICITADA, HACE EFECTIVO EL APERCIBIMIENTO, FIRMA EL ACTA, RECABA FIRMA DEL TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS, DEL USUARIO Y EMITE DEL SIO EL "CUESTIONARIO DE ENCUESTA PARA CONCILIACIÓN" PARA SER APLICADO AL USUARIO. TIEMPO: INDETERMINADO.	
	71. RECIBE "ACTA DEJANDO A SALVO LOS DERECHOS DEL USUARIO" DEBIDAMENTE FIRMADA POR EL TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS, SELLA Y ENTREGA UN EJEMPLAR AL USUARIO. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ ACTA DEJANDO A SALVO LOS DERECHOS DEL USUARIO
	72. VERIFICA CON EL USUARIO, SI EN ESE MOMENTO DESEA REALIZAR LA SOLICITUD DE DICTAMEN INDICANDO AL USUARIO QUE PARA INGRESAR LA SOLICITUD DE DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA Y PARA LA ORDEN DEL REGISTRO DEL PASIVO CONTINGENTE O LA CONSTITUCIÓN DE LA RESERVA TÉCNICA, SEGÚN CORRESPONDA A LA IF INVOLUCRADA, DEBE PRIMERAMENTE SOLICITAR EL DICTAMEN. TIEMPO INDETERMINADO.	

C.1.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.1. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN PRESENCIAL

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	**NOTA 14**: PARA LOS CASOS EN QUE NO SE TENGA CUANTIFICADO EL MONTO DE LO RECLAMADO SE LE REQUERIRÁ AL USUARIO EN EL ACTA DE AUDIENCIA QUE CUANTIFIQUE EL MONTO DE LO RECLAMADO, ASÍ COMO EL PLAZO PARA HACERLO. EN EL MOMENTO EN QUE EL USUARIO CUANTIFIQUE EL MONTO RECLAMADO, SE LE DARÁ VISTA A LA INSTITUCIÓN DE ESTE HECHO PARA QUE MANIFIESTE LO QUE A SU INTERÉS CONVENGA. CUANDO EL USUARIO NO CUANTIFICA EL MONTO RECLAMADO ELABORA "OFICIO REQUIRIENDO AL USUARIO CUANTIFIQUE EL MONTO DE LO RECLAMADO" PARA SOLICITARLE NUEVAMENTE SU CUANTIFICACIÓN. SIN EMBARGO, DE NO RECIBIR RESPUESTA EL SERVIDOR PUBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN ELABORA UN ACUERDO PARA ESTA SITUACIÓN. **¿USUARIO SOLICITA DICTAMEN EN ESE MOMENTO?** **NO** 73. ACUERDA EN EL ACTA QUE EL USUARIO NO SOLICITÓ DICTAMEN DURANTE LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN INDICÁNDOLE QUE	☐ ACTA CON ACUERDO SOBRE USUARIO NO SOLICITÓ DICTAMEN

C.1.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.1. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN PRESENCIAL

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	PODRÁ HACERLO POSTERIORMENTE POR MEDIO DE UN ESCRITO Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. **NOTA 15**: SI EL USUARIO PRESENTA CON POSTERIORIDAD EL ESCRITO SOLICITANDO LA EMISIÓN DE UN DICTAMEN, SE DEBERÁ ACORDAR DICHA SOLICITUD Y REMITIR EL "EXPEDIENTE" A LA DIRECCIÓN DE DICTAMINACIÓN EN UN TERMINO QUE NO EXCEDA DE CINCO DÍAS HÁBILES, SIENDO ESTA DIRECCIÓN LA RESPONSABLE DE NOTIFICAR A LA IF DE DICHA SOLICITUD DE DICTAMEN. CONTINÚA EN ACTIVIDAD No. 75. **SÍ**	☐ EXPEDIENTE
	74. ACUERDA EN EL ACTA LA SOLICITUD DE DICTAMEN DEL USUARIO Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA, CONSIDERANDO QUE DEBERA REMITIR EL "EXPEDIENTE" A LA DIRECCIÓN DE DICTAMINACIÓN EN UN TERMINO QUE NO EXCEDA DE CINCO DÍAS HÁBILES, SIENDO ESTA DIRECCIÓN LA RESPONSABLE DE NOTIFICAR A LA INSTITUCIÓN FINANCIERA DE DICHA SOLICITUD DE DICTAMEN. TIEMPO INDETERMINADO.	☐ SOLICITUD DE DICTAMEN

C.1.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

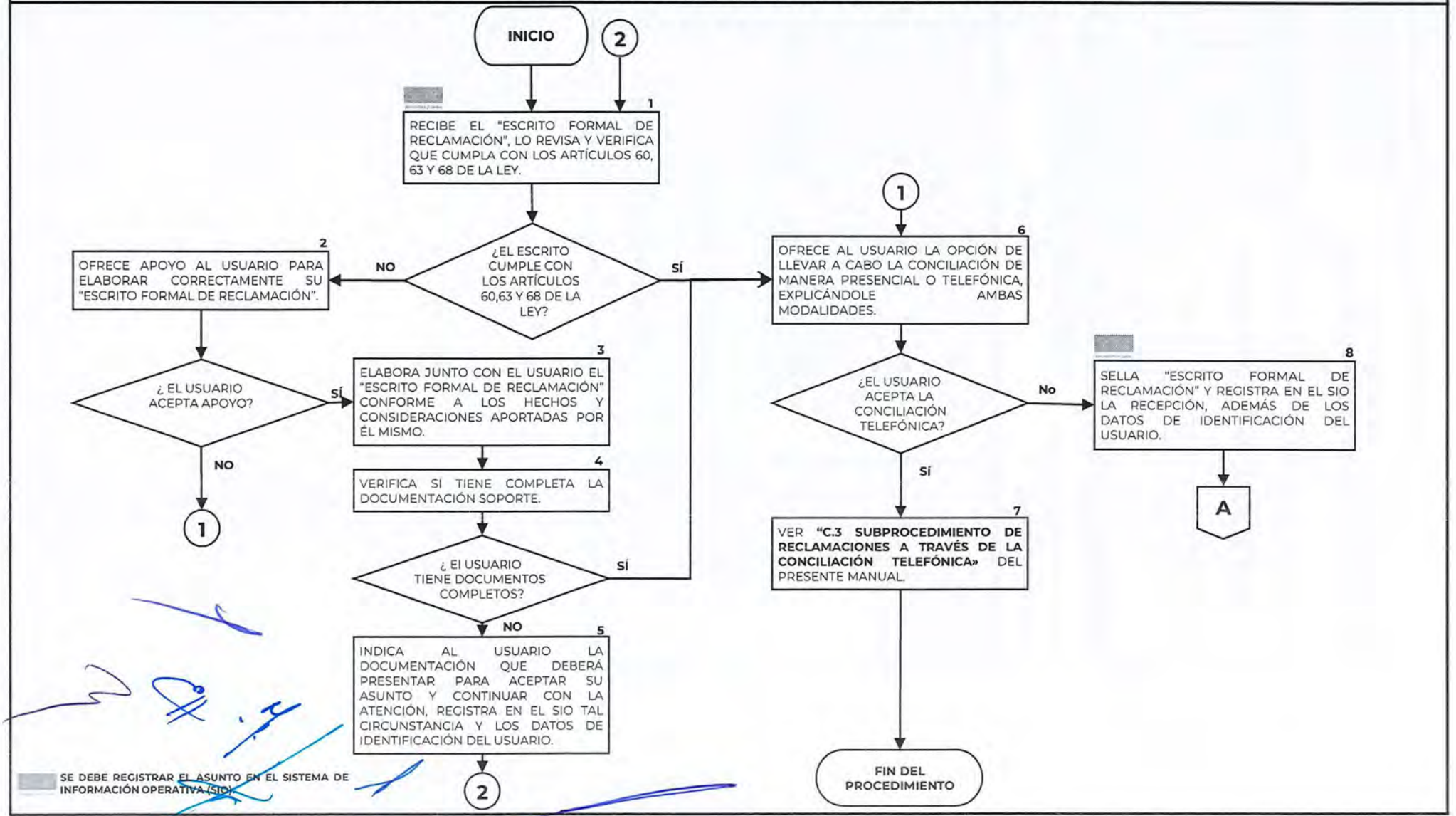
SUBPROCEDIMIENTO: C.1. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN PRESENCIAL

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	75. INDICA AL USUARIO DEPENDIENDO DE LA NATURALEZA DEL CASO, QUE EXISTE LA POSIBILIDAD DE LLEVAR SU ASUNTO EN EL ÁREA DE DEFENSORÍA, RECOMENDÁNDOLE ACUDIR A ESA ÁREA PARA QUE INICIE LOS TRÁMITES CORRESPONDIENTES, (VER PROCEDIMIENTO **"SOLICITUD Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA"**). TIEMPO: INDETERMINADO. **FIN DEL PROCEDIMIENTO**	

C.1.3. DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: C.1. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN PRESENCIAL

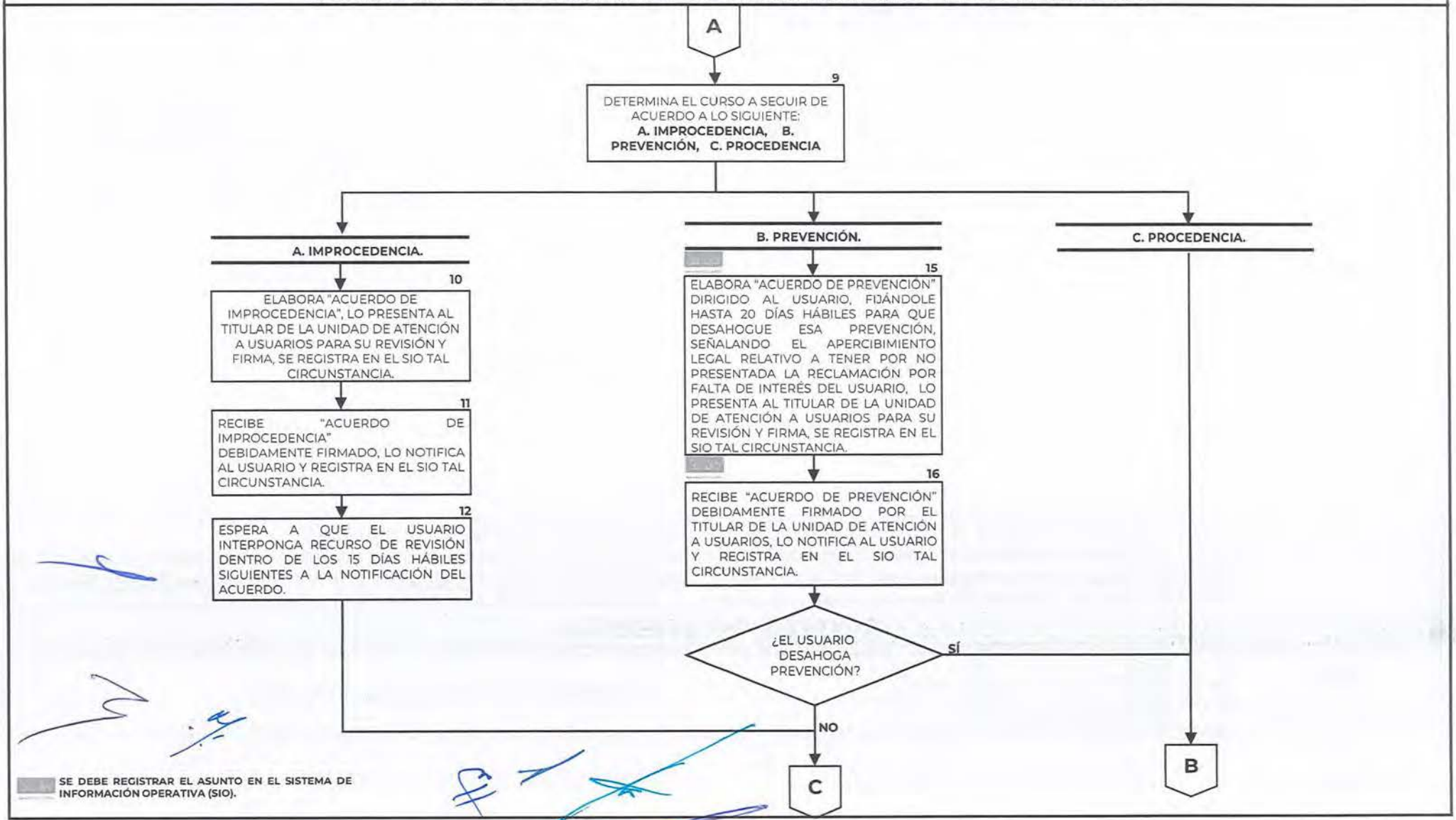
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN



C.1.3. DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: C.1. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN PRESENCIAL

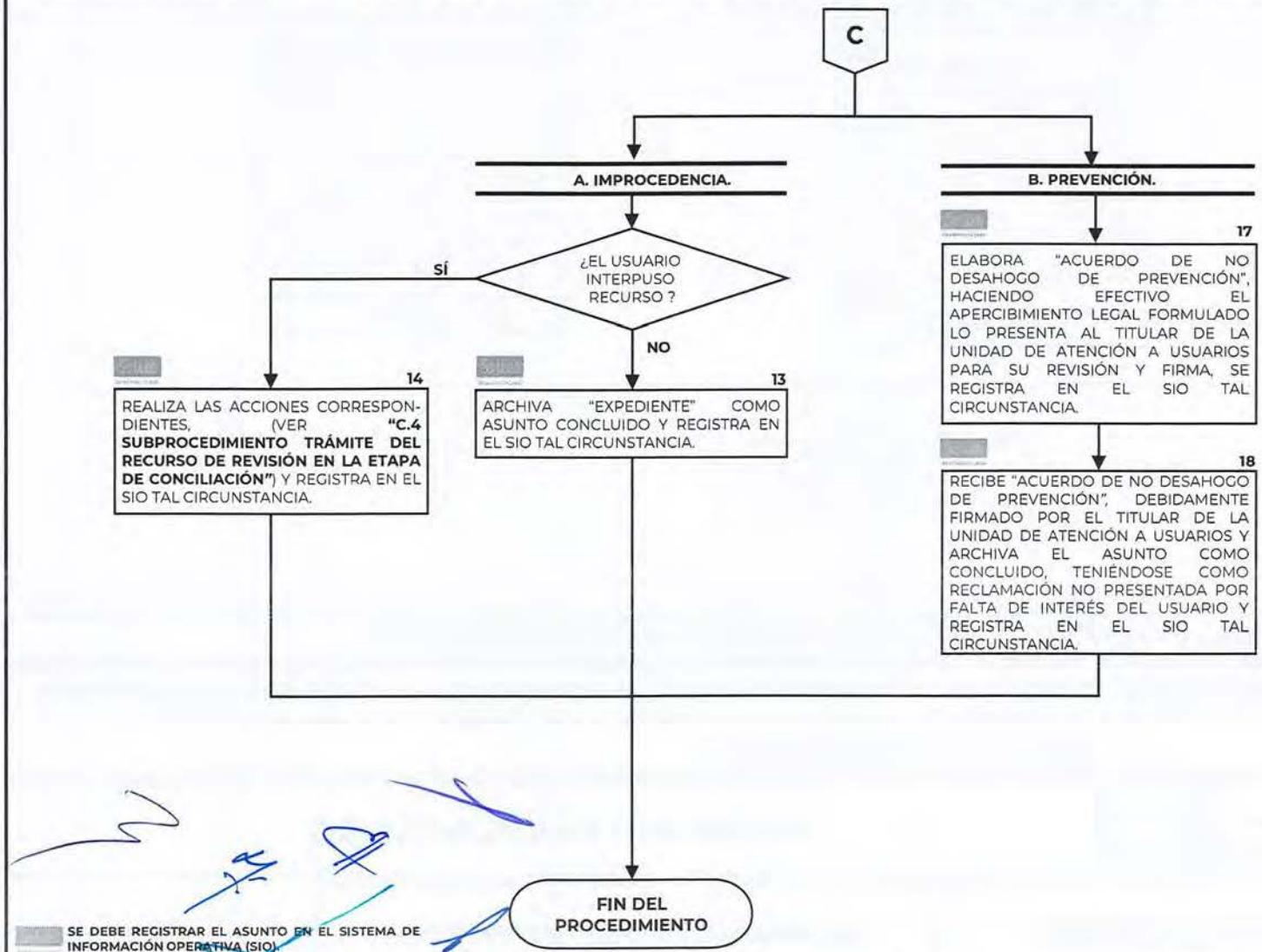
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN



C.1.3. DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: C.1. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN PRESENCIAL

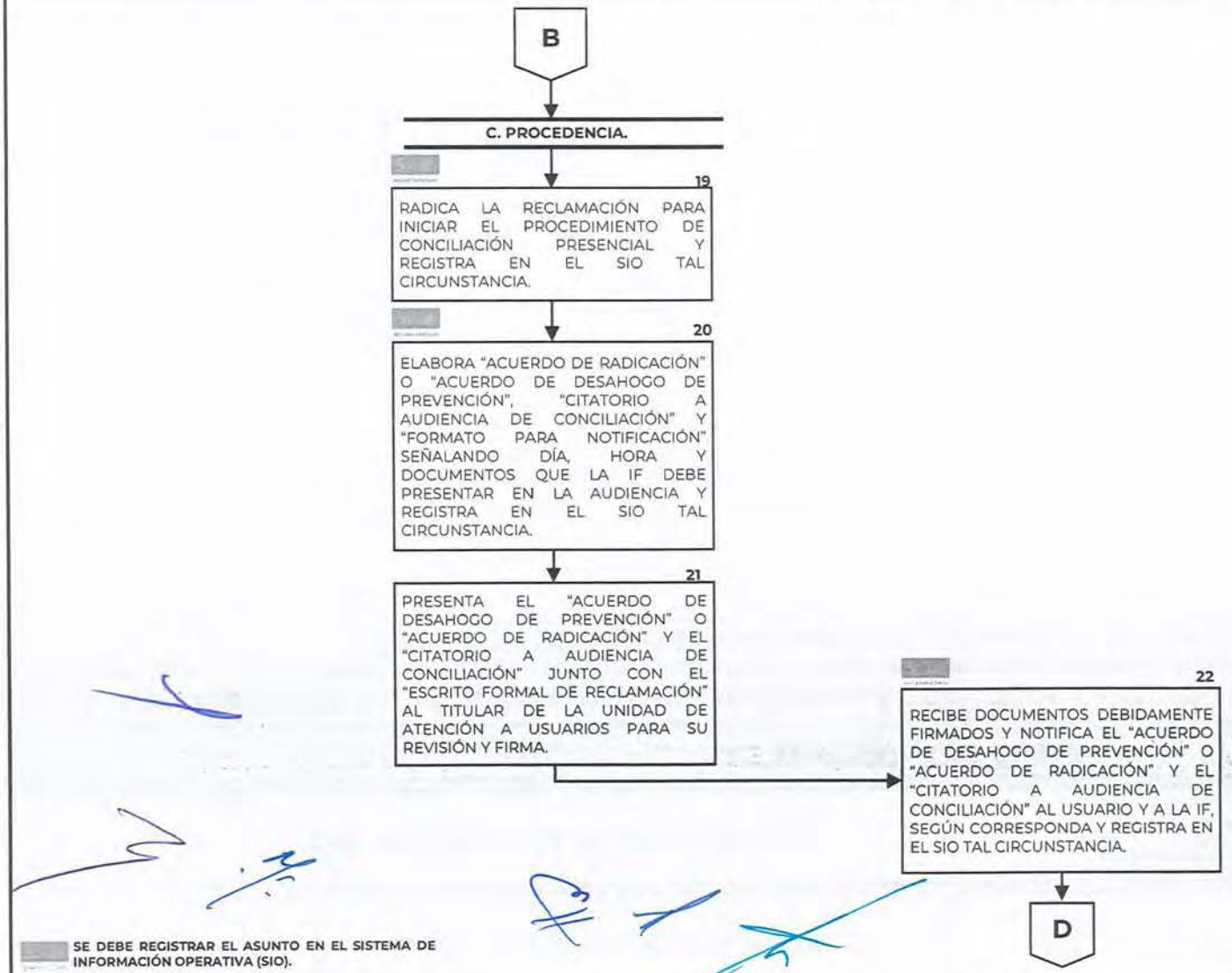
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN



C.1.3. DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: C.1. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN PRESENCIAL

SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN

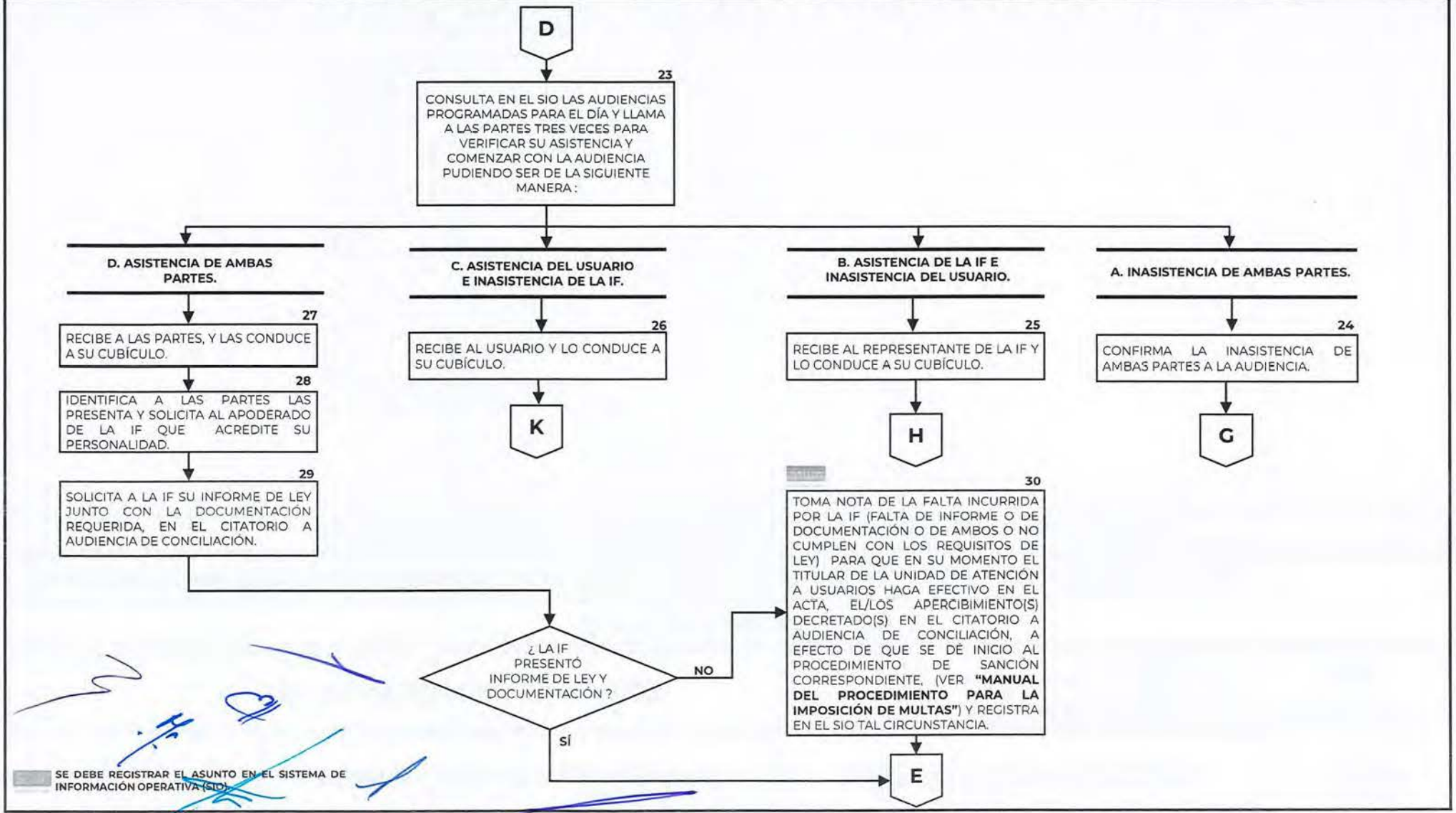


SE DEBE REGISTRAR EL ASUNTO EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN OPERATIVA (SIO).

C.1.3. DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: C.1. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN PRESENCIAL

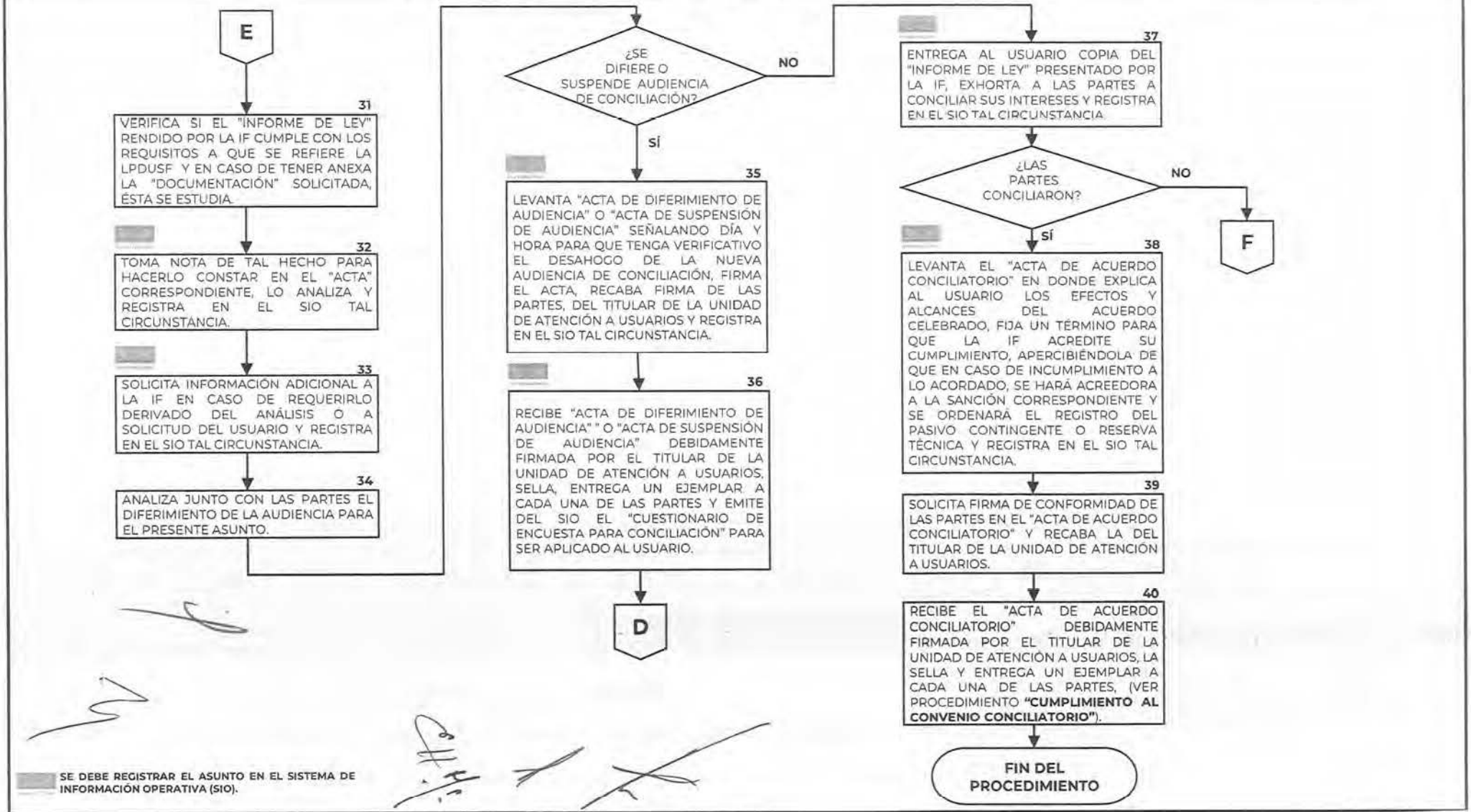
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN



C.1.3. DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: C.1. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN PRESENCIAL

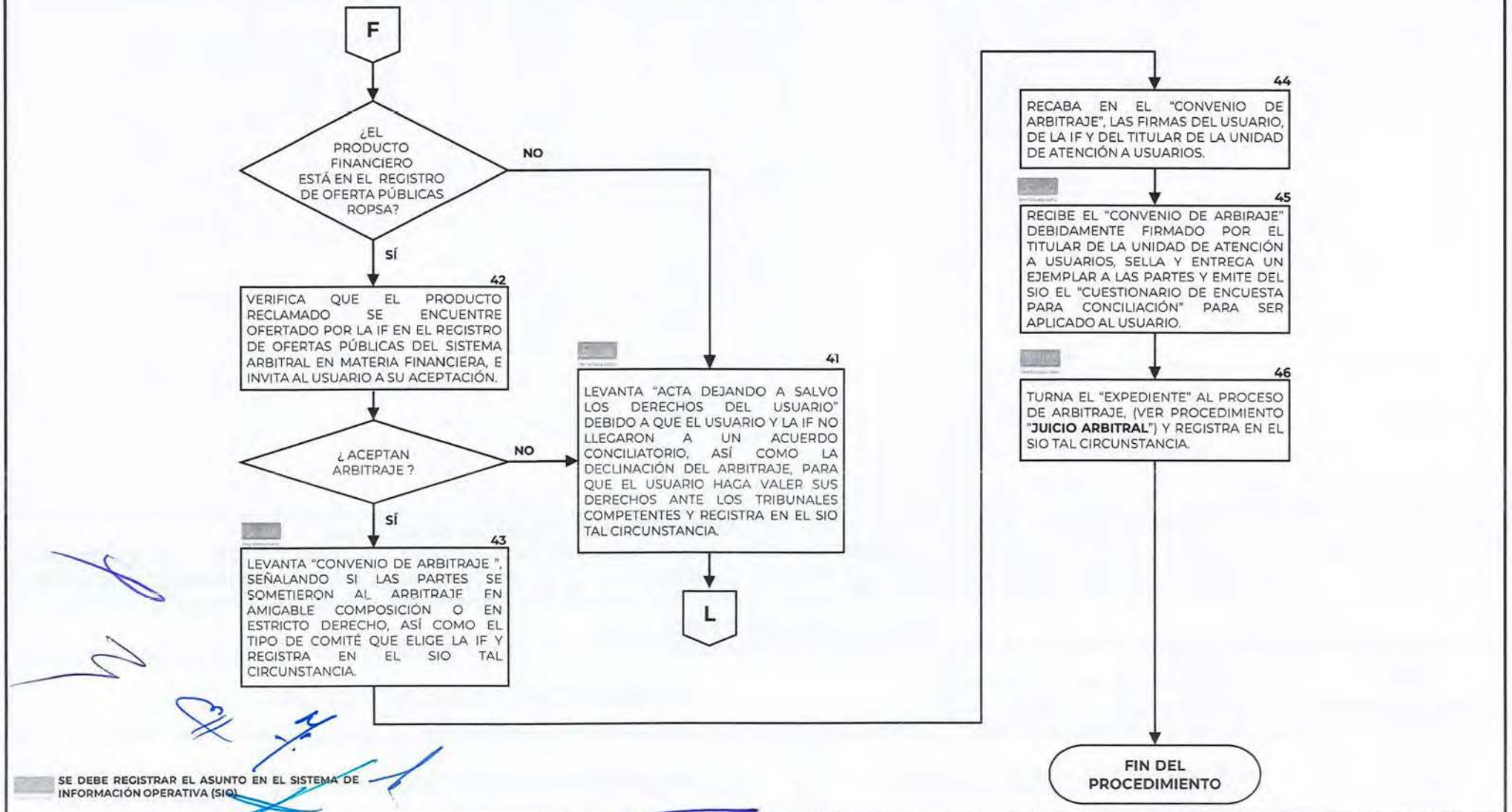
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN



C.1.3. DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: C.1. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN PRESENCIAL

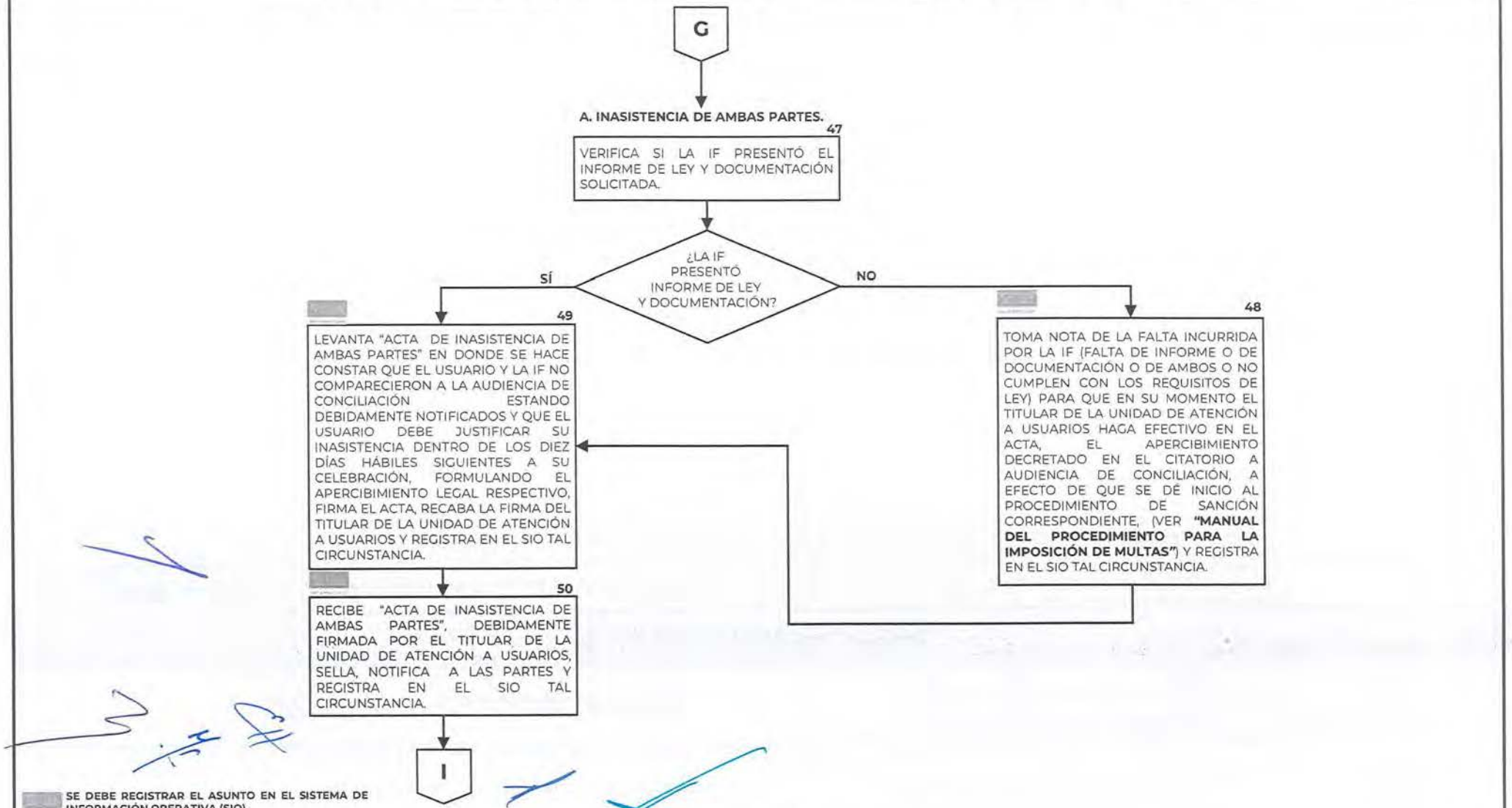
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN



C.1.3. DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: C.1. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN PRESENCIAL

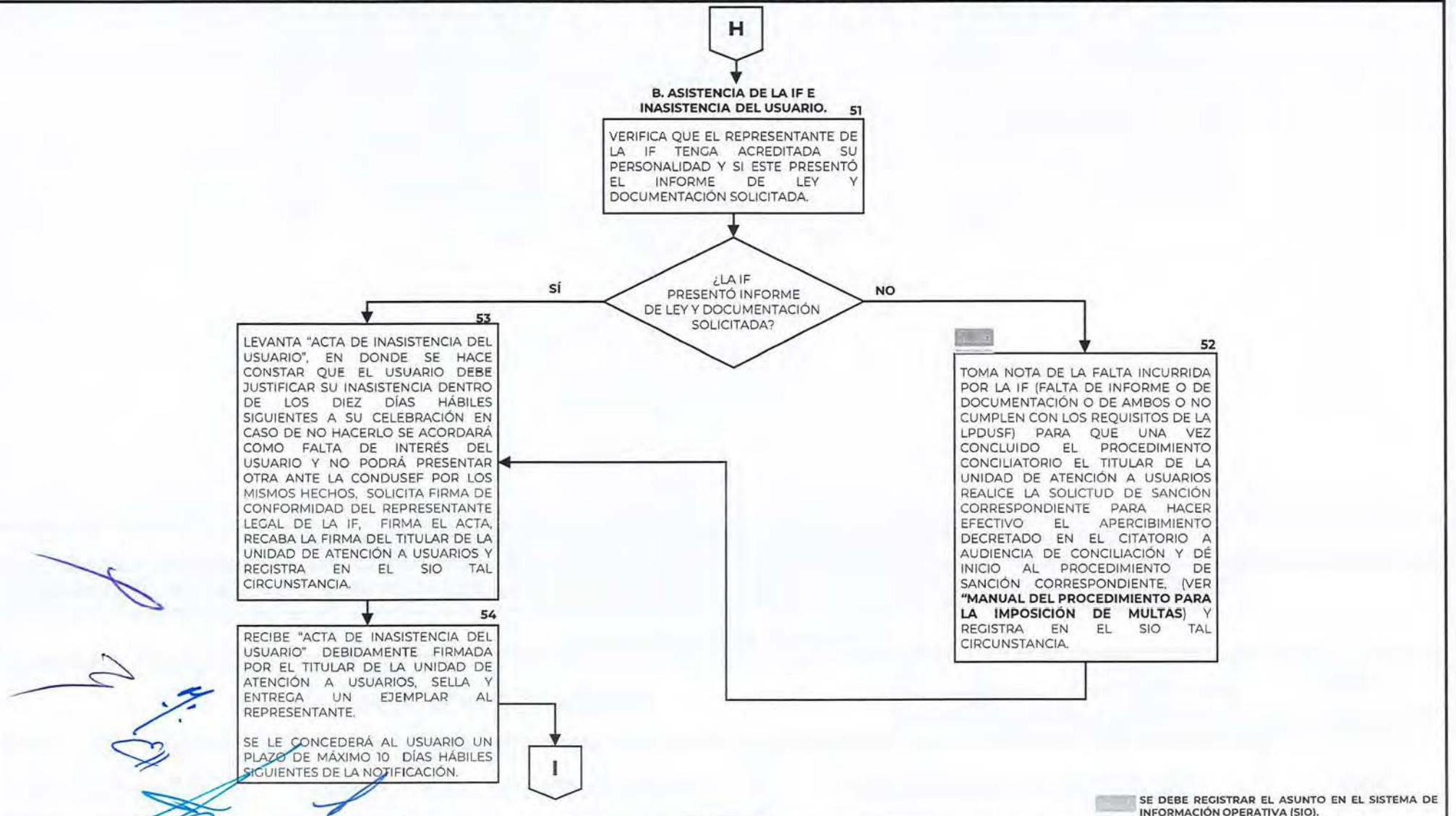
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN



C.1.3. DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: C.1. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN PRESENCIAL

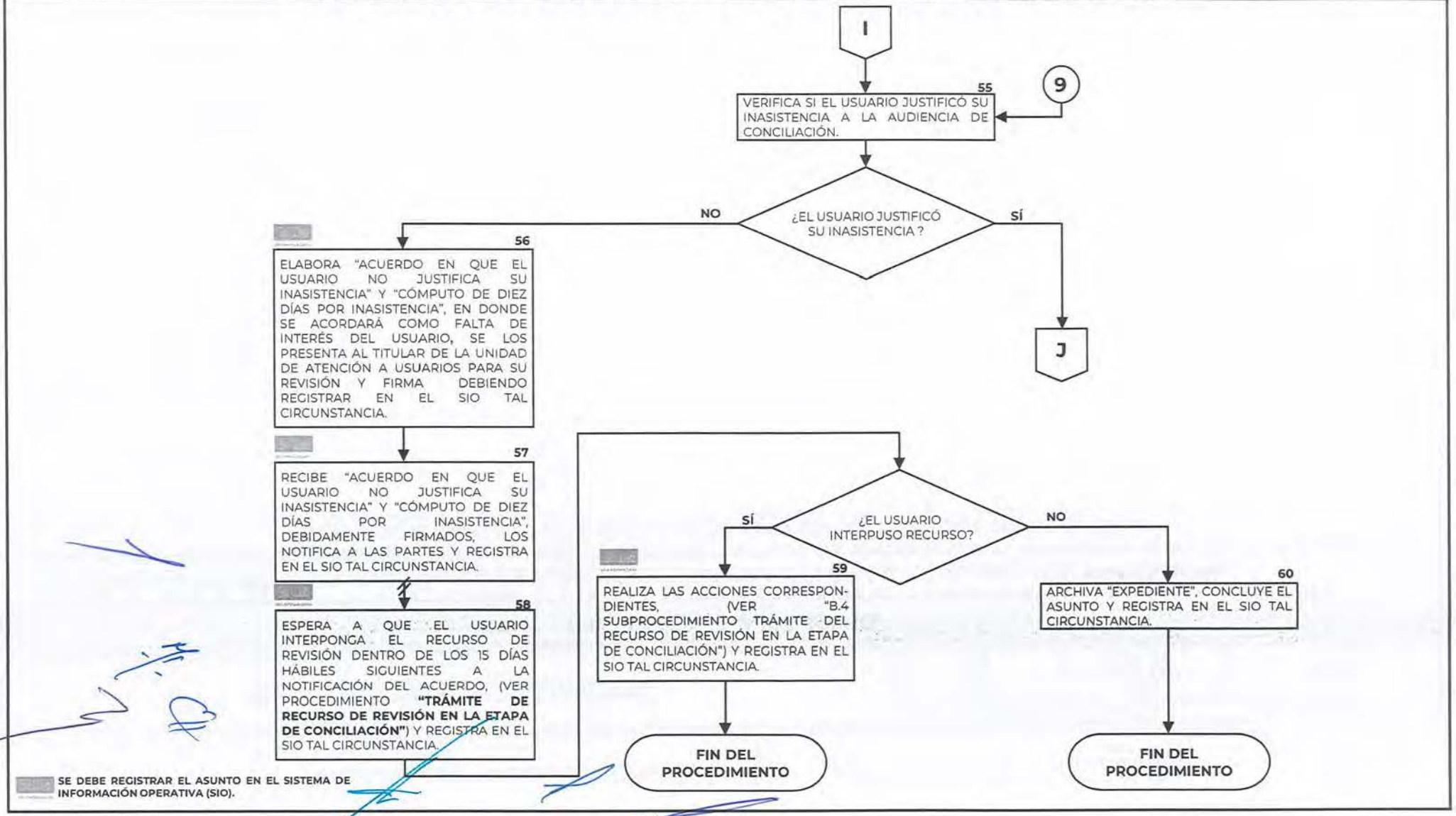
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN



C.1.3. DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: C.1. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN PRESENCIAL

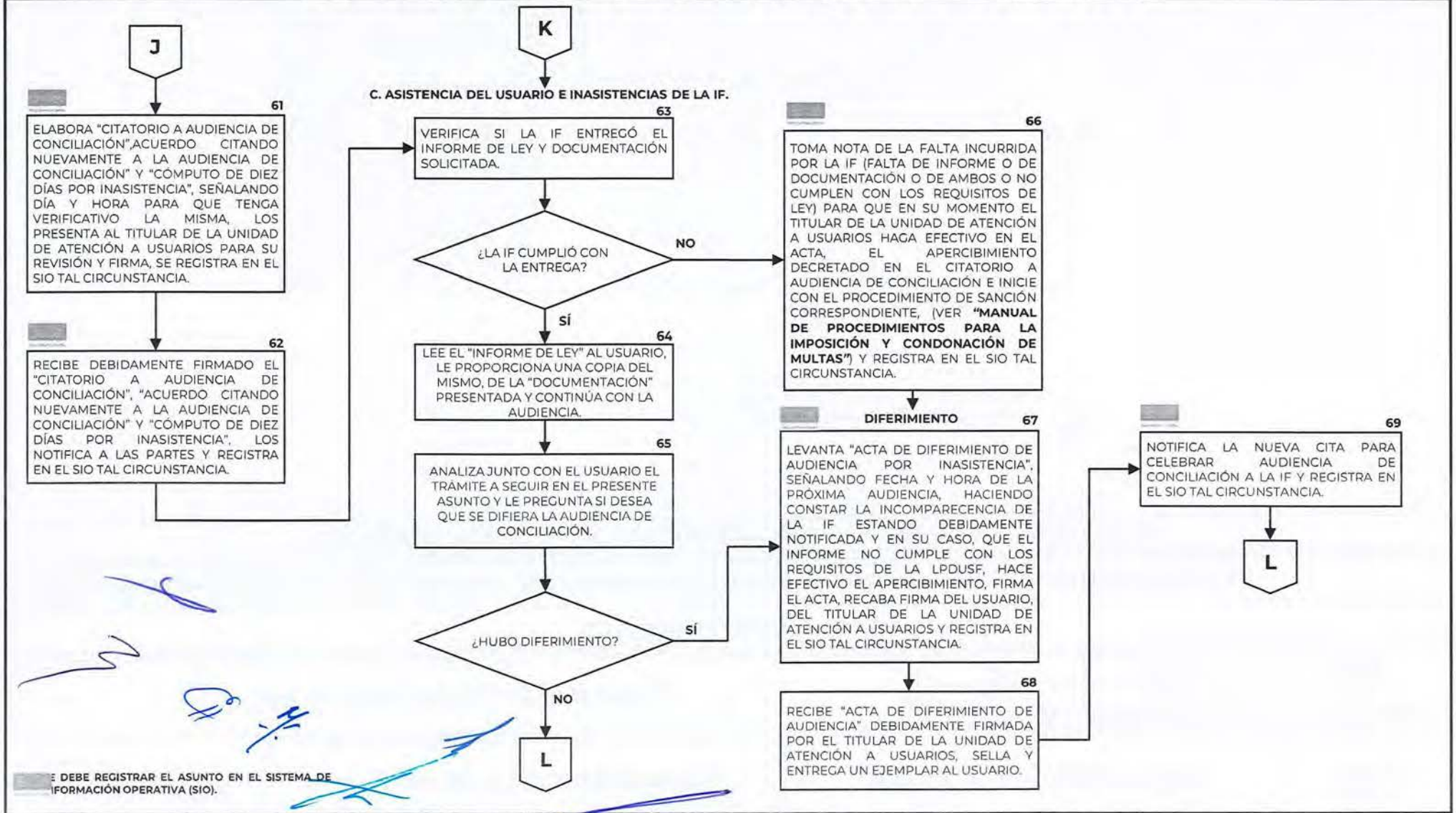
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN



C.1.3. DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: C.1. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN PRESENCIAL

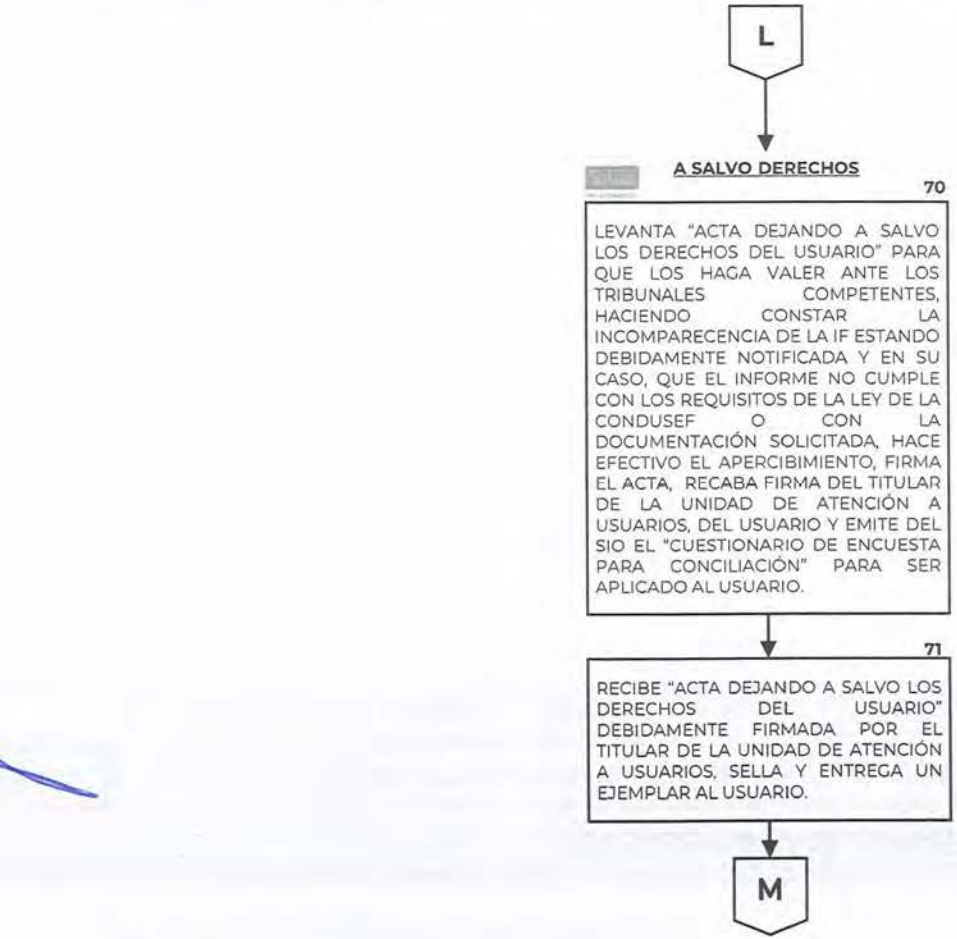
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN



C.1.3. DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: C.1. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN PRESENCIAL

SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN

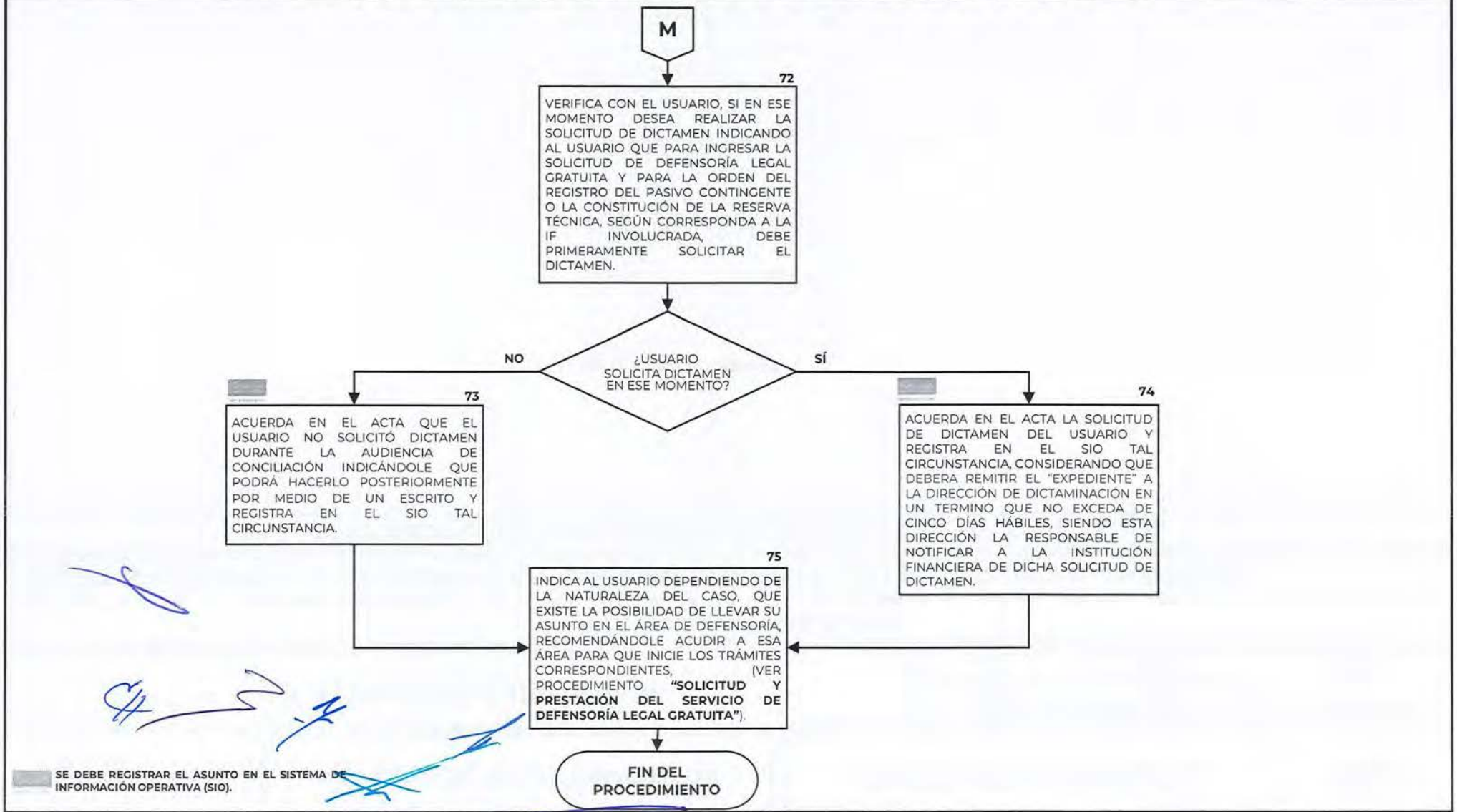


SE DEBE REGISTRAR EL ASUNTO EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN OPERATIVA (SIO).

C.1.3. DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: C.1. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN PRESENCIAL

SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN



C.2. SUBPROCEDIMIENTO CONSTITUCIÓN DE LA RESERVA TÉCNICA ESPECÍFICA PARA OBLIGACIONES PENDIENTES DE CUMPLIR / PASIVO CONTINGENTE

C.2.1. Políticas de Operación

1. Para los casos del sector "seguros", aplica la constitución de reserva técnica específica para obligaciones pendientes de cumplir; y para el caso de los demás sectores aplicará el registro del pasivo contingente.

2. En caso de que en la audiencia de conciliación el Usuario no tenga cuantificado el monto de lo reclamado, se le indicará que en un termino de diez días hábiles deberá presentar el escrito donde especifique dicho monto para que se proceda a su análisis, y en su caso el registro del pasivo contingente o la constitución de la reserva técnica, según corresponda.

3. El servidor público encargado de llevar a cabo la conciliación realizará la orden para constituir el Pasivo Contingente o la Reserva Técnica, según corresponda, siempre y cuando se cuente con el Dictamen previsto en el artículo 68 Bis de la LPDUSF emitido por la Dirección de Dictaminación.

4. En caso de que no se cuente con un Dictamen, el servidor público encargado de llevar a cabo la conciliación no deberá de constituir el Pasivo Contingente o la Reserva Técnica.

5. En el oficio en el que se requiera a la IF el registro del Pasivo Contingente o la constitución de la Reserva Técnica, según corresponda, se le otorgará un plazo de 20 días hábiles siguientes a su notificación para que dé debido cumplimiento, así como 10 días hábiles adicionales, contados a partir de la fecha en que se haya efectuado el registro o la constitución, para que lo acredite ante esta Comisión Nacional en términos de la fracción X del artículo 68 de la LPDUSF y apercibida en términos de lo dispuesto en la fracción VI del artículo 94 incisos a) y b) de la LPDUSF.

C.2.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.2. CONSTITUCIÓN DE LA RESERVA TÉCNICA ESPECÍFICA PARA OBLIGACIONES PENDIENTES DE CUMPLIR/ PASIVO CONTINGENTE

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	1. RECIBE DE LA DIRECCIÓN DE DICTAMINACIÓN LA RESPUESTA A LA SOLICITUD DE DICTAMEN DEL USUARIO Y VERIFICA SI SE TRATA DE DICTAMEN O ACUERDO DE IMPROCEDENCIA DEL DICTAMEN. TIEMPO: INDETERMINADO. **¿SE EMITIÓ DICTAMEN?** **SÍ** CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 5. **NO SE EMITIÓ EL DICTAMEN PREVISTO EN EL ARTÍCULO 68 BIS DE LA LPDUSF.**	☐ RESPUESTA A LA SOLICITUD DE DICTAMEN DEL USUARIO
	2. ELABORA "ACUERDO DE NO REGISTRO DE RESERVA TÉCNICA / PASIVO CONTINGENTE" Y SE REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ ACUERDO DE NO REGISTRO DE RESERVA TÉCNICA / PASIVO CONTINGENTE
	3. PRESENTA EL "ACUERDO DE NO REGISTRO RESERVA TÉCNICA / PASIVO CONTINGENTE" AL TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS PARA SU REVISIÓN Y FIRMA, SE REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ ACUERDO DE NO REGISTRO DE RESERVA TÉCNICA / PASIVO CONTINGENTE

C.2.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.2. CONSTITUCIÓN DE LA RESERVA TÉCNICA ESPECÍFICA PARA OBLIGACIONES PENDIENTES DE CUMPLIR/ PASIVO CONTINGENTE

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	4. RECIBE EL "ACUERDO DE NO REGISTRO DE RESERVA TÉCNICA / PASIVO CONTINGENTE" DEBIDAMENTE FIRMADO, LO NOTIFICA A LAS PARTES Y SE REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. **SE EMITIÓ EL DICTAMEN PREVISTO EN EL ARTÍCULO 68 BIS DE LA LPDUSF.**	☐ ACUERDO DE NO REGISTRO DE RESERVA TÉCNICA / PASIVO CONTINGENTE
	5. ELABORA "OFICIO QUE ORDENA EL REGISTRO DE LA RESERVA TÉCNICA / PASIVO CONTINGENTE", LO PRESENTA AL TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS PARA SU REVISIÓN Y FIRMA, SE REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ OFICIO QUE ORDENA LA RESERVA TÉCNICA / PASIVO CONTINGENTE
	6. RECIBE "OFICIO QUE ORDENA LA RESERVA TÉCNICA / PASIVO CONTINGENTE", DEBIDAMENTE FIRMADO, LO NOTIFICA A LAS PARTES Y SE REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ OFICIO QUE ORDENA LA RESERVA TÉCNICA / PASIVO CONTINGENTE
	7. DA VISTA A LA COMISIÓN SUPERVISORA CORRESPONDIENTE PARA DARLE A CONOCER EL REGISTRO DEL PASIVO CONTINGENTE O LA CONSTITUCIÓN DE LA RESERVA	

C.2.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.2. CONSTITUCIÓN DE LA RESERVA TÉCNICA ESPECÍFICA PARA OBLIGACIONES PENDIENTES DE CUMPLIR/ PASIVO CONTINGENTE

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	TÉCNICA, SEGÚN CORRESPONDA, QUE SE HA SOLICITADO A LA IF, A FIN DE QUE LA COMISIÓN CORRESPONDIENTE REALICE EL SEGUIMIENTO SEGÚN SUS FACULTADES. TIEMPO: INDETERMINADO. 8. VERIFICA SI LA IF, REGISTRÓ EL PASIVO CONTINGENTE O CONSTITUYÓ LA RESERVA TÉCNICA, SEGÚN CORRESPONDA, DENTRO DEL PLAZO CONCEDIDO PARA ELLO Y SE REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. **¿IF REGISTRÓ PASIVO CONTINGENTE / CONSTITUYÓ RESERVA TÉCNICA EN EL PLAZO?** **SÍ** 9. ELABORA NUEVO "OFICIO DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN" PARA SOLICITAR A LA IF QUE CONSTITUYA EL REGISTRO DEL PASIVO CONTINGENTE O LA CONSTITUCIÓN DE LA RESERVA TÉCNICA, SEGÚN CORRESPONDA APERCIBIENDOLA UNA DOBLE SANCIÓN, REALIZA LA NOTIFICACIÓN DEL MISMO Y SE REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA.	☐ OFICIO DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN

C.2.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.2. CONSTITUCIÓN DE LA RESERVA TÉCNICA ESPECÍFICA PARA OBLIGACIONES PENDIENTES DE CUMPLIR/ PASIVO CONTINGENTE

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	10. VERIFICA QUE LA IF HAYA CONTESTADO EL OFICIO DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN Y SE REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. **¿LA IF CONTESTÓ OFICIO?** **NO** 11. REALIZA LAS ACCIONES CORRESPONDIENTES, (VER **"MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA IMPOSICIÓN Y CONDONACIÓN DE MULTAS"**) Y SE REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. **FIN DEL PROCEDIMIENTO** **SÍ** 12. VERIFICA QUE EL REGISTRO DEL PASIVO CONTINGENTE O LA CONSTITUCIÓN DE LA RESERVA TÉCNICA, SEGÚN CORRESPONDA, SE HAYA HECHO DENTRO DEL PLAZO CONCEDIDO PARA ELLO Y SE REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO.	

C.2.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.2. CONSTITUCIÓN DE LA RESERVA TÉCNICA ESPECÍFICA PARA OBLIGACIONES PENDIENTES DE CUMPLIR/ PASIVO CONTINGENTE

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	**¿SE CONSTITUYÓ DENTRO DEL PLAZO?** **NO** 13. VERIFICA QUE LA IF HAYA CONTESTADO EL OFICIO DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN Y SE REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. REGRESA A LA ACTIVIDAD No. 12. **SÍ** 14. ESPERA A QUE LA IF. EL USUARIO O AMBOS, INTERPONGAN RECURSO DE REVISIÓN, DENTRO DE LOS 15 DÍAS HÁBILES SIGUIENTES A LA FECHA EN QUE SURTA EFECTOS LA NOTIFICACIÓN DEL ACTO RESPECTIVO. TIEMPO: INDETERMINADO. **¿SE INTERPUSO RECURSO DE REVISIÓN?** **SÍ**	

C.2.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

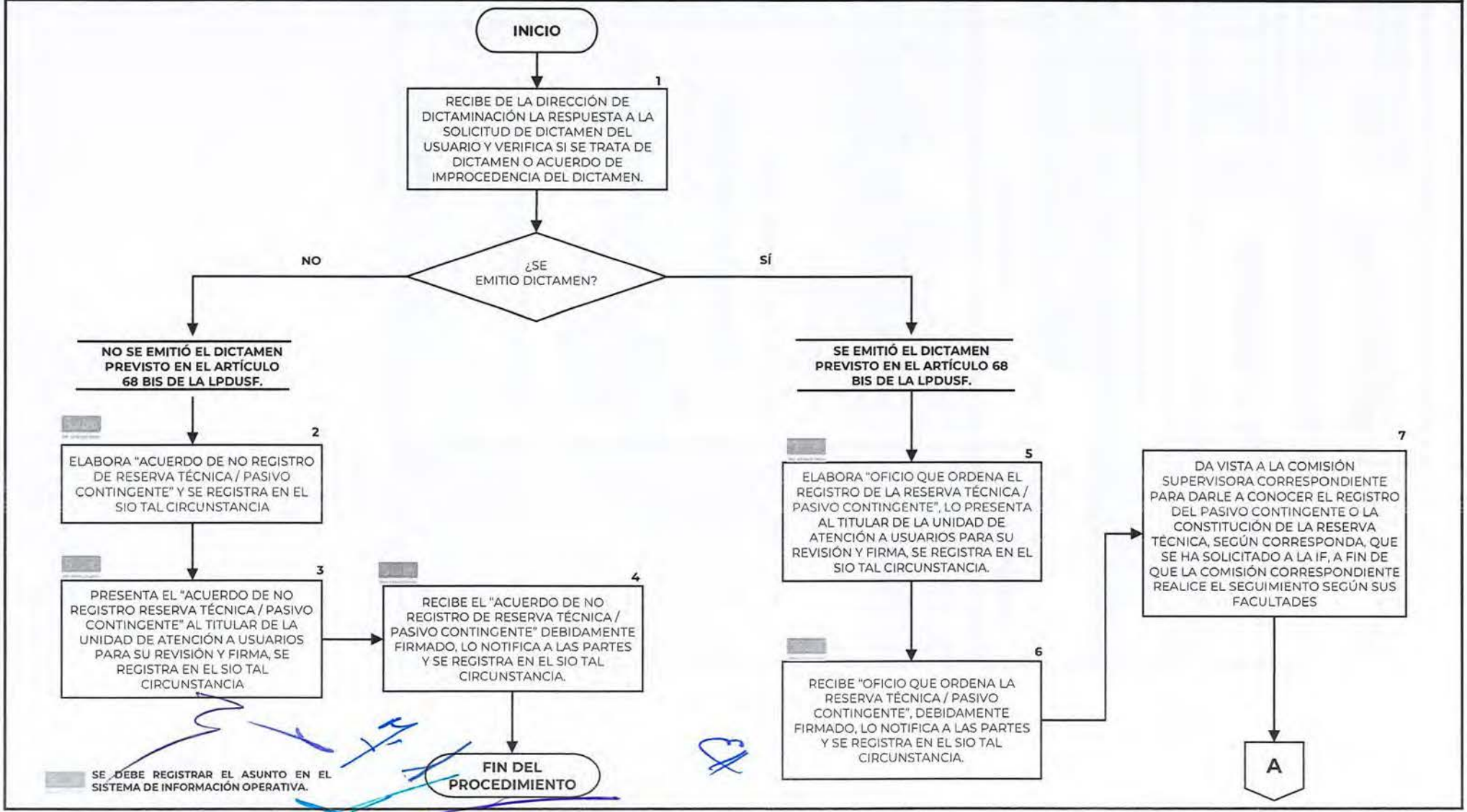
SUBPROCEDIMIENTO: C.2. CONSTITUCIÓN DE LA RESERVA TÉCNICA ESPECÍFICA PARA OBLIGACIONES PENDIENTES DE CUMPLIR/ PASIVO CONTINGENTE

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	15. REALIZA LAS ACCIONES CORRESPONDIENTES, (VER "**C.4 SUBPROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DEL RECURSO DE REVISIÓN EN LA ETAPA DE CONCILIACIÓN"**) Y SE REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. **FIN DEL PROCEDIMIENTO** **NO** 16. REGISTRA Y ARCHIVA EL "EXPEDIENTE" DEL ASUNTO COMO CONCLUIDO Y SE REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. **FIN DEL PROCEDIMIENTO**	☐ EXPEDIENTE DEL ASUNTO

C.2.3 DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: C.2. CONSTITUCIÓN DE LA RESERVA TÉCNICA ESPECÍFICA PARA OBLIGACIONES PENDIENTES DE CUMPLIR / PASIVO CONTINGENTE

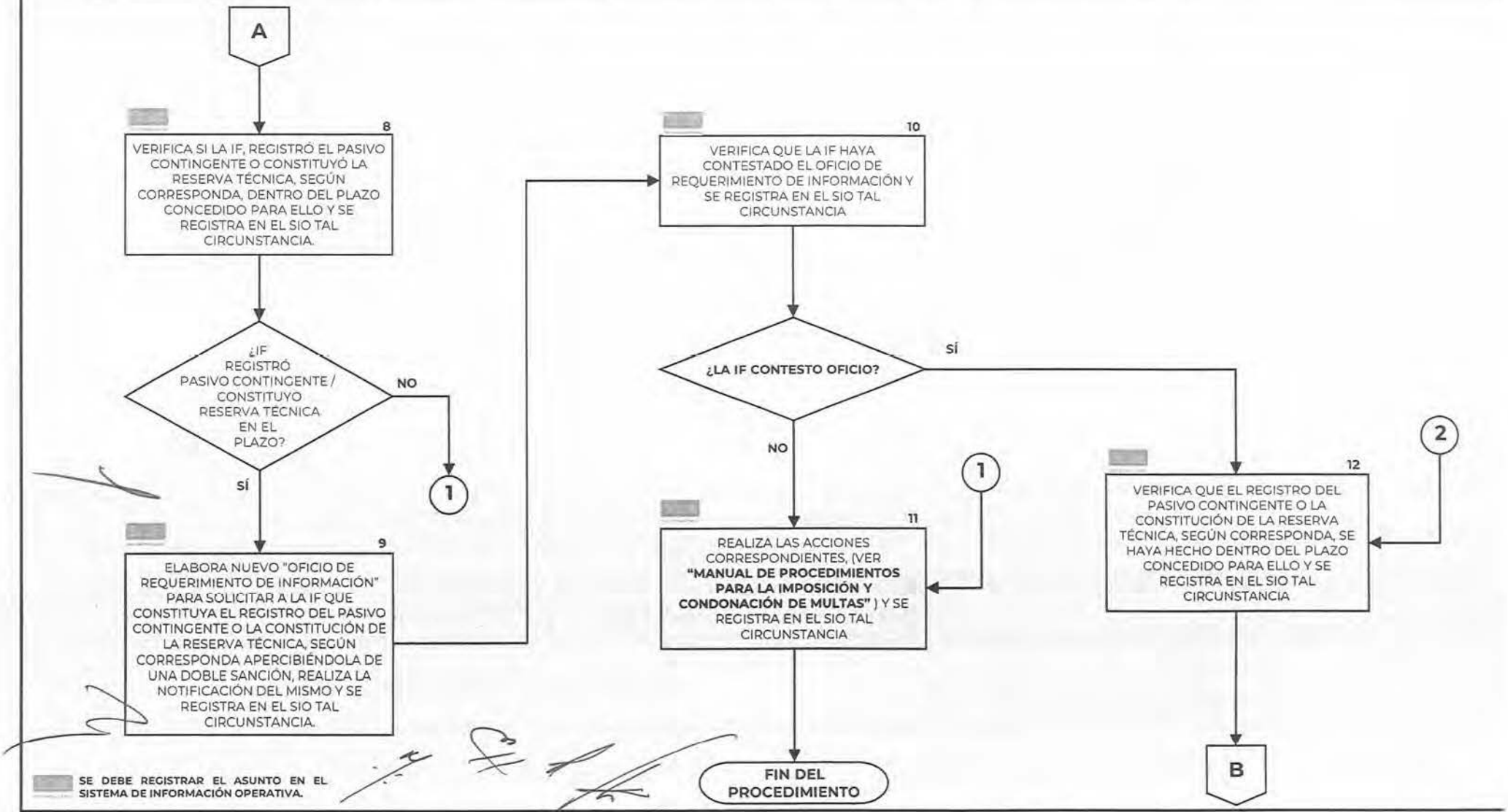
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN



C.2.3 DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: C.2. CONSTITUCIÓN DE LA RESERVA TÉCNICA ESPECÍFICA PARA OBLIGACIONES PENDIENTES DE CUMPLIR / PASIVO CONTINGENTE

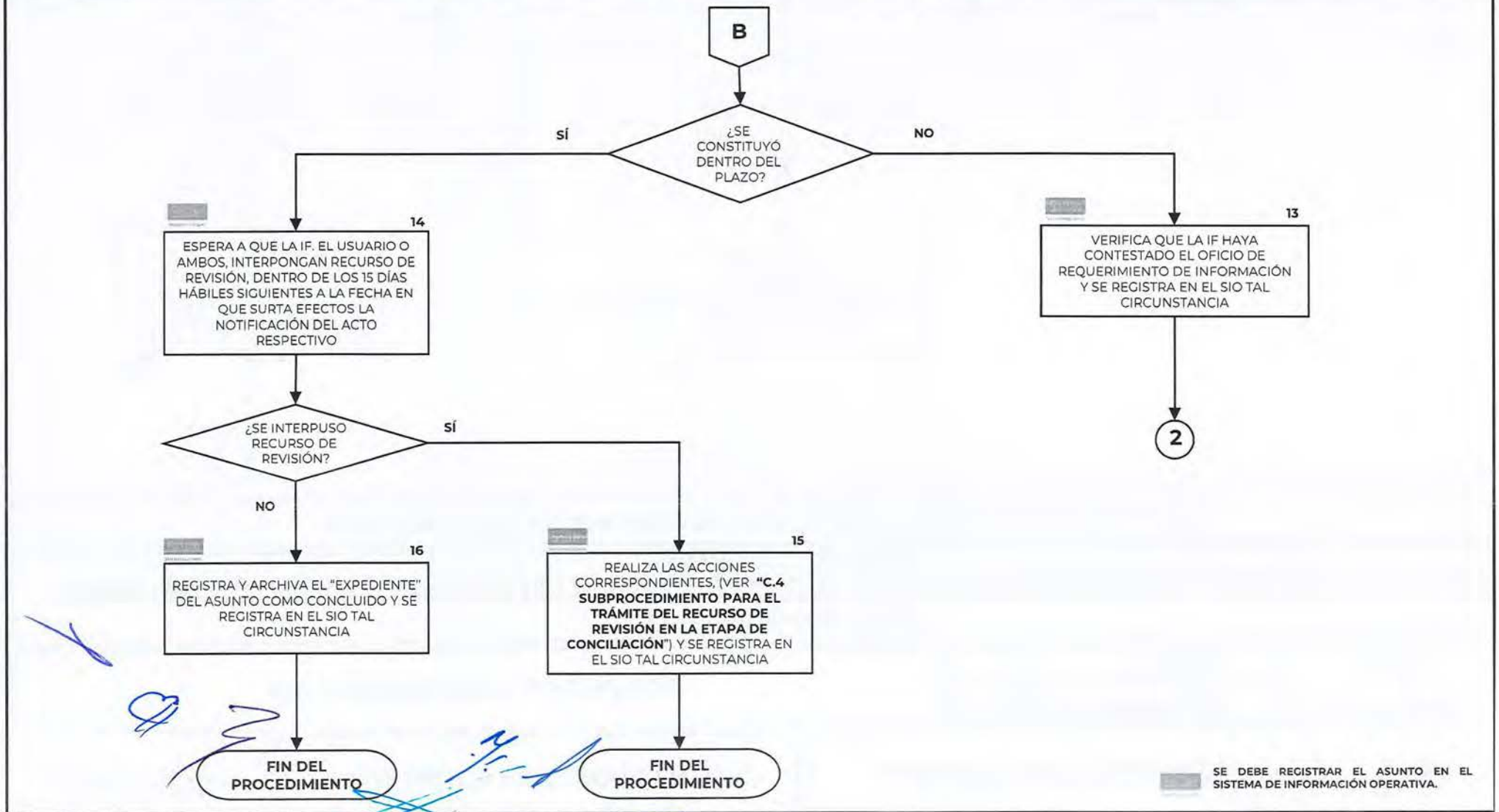
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN



C.2.3 DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: C.2. CONSTITUCIÓN DE LA RESERVA TÉCNICA ESPECÍFICA PARA OBLIGACIONES PENDIENTES DE CUMPLIR / PASIVO CONTINGENTE

SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN



C. CONCILIACIÓN

C.3. SUBPROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN TELEFÓNICA

C.3.1. Políticas de Operación

1. Todos los asuntos presentados por el Usuario en Ventanilla Única con Escrito Formal de Reclamación, que procedan y den cumplimiento a lo señalado en los artículos 60, 63 y 68 de la LPDUSF, serán turnados al Servidor público encargado de llevar a cabo la conciliación para su debida atención, previo a ser registrado y agendado en el SIO, con fecha de audiencia y asignación del Servidor público encargado de llevar a cabo la conciliación para la atención del asunto.

2. Todos los asuntos presentados por el Usuario que por sus características sean improcedentes, se le deberá informar al Usuario de tal situación y que su asunto será turnado al Servidor público encargado de llevar a cabo la conciliación para su atención, bajo la advertencia de que no se tendrá efecto para ser conciliado y en el SIO se registrará con la anotación de ser asunto improcedente.

3. Todo "Escrito Formal de Reclamación" debe ser rechazado como improcedente, pero no dentro de este procedimiento telefónico, si se encuentra en alguno de los siguientes supuestos, ya sea que se deriven del propio escrito de reclamación, de la documentación exhibida por el Usuario o se presenten durante el proceso de conciliación:

   a) Tratándose del cumplimiento de fideicomisos, cuando las reclamaciones se presenten en contra de fideicomitentes y/o fideicomisarios.

   b) Cuando las prestaciones reclamadas deriven de variaciones en las tasas de interés y estas últimas sean consecuencia directa de las condiciones generales observadas en los mercados, siempre y cuando se cuenten con los elementos técnicos necesarios que así lo permitan determinar.

   c) Cuando el monto reclamado exceda lo dispuesto en la LPDUSF. Por cuantías totales superiores a tres millones de unidades de inversión, salvo tratándose de reclamaciones en contra de instituciones de seguros en cuyo caso la cuantía no deberá ser superior a seis millones de unidades de inversión.

   d) La reclamación no se haya presentado dentro del término de dos años contados a partir de que se presente el hecho que les dio origen, a partir de la negativa de la IF a satisfacer las pretensiones del Usuario o, en caso de que se

trate de reclamaciones por servicios no solicitados, a partir de que tuvo conocimiento del mismo.

e) Habiéndose tenido por acordada la falta de interés jurídico o por desistido de su reclamación y presente otra posteriormente por los mismos hechos.

f) Cuando de los hechos de la reclamación se desprenda que lo reclamado no deviene de la contratación de una operación o servicio financiero.

g) Cuando de la documentación presentada por el Usuario se desprenda de manera clara que lo reclamado se encuentra excluido o no cubierto por el contrato celebrado con la IF.

En asuntos de fianzas, invariablemente se deberá agotar la reclamación ante la propia IF, de conformidad con lo establecido por el artículo 279 de la "Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas", por lo que el plazo señalado se computará a partir de que el Usuario reciba la respuesta por parte de la Institución o desde el momento en que haya concluido el término legal sin que la IF le de respuesta.

h) Cuando las reclamaciones se presenten en contra de sociedades que realicen actividades análogas a las que desempeñan los intermediarios financieros, siempre y cuando dichas sociedades no hayan sido autorizadas por la "Secretaría de Hacienda y Crédito Público", o en su caso, la "Comisión Nacional Supervisora" que corresponda.

i) Cuando el asunto de la reclamación haya sido conocido con anterioridad por la CONDUSEF o por las "Comisiones Nacionales Supervisoras" dentro de un procedimiento conciliatorio o arbitral, siempre y cuando se advierta identidad de partes de pretensiones y acciones.

j) Cuando la controversia derivada de los hechos reclamados esté siendo o haya sido dirimida por un órgano jurisdiccional, siempre y cuando se advierta identidad de partes, pretensiones y acciones.

k) Cuando la reclamación versa sobre un producto o servicio que no se contrató (Artículo 63 fracción V de la LPDUSF).

l) Cuando la reclamación se presenta en contra de una empresa que no es IF.

4. Cuando se trate de Escritos Formales de Reclamación presentados de manera conjunta por los Usuarios que presenten problemas comunes con una o varias Instituciones Financieras, el Servidor público encargado de llevar a cabo la conciliación debe solicitarles que nombren a uno o varios representantes

formales comunes debiendo éstos presentar poder conforme lo establecido en las Políticas Generales de este manual.

5. El Servidor público encargado de llevar a cabo la conciliación puede suplir la deficiencia de las Reclamaciones en beneficio del Usuario.

6. Cuando el Escrito Formal de Reclamación se refiera a traspasos indebidos de una Afore a otra, se invitará al Usuario, una vez de que concluya el procedimiento conciliatorio y se dejen a salvo los derechos de éste, que firme una **carta** la cual deberá ser enviada a la CONSAR junto con el **Oficio** de envío, a fin de que dicha Comisión realice el procedimiento administrativo correspondiente.

7. El Titular de la Unidad de Atención a Usuarios supervisará las cargas de trabajo de los servidores públicos encargados de llevar a cabo las conciliaciones, apoyándose en la agenda electrónica.

8. Los servidores públicos de las UAU harán uso del sistema electrónico de conciliación telefónica, mismo que será administrado por la Vicepresidencia Jurídica, a través de la Dirección General de Servicios Legales.

9. Las reclamaciones asignadas para ser tramitadas en el Procedimiento de Conciliación desde su inicio y de aquellas que le sean reasignadas, deben de estar bajo la custodia del Abogado Servidor público encargado de llevar a cabo la conciliación, hasta la total conclusión de éste Proceso.

10. Cuando la IF presente su informe y documentación antes de los ocho días de la celebración de la audiencia, el Servidor público encargado de llevar a cabo la conciliación debe hacer todo lo que este a su alcance para con ello establecer la mediación entre las partes y acordar los términos en los que se desarrollara la audiencia de conciliación programada.

11. De haberse logrado avenir los intereses del Usuario y la IF mediante este procedimiento, el asunto debe concluirse y dejar constancia en el Acta respectiva y en el SIO.

12. Cuando el Usuario no se comunique de forma telefónica y se registre mediante su Clave de Identidad CONDUSEF (CIC) a la cita de audiencia de conciliación y una vez que se le haya solicitado su justificación, este deberá presentar una constancia documental que acredite las causas por las cuales no pudo llamar a la

audiencia, para tener por justificada su inasistencia, debiéndosele señalar nueva fecha de audiencia.

13. La audiencia de conciliación podrá ser diferida en los casos siguientes:
    a) Cuando la IF no haya presentado su informe dentro de los ocho días previos a la celebración de la audiencia.
    b) Cuando tecnológicamente no pueda ser grabada la audiencia de conciliación en el conmutador de la CONDUSEF.
    c) Únicamente a petición de las partes por encontrarse en pláticas conciliatorias.
    d) Cuando la CONDUSEF así lo considere conveniente.
    e) A petición del Usuario por requerir información adicional de la IF.
    f) Por requerimiento de un análisis u opinión técnico-financiero a la Unidad Administrativa de la CONDUSEF competente para realizar la misma.
    g) Por solicitar información a otra IF reclamada
    h) Por solicitar información a la Empresa Operadora de la Base de Datos Nacional SAR.
    i) Por solicitar información a las Comisiones Nacionales Supervisoras u otras Dependencias de Gobierno, tanto Estatales como Federales.
    j) Cuando no exista la constancia de notificación de alguna de las partes, incluido el Fiado para el caso de reclamaciones del sector Fianzas.

14. Una vez que concluya el plazo, se debe certificar lo señalado en el punto anterior, verificar la promoción y si no existe, turnar al área de Sanción.

15. Cuando el procedimiento conciliatorio sea suspendido y las partes soliciten prorroga, el Servidor público encargado de llevar a cabo la conciliación solicitará lo conducente para este caso.

16. Dentro de los 30 días hábiles posteriores a la conclusión del procedimiento y habiendo registrado al menos un incumplimiento de la IF, deberá enviarse el expediente físico debidamente integrado a la Dirección General de Verificación y Sanciones; solicitando la aplicación de las sanciones registradas o correspondientes

17. El servidor público encargado de llevar a cabo la conciliación, deberá verificar antes de enviar el expediente a la "Dirección de Dictaminación", que el mismo contenga los siguientes elementos:

BANCOS:

a) El comprobante respectivo cuando el Usuario cuente con el servicio de banca electrónica.

b) En el caso de asuntos cuya controversia sean cheques, deberán acompañar copias legibles del título o títulos de crédito cuestionadas, de la tarjeta muestra de firmas y de cualquier otro documento que permita corroborar las firmas.

c) En los consumos no reconocidos con tarjeta de crédito, se deberá acompañar copia del o los pagarés, en forma legible y del contrato de apertura de crédito en cuenta corriente o de depósito correspondiente en el caso de tarjetas de débito.

d) Cuando se trate de "Cajeros Automáticos", se deberá acompañar copia de la tira auditora o comprobante de la operación en donde se refleje el error al momento de dispensar el efectivo.

e) En transferencias electrónicas se deberá acreditar, en primer término, que se cuenta con el servicio de banca electrónica o similar, y para esto se puede contar con la documentación que sirve de base para la contratación de los servicios, además de especificarse el tipo de cuenta del cargo en cuestión.

SEGUROS:

a) En materia de Gastos Médicos/Vida/Comisiones, por la causa Inexactas Declaraciones;
   - Fecha en la que el Usuario presento la reclamación ante la compañía de seguros.
   - Fecha en la que el Usuario presentó la documentación requerida por la IF., con fundamento en el art. 69 de la Ley sobre el Contrato de Seguro.
   - Fecha en la que la IF., rescindió de pleno derecho el contrato de seguro en términos del art. 48 de la Ley sobre el Contrato de Seguro.
   - Nombre de la persona a la que le notificaron la rescisión señalada en el punto anterior.

b) En materia de Seguros de Gastos Médicos, por la causa Padecimientos Preexistentes, y Periodo de Espera;

- Orientar al Usuario que pida el apoyo del médico tratante para que proporcione un informe detallado en el que especifique la fecha probable de inicio del padecimiento, así como el tratamiento que se realizó.
- Orientar al Usuario que su médico tratante especifique que el padecimiento tiene o no vínculo con algún padecimiento que pudiera considerarse como preexistente.
- En los asuntos de emergencia médica, solicitar que el médico tratante informe las razones médicas por las cuales consideró que era una emergencia, de acuerdo a lo descrito por las Condiciones Generales de la Póliza reclamada.
- En los asuntos donde exista una controversia en la terminología de los conceptos de medicina, solicitar a la IF, que señale una definición y/o descripción.

c) En materia de Seguros de Auto, por la causa Daño;

- En los asuntos donde el Usuario no esté conforme con la reparación del vehículo, solicitar al mismo que señale las razones por las cuales no está de acuerdo. (precisar los daños).
- Solicitar a IF que explique en qué consistió la reparación que se realizó al vehículo, las refacciones sustituidas o reparadas, así como el costo total pagado por la misma, agregando los documentos en los que sustente la citada información.
- En los asuntos de agravación del riesgo, solicitar a la IF las razones por las que considera que el asegurado agravó el riesgo tomando en consideración las Condiciones Generales de la Póliza.

d) En materia de todos los Seguros en General, por la causa de Inconformidad con el Monto a indemnizar;

- Solicitar a la IF las Condiciones Generales de la Póliza reclamada en caso de que el Usuario no cuente con ellas.
- Solicitar al Usuario que cuantifique el monto de su reclamo, agregando los documentos en los que lo sustente, señalado los conceptos y sumas parciales que lo integran, lo anterior tomando en consideración lo pactado en las Condiciones Generales de la Póliza reclamada.
- Solicitar a las IF que señale el valor que considera que tiene obligación de cumplir, agregando los documentos en los que lo sustente.

- En los asuntos donde la IF señale un valor inferior al del valor comercial del vehículo (salvamentos) solicitarle que indique en relación a qué se cobró la prima de la póliza, y si estaría dispuesta a devolver las primas cobradas en exceso.

e) En materia de Pago de Primas deberá corroborar que el recibo de pago de primas sea el original y no el provisional.

f) En materia de Prescripción solicitar al Usuario los documentos en los que sustente que se interrumpió la prescripción o en su caso la protesta.

g) En materia de seguros y fianzas, resulta necesario se remita básicamente la documentación que sirvió de base para la contratación del servicio: póliza, condiciones generales, comprobantes de pago de primas, documentación de donde se desprenda la comunicación que existió entre el reclamante y la IF antes de iniciar el procedimiento conciliatorio (reclamaciones de pago, rescisiones, rechazo, etc.), así como la documentación que acredite la realización del siniestro reclamado.

AFORES:

h) En los asuntos de traspasos indebidos solicitar que el Usuario en el uso de la voz, determine que no firmó la solicitud y contrato, aunado a que la firma que los calza no es la que él utiliza para sus actos públicos y privados.

i) Solicitar los documentos a que hace referencia la circular de la CONSAR "Disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los Sistemas de Ahorro para el Retiro (Circular Única Operativa –CUO-)".

j) En materia de los sistemas de ahorro para el retiro, en el caso de traspasos indebidos, se deberán de acompañar de copia del contrato de administración de fondos para el retiro, cuadro de comisiones, solicitud de registros, etc.

18. Cuando el Usuario no realice manifestación alguna en relación a la solicitud de Dictamen durante la audiencia de conciliación, se deberá acordar este hecho en el acta e indicar al Usuario que con posterioridad podrá realizar la solicitud del dictamen por medio de un escrito.

19. Toda solicitud de Dictamen requerida por parte del Usuario, debe turnarse a la Dirección de Dictaminación para su tratamiento, debiendo dicha acción quedar registrada en el SIO para que, en su momento, tanto dicha área como el Servidor

público encargado de llevar a cabo la conciliación, aseguren el debido seguimiento al asunto.

NOTA: En caso de que exista desistimiento por parte del Usuario, antes de turnar la solicitud de Dictamen al área de Dictaminación, deberá acordar lo correspondiente al desistimiento respectivo, así como que la Solicitud formulada, con fundamento en el artículo 68 fracción VII de la LPDUSF ha quedado sin materia.

20. En caso de que el Usuario presente una reconsideración con más elementos de prueba para la elaboración de su dictamen, estos se deberán anexar al expediente y remitir a la Dirección de Dictaminación.

21. Si el Usuario presenta un Recurso de Revisión o Amparo y el expediente se encuentre en la Dirección de Dictaminación, ésta deberá expedir las copias certificadas correspondientes y remitirlas a la Dirección de Disposiciones, Convenios, Contratos y Recursos de Revisión o a la Dirección Contenciosa según corresponda, para que éstas determinen lo que en derecho proceda.

Conformación de los expedientes

22. El Servidor público encargado de llevar a cabo la conciliación deberá conformar los expedientes que se generan como parte del procedimiento conciliatorio, observando para su debida integración, conservación, resguardo y fácil localización los siguientes criterios:

    a) Los datos de la portada deberán estar completos, tanto el nombre del reclamante como el folio interno, especificando claramente el número de expediente.

    b) El formato de la fecha de apertura iniciará por día, mes y año, misma que deberá coincidir con el sello de recibido de la Unidad de Atención a Usuarios y clave de clasificación.

    c) En cuanto se concluyan las actuaciones en los expedientes se deberá señalar en la carátula la fecha de cierre, número de fojas y legajos que lo integran.

d) En caso de que el expediente no se haya concluido y esté programada su transferencia al archivo de concentración, se dejarán vacíos los campos de fecha de cierre, señalando con lápiz el número de fojas y legajos que lo integraron.

e) El expediente deberá estar foliado en la parte inferior derecha de cada foja, sugiriendo para ello la tinta roja con el objeto de distinguir el folio con mayor claridad, en caso de que se presente un error, éste deberá nulificarse con marcador de tinta negra colocando a un lado el número correcto.

f) El folio se realizará por foja y no por página, de forma legible y de manera consecutiva cuidando de no repetir números o dejar fojas sin foliar, en el caso de los acuses de recibo se foliarán tanto el sobre devuelto como el acuse respectivo.

23. Los expedientes debidamente integrados deberán ser cosidos, evitando el uso de broches metálicos, debiendo retirar todas las notas, separadores, "post-its" que no tengan valor para el expediente. Asimismo todo aquel material que contenga información en anexos presentados por el Usuario se integrarán al expediente retirando las micas, portadas, arillos para engargolado y demás accesorios que no tengan valor jurídico.

24. Al final del mes, el Titular de la Unidad de Atención a Usuarios, debe evaluar la atención brindada a los Usuarios, con base en los controles de supervisión que le dicte la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios.

"Conclusión Favorable" en el Procedimiento Conciliatorio

25. El procedimiento conciliatorio debe tener desenlace favorable para el Usuario en los siguientes casos:
    a) Cuando las pretensiones del Usuario son ***satisfechas al 100%*** durante el desarrollo de la audiencia conciliatoria y el cumplimiento se comprueba en ese momento.
    b) En los casos en que el Usuario y la Institución tienen un acuerdo de cumplimiento posterior a la Audiencia de Conciliación celebrando un ***Convenio Conciliatorio*** cumplimentado, donde se especifica el monto u objeto a cumplir, la fecha de cumplimiento, los días para su acreditación ante la CONDUSEF, así como las obligaciones, los plazos y sus consecuencias.

c) Para los casos en que las partes lleguen a un acuerdo **Parcial**, este tendrá por una parte un desenlace favorable (el cual puede ser satisfecho al 100% o por Convenio) y otra, el asunto se dejan a salvo derechos del Usuario, por los temas no resueltos para continuar con los procesos que ofrece la Comisión, o para que los haga valer ante la autoridad competente.
d) Cuando el Usuario se ***desiste por cumplimiento*** de sus pretensiones previo o durante la audiencia conciliatoria. De la misma manera, ocurre cuando el Usuario manifiesta el cumplimiento de su asunto al incurrir en una inasistencia.

"Conclusión NO Favorable" en el Procedimiento Conciliatorio

26. El procedimiento conciliatorio debe tener desenlace NO favorable para el Usuario en los siguientes casos:
    e) Cuando las partes deciden someterse al ***Arbitraje***.
    f) Para aquellos casos en que se dejan **a salvo los derechos** del Usuario por no llegar a un acuerdo entre las partes o bien, lo pide el Usuario ante la inasistencia de la IF.
    g) En los casos en que ***no se cumple el Convenio Conciliatorio*** por parte de la IF.
    h) Particularmente, cuando ***no se realiza el traspaso a la afore*** original del Usuario.

"Conclusión por Otros motivos" en el Procedimiento Conciliatorio

27. Los diferentes desenlaces por "Otros motivos" en que puede concluir el procedimiento conciliatorio vía telefónica pueden agruparse en los siguientes casos:
    i) Cuando se conozca que el asunto está o ha sido visto por una ***Autoridad Judicial***.
    j) En los casos en que el Usuario presenta su ***desistimiento***, antes o durante la celebración de la audiencia.
    k) Por ***falta de interés*** del Usuario, por no reanudar el procedimiento posterior a una suspensión o por no desahogar la prevención.
    l) Los asuntos que en su admisión sean notoriamente ***improcedentes***.
    m) Para aquellos asuntos en los cuales el Usuario no se presenta a la audiencia de conciliación estando debidamente notificado, y no justifica su ***inasistencia***.
    n) También en todas aquellas circunstancias que el asunto es concluido en el proceso conciliatorio y que no sea ***otro*** diferente de los supuestos anteriores, que son los más frecuentes.

C.3.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.3. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN TELEFÓNICA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	1. RECIBE EL "ESCRITO FORMAL DE RECLAMACIÓN", LO REVISA Y VERIFICA QUE CUMPLA CON LOS ARTÍCULOS 60, 63 ,65 Y 68 DE LA LPDUSF. TIEMPO: INDETERMINADO. **¿EL ESCRITO CUMPLE CON EL ARTÍCULO 60, 63,65 Y 68 DE LA LPDUSF?** **SÍ** CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 4. **NO**	☐ ESCRITO FORMAL DE RECLAMACIÓN
	2. OFRECE APOYO AL USUARIO PARA ELABORAR CORRECTAMENTE SU "ESCRITO FORMAL DE RECLAMACIÓN". **¿EL USUARIO ACEPTA APOYO?** **NO** CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No 6. **SÍ**	☐ ESCRITO FORMAL DE RECLAMACIÓN
	3. ELABORA JUNTO CON EL USUARIO EL "ESCRITO FORMAL DE RECLAMACIÓN" CONFORME A LOS HECHOS Y CONSIDERACIONES APORTADAS POR ÉL MISMO. TIEMPO: 20 MINUTOS.	☐ ESCRITO FORMAL DE RECLAMACIÓN

C.3.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.3. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN TELEFÓNICA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	4. VERIFICA SI TIENE COMPLETA LA DOCUMENTACIÓN SOPORTE. TIEMPO: 5 MINUTOS. **¿EL USUARIO TIENE DOCUMENTOS COMPLETOS?** **NO** 5. INDICA AL USUARIO LA DOCUMENTACIÓN QUE DEBERÁ PRESENTAR PARA ACEPTAR SU ASUNTO Y CONTINUAR CON LA ATENCIÓN, REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA Y LOS DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO. TIEMPO: 5 MINUTOS. CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 1. **SÍ** 6. OFRECE AL USUARIO LA OPCIÓN DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN DE MANERA PRESENCIAL O TELEFÓNICA, EXPLICÁNDOLE AMBAS MODALIDADES. TIEMPO: 5 MINUTOS.	

C.3.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.3. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN TELEFÓNICA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	**¿EL USUARIO ACEPTA LA CONCILIACIÓN TELEFÓNICA?** **NO** 7. VER "C31 SUBPROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN TELEFÓNICA" DEL PRESENTE MANUAL. **FIN DEL PROCEDIMIENTO** **SÍ** 8. SELLA "ESCRITO FORMAL DE RECLAMACIÓN" Y REGISTRA EN EL SIO LA RECEPCIÓN, ADEMÁS DE LOS DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO Y EN LA AGENDA ELECTRÓNICA LA FECHA DE AUDIENCIA TENTATIVA. TIEMPO: 5 MINUTOS. 9. DETERMINA EL CURSO A SEGUIR DE ACUERDO A LO SIGUIENTE: **A. IMPROCEDENCIA.** **B. PREVENCIÓN.** **C. PROCEDENCIA.** TIEMPO: INDETERMINADO.	

C.3.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.3. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN TELEFÓNICA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	**A. IMPROCEDENCIA.**	
	10. ELABORA "ACUERDO DE IMPROCEDENCIA", LO PRESENTA AL TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS PARA SU REVISIÓN Y FIRMA, SE REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO INDETERMINADO.	☐ ACUERDO DE IMPROCEDENCIA
	11. RECIBE "ACUERDO DE IMPROCEDENCIA" DEBIDAMENTE FIRMADO, LO NOTIFICA AL USUARIO Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ ACUERDO DE IMPROCEDENCIA
	12. ESPERA A QUE EL USUARIO INTERPONGA RECURSO DE REVISIÓN DENTRO DE LOS 15 DÍAS HÁBILES SIGUIENTES A LA NOTIFICACIÓN DEL ACUERDO. TIEMPO: INDETERMINADO.	
	¿EL USUARIO INTERPUSO RECURSO? **NO**	
	13. ARCHIVA "EXPEDIENTE" COMO ASUNTO CONCLUIDO Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ EXPEDIENTE
	FIN DEL PROCEDIMIENTO	

C.3.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.3. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN TELEFÓNICA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	**SÍ** 14. REALIZA LAS ACCIONES CORRESPON-DIENTES, (VER "B.4 SUBPROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DEL RECURSO DE REVISIÓN EN LA ETAPA DE CONCILIACIÓN") Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. **FIN DEL PROCEDIMIENTO** **B. PREVENCIÓN.** 15. ELABORA "ACUERDO DE PREVENCIÓN" DIRIGIDO AL USUARIO, FIJÁNDOLE HASTA 20 DÍAS HÁBILES PARA QUE DESAHOGUE ESA PREVENCIÓN, LO PRESENTA AL TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS PARA SU REVISIÓN Y FIRMA, SE REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. 16. RECIBE "ACUERDO DE PREVENCIÓN" DEBIDAMENTE FIRMADO POR EL TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS, LO NOTIFICA AL USUARIO Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ ACUERDO DE PREVENCIÓN ☐ ACUERDO DE PREVENCIÓN

C.3.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.3. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN TELEFÓNICA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	**¿EL USUARIO DESAHOGA PREVENCIÓN?** **NO**	
	17. ELABORA "ACUERDO DE NO DESAHOGO DE PREVENCIÓN", LO PRESENTA AL TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS PARA SU REVISIÓN Y FIRMA, SE REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ ACUERDO DE NO DESAHOGO DE PREVENCIÓN
	18. RECIBE "ACUERDO DE NO DESAHOGO DE PREVENCIÓN", DEBIDAMENTE FIRMADO POR EL TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS Y ARCHIVA EL ASUNTO COMO CONCLUIDO, TENIÉNDOSE COMO RECLAMACIÓN NO PRESENTADA POR FALTA DE INTERÉS DEL USUARIO Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ ACUERDO DE NO DESAHOGO DE PREVENCIÓN
	FIN DEL PROCEDIMIENTO **SÍ** CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 19.	

C.3.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.3. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN TELEFÓNICA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	**NOTA 1:** CUANDO EL USUARIO DESAHOGA LA PREVENCIÓN, DEBE EMITIRSE EL "ACUERDO DE DESAHOGO DE PREVENCIÓN".	
	C. PROCEDENCIA.	
	19. EMITE LA CARTA RESPONSIVA CON LA CLAVE DE IDENTIDAD CONDUSEF (CIC) Y EL CITATORIO A AUDIENCIA, RECABANDO ACUSE DE RECIBIDO DE AMBOS DOCUMENTOS Y RADICA LA RECLAMACIÓN PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ CARTA RESPONSIVA CON LA CLAVE DE IDENTIDAD CONDUSEF (CIC) ☐ CITATORIO A AUDIENCIA, ☐ ACUSE DE RECIBIDO DE AMBOS DOCUMENTOS
	20. ELABORA "ACUERDO DE RADICACIÓN" O "ACUERDO DE DESAHOGO DE PREVENCIÓN", "CITATORIO A AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN" Y "FORMATO PARA NOTIFICACIÓN" SEÑALANDO DÍA, HORA Y DOCUMENTOS QUE LA IF DEBE PRESENTAR EN LA AUDIENCIA Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ ACUERDO DE RADICACIÓN/ ACUERDO DE DESAHOGO DE PREVENCIÓN ☐ CITATORIO A AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN ☐ FORMATO PARA NOTIFICACIÓN

C.3.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.3. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN TELEFÓNICA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	21. PRESENTA EL "ACUERDO DE DESAHOGO DE PREVENCIÓN" O "ACUERDO DE RADICACIÓN" Y EL "CITATORIO A AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN" JUNTO CON EL "ESCRITO FORMAL DE RECLAMACIÓN" AL TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS PARA SU REVISIÓN Y FIRMA. TIEMPO: INDETERMINADO. 22. RECIBE DOCUMENTOS DEBIDAMENTE FIRMADOS Y NOTIFICA EL "ACUERDO DE DESAHOGO DE PREVENCIÓN" O "ACUERDO DE RADICACIÓN" Y EL "CITATORIO A AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN" AL USUARIO Y A LA IF, Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. 23. CONSULTA EN EL SIO LAS AUDIENCIAS PROGRAMADAS PARA EL DÍA Y PARA INICIAR CADA UNA DE ELLAS, LAS TRES PARTES SE CONECTARÁN AL TELEFONO DE LA CONCILIACIÓN TELEFÓNICA COMENZAR CON LA AUDIENCIA PUDIENDO SER DE LA SIGUIENTE MANERA [2]: TIEMPO: INDETERMINADO. **NOTA 2:** EN CASO DE QUE EL USUARIO SE HAYA DESISTIDO DE	▯ ACUERDO DE DESAHOGO DE PREVENCIÓN/ACUERDO DE RADICACIÓN ▯ CITATORIO A AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN ▯ ESCRITO FORMAL DE RECLAMACIÓN ▯ ACUERDO DE DESAHOGO DE PREVENCIÓN/ACUERDO DE RADICACIÓN ▯ CITATORIO A AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN

C.3.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.3. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN TELEFÓNICA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	LA RECLAMACIÓN PRESENTADA, SE DEBERÁ ELABORAR "ACUERDO DE DESISTIMIENTO", EN DONDE SE DEJA SIN EFECTO EL "CITATORIO A AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN" Y NOTIFICARLO A LAS PARTES. **A. INASISTENCIA DE AMBAS PARTES.** **NOTA 3:** SE CONSIDERARÁ INASISTENCIA CUANDO NO ENTABLE COMUNICACIÓN LA IF O EL USUARIO, DENTRO DE LOS 15 MINUTOS DE TOLERANCIA CON EL QUE CUENTAN A PARTIR DE LA FECHA Y HORA DE LA AUDIENCIA SEÑALADOS EN EL CITATORIO. 24. CONFIRMA LA INASISTENCIA DE AMBAS PARTES A LA AUDIENCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No.47. **B. ASISTENCIA DE LA IF E INASISTENCIA DEL USUARIO.** 25. ENTABLA CONFERENCIA CON EL REPRESENTANTE DE LA IF. TIEMPO: INDETERMINADO. CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 51.	

C.3.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.3. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN TELEFÓNICA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	**C. ASISTENCIA DEL USUARIO E INASISTENCIAS DE LA IF.** 26. ENTABLA COMUNICACIÓN CON EL USUARIO. TIEMPO: INDETERMINADO. CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 62. **D. ASISTENCIA DE AMBAS PARTES.** 27. ENTABLA CONFERENCIA CON LAS PARTES. TIEMPO: INDETERMINADO. 28. IDENTIFICA A LAS PARTES, LAS PRESENTA. TIEMPO: INDETERMINADO. 29. SOLICITA A LA IF SU INFORME DE LEY JUNTO CON LA DOCUMENTACIÓN REQUERIDA. TIEMPO: INDETERMINADO. **¿LA IF PRESENTÓ INFORME DE LEY Y DOCUMENTACIÓN?** **NO**	

C.3.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.3. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN TELEFÓNICA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	30. TOMA NOTA DE LA FALTA INCURRIDA POR LA IF [4] PARA QUE EN SU MOMENTO EL TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS HAGA EFECTIVO EN EL ACTA, EL APERCIBIMIENTO DECRETADO EN EL CITATORIO A AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN, A EFECTO DE QUE SE DÉ INICIO AL PROCEDIMIENTO DE SANCIÓN CORRESPONDIENTE, (VER "MANUAL DEL PROCEDIMIENTO PARA LA IMPOSICIÓN DE MULTAS") Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. **NOTA 4:** EN CASO DE QUE LA IF NO HAYA ENTREGADO EL INFORME DE LEY, SE LE REQUERIRÁ PARA QUE LO PRESENTE EN LA SIGUIENTE AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN. **NOTA 5:** LA SOLICITUD DE SANCIÓN INICIARÁ UNA VEZ CONCLUIDO EL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO. **SÍ** 31. EN CASO DE QUE SE HUBIERA ENTREGADO EL INFORME PREVIO A LA AUDIENCIA, VERIFICA SI EL "INFORME DE LEY" RENDIDO POR	☐ INFORME DE LEY DE LA IF

C.3.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.3. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN TELEFÓNICA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	LA IF CUMPLE CON LOS REQUISITOS A QUE SE REFIERE LA LEY Y EN CASO DE TENER ANEXA LA "DOCUMENTACIÓN" SOLICITADA, ESTA SE ESTUDIA. TIEMPO: INDETERMINADO. 32. TOMA NOTA DE TAL HECHO PARA HACERLO CONSTAR EN EL "ACTA" CORRESPONDIENTE, LO ANALIZA Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. 33. SOLICITA INFORMACIÓN ADICIONAL A LA IF EN CASO DE REQUERIRLO DERIVADO DEL ANÁLISIS O A SOLICITUD DEL USUARIO Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. 34. ANALIZA JUNTO CON LAS PARTES EL DIFERIMIENTO DE LA AUDIENCIA PARA EL PRESENTE ASUNTO. TIEMPO: INDETERMINADO. **¿SE DIFIERE AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN?** **SÍ**	

C.3.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.3. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN TELEFÓNICA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	35. LEVANTA "ACTA DE DIFERIMIENTO DE AUDIENCIA" O "ACTA DE SUSPENSIÓN DE AUDIENCIA" SEÑALANDO DÍA Y HORA PARA QUE TENGA VERIFICATIVO EL DESAHOGO DE LA NUEVA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN, FIRMA EL ACTA, RECABA FIRMA DE LAS PARTES, DEL TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. **NOTA 9:** EN CASO DE QUE LA IF NO HAYA ENTREGADO EL INFORME DE LEY, O ÉSTE NO HAYA SIDO CONTESTADO EN FORMA RAZONADA A TODOS Y CADA UNO DE LOS HECHOS DE LA RECLAMACIÓN COMO LE FUE REQUERIDO EN EL CITATORIO A AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN ASÍ COMO LA DOCUMENTACIÓN SOLICITADA, SE DEBERÁ SEÑALAR DICHA CIRCUNSTANCIA EN EL ACTA.	☐ ACTA DE DIFERIMIENTO DE AUDIENCIA ☐ ACTA DE SUSPENSIÓN DE AUDIENCIA
	36. RECIBE "ACTA DE DIFERIMIENTO DE AUDIENCIA" DEBIDAMENTE FIRMADA POR EL TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS, SELLA, ENTREGA UN EJEMPLAR VÍA CORREO ELECTRÓNICO Y A LA IF A TRAVÉS DEL PORTAL DE CONCILIACIÓN. TIEMPO: INDETERMINADO. CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 23.	☐ ACTA DE DIFERIMIENTO DE AUDIENCIA

C.3.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.3. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN TELEFÓNICA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	**NO** 37. LEE AL USUARIO EL "INFORME DE LEY", EXHORTA A LAS PARTES A CONCILIAR SUS INTERESES Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. **¿LAS PARTES CONCILIARON?** **SÍ** 38. LEVANTA EL "ACTA DE ACUERDO CONCILIATORIO" EN DONDE EXPLICA AL USUARIO LOS EFECTOS Y ALCANCES DEL ACUERDO CELEBRADO, FIJA UN TÉRMINO PARA QUE LA IF ACREDITE SU CUMPLIMIENTO, APERCIBIÉNDOLA DE QUE EN CASO DE INCUMPLIMIENTO A LO ACORDADO, SE HARÁ ACREEDORA A LA SANCIÓN CORRESPONDIENTE Y SE ORDENARÁ EL REGISTRO DEL PASIVO CONTINGENTE O LA CONSTITUCIÓN DE LA RESERVA TÉCNICA Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ INFORME DE LEY DE IF ☐ ACTA DE ACUERDO CONCILIATORIO

C.3.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.3. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN TELEFÓNICA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	**NOTA 7:** CUANDO NO SE TENGAN LOS ELEMENTOS PARA CELEBRAR CONVENIO DE CONCILIACIÓN, LAS PARTES PODRÁN SOLICITAR LA SUSPENSIÓN DEL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO, PARA ARREGLAR SUS DIFERENCIAS.	
	39. SOLICITA QUE, EN USO DE SU VOZ, A LAS PARTES DEN CONFORMIDAD DEL "ACTA DE ACUERDO CONCILIATORIO" Y RECABA LA FIRMA DEL TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ ACTA DE ACUERDO CONCILIATORIO
	40. RECIBE EL "ACTA DE ACUERDO CONCILIATORIO" DEBIDAMENTE FIRMADA POR EL TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS, LA SELLA Y ENTREGA UN EJEMPLAR AL USUARIO VÍA CORREO ELECTRÓNICO Y A LA IF A TRAVÉS DEL PORTAL DE CONCILIACIÓN, (VER PROCEDIMIENTO "CUMPLIMIENTO AL CONVENIO CONCILIATORIO"). TIEMPO: INDETERMINADO. **FIN DEL PROCEDIMIENTO** **NO** **¿EL PRODUCTO FINANCIERO ESTÁ EN EL REGISTRO DE OFERTAS PÚBLICAS?**	☐ ACTA DE ACUERDO CONCILIATORIO

C.3.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.3. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN TELEFÓNICA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	**NO** 41. LEVANTA "ACTA DEJANDO A SALVO LOS DERECHOS DEL USUARIO" DEBIDO A QUE EL USUARIO Y LA IF NO LLEGARON A UN ACUERDO CONCILIATORIO, ASÍ COMO LA DECLINACIÓN DEL ARBITRAJE, PARA QUE EL USUARIO HAGA VALER SUS DERECHOS ANTE LOS TRIBUNALES COMPETENTES Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. CONTINÚA EN ACTIVIDAD No. 70. **SÍ** 42. VERIFICA QUE EL PRODUCTO RECLAMADO SE ENCUENTRE OFERTADO POR LA IF EN EL REGISTRO DE OFERTAS PÚBLICAS DEL SISTEMA ARBITRAL EN MATERIA FINANCIERA, E INVITA AL USUARIO A SU ACEPTACIÓN. TIEMPO: INDETERMINADO. **¿ACEPTAN ARBITRAJE?** **NO** CONTINÚA EN ACTIVIDAD No. 41.	☐ ACTA DEJANDO A SALVO LOS DERECHOS DEL USUARIO

C.3.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.3. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN TELEFÓNICA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	**SÍ**	
	43. LEVANTA "CONVENIO DE ARBITRAJE", SEÑALANDO SI LAS PARTES SE SOMETIERON AL ARBITRAJE EN AMIGABLE COMPOSICIÓN O EN ESTRICTO DERECHO, ASÍ COMO EL TIPO DE COMITÉ QUE ELIGE LA IF Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ CONVENIO DE ARBITRAJE
	44. RECABA EN EL "CONVENIO DE ARBITRAJE", LA FIRMA DEL TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ CONVENIO DE ARBITRAJE
	45. RECIBE EL "CONVENIO DE ARBIRAJE" DEBIDAMENTE FIRMADO POR EL TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS, SELLA Y ENTREGA UN EJEMPLAR AL USUARIO VÍA CORREO ELECTRÓNICO Y A LA IF A TRAVÉS DEL PORTAL DE CONCILIACIÓN. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ CONVENIO DE ARBITRAJE

C.3.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.3. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN TELEFÓNICA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	46. TURNA EL "EXPEDIENTE" AL PROCESO DE ARBITRAJE, (VER PROCEDIMIENTO "D. ARBITRAJE") Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. **FIN DEL PROCEDIMIENTO** **A. INASISTENCIA DE AMBAS PARTES.**	☐ EXPEDIENTE
	47. VERIFICA SI LA IF PRESENTÓ EL INFORME DE LEY Y DOCUMENTACIÓN SOLICITADA. TIEMPO: INDETERMINADO. **¿LA IF PRESENTÓ INFORME DE LEY Y DOCUMENTACIÓN?** **NO**	☐ INFORME DE LEY DE LA IF
	48. TOMA NOTA DE LA FALTA INCURRIDA POR LA IF PARA QUE EN SU MOMENTO EL TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS HAGA EFECTIVO EN EL ACTA, EL APERCIBIMIENTO DECRETADO EN EL CITATORIO A AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN, A EFECTO DE QUE SE DÉ INICIO AL PROCEDIMIENTO DE SANCIÓN CORRESPONDIENTE,	

C.3.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.3. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN TELEFÓNICA

RESPONSABLE		ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN		(VER "MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA IMPOSICIÓN Y CONDONACIÓN DE MULTAS" Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. CONTINÚA EN ACTIVIDAD No. 49. **SÍ**	
	49.	LEVANTA "ACTA DE INASISTENCIA DE AMBAS PARTES" EN DONDE SE HACE CONSTAR QUE EL USUARIO Y LA IF NO COMPARECIERON A LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN ESTANDO DEBIDAMENTE NOTIFICADOS Y QUE EL USUARIO DEBE JUSTIFICAR SU INASISTENCIA DENTRO DE LOS DIEZ DÍAS HÁBILES SIGUIENTES A SU CELEBRACIÓN, FIRMA EL ACTA, RECABA LA FIRMA DEL TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ ACTA DE INASISTENCIA DE AMBAS PARTES
	50.	RECIBE "ACTA DE INASISTENCIA DE AMBAS PARTES", DEBIDAMENTE FIRMADA POR EL TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS, SELLA, NOTIFICA A LAS PARTES Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA.	☐ ACTA DE INASISTENCIA DE AMBAS PARTES

C.3.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.3. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN TELEFÓNICA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	NOTA 8: EN CASO DE QUE EL USUARIO NO JUSTIFIQUE SU INASISTENCIA, SE ACORDARÁ COMO FALTA DE INTERÉS DEL USUARIO Y NO PODRÁ PRESENTAR OTRA RECLAMACIÓN ANTE CONDUSEF POR EL MISMO ASUNTO; PARA LA IF EL TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS HARÁ EFECTIVO EL APERCIBIMIENTO DECRETADO EN EL CITATORIO A AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN A EFECTO DE QUE SE DÉ INICIO A LA SOLICITUD DE SANCIÓN CORRESPONDIENTE, UNA VEZ CONCLUIDO EL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO. TIEMPO: INDETERMINADO. **B. ASISTENCIA DE LA IF E INASISTENCIA DEL USUARIO.** 51. VERIFICA QUE EL REPRESENTANTE DE LA IF TENGA ACREDITADA SU PERSONALIDAD Y SI ESTE PRESENTÓ EL INFORME DE LEY Y DOCUMENTACIÓN SOLICITADA. TIEMPO: INDETERMINADO. **¿LA IF PRESENTÓ INFORME DE LEY Y DOCUMENTACIÓN SOLICITADA?** **NO**	

C.3.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.3. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN TELEFÓNICA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	52. TOMA NOTA DE LA FALTA INCURRIDA POR LA IF (FALTA DE INFORME O DE DOCUMENTACIÓN O DE AMBOS O NO CUMPLEN CON LOS REQUISITOS DE LEY) PARA QUE UNA VEZ CONCLUIDO EL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO EL TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS REALICE LA SOLICTUD DE SANCIÓN CORRESPONDIENTE PARA HACER EFECTIVO EL APERCIBIMIENTO DECRETADO EN EL CITATORIO A AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN Y DÉ INICIO AL PROCEDIMIENTO DE SANCIÓN CORRESPONDIENTE, (VER "MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA IMPOSICIÓN Y CONDONACIÓN DE MULTAS" Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. CONTINÚA EN ACTIVIDAD No. 54. **SÍ**	
	53. LEVANTA "ACTA DE INASISTENCIA DEL USUARIO", EN DONDE SE HACE CONSTAR QUE EL USUARIO DEBE JUSTIFICAR SU INASISTENCIA DENTRO DE LOS DIEZ DÍAS HÁBILES SIGUIENTES A SU CELEBRACIÓN EN CASO DE NO HACERLO SE ACORDARÁ COMO FALTA DE INTERÉS DEL USUARIO Y	☐ ACTA DE INASISTENCIA DEL USUARIO

C.3.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.3. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN TELEFÓNICA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	NO PODRÁ PRESENTAR OTRA RECLAMACIÓN ANTE LA CONDUSEF POR LOS MISMOS HECHOS, SOLICITA QUE EN EL USO DE LA VOZ EL REPRESENTANTE LEGAL DE LA IF DE CONFORMIDAD AL ACTA, RECABA LA FIRMA DEL TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO.	
	54. RECIBE "ACTA DE INASISTENCIA DEL USUARIO" DEBIDAMENTE FIRMADA POR EL TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS, SELLA Y ENTREGA UN EJEMPLAR AL REPRESENTANTE DE LA IF. TIEMPO: INDETERMINADO **MÁXIMO 10 DÍAS HÁBILES SIGUIENTES DE LA NOTIFICACIÓN.**	☐ ACTA DE INASISTENCIA DEL USUARIO
	55. VERIFICA SI EL USUARIO JUSTIFICÓ SU INASISTENCIA A LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN. TIEMPO: INDETERMINADO. **¿EL USUARIO JUSTIFICÓ SU INASISTENCIA?**	

C.3.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.3. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN TELEFÓNICA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	**SÍ** CONTINÚA EN ACTIVIDAD No. 60. **NO**	
	56. ELABORA "ACUERDO EN QUE EL USUARIO NO JUSTIFICA SU INASISTENCIA" Y "CÓMPUTO DE DIEZ DÍAS POR INASISTENCIA", EN DONDE SE ACORDARÁ COMO FALTA DE INTERÉS DEL USUARIO, SE LOS PRESENTA AL TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS PARA SU REVISIÓN Y FIRMA DEBIENDO REGISTRAR EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ ACUERDO EN QUE EL USUARIO NO JUSTIFICA SU INASISTENCIA ☐ CÓMPUTO DE DIEZ DÍAS POR INASISTENCIA
	57. RECIBE "ACUERDO EN QUE EL USUARIO NO JUSTIFICA SU INASISTENCIA" Y "CÓMPUTO DE DIEZ DÍAS POR INASISTENCIA", DEBIDAMENTE FIRMADOS, LOS NOTIFICA A LAS PARTES Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ ACUERDO EN QUE EL USUARIO NO JUSTIFICA SU INASISTENCIA ☐ CÓMPUTO DE DIEZ DÍAS POR INASISTENCIA

C.3.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.3. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN TELEFÓNICA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	58. ESPERA A QUE EL USUARIO INTERPONGA EL RECURSO DE REVISIÓN DENTRO DE LOS 15 DÍAS HÁBILES SIGUIENTES A LA NOTIFICACIÓN DEL ACUERDO, (VER PROCEDIMIENTO "TRÁMITE DE RECURSO DE REVISIÓN EN LA ETAPA DE CONCILIACIÓN") Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. **¿EL USUARIO INTERPUSO RECURSO?** **SÍ** REALIZA LAS ACCIONES CORRESPON-DIENTES, (VER "C.3.4 SUBPROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DEL RECURSO DE REVISIÓN EN LA ETAPA DE CONCILIACIÓN") Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. **FIN DEL PROCEDIMIENTO** **NO** 59. ARCHIVA "EXPEDIENTE", CONCLUYE EL ASUNTO Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. **FIN DEL PROCEDIMIENTO**	☐ EXPEDIENTE

C.3.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.3. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN TELEFÓNICA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	60. ELABORA "CITATORIO A AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN", "ACUERDO CITANDO NUEVAMENTE A LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN" Y "CÓMPUTO DE DIEZ DÍAS POR INASISTENCIA", SEÑALANDO DÍA Y HORA PARA QUE TENGA VERIFICATIVO LA MISMA, LOS PRESENTA AL TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS PARA SU REVISIÓN Y FIRMA, SE REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ CITATORIO A AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN. ☐ ACUERDO CITANDO NUEVAMENTE A LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN
	61. RECIBE DEBIDAMENTE FIRMADO EL "CITATORIO A AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN", "ACUERDO CITANDO NUEVAMENTE A LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN" Y "CÓMPUTO DE DIEZ DÍAS POR INASISTENCIA", LOS NOTIFICA A LAS PARTES Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. CONTINÚA EN ACTIVIDAD No. 23.	☐ CITATORIO A AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN ☐ ACUERDO CITANDO NUEVAMENTE A LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN ☐ CÓMPUTO DE DIEZ DÍAS POR INASISTENCIA
	C. ASISTENCIA DEL USUARIO E INASISTENCIA DE LA IF.	
	62. VERIFICA SI LA IF ENTREGÓ EL INFORME DE LEY Y DOCUMENTACIÓN SOLICITADA. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ INFORME DE LEY DE IF

C.3.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.3. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN TELEFÓNICA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	**¿LA IF CUMPLIÓ CON LA ENTREGA?** **SÍ** 63. LEE EL "INFORME DE LEY" AL USUARIO, ENVÍA A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO UNA COPIA DEL MISMO, DE LA "DOCUMENTACIÓN" PRESENTADA Y CONTINÚA CON LA AUDIENCIA, ANALIZA JUNTO CON EL USUARIO EL TRÁMITE A SEGUIR EN EL PRESENTE ASUNTO Y LE PREGUNTA SI DESEA QUE SE DIFIERA LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN. TIEMPO: INDETERMINADO. **¿HUBO DIFERIMIENTO?** **SÍ** CONTINÚA EN ACTIVIDAD No. 65. **NO** CONTINÚA EN ACTIVIDAD No. 68. 64. TOMA NOTA DE LA FALTA INCURRIDA POR LA IF (FALTA DE INFORME O DE DOCUMENTACIÓN O DE AMBOS O NO CUMPLEN CON LOS REQUISITOS DE LEY) PARA QUE EN SU MOMENTO EL TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS	

C.3.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.3. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN TELEFÓNICA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	HAGA EFECTIVO EN EL ACTA, EL APERCIBIMIENTO DECRETADO EN EL CITATORIO A AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN E INICIE CON EL PROCEDIMIENTO DE SANCIÓN CORRESPONDIENTE, (VER "MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA IMPOSICIÓN Y CONDONACIÓN DE MULTAS" Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. **DIFERIMIENTO.**	
	65. LEVANTA "ACTA DE DIFERIMIENTO DE AUDIENCIA POR INASISTENCIA" [11], SEÑALANDO FECHA Y HORA DE LA PRÓXIMA AUDIENCIA, HACIENDO CONSTAR LA INCOMPARECENCIA DE LA IF ESTANDO DEBIDAMENTE NOTIFICADA Y EN SU CASO, QUE EL INFORME NO CUMPLE CON LOS REQUISITOS DE LA LEY DE LA CONDUSEF, HACE EFECTIVO EL APERCIBIMIENTO, FIRMA EL ACTA, RECABA FIRMA DEL TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO INDETERMINADO. **NOTA 9:** EN CASO DE QUE LA IF NO HAYA ENTREGADO EL INFORME DE LEY, SE LE REQUERIRÁ PARA QUE LO PRESENTE EN LA SIGUIENTE	☐ ACTA DE DIFERIMIENTO DE AUDIENCIA POR INASISTENCIA

C.3.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.3. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN TELEFÓNICA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN MEDIANTE "OFICIO DE EMPLAZAMIENTO POR NO PRESENTAR INFORME LA IF", DEBIENDO REGISTRAR TAL CIRCUNSTANCIA EN EL SIO.	
	66. RECIBE "ACTA DE DIFERIMIENTO DE AUDIENCIA" DEBIDAMENTE FIRMADA POR EL TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS, SELLA Y LE ENVÍA POR CORREO ELECTRÓNICO UN EJEMPLAR AL USUARIO. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ ACTA DE DIFERIMIENTO DE AUDIENCIA POR INASISTENCIA
	67. NOTIFICA LA NUEVA CITA PARA CELEBRAR AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN A LA IF Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. CONTINÚA EN ACTIVIDAD No. 23. **A SALVO DERECHOS.**	
	68. LEVANTA "ACTA DEJANDO A SALVO LOS DERECHOS DEL USUARIO" PARA QUE LOS HAGA VALER ANTE LOS TRIBUNALES COMPETENTES, HACIENDO CONSTAR LA INCOMPARECENCIA DE LA IF ESTANDO DEBIDAMENTE	☐ ACTA DEJANDO A SALVO LOS DERECHOS DEL USUARIO

C.3.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.3. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN TELEFÓNICA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	NOTIFICADA Y EN SU CASO, QUE EL INFORME NO CUMPLE CON LOS REQUISITOS DE LA LEY DE LA CONDUSEF O CON LA DOCUMENTACIÓN SOLICITADA, HACE EFECTIVO EL APERCIBIMIENTO, FIRMA EL ACTA, RECABA FIRMA DEL TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS. TIEMPO: INDETERMINADO.	
	69. RECIBE "ACTA DEJANDO A SALVO LOS DERECHOS DEL USUARIO" DEBIDAMENTE FIRMADA POR EL TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS, SELLA Y ENVÍA POR CORREO ELECTRÓNICO UN EJEMPLAR AL USUARIO. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ ACTA DEJANDO A SALVO LOS DERECHOS DEL USUARIO
	70. VERIFICA CON EL USUARIO, SI EN ESE MOMENTO DESEA REALIZAR LA SOLICITUD DE DICTAMEN INDICANDO AL USUARIO QUE PARA INGRESAR LA SOLICITUD DE DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA Y PARA LA ORDENACIÓN DE LA CONSTITUCIÓN DEL PASIVO CONTINGENTE O RESERVA TÉCNICA A LA IF INVOLUCRADA DEBE PRIMERAMENTE, SOLICITAR EL DICTAMEN. TIEMPO: INDETERMINADO.	

C.3.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.3. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN TELEFÓNICA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	**¿USUARIO SOLICITA DICTAMEN EN ESE MOMENTO?** **NO** 71. ACUERDA EN EL ACTA QUE EL USUARIO NO SOLICITÓ DICTAMEN DURANTE LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN INDICÁNDOLE QUE PODRÁ HACERLO POSTERIORMENTE POR MEDIO DE UN ESCRITO Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. **NOTA 10:** SI EL USUARIO PRESENTA CON POSTERIORIDAD EL ESCRITO SOLICITANDO LA EMISIÓN DE UN DICTAMEN, SE DEBERÁ ACORDAR DICHA SOLICITUD Y REMITIR EL "EXPEDIENTE" A LA DIRECCIÓN DE DICTAMINACIÓN EN UN TÉRMINO QUE NO EXCEDA DE CINCO DÍAS HÁBILES. CONTINÚA EN ACTIVIDAD No. 74. **SÍ** 72. ACUERDA EN EL ACTA LA SOLICITUD DE DICTAMEN DEL USUARIO Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA, CONSIDERANDO QUE DEBERA REMITIR EL "EXPEDIENTE" A LA DIRECCIÓN DE DICTAMINACIÓN EN UN TERMINO QUE NO EXCEDA DE CINCO DÍAS	☐ EXPEDIENTE

C.3.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

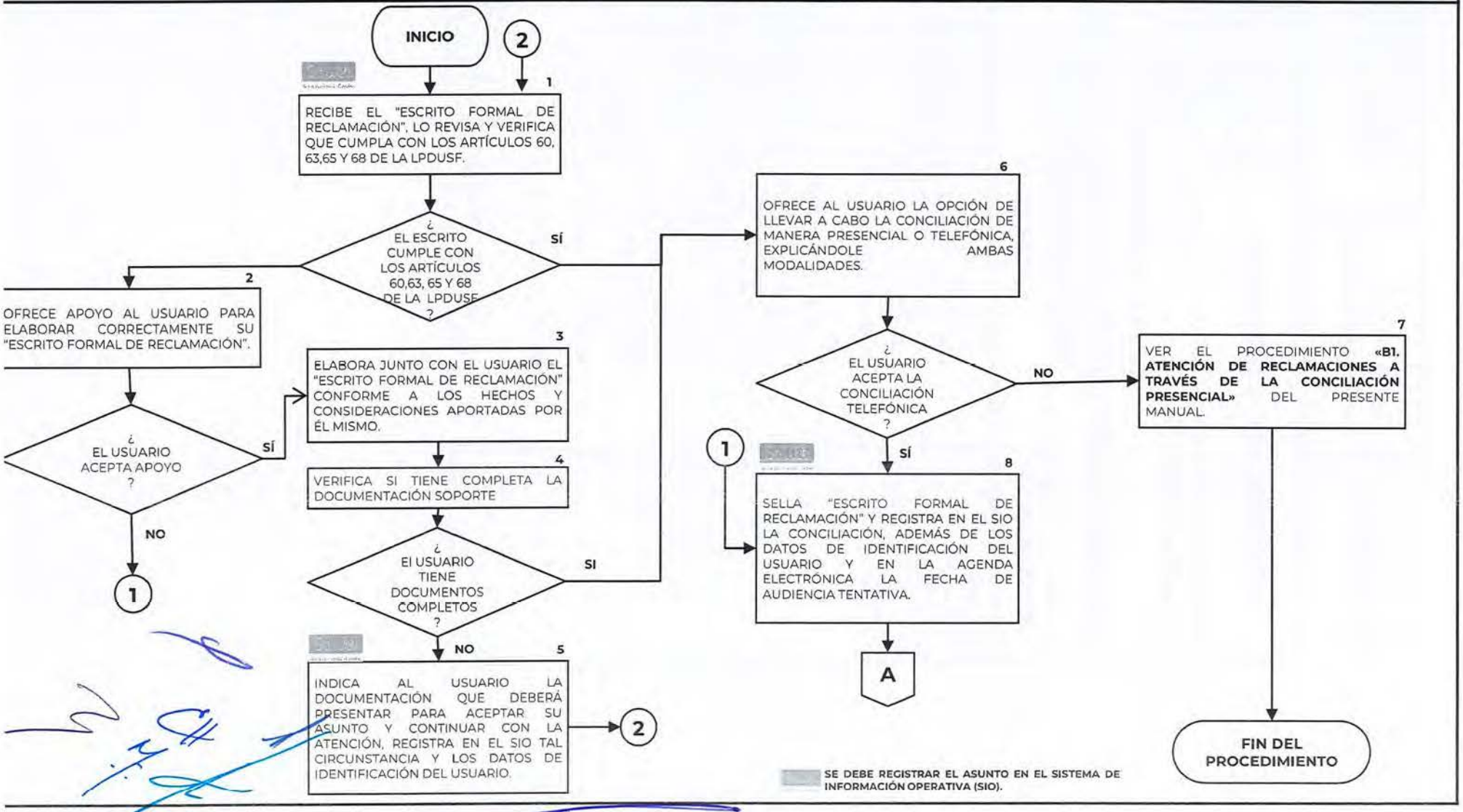
SUBPROCEDIMIENTO: C.3. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN TELEFÓNICA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	HÁBILES, SIENDO ÉSTA DIRECCIÓN LA RESPONSABLE DE NOTIFICAR A LA INSTITUCIÓN FINANCIERA DICHA SOLICITUD DE DICTAMEN. TIEMPO: INDETERMINADO. 73. INDICA AL USUARIO DEPENDIENDO DE LA NATURALEZA DEL CASO, QUE EXISTE LA POSIBILIDAD DE LLEVAR SU ASUNTO EN EL ÁREA DE DEFENSORÍA, RECOMENDÁNDOLE ACUDIR A ESA ÁREA PARA QUE INICIE LOS TRÁMITES CORRESPONDIENTES, (VER PROCEDIMIENTO "SOLICITUD Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA"). TIEMPO: INDETERMINADO. **FIN DEL PROCEDIMIENTO**	

C.3.3 DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: C.3. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN TELEFÓNICA

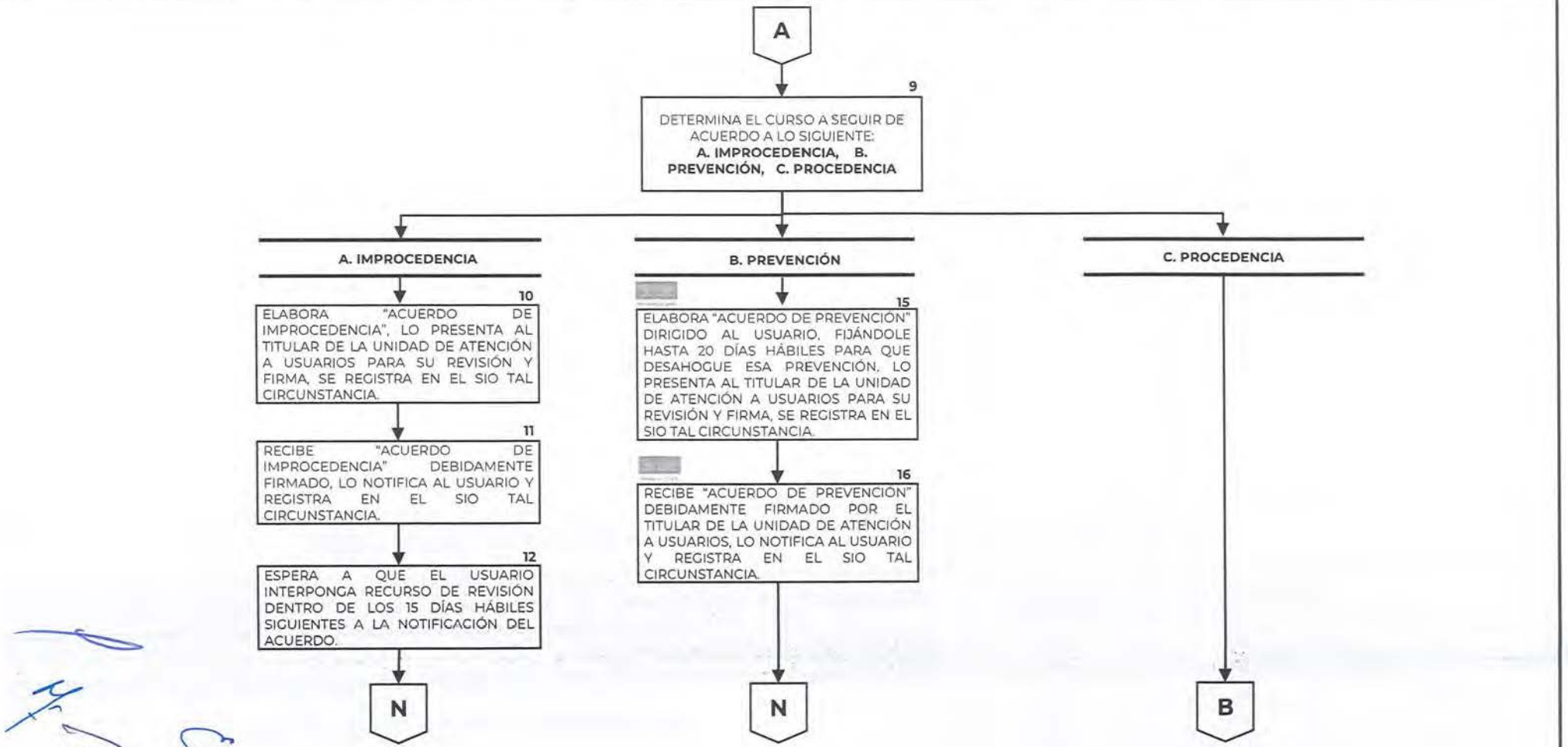
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN



C.3.3 DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: C.3. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN TELEFÓNICA

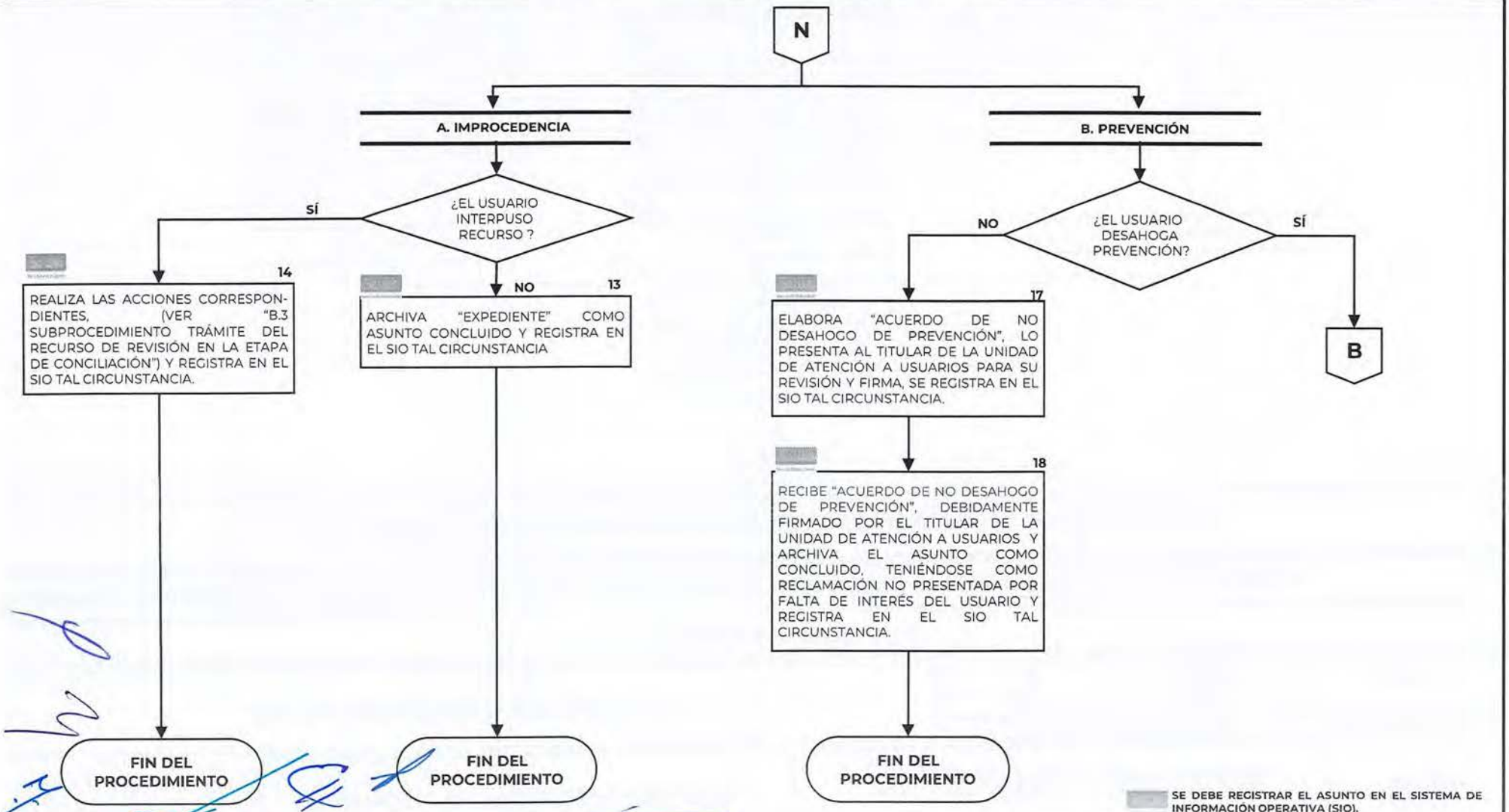
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN



C.3.3 DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: C.3. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN TELEFÓNICA

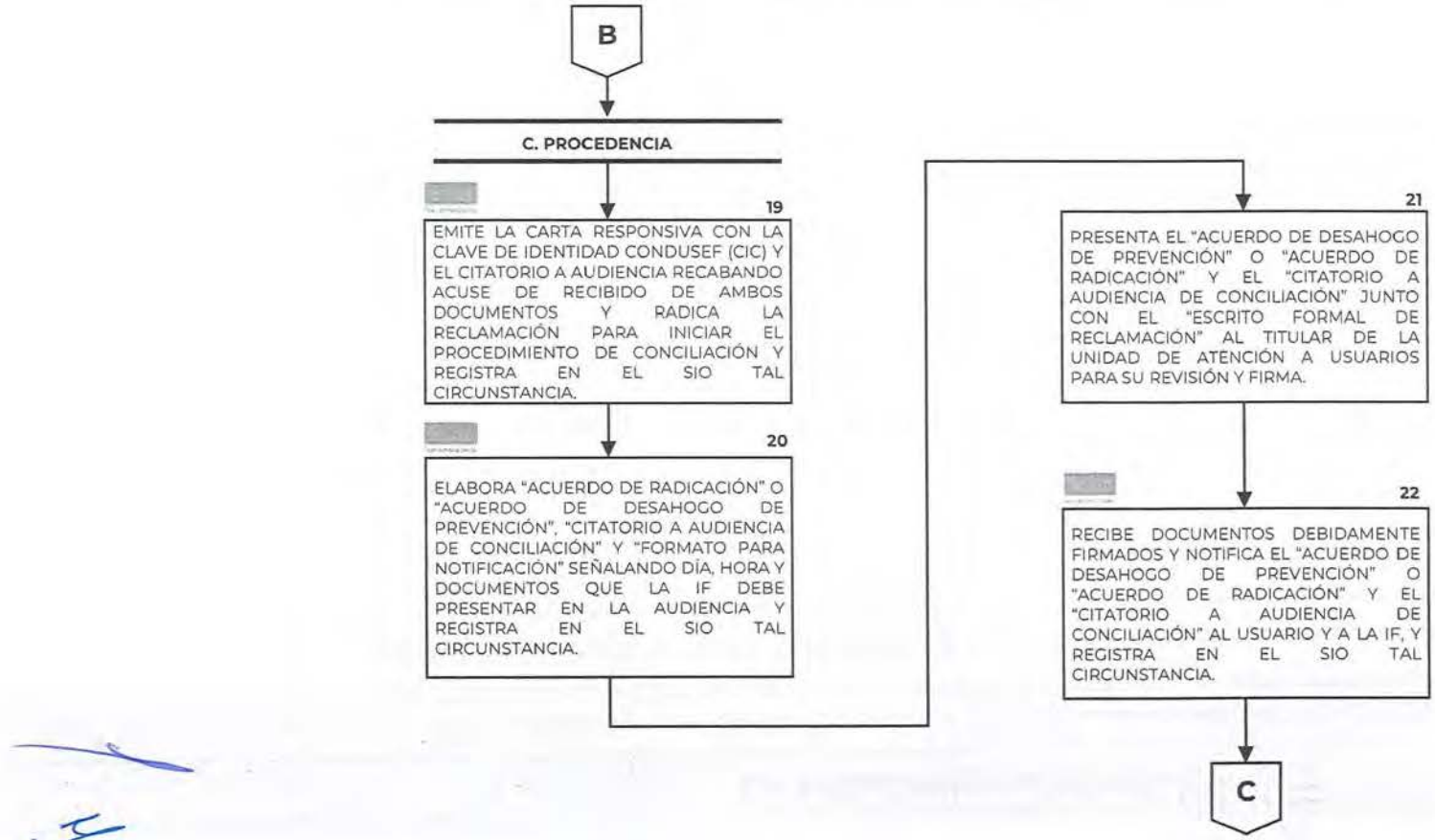
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN



C.3.3 DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: C.3. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN TELEFÓNICA

SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN

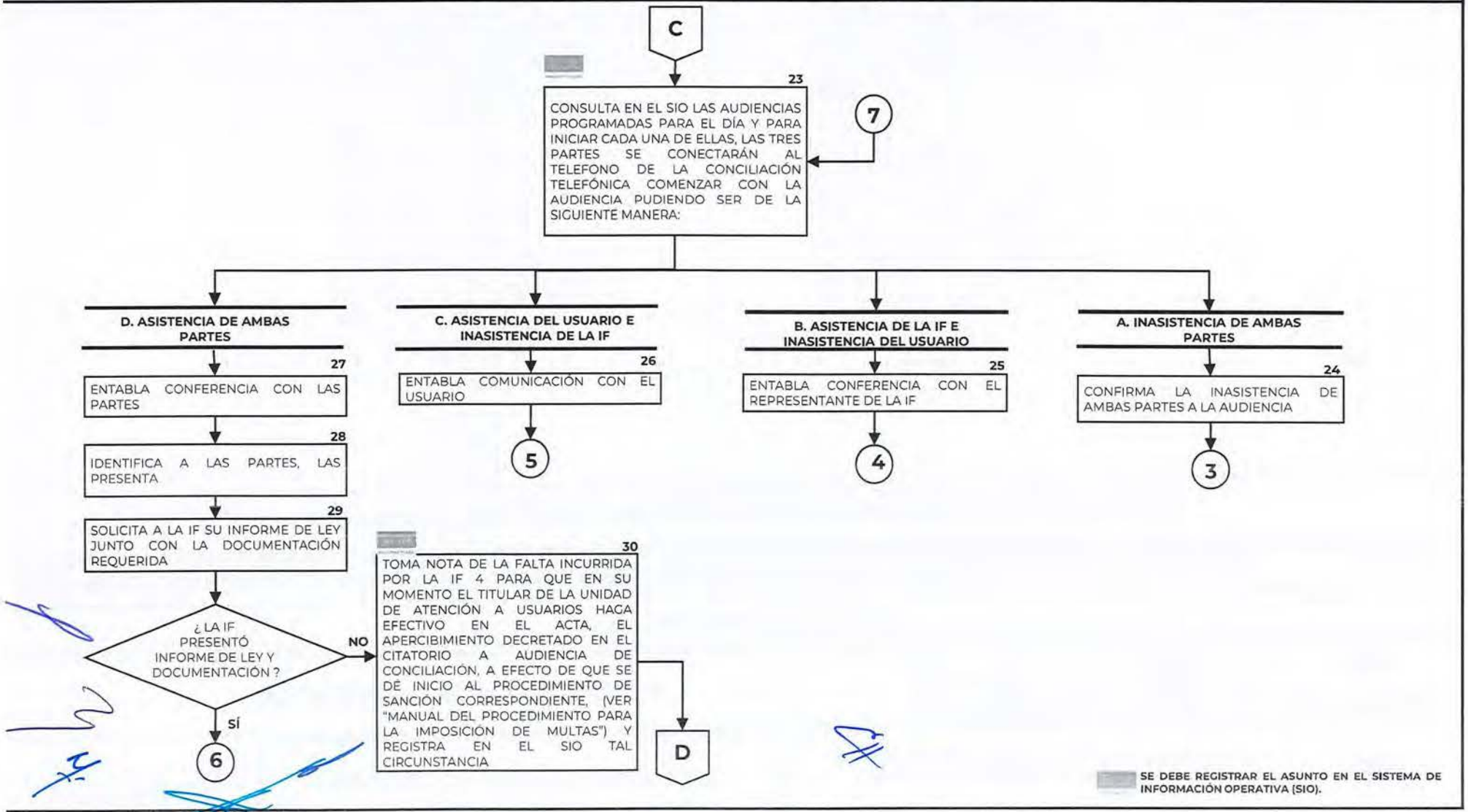


SE DEBE REGISTRAR EL ASUNTO EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN OPERATIVA (SIO).

C.3.3 DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: C.3. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN TELEFÓNICA

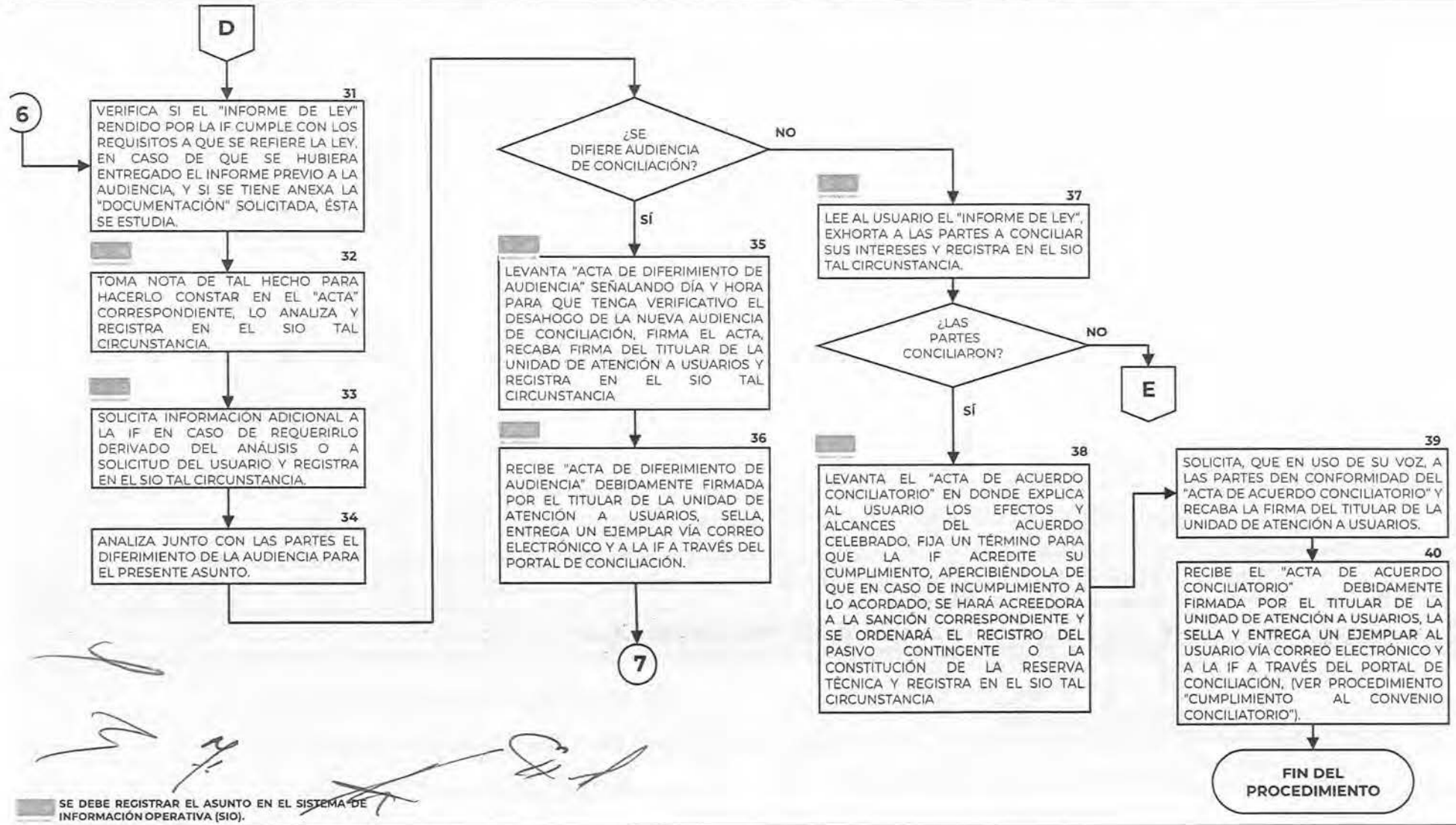
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN



C.3.3 DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: C.3. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN TELEFÓNICA

SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN

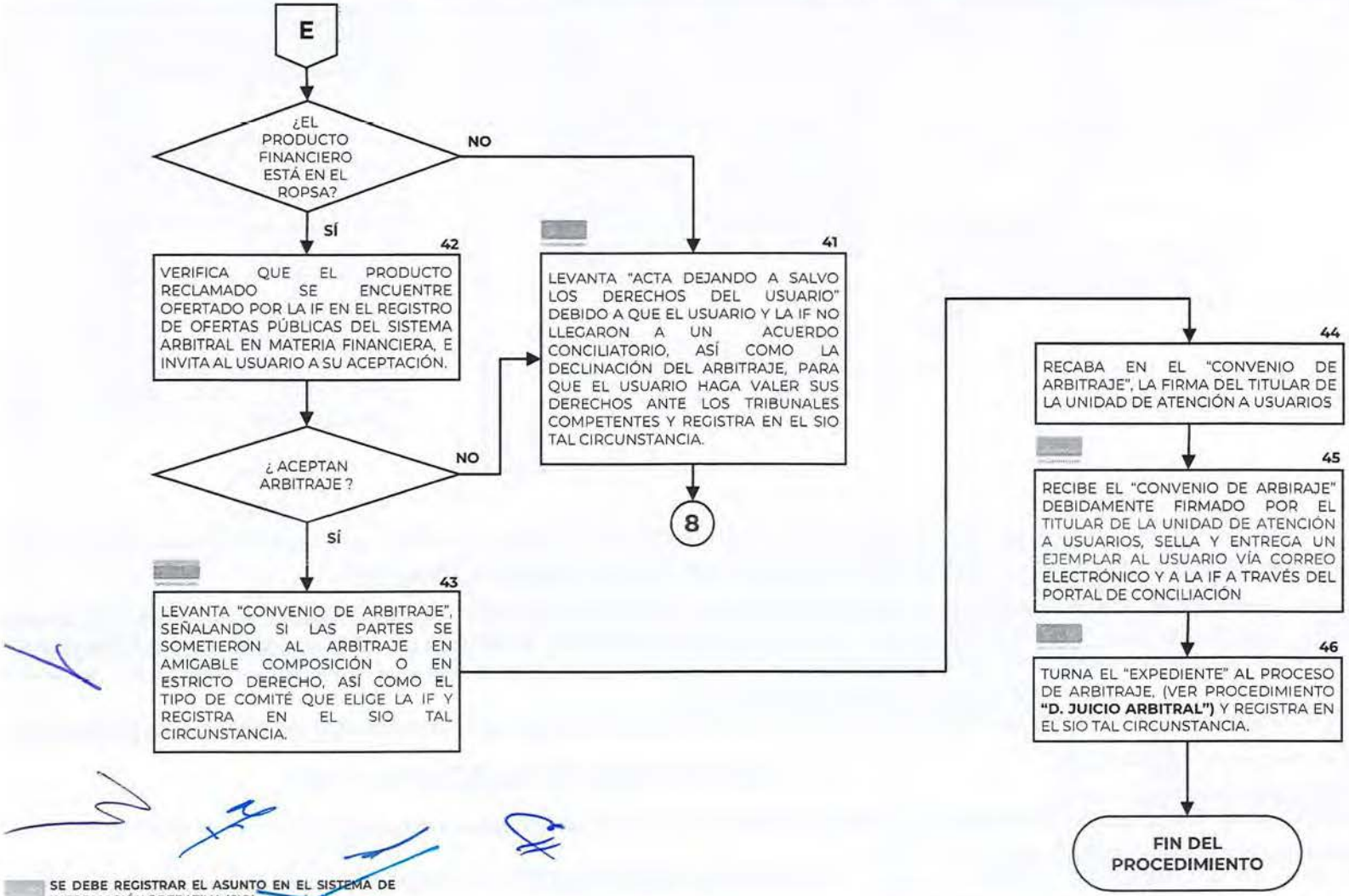


SE DEBE REGISTRAR EL ASUNTO EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN OPERATIVA (SIO).

C.3.3 DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: C.3. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN TELEFÓNICA

SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN

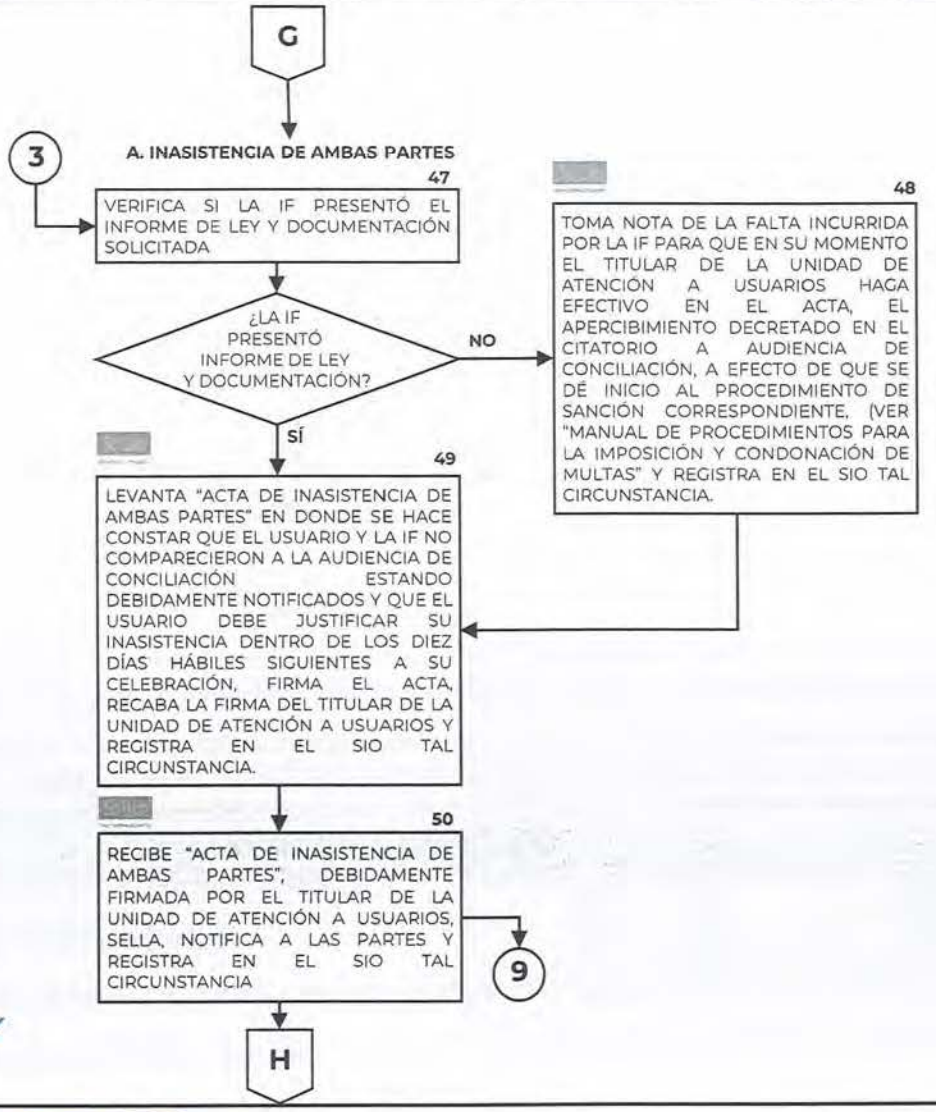


SE DEBE REGISTRAR EL ASUNTO EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN OPERATIVA (SIO).

C.3.3 DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: C.3. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN TELEFÓNICA

SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN

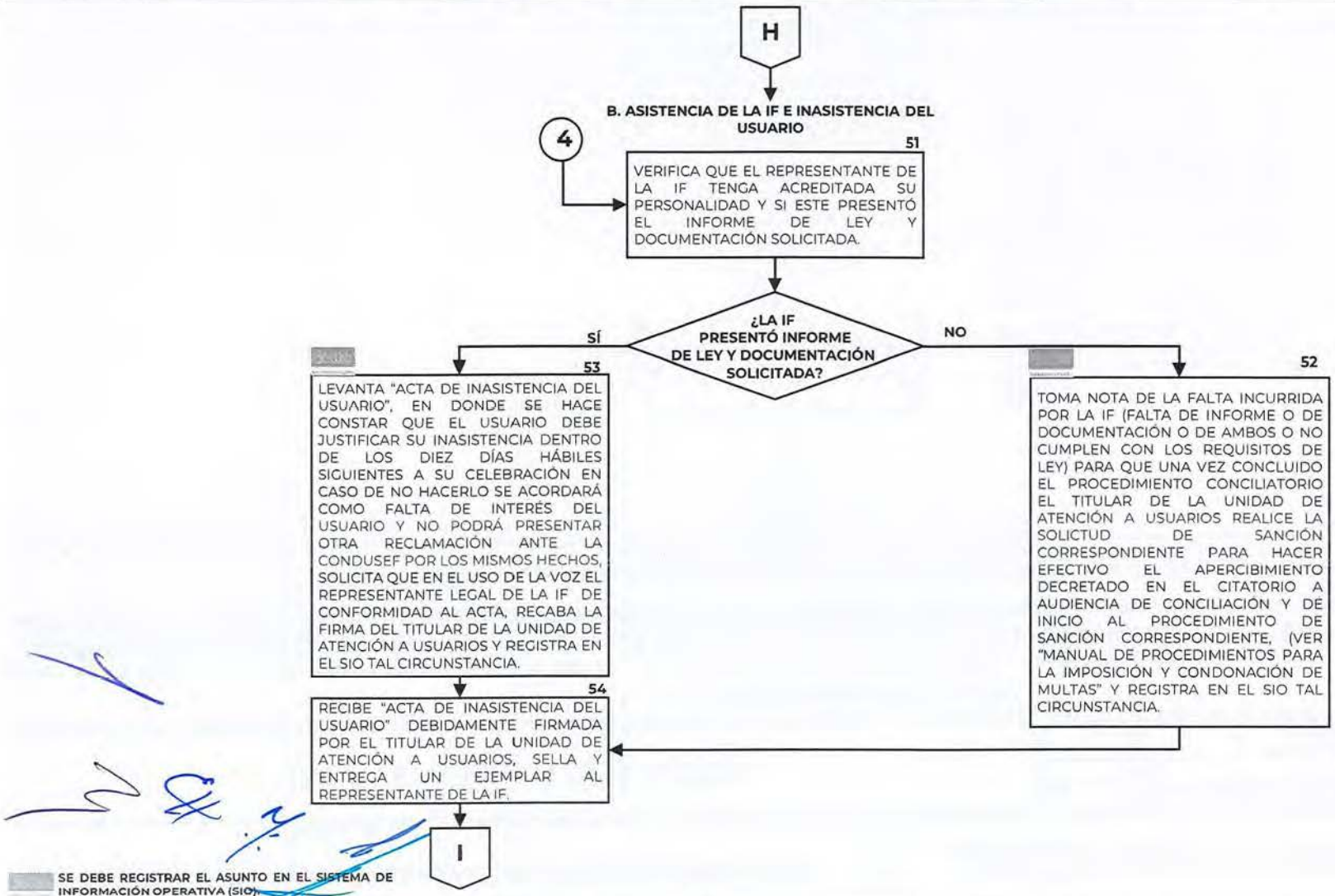


SE DEBE REGISTRAR EL ASUNTO EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN OPERATIVA (SIO).

C.3.3 DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: C.3. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN TELEFÓNICA

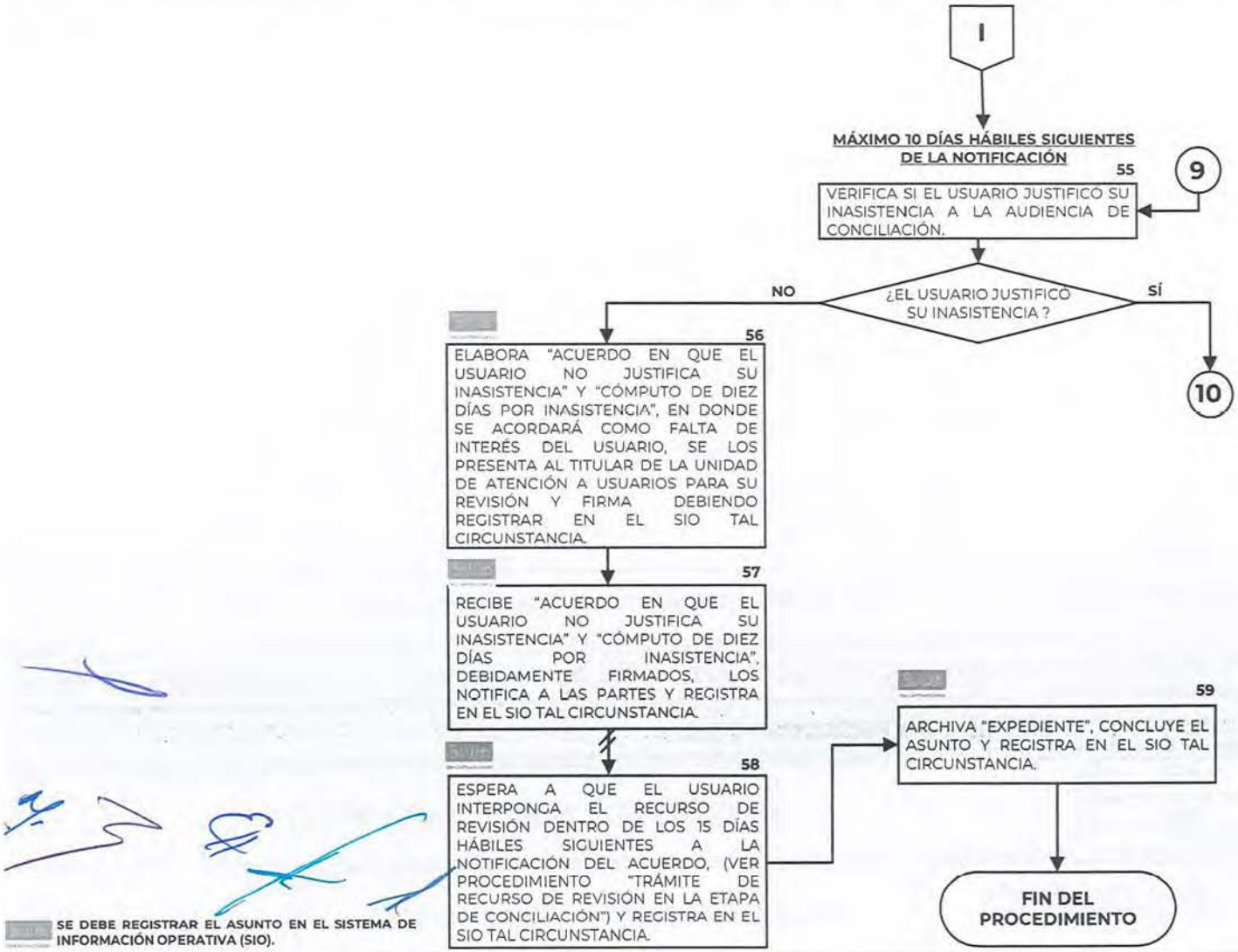
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN



C.3.3 DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: C.3. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN TELEFÓNICA

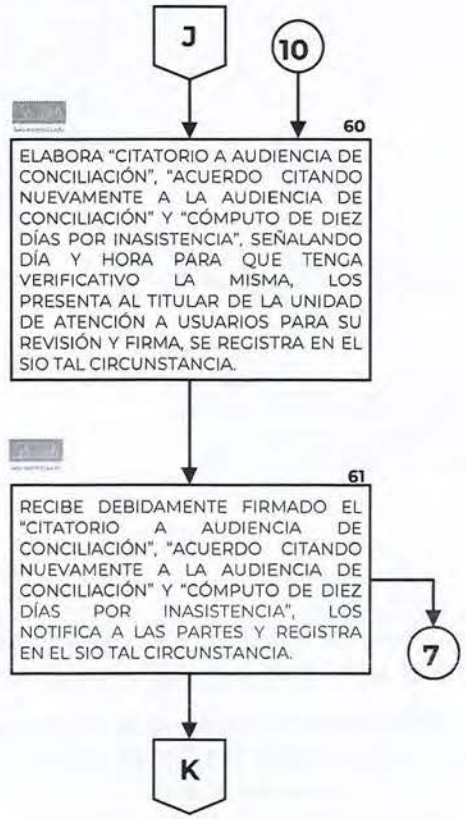
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN



C.3.3 DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: C.3. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN TELEFÓNICA

SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN

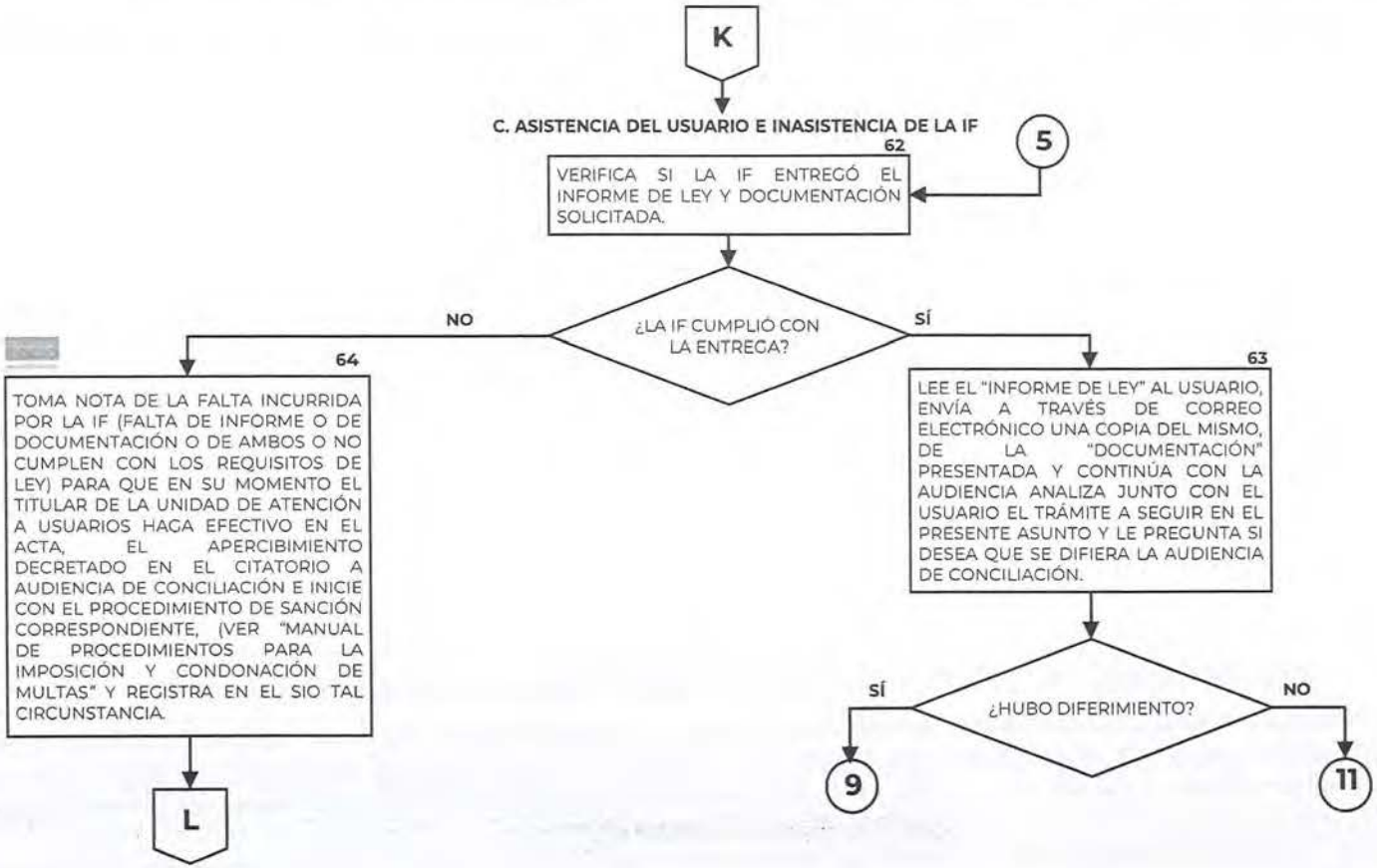


SE DEBE REGISTRAR EL ASUNTO EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN OPERATIVA (SIO).

C.3.3 DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: C.3. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN TELEFÓNICA

SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN

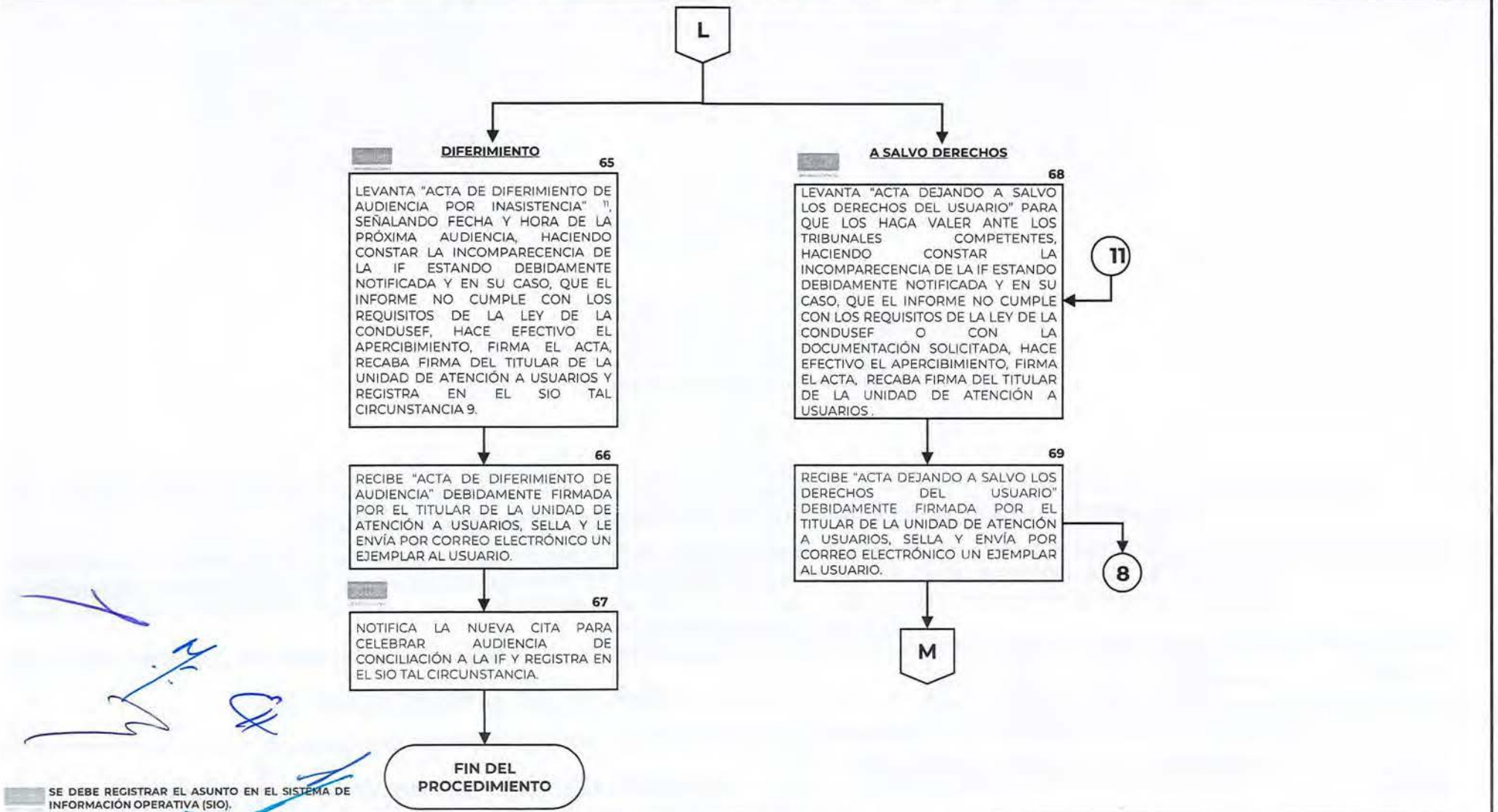


SE DEBE REGISTRAR EL ASUNTO EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN OPERATIVA (SIO).

C.3.3 DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: C.3. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN TELEFÓNICA

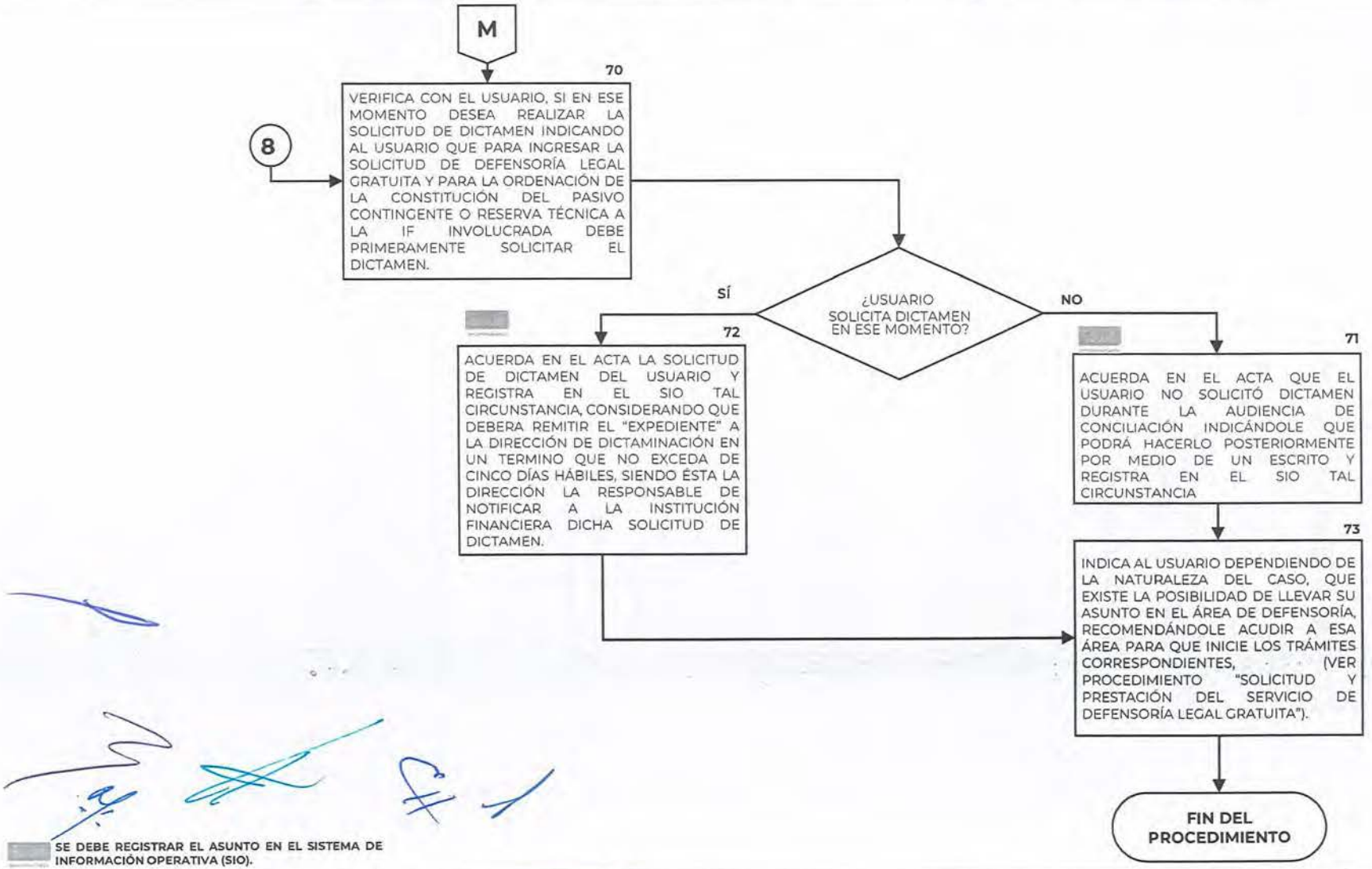
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN



C.3.3 DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: C.3. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN TELEFÓNICA

SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN



SE DEBE REGISTRAR EL ASUNTO EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN OPERATIVA (SIO).

C.4. SUBPROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE RECURSO DE REVISIÓN EN LA ETAPA DE CONCILIACIÓN.

C.4.1. Políticas de Operación

1. En caso de que se haya interpuesto el Recurso de Revisión contra actos distintos a los enunciados en el artículo 99 de la LPDUSF, se debe emitir un Acuerdo en donde se señale que se desecha por improcedente el Recurso de Revisión interpuesto.

2. En caso de que se presente físicamente o a través de los medios remotos que establezca la CONDUSEF, un recurso en contra de actos previstos en el artículo 99 de la LPDUSF debe turnarse a la Dirección General de Servicios Legales o a la Dirección de Disposiciones, Convenios, Contratos y Recursos de Revisión dentro de los 5 días hábiles contados a partir del día siguiente en el que lo recibió, junto con el expediente original del asunto que contiene la resolución sobre el recurso interpuesto, considerando lo siguiente:
   - El expediente original del asunto que contiene la resolución sobre el recurso interpuesto, debe estar:
     - ✓ Integrado completamente con todas las constancias y actuaciones del mismo.
     - ✓ Foliado en todas sus fojas
     - ✓ Formado con la carátula correspondiente.

3. Los servidores públicos encargados de llevar a cabo la conciliación, deberán indicar a las instituciones financieras y a los Usuarios que soliciten presentar de forma electrónica un recurso de revisión que deberán contar con los medios de identificación electrónica proporcionados por la CONDUSEF para enviar su Recurso de Revisión.

C.4.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.4. TRÁMITE DE RECURSO DE REVISIÓN EN LA ETAPA DE CONCILIACIÓN

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	1. RECIBE EL "RECURSO DE REVISIÓN" INTERPUESTO POR LA INSTITUCIÓN FINANCIERA IF, EL USUARIO O AMBAS PARTES Y ANALIZA SI ÉSTE SE INTERPUSO CONTRA UNA RESOLUCIÓN QUE PONGA FIN AL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO O POR LA IMPOSICIÓN DE UNA SANCIÓN Y DENTRO DEL PLAZO LEGAL, SE REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. **¿EL RECURSO DE REVISIÓN FUE PRESENTADO DENTRO DEL PLAZO LEGAL Y SE INTERPUSO CONTRA UNA RESOLUCIÓN QUE PONGA FIN AL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO O POR LA IMPOSICIÓN DE UNA SANCIÓN?** CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 4. **¿EL RECURSO DE REVISIÓN NO FUE PRESENTADO DENTRO DEL PLAZO LEGAL Y SE INTERPUSO CONTRA UNA RESOLUCIÓN QUE PONGA FIN AL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO O POR LA IMPOSICIÓN DE UNA SANCIÓN?**	☐ RECURSO DE REVISIÓN

C.4.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.4. TRÁMITE DE RECURSO DE REVISIÓN EN LA ETAPA DE CONCILIACIÓN

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	2. ELABORA "ACUERDO POR EL QUE SE DESECHA POR IMPROCEDENTE EL RECURSO DE REVISIÓN" POR NO HABER SIDO INTERPUESTO CONTRA UNA RESOLUCIÓN QUE PUSIERA FIN AL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO, O CONTRA CUALQUIER OTRO ACTO QUE NO SE ENCUENTRE PREVISTO EN EL ARTÍCULO 99 DE LA LPDUSF, LO PRESENTA AL TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS PARA SU REVISIÓN Y FIRMA, SE REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ ACUERDO POR EL QUE SE DESECHA POR IMPROCEDENTE EL RECURSO DE REVISIÓN
	3. RECIBE "ACUERDO POR EL QUE SE DESECHA POR IMPROCEDENTE EL RECURSO DE REVISIÓN" DEBIDAMENTE FIRMADO Y PROCEDE A NOTIFICAR AL PROMOVENTE (USUARIO O IF) Y SE REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. **FIN DEL PROCEDIMIENTO**	☐ ACUERDO POR EL QUE SE DESECHA POR IMPROCEDENTE EL RECURSO DE REVISIÓN
	4. ELABORA "MEMORÁNDUM TURNANDO ASUNTO A LA DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS LEGALES", COLOCA RÚBRICA, LO PRESENTA AL TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS PARA SU REVISIÓN Y FIRMA, SE REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ MEMORÁNDUM TURNANDO ASUNTO A LA DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS LEGALES

C.4.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.4. TRÁMITE DE RECURSO DE REVISIÓN EN LA ETAPA DE CONCILIACIÓN

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	5. RECIBE "MEMORÁNDUM TURNANDO ASUNTO A LA DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS LEGALES", DEBIDAMENTE FIRMADO, TURNA JUNTO CON EL "EXPEDIENTE" AL DIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS LEGALES PARA QUE RESUELVA EL RECURSO DE REVISIÓN Y SE REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: A MÁS TARDAR A LOS 5 DÍAS QUE RECIBA EL RECURSO. **UNA VEZ RESUELTO EL RECURSO DE REVISIÓN POR PARTE DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS LEGALES.**	☐ MEMORÁNDUM TURNANDO ASUNTO A LA DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS LEGALES ☐ EXPEDIENTE
	6. RECIBE EL "EXPEDIENTE" JUNTO CON LA "RESOLUCIÓN SOBRE EL RECURSO DE REVISIÓN", Y VERIFICA EL SENTIDO DE LA RESOLUCIÓN. TIEMPO: INDETERMINADO. **EL SENTIDO DE LA RESOLUCIÓN CONFIRMA EL ACTO DE LA UAU.**	☐ EXPEDIENTE

C.4.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

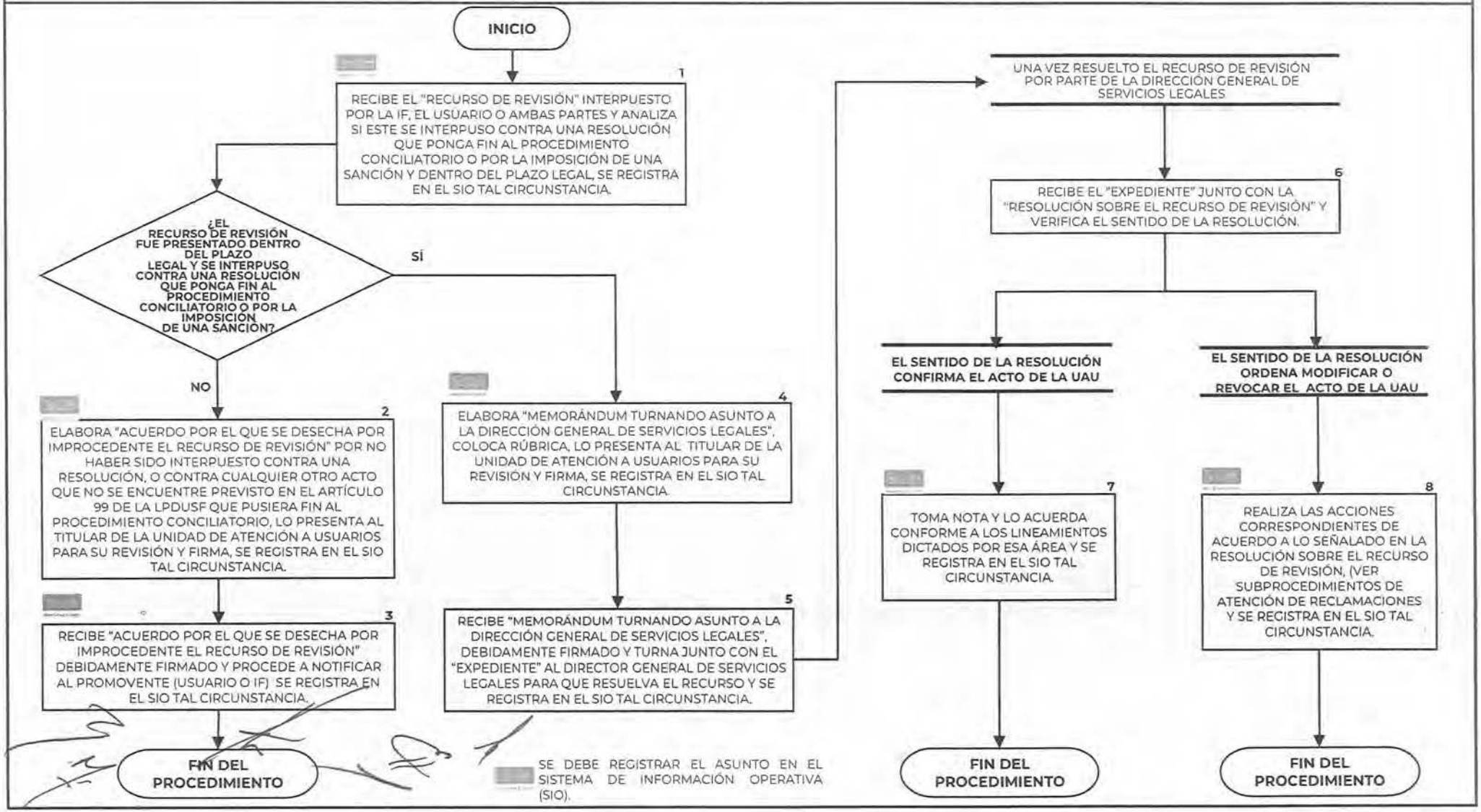
SUBPROCEDIMIENTO: C.4. TRÁMITE DE RECURSO DE REVISIÓN EN LA ETAPA DE CONCILIACIÓN

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	7. TOMA NOTA Y LO ACUERDA CONFORME A LOS LINEAMIENTOS DICTADOS POR ESA ÁREA Y SE REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. **FIN DEL PROCEDIMIENTO** **EL SENTIDO DE LA RESOLUCIÓN ORDENA MODIFICAR O REVOCAR EL ACTO DE LA UAU.** 8. REALIZA LAS ACCIONES CORRESPONDIENTES DE ACUERDO A LO SEÑALADO EN LA RESOLUCIÓN SOBRE EL RECURSO DE REVISIÓN, (VER SUBPROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN DE RECLAMACIONES) Y SE REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. **FIN DEL PROCEDIMIENTO**	

C.4.3. DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: C.4. TRÁMITE DE RECURSO DE REVISIÓN EN LA ETAPA DE CONCILIACIÓN

SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN



C.5.SUBPROCEDIMIENTO PARA EL CUMPLIMIENTO AL CONVENIO CONCILIATORIO

C.5.1. Políticas de Operación

1. Se debe cuidar que el convenio conciliatorio contenga lo siguiente:

   I. Nombre del Usuario,
   II. Nombre de la IF,
   III. Lugar y fecha,
   IV. Personalidad de las partes
   V. Antecedentes, y
   VI. Cláusulas en las que se deberán establecer los términos de la negociación (condiciones de pago, plazo para su cumplimiento, etc.).

2. Se deben verificar los tiempos de respuesta que tienen las Instituciones Financieras para informar a la CONDUSEF sobre el cumplimiento de lo acordado en el Convenio Conciliatorio, para en su caso dar inicio al procedimiento de Sanción correspondiente.

3. Una vez que la IF haya informado a la CONDUSEF haber dado cumplimiento al Convenio Conciliatorio, se deberá informar al Usuario de tal circunstancia, a efecto de que en un plazo no mayor a 5 días hábiles, manifieste lo que a su interés convenga, apercibiéndolo de que en caso de no inconformarse, se tendrá por acreditado el cumplimiento del convenio para todos los efectos legales a que haya lugar.

   NOTA: De existir inconformidad por parte del Usuario, se tomarán en consideración sus manifestaciones para determinar si el Convenio Conciliatorio se cumplió o no.

4. Una vez detectado el incumplimiento del convenio conciliatorio, se debe turnar el asunto a la Dirección General de Verificación y Sanciones.

C.5.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.5. CUMPLIMIENTO AL CONVENIO CONCILIATORIO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	**CONCLUIDO EL TÉRMINO PARA EL CUMPLIMIENTO AL CONVENIO CONCILIATORIO** 1. REVISA EL "EXPEDIENTE" PARA VERIFICAR SI CONTIENE EL ESCRITO DE LA IF INFORMANDO A CONDUSEF QUE CUMPLIÓ CON EL CONVENIO CONCILIATORIO. TIEMPO: INDETERMINADO. **EL EXPEDIENTE CONTIENE EL ESCRITO DE LA IF.** 2. ARCHIVA EL "EXPEDIENTE" COMO ASUNTO CONCLUIDO Y SE REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. **FIN DEL PROCEDIMIENTO** **EL EXPEDIENTE NO CONTIENE EL ESCRITO DE LA IF.** 3. ELABORA "OFICIO SOLICITANDO A LA INSTITUCIÓN FINANCIERA, QUE ACREDITE CUMPLIMIENTO DE CONVENIO CONCILIATORIO", RECABA FIRMA DEL TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS Y SE REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ EXPEDIENTE ☐ ESCRITO DE LA IF INFORMANDO A CONDUSEF QUE CUMPLIÓ CON EL CONVENIO CONCILIATORIO ☐ EXPEDIENTE ☐ OFICIO SOLICITANDO A LA INSTITUCIÓN FINANCIERA, QUE ACREDITE CUMPLIMIENTO DE CONVENIO CONCILIATORIO

C.5.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.5. CUMPLIMIENTO AL CONVENIO CONCILIATORIO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	4. RECIBE "OFICIO SOLICITANDO A LA INSTITUCIÓN FINANCIERA, QUE ACREDITE CUMPLIMIENTO DE CONVENIO CONCILIATORIO" DEBIDAMENTE FIRMADO, LO NOTIFICA A LA IF Y SE REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. **LA IF NO CONTESTÓ OFICIO.** CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 7. **LA IF CONTESTÓ OFICIO.** 5. ANALIZA RESPUESTA DE LA IF Y VERIFICA SI CUMPLIÓ EN TIEMPO CON EL CONVENIO CONCILIATORIO, ASÍ COMO SI NOTIFICÓ A LA CONDUSEF DE DICHO CUMPLIMIENTO Y SE REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. **LA IF CUMPLIÓ EN TIEMPO Y NOTIFICÓ A CONDUSEF.** 6. ARCHIVA EL "EXPEDIENTE" COMO ASUNTO CONCLUIDO Y SE REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. **FIN DEL PROCEDIMIENTO**	☐ OFICIO SOLICITANDO A LA INSTITUCIÓN FINANCIERA, QUE ACREDITE CUMPLIMIENTO DE CONVENIO CONCILIATORIO ☐ EXPEDIENTE

C.5.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

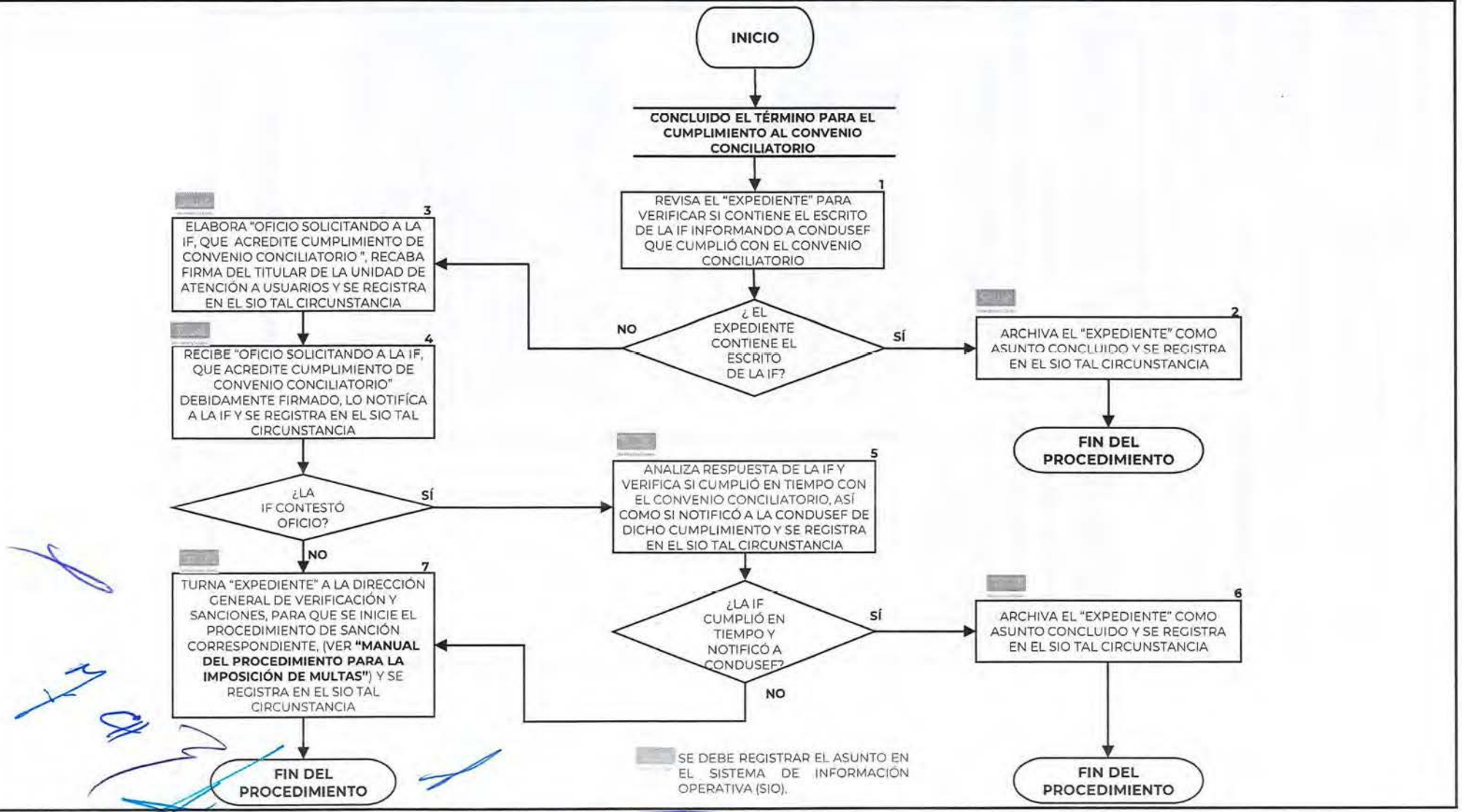
SUBPROCEDIMIENTO: C.5. CUMPLIMIENTO AL CONVENIO CONCILIATORIO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	**LA IF NO CUMPLIÓ EN TIEMPO Y NOTIFICÓ A CONDUSEF.** 7. TURNA "EXPEDIENTE" A LA DIRECCIÓN GENERAL DE VERIFICACIÓN Y SANCIONES, PARA QUE SE INICIE EL PROCEDIMIENTO DE SANCIÓN CORRESPONDIENTE, (VER **"MANUAL DEL PROCEDIMIENTO PARA LA IMPOSICIÓN DE MULTAS"**) Y SE REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. **NOTA:** LA DIRECCIÓN GENERAL DE VERIFICACIÓN Y SANCIONES, RECIBIRÁ POR PARTE DEL SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN, EL ARCHIVO CON EL ASUNTO EN EL QUE SE ESTABLECIÓ EL CONVENIO CONCILIATORIO, Y QUE LA IF NO HAYA ATENDIDO, MISMO QUE AL TERMINO DE SU ASISTENCIA, SERÁ DEVUELTO AL ABOGADO DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS PARA CONTINUAR CON SU ATENCIÓN. **FIN DEL PROCEDIMIENTO**	☐ EXPEDIENTE

C.5.3. DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: C.5. CUMPLIMIENTO AL CONVENIO CONCILIATORIO

SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN



C. CONCILIACIÓN.

C.6. SUBPROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN ELECTRÓNICA SECTOR FINTECH.

B.6.1 Políticas de Operación.

1. El procedimiento de Conciliación desde la reclamación hasta la audiencia de conciliación que se siga en contra de Instituciones de Tecnología Financiera o en contra de sociedades autorizadas para operar con modelos novedosos, a cargo de la Dirección de Procedimientos Jurídicos y Tecnologías Financieras se realizará mediante la Plataforma de Usuarios Fintech que la Comisión Nacional haya implementado para tales efectos.

2. La Plataforma de Usuarios Fintech que se haya implementado sólo podrá utilizarse por el personal asignado por la Dirección de Procedimientos Jurídicos y Tecnologías Financieras por lo que será responsabilidad de los servidores públicos autorizados darle el uso adecuado.

3. El Titular de la Dirección de Procedimientos Jurídicos y Tecnologías Financieras, apoyándose en la agenda electrónica, asignará a los servidores públicos autorizados que llevarán a cabo la atención de las reclamaciones y audiencias de conciliación que se generen en la Plataforma de Usuarios Fintech, conforme al número de folio alfanumérico generado en la misma.

4. El Titular de la Jefatura de Departamento que tenga a cargo la atención de las reclamaciones de los Usuarios que se ingresen por la Plataforma de Usuarios Fintech, será el encargado de verificar que se realice la atención correspondiente por los servidores públicos encargados de llevar a cabo la conciliación o servidores públicos designados para tal efecto.

5. En la Plataforma de Usuarios Fintech el Usuario ingresará su escrito de reclamación en la cual desplegará un apartado de datos personales, los cuales deberá ir llenando para el registro de la queja, tales como: Nombre, CURP, Correo electrónico, teléfono, tipo y número de identificación personal y domicilio, asimismo deberá ingresar el Sector Financiero: "Instituciones de Tecnología Financiera", señalar el nombre de la ITF, el producto del cual se trate, tipo de contrato o número de cuenta, causa, monto (cuando así proceda) y relatar los hechos y prestaciones y permitirá la recepción de la Documentación de identificación del Usuario y de los elementos que permitan presumir o acrediten

la relaciónjurídica del Usuario con la Institución, en su caso la Evidencia Base de la Reclamación y en su caso el documento que acredite su personalidad en caso de ser apoderado.

6. Una vez ingresada la reclamación por el Titular de la Dirección de Procedimientos Jurídicos y Tecnologías Financieras la turnará mediante la plataforma, al servidor público que llevará a cabo la atención de la reclamación y en su caso, la audiencia de conciliación electrónica.

7. Todos los asuntos presentados por el Usuario con Escrito Formal de Reclamación firmados electrónicamente con firma electrónica avanzada o con la Clave de identificación Condusef (CIC), que procedan y den cumplimiento a lo señalado en los artículos 60, 63 y 68 de la LPDUSF, serán turnados al servidor público encargado de llevar a cabo la conciliación, para su debida atención, previo a ser registrado y agendado en la plataforma.

8. Todos los asuntos presentados por el Usuario que por sus características sean improcedentes, se le deberá informar al Usuario de tal situación y que su asunto será turnado al servidor público encargado de llevar a cabo la conciliación para su atención, bajo la advertencia de que no se tendrá efecto para ser conciliado y en la plataforma quedará registrado con la anotación de ser asunto improcedente.

9. Todo "Escrito Formal de Reclamación" debe ser rechazado como improcedente, si se encuentra en alguno de los siguientes supuestos, ya sea que se deriven del propio escrito de reclamación, de la documentación exhibida por el Usuario o se presenten durante el proceso de conciliación:

   a) Tratándose del cumplimiento de fideicomisos, cuando las reclamacionesse presenten en contra de fideicomitentes y/o fideicomisarios.
   b) Cuando las prestaciones reclamadas deriven de variaciones en las tasas de interés y estas últimas sean consecuencia directa de las condiciones generales observadas en los mercados, siempre y cuando se cuenten con los elementos técnicos necesarios que así lo permitan determinar.
   c) Cuando el monto reclamado exceda lo dispuesto en la LPDUSF. Por cuantías totales superiores a tres millones de unidades de inversión.
   d) La reclamación no se haya presentado dentro del término de dos años contados a partir de que se presente el hecho que les dio origen, a partir de la negativa de la IF a satisfacer las pretensiones del Usuario o, en caso de que se trate de reclamaciones por servicios no solicitados, a partir de que tuvo conocimiento del mismo.

e) Habiéndose tenido por acordada la falta de interés jurídico o por desistido de su reclamación y presente otra posteriormente por los mismos hechos.
f) Cuando de los hechos de la reclamación se desprenda que lo reclamado no deviene de la contratación de una operación o servicio financiero.
g) Cuando de la documentación presentada por el Usuario se desprenda de manera clara que lo reclamado se encuentra excluido o no cubierto por el contrato celebrado con la IF.
h) Cuando las reclamaciones se presenten en contra de sociedades que realicen actividades análogas a las que desempeñan los intermediarios financieros, siempre y cuando dichas sociedades no hayan sido autorizadas por la "Secretaría de Hacienda y Crédito Público", o en su caso,la "Comisión Nacional Supervisora" que corresponda.
i) Cuando el asunto de la reclamación haya sido conocido con anterioridad por la CONDUSEF o por las "Comisiones Nacionales Supervisoras" dentrode un procedimiento conciliatorio o arbitral, siempre y cuando se advierta identidad de partes de pretensiones y acciones.
j) Cuando la controversia derivada de los hechos reclamados esté siendo o haya sido dirimida por un órgano jurisdiccional, siempre y cuando se advierta identidad de personas y acciones.
k) Cuando del escrito de reclamación se verifique que la inconformidad es en contra de una empresa que no es IF.

10. Cuando se trate de Escritos Formales de Reclamación presentados de manera conjunta por los Usuarios que presenten problemas comunes con una o varias Instituciones de Tecnología Financiera, el servidor público encargado de llevar a cabo la conciliación debe solicitarles que nombren a uno o varios representantes formales comunes debiendo éstos presentar poder conforme lo establecido en las Políticas Generales de este manual.

11. El servidor público encargado de llevar a cabo la conciliación podrá suplir la deficiencia de las Reclamaciones en beneficio del Usuario.

12. Todos los escritos, como reclamaciones, informes y demás escritos a que se refieren las presentes políticas se ingresarán por la Plataforma de Usuarios Fintech y se firmarán electrónicamente por la parte que los presente, para lo cual la Plataforma generará un acuse electrónico de la recepción del documento correspondiente.

13. Cuando la IF presente su informe y documentación antes de los ocho días de la celebración de la audiencia, el servidor público encargado de llevar a cabo la

conciliación deberá hacer todo lo que esté a su alcance para con ello establecer la mediación entre las partes y acordar los términos en los que se desarrollará la audiencia de conciliación programada.

14. De haberse logrado avenir los intereses del Usuario y la IF mediante este procedimiento, el asunto debe concluirse y dejar constancia en el Acta respectiva y en la Plataforma de Usuarios Fintech.

15. La justificación del Usuario para no asistir a la audiencia de conciliación electrónica programada, deberá hacerlo mediante la Plataforma de Usuarios Fintech adjuntando una constancia documental que acredite las causas de su inasistencia y el servidor público encargado de llevar a cabo la conciliación verificará la justificación para programar la nueva fecha de audiencia de conciliación misma que se notificará a las partes mediante la plataforma o en su defecto mediante el SINE o el RUT, según sea el caso.

16. La audiencia de conciliación podrá ser diferida en los casos siguientes:

    a) Cuando la IF no haya presentado su informe dentro de los ocho días previos a la celebración de la audiencia.
    b) Cuando tecnológicamente no pueda ser llevada la audiencia de conciliación en la Plataforma de Usuarios Fintech de CONDUSEF.
    c) Únicamente a petición de las partes por encontrarse en pláticas conciliatorias.
    d) Cuando la CONDUSEF así lo considere conveniente.
    e) A petición del Usuario por requerir información adicional de la IF.
    f) Por requerimiento de un análisis u opinión técnico-financiero a la Unidad Administrativa de la CONDUSEF competente para realizar la misma.
    g) Por solicitar información a otra IF reclamada.
    h) Por solicitar información a las Comisiones Nacionales Supervisoras u otras Dependencias de Gobierno, tanto Estatales como Federales.
    i) Cuando no exista la constancia de notificación de alguna de las partes.

17. Una vez que concluya el plazo, se debe certificar lo señalado en el punto anterior, verificar la promoción y si no existe, turnar al área de Sanción.

18. Cuando el procedimiento conciliatorio sea suspendido y las partes soliciten prórroga, el servidor público encargado de llevar a cabo la conciliación solicitará lo conducente para este caso.

19. Dentro de los 30 días hábiles posteriores a la conclusión del procedimiento y

habiendo registrado al menos un incumplimiento de la IF, deberá enviarse el expediente físico debidamente integrado a la Dirección General de Verificación y Sanciones; solicitando la aplicación de las sanciones registradas o correspondientes.

20. El servidor público encargado de llevar a cabo la conciliación, deberá verificar antes de enviar el expediente a la Dirección de Dictaminación, que el mismo contenga todos los documentos generados y recibidos en la Plataforma de Usuarios Fintech.

21. Cuando el Usuario no realice manifestación alguna en relación a la solicitud de Dictamen durante la audiencia de conciliación, se deberá acordar este hecho en el acta e indicar al Usuario que con posterioridad podrá realizar la solicitud del dictamen por los medios electrónicos autorizados.

22. Toda solicitud de Dictamen requerida por parte del Usuario, debe turnarse a la Dirección de Dictaminación para su tratamiento, debiendo dicha acción quedar registrada en la Plataforma para que, en su momento, tanto dicha área como el servidor público encargado de llevar a cabo la conciliación, aseguren el debido seguimiento al asunto.
23. En caso de que exista desistimiento por parte del Usuario, antes de turnar la solicitud de Dictamen al área de Dictaminación, deberá acordar lo correspondiente al desistimiento respectivo, así como que la Solicitud formulada, con fundamento en el artículo 68 fracción VII de la LPDUSF ha quedado sin materia.

24. En caso de que el Usuario presente una reconsideración con más elementos de prueba para la elaboración de su dictamen, estos se deberán anexar al expediente y remitir a la Dirección de Dictaminación.

25. Si el Usuario presenta un Recurso de Revisión o Amparo y el expediente se encuentre en la Dirección de Dictaminación, ésta deberá expedir las copias certificadas correspondientes y remitirlas a la Dirección de Disposiciones, Convenios, Contratos y Recursos de Revisión o a la Dirección Contenciosa según corresponda, para que éstas determinen lo que en derecho proceda.

Conformación de los expedientes

26. El servidor público encargado de llevar a cabo la conciliación deberá conformar los expedientes que se generan como parte del procedimiento conciliatorio,

observando para su debida integración, conservación, resguardo y fácil localización de acuerdo a los siguientes criterios:

a) Los datos de la portada deberán estar completos, tanto el nombre del reclamante como el folio interno, especificando claramente el número de expediente.
b) El formato de la fecha de apertura iniciará por día, mes y año, misma que deberá coincidir con el día en que se realizó la presentación a través de la plataforma, y clave de clasificación.
c) En cuanto se concluyan las actuaciones en los expedientes se deberá señalar en la carátula la fecha de cierre, número de fojas y legajos que lo integran.
d) En caso de que el expediente no se haya concluido y esté programada su transferencia al archivo de concentración, se dejarán vacíos los campos de fecha de cierre, señalando con lápiz el número de fojas y legajos que lo integraron.
e) El expediente deberá estar foliado en la parte inferior derecha de cada foja, sugiriendo para ello la tinta roja con el objeto de distinguir el folio con mayor claridad, en caso de que se presente un error, éste deberá nulificarse con marcador de tinta negra colocando a un lado el número correcto.
f) El folio se realizará por foja y no por página, de forma legible y de manera consecutiva cuidando de no repetir números o dejar fojas sin foliar, en el caso de los acuses de recibo se foliarán tanto el sobre devuelto como el acuse respectivo.

27. Los expedientes debidamente integrados deberán ser cosidos, evitando el uso de broches metálicos, debiendo retirar todas las notas, separadores, "post-its" que no tengan valor para el expediente. Asimismo, todo aquel material que contenga información en anexos presentados por el Usuario se integrarán al expediente retirando las micas, portadas, arillos para engargolado y demás accesorios que no tengan valor jurídico.

28. Al final del mes, el Titular de la Dirección de Procedimientos Jurídicos y Tecnologías Financieras, deberá evaluar la atención brindada a los Usuarios, con base en los controles de supervisión que le dicte la Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras.

"Conclusión Favorable" en el Procedimiento Conciliatorio

29. El procedimiento conciliatorio debe tener desenlace favorable para el Usuario en los siguientes casos:

a) Cuando las pretensiones del usuario son ***satisfechas al 100%*** durante el desarrollo de la audiencia conciliatoria y el cumplimiento se compruebaen ese momento.
b) En los casos en que el Usuario y la Institución tienen un acuerdo de cumplimiento posterior a la Audiencia de Conciliación celebrando un ***Convenio Conciliatorio*** cumplimentado, donde se especifica el monto u objeto a cumplir, la fecha de cumplimiento, los días para su acreditación ante la CONDUSEF, así como las obligaciones, los plazos y sus consecuencias.
c) Para los casos en que las partes lleguen a un acuerdo **Parcial**, este tendrá por una parte un desenlace favorable (el cual puede ser satisfecho al 100% o por Convenio) y otra, el asunto se dejará a salvo los derechos del Usuario, por los temas no resueltos para continuar con los procesos que ofrece la Comisión, o para que los haga valer ante la autoridad competente.
d) Cuando el Usuario se ***desiste por cumplimiento*** de sus pretensiones previo o durante la audiencia conciliatoria. De la misma manera, ocurre cuando el Usuario manifiesta el cumplimiento de su asunto al incurrir en una inasistencia.

"Conclusión NO Favorable" en el Procedimiento Conciliatorio

30. El procedimiento conciliatorio debe tener desenlace NO favorable para el Usuario en los siguientes casos:

a) Cuando las partes deciden someterse al ***Arbitraje***.
b) Para aquellos casos en que se dejan **a salvo los derechos** del Usuariopor no llegar a un acuerdo entre las partes o bien, lo pide el Usuario antela inasistencia de la IF.
c) En los casos en que ***no se cumple el Convenio Conciliatorio*** por parte de la IF.

"Conclusión por Otros motivos" en el Procedimiento Conciliatorio

31. Los diferentes desenlaces por "Otros motivos" en que puede concluir el procedimiento conciliatorio vía telefónica pueden agruparse en los siguientes casos:

a) Cuando se conozca que el asunto está o ha sido visto por una ***Autoridad Judicial***.
b) En los casos en que el Usuario presenta su ***desistimiento***, antes odurante la celebración de la audiencia.
c) Por ***falta de interés*** del Usuario, por no reanudar el procedimientoposterior a

una suspensión o por no desahogar la prevención.

d) Los asuntos que en su admisión sean notoriamente ***improcedentes***.
e) Para aquellos asuntos en los cuales el Usuario no se presenta a laaudiencia de conciliación estando debidamente notificado, y no justificasu ***inasistencia***.
f) También en todas aquellas circunstancias que el asunto es concluido enel proceso conciliatorio y que no sea ***otro*** diferente de los supuestos anteriores, que son los más frecuentes.

32. El Titular de la Dirección de Procedimientos Jurídicos y Tecnologías Financieras, supervisará a través de herramientas, tableros de control y reportes que disponga la Plataforma, que los expedientes de conciliación, marcados o clasificados como concluidos, cuenten con toda la evidencia documental que avale el cierre correcto de la conciliación.

33. Dentro de los primeros tres días hábiles de cada mes, el Titular de la Jefatura de Departamento rendirá un informe mensual a la Dirección de Procedimientos Jurídicos y Tecnologías Financieras, de las gestiones electrónicas recibidas en el mes correspondiente, detallando los datos estadísticos que sean acordes a los catálogos de productos y causas que aparecen en el Sistema de Información Operativa de la CONDUSEF.

34. Los servidores públicos que participen en el procedimiento de Conciliación Electrónica deberán asegurarse del cumplimiento permanente y sin excepciones de la normatividad establecida para el proceso de atención a Usuarios previstos en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y de las Disposiciones que de ella emanen.

35. Los servidores públicos que participen en el procedimiento de Conciliación Electrónica que tengan acceso a la Plataforma de Usuarios Fintech, guardarán confidencialidad respecto de los datos personales que los usuarios compartan por dicho medio, obligación que subsistirá aún después de finalizado su nombramiento.

36. La Jefatura de Departamento será la encargada de vigilar el buen funcionamiento de la Plataforma de Usuarios Fintech y que se mantenga disponible para el ingreso de las reclamaciones y reportarán cualquier falla al Titular de la Dirección de Procedimientos Jurídicos y Tecnologías Financieras para que gestione con el área correspondiente la atención de la misma.

37. En el caso de que ocurra una vulneración a la seguridad de la Plataforma de

Usuarios Fintech la Jefatura de Departamento será la encargada de reportar cualquier amenaza y vulneración a la seguridad que provoque la pérdida, alteración o destrucción no autorizada de la información y de los datos personales de los Usuarios o bien, que provoque el uso, acceso o tratamiento no autorizado, por lo que deberá informar por cualquier medio, a la Dirección de Procedimientos Jurídicos y Tecnologías Financieras a efecto de que analice las causas y en su caso se implementen las acciones preventivas y correctivas para adecuar las medidas de seguridad a efecto de evitar que la vulneración se repita, y a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, a efecto de que realice las acciones correctivas de forma inmediata y definitiva en el caso de incidentes de carácter informático o tecnológico.

La Dirección de Procedimientos Jurídicos y Tecnologías Financieras elaborará una bitácora de las vulneraciones a la seguridad en la que se describa ésta, la fecha en la que ocurrió, el motivo de ésta y las acciones correctivas que fueron implementadas de forma inmediata y definitiva.

38. Para la preservación de la información producida y recibida con motivo del procedimiento de Conciliación por medio de la Plataforma de Usuarios Fintech, se estará a las medidas de organización que para tales efectos determine la Dirección de Gestión y Control Documental y en su caso, para su conservación se archivarán las impresiones físicas de las comunicaciones generadas en dicha Plataforma para la conformación del expediente de conciliación conforme a las disposiciones aplicables para los documentos físicos y a lo indicado por Dicha Dirección de Gestión y Control Documental.

39. En lo que no se oponga a las presentes políticas serán aplicables en primer lugar las políticas previstas para la Conciliación Telefónica y, en su caso, las políticas de la Conciliación Presencial, ambas establecidas en el presente Manual.

C.6.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.6. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN ELECTRÓNICA SECTOR FINTECH.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	1. VERIFICA LA PLATAFORMA DE USUARIOS FINTECH Y DESCARGA EL "ESCRITO FORMAL DE RECLAMACIÓN", LO REVISA Y VERIFICA QUE CUMPLA CON LOS ARTÍCULOS 60, 63,65 Y 68 DE LA LPDUSF. TIEMPO: INDETERMINADO. 2. DETERMINA EL CURSO A SEGUIR DE ACUERDO A LO SIGUIENTE: **A. IMPROCEDENCIA.** **B. PREVENCIÓN.** **C. PROCEDENCIA.** TIEMPO: INDETERMINADO. **A. IMPROCEDENCIA.** 3. ELABORA "ACUERDO DE IMPROCEDENCIA", LO PRESENTA AL TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS Y TECNOLOGÍAS FINANCIERAS PARA SU REVISIÓN Y FIRMA POR LA PLATAFORMA. 4. RECIBE "ACUERDO DE IMPROCEDENCIA" DEBIDAMENTE FIRMADO, LO NOTIFICA AL USUARIO POR LA PLATAFORMA. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ ESCRITO FORMAL DE RECLAMACIÓN ☐ ACUERDO DE IMPROCEDENCIA ☐ ACUERDO DE IMPROCEDENCIA

C.6.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.6. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN ELECTRÓNICA SECTOR FINTECH.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	5. ESPERA A QUE EL USUARIO INTERPONGA RECURSO DE REVISIÓN DENTRO DE LOS 15 DÍAS HÁBILES SIGUIENTES A LA NOTIFICACIÓN DEL ACUERDO. TIEMPO: INDETERMINADO. **¿EL USUARIO INTERPUSO RECURSO?** **NO** 6. ARCHIVA "EXPEDIENTE" COMO ASUNTO CONCLUIDO. TIEMPO: INDETERMINADO. **FIN DEL PROCEDIMIENTO** **SÍ** 7. REALIZA LAS ACCIONES CORRESPONDIENTES, (VER "C.4 SUBPROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DEL RECURSO DE REVISIÓN EN LA ETAPA DE CONCILIACIÓN"). TIEMPO: INDETERMINADO. **FIN DEL PROCEDIMIENTO**	☐ EXPEDIENTE

C.6.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.6. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN ELECTRÓNICA SECTOR FINTECH.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	**B. PREVENCIÓN.**	
	8. ELABORA "ACUERDO DE PREVENCIÓN" DIRIGIDO AL USUARIO, FIJÁNDOLE HASTA 10 DÍAS HÁBILES PARA QUE DESAHOGUE ESA PREVENCIÓN, LO PRESENTA AL TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS Y TECNOLOGÍAS FINANCIERAS PARA SU REVISIÓN Y FIRMA. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ ACUERDO DE PREVENCIÓN
	9. RECIBE "ACUERDO DE PREVENCIÓN" DEBIDAMENTE FIRMADO, LO NOTIFICA POR LA PLATAFORMA AL USUARIO. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ ACUERDO DE PREVENCIÓN
	¿EL USUARIO DESAHOGA PREVENCIÓN? **NO**	
	10. ELABORA "ACUERDO DE NO DESAHOGO DE PREVENCIÓN", LO PRESENTA AL TITULAR DE DIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS Y TECNOLOGÍAS FINANCIERAS PARA SU REVISIÓN Y FIRMA. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ ACUERDO DE NO DESAHOGO DE PREVENCIÓN

C.6.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.6. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN ELECTRÓNICA SECTOR FINTECH.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	11. RECIBE "ACUERDO DE NO DESAHOGO DE PREVENCIÓN", DEBIDAMENTE FIRMADO POR EL TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS Y TECNOLOGÍAS FINANCIERAS Y ARCHIVA EL ASUNTO COMO CONCLUIDO, TENIÉNDOSE COMO RECLAMACIÓN NO PRESENTADA POR FALTA DE INTERÉS DEL USUARIO. TIEMPO: INDETERMINADO. **FIN DEL PROCEDIMIENTO** **SÍ**	☐ ACUERDO DE NO DESAHOGO DE PREVENCIÓN
	12. PRESENTA EL "ACUERDO DE DESAHOGO DE PREVENCIÓN" O "ACUERDO DE RADICACIÓN" Y EL "CITATORIO A AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN" JUNTO CON EL "ESCRITO FORMAL DE RECLAMACIÓN" AL TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS Y TECNOLOGÍAS FINANCIERAS PARA SU REVISIÓN Y FIRMA. TIEMPO: INDETERMINADO. 13. CONSULTA EN LA AGENDA LAS AUDIENCIAS PROGRAMADAS PARA EL DÍA Y PARA INICIAR CADA UNA DE ELLAS, LAS TRES PARTES SE CONECTARÁN A LA PLATAFORMA. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ ACUERDO DE NO DESAHOGO DE PREVENCIÓN/ACUERDO DE RADICACIÓN ☐ CITATORIO A AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN ☐ ESCRITO FORMAL DE RECLAMACIÓN

C.6.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.6. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN ELECTRÓNICA SECTOR FINTECH.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	**A. INASISTENCIA DE AMBAS PARTES.** 14. CONFIRMA LA INASISTENCIA DE AMBAS PARTES A LA AUDIENCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 37. **B. ASISTENCIA DE LA IF E INASISTENCIA DEL USUARIO.** 15. ENTABLA CONFERENCIA CON EL REPRESENTANTE DE LA IF. TIEMPO: INDETERMINADO. CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 41. **C. ASISTENCIA DEL USUARIO E INASISTENCIAS DE LA IF.** 16. ENTABLA COMUNICACIÓN CON EL USUARIO. TIEMPO: INDETERMINADO. CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 51. **D. ASISTENCIA DE AMBAS PARTES.** 17. ENTABLA CONFERENCIA CON LAS PARTES. TIEMPO: INDETERMINADO.	

C.6.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.6. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN ELECTRÓNICA SECTOR FINTECH.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	18. IDENTIFICA A LAS PARTES, LAS PRESENTA. TIEMPO: INDETERMINADO.	
	19. SOLICITA A LA IF SU INFORME DE LEY JUNTO CON LA DOCUMENTACIÓN REQUERIDA. TIEMPO: INDETERMINADO. **¿LA IF PRESENTÓ INFORME DE LEY Y DOCUMENTACIÓN?** **NO**	☐ INFORME DE LEY DE IF
	20. TOMA NOTA DE LA FALTA INCURRIDA POR LA IF PARA QUE EN SU MOMENTO EL TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS Y TECNOLOGÍAS FINANCIERAS HAGA EFECTIVO EN EL ACTA, EL APERCIBIMIENTO DECRETADO EN EL CITATORIO A AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN, A EFECTO DE QUE SE DÉ INICIO AL PROCEDIMIENTO DE SANCIÓN CORRESPONDIENTE, **(VER "MANUAL DEL PROCEDIMIENTO PARA LA IMPOSICIÓN DE MULTAS")** Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO.	

C.6.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.6. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN ELECTRÓNICA SECTOR FINTECH.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	NOTA 1: EN CASO DE QUE LA IF NO HAYA ENTREGADO EL INFORME DE LEY, SE LE REQUERIRÁ PARA QUE LO PRESENTE EN LA SIGUIENTE AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN. NOTA 2: LA SOLICITUD DE SANCIÓN INICIARÁ UNA VEZ CONCLUIDO EL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO. **SÍ** 21. EN CASO DE QUE SE HUBIERA ENTREGADO EL INFORME PREVIO A LA AUDIENCIA, VERIFICA SI EL "INFORME DE LEY" RENDIDO POR LA IF CUMPLE CON LOS REQUISITOS A QUE SE REFIERE LA LEY Y EN CASO DE TENER ANEXA LA "DOCUMENTACIÓN" SOLICITADA, ESTA SE ESTUDIA. TIEMPO: INDETERMINADO. 22. TOMA NOTA DE TAL HECHO PARA HACERLO CONSTAR EN EL "ACTA" CORRESPONDIENTE. TIEMPO: INDETERMINADO. 23. SOLICITA INFORMACIÓN ADICIONAL A LA IF EN CASO DE REQUERIRLO DERIVADO DEL ANÁLISIS O A SOLICITUD DEL USUARIO Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ INFORME DE LEY DE IF

C.6.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.6. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN ELECTRÓNICA SECTOR FINTECH.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	24. ANALIZA JUNTO CON LAS PARTES EL DIFERIMIENTO DE LA AUDIENCIA PARA EL PRESENTE ASUNTO. TIEMPO: INDETERMINADO. **¿SE DIFIERE AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN?** **SÍ**	
	25. LEVANTA "ACTA DE DIFERIMIENTO DE AUDIENCIA" SEÑALANDO DÍA Y HORA PARA QUE TENGA VERIFICATIVO EL DESAHOGO DE LA NUEVA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN, FIRMA EL ACTA, RECABA FIRMA DEL TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS Y TECNOLOGÍAS FINANCIERAS. EN CASO DE QUE LA IF NO HAYA ENTREGADO EL INFORME DE LEY, O ÉSTE NO HAYA SIDO CONTESTADO EN FORMA RAZONADA A TODOS Y CADA UNO DE LOS HECHOS DE LA RECLAMACIÓN COMO LE FUE REQUERIDO EN EL CITATORIO A AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN, ASÍ COMO LA DOCUMENTACIÓN SOLICITADA, SE DEBERÁ SEÑALAR DICHA CIRCUNSTANCIA EN EL ACTA. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ ACTA DE DIFERIMIENTO DE AUDIENCIA

C.6.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.6. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN ELECTRÓNICA SECTOR FINTECH.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	26. RECIBE "ACTA DE DIFERIMIENTO DE AUDIENCIA" DEBIDAMENTE FIRMADA POR EL TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS Y TECNOLOGÍAS FINANCIERAS, SELLA, ENTREGA UN EJEMPLAR A TRAVÉS DEL PORTAL. TIEMPO: INDETERMINADO. CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 51. **NO**	☐ ACTA DE DIFERIMIENTO DE AUDIENCIA
	27. LEE AL USUARIO EL "INFORME DE LEY", EXHORTA A LAS PARTES A CONCILIAR SUS INTERESES. TIEMPO: INDETERMINADO. **¿LAS PARTES CONCILIARON?** **SÍ**	☐ INFORME DE LEY DE IF
	28. LEVANTA EL "ACTA DE ACUERDO CONCILIATORIO" EN DONDE EXPLICA AL USUARIO LOS EFECTOS Y ALCANCES DEL ACUERDO CELEBRADO, FIJA UN TÉRMINO PARA QUE LA IF ACREDITE SU CUMPLIMIENTO, APERCIBIÉNDOLA DE QUE EN CASO DE INCUMPLIMIENTO A LO ACORDADO, SE HARÁ ACREEDORA A LA SANCIÓN CORRESPONDIENTE Y SE ORDENARÁ EL REGISTRO DEL PASIVO CONTINGENTE O LA	☐ ACTA DE ACUERDO CONCILIATORIO

C.6.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.6. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN ELECTRÓNICA SECTOR FINTECH.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	CONSTITUCIÓN DE LA RESERVA TÉCNICA Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO.	
	29. SOLICITA, QUE EN USO DE SU VOZ, A LAS PARTES DEN CONFORMIDAD DEL "ACTA DE ACUERDO CONCILIATORIO" Y RECABA LA FIRMA DEL TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS Y TECNOLOGÍAS FINANCIERAS. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ ACTA DE ACUERDO CONCILIATORIO
	30. RECIBE EL "ACTA DE ACUERDO CONCILIATORIO" DEBIDAMENTE FIRMADA POR EL TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS Y TECNOLOGÍAS FINANCIERAS Y ENTREGA UN EJEMPLAR A LAS PARTES A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA, (VER PROCEDIMIENTO "CUMPLIMIENTO AL CONVENIO CONCILIATORIO"). TIEMPO: INDETERMINADO. **FIN DEL PROCEDIMIENTO** **NO**	☐ ACTA DE ACUERDO CONCILIATORIO

C.6.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.6. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN ELECTRÓNICA SECTOR FINTECH.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	**¿EL PRODUCTO FINANCIERO ESTÁ EN EL REGISTRO DE OFERTAS PÚBLICAS?** **NO** 31. LEVANTA "ACTA DEJANDO A SALVO LOS DERECHOS DEL USUARIO" DEBIDO A QUE EL USUARIO Y LA IF NO LLEGARON A UN ACUERDO CONCILIATORIO, ASÍ COMO LA DECLINACIÓN DEL ARBITRAJE, PARA QUE EL USUARIO HAGA VALER SUS DERECHOS ANTE LOS TRIBUNALES COMPETENTES. TIEMPO: INDETERMINADO. CONTINÚA EN ACTIVIDAD No. 60. **SÍ** 32. VERIFICA QUE EL PRODUCTO RECLAMADO SE ENCUENTRE OFERTADO POR LA IF EN EL REGISTRO DE OFERTAS PÚBLICAS DEL SISTEMA ARBITRAL EN MATERIA FINANCIERA, E INVITA AL USUARIO A SU ACEPTACIÓN. TIEMPO: INDETERMINADO. **¿ACEPTAN ARBITRAJE?** **NO** CONTINÚA EN ACTIVIDAD No. 51.	☐ ACTA DEJANDO A SALVO LOS DERECHOS DEL USUARIO

C.6.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.6. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN ELECTRÓNICA SECTOR FINTECH.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	**SÍ** 33. LEVANTA "CONVENIO DE ARBITRAJE", SEÑALANDO SI LAS PARTES SE SOMETIERON AL ARBITRAJE EN AMIGABLE COMPOSICIÓN O EN ESTRICTO DERECHO, ASÍ COMO EL TIPO DE COMITÉ QUE ELIGE LA IF Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ CONVENIO DE ARBITRAJE
	34. RECABA EN EL "CONVENIO DE ARBITRAJE", LA FIRMA DEL TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS Y TECNOLOGÍAS FINANCIERAS. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ CONVENIO DE ARBITRAJE
	35. RECIBE EL "CONVENIO DE ARBIRAJE" DEBIDAMENTE FIRMADO POR EL TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS Y TECNOLOGÍAS FINANCIERAS, SELLA Y ENTREGA UN EJEMPLAR A LAS PARTES POR LA PLATAFORMA. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ CONVENIO DE ARBITRAJE

C.6.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.6. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN ELECTRÓNICA SECTOR FINTECH.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	36. TURNA EL "EXPEDIENTE" AL PROCESO DE ARBITRAJE, **(VER PROCEDIMIENTO "E. ARBITRAJE") Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA.** TIEMPO: INDETERMINADO. **FIN DEL PROCEDIMIENTO** **A. INASISTENCIA DE AMBAS PARTES.** 37. VERIFICA SI LA IF PRESENTÓ EL INFORME DE LEY Y DOCUMENTACIÓN SOLICITADA. TIEMPO: INDETERMINADO. **¿LA IF PRESENTÓ INFORME DE LEY Y DOCUMENTACIÓN?** **NO** 38. TOMA NOTA DE LA FALTA INCURRIDA POR LA IF PARA QUE EN SU MOMENTO EL TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS Y TECNOLOGÍAS FINANCIERAS HAGA EFECTIVO EN EL ACTA, EL APERCIBIMIENTO DECRETADO EN EL CITATORIO A AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN, A EFECTO DE QUE SE DÉ INICIO AL PROCEDIMIENTO DE SANCIÓN CORRESPONDIENTE, **(VER "MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA IMPOSICIÓN Y CONDONACIÓN DE MULTAS".**	☐ EXPEDIENTE

C.6.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.6. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN ELECTRÓNICA SECTOR FINTECH.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	TIEMPO: INDETERMINADO. CONTINÚA EN ACTIVIDAD No. 55. **SÍ**	
	39. LEVANTA "ACTA DE INASISTENCIA DE AMBAS PARTES" EN DONDE SE HACE CONSTAR QUE EL USUARIO Y LA IF NO COMPARECIERON A LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN ESTANDO DEBIDAMENTE NOTIFICADOS Y QUE EL USUARIO DEBE JUSTIFICAR SU INASISTENCIA DENTRO DE LOS DIEZ DÍAS HÁBILES SIGUIENTES A SU CELEBRACIÓN, FIRMA EL ACTA, RECABA LA FIRMA DEL TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS Y TECNOLOGÍAS FINANCIERAS. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ ACTA DE INASISTENCIA DE AMBAS PARTES
	40. RECIBE "ACTA DE INASISTENCIA DE AMBAS PARTES", DEBIDAMENTE FIRMADA POR EL TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS Y TECNOLOGÍAS FINANCIERAS, SELLA, NOTIFICA A LAS PARTES. NOTA 3: EN CASO DE QUE EL USUARIO NO JUSTIFIQUE SU INASISTENCIA, SE ACORDARÁ COMO FALTA DE INTERÉS DEL USUARIO Y NO PODRÁ PRESENTAR OTRA RECLAMACIÓN ANTE CONDUSEF POR EL MISMO ASUNTO; PARA LA IF EL TITULAR DE LA	☐ ACTA DE INASISTENCIA DE AMBAS PARTES

C.6.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.6. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN ELECTRÓNICA SECTOR FINTECH.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	DIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS Y TECNOLOGÍAS FINANCIERAS HARÁ EFECTIVO EL APERCIBIMIENTO DECRETADO EN EL CITATORIO A AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN A EFECTO DE QUE SE DÉ INICIO A LA SOLICITUD DE SANCIÓN CORRESPONDIENTE, UNA VEZ CONCLUIDO EL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO. TIEMPO: INDETERMINADO. **B. ASISTENCIA DE LA IF E INASISTENCIA DEL USUARIO.** 41. VERIFICA QUE EL REPRESENTANTE DE LA IF TENGA ACREDITADA SU PERSONALIDAD Y SI ESTE PRESENTÓ EL INFORME DE LEY Y DOCUMENTACIÓN SOLICITADA. TIEMPO: INDETERMINADO. **¿LA IF PRESENTÓ INFORME DE LEY Y DOCUMENTACIÓN SOLICITADA?** **NO** 42. TOMA NOTA DE LA FALTA INCURRIDA POR LA IF (FALTA DE INFORME O DE DOCUMENTACIÓN O DE AMBOS O NO CUMPLEN CON LOS REQUISITOS DE LEY) PARA QUE UNA VEZ CONCLUIDO EL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO EL TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS Y TECNOLOGÍAS FINANCIERAS REALICE	

C.6.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.6. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN ELECTRÓNICA SECTOR FINTECH.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	LA SOLICTUD DE SANCIÓN CORRESPONDIENTE PARA HACER EFECTIVO EL APERCIBIMIENTO DECRETADO EN EL CITATORIO A AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN Y DÉ INICIO AL PROCEDIMIENTO DE SANCIÓN CORRESPONDIENTE, (VER "MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA IMPOSICIÓN Y CONDONACIÓN DE MULTAS". TIEMPO: INDETERMINADO. CONTINÚA EN ACTIVIDAD No. 54. **SÍ** 43. LEVANTA "ACTA DE INASISTENCIA DEL USUARIO", EN DONDE SE HACE CONSTAR QUE EL USUARIO DEBE JUSTIFICAR SU INASISTENCIA DENTRO DE LOS DIEZ DÍAS HÁBILES SIGUIENTES A SU CELEBRACIÓN EN CASO DE NO HACERLO SE ACORDARÁ COMO FALTA DE INTERÉS DEL USUARIO Y NO PODRÁ PRESENTAR OTRA RECLAMACIÓN ANTE LA CONDUSEF POR LOS MISMOS HECHOS, SOLICITA QUE EN EL USO DE LA VOZ EL REPRESENTANTE LEGAL DE LA IF DE CONFORMIDAD AL ACTA, RECABA LA FIRMA DEL TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS Y TECNOLOGÍAS FINANCIERAS. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ ACTA DE INASISTENCIA DEL USUARIO

C.6.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.6. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN ELECTRÓNICA SECTOR FINTECH.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	44. RECIBE "ACTA DE INASISTENCIA DEL USUARIO" DEBIDAMENTE FIRMADA POR EL TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS Y TECNOLOGÍAS FINANCIERAS Y ENTRGA COPIA DE LA MISMA A LA INSTITUCIÓN FINANCIERA POR LA PLATAFORMA. TIEMPO: INDETERMINADO. 45. VERIFICA SI EL USUARIO JUSTIFICÓ SU INASISTENCIA A LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN. TIEMPO: INDETERMINADO. **¿EL USUARIO JUSTIFICÓ SU INASISTENCIA?** **SÍ** CONTINÚA EN ACTIVIDAD No. 51. **NO** 46. ELABORA "ACUERDO EN QUE EL USUARIO NO JUSTIFICA SU INASISTENCIA" Y "CÓMPUTO DE DIEZ DÍAS POR INASISTENCIA", EN DONDE SE ACORDARÁ COMO FALTA DE INTERÉS DEL USUARIO, SE LOS PRESENTA AL TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS Y TECNOLOGÍAS FINANCIERAS PARA SU REVISIÓN Y FIRMA DEBIENDO REGISTRAR EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ ACTA DE INASISTENCIA DEL USUARIO ☐ ACUERDO EN QUE EL USUARIO NO JUSTIFICA SU INASISTENCIA ☐ CÓMPUTO DE DIEZ DÍAS POR INASISTENCIA

C.6.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.6. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN ELECTRÓNICA SECTOR FINTECH.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	47. RECIBE "ACUERDO EN QUE EL USUARIO NO JUSTIFICA SU INASISTENCIA" Y "CÓMPUTO DE DIEZ DÍAS POR INASISTENCIA", DEBIDAMENTE FIRMADOS, LOS NOTIFICA A LAS PARTES. TIEMPO: INDETERMINADO. 48. ESPERA A QUE EL USUARIO INTERPONGA EL RECURSO DE REVISIÓN DENTRO DE LOS 15 DÍAS HÁBILES SIGUIENTES A LA NOTIFICACIÓN DEL ACUERDO, (VER PROCEDIMIENTO **"TRÁMITE DE RECURSO DE REVISIÓN EN LA ETAPA DE CONCILIACIÓN"**) Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. **¿EL USUARIO INTERPUSO RECURSO?** **SI** 49. REALIZA LAS ACCIONES CORRESPONDIENTES, (VER "C.4 SUBPROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DEL RECURSO DE REVISIÓN EN LA ETAPA DE CONCILIACIÓN"). TIEMPO: INDETERMINADO. **FIN DEL PROCEDIMIENTO**	☐ ACUERDO EN QUE EL USUARIO NO JUSTIFICA SU INASISTENCIA ☐ CÓMPUTO DE DIEZ DÍAS POR INASISTENCIA

C.6.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.6. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN ELECTRÓNICA SECTOR FINTECH.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	50. ARCHIVA "EXPEDIENTE", CONCLUYE EL ASUNTO. TIEMPO: INDETERMINADO. **FIN DEL PROCEDIMIENTO**	☐ EXPEDIENTE
	51. ELABORA "CITATORIO A AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN", "ACUERDO CITANDO NUEVAMENTE A LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN" Y "CÓMPUTO DE DIEZ DÍAS POR INASISTENCIA", SEÑALANDO DÍA Y HORA PARA QUE TENGA VERIFICATIVO LA MISMA, LOS PRESENTA AL TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS Y TECNOLOGÍAS FINANCIERAS PARA SU REVISIÓN Y FIRMA, SE REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ CITATORIO A AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN ☐ ACUERDO CITANDO NUEVAMENTE A LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN ☐ CÓMPUTO DE DIEZ DÍAS POR INASISTENCIA
	52. RECIBE DEBIDAMENTE FIRMADO EL "CITATORIO A AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN", "ACUERDO CITANDO NUEVAMENTE A LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN" Y "CÓMPUTO DE DIEZ DÍAS POR INASISTENCIA", LOS NOTIFICA A LAS PARTES. TIEMPO: INDETERMINADO. CONTINÚA EN ACTIVIDAD No. 55.	☐ CITATORIO A AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN ☐ ACUERDO CITANDO NUEVAMENTE A LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN ☐ CÓMPUTO DE DIEZ DÍAS POR INASISTENCIA

C.6.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.6. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN ELECTRÓNICA SECTOR FINTECH.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	**C. ASISTENCIA DEL USUARIO E INASISTENCIA DE LA IF.** 53. VERIFICA SI LA IF ENTREGÓ EL INFORME DE LEY Y DOCUMENTACIÓN SOLICITADA. TIEMPO: INDETERMINADO. **¿LA IF CUMPLIÓ CON LA ENTREGA?** **SÍ** 54. LEE EL "INFORME DE LEY" AL USUARIO, ENVÍA A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO UNA COPIA DEL MISMO, DE LA "DOCUMENTACIÓN" PRESENTADA Y CONTINÚA CON LA AUDIENCIA ANALIZA JUNTO CON EL USUARIO EL TRÁMITE A SEGUIR EN EL PRESENTE ASUNTO Y LE PREGUNTA SI DESEA QUE SE DIFIERA LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN. TIEMPO: INDETERMINADO. **¿HUBO DIFERIMIENTO?** **SÍ** CONTINÚA EN ACTIVIDAD No. 55. **NO**	☐ INFORME DE LEY DE IF

C.6.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.6. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN ELECTRÓNICA SECTOR FINTECH.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	55. TOMA NOTA DE LA FALTA INCURRIDA POR LA IF (FALTA DE INFORME O DE DOCUMENTACIÓN O DE AMBOS O NO CUMPLEN CON LOS REQUISITOS DE LEY) PARA QUE EN SU MOMENTO EL TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS Y TECNOLOGÍAS FINANCIERAS HAGA EFECTIVO EN EL ACTA, EL APERCIBIMIENTO DECRETADO EN EL CITATORIO A AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN E INICIE CON EL PROCEDIMIENTO DE SANCIÓN CORRESPONDIENTE, (VER "MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA IMPOSICIÓN Y CONDONACIÓN DE MULTAS" Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. **DIFERIMIENTO.**	
	56. LEVANTA "ACTA DE DIFERIMIENTO DE AUDIENCIA POR INASISTENCIA", SEÑALANDO FECHA Y HORA DE LA PRÓXIMA AUDIENCIA, HACIENDO CONSTAR LA INCOMPARECENCIA DE LA IF ESTANDO DEBIDAMENTE NOTIFICADA Y EN SU CASO, QUE EL INFORME NO CUMPLE CON LOS REQUISITOS DE LA LEY DE LA CONDUSEF, HACE EFECTIVO EL APERCIBIMIENTO, FIRMA EL ACTA, RECABA FIRMA DEL DIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS Y	☐ ACTA DE DIFERIMIENTO DE AUDIENCIA POR INASISTENCIA

C.6.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.6. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN ELECTRÓNICA SECTOR FINTECH.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	TECNOLOGÍAS FINANCIERAS. TIEMPO INDETERMINADO. NOTA 4: EN CASO DE QUE LA IF NO HAYA ENTREGADO EL INFORME DE LEY, SE LE REQUERIRÁ PARA QUE LO PRESENTE EN LA SIGUIENTE AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN MEDIANTE "OFICIO DE EMPLAZAMIENTO POR NO PRESENTAR INFORME LA IF".	☐ OFICIO DE EMPLAZAMIENTO POR NO PRESENTAR INFORME LA IF
	57. RECIBE "ACTA DE DIFERIMIENTO DE AUDIENCIA" DEBIDAMENTE FIRMADA POR EL TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS Y TECNOLOGÍAS FINANCIERAS, SELLA Y LE ENVÍA POR CORREO ELECTRÓNICO UN EJEMPLAR AL USUARIO. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ ACTA DE DIFERIMIENTO DE AUDIENCIA
	58. NOTIFICA LA NUEVA CITA PARA CELEBRAR AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN A LA IF Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. REGRESA ACTIVIDAD No. 55.	

C.6.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.6. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN ELECTRÓNICA SECTOR FINTECH.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	**A SALVO DERECHOS.**	
	59. LEVANTA "ACTA DEJANDO A SALVO LOS DERECHOS DEL USUARIO" PARA QUE LOS HAGA VALER ANTE LOS TRIBUNALES COMPETENTES, HACIENDO CONSTAR LA INCOMPARECENCIA DE LA IF ESTANDO DEBIDAMENTE NOTIFICADA Y EN SU CASO, QUE EL INFORME NO CUMPLE CON LOS REQUISITOS DE LA LEY DE LA CONDUSEF O CON LA DOCUMENTACIÓN SOLICITADA, HACE EFECTIVO EL APERCIBIMIENTO, FIRMA EL ACTA, RECABA FIRMA DEL TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS Y TECNOLOGÍAS FINANCIERAS. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ ACTA DEJANDO A SALVO LOS DERECHOS DEL USUARIO
	60. RECIBE "ACTA DEJANDO A SALVO LOS DERECHOS DEL USUARIO" DEBIDAMENTE FIRMADA POR EL TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS Y TECNOLOGÍAS FINANCIERAS Y ENVÍA POR LA PLATAFORMA LA COPIA RESPECTIVA. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ ACTA DEJANDO A SALVO LOS DERECHOS DEL USUARIO
	61. VERIFICA CON EL USUARIO, SI EN ESE MOMENTO DESEA REALIZAR LA SOLICITUD DE DICTAMEN INDICANDO AL USUARIO QUE PARA INGRESAR LA	

C.6.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: C.6. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN ELECTRÓNICA SECTOR FINTECH.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	SOLICITUD DE DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA Y PARA LA ORDENACIÓN DE LA CONSTITUCIÓN DEL PASIVO CONTINGENTE O RESERVA TÉCNICA A LA IF INVOLUCRADA DEBE PRIMERAMENTE SOLICITAR EL DICTAMEN. TIEMPO: INDETERMINADO. **¿USUARIO SOLICITA DICTAMEN EN ESE MOMENTO?** **NO** 62. ACUERDA EN EL ACTA QUE EL USUARIO NO SOLICITÓ DICTAMEN DURANTE LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN INDICÁNDOLE QUE PODRÁ HACERLO POSTERIORMENTE POR MEDIO DE UN ESCRITO. TIEMPO: INDETERMINADO. NOTA 5: SI EL USUARIO PRESENTA CON POSTERIORIDAD EL ESCRITO SOLICITANDO LA EMISIÓN DE UN DICTAMEN, SE DEBERÁ ACORDAR DICHA SOLICITUD Y REMITIR EL "EXPEDIENTE" A LA DIRECCIÓN DE DICTAMINACIÓN EN UN TERMINO QUE NO EXCEDA DE CINCO DÍAS HÁBILES. **SÍ**	

C.6.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

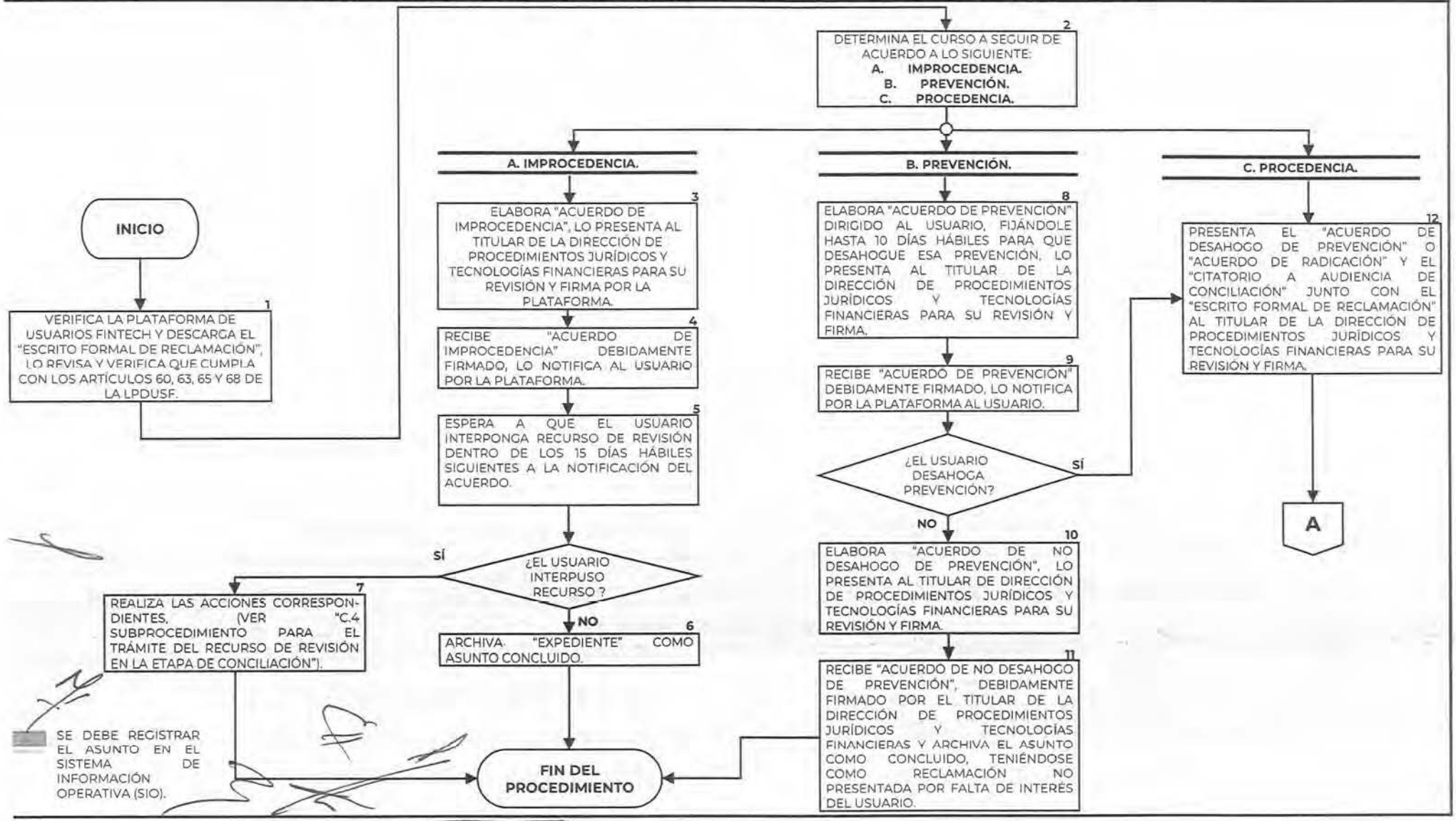
SUBPROCEDIMIENTO: C.6. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN ELECTRÓNICA SECTOR FINTECH.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	63. ACUERDA EN EL ACTA LA SOLICITUD DE DICTAMEN DEL USUARIO Y DEBERA REMITIR EL "EXPEDIENTE" A LA DIRECCIÓN DE DICTAMINACIÓN EN UN TERMINO QUE NO EXCEDA DE CINCO DÍAS HÁBILES, SIENDO LA DIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS Y TECNOLOGÍAS FINANCIERAS LA RESPONSABLE DE NOTIFICAR A LA INSTITUCIÓN FINANCIERA DE DICHA SOLICITUD DE DICTAMEN. TIEMPO: INDETERMINADO. 64. INDICA AL USUARIO DEPENDIENDO DE LA NATURALEZA DEL CASO, QUE EXISTE LA POSIBILIDAD DE LLEVAR SU ASUNTO EN EL ÁREA DE DEFENSORÍA, RECOMENDÁNDOLE ACUDIR A ESA ÁREA PARA QUE INICIE LOS TRÁMITES CORRESPONDIENTES, (VER PROCEDIMIENTO "SOLICITUD Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA"). TIEMPO: INDETERMINADO. **FIN DEL PROCEDIMIENTO**	☐ SOLICITUD DE DICTAMEN DEL USUARIO ☐ EXPEDIENTE

C.1.3. DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: C.6. SUBPROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN ELECTRÓNICA SECTOR FINTECH.

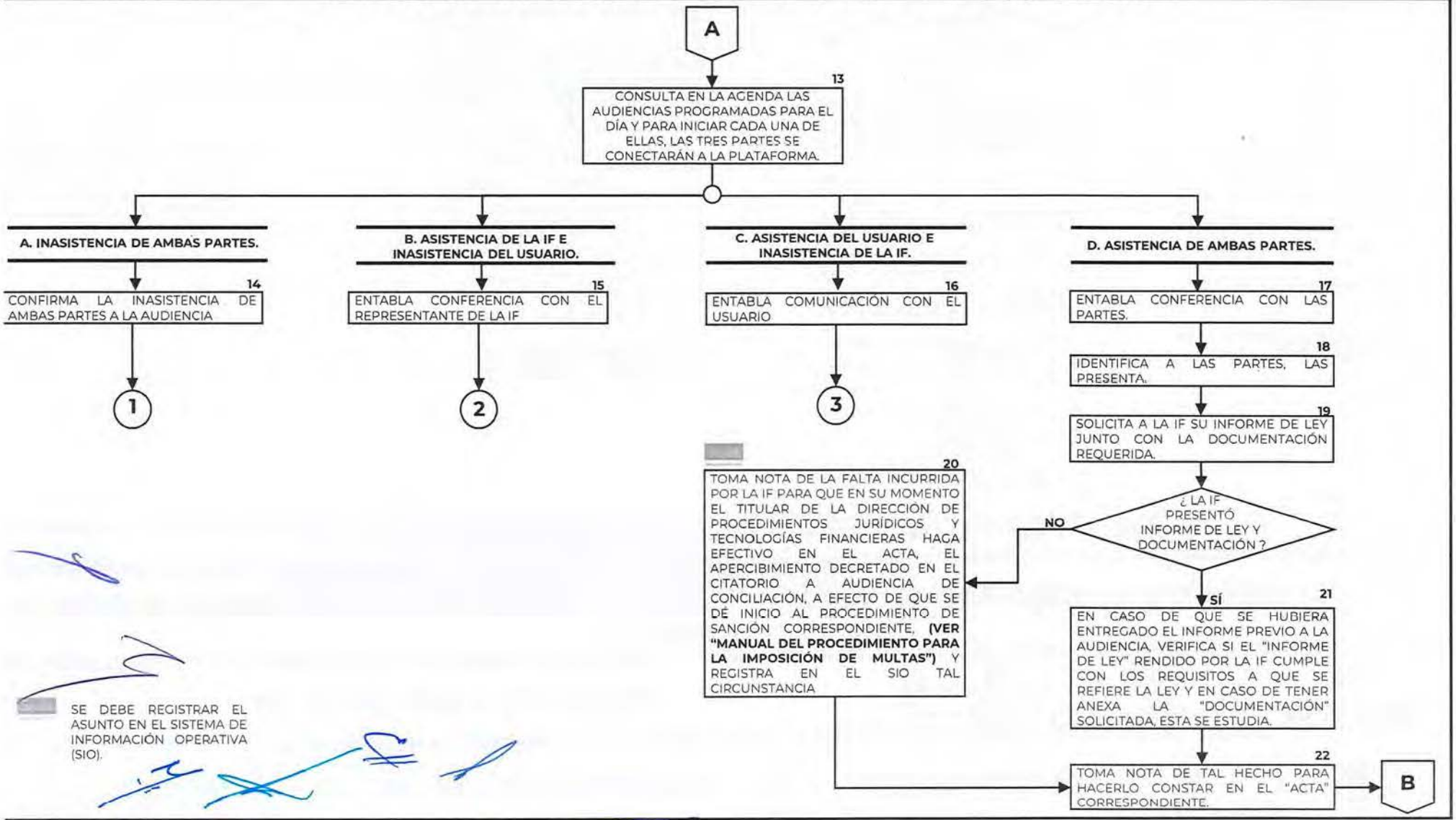
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN



C.1.3. DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: C.6. SUBPROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN ELECTRÓNICA SECTOR FINTECH.

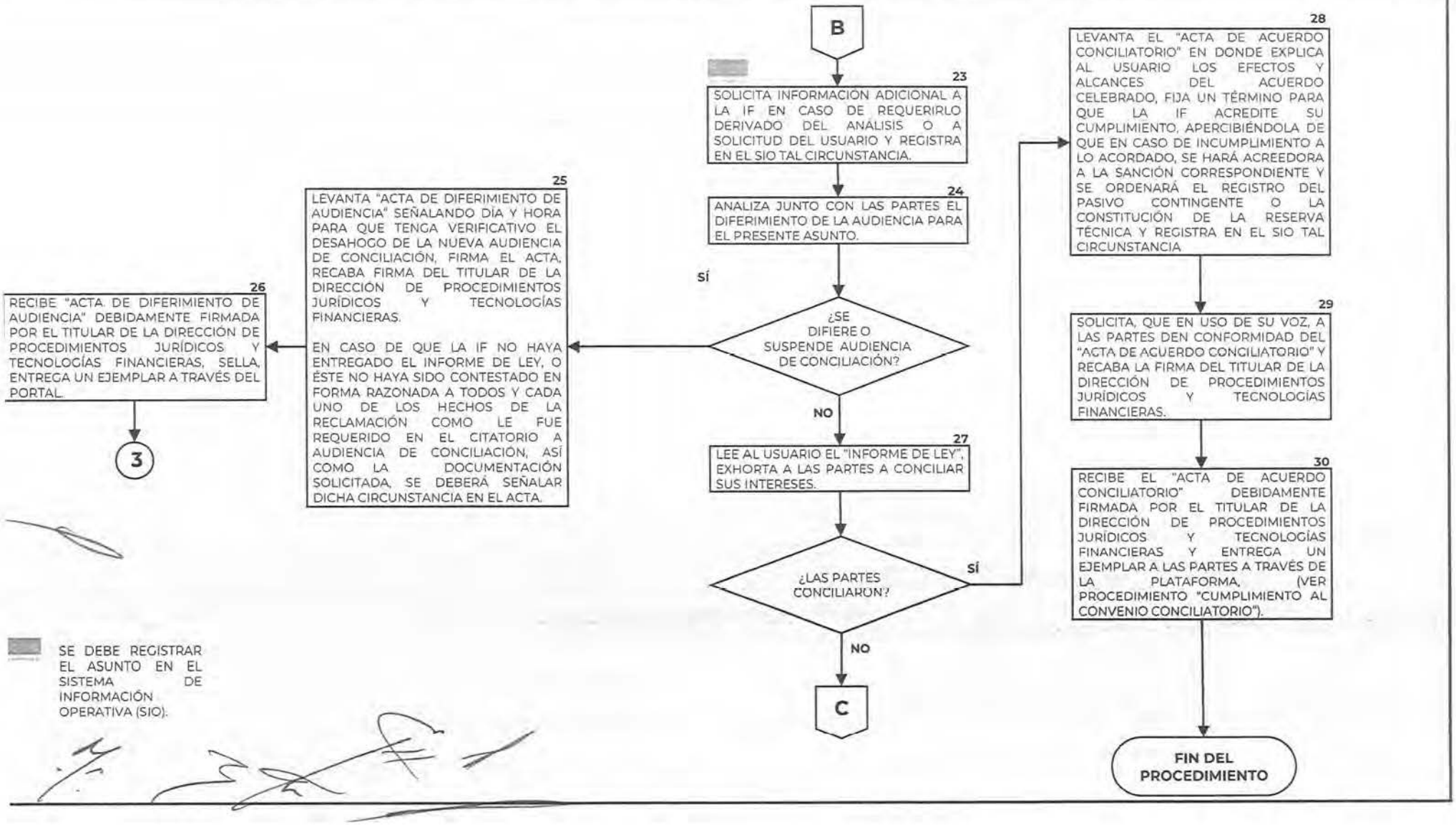
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN



C.1.3. DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: C.6. SUBPROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN ELECTRÓNICA SECTOR FINTECH.

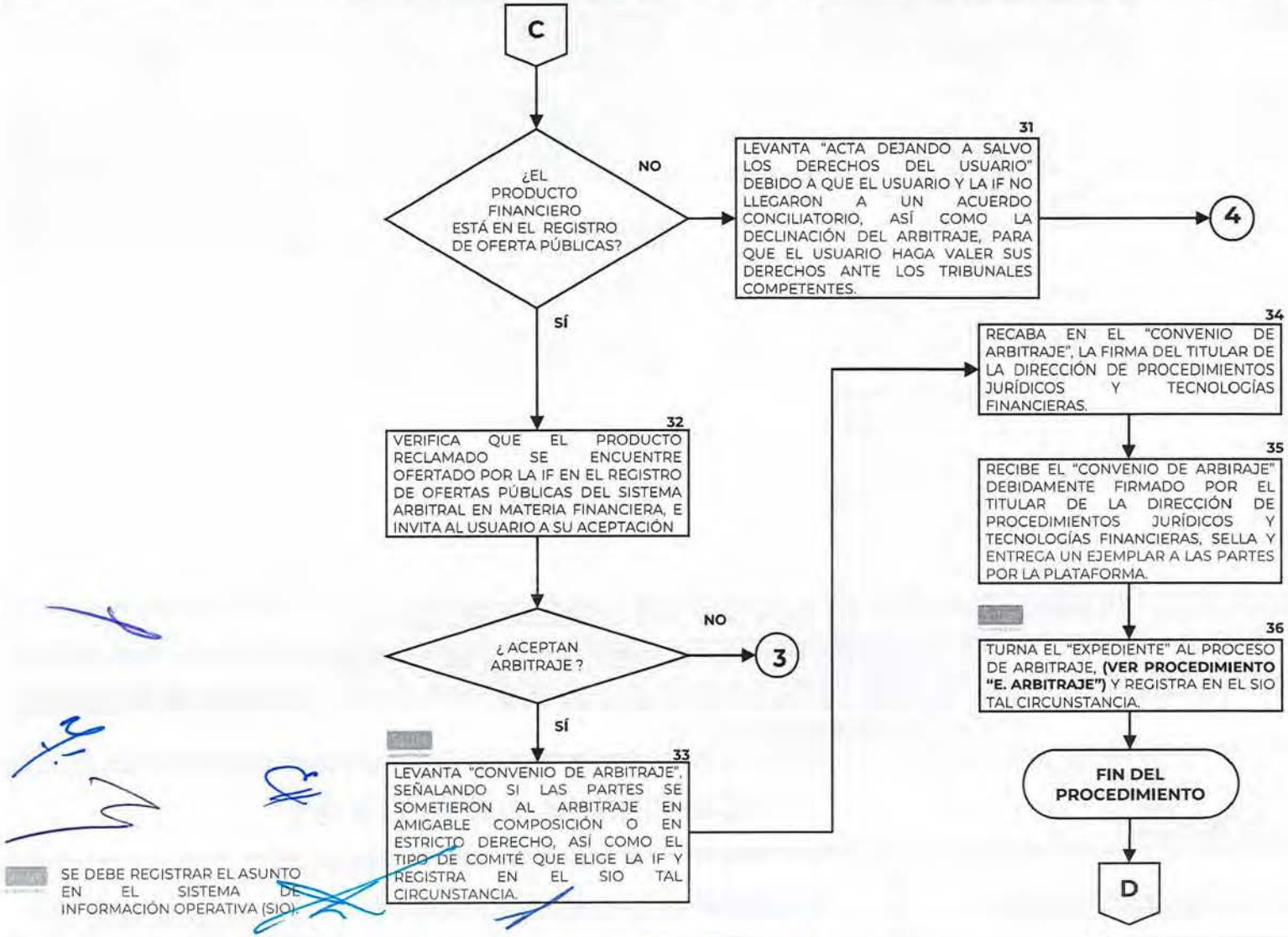
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN



C.1.3. DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: C.6. SUBPROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN ELECTRÓNICA SECTOR FINTECH.

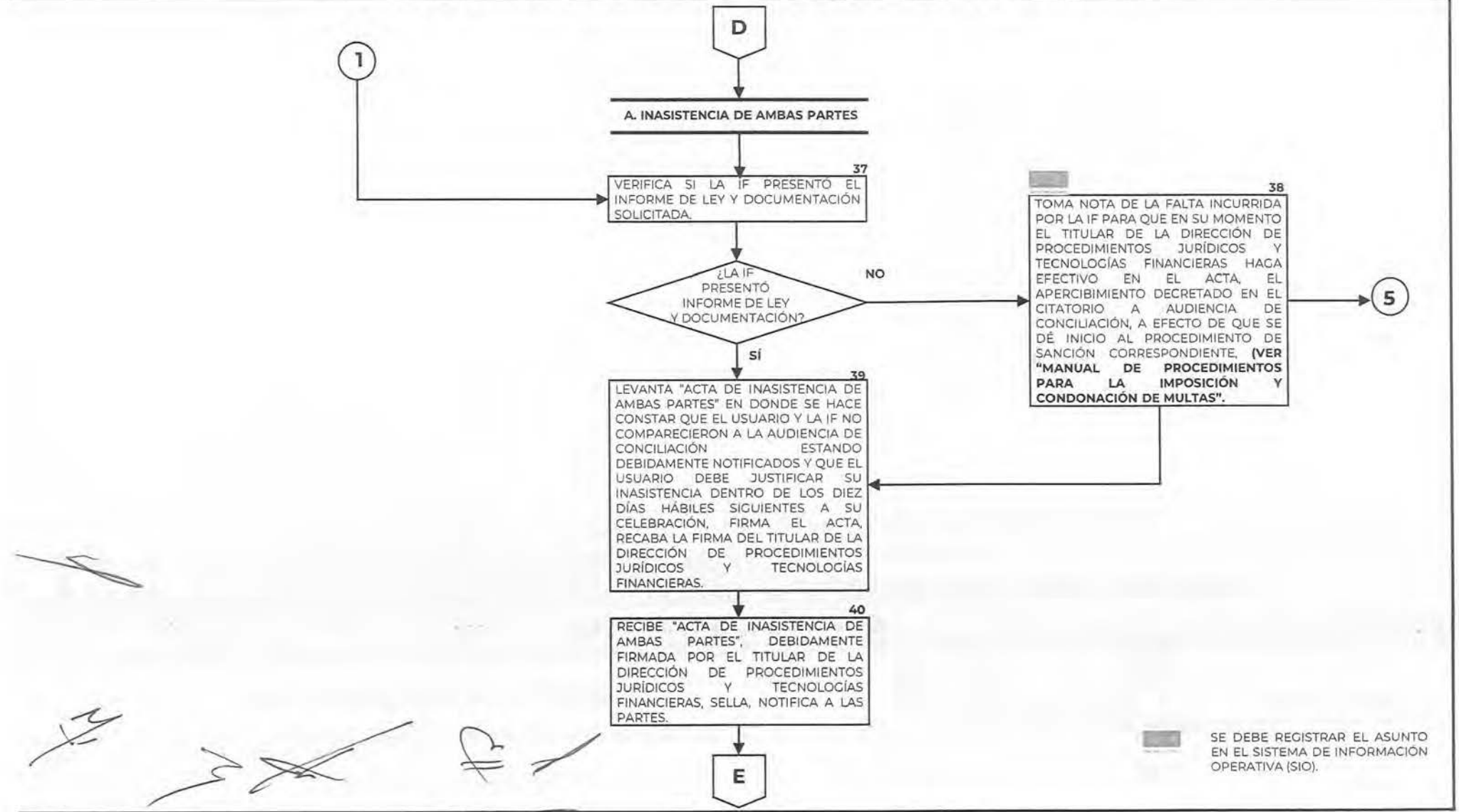
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN



C.1.3. DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: C.6. SUBPROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN ELECTRÓNICA SECTOR FINTECH.

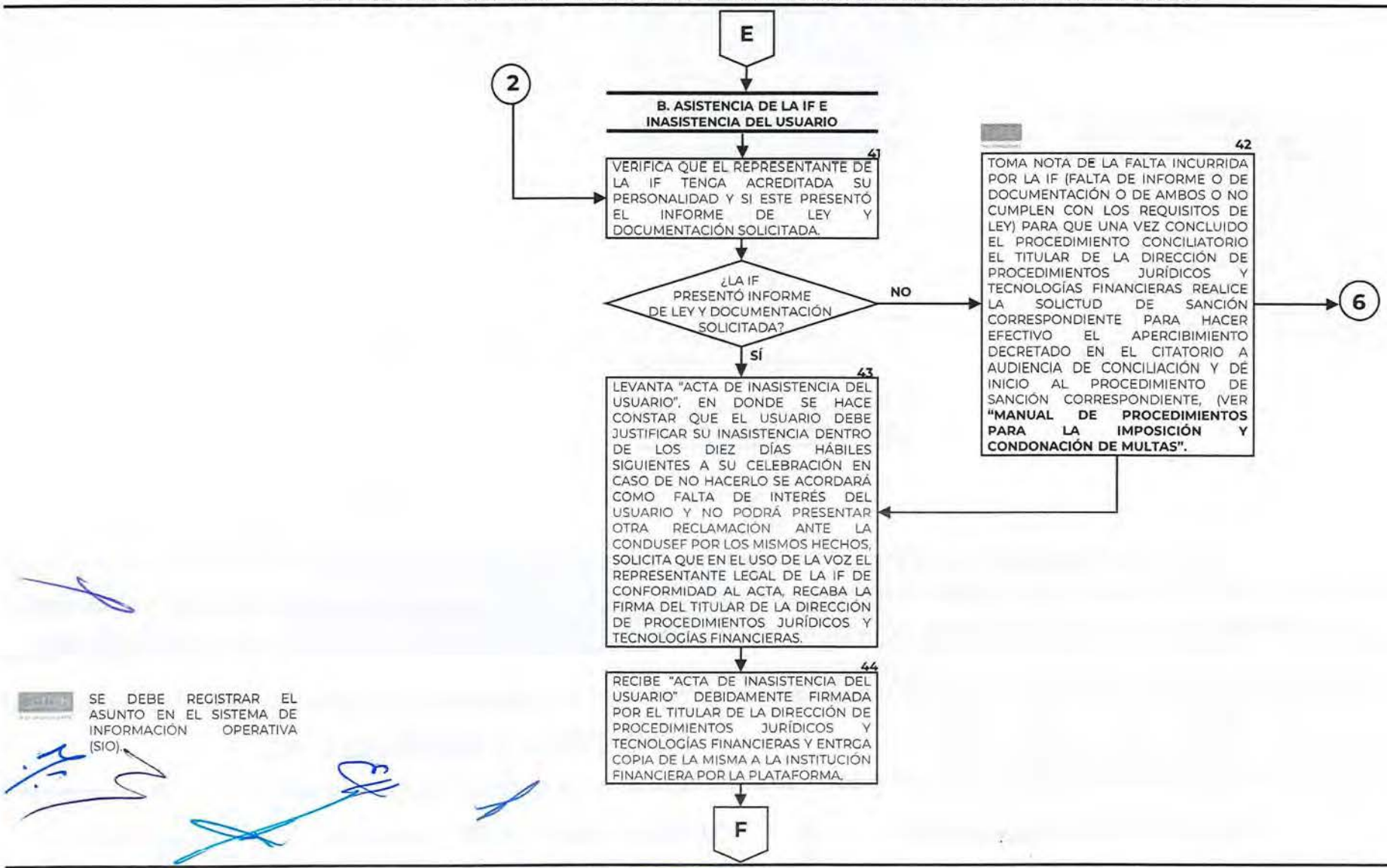
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN



C.1.3. DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: C.6. SUBPROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN ELECTRÓNICA SECTOR FINTECH.

SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN

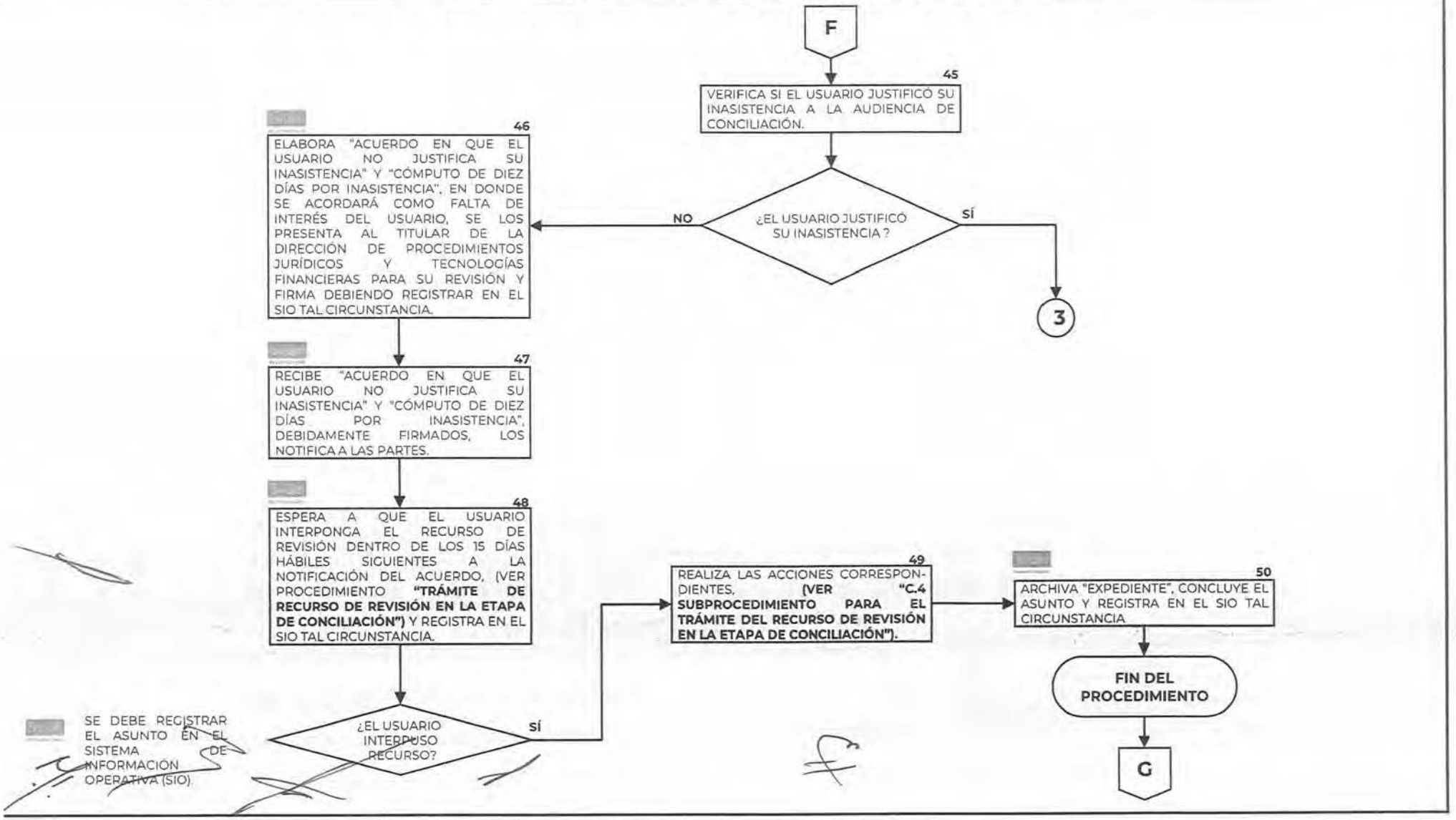


SE DEBE REGISTRAR EL ASUNTO EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN OPERATIVA (SIO).

C.1.3. DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: C.6. SUBPROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN ELECTRÓNICA SECTOR FINTECH.

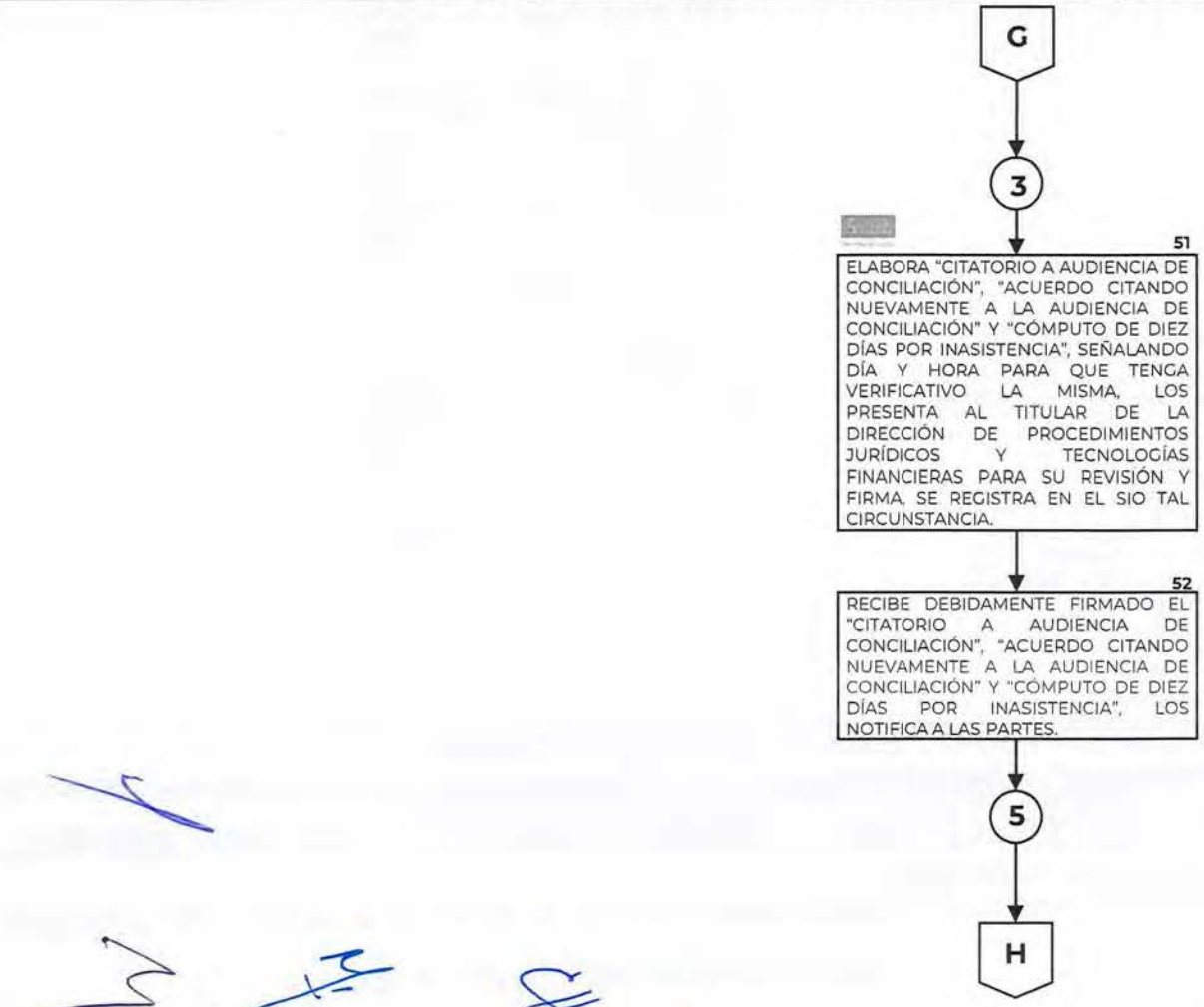
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN



C.1.3. DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: C.6. SUBPROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN ELECTRÓNICA SECTOR FINTECH.

SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN

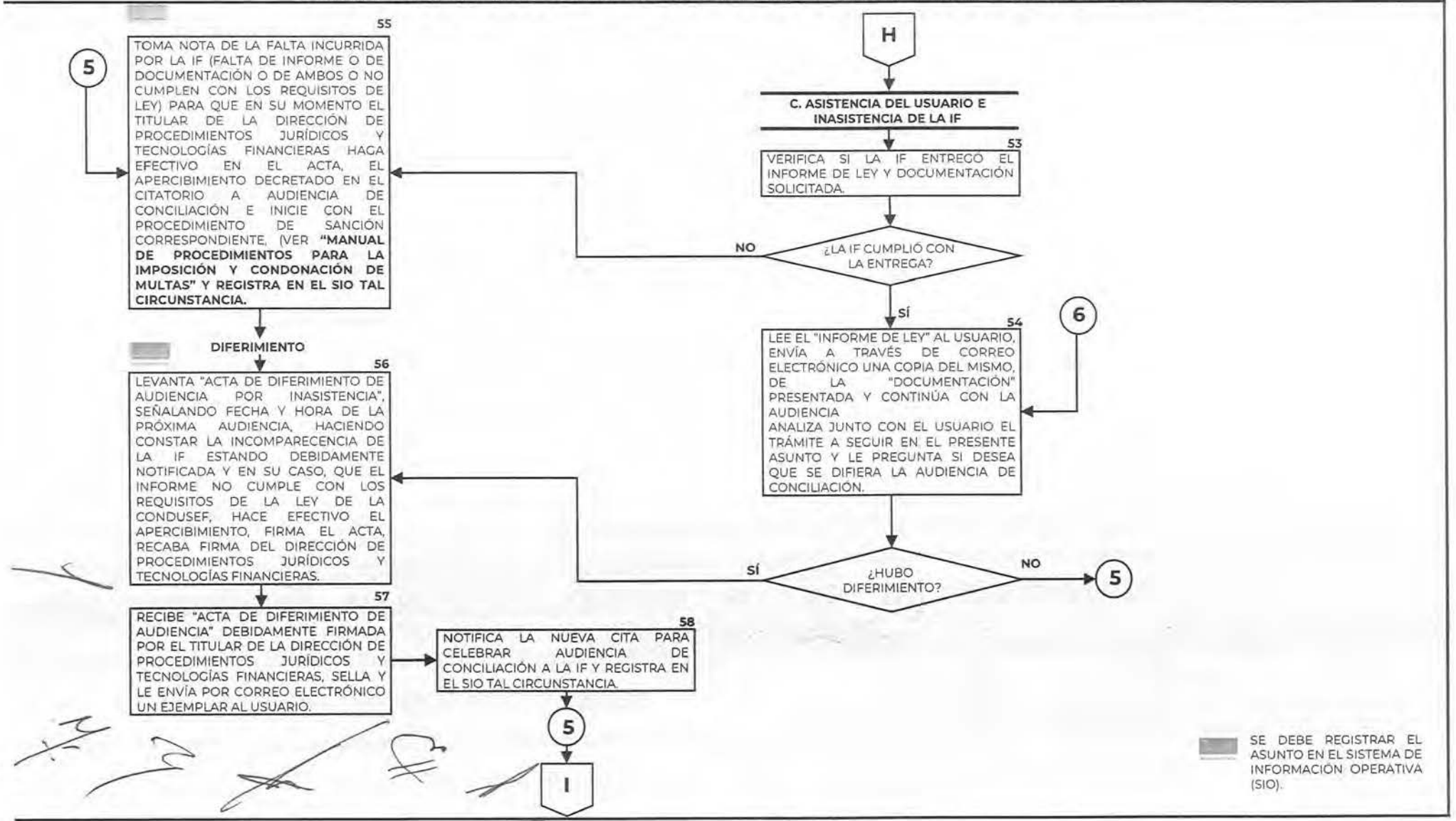


SE DEBE REGISTRAR EL ASUNTO EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN OPERATIVA (SIO).

C.1.3. DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: C.6. SUBPROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN ELECTRÓNICA SECTOR FINTECH.

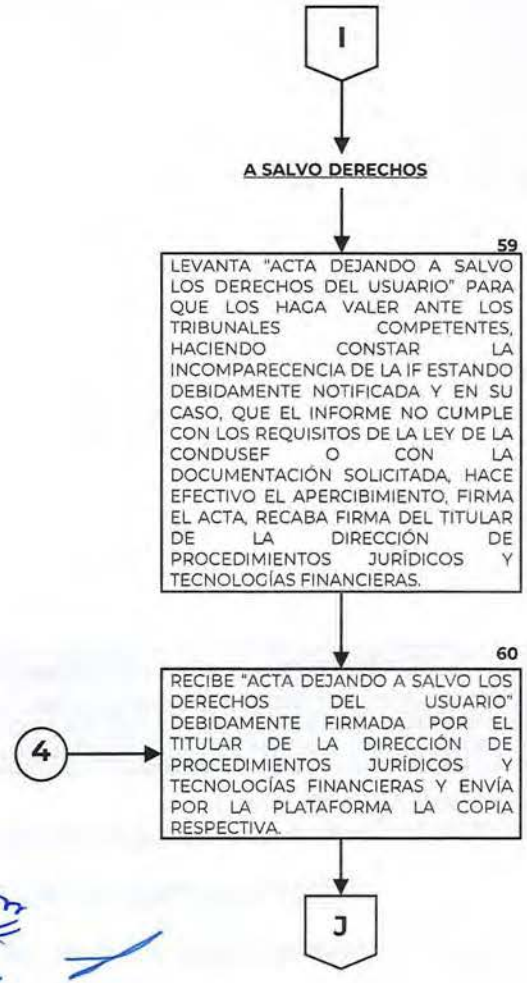
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN



C.1.3. DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: C.6. SUBPROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN ELECTRÓNICA SECTOR FINTECH.

SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN

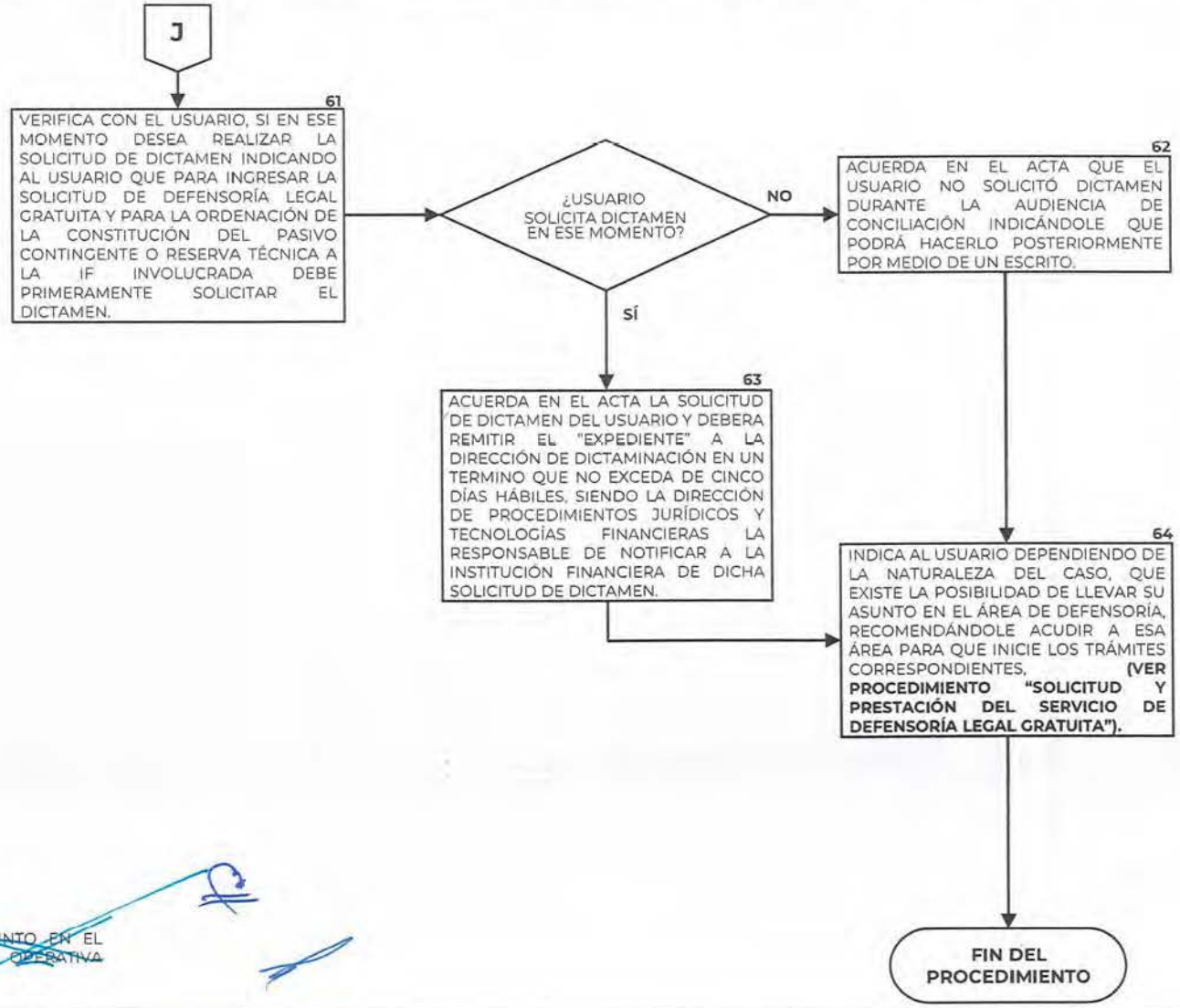


SE DEBE REGISTRAR EL ASUNTO EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN OPERATIVA (SIO).

C.1.3. DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: C.6. SUBPROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN ELECTRÓNICA SECTOR FINTECH.

SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN



SE DEBE REGISTRAR EL ASUNTO EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN OPERATIVA (SIO).

D. PROCEDIMIENTO PARA LA EMISIÓN DE DICTAMEN

D.1. Políticas de Operación

1. Para efectos del presente procedimiento se entenderá por Unidades Administrativas a las Unidades de Atención a Usuarios de la Comisión Nacional, por Dirección a la de Dictaminación y por Dirección General a la de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras.

2. Las Unidades Administrativas que reciban la solicitud de emisión del acuerdo de trámite que contenga el Dictamen y la Dirección serán coadyuvantes en la atención de dichas solicitudes, debiendo en todo momento auxiliar en la labor de allegarse de elementos para la valoración de las controversias y la consecuente emisión del acuerdo de trámite que contenga el Dictamen valoración técnica y jurídica, o bien, el título ejecutivo no negociable.

   a. Para tal efecto, antes de enviar dichas solicitudes a la Dirección, deberán cerciorarse de que los expedientes se encuentren totalmente digitalizados para su consulta, debidamente integrados con el total de la documentación recabada en el procedimiento conciliatorio, manteniendo el orden cronológico de todo lo actuado durante dicho procedimiento.

   b. Las solicitudes de emisión del acuerdo de trámite que contenga el Dictamen, podrán recibirse de forma física o a través de las herramientas tecnológicas habilitadas por esta Comisión Nacional para tal efecto.

3. Las Unidades Administrativas, deberán de dar vista a la IF de la solicitud del Usuario para que en términos del artículo 68, fracción VII dela LPDUSF, aporte los elementos y pruebas que considere pertinentes para la emisión del Acuerdo de trámite que contenga el Dictamen valoracióntécnica y jurídica, o bien, el título ejecutivo no negociable, concediéndole para tal efecto, un plazo que no exceda de 10 días hábiles, contados a partirde dicha notificación, salvo que se trate de solicitudes recibidas por la Dirección, ya sea de forma presencial o a través de medios de atención remota, en este supuesto la Dirección elaborará el oficio correspondiente y lo notificará a la IF.

   Transcurrido el plazo otorgado a la IF para alegar lo que a su derecho convenga o aportar elementos y pruebas que estime convenientes, la Dirección dará inicio al estudio del expediente.

Una vez notificada la IF, las Unidades Administrativas podrán remitir la solicitud del Usuario a la Dirección, dicha solicitud deberá acompañarse de la confirmación de que el expediente está disponible digitalmente y que fue registrada la actividad correspondiente en el Sistema de Información Operativa (SIO), cuando se remitan solicitudes cuyo expediente no se encuentre total o parcialmente digitalizado, la Dirección comunicará a las Unidades Administrativas para que en un plazo máximo de 5 días hábiles se digitalice o se complementen las constancias faltantes, transcurrido dicho plazo sin que se tenga el expediente completo la solicitud se devolverá a la Unidad Administrativa correspondiente.

En el caso de las solicitudes recibidas por la Dirección, las Unidades Administrativas, previa comunicación de ésta deberán poner a disposición de forma digital el expediente completo y registrar las actividades en el SIO, en un plazo que no deberá exceder de 5 días hábiles contados a partir de la comunicación que realice la Dirección.

La información y documentación que en su caso proporcionen las IF serán recibidas en la Dirección.

4. El plazo de los 60 días hábiles para emitir el Acuerdo de trámite que contenga el Dictamen valoración técnica y jurídica, o bien, el título ejecutivo no negociable a que se refiere el artículo 68 Bis 1, de la LPDUSF, empezará a contar a partir del día siguiente a aquél en que la Dirección tenga acceso a la digitalización del expediente completamente integrado y se cuenten con los elementos para su estudio, emitiendo el acuerdo de cómputo respectivo.

   El acuerdo de cómputo se emitirá dentro de los tres días siguientes a que la Dirección haya recibido la solicitud para la emisión del acuerdo de trámite y verificado dichas circunstancias.

5. Para la atención de la solicitud de emisión del acuerdo de trámite que contenga el dictamen, el Dictaminador deberá utilizar el Sistema de Expedientes Digitales con que cuente esta Comisión Nacional para consultar la totalidad de las constancias que conforman el expediente de que se trate.

6. Para realizar el estudio jurídico de la solicitud del acuerdo de trámite que contenga el dictamen, la Dirección deberá identificar que del expediente se desprendan elementos suficientes para presumir la procedencia de lo

reclamado, que de manera enunciativa más no limitativa son los siguientes:

a. Que la solicitud del acuerdo de trámite que contenga el dictamen del Usuario, haya sido realizada por escrito ante las Unidades Administrativas, durante el desahogo de la audienciade conciliación, por escrito presentado a la Dirección o a través de las herramientas tecnológicas habilitadas por esta Comisión Nacional para tal efecto.
b. Que las partes (ya sea el Usuario, la IF o ambos) no se hayan sometido al arbitraje, se hayan dejado a salvo sus derechos para hacerlos valer ante los tribunales competentes, y no se haya celebrado convenio por la totalidad de lo reclamado.
c. Que la problemática no se haya ventilado ante autoridad jurisdiccional.
d. Que los asuntos no superen las cuantías previstas en el artículo 68 Bis de laLPDUSF.
e. Que el Usuario acredite que se encuentra legitimado para reclamar mediante documento idóneo y que la IF, en el procedimiento conciliatorio, rechace laspretensiones de la parte reclamante.
f. Que la reclamación se encuentre dentro del término establecido en las disposiciones legales aplicables en materia de prescripción.
g. Que existan elementos para presumir la interrupción de la prescripción en favor del Usuario.
h. Que las obligaciones contractualmente pactadas a cargo del Usuario se encuentren debidamente cumplimentadas, en términos de la legislación aplicable y lo pactado por las partes en el contrato respectivo (ejemplo: Pago oportuno de primas en los contratos de seguro; pago oportuno y puntual de mensualidades de créditos, etc.).
i. Que el Usuario no haya consentido la celebración de la operación reclamada y no haya recibido beneficios por concepto de rendimientos.
j. Que de la información y documentación presentada por la IF, en el caso de operaciones realizadas por medios electrónicos (cajero automático, banca móvil, operaciones terminal punto de venta, operaciones bancarias a través de internet, transferencias SPEI, transferencias a cuentas a terceros, etc.), no se aprecien medidas de seguridad para proteger la información del Usuario, o no se proporcionen los comprobantes de las operaciones en los que conste de manera irrefutable que el Usuario las realizó y/o autorizó.
k. Que el Usuario acredite el pago de primas de seguros; mensualidades de créditos conforme a los plazos pactados por las partes; o cuando acredite el cumplimiento de las obligaciones a su cargo en productos de crédito vinculados a pólizas de seguro.

7. Cuando del expediente se desprendan elementos para presumir la actualización de los supuestos previstos en los párrafos primero o segundo delartículo 68 Bis de la LPDUSF, se dará inicio al proceso de estudio y análisis de lasolicitud del acuerdo de trámite que contenga el Dictamen, debiendo para tal efecto el Dictaminador tomar en consideración todos los elementos que existan en el expediente, así como de aquellos de los que se allegue y sean necesarios para sustentar adecuadamente la opinión.

8. Para el estudio y análisis de la solicitud del acuerdo de trámite que contenga el Dictamen del Usuario, la Dirección con fundamento en lo dispuesto por el cuarto párrafo del artículo 68 Bis de la LPDUSF, podrá formular los requerimientos de información, datos y documentos a los Usuarios, IF, Autoridades Financieras u Organismos, Asociaciones o Instituciones con los cuales la CONDUSEF tenga celebrados convenios de colaboración, a fin de allegarse de todos los elementos que juzgue necesarios.

   A partir de la fecha en que se notifique el requerimiento al que se hace referencia en el párrafo anterior el plazo de los 60 días se suspenderá, reanudándose una vez que la Dirección haya recibido la respuesta correspondiente.

En caso de que la Dirección haya solicitado información a las partes y no la hubieren remitido dentro del plazo que se le concedió para tal efecto, la Dirección atenderá la solicitud de emisión del acuerdo de trámite que contenga el Dictamen del Usuario con las constancias que obren en el expediente.

1. Para la elaboración del Acuerdo de Trámite que contenga el Dictamen valoración técnica y jurídica, o bien, el título ejecutivo no negociable, los Dictaminadores deberán fundar y motivar el Acuerdo, basándose enlo siguiente:

   a. Contratos celebrados por las partes y que obren en el expediente y a falta de ellos, la consulta que se haga del clausulado de los contratos registrados en el Registro de Contratos de Adhesión de esta Comisión Nacional.
   b. Disposiciones legales invocadas por las partes para sustentar y/o rechazar la reclamación.
   c. Criterios judiciales contenidos en tesis o jurisprudencias aplicables al caso concreto, en cualquiera de las modalidades de interpretación.
   d. Disposiciones legales que establecen obligaciones a las Instituciones Financieras respecto del producto financiero que se reclama y cuyo incumplimiento, lesiona los derechos de los Usuarios como contraparte contractual, o como acreditado en el sistema financiero.
   e. Ofertas vinculantes, publicidad y en general cualquier tipo deinformación que haya servido para convencer al Usuario de la contratación del servicio que se reclama y que haya incumplido la IF.
   f. Disposiciones de carácter general emitidas por las Comisiones Nacionales Reguladoras en el ámbito de su competencia.
   g. Análisis Contables y Financieros elaborados por el área competente de la Comisión Nacional, o los dictámenes periciales elaborados por peritos certificados en la materia que no se encuentren controvertidos por las partes por el alcance que se les pretende dar en el procedimiento conciliatorio.

2. El proyecto del Acuerdo de Trámite que contenga el Dictamen valoración técnica y jurídica, o bien, el título ejecutivo no negociable, invariablemente debe contener los siguientes requisitos:

   I. Lugar y fecha de emisión.
   II. Nombre y domicilio del Usuario y de la IF.
   III. Número de expediente.
   IV. Síntesis de los antecedentes en el procedimiento conciliatorio.

V. Planteamiento del problema, razonamiento y conclusión que presuma la procedencia de lo reclamado.
VI. Disposiciones jurídicas aplicables.
VII. Identificación del funcionario que lo emite.
VIII. La obligación contractual y tipo de operación o servicio financiero de que se trate;
IX. El monto original de la operación, así como el monto materia de la reclamación,
X. La determinación de las obligaciones a cargo de la IF.
XI. Firma autógrafa o electrónica del funcionario que lo emite.

3. Los proyectos del Acuerdo de Trámite que contenga el Dictamen valoración técnica y jurídica, o bien, el título ejecutivo no negociable, deberán de presentarse para su aprobación al Comité de Dictámenes de la Comisión.

4. En el caso de que el Comité de Dictámenes no apruebe un proyecto del Acuerdo de Trámite que contenga el Dictamen valoración técnica y jurídica, o bien, el título ejecutivo no negociable, por considerar que no se cumplen con los requisitos del artículo 68 Bis, de la LPDUSF, se deberá elaborar el oficio de improcedencia correspondiente.

   En caso de que el Comité de Dictámenes determine retirar el proyecto de la Convocatoria por la necesidad de contar con mayores elementos para la emisión del Acuerdo de Trámite que contenga el Dictamen valoración técnica y jurídica, o bien, el título ejecutivo no negociable solicitado por el Usuario, la Dirección recabara la información de que se trate y en su caso, someterá el nuevo proyecto en la sesión siguiente.

5. La Dirección atenderá las solicitudes de información de las Unidades Administrativas, respecto del estado que guarda la solicitud del acuerdo de trámite que contenga el Dictamen solicitado por el Usuario.

6. La Dirección emitirá:

   - Original por triplicado en el caso del Acuerdo de Trámite que contenga el Dictamen valoración técnica y jurídica para que la Unidad Administrativa que corresponda notifique a cada una de las partes agregando un juego al expediente respectivo, y

- Original del Acuerdo de trámite que contenga el Dictamen título ejecutivo no negociable para que las Unidades Administrativas que correspondan notifique al Usuario.

7. En el caso de que el Usuario solicite un original del Acuerdo de Trámite que contenga el Dictamen valoración técnica y jurídica por extravío o mutilación del original previamente entregado, las Unidades Administrativas sólopodrán proporcionar una copia certificada de la contenida en el expediente, mientras que para el caso del Acuerdo de Trámite que contenga el Dictamen título ejecutivo no negociable se deberá seguir el procedimiento de cancelación que para tal efecto prevé la legislación aplicable.

8. Corresponde al Titular de la Dirección de conformidad con el artículo 25, fracción II del Estatuto Orgánico de la CONDUSEF, desechar mediante oficio, las solicitudes de emisión acuerdo de trámite que contenga el dictamen por notoria improcedencia, cuando no se cuente con los elementos y las cuantías que establece el artículo 68 BIS de la LPDUSF, en cada supuesto.

   En ausencia de los Directores éstos serán suplidos, indistintamente por los Subdirectores o Jefes de Departamento de su adscripción y que éstos mismosdesignen por escrito o por el designado por el superior jerárquico del servidor público ausente, de conformidad con el artículo 66, quinto párrafo del citadoEstatuto Orgánico.

9. En la atención de las solicitudes de acuerdo de trámite que contengan el dictamen, la Dirección utilizará aquellas herramientas tecnológicas que se implementen en la Comisión Nacional.

10. La Dirección pondrá a disposición del Usuario en la página de la Comisión Nacional un vínculo ligado a los datos con que cuenta el SIO que le permita conocer el estado que guarda su solicitud de emisión del acuerdo de trámite que contenga el Dictamen.

11. Para dar seguimiento a todas las actividades indicadas en este procedimiento, el titular de la Dirección, los Dictaminadores, Jefes de Departamento y Subdirectores adscritos a la Dirección, deberán utilizar el SIO.

    Para efecto de la supervisión las Subdirecciones adscritas a la Dirección, el titular de la Dirección y el titular de la Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras, utilizarán los Tableros de Supervisión y Seguimiento del SIO.

D.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO: D. PARA LA EMISIÓN DE DICTAMEN

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DIRECTOR DE DICTAMINACIÓN	1. RECIBE DEL USUARIO O DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS LA "SOLICITUD DE EMISIÓN DE ACUERDO DE TRÁMITE QUE CONTENGA EL DICTAMEN" EN TÉRMINOS DE LOS ARTÍCULOS 68 BIS Y 68 BIS 1, DE LA LPDUSF, Y VERIFICA QUE EL EXPEDIENTE SE ENCUENTRE TOTALMENTE DIGITALIZADO EN EL SISTEMA DE EXPEDIENTE DIGITALES CON QUE CUENTE ESTA COMISIÓN NACIONAL PARA SU DEBIDA ASIGNACIÓN AL DICTAMINADOR. PARA EL CASO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS DE FORMA PRESENCIAL O POR MEDIOS DE ATENCIÓN REMOTA A TRAVÉS DE LAS TECNOLOGÍAS IMPLENTADAS, SE COMUNICARÁN A LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS A EFECTO DE QUE VERIFIQUEN QUE EL EXPEDIENTE SE ENCUENTRA DEBIDAMENTE DIGITALIZADO PARA SU CONSULTA. PARA EL CASO DE QUE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS REMITAN A LA DIRECCIÓN DE DICTAMINACIÓN UNA SOLICITUD DE EMISIÓN DEL ACUERDO DE TRÁMITE QUE CONTENGA EL DICTAMEN DEL USUARIO O SE LES INFORME DE LA RECEPCION DE LA SOLICITUD, CUYO EXPEDIENTE NO SE ENCUENTRE TOTALMENTE	☐ SOLICITUD DE EMISIÓN DE ACUERDO DE TRÁMITE QUE CONTENGA EL DICTAMEN

D.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO: D. PARA LA EMISIÓN DE DICTAMEN

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DIRECTOR DE DICTAMINACIÓN	DIGITALIZADO PARA SU CONSULTA EN EL SISTEMA DE EXPEDIENTES DIGITALES CON QUE CUENTE ESTA COMISIÓN NACIONAL, LA DIRECCIÓN DE DICTAMINACIÓN RECHAZARÁ LA SOLICITUD DEVOLVIÉNDOLA A LA UNIDAD ADMINISTRATIVA A CARGO DEL EXPEDIENTE CON ESTE SEÑALAMIENTO. UNA VEZ QUE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE CORRESPONDA DIGITALICE TOTALMENTE EL EXPEDIENTE DE LA SOLICITUD DEVUELTA, DEBERÁ HACERLO DEL CONOCIMIENTO DE LA DIRECCIÓN DE DICTAMINACIÓN PARA QUE ÉSTA VERIFIQUE Y EN SU CASO RECIBA LA SOLICITUD DE EMISIÓN DEL ACUERDO DE TRÁMITE QUE CONTENGA EL DICTAMEN PARA INICIAR SU ESTUDIO. TIEMPO: 1 HORA.	
SUBDIRECTOR DE DICTAMINACIÓN	2. DESIGNA AL DICTAMINADOR RESPONSABLE DE LA SOLICITUD DE EMISIÓN DE ACUERDO DE TRÁMITE QUE CONTENGA EL DICTAMEN DEL USUARIO QUE RECIBIÓ LA DIRECCIÓN DE DICTAMINACIÓN Y TURNA AL JEFE DE DEPARTAMENTO QUE CORRESPONDA Y LA TURNA AL JEFE DE DEPARTAMENTO O DICTAMINADOR LAS SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIOS DE ATENCION REMOTA A TRAVÉS DE LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS IMPLEMENTADAS PARA ELLO. TIEMPO: 1 HORA.	☐ SOLICITUD DE EMISIÓN DE ACUERDO DE TRÁMITE QUE CONTENGA EL DICTAMEN

D.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO: D. PARA LA EMISIÓN DE DICTAMEN

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
JEFE DE DEPARTAMENTO	3. REVISA QUE LA SOLICITUD DE EMISIÓN DE ACUERDO DE TRÁMITE QUE CONTENGA EL DICTAMEN DEL USUARIO HAYA SIDO NOTIFICADA A LA INSTITUCIÓN FINANCIERA PARA QUE MANIFESTE LO QUE A SU DERECHO CONVENGA Y APORTE LOS ELEMENTOS Y PRUEBAS QUE ESTIME CONVENIENTE EN UN PLAZO QUE NO EXCEDA DE DIEZ DÍAS HÁBILES Y TURNA AL DICTAMINADOR PARA QUE INICIE CON EL ESTUDIO CORRESPONDIENTE. TIEMPO: 2 HORAS.	
SUBDIRECTOR DE DICTAMINACIÓN	4. DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIOS DE ATENCION REMOTA, RECIBE DEL JEFE DE DEPARTAMENTO O DEL DICTAMINADOR EL PROYECTO DE OFICIO PARA SU REVISIÓN Y TURNO A FIRMA DEL DIRECTOR. TIEMPO: 2 HORAS.	☐ SOLICITUD DE EMISIÓN DE ACUERDO DE TRÁMITE QUE CONTENGA EL DICTAMEN DEL USUARIO
DIRECTOR DE DICTAMINACION	5. AUTORIZA Y FIRMA LOS OFICIOS SU NOTITFICACIÓN A LA INSITUCIÓN FINACIERA. TIEMPO: 1 HORA.	☐ OFICIOS SU NOTITFICACIÓN A LA INSITUCIÓN FINACIERA
DICTAMINADOR	6. RECIBE LA SOLICITUD DE EMISIÓN DE ACUERDO DE TRÁMITE QUE CONTENGA EL DICTAMEN DEL USUARIO Y VERIFICA SI TIENE QUE DAR SEGUIMIENTO A LA	

D.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO: D. PARA LA EMISIÓN DE DICTAMEN

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DICTAMINADOR	RESPUESTA QUE EN SU CASO PROPORCIONE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA CON MOTIVO DE LA NOTIFICACIÓN DE LA MISMA E INICIA EL ESTUDIO DEL EXPEDIENTE PARA DETERMINAR SI CUENTA CON ELEMENTOS PARA SUPONER LA PROCEDENCIA DE LO RECLAMADO POR EL USUARIO, O BIEN, NECESITA ALLEGARSE DE ELEMENTOS ELABORANDO LOS REQUERIMIENTOS QUE CORRESPONDAN. TIEMPO: 4 HORAS.	☐ SOLICITUD DE EMISIÓN DE ACUERDO DE TRÁMITE QUE CONTENGA EL DICTAMEN DEL USUARIO
DICTAMINADOR	7. SI DEL ESTUDIO DEL EXPEDIENTE DETERMINA QUE ESTÁ DEBIDAMENTE INTEGRADO PROCEDERÁ A ELABORAR EL PROYECTO DEL ACUERDO QUE CERTIFICA EL PLAZO DE 60 DÍAS HÁBILES; DE CONTAR CON LOS ELEMENTOS PARA SUPONER LA PROCEDENCIA DE LO RECLAMADO POR EL USUARIO, A ELABORARÁ SEGÚN PROCEDA:	
DICTAMINADOR	a) ACUERDO DE TRÁMITE QUE CONTENGA EL DICTAMEN VALORACIÓN TÉCNICA Y JURIDICA, O b) ACUERDO DE TRÁMITE QUE CONTENGA EL DICTAMEN TÍTULO EJECUTIVO NO NEGOCIABLE.	

D.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO: D. PARA LA EMISIÓN DE DICTAMEN

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DICTAMINADOR	8. SI DEL ESTUDIO DEL EXPEDIENTE SE DETERMINA NO CONTAR CON LOS ELEMENTOS PARA SUPONER LA PROCEDENCIA DE LO RECLAMADO POR EL USUARIO, PROCEDERA A ELABORAR EL PROYECTO DE: c) OFICIO QUE DESECHE LA SOLICITUD DE EMISIÓN DE ACUERDO DE TRÁMITE QUE CONTENGA EL DICTAMEN DEL USUARIO POR NOTORIA IMPROCEDENCIA. 9. EN CASO DE QUE SE HAYA SOLICITADO INFORMACIÓN ADICIONAL A LAS PARTES Y NO LA HUBIEREN REMITIDO DENTRO DEL PLAZO QUE SE LES CONCEDIÓ PARA TAL EFECTO, EL DICTAMINADOR ANALIZARA LAS CONSTANCIAS QUE OBREN EN EL EXPEDIENTE Y ELABORARA EL PROYECTO QUE CORRESPONDA, REGISTRANDO ESTA CIRCUNSTANCIA EN EL SIO. UNA VEZ QUE EL DICTAMINADOR FINALICE EL PROYECTO CORRESPONDIENTE DERIVADO DE SU ESTUDIO, LO ENTREGARÁ AL JEFE DE DEPARTAMENTO AL QUE SE ENCUENTRE ADSCRITO PARA SU REVISIÓN, ANEXANDO EL ACUERDO QUE COMPUTARÁ EL TÉRMINO DE 60 DÍAS PARA SU APROBACIÓN Y FIRMA DEL DIRECTOR. TIEMPO: 24 HORAS.	

D.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO: D. PARA LA EMISIÓN DE DICTAMEN

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
JEFE DE DEPARTAMENTO	10. RECIBE DEL DICTAMINADOR LOS PROYECTOS QUE ELABORÓ EN ATENCIÓN A LA SOLICITUD DE EMISIÓN DE ACUERDO DE TRÁMITE QUE CONTENGA EL DICTAMEN DEL USUARIO, PARA SU REVISIÓN. TIEMPO: 2 HORAS. 11. ENTREGA AL SUBDIRECTOR PREVIA REVISIÓN, EL PROYECTO DEL ACUERDO QUE CERTIFICA EL PLAZO DE 60 DÍAS HÁBILES Y EL PROYECTO QUE LE RECAYÓ A LA SOLICITUD DE EMISIÓN DE ACUERDO DE TRÁMITE QUE CONTENGA EL DICTAMEN DEL USUARIO PARA SU VALORACIÓN Y VISTO BUENO. TIEMPO: 2 HORAS.	☐ PROYECTOS (SOLICITUD DE EMISIÓN DE ACUERDO DE TRÁMITE QUE CONTENGA EL DICTAMEN DEL USUARIO
SUBDIRECTOR DE DICTAMINACIÓN	12. RECIBE Y SOMETE A CONSIDERACIÓN DEL DIRECTOR DE DICTAMINACIÓN LOS PROYECTOS DE ACUERDO DE TRÁMITE QUE CONTENGA EL DICTAMEN VALORACIÓN TÉCNICA Y JURIDICA, O ACUERDO DE TRÁMITE QUE CONTENGA EL DICTAMEN TÍTULO EJECUTIVO NO NEGOCIABLE, A FIN DE QUE DETERMINE CUÁLES SERÁN LISTADOS EN CONVOCATORIA PARA LA SESIÓN DEL COMITÉ DE DICTÁMENES. Y ELABORA EL LISTADO DE LOS PROYECTOS AUTORIZADOS Y REVISADOS POR EL DIRECTOR PARA INTEGRARLOS A LA CONVOCATORIA DEL COMITÉ DE DICTAMENES QUE CORRESPONDA.	

D.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO: D. PARA LA EMISIÓN DE DICTAMEN

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SUBDIRECTOR DE DICTAMINACIÓN	13. RECIBE Y SOMETE A CONSIDERACIÓN DEL DIRECTOR DE DICTAMINACIÓN LOS PROYECTOS DE OFICIOS QUE DESECHEN LA SOLICITUD DE EMISIÓN DE ACUERDO DE TRÁMITE QUE CONTENGA EL DICTAMEN DEL USUARIO POR NOTORIA IMPROCEDENCIA A FIN DE QUE AUTORICE SU EMISIÓN Y PROCEDA A SU FIRMA. 14. REALIZA EL SEGUIMIENTO SEMANAL A LAS SOLICITUDES DE DICTAMEN RECIBIDAS Y TURNADAS A LOS DICTAMINADORES, CONSIDERANDO LOS REPORTES QUE ARROJAN LOS TABLEROS OPERATIVOS Y DE SUPERVISIÓN CON QUE CUENTA LA DIRECCIÓN DE DICTAMINACIÓN; LE INFORMA AL DIRECTOR DE DICTAMINACIÓN EL ESTADO GENERAL QUE GUARDAN LAS SOLICITUDES DE DICTÁMENES PENDIENTES DE ATENCIÓN. ENVÍA CORREO ELECTRÓNICO A LOS DICTAMINADORES DE LOS ASUNTOS QUE SE ENCUENTRAN ENTRE LOS 45 Y 60 DÍAS PARA QUE REALICEN LA EMISIÓN DE MANERA INMEDIATA DE LA OPINIÓN CORRESPONDIENTE; ASÍ COMO EL INFORME DE AQUELLOS ASUNTOS QUE HAYAN SUPERADO LOS 60 DÍAS SIN QUE SE HAYA EMITIDO EL ACUERDO DE TRÁMITE QUE CONTENGA EL DICTAMEN RESPECTIVO CON EL	☐ PROYECTOS DE OFICIOS QUE DESECHEN LA SOLICITUD DE EMISIÓN DE ACUERDO DE TRÁMITE QUE CONTENGA EL DICTAMEN DEL USUARIO

D.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO: D. PARA LA EMISIÓN DE DICTAMEN

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SUBDIRECTOR DE DICTAMINACIÓN	INFORME DEL DICTAMINADOR EN EL EXPEDIENTE CORRESPONDIENTE. TIEMPO: 40 HORAS.	
DIRECTOR DE DICTAMINACION	15. AUTORIZA Y FIRMA LOS ACUERDOS QUE CERTIFICAN EL PLAZO DE 60 DÍAS.	☐ ACUERDOS QUE CERTIFICAN EL PLAZO DE 60 DÍAS
	AUTORIZA Y FIRMA LOS OFICIOS QUE DESECHEN LA SOLICITUD DE EMISIÓN DE ACUERDO DE TRÁMITE QUE CONTENGA EL DICTAMEN DEL USUARIO POR NOTORIA IMPROCEDENCIA Y A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS DE MENSAJERÍA AUTORIZADOS O MEDIANTE LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS HABILITADAS POR LA COMISIÓN NACIONAL PARA TAL EFECTO, REMITE A LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS PARA SU DEBIDA NOTIFICACIÓN Y ENTREGA A LAS PARTES LOS OFICIOS, PRECISANDO LOS CASOS EN LOS QUE LA DIRECCIÓN SUGIERE ABSTENERSE DEL REGISTRO DEL PASIVO CONTINGENTE O LA CONSTITUCIÓN DE LA RESERVA TÉCNICA EN CADA SUPUESTO, O BIEN NOTIFICA DIRECTAMENTE A LAS PARTES EL OFICIO DE IMPROCEDENCIA A TRAVÉS DE LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS IMPLEMENTADAS POR LA COMISIÓN, ENVIANDO COPIA DE CONOCIMIENTO A LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS EN DONDE SE	☐ OFICIOS QUE DESECHEN LA SOLICITUD DE EMISIÓN DE ACUERDO DE TRÁMITE QUE CONTENGA EL DICTAMEN DEL USUARIO POR NOTORIA IMPROCEDENCIA

D.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO: D. PARA LA EMISIÓN DE DICTAMEN

RESPONSABLE		ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DIRECTOR DE DICTAMINACION		DESAHOGÓ LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN CON LA OBSERVACIÓN DE ABSTENERSE DE LA ORDEN DEL REGISTRO DEL PASIVO CONTINGENTE O RESERVA TÉCNICA, SEGÚN SEA EL CASO. ELABORA LA CONVOCATORIA DEL COMITÉ DE DICTÁMENES CON EL LISTADO Y LOS PROYECTOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE EMISIÓN DEL ACUERDO DE TRÁMITE QUE CONTENGAN LOS DICTÁMENES DE LOS USUARIOS, ENTREGÁNDOSELOS AL DIRECTOR GENERAL DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS, DEFENSORÍA Y TECNOLOGÍAS FINANCIERAS PARA SU AUTORIZACIÓN Y VISTO BUENO. RECIBE EL INFORME SEMANAL DE SEGUIMIENTO A LAS SOLICITUDES PENDIENTES QUE LE ENTREGA EL SUBDIRECTOR A FIN DE NOTIFICARLE DE LOS RESULTADOS AL DIRECTOR GENERAL, ASI COMO DE LAS MEDIDAS QUE EN SU CASO DE HAYAN TOMADO CON LOS DICTAMINADORES EN SUPERVISIÓN DE LAS ACTIVIDADES. TIEMPO: 8 HORAS.	
	16	RECIBE Y AUTORIZA LA CONVOCATORIA DEL COMITÉ DE DICTÁMENES, ASÍ COMO LOS PROYECTOS RESPECTIVOS PARA CONVOCAR A LOS MIEMBROS E	☐ CONVOCATORIA DEL COMITÉ DE DICTÁMENES

D.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO: D. PARA LA EMISIÓN DE DICTAMEN

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DIRECTOR DE DICTAMINACION	INVITADOS ESPECIALES DEL COMITÉ DE DICTÁMENES PARA SU DESAHOGO DE FORMA PRESENCIAL O A TRAVÉS DE LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS HABILITADAS PARA TAL EFECTO, EN CUMPLIMIENTO A LOS LINEAMIENTOS Y POLÍTICAS PARA LA INTEGRACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL COMITÉ DE DICTÁMENES. TIEMPO: 8 HORAS.	
DIRECTOR GENERAL DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS, DEFENSORÍA Y TECNOLOGÍAS FINANCIERAS	17. FUNGE COMO SECRETARIO DEL COMITÉ DE DICTÁMENES Y SOMETE A VOTACIÓN DE LOS INTEGRANTES DEL COMITÉ, LOS ASUNTOS PRESENTADOS A SU CONSIDERACIÓN POR EL DIRECTOR DE DICTAMINACIÓN PARA SU APROBACIÓN. TIEMPO: 2 HORAS.	
DIRECTOR DE DICTAMINACIÓN	18 FIRMA LOS ACUERDOS DE TRÁMITE QUE CONTENGAN LOS DICTÁMENES VALORACIONES TÉCNICAS Y JURÍDICAS, O BIEN, TÍTULOS EJECUTIVOS NO NEGOCIABLES APROBADOS POR LOS MIEMBROS DEL COMITÉ DE DICTÁMENES Y REMITE A LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS EN DONDE SE DESAHOGARON LOS PROCEDIMIENTOS CONCILIATORIOS, A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS DE MENSAJERÍA AUTORIZADOS O MEDIANTE LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS HABILITADAS POR LA	ACUERDOS DE TRÁMITE/ TÍTULOS EJECUTIVOS NO NEGOCIABLES APROBADOS

D.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO: D. PARA LA EMISIÓN DE DICTAMEN

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DIRECTOR DE DICTAMINACIÓN	COMISIÓN NACIONAL PARA TAL EFECTO, REMITE A LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS PARA SU DEBIDA NOTIFICACIÓN Y ENTREGA A LAS PARTES, PRECISANDO LOS CASOS EN LOS QUE LA DIRECCIÓN DE DICTAMINACIÓN LE SUGIERE EL REGISTRO DEL PASIVO CONTINGENTE O LA CONSTITUCIÓN DE LA RESERVA TÉCNICA EN CADA SUPUESTO, O BIEN NOTIFICA DIRECTAMENTE A LAS PARTES EL ACUERDOS DE TRÁMITE QUE CONTENGA EL DICTAMEN VALORACIÓN TÉCNICA Y JURÍDICA, O BIEN, EL TÍTULO EJECUTIVO NO NEGOCIABLE, A TRAVÉS DE LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS IMPLEMENTADAS POR LA COMISIÓN, ENVIANDO COPIA DE CONOCIMIENTO A LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS EN DONDE SE DESAHOGÓ LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN CON LA SUGERENCIA DEL REGISTRO DEL PASIVO CONTINGENTE O RESERVA TÉCNICA, SEGÚN SEA EL CASO. TIEMPO: 24 HORAS.	
DICTAMINADOR	19. REGISTRA EN EL SIO LOS ACUERDOS DE TRÁMITE QUE CONTENGAN LOS DICTÁMENES VALORACIONES TÉCNICAS Y JURÍDICAS, O BIEN, TÍTULOS EJECUTIVOS NO NEGOCIABLES APROBADOS POR LOS MIEMBROS DEL COMITÉ DE DICTÁMENES Y LOS OFICIOS QUE DESECHEN LA SOLICITUD DE	☐ ACUERDOS DE TRÁMITE/ TÍTULOS EJECUTIVOS NO NEGOCIABLES APROBADOS

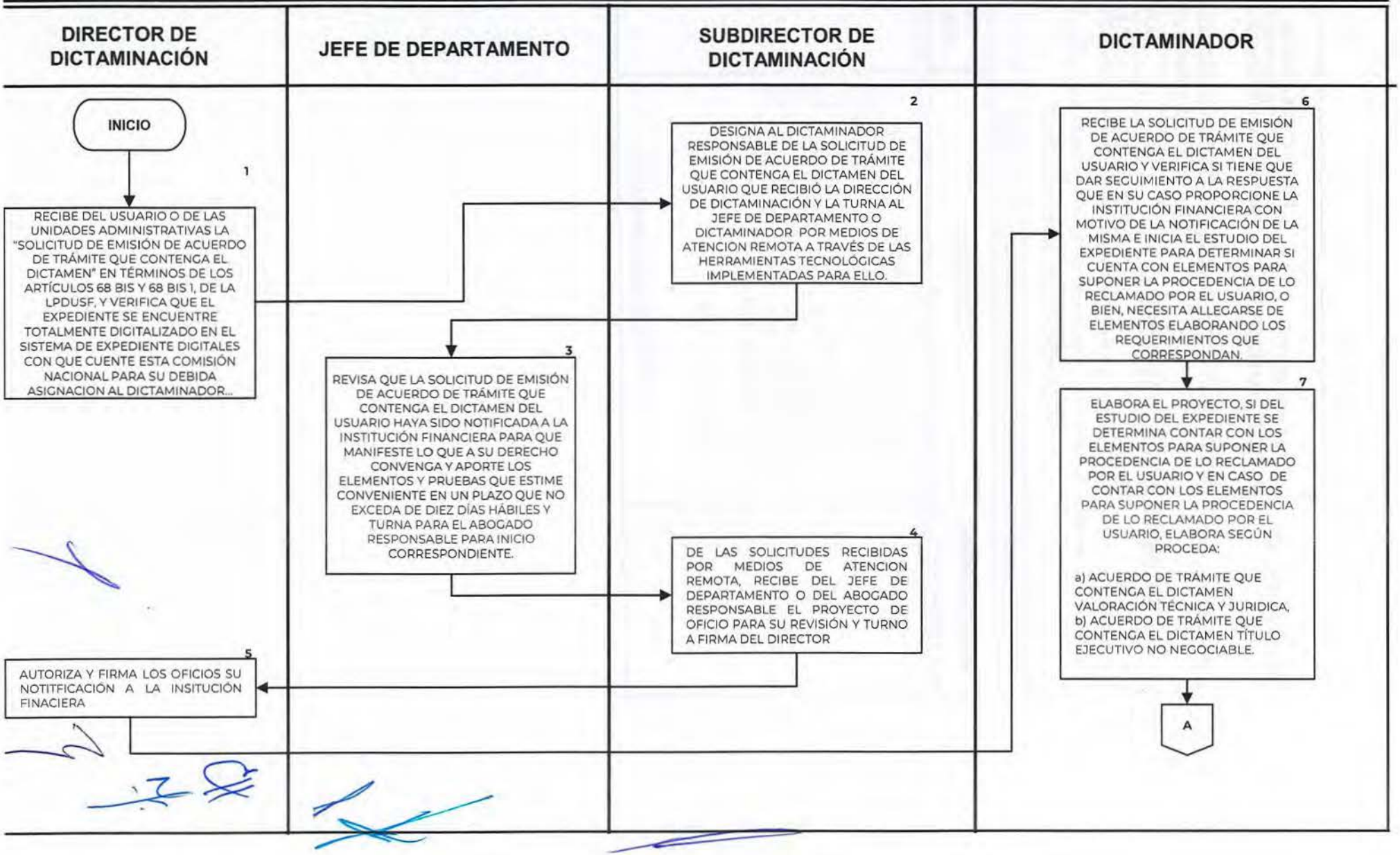
D.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO: D. PARA LA EMISIÓN DE DICTAMEN

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DICTAMINADOR	EMISIÓN DE ACUERDO DE TRÁMITE QUE CONTENGA EL DICTAMEN DEL USUARIO POR NOTORIA IMPROCEDENCIA CON BASE EN LO INSTRUIDO POR EL DIRECTOR DE DICTAMINACIÓN EN APEGO A LOS ACUERDOS TOMADOS DURANTE EL COMITÉ REFERIDO. TIEMPO: 3 HORAS. **FIN DEL PROCEDIMIENTO**	

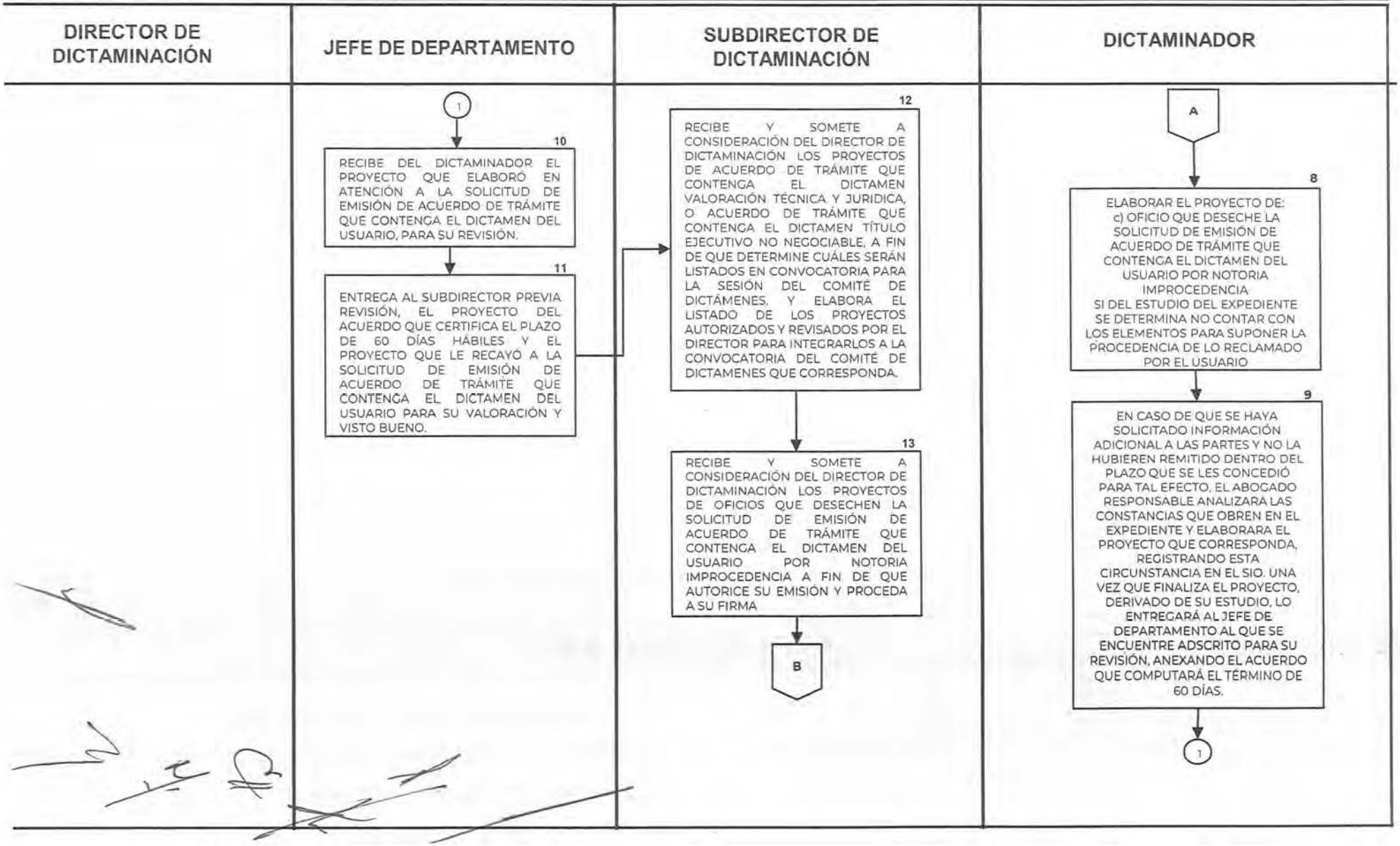
D.3. DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: D. PARA LA EMISIÓN DE DICTAMEN



D.3. DIAGRAMA DE FLUJO

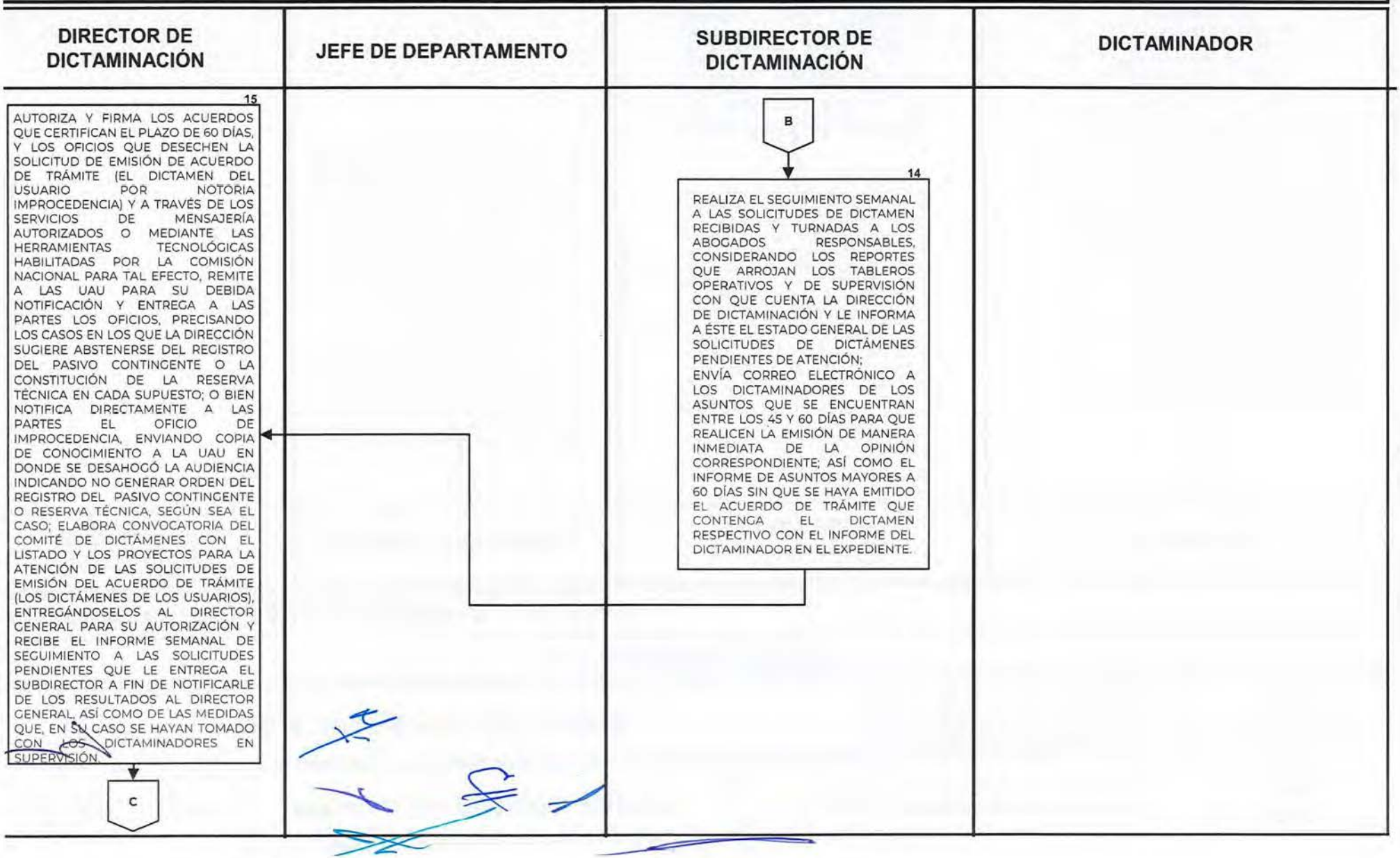
PROCEDIMIENTO: D. PARA LA EMISIÓN DE DICTAMEN



D.3. DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: D. PARA LA EMISIÓN DE DICTAMEN

DIRECTOR DE DICTAMINACIÓN	JEFE DE DEPARTAMENTO	SUBDIRECTOR DE DICTAMINACIÓN	DICTAMINADOR



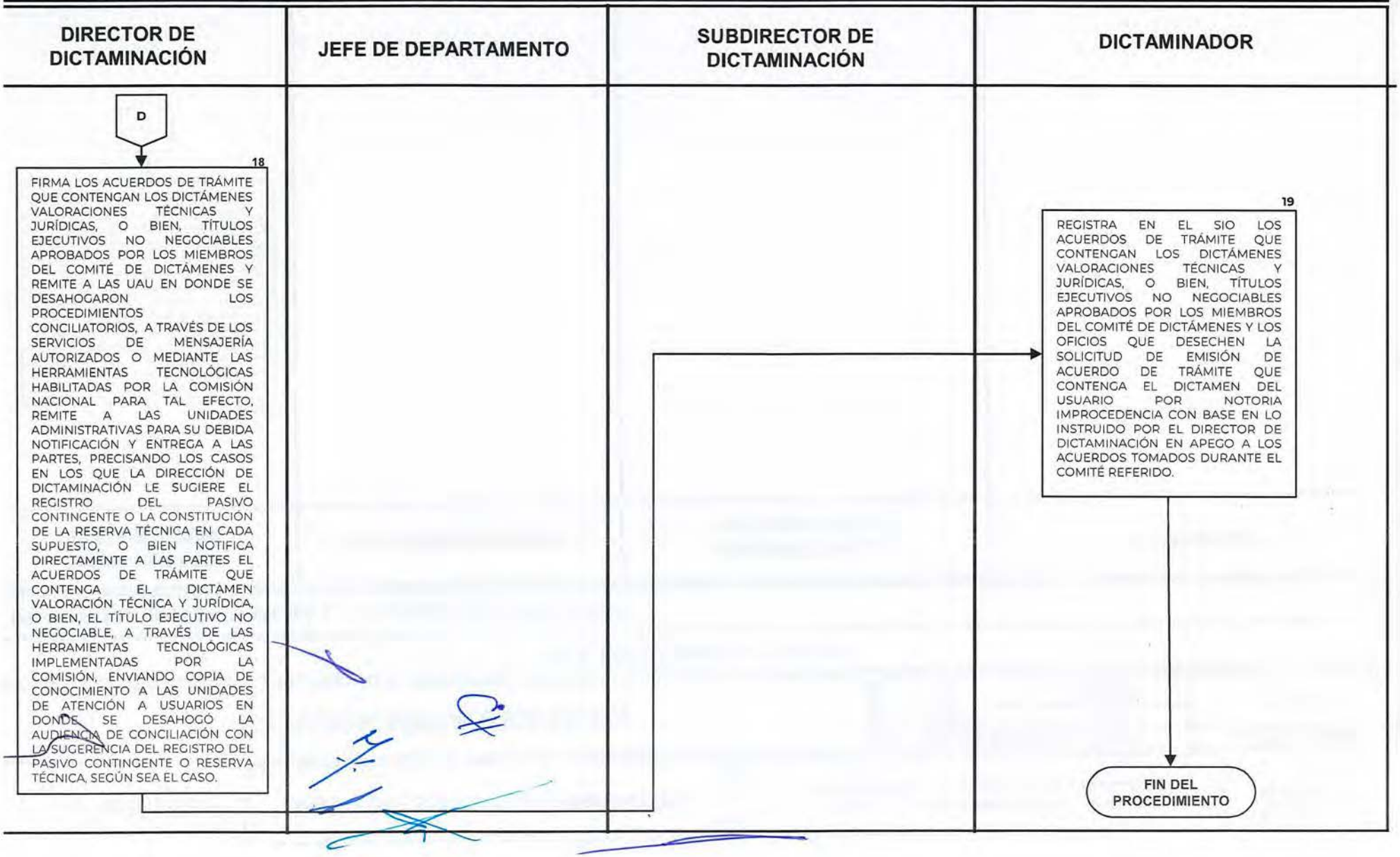
D.3. DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: D. PARA LA EMISIÓN DE DICTAMEN

DIRECTOR DE DICTAMINACIÓN	JEFE DE DEPARTAMENTO	SUBDIRECTOR DE DICTAMINACIÓN	DICTAMINADOR
C 16 Y 17 RECIBE DEL DIRECTOR GENERAL, QUIEN FUNGE COMO SECRETARIO DEL COMITÉ DE DICTÁMENES, LA CONVOCATORIA Y LOS PROYECTOS RESPECTIVOS PARA CONVOCAR A LOS MIEMBROS E INVITADOS ESPECIALES DEL COMITÉ DE DICTÁMENES PARA SU DESAHOGO DE FORMA PRESENCIAL O A TRAVÉS DE LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS HABILITADAS PARA TAL EFECTO,, EN CUMPLIMIENTO A LOS LINEAMIENTOS Y POLÍTICAS PARA LA INTEGRACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL COMITÉ DE DICTÁMENES. D			

D.3. DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: D. PARA LA EMISIÓN DE DICTAMEN



E. ARBITRAJE

E.1. Subprocedimiento de Arbitraje

E.1.1 Políticas de Operación

1. La Dirección de Procedimientos Jurídicos y Tecnologías Financieras adscrita a la Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras o el Titular de la Unidad de Atención a Usuarios correspondiente, actuará como Instructor del Procedimiento Arbitral y será quién designe a uno de sus inferiores jerárquicos como Secretario de Acuerdos, quien lo auxiliará para desahogar cada procedimiento y quien será, la persona facultada para entregar la copia de los Acuerdos a las partes que asistan a las oficinas de la unidad administrativa correspondiente a notificarse de los acuerdos emitidos.

2. El Secretario de acuerdos designado formará un expediente de arbitraje con todas las promociones de las partes, acuerdos y laudos dictados durante el procedimiento de arbitraje, el cual, deberá estar bajo su custodia hasta la total conclusión del asunto, a excepción de cuando sea remitido el expediente para la emisión y aprobación de laudo a la unidad administrativa correspondiente.

3. El Secretario de acuerdos designado deberá elaborar los proyectos de Acuerdos a más tardar al día siguiente hábil de haber recibido los escritos presentados por las partes en el Juicio, los cuales pasará al Instructor del Procedimiento Arbitral para su revisión y aprobación.

4. Todos los Acuerdos elaborados durante el Procedimiento Arbitral deben ser aprobados y autorizados por el Instructor del Procedimiento Arbitral dentro de los tres días siguientes a la recepción del proyecto de acuerdo y deberán firmarse tanto por el Secretario de Acuerdos como por el Instructor del Procedimiento Arbitral.

5. Los Acuerdos y Laudos deberán notificarse a las partes o a los terceros que intervengan en el procedimiento, ya sea de manera personal, por cedula, por estrados, por correo certificado o edictos, según lo determine el Instructor del Procedimiento, siguiendo en todos los casos las formalidades que establece el Código de Comercio para cada tipo de notificación mencionada.

Asimismo, las partes en cualquier fase del procedimiento podrán solicitar que las notificaciones de los acuerdos y laudos se les realicen por algún medio remoto de comunicación electrónica, que sea admitido por la CONDUSEF, misma que surtirá sus efectos hasta que sea autorizada por el Instructor del Procedimiento Arbitral mediante el acuerdo respectivo.

El Instructor del Procedimiento desde el acuerdo admisorio de demanda y en cualquier momento del procedimiento arbitral comunicará a las partes los medios remotos de comunicación electrónica que sean admitidos por la CONDUSEF para oír y recibir todo tipo de notificaciones por medios tecnológicos y las reglas de su operación, a efecto de que cualquiera de las partes pueda solicitar que las notificaciones se realicen por estos medios remotos. En estos casos, el Secretario de Acuerdos dejará asentado en el expediente, la forma en que se notificaron los acuerdos y en su caso, el cómputo de los términos concedidos en dichos acuerdos que sean notificados por estos medios.

6. Todos los Acuerdos que deban de publicarse a través de la lista de Estrados de la CONDUSEF, deben enlistarse a más tardar al día hábil siguiente en que dichos Acuerdos hayan sido firmados por el Instructor del Procedimiento Arbitral y por el Secretario de Acuerdos.

7. En el procedimiento arbitral se deberá de aplicar supletoriamente el Código de Comercio, a excepción del artículo 1235 y a falta de disposición en dicho Código, utilizar las disposiciones del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal, a excepción del artículo 617.

8. El Secretario de acuerdos verificará que el Usuario presente su escrito de Demanda dentro del término que se acordó en el Compromiso Arbitral, el cual no podrá exceder de nueve días hábiles siguientes a la celebración del compromiso arbitral. A falta de acuerdo entre las partes, dentro de los seis días hábiles siguientes a la celebración del compromiso arbitral.

9. En caso de que la Demanda presentada por el Usuario no se ajuste a los términos de ley, se deberá emitir un Acuerdo en el que se prevenga al Usuario para que aclare su Demanda.

   NOTA: Si el Usuario no desahoga la prevención se debe emitir un Acuerdo en donde se le tenga por no presentada la demanda y se acuerde el cierre del expediente arbitral.

10. La IF demandada deberá contestar la demanda instaurada en su contra dentro del plazo que se acordó en el Convenio Arbitral, el cual no puede exceder de nueve días hábiles.

    NOTA: En caso de que no se haya establecido plazo para la presentación de la Contestación de la Demanda en el Convenio Arbitral, el término para la presentación de ésta no puede exceder de 6 días hábiles contados a partir del día siguiente a que surta efectos la notificación de la Demanda, de conformidad con el artículo 75, fracción II de la LPDUSF.

    La vista para manifestar acerca de las excepciones y objeciones, se efectuará de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 1247 y 1378, párrafo tercero, del Código de Comercio de aplicación supletoria.

11. Salvo convenio expreso de las partes, contestada la demanda y la vista con las excepciones o transcurrido los plazos para hacerlo, se dictará un acuerdo abriendo el juicio a un período de prueba de quince días hábiles, de los cuales los cinco primeros serán para ofrecer aquellas pruebas que tiendan a desvirtuar las ofrecidas por el demandado y los diez restantes para el desahogo de todas las pruebas.

12. Concluido el término para ofrecer pruebas, se dictará un acuerdo debiendo admitir solamente aquellas pruebas que se hayan presentado junto con la Demanda y Contestación de la Demanda; las que se ofrezcan con posterioridad, se deberán admitir únicamente si tienen el carácter de supervenientes, conforme a lo previsto en el Artículo 1061, fracción III, último párrafo, del Código de Comercio.

13. En el acuerdo admisorio se deben tener como pruebas ofrecidas todas las constancias que integren el expediente arbitral, aunque no hayan sido ofrecidas expresamente por las partes y admitidas las pruebas se señalará día y hora para el desahogo de las pruebas que así lo ameriten, las que deberán desahogarse dentro del término de diez siguientes.

14. La calificación de interrogatorios presentados por las partes para el desahogo de las pruebas confesional y testimonial correrá exclusivamente a cargo del Instructor del Procedimiento Arbitral.

15. Todas las Actas que se levanten con motivo del desahogo de pruebas deberán estar firmadas al margen y al final del Acta por las personas que en ellas intervinieron, así como por el Instructor del Procedimiento y Secretario de Acuerdos.

16. En el desahogo de las pruebas, el instructor señalará el orden de la práctica de las pruebas, dirigirá el debate y exigirá el cumplimiento de las formalidades que correspondan, moderando la discusión y podrá impedir que las alegaciones se desvíen hacia aspectos no pertinentes o inadmisibles, también podrá limitar el tiempo y número de veces del uso de la palabra a las partes que debieren intervenir, interrumpiendo a quienes hicieren uso abusivo de su derecho.

17. El secretario de acuerdos deberá entregar los exhortos y oficios a la parte que haya ofrecido la prueba correspondiente para que los haga llegar a su destinatario, para lo cual el oferente tendrá la carga de gestionar la diligencia con la debida prontitud. En este caso cuando a juicio del Instructor del Procedimiento Arbitral no se desahoguen las pruebas por causas imputables al oferente, se le debe de tener por perdido el derecho que se pretende ejercer.

    NOTA: Quien ofreció la prueba tiene la obligación de gestionar su diligencia.

18. El Instructor del Procedimiento Arbitral debe allegarse de todos los elementos de juicio que estime necesarios para resolver las cuestiones que se le hayan sometido en Arbitraje; para tal efecto, puede valerse de cualquier persona, sea parte o tercero y de cualquier objeto o documento, ya sea que pertenezca a las partes o a un tercero, sin más limitaciones de que las pruebas no estén prohibidas por la Ley, ni sean contrarias a la moral.

19. Concluido el término probatorio, se emitirá acuerdo de apertura de alegatos. Las partes deben de formular sus Alegatos dentro del término de 8 días hábiles comunes contados a partir de que surta efectos la notificación del mencionado acuerdo.

20. Se deben elaborar los Acuerdos respecto de cada una de las promociones o escritos presentados por las partes, así como la Certificación de los Cómputos (plazos a cumplir por las partes durante el Procedimiento Arbitral): Presentación de Demanda, Contestación de Demanda, Ofrecimiento y Desahogo de Pruebas, Formulación de Alegatos y Vistas.

21. Los términos concedidos serán improrrogables, computarse en días hábiles y empezar a contarse a partir del día siguiente a aquél en que surtan efectos las notificaciones respectivas.

22. En caso de que no exista promoción de las partes por un lapso de más de 60 días, contado a partir de la notificación de la última actuación con fundamento en lo dispuesto por el artículo 75 fracción IX de la Ley LPDUSF, se debe de elaborar un Acuerdo en donde se haga constar la Caducidad de la Instancia, archivando el asunto como total y definitivamente concluido.

23. Concluido el término para alegar, con o sin alegatos, se debe de elaborar un Acuerdo en donde se cite a las partes para oír la resolución (Laudo) que conforme a derecho corresponda.

24. En aquellos casos en que un asunto represente, en cualquier forma un conflicto de intereses entre el Instructor del Procedimiento Arbitral o el Árbitro Independiente y cualquiera de las partes, éste debe excusarse para conocer del asunto, caso en el cual, el titular de la Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras, dentro de los tres días hábiles siguientes, debe proponer a las partes otro funcionario para llevar el Procedimiento Arbitral, quien puede, a solicitud de ambas partes, reponer total o parcialmente el procedimiento.

    NOTA: El Instructor del Procedimiento Arbitral o Árbitro que conforme al punto anterior deba excusarse y no lo haga, puede ser recusado por la parte afectada, sin perjuicio de la responsabilidad en que incurra por los daños causados.

25. El Instructor del Procedimiento analizará y valorará todas y cada una de las constancias que integran el expediente y a más tardar dentro de un plazo de 45 días hábiles, contados a partir de que hubiere declarado cerrada la etapa de alegatos. emitirá un "Proyecto de Laudo" que resuelva la controversia planteada por las partes, el cual entregará al Secretario de acuerdos para su remisión inmediata a la Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras y certificación del término correspondiente. El plazo mencionado podrá prorrogarse por una sola ocasión por un plazo igual.

26. El titular de la Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras, revisará el proyecto y dentro de un término máximo de 50 días hábiles deberá emitir el laudo definitivo y someterlo para la aprobación del Comité Arbitral Especializado. El plazo mencionado podrá prorrogarse por una sola ocasión por un plazo igual.

27. Todos los laudos deberán ser aprobados por el Comité Arbitral Especializado y se considerarán emitidos en el lugar y fecha que ostente. Una vez aprobado el Laudo, debe ser firmado por el titular de la Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras.

28. El Laudo deberá ser notificado a las partes personalmente, mediante la entrega a éstas de copia certificada del mismo.

29. Corresponde al Instructor del Procedimiento Arbitral adoptar todas aquellas medidas necesarias para el cumplimiento de los Laudos emitidos por la CONDUSEF, requiriendo en su caso, que se pague a la persona en cuyo favor se hubiere emitido el Laudo, o se le restituya el servicio financiero que demande.

30. La IF tendrá un plazo de quince Días hábiles contado a partir de la notificación del laudo para su cumplimiento o ejecución.

    NOTA: Si la IF no cumple en el tiempo señalado, el Instructor del Procedimiento Arbitral debe enviar el expediente al Juez competente para su ejecución. Tratándose de Instituciones de Seguros, así como de Instituciones de Fianzas en caso de ejecución del Laudo, se ordenará el remate de valores invertidos conforme a la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, caso en el cual se turnará a la Dirección General de Servicios Legales para el remate de dichos valores.

31. En caso de que se haya condenado al pago de intereses a la IF, éste se debe hacer a través del Incidente de Liquidación de Intereses que promueva el Usuario.

32. Cuando ambas partes o una de ellas no estén de acuerdo con el Laudo dictado por la CONDUSEF, o con la Resolución que ponga fin a los Incidentes de Ejecución, sólo podrán promover como medio de defensa el Juicio de Amparo.

33. Cuando una de las partes interponga Juicio de Amparo en contra del Laudo, se deberá enviar el expediente a la Dirección Contenciosa para que ésta continúe con el procedimiento de Amparo ante las Autoridades correspondientes.

34. Cuando ambas partes o una de ellas soliciten aclaración de Laudo dentro de las 72 horas siguientes a su notificación, el Instructor del Procedimiento Arbitral debe resolverlo en los casos en que se trate de error de cálculo, de copia,

tipográficos o de naturaleza similar, sin que esta aclaración sea considerada como un recurso de carácter procesal o administrativo.

35. El Secretario de Acuerdos debe verificar siempre que al expediente del asunto de que se trate se le integren todos los escritos presentados por las partes y todos los Acuerdos elaborados por el Instructor del Procedimiento Arbitral y que los mismos estén debidamente foliados.

36. El Secretario de Acuerdos es responsable de fijar los Acuerdos que se haya ordenado notificar mediante los Estrados de la CONDUSEF.

37. El presente procedimiento es aplicable para los Juicios Arbitrales en Amigable Composición o Estricto Derecho, para lo cual los funcionarios involucrados deberán considerar las salvedades que la Ley establece para cada uno de ellos; así como lo establecido en el Convenio Arbitral existente.

38. La emisión y entrega de Actas, Acuerdos, Notificaciones y demás documentos que se deriven del presente procedimiento, se realizarán de acuerdo con cada caso y apegado a las disposiciones legales aplicables.

39. En todo momento y bajo cualquier situación, el personal involucrado en el presente procedimiento debe apegarse al cumplimiento de la normatividad establecida para la atención a los Usuarios, la legislación aplicable, lineamientos, procesos y políticas correspondientes.

E.1.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

E.1 SUBPROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS O TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS Y TECNOLOGÍAS FINANCIERAS (INSTRUCTOR DEL PROCEDIMIENTO ARBITRAL) Y/O JEFE DE DEPARTAMENTO (DESIGNADO COMO SECRETARIO DE ACUERDOS)	1. RECIBE DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA LA SOLICITUD PARA REGISTRAR UNA OFERTA PÚBLICA Y LA DOCUMENTACIÓN QUE SE ACOMPAÑA A LA MISMA, ENTREGANDO EL ACUSE FÍSICO O ELECTRÓNICO CORRESPONDIENTE, DE ACUERDO A LA FORMA DE RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD Y ARMA UN EXPEDIENTE FÍSICO CON LA DOCUMENTACIÓN RECIBIDA.	☐ COMPROMISO ARBITRAL ☐ MEMORANDO DE TURNO
	2. EL SECRETARIO DE ACUERDOS DESIGNADO FORMARÁ UN EXPEDIENTE DE ARBITRAJE CON EL COMPROMISO ARBITRAL Y TODAS LAS PROMOCIONES DE LAS PARTES, ACUERDOS Y LAUDOS DICTADOS DURANTE EL PROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE, EL CUAL, DEBERÁ ESTAR BAJO SU CUSTODIA HASTA LA TOTAL CONCLUSIÓN DEL ASUNTO, A EXCEPCIÓN DE CUANDO SEA REMITIDO EL EXPEDIENTE PARA LA EMISIÓN Y APROBACIÓN DE LAUDO A LA UNIDAD ADMINISTRATIVA CORRESPONDIENTE. **PRESENTACIÓN DE DEMANDA** **¿EL USUARIO (ACTOR) PRESENTÓ DEMANDA?** **NO** **CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD 3.** **SÍ**	☐ EXPEDIENTE

E.1.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

E.1 SUBPROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD 6.	
JEFE DE DEPARTAMENTO (DESIGNADO COMO SECRETARIO DE ACUERDOS)	3. ELABORA "ACUERDO DE NO PRESENTACIÓN DE DEMANDA Y COMPUTO", EN EL QUE SE HACE CONSTAR QUE NO SE PRESENTÓ LA DEMANDA DENTRO DEL TÉRMINO ESTABLECIDO, DEJANDO A SALVO LOS DERECHOS DEL USUARIO (ACTOR) PARA QUE LOS HAGA VALER ANTE LAS AUTORIDADES COMPETENTES. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ ACUERDO
	4. IMPRIME EL ACUERDO DE NO PRESENTACIÓN DE DEMANDA Y COMPUTO", LO FIRMA, RECABA LA FIRMA DEL INSTRUCTOR DEL PROCEDIMIENTO ARBITRAL (AMBAS FIRMAS EN ORIGINAL) Y LO NOTIFICA EN COPIA SIMPLE A LAS PARTES. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ NOTIFICACIÓN
	5. ELABORA "ACUERDO MANDANDO A ARCHIVAR EXPEDIENTE", LO IMPRIME, LO FIRMA, RECABA LA FIRMA DEL INSTRUCTOR DEL PROCEDIMIENTO ARBITRAL, (AMBAS FIRMAS EN ORIGINAL) Y LO NOTIFICA EN COPIA SIMPLE A LAS PARTES. DEVUELVE EL EXPEDIENTE A LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE ORIGEN, DA POR CONCLUIDO EL ASUNTO Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. **FIN DEL PROCEDIMIENTO**	☐ ACUERDO ☐ NOTIFICACIÓN ☐ EXPEDIENTE

E.1.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

E.1 SUBPROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
JEFE DE DEPARTAMENTO (DESIGNADO COMO SECRETARIO DE ACUERDOS)	**SÍ** 6. RECIBE DEL USUARIO (ACTOR) EL ESCRITO DE "DEMANDA" EN EL QUE ANEXA LA DOCUMENTACIÓN EN QUE FUNDE SU ACCIÓN, ASÍ COMO LAS PRUEBAS QUE PUEDAN SERVIR A SU FAVOR EN EL PROCEDIMIENTO ARBITRAL Y VERIFICA PREVIAMENTE QUE LA DEMANDA SEA PRESENTADA DENTRO DEL TÉRMINO ESTABLECIDO EN LAS REGLAS PARA EL PROCEDIMIENTO A QUE SE REFIERE EL ARTÍCULO 72 BIS DE LA LPDUSF, O EN SU CASO, EN EL COMPROMISO ARBITRAL Y QUE CUMPLA CON LOS REQUISITOS DE LEY. TIEMPO: INDETERMINADO. **¿LA DEMANDA CUMPLE CON LOS REQUISITOS DE LEY?** **SÍ** CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 9. **NO** 7. ELABORA "ACUERDO DE PREVENCIÓN OTORGÁNDOLE 3 DÍAS HÁBILES AL USUARIO (ACTOR) PARA QUE ACLARE Y SUBSANE LAS OMISIONES RESPECTIVAS, LO IMPRIME, LO FIRMA Y RECABA LA FIRMA DEL INSTRUCTOR DEL PROCEDIMIENTO ARBITRAL (AMBAS FIRMAS EN ORIGINAL), NOTIFICA EL	☐ ESCRITO DE DEMANDA ☐ ACUERDO ☐ NOTIFICACIÓN

E.1.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

E.1 SUBPROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
JEFE DE DEPARTAMENTO (DESIGNADO COMO SECRETARIO DE ACUERDOS)	ACUERDO EN COPIA SIMPLE AL USUARIO (ACTOR) Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. **¿HAY DESAHOGO DE PREVENCIÓN?** **SÍ** CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 9. **NO** 8. ELABORA "ACUERDO DE NO ADMISIÓN DE DEMANDA POR NO DESAHOGAR PREVENCIÓN Y COMPUTO", Y "ACUERDO MANDANDO ARCHIVAR EXPEDIENTE" LOS IMPRIME, LOS FIRMA (AMBAS FIRMAS EN ORIGINAL), RECABA LAS FIRMAS DEL INSTRUCTOR DEL PROCEDIMIENTO ARBITRAL, NOTIFICA A LAS PARTES EN COPIA SIMPLE LOS DOS ACUERDOS. REMITE EL EXPEDIENTE A LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE ORIGEN, DA POR CONCLUIDO EL ASUNTO Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. **FIN DEL PROCEDIMIENTO**	☐ ACUERDO ☐ NOTIFICACIÓN ☐ EXPEDIENTE

E.1.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

E.1 SUBPROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
JEFE DE DEPARTAMENTO (DESIGNADO COMO SECRETARIO DE ACUERDOS)	9. ELABORA "ACUERDO DE ADMISIÓN DE DEMANDA Y CÓMPUTO" EN EL QUE HACE CONSTAR LA PRESENTACIÓN EN TIEMPO Y FORMA DE LA DEMANDA. TIEMPO: INDETERMINADO.	
	10. IMPRIME EL "ACUERDO DE ADMISIÓN DE DEMANDA Y CÓMPUTO" LO FIRMA, RECABA LA FIRMA DEL INSTRUCTOR DEL PROCEDIMIENTO ARBITRAL (AMBAS FIRMAS EN ORIGINAL), LO NOTIFICA A LAS PARTES EN COPIA SIMPLE Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA, SE EMPLAZA A LA INSTITUCIÓN FINANCIERA (DEMANDADA) Y SE LE CORRE TRASLADO DE LA DEMANDA PARA QUE SE PRONUNCIE AL RESPECTO. TIEMPO: INDETERMINADO. **CONTESTACIÓN DE DEMANDA.**	☐ ACUERDO ☐ NOTIFICACIÓN
	11. CERTIFICA EL TÉRMINO PARA QUE LA IF (DEMANDADA) PRESENTE ESCRITO DE CONTESTACIÓN DE DEMANDA. TIEMPO: INDETERMINADO. **¿LA IF DEMANDADA PRESENTÓ ESCRITO DE CONTESTACIÓN DE DEMANDA?** **NO**	☐ ACUERDO ☐ NOTIFICACIÓN

E.1.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

E.1 SUBPROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
JEFE DE DEPARTAMENTO (DESIGNADO COMO SECRETARIO DE ACUERDOS)	12. ELABORA "ACUERDO DE NO CONTESTACIÓN DE DEMANDA Y CÓMPUTO", EN EL QUE SE HACE CONSTAR QUE NO SE PRESENTÓ LA CONTESTACIÓN DE LA IF DEMANDADA EN EL TÉRMINO ESTABLECIDO PARA TAL EFECTO, LO IMPRIME, LO FIRMA, RECABA LA FIRMA DEL INSTRUCTOR DEL PROCEDIMIENTO ARBITRAL (AMBAS FIRMAS EN ORIGINAL), LO NOTIFICA A LAS PARTES EN COPIA SIMPLE Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA, SIGUIENDO EL JUICIO EN REBELDÍA DEL DEMANDADO. TIEMPO: INDETERMINADO. CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 16. **SÍ**	☐ CERTIFICACIÓN DE CÓMPUTO
	13. RECIBE DE LA IF "ESCRITO DE CONTESTACIÓN DE DEMANDA", A LA QUE ANEXA LA "DOCUMENTACIÓN" EN LA QUE FUNDE SUS EXCEPCIONES Y DEFENSAS, ASÍ COMO LAS PRUEBAS QUE PUEDAN SERVIR A SU FAVOR EN EL PROCEDIMIENTO ARBITRAL Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ ACUERDO ☐ NOTIFICACIÓN

E.1.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

E.1 SUBPROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
JEFE DE DEPARTAMENTO (DESIGNADO COMO SECRETARIO DE ACUERDOS)	14. ELABORA "ACUERDO DE CONTESTACIÓN DE DEMANDA Y CÓMPUTO", EN EL QUE SE HACE CONSTAR QUE SE PRESENTÓ LA CONTESTACIÓN DE LA DEMANDA EN EL TÉRMINO OTORGADO PARA TAL EFECTO LO IMPRIME, LO FIRMA, RECABA LA FIRMA DEL INSTRUCTOR DEL PROCEDIMIENTO ARBITRAL (AMBAS FIRMAS EN ORIGINAL), LO NOTIFICA A LAS PARTES EN COPIA SIMPLE Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA, DANDO VISTA AL USUARIO (ACTOR) CON LAS EXCEPCIONES Y DEFENSAS HECHAS VALER POR LA INSTITUCIÓN FINANCIERA DEMANDADA PARA QUE SE PRONUNCIE AL RESPECTO Y EN SU CASO SOLICITE QUE EL JUICIO SE ABRA A PERIODO DE PRUEBA. TIEMPO: INDETERMINADO. **¿LAS PARTES OBJETAN DOCUMENTOS?** **NO** CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 16. **SÍ**	☐ CONTESTACIÓN DE DEMANDA
	15. ELABORA "ACUERDO DE OBJECIÓN DE DOCUMENTOS", LO FIRMA, RECABA LA FIRMA DEL INSTRUCTOR DEL PROCEDIMIENTO ARBITRAL, LO NOTIFICA A LAS PARTES EN COPIA SIMPLE Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ ACUERDO ☐ NOTIFICACIÓN

E.1.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

E.1 SUBPROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
JEFE DE DEPARTAMENTO (DESIGNADO COMO SECRETARIO DE ACUERDOS)	16. ELABORA "ACUERDO DEL CÓMPUTO PARA EL OFRECIMIENTO Y DESAHOGO DE PRUEBAS", SEÑALANDO EL PERÍODO DE PRUEBA, MISMO QUE SERÁ DE 15 DÍAS HÁBILES. (DE LOS CUALES LOS PRIMEROS 5 SERÁN PARA EL OFRECIMIENTO DE AQUELLAS QUE TIENDAN A DESVIRTUAR LAS OFRECIDAS POR EL DEMANDADO Y LOS 10 RESTANTES PARA EL DESAHOGO DE TODAS LAS PRUEBAS) IMPRIME EL ACUERDO, LO FIRMA, RECABA LA FIRMA DEL INSTRUCTOR DEL PROCEDIMIENTO ARBITRAL (AMBAS FIRMAS EN ORIGINAL), LO NOTIFICA A LAS PARTES EN COPIA SIMPLE Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. **APERTURA DE PERÍODO PROBATORIO.** 17. DENTRO DE LOS PRIMEROS 5 DÍAS HÁBILES RECIBE LAS "PRUEBAS" OFRECIDAS TANTO POR EL USUARIO (ACTOR) COMO POR LA IF (DEMANDADA) Y ELABORA, SEGÚN SEA EL CASO: "ACUERDO DE ADMISIÓN Y DESAHOGO DE PRUEBAS DE LAS PARTES" O "ACUERDO DE ADMISIÓN Y DESAHOGO DE PRUEBAS POR LA IF DEMANDADA" O	

E.1.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

E.1 SUBPROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
JEFE DE DEPARTAMENTO (DESIGNADO COMO SECRETARIO DE ACUERDOS)	"ACUERDO DE ADMISIÓN Y DESAHOGO DE PRUEBAS POR EL USUARIO", SE SEÑALA QUE SE ADMITEN LAS PRUEBAS CORRESPONDIENTES, INDICANDO LAS FECHAS PARA EL DESAHOGO DE LAS MISMAS. IMPRIME EL ACUERDO, LO FIRMA, RECABA LA FIRMA DEL INSTRUCTOR DEL PROCEDIMIENTO ARBITRAL (AMBAS FIRMAS EN ORIGINAL), LO NOTIFICA A LAS PARTES EN COPIA SIMPLE Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. SI NO SE PRESENTARON PRUEBAS O ÉSTAS FUERON PRESENTADAS DE MANERA EXTEMPORÁNEA SE DEBERÁ ELABORAR EL "ACUERDO DE NO OFRECIMIENTO DE PRUEBAS DE LAS PARTES" O "ACUERDO DE NO ADMISIÓN DE PRUEBAS POR HABER SIDO OFRECIDAS EXTEMPORÁNEAMENTE". IMPRIME EL ACUERDO, LO FIRMA, RECABA LA FIRMA DEL INSTRUCTOR DEL PROCEDIMIENTO ARBITRAL (AMBAS FIRMAS EN ORIGINAL), LO NOTIFICA A LAS PARTES EN COPIA SIMPLE Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. **¿LAS PARTES OFRECIERON PRUEBAS PERICIALES?** **NO** CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 20.	☐ ACUERDO ☐ NOTIFICACIÓN

E.1.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

E.1 SUBPROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
JEFE DE DEPARTAMENTO (DESIGNADO COMO SECRETARIO DE ACUERDOS)	**SÍ** 18. VERIFICA QUE EL OFRECIMIENTO DE LA PERICIAL CUMPLA CON LOS REQUISITOS DE LEY Y QUE SE HAYA HECHO LA DESIGNACIÓN DEL PERITO. LAS PARTES PODRÁN ACORDAR QUE EL INSTRUCTOR DEL PROCEDIMIENTO ARBITRAL NOMBRE UN PERITO ÚNICO EN EL PROCEDIMIENTO; ELABORA ACUERDO, IMPRIME EL ACUERDO, LO FIRMA, RECABA LA FIRMA DEL INSTRUCTOR DEL PROCEDIMIENTO ARBITRAL (AMBAS FIRMAS EN ORIGINAL), LO NOTIFICA A LAS PARTES EN COPIA SIMPLE Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ ACUERDO ☐ NOTIFICACIÓN
	19. EN CASO DE DISCREPANCIA ENTRE LOS DICTÁMENES DE LOS PERITOS DESIGNA UN PERITO TERCERO EN DISCORDIA ELABORA ACUERDO, IMPRIME EL ACUERDO, LO FIRMA, RECABA LA FIRMA DEL INSTRUCTOR DEL PROCEDIMIENTO ARBITRAL (AMBAS FIRMAS EN ORIGINAL), LO NOTIFICA A LAS PARTES EN COPIA SIMPLE Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. **DESAHOGADAS LAS PRUEBAS Y NO HABIENDO NINGUNA PENDIENTE POR DESAHOGAR, SE CIERRA EL PERÍODO PROBATORIO.**	☐ ACUERDO ☐ NOTIFICACIÓN

E.1.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

E.1 SUBPROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
JEFE DE DEPARTAMENTO (DESIGNADO COMO SECRETARIO DE ACUERDOS)	20. ELABORA "ACUERDO PARA EL CIERRE DE LA ETAPA PROBATORIA Y PARA LA FORMULACIÓN DE ALEGATOS", PARA QUE LAS PARTES FORMULEN SUS ALEGATOS DENTRO DEL PLAZO DE 8 DÍAS HÁBILES, O EN SU CASO, EL PLAZO ESTABLECIDO EN EL COMPROMISO ARBITRAL. IMPRIME EL ACUERDO, LO FIRMA, RECABA LA FIRMA DEL INSTRUCTOR DEL PROCEDIMIENTO ARBITRAL (AMBAS FIRMAS EN ORIGINAL), LO NOTIFICA A LAS PARTES EN COPIA SIMPLE Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. **CONCLUIDO EL TÉRMINO PARA ALEGAR (CON O SIN ALEGATOS).**	☐ ACUERDO ☐ NOTIFICACIÓN
	21. ELABORA "ACUERDO DE ADMISIÓN DE ALEGATOS DE LAS PARTES Y CÓMPUTO" O "ACUERDO EN DONDE LA IF DEMANDADA FORMULÓ ALEGATOS Y CÓMPUTO Y EL USUARIO (ACTOR) NO", O "ACUERDO EN DONDE EL USUARIO (ACTOR) FORMULÓ ALEGATOS Y CÓMPUTO Y LA IF NO" SEGÚN CORRESPONDA, SEÑALANDO LOS ALEGATOS QUE SE FORMULARON (YA SEA DE UNA O AMBAS PARTES) Y CITANDO A LAS MISMAS PARA OÍR RESOLUCIÓN MEDIANTE "ACUERDO CITANDO A LAS PARTES PARA OÍR RESOLUCIÓN". IMPRIME LOS ACUERDOS, LOS FIRMA, RECABA LA FIRMA DEL INSTRUCTOR DEL PROCEDIMIENTO ARBITRAL (AMBAS	☐ ACUERDO ☐ NOTIFICACIÓN

E.1.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

E.1 SUBPROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
JEFE DE DEPARTAMENTO (DESIGNADO COMO SECRETARIO DE ACUERDOS)	FIRMAS EN ORIGINAL), LO NOTIFICA A LAS PARTES EN COPIA SIMPLE Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. EN CASO DE QUE NO HAYAN PRESENTADO ALEGATOS O ÉSTOS FUERON PRESENTADOS DE MANERA EXTEMPORÁNEA, SE DEBERÁ ELABORAR EL "ACUERDO DE NO PRESENTACIÓN DE ALEGATOS Y CÓMPUTO" O EL "ACUERDO DE NO ADMISIÓN DE ALEGATOS POR EXTEMPORÁNEOS Y CÓMPUTO", SEGÚN CORRESPONDA, CITANDO A LAS PARTES MEDIANTE "ACUERDO PARA OÍR RESOLUCIÓN". IMPRIME EL ACUERDO, LO FIRMA, RECABA LA FIRMA DEL INSTRUCTOR DEL PROCEDIMIENTO ARBITRAL (AMBAS FIRMAS EN ORIGINAL) LO NOTIFICA A LAS PARTES EN COPIA SIMPLE Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. **SE CIERRA LA ETAPA DE ALEGATOS.** 22. ELABORA EL "PROYECTO DE LAUDO", LO ENTREGA AL INSTRUCTOR DEL PROCEDIMIENTO ARBITRAL JUNTO CON EL "EXPEDIENTE". TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ PROYECTO DE LAUDO ☐ EXPEDIENTE

E.1.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

E.1 SUBPROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS O TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS Y TECNOLOGÍAS FINANCIERAS (INSTRUCTOR DEL PROCEDIMIENTO ARBITRAL)	23. RECIBE DEL SECRETARIO DE ACUERDOS EL "PROYECTO DE LAUDO" Y EL "EXPEDIENTE", LO ESTUDIA, LO ANALIZA Y LO REMITE JUNTO CON EL EXPEDIENTE A LA DIRECCIÓN GENERAL DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS, DEFENSORÍA Y TECNOLOGÍAS FINANCIERAS, PARA SU PRESENTACIÓN ANTE EL COMITÉ ARBITRAL ESPECIALIZADO. TIEMPO: A MÁS TARDAR DENTRO DEL PLAZO DE 45 DÍAS HÁBILES CONTADOS A PARTIR DEL CIERRE DE LA ETAPA DE ALEGATOS O EN CASO DE AMPLIACIÓN HASTA 90 DÍAS HÁBILES. **TURNO A LA DIRECCIÓN GENERAL DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS, DEFENSORÍA Y TECNOLOGÍAS FINANCIERAS.**	☐ PROYECTO DE LAUDO ☐ EXPEDIENTE ☐ MEMORANDO DE TURNO
TITULAR DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS, DEFENSORÍA Y TECNOLOGÍAS FINANCIERAS	24. RECIBE DEL TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS O DEL DIRECTOR DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS Y TECNOLOGÍAS FINANCIERAS (INSTRUCTOR DEL PROCEDIMIENTO ARBITRAL) EL "PROYECTO DE LAUDO" Y EL "EXPEDIENTE", QUIEN CONTARÁ CON UN TÉRMINO MÁXIMO DE 50 DÍAS HÁBILES PARA EMITIR EL LAUDO DEFINITIVO Y PARA SU PRESENTACIÓN ANTE EL COMITÉ ARBITRAL ESPECIALIZADO PARA SU APROBACIÓN.	☐ LAUDO DEFINITIVO ☐ EXPEDIENTE

E.1.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

E.1 SUBPROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
TITULAR DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS, DEFENSORÍA Y TECNOLOGÍAS FINANCIERAS	TIEMPO: A MÁS TARDAR DENTRO DEL PLAZO DE 50 DÍAS HÁBILES CONTADO A PARTIR DE QUE RECIBE "EXPEDIENTE" Y "PROYECTO DE LAUDO", O EN CASO DE AMPLIACIÓN HASTA 100 DÍAS HÁBILES.	
JEFE DE DEPARTAMENTO DE PROCEDIMIENTOS ARBITRALES Y TRANSPARENCIA	25. RECIBE DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS, DEFENSORÍA Y TECNOLOGÍAS FINANCIERAS EL "PROYECTO DE LAUDO" Y EL "EXPEDIENTE", PARA PRESENTARLO A LA APROBACIÓN DEL COMITÉ ARBITRAL ESPECIALIZADO. TIEMPO: INDETERMINADO. **¿EL COMITÉ ARBITRAL ESPECIALIZADO APROBÓ EL LAUDO?** **NO**	☐ ACUSE DE LAUDO DEFINITIVO Y EXPEDIENTE
DIRECCIÓN GENERAL DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS, DEFENSORÍA Y TECNOLOGÍAS FINANCIERAS	26. RECIBE DEL COMITÉ ARBITRAL ESPECIALIZADO EL PROYECTO DE LAUDO Y EL EXPEDIENTE PARA REALIZAR LAS MODIFICACIONES PERTINENTES Y VOLVERLO A PRESENTAR PARA SU APROBACIÓN ANTE DICHO COMITÉ. REGRESA A LA ACTIVIDAD 22. **SÍ**	☐ MEMORANDO DE TURNO ☐ ACUSE DE LAUDO DEFINITIVO Y EXPEDIENTE

E.1.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

E.1 SUBPROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
JEFE DE DEPARTAMENTO DE PROCEDIMIENTOS ARBITRALES Y TRANSPARENCIA	27. RECIBE FIRMADO POR PARTE DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS, DEFENSORÍA Y TECNOLOGÍAS FINANCIERAS EL PROYECTO DE LAUDO APROBADO POR EL COMITÉ ARBITRAL ESPECIALIZADO ASÍ COMO EL EXPEDIENTE, LO FIRMA, DÁNDOLE EL VALOR DE LAUDO Y LO REMITE A LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE ORIGEN PARA SU NOTIFICACIÓN, REGISTRA TAL CIRCUNSTANCIA EN EL SIO, ASÍ COMO SI EL LAUDO FUE ABSOLUTORIO O CONDENATORIO. **¿UNA O AMBAS PARTES INTERPUSIERON AMPARO?** **NO** CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 31. **SÍ**	☐ ACUSE DE LAUDO DEFINITIVO Y EXPEDIENTE ☐ MEMORANDO DE ENVIO A UNIDAD ADMINISTRATIVA DE ORIGEN
TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS O TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS Y TECNOLOGÍAS FINANCIERAS (INSTRUCTOR DEL PROCEDIMIENTO ARBITRAL)	28. ELABORA MEMORANDUM REMITIENDO A LA DIRECCIÓN CONTENCIOSA EL "EXPEDIENTE" PARA QUE PROCEDA A ELABORAR LOS INFORMES PREVIOS Y JUSTIFICADOS SOLICITADOS POR LA AUTORIDAD CORRESPONDIENTE, REGISTRANDO EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO INDETERMINADO. **UNA VEZ QUE SE CUENTA CON LA EJECUTORIA DICTADA POR EL JUEZ.**	☐ EXPEDIENTE ☐ MEMORANDO DE ENVIO A DIRECCIÓN CONTENCIOSA

E.1.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

E.1 SUBPROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS O TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS Y TECNOLOGÍAS FINANCIERAS (INSTRUCTOR DEL PROCEDIMIENTO ARBITRAL)	29. VERIFICA SI SE CONCEDIÓ EL AMPARO. **¿SE CONCEDIÓ EL AMPARO?** **NO** CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 31. **SÍ**	☐ CERTIFICACION DE COMPUTO
	30. PROCEDE, CONFORME AL "AMPARO" CONCEDIDO, A DAR CUMPLIMIENTO A LA EJECUTORIA DICTADA POR LA AUTORIDAD, ELABORA UN NUEVO "PROYECTO DE LAUDO", LO REMITE JUNTO CON EL EXPEDIENTE A LA DIRECCIÓN GENERAL DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS, DEFENSORÍA Y TECNOLOGÍAS FINANCIERAS Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. REGRESA A LA ACTIVIDAD No. 24.	☐ PROYECTO DE LAUDO ☐ EXPEDIENTE ☐ MEMORANDO DE TURNO
	31. VERIFICA SÍ EL LAUDO FUE CONDENATORIO PARA LA IF DEMANDADA, TURNANDO EL EXPEDIENTE A SECRETARIO DE ACUERDOS. TIEMPO: INDETERMINADO. **¿LAUDO CONDENATORIO?** **NO** **FIN DEL PROCEDIMIENTO**	☐ TURNO DE EXPEDIENTE A SECRETARIO DE ACUERDOS

E.1.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

E.1 SUBPROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
JEFE DE DEPARTAMENTO (DESIGNADO COMO SECRETARIO DE ACUERDOS)	**SÍ** **CUANDO EL LAUDO FUE CONDENATORIO PARA LA IF DEMANDADA.** 32. RECIBE EXPEDIENTE Y VERIFICA SI A LA IF DEMANDADA SE LE CONDENÓ EN EL "LAUDO" RESPECTIVO AL PAGO DE LAS PRESTACIONES RECLAMADAS POR EL USUARIO (ACTOR) EN CANTIDAD LÍQUIDA Y EN CASO DE QUE EL ASUNTO SEA DEL SECTOR CRÉDITO, LA EJECUCIÓN DEBERÁ LLEVARSE ANTE LOS JUZGADOS CORRESPONDIENTES PARA LO CUAL SE DEBERÁ ELABORAR "ACUERDO Y OFICIO ENVIANDO EXPEDIENTE AL TRIBUNAL". **¿SE CONDENÓ A LA INSTITUCIÓN FINANCIERA DEMANDADA AL PAGO EN CANTIDAD LÍQUIDA?** **NO** CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 33. **SÍ** CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 35.	
	33. DA SEGUIMIENTO SIEMPRE Y CUANDO EL USUARIO (ACTOR) PROMUEVA EL INCIDENTE DE LIQUIDACIÓN PARA CUANTIFICAR LA SUERTE PRINCIPAL. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ ACUERDOS DE TRÁMITE DEL INCIDENTE

E.1.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

E.1 SUBPROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
JEFE DE DEPARTAMENTO (DESIGNADO COMO SECRETARIO DE ACUERDOS)	34. REALIZA LOS TRÁMITES CORRESPONDIENTES PARA CUMPLIR CON LO ORDENADO EN EL "LAUDO" Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO.	
	35. REQUIERE A LA IF DEMANDADA MEDIANTE "ACUERDO REQUIRIENDO EL CUMPLIMIENTO DE LAUDO", APERCIBIÉNDOLA DE QUE EN CASO DE NO HACERLO SE APLICARÁ LA SANCIÓN CORRESPONDIENTE. IMPRIME EL ACUERDO, LO FIRMA, RECABA LA FIRMA DEL INSTRUCTOR DEL PROCEDIMIENTO ARBITRAL (AMBAS FIRMAS EN ORIGINAL), LO NOTIFICA A LAS PARTES EN COPIA SIMPLE Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. **¿LA IF DEMANDADA EXHIBIÓ PAGO (SUERTE PRINCIPAL/INTERESES)?** **NO**	☐ ACUERDO ☐ NOTIFICACIÓN
	36. REALIZA LOS TRÁMITES PERTINENTES PARA CUMPLIR CON LA EJECUCIÓN DEL "LAUDO", REMITIENDO EL "EXPEDIENTE" A LA DIRECCIÓN CONTENCIOSA QUE COLABORE CON EL PROCEDIMIENTO DE EJECUCIÓN CORRESPONDIENTE, O BIEN A LA	☐ ACUERDO ☐ EXPEDIENTE ☐ MEMORANDO A LA DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS LEGALES

E.1.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

E.1 SUBPROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
JEFE DE DEPARTAMENTO (DESIGNADO COMO SECRETARIO DE ACUERDOS)	AUTORIDAD JUDICIAL COMPETENTE PARA LA EJECUCIÓN FORZOSA Y OBTENER EL PAGO Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO.	
	37. RECIBE DOCUMENTO QUE AMPARA EL PAGO Y ELABORA "ACUERDO NOTIFICANDO AL USUARIO (ACTOR) QUE LA IF DEMANDADA EXHIBIÓ PAGO", IMPRIME EL ACUERDO, LO FIRMA, RECABA LA FIRMA DEL INSTRUCTOR DEL PROCEDIMIENTO ARBITRAL (AMBAS FIRMAS EN ORIGINAL), LO NOTIFICA A LAS PARTES EN COPIA SIMPLE Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. **DESAHOGADA LA VISTA POR EL USUARIO (ACTOR) RESPECTO AL PAGO EXHIBIDO POR LA IF.**	☐ ACUERDO ☐ NOTIFICACIÓN
	38. ELABORA "ACUERDO ORDENANDO ENTREGAR AL USUARIO (ACTOR) CANTIDAD EXHIBIDA POR LA IF DEMANDADA". IMPRIME EL ACUERDO, LO FIRMA, RECABA LA FIRMA DEL INSTRUCTOR DEL PROCEDIMIENTO ARBITRAL (AMBAS FIRMAS EN ORIGINAL), LO NOTIFICA A LAS PARTES EN COPIA SIMPLE Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO.	

E.1.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

E.1 SUBPROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
JEFE DE DEPARTAMENTO (DESIGNADO COMO SECRETARIO DE ACUERDOS)	**COMPARECENCIA DEL USUARIO (ACTOR) PARA RECIBIR PAGO DE LA IF DEMANDADA.** 39. ELABORA "ACTA DE ENTREGA AL USUARIO (ACTOR) DE LA CANTIDAD EXHIBIDA POR LA IF DEMANDADA", IMPRIME EL ACUERDO, LO FIRMA, RECABA LA FIRMA DEL INSTRUCTOR DEL PROCEDIMIENTO ARBITRAL (AMBAS FIRMAS EN ORIGINAL), LO NOTIFICA A LAS PARTES EN COPIA SIMPLE Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. **<u>UNA VEZ PAGADA LA SUERTE PRINCIPAL.</u>** 40. VERIFICA SI EL USUARIO (ACTOR) PROMUEVE INCIDENTE DE LIQUIDACIÓN DE INTERESES. TIEMPO INDETERMINADO. **¿EL USUARIO (ACTOR) PROMOVIÓ INCIDENTE DE LIQUIDACIÓN DE INTERESES?** **NO**	

E.1.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

E.1 SUBPROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
JEFE DE DEPARTAMENTO (DESIGNADO COMO SECRETARIO DE ACUERDOS)	41. ELABORA "ACUERDO MANDANDO ARCHIVAR EL EXPEDIENTE", LO IMPRIME, COLOCA SU FIRMA, RECABA LA FIRMA DEL INSTRUCTOR DEL PROCEDIMIENTO ARBITRAL (AMBAS FIRMAS EN ORIGINAL), NOTIFICA EL ACUERDO A LAS PARTES EN COPIA SIMPLE, REGRESA EL "EXPEDIENTE" A LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE ORIGEN, DA POR CONCLUIDO EL ASUNTO Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. **FIN DEL PROCEDIMIENTO** **SÍ** 42. ELABORA "ACUERDO NOTIFICANDO A LA IF DEMANDADA INCIDENTE DE LIQUIDACIÓN DE INTERESES", PARA QUE MANIFIESTE LO QUE A SU INTERÉS CONVENGA. IMPRIME EL ACUERDO, LO FIRMA, RECABA LA FIRMA DEL INSTRUCTOR DEL PROCEDIMIENTO ARBITRAL (AMBAS FIRMAS EN ORIGINAL), LO NOTIFICA A LAS PARTES EN COPIA SIMPLE Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA, **CONTINUANDO CON LA SUBSTANCIACIÓN DEL INCIDENTE**. TIEMPO: INDETERMINADO.	

E.1.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA

E.1 SUBPROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
JEFE DE DEPARTAMENTO (DESIGNADO COMO SECRETARIO DE ACUERDOS)	43. UNA VEZ QUE RECIBA LA "RESOLUCIÓN DEL INCIDENTE DE LIQUIDACIÓN DE INTERESES" FIRMADA, LO NOTIFICA A LAS PARTES Y SOLICITA A LA IF DEMANDADA QUE EXHIBA PAGO POR CONCEPTO DE INTERESES". TIEMPO: INDETERMINADO. **UNA VEZ PAGADOS LOS INTERESES POR LA INSTITUCIÓN FINANCIERA.** 44. ORDENA EL ARCHIVO DEL EXPEDIENTE COMO ASUNTO TOTAL Y DEFINITIVAMENTE CONCLUIDO MEDIANTE "ACUERDO MANDANDO ARCHIVAR EL EXPEDIENTE", IMPRIME EL DOCUMENTO, LO FIRMA, RECABA LA FIRMA DEL INSTRUCTOR DEL PROCEDIMIENTO ARBITRAL (AMBAS FIRMAS EN ORIGINAL), LO NOTIFICA A LAS PARTES EN COPIA SIMPLE, DA POR CONCLUIDO EL ASUNTO Y REGISTRA EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. **FIN DEL PROCEDIMIENTO**	

DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: E.1. SUBPROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE

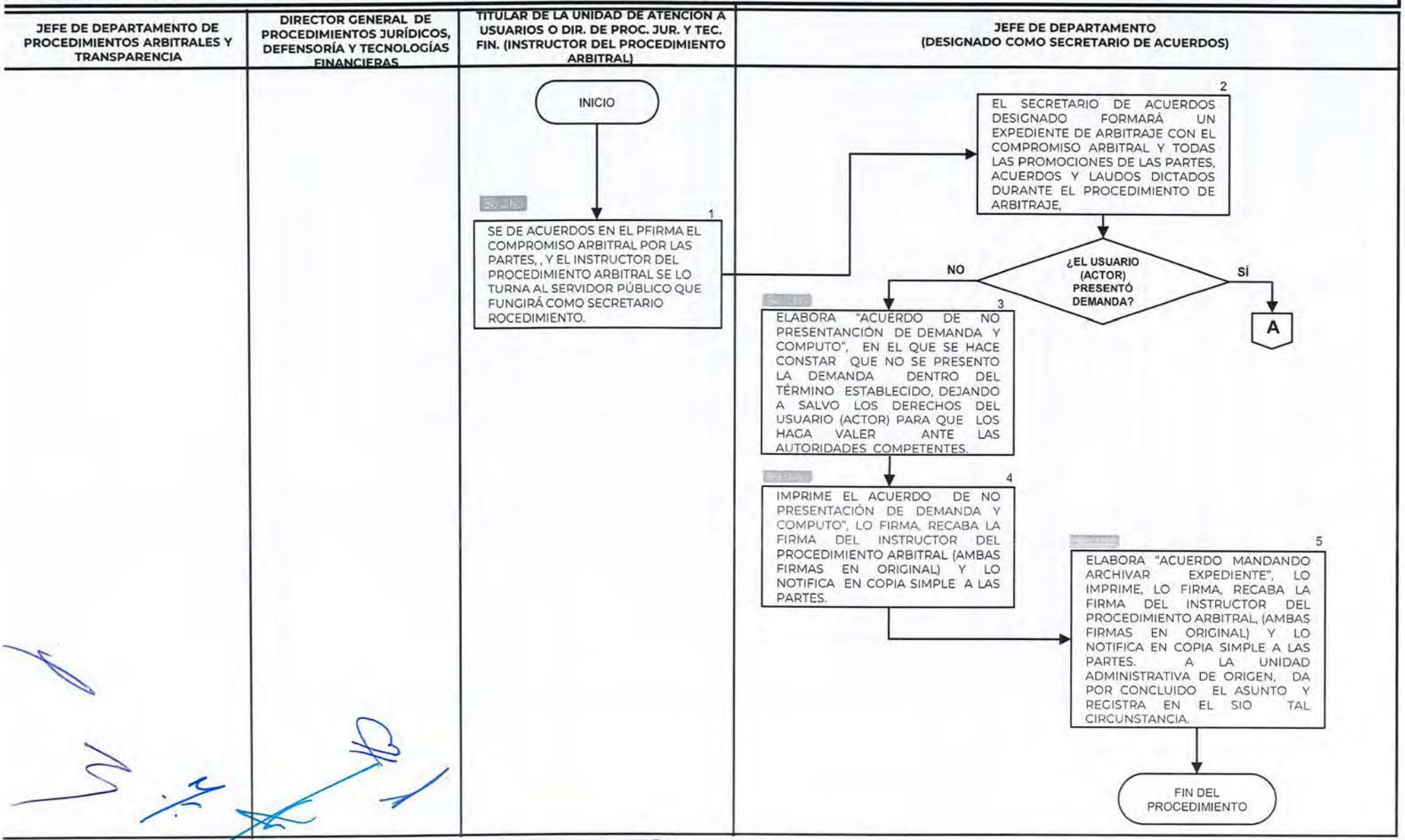


DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: E.1. SUBPROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE

JEFE DE DEPARTAMENTO DE PROCEDIMIENTOS ARBITRALES Y TRANSPARENCIA	DIRECTOR GENERAL DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS, DEFENSORÍA Y TECNOLOGÍAS FINANCIERAS	TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS O DIR. DE PROC. JUR. Y TEC. FIN. (INSTRUCTOR DEL PROCEDIMIENTO ARBITRAL)	JEFE DE DEPARTAMENTO (DESIGNADO COMO SECRETARIO DE ACUERDOS)

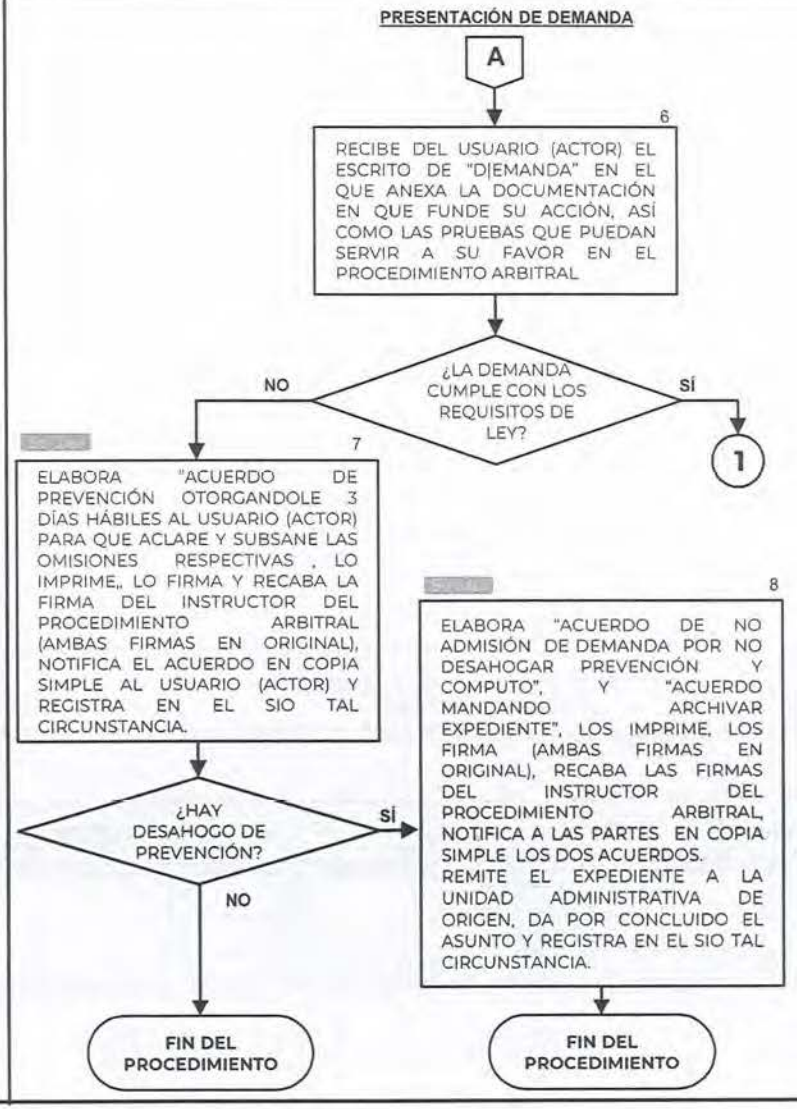


DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: E.1. SUBPROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE

JEFE DE DEPARTAMENTO DE PROCEDIMIENTOS ARBITRALES Y TRANSPARENCIA	DIRECTOR GENERAL DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS, DEFENSORÍA Y TECNOLOGÍAS FINANCIERAS	TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS O DIR. DE PROC. JUR. Y TEC. FIN. (INSTRUCTOR DEL PROCEDIMIENTO ARBITRAL)	JEFE DE DEPARTAMENTO (DESIGNADO COMO SECRETARIO DE ACUERDOS)

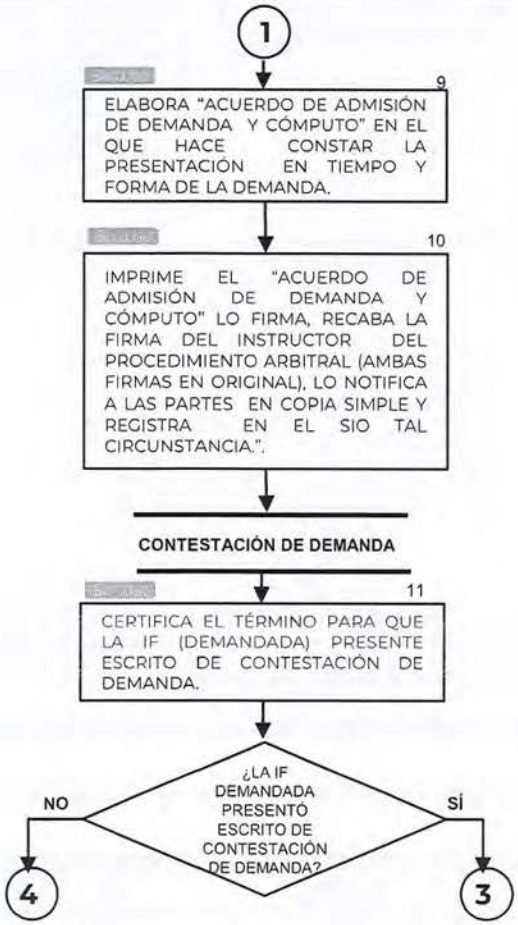


DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: E.1. SUBPROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE

JEFE DE DEPARTAMENTO DE PROCEDIMIENTOS ARBITRALES Y TRANSPARENCIA	DIRECTOR GENERAL DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS, DEFENSORÍA Y TECNOLOGÍAS FINANCIERAS	TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS O DIR. DE PROC. JUR. Y TEC. FIN. (INSTRUCTOR DEL PROCEDIMIENTO ARBITRAL)	JEFE DE DEPARTAMENTO (DESIGNADO COMO SECRETARIO DE ACUERDOS)

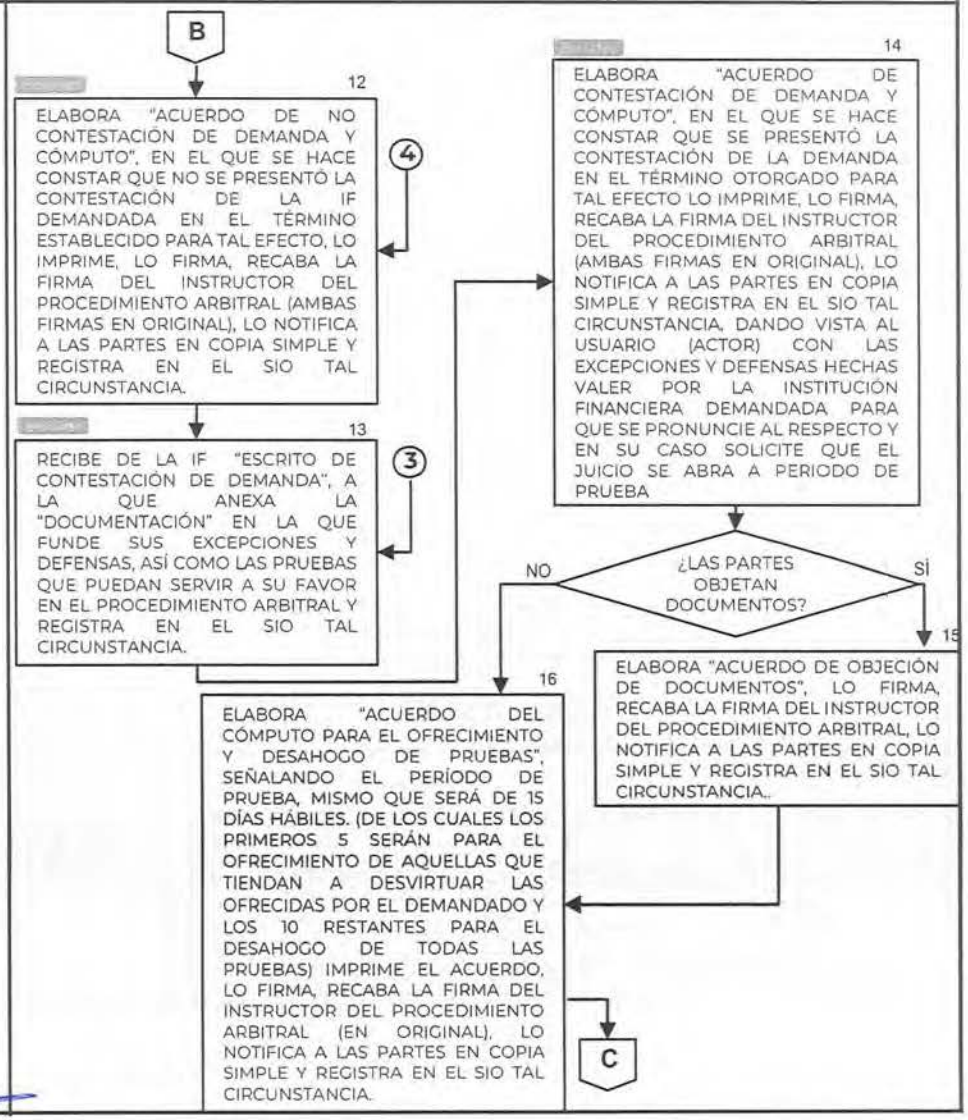


DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: E.1. SUBPROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE

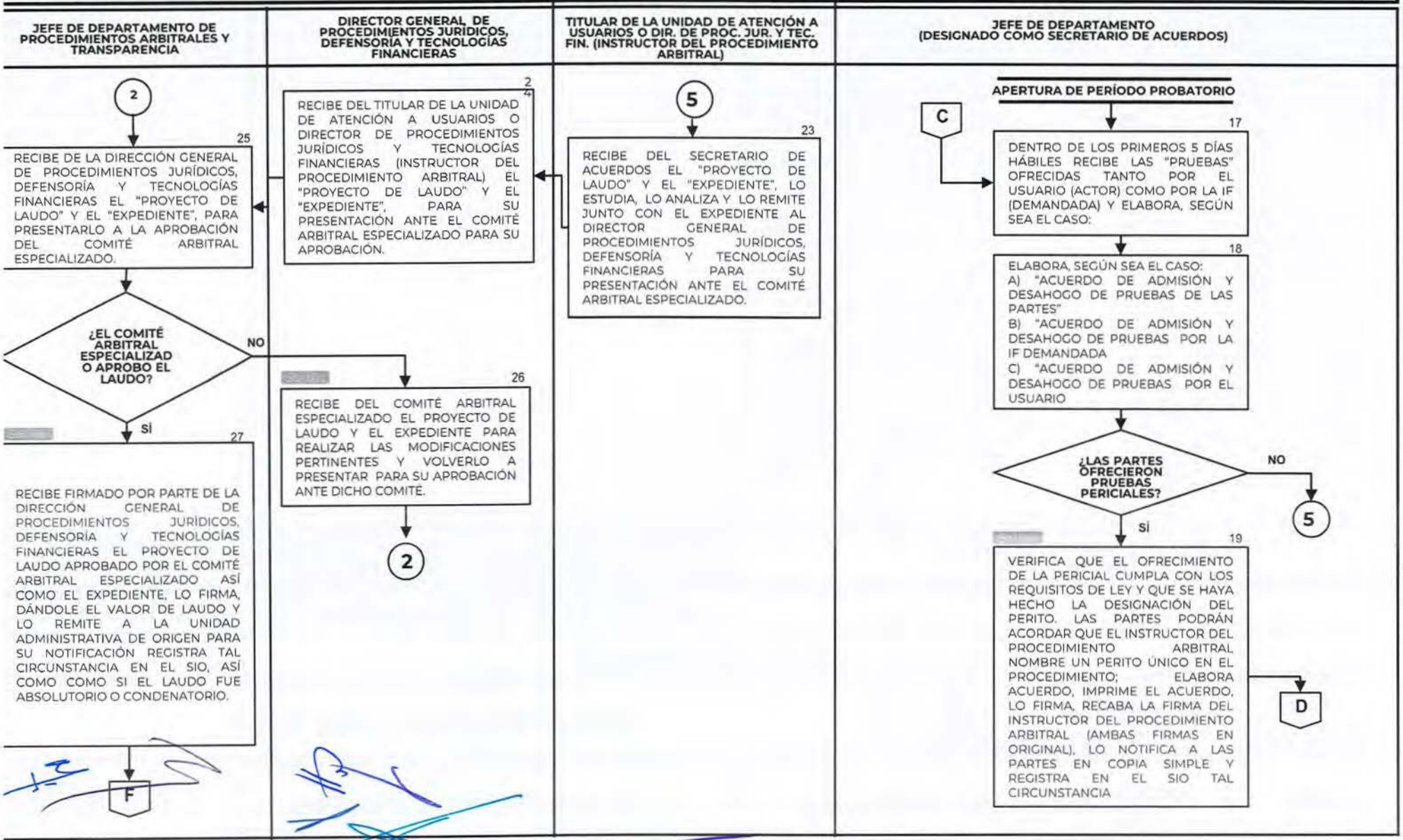


DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: E.1. SUBPROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE

JEFE DE DEPARTAMENTO DE PROCEDIMIENTOS ARBITRALES Y TRANSPARENCIA	JEFE DE DEPARTAMENTO DE PROCEDIMIENTOS ARBITRALES Y TRANSPARENCIA	TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS O DIR. DE PROC. JUR. Y TEC. FIN. (INSTRUCTOR DEL PROCEDIMIENTO ARBITRAL)	JEFE DE DEPARTAMENTO (DESIGNADO COMO SECRETARIO DE ACUERDOS)

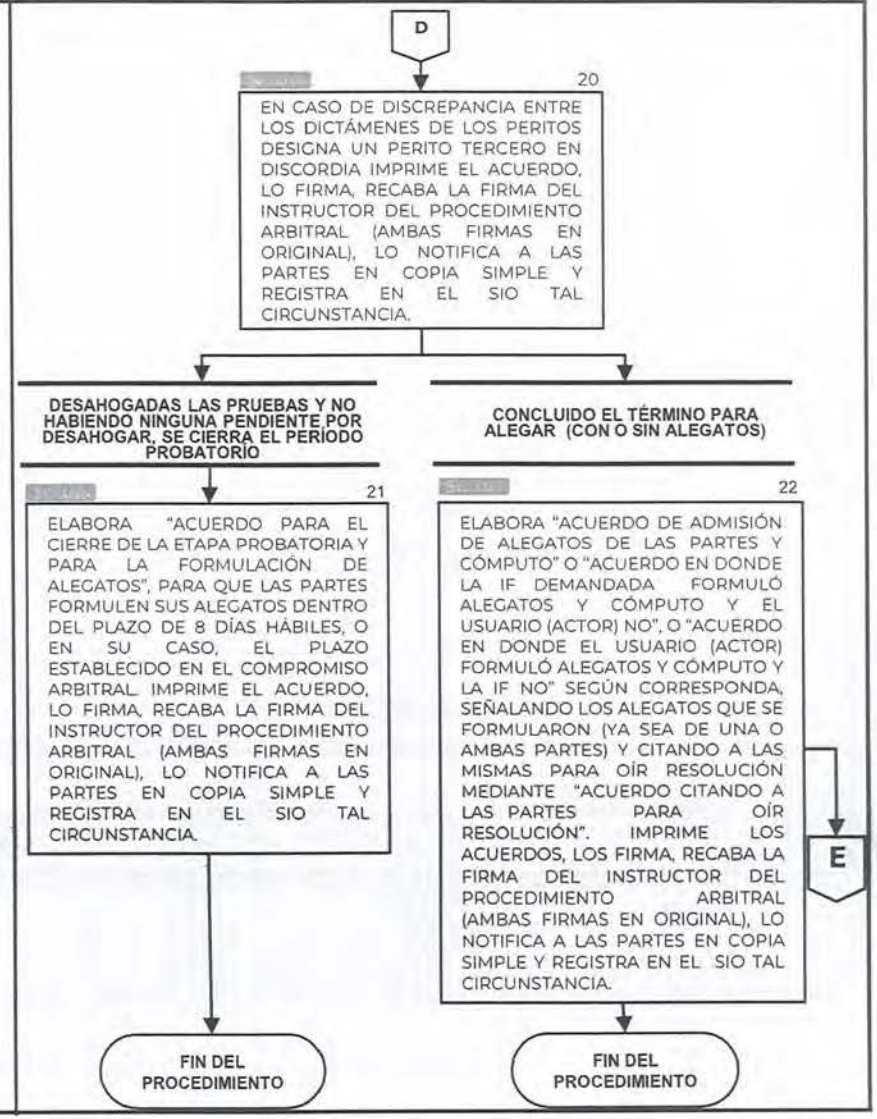


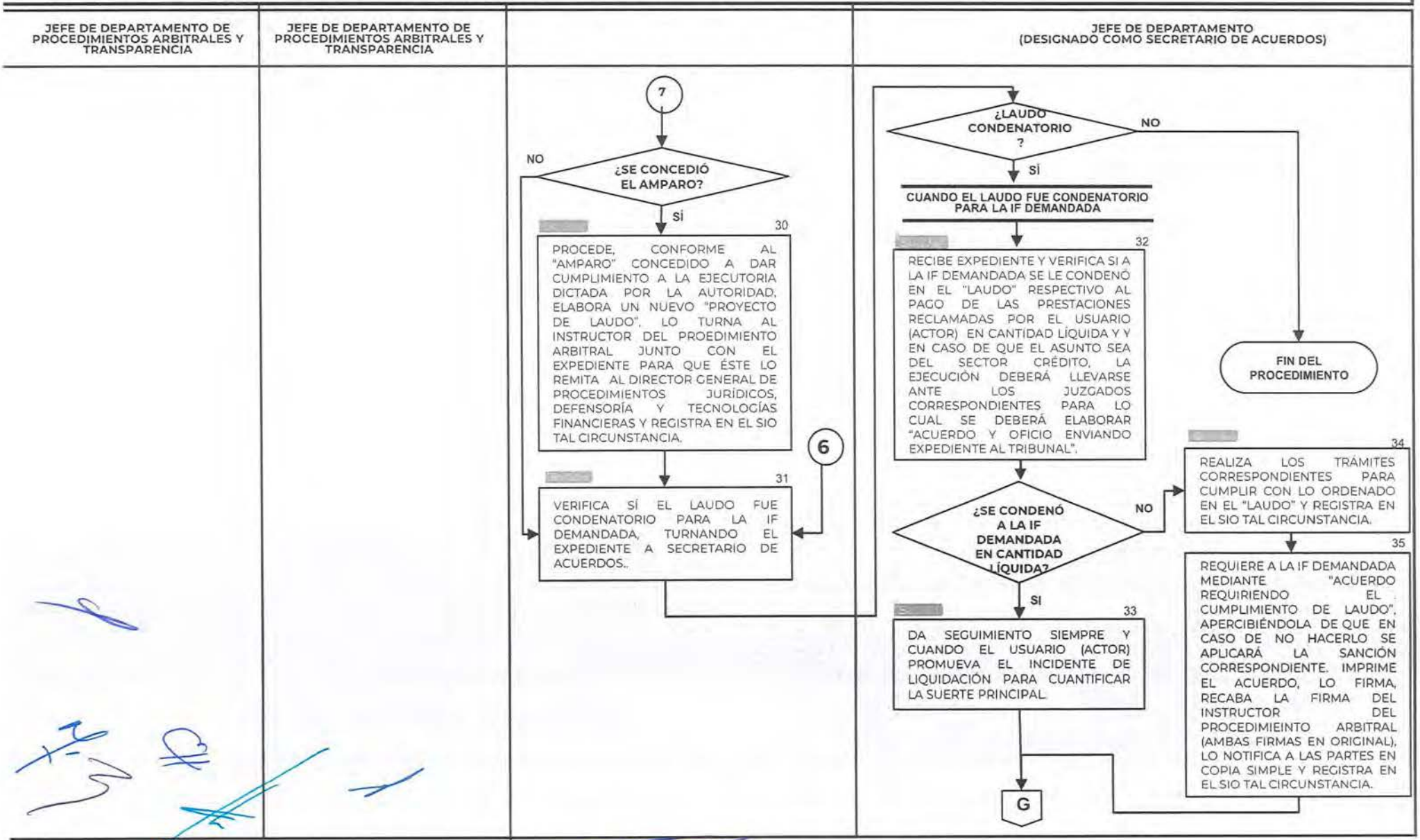
DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: E.1. SUBPROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE

JEFE DE DEPARTAMENTO DE PROCEDIMIENTOS ARBITRALES Y TRANSPARENCIA	JEFE DE DEPARTAMENTO DE PROCEDIMIENTOS ARBITRALES Y TRANSPARENCIA	TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS O DIR. DE PROC. JUR. Y TEC. FIN. (INSTRUCTOR DEL PROCEDIMIENTO ARBITRAL)	JEFE DE DEPARTAMENTO (DESIGNADO COMO SECRETARIO DE ACUERDOS)
		F ¿UNA O AMBAS PARTES INTERPUSIERON AMPARO? NO → 6 SI 28 ELABORA MEMORANDUM REMITIENDO A LA DIRECCIÓN CONTENCIOSA EL "EXPEDIENTE" PARA QUE PROCEDA A ELABORAR LOS INFORMES PREVIOS Y JUSTIFICADOS SOLICITADOS POR LA AUTORIDAD CORRESPONDIENTE, REGISTRANDO EN EL SIO TAL CIRCUNSTANCIA. UNA VEZ QUE SE CUENTA CON LA EJECUTORIA DICTADA POR EL JUEZ 29 VERIFICA SI SE CONCEDIÓ EL AMPARO. 7	E SE CIERRA LA ETAPA DE ALEGATOS 22 ELABORA EL "PROYECTO DE LAUDO", LO ENTREGA AL INSTRUCTOR DEL PROCEDIMIENTO ARBITRAL JUNTO CON EL "EXPEDIENTE". 5

DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: E.1. SUBPROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE



DE ATENCIÓN A USUARIOS

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
11	2021	395

DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: E.1. SUBPROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE

JEFE DE DEPARTAMENTO DE PROCEDIMIENTOS ARBITRALES Y TRANSPARENCIA	JEFE DE DEPARTAMENTO DE PROCEDIMIENTOS ARBITRALES Y TRANSPARENCIA	TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS O DIR. DE PROC. JUR. Y TEC. FIN. (INSTRUCTOR DEL PROCEDIMIENTO ARBITRAL)	JEFE DE DEPARTAMENTO (DESIGNADO COMO SECRETARIO DE ACUERDOS)

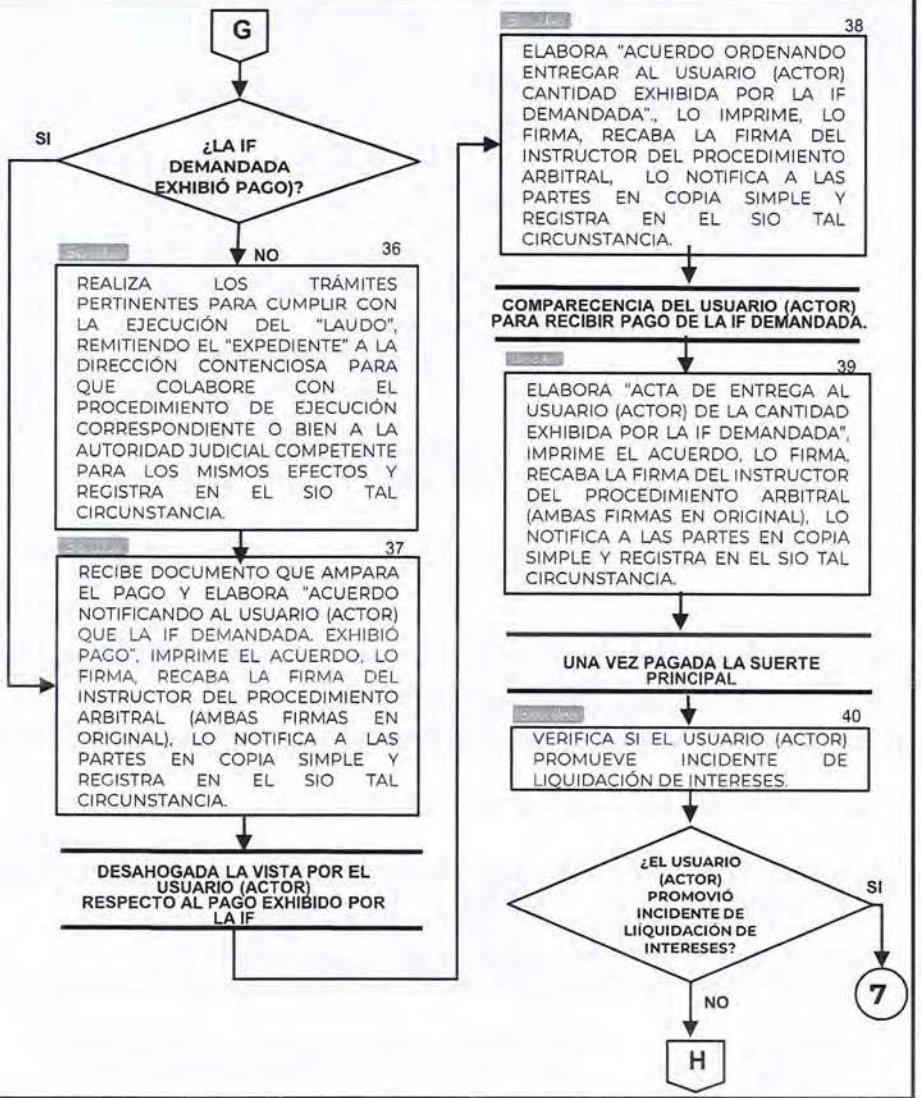
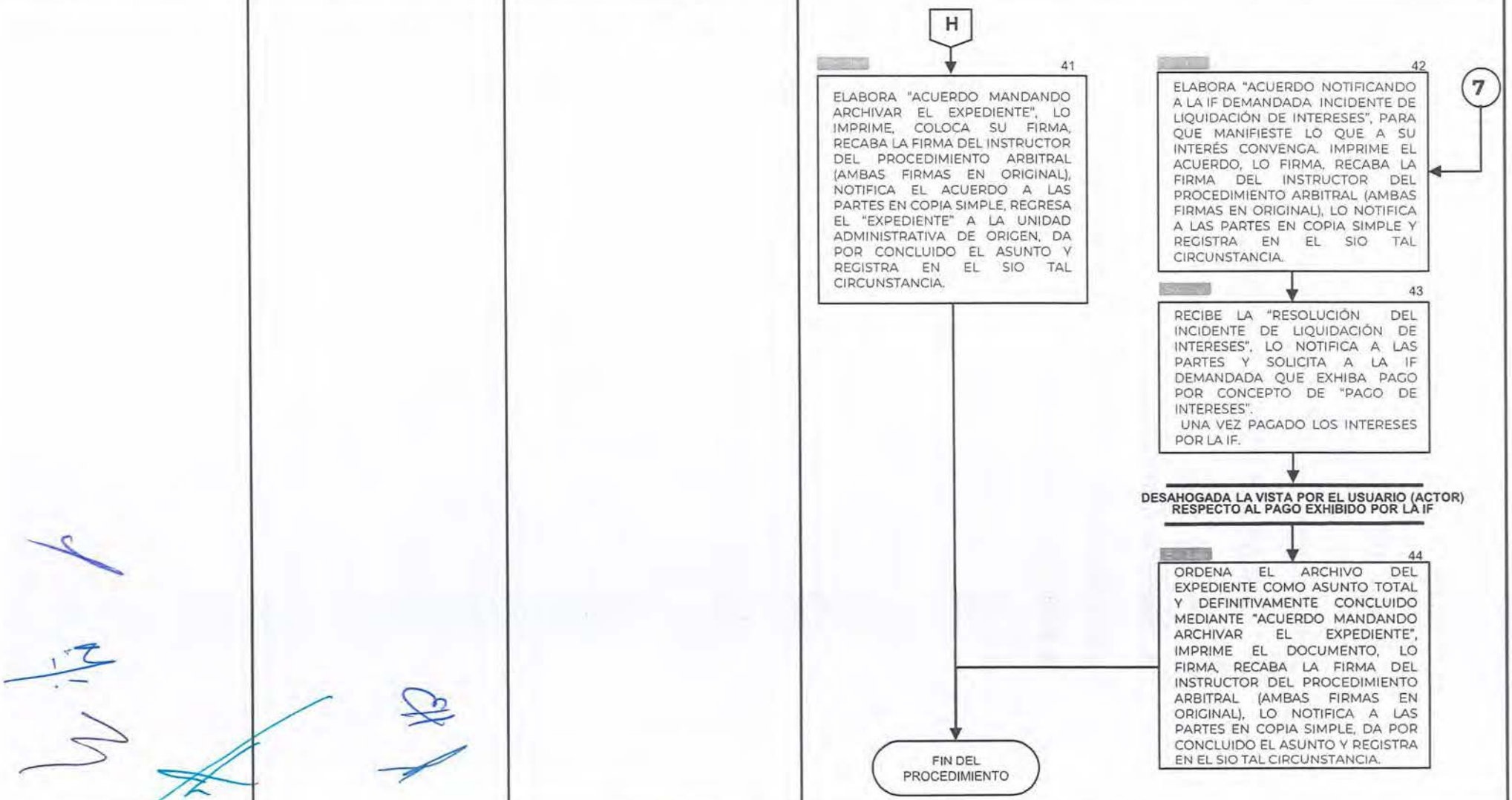


DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: E.1. SUBPROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE

JEFE DE DEPARTAMENTO DE PROCEDIMIENTOS ARBITRALES Y TRANSPARENCIA	JEFE DE DEPARTAMENTO DE PROCEDIMIENTOS ARBITRALES Y TRANSPARENCIA	TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS O DIR. DE PROC. JUR. Y TEC. FIN. (INSTRUCTOR DEL PROCEDIMIENTO ARBITRAL)	JEFE DE DEPARTAMENTO (DESIGNADO COMO SECRETARIO DE ACUERDOS)



E. SISTEMA ARBITRAL

E.2. Subprocedimiento Sistema Arbitral ROPSA

E.2.1 Políticas de Operación

1. Los Usuarios sólo podrán hacer uso del Sistema Arbitral en Materia Financiera cuando los conflictos deriven de los productos o servicios financieros inscritos en el Registro de Ofertas Públicas de la CONDUSEF.

2. El Registro de Ofertas Públicas se realizará a petición de la IF interesada. Las Instituciones que deseen formar parte del Sistema Arbitral, deberán presentar por escrito a la Vicepresidencia Jurídica de la CONDUSEF, la solicitud de inscripción en el Registro de Ofertas Públicas, que deberá contener el sometimiento expreso al arbitraje y a los lineamientos o disposiciones correspondientes y el registro de por lo menos tres operaciones, productos o servicios financieros que en caso de futuras controversias, se resolverán mediante arbitraje.

3. Si faltara cualquiera de los requisitos anteriores, se prevendrá a la IF solicitante dentro del plazo de 15 días, para que en un término de tres días hábiles subsane la omisión, apercibida que de no realizarlo se tendrá por no presentada, lo que no será obstáculo para que la IF pueda presentar de nuevo la solicitud de inscripción en cualquier momento.

4. Si la solicitud cumple con todos los requisitos la Vicepresidencia Jurídica tendrá 15 días hábiles, contados a partir de la recepción de la solicitud, para expedir la constancia de registro, en la que se especificará los productos o servicios financieros que estarán sujetos al Sistema Arbitral y la autorización para utilizar el Distintivo, mismo que se entregará de forma electrónica a la IF.

E.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: E.2.2 SISTEMA ARBITRAL ROPSA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
JEFE DE DEPARTAMENTO DE PROCEDIMIENTOS ARBITRALES Y TRANSPARENCIA	1. RECIBE DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA LA SOLICITUD PARA REGISTRAR UNA OFERTA PÚBLICA Y LA DOCUMENTACIÓN QUE SE ACOMPAÑA A LA MISMA, ENTREGANDO EL ACUSE FÍSICO O ELECTRÓNICO CORRESPONDIENTE, DE ACUERDO A LA FORMA DE RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD Y ARMA UN EXPEDIENTE FÍSICO CON LA DOCUMENTACIÓN RECIBIDA.	☐ SOLICITUD ☐ EXPEDIENTE
	2. ACUERDA CON EL TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS Y TECNOLOGÍAS FINANCIERAS EL SENTIDO DEL OFICIO DE RESPUESTA Y DENTRO DEL PLAZO DE 5 DÍAS HÁBILES POSTERIORES A LA RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD, ELABORA Y PRESENTA PROYECTO DE OFICIO DE RESPUESTA A LA DIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS Y TECNOLOGÍAS FINANCIERAS PARA SU VISTO BUENO.	☐ OFICIO
TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS Y TECNOLOGÍAS FINANCIERAS	3. REVISA EL PROYECTO CON EL JEFE DE DEPARTAMENTO, Y EN SU CASO SE REALIZAN LAS CORRECCIONES QUE RESULTEN Y DENTRO DEL PLAZO DE 3 DÍAS HÁBILES POSTERIORES A LA RECEPCIÓN DEL PROYECTO, ENVÍA EL PROYECTO DE OFICIO CON EL EXPEDIENTE A LA DIRECCIÓN GENERAL DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS, DEFENSORÍA Y TECNOLOGÍAS FINANCIERAS PARA SU APROBACIÓN.	☐ OFICIO ☐ EXPEDIENTE

E.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: E.2.2 SISTEMA ARBITRAL ROPSA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS Y TECNOLOGÍAS FINANCIERAS	4. REVISA EL PROYECTO DE OFICIO Y DENTRO DEL PLAZO DE 3 DÍAS HÁBILES POSTERIORES A LA RECEPCIÓN DEL PROYECTO COMUNICA A LA DIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS Y TECNOLOGÍAS FINANCIERAS SU APROBACIÓN, O EN SU CASO, LAS CORRECCIONES AL PROYECTO, ASIGNANDO EL NÚMERO DE OFICIO QUE CORRESPONDA.	☐ OFICIO ☐ EXPEDIENTE
	5. TURNA AL TITULAR DE LA JEFATURA PARA QUE INCORPORE EL NÚMERO DE OFICIO ASIGNADO, REALICE LA CORRECCIONES CORRESPONDIENTES Y RECABE LA FIRMA DEL TITULAR DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS, DEFENSORÍA Y TECNOLOGÍAS FINANCIERAS.	☐ OFICIO ☐ EXPEDIENTE
	6. FIRMA POR DUPLICADO EL OFICIO DE RESPUESTA Y DEVUELVE PARA NOTIFICARSE A LA INSTITUCIÓN FINANCIERA.	☐ OFICIO ☐ EXPEDIENTE
	7. NOTIFICA A LA INSTITUCIÓN FINANCIERA LA RESPUESTA A SU SOLICITUD.	☐ OFICIO ☐ NOTIFICACIÓN
	8. VERIFICA CUÁL ES EL SENTIDO DE LA RESPUESTA: **A) OFICIO DE IMPROCEDENCIA DEL REGISTRO.** **FIN DEL PROCEDIMIENTO**	☐ OFICIO

E.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: E.2.2 SISTEMA ARBITRAL ROPSA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS Y TECNOLOGÍAS FINANCIERAS	**B) PREVENCIÓN.** CONTINUA EN LA ACTIVIDAD NÚMERO 9. **C) OFICIO QUE OTORGA CERTIFICADO.** CONTINUA EN LA ACTIVIDAD NÚMERO 10. **B) PREVENCIÓN.**	
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	9. VERIFICA SI LA INSTITUCIÓN FINANCIERA DESAHOGÓ LA PREVENCIÓN AL DÍA SIGUIENTE AL VENCIMIENTO DEL PLAZO DE TRES DÍAS, CERTIFICANDO EL COMPUTO CORRESPONDIENTE Y DESAHOGADA O NO LA PREVENCIÓN. REGRESA A LA ACTIVIDAD NÚMERO 2.	☐ ESCRITO DE DESAHOGO ☐ ACUERDO
	10. ENTREGA EL DISTINTIVO DEL REGISTRO A LA INSTITUCIÓN FINANCIERA CON LA AUTORIZACIÓN PARA UTILIZARLO, MISMO QUE SE ENTREGARÁ DE FORMA ELECTRÓNICA.	☐ OFICIO ☐ CORREO ELECTRÓNICO
	11. SOLICITA A LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES SE INCORPORE EN EL MICROSITIO DEL SISTEMA ARBITRAL EN EL APARTADO DE REGISTRO DE OFERTAS PÚBLICAS A LA INSTITUCIÓN FINANCIERA, EN LOS TERMINOS DE LA CONSTANCIA CORRESPONDIENTE.	☐ OFICO

E.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: E.2.2 SISTEMA ARBITRAL ROPSA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	12. REALIZA LOS CAMBIOS EN EL SISTEMA PARA ACTUALIZAR EL REGISTRO DE OFERTAS PÚBLICAS EN LA PÁGINA DE INTERNET DE LA CONDUSEF. **FIN DEL PROCEDIMIENTO**	REGISTRO

DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: E.2.3 SISTEMA ARBITRAL ROPSA

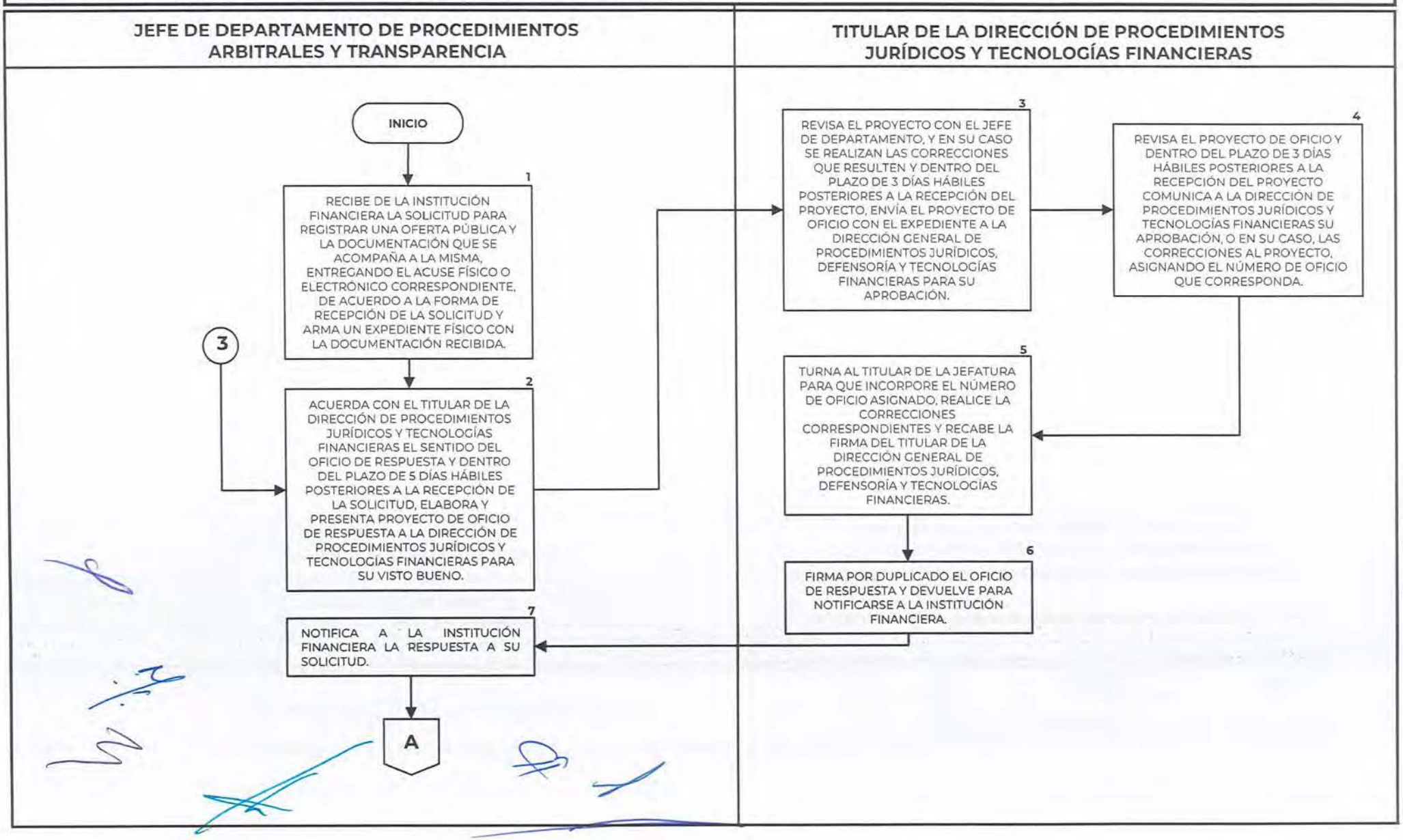


DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: E.2.3 SISTEMA ARBITRAL ROPSA

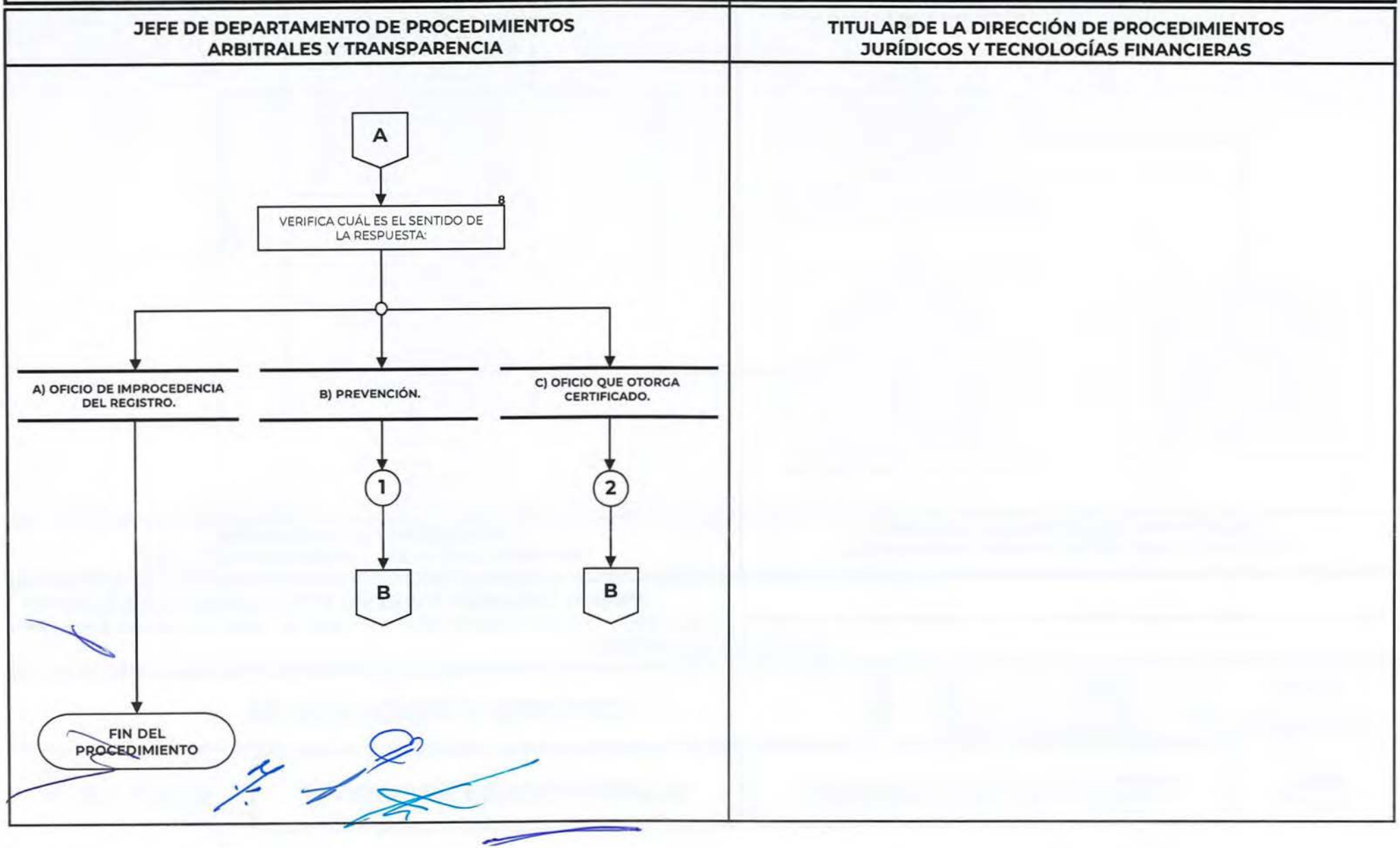
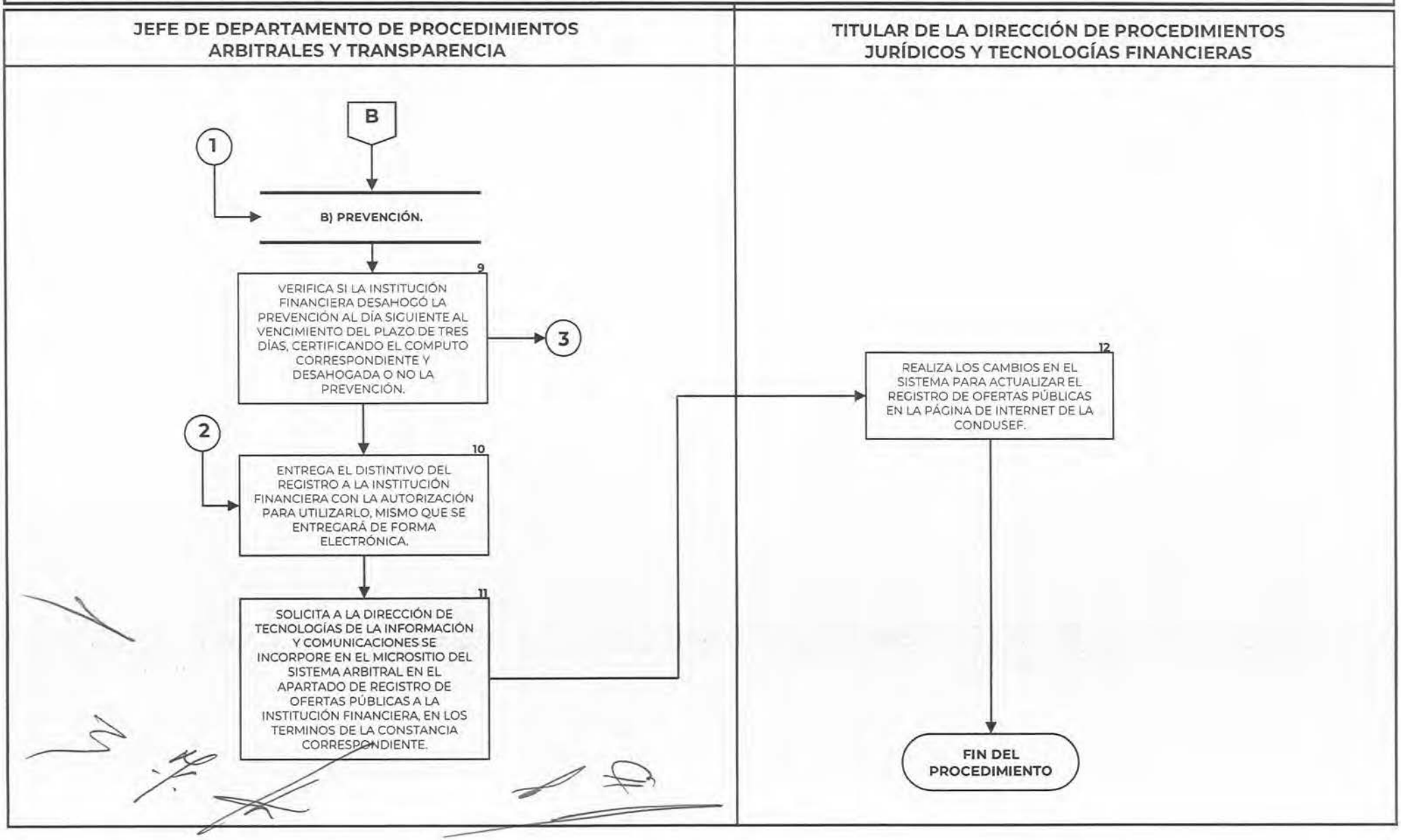


DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: E.2.3 SISTEMA ARBITRAL ROPSA



E. SISTEMA ARBITRAL

E.3. Subprocedimiento Sistema Arbitral RAI

E.3.1 Políticas de Operación

1. El Registro de Árbitros Independientes se realizará a petición del interesado y será diferenciado según las distintas especialidades de la materia financiera de que se trate.

2. Solamente podrán fungir como Árbitros Independientes las personas que se encuentren inscritas en el Registro de Árbitros Independientes.

3. Son requisitos para ser árbitro independiente:

   I. Tener título y cédula profesional de Abogado o Licenciado en Derecho;
   II. Contar por lo menos con tres años de práctica legal en asuntos financieros en el país;
   III. Gozar de reconocida competencia y honorabilidad;
   IV. No ser accionista, consejero, comisario o ejercer cualquier tipo de empleo o cargo en alguna IF, en empresas asociadas a una IF o en asociaciones de Instituciones Financieras, o no haberlo sido en el año inmediato anterior a la presentación de la solicitud, y
   V. No desempeñar ningún empleo, cargo o comisión en el Gobierno Federal, Estatal o Municipal."

4. La Comisión Nacional tendrá un plazo de quince días hábiles, contado a partir de la recepción de la solicitud, para resolver sobre la misma. Si faltara cualquiera de los requisitos, la Comisión Nacional prevendrá por única ocasión al interesado para que en un término de tres días hábiles subsane la omisión.

5. Una vez que se haya aceptado la solicitud de Árbitro Independiente, la Comisión Nacional expedirá el certificado de Árbitro Independiente, notificará al interesado y se procederá a su inscripción en el Registro de Árbitros Independientes.

6. El Registro de Árbitros Independientes se divulgará en la página de internet de la Comisión Nacional.

7. Será motivo de baja en el Registro de Árbitros Independientes si:

   I. El árbitro hubiere fallecido;
   II. El árbitro presente su solicitud de baja, y
   III. La Comisión Nacional lo determine, al dejar de cumplir con cualquiera de los requisitos por los cuales le fue otorgado el registro.

   En el caso de la fracción III, la Comisión Nacional notificará al Árbitro Independiente su pretensión para que éste manifieste lo que a su derecho convenga en un término de tres días hábiles, debiendo la Comisión Nacional emitir su resolución dentro de los cinco días hábiles siguientes a la conclusión de dicho término.

E.3. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: E.3.2 SISTEMA ARBITRAL RAI

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
JEFE DE DEPARTAMENTO DE PROCEDIMIENTOS ARBITRALES Y TRANSPARENCIA	1. RECIBE DEL INTERESADO LA SOLICITUD PARA REGISTRARSE COMO ÁRBITRO INDEPENDIENTE Y LA DOCUMENTACIÓN QUE SE ACOMPAÑA A LA MISMA, ENTREGANDO EL ACUSE FÍSICO O ELECTRÓNICO CORRESPONDIENTE, DE ACUERDO A LA FORMA DE RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD Y ARMA UN EXPEDIENTE FÍSICO CON LA DOCUMENTACIÓN RECIBIDA.	☐ SOLICITUD ☐ EXPEDIENTE
	2. ACUERDA CON EL TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS Y TECNOLOGÍAS FINANCIERAS EL SENTIDO DEL OFICIO DE RESPUESTA Y DENTRO DEL PLAZO DE 5 DÍAS HÁBILES POSTERIORES A LA RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD, ELABORA Y PRESENTA PROYECTO DE OFICIO DE RESPUESTA A LA DIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS Y TECNOLOGÍAS FINANCIERAS PARA SU VISTO BUENO.	☐ OFICIO
TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS Y TECNOLOGÍAS FINANCIERAS	3. REVISA EL PROYECTO CON EL JEFE DE DEPARTAMENTO, Y EN SU CASO SE REALIZAN LAS CORRECCIONES QUE RESULTEN Y DENTRO DEL PLAZO DE 3 DÍAS HÁBILES POSTERIORES A LA RECEPCIÓN DEL PROYECTO, ENVÍA EL PROYECTO DE OFICIO CON EL EXPEDIENTE A LA DIRECCIÓN GENERAL DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS, DEFENSORÍA Y TECNOLOGÍAS FINANCIERAS PARA SU APROBACIÓN.	☐ OFICIO ☐ EXPEDIENTE

E.3. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: E.3.2 SISTEMA ARBITRAL RAI

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS Y TECNOLOGÍAS FINANCIERAS	4. REVISA EL PROYECTO DE OFICIO Y DENTRO DEL PLAZO DE 3 DÍAS HÁBILES POSTERIORES A LA RECEPCIÓN DEL PROYECTO COMUNICA A LA DIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS Y TECNOLOGÍAS FINANCIERAS SU APROBACIÓN, O EN SU CASO, LAS CORRECCIONES AL PROYECTO, ASIGNANDO EL NÚMERO DE OFICIO QUE CORRESPONDA.	☐ OFICIO ☐ EXPEDIENTE
	5. TURNA AL TITULAR DE LA JEFATURA PARA QUE INCORPORE EL NÚMERO DE OFICIO ASIGNADO, REALICE LA CORRECCIONES CORRESPONDIENTES Y RECABE LA FIRMA DEL TITULAR DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS, DEFENSORÍA Y TECNOLOGÍAS FINANCIERAS.	☐ OFICIO ☐ EXPEDIENTE
	6. FIRMA POR DUPLICADO EL OFICIO DE RESPUESTA Y DEVUELVE PARA NOTIFICARSE AL INTERESADO.	☐ OFICIO ☐ EXPEDIENTE
JEFE DE DEPARTAMENTO DE PROCEDIMIENTOS ARBITRALES Y TRANSPARENCIA	7. NOTIFICA AL INTERESADO LA RESPUESTA A SU SOLICITUD.	☐ OFICIO ☐ EXPEDIENTE
	8. VERIFICA CUÁL ES EL SENTIDO DE LA RESPUESTA:	
	A) OFICIO DE IMPROCEDENCIA DEL REGISTRO.	☐ OFICIO
	FIN DEL PROCEDIMIENTO	

E.3. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: E.3.2 SISTEMA ARBITRAL RAI

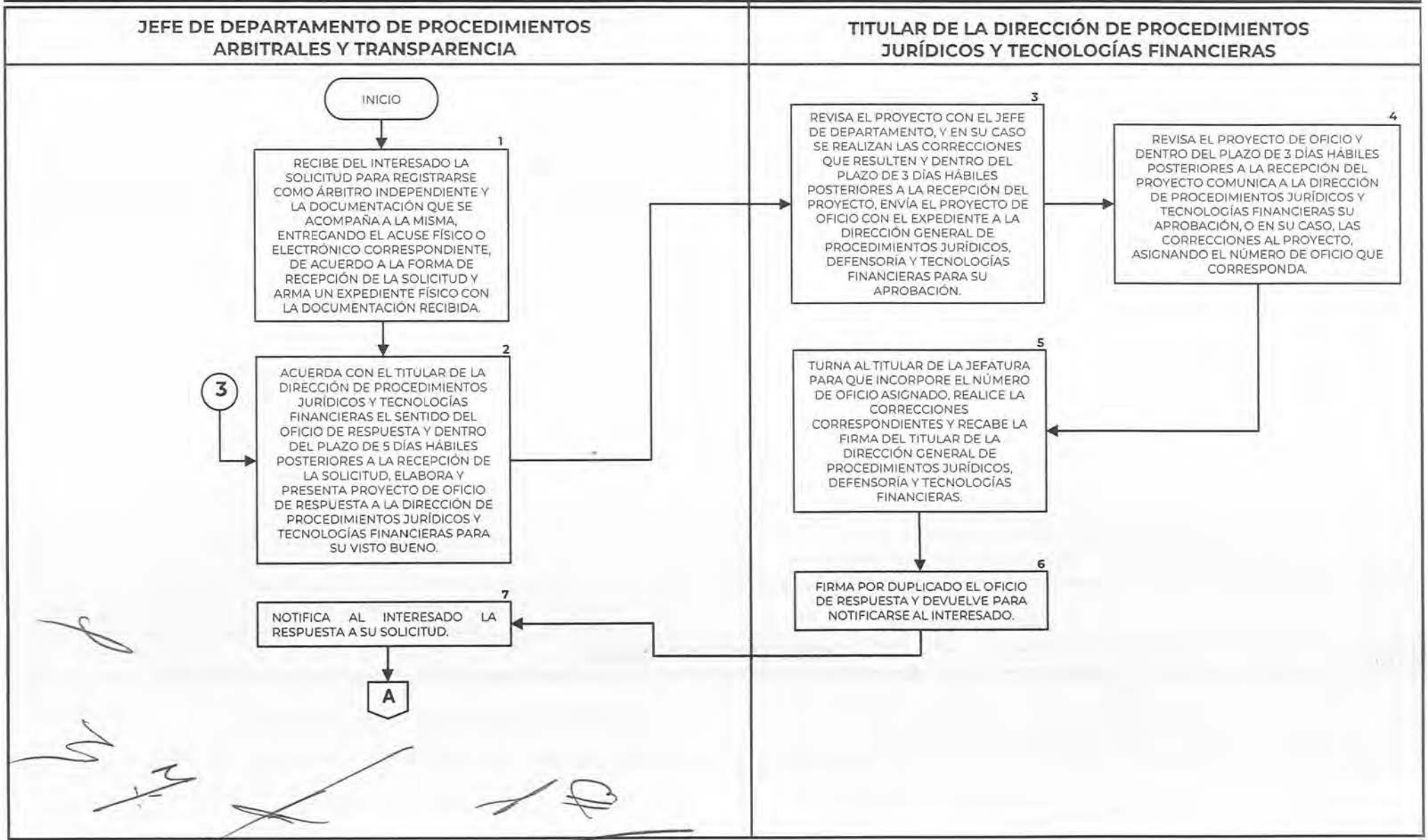
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	B) PREVENCIÓN. CONTINUA EN LA ACTIVIDAD NÚMERO 9. **C) OFICIO QUE OTORGA CERTIFICADO.** CONTINUA EN LA ACTIVIDAD NÚMERO 10.	
SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN	**B) PREVENCIÓN.** 9. VERIFICA SI EL INTERESADO DESAHOGÓ LA PREVENCIÓN AL DÍA SIGUIENTE AL VENCIMIENTO DEL PLAZO DE TRES DÍAS, CERTIFICANDO EL CÓMPUTO CORRESPONDIENTE Y DESAHOGADA O NO LA PREVENCIÓN. REGRESA A LA ACTIVIDAD NÚMERO 2.	☐ ESCRITO DE DESAHOGO ☐ ACUERDO
	10. SOLICITA A LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES SE INCORPORE EN EL MICROSITIO DEL SISTEMA ARBITRAL EN EL APARTADO DE REGISTRO DE ÁRBITROS INDEPENDIENTES AL ÁRBITRO SOLICITANTE, EN LOS TERMINOS DEL CERTIFICADO CORRESPONDIENTE.	☐ OFICIO
	11. REALIZA LOS CAMBIOS EN EL SISTEMA PARA ACTUALIZAR EL REGISTRO DE ÁRBITROS INDEPENDIENTES EN LA PÁGINA DE INTERNET DE LA CONDUSEF. **FIN DEL PROCEDIMIENTO**	☐ REGISTRO

DE ATENCIÓN A USUARIOS

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
11	2021	410

DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: E.3.3. SISTEMA ARBITRAL RAI



DE ATENCIÓN A USUARIOS

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
11	2021	411

DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: E.3.3. SISTEMA ARBITRAL RAI

JEFE DE DEPARTAMENTO DE PROCEDIMIENTOS ARBITRALES Y TRANSPARENCIA	TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS Y TECNOLOGÍAS FINANCIERAS

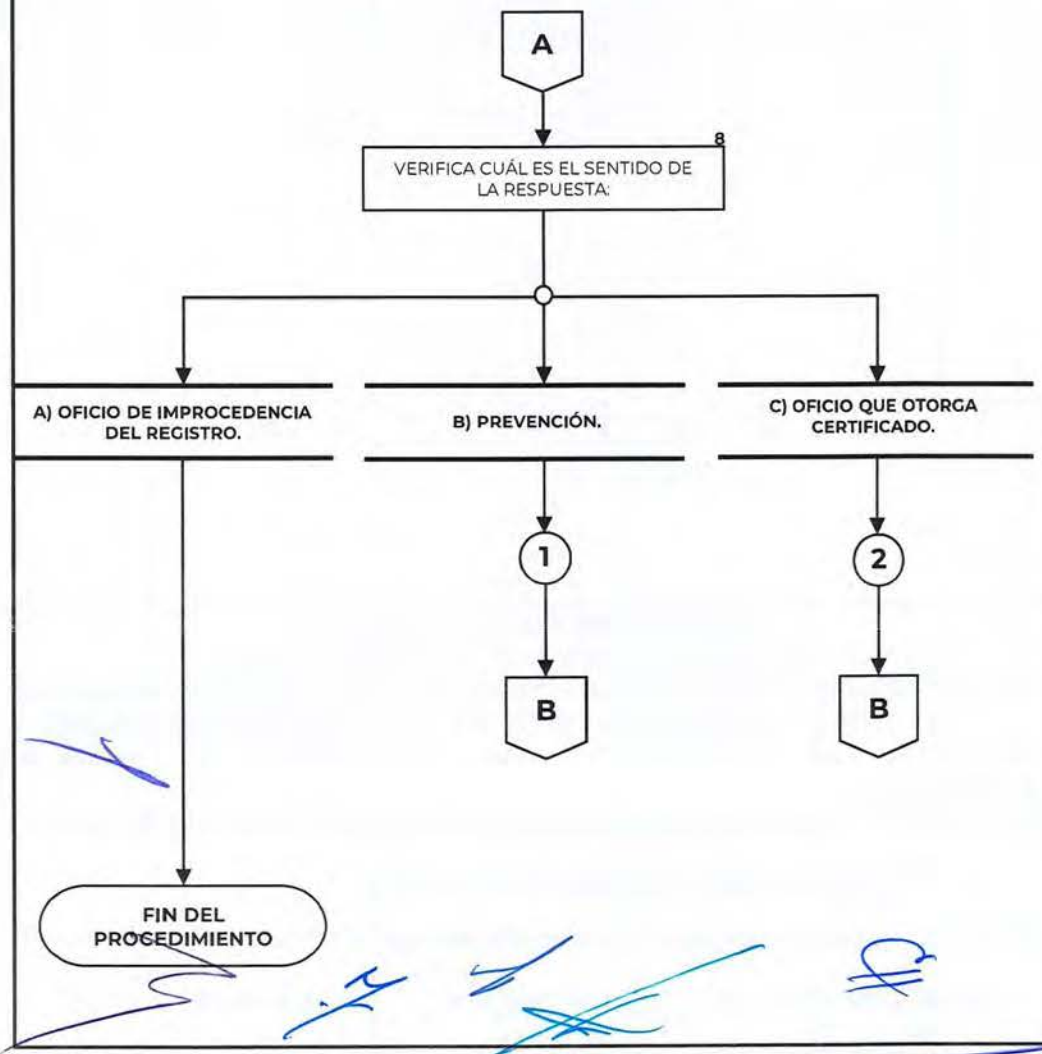
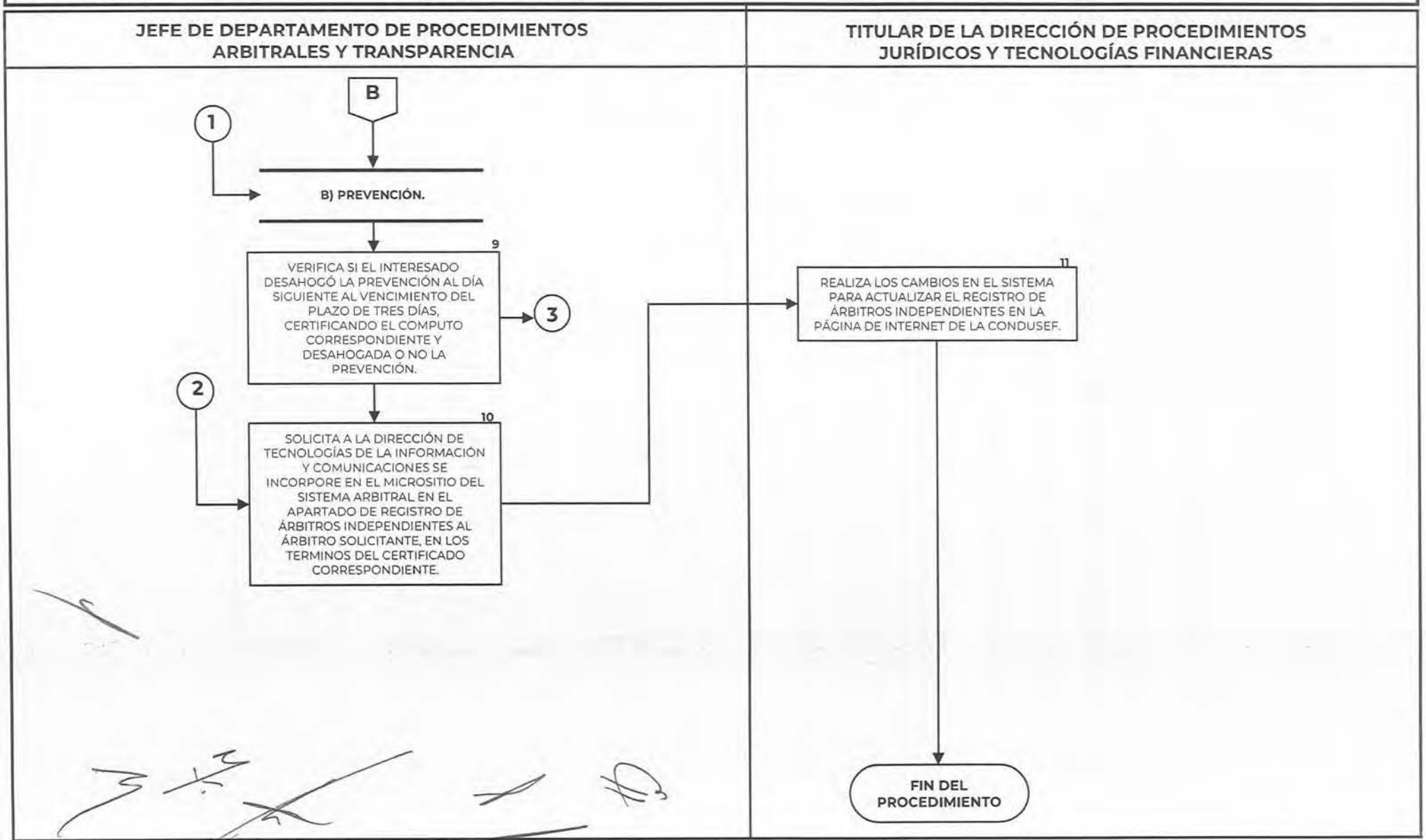


DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: E.3.3. SISTEMA ARBITRAL RAI



F. SOLICITUD Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA

F.1. Solicitud del Servicio de Defensa Legal Gratuita

F.1.1. Políticas de Operación

1. Corresponde a la Comisión Nacional proporcionar a los Usuarios de servicios financieros, el servicio de defensoría legal gratuita por medio de la Dirección Consultiva adscrita a la Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras. En los Estados del interior de la Republica, las Unidades de Atención a Usuarios auxiliaran a la Dirección Consultiva en el otorgamiento de información a los Usuarios sobre este servicio, recepción de documentos y notificación de respuesta para los supuestos en donde no sea posible localizar al Usuario.

2. El Usuario que desee recibir el servicio de defensoría legal gratuita, podrá solicitarlo mediante los formatos autorizados por la Dirección Consultiva, por escrito o a través de las herramientas tecnológicas habilitadas por esta Comisión Nacional para tal efecto, manifestando en todos los casos su consentimiento mediante firma autógrafa, firma electrónica avanzada o cualquier otro medio de identificación que establezca la CONDUSEF, de conformidad con lo establecido en Disposiciones que para tal efecto emita la Comisión Nacional.

3. Las solicitudes de defensoría legal gratuita presentadas por los Usuarios, serán atendidas y resueltas dentro de los treinta y cinco días hábiles siguientes contados a partir de la fecha en que se tenga por recibida la solicitud y esta se encuentre completa de conformidad con lo establecido en las Bases y criterios para brindar la defensoría legal gratuita emitidas por la CONDUSEF. Para tal efecto, la procedencia del servicio estará sujeta a la valoración legal del Comité de Procedencia, una vez que este se haya instalado.

   En el caso de que la documentación que se adjunte a la solicitud este incompleta o se requiera información y/o documentación completaría, que resulte necesaria para la emisión de la respuesta, será requerida por la Comisión Nacional por el medio en que se recibió la solicitud o por las herramientas electrónicas habilitadas por esta Comisión Nacional para tal efecto siempre y cuando se cuente con el consentimiento expreso del Usuario, la cual deberá exhibir el Usuario en un plazo máximo de diez días hábiles, apercibido que en caso de no dar atención en tiempo y forma se tendrá por no presentada su

solicitud. Durante este periodo que suspenderá el plazo señalado en el párrafo anterior.

4. En la atención de las solicitudes de defensoría legal gratuita y para la notificación de los actos derivados de la misma, la Dirección Consultiva utilizará aquellas herramientas tecnológicas que se implementen en la Comisión Nacional para tales efectos.

5. Los Usuarios o sus representantes, deben identificarse y en su caso acreditar dicha representación, para poder iniciar el trámite de solicitud de defensoría legal gratuita.

6. Para la determinación de procedencia de la solicitud del Usuario, deberán considerarse las razones de hecho y de derecho que hacen viable asistirlo ante los tribunales.

7. Para iniciar con el estudio de la solicitud de defensoría, se deberá contar con la documentación y requerimientos establecidos en las Disposiciones que para tal efecto emita la Comisión Nacional.

8. Se podrá verificar con el Usuario la información registrada en la solicitud para la defensoría legal gratuita.

9. La comunicación con el Usuario deberá ser en todo momento objetiva y sin generar falsas expectativas de hecho o de derecho; asimismo, a petición del Usuario se le deberá apoyar en el llenado de la solicitud para la defensoría legal gratuita e indicarle cuáles son las condiciones generales para prestar el servicio de defensa legal gratuita que proporciona la Comisión Nacional.

10. Para la emisión de la respuesta a la solicitud de defensoría legal gratuita, se deberá realizar previamente un estudio sobre las acciones y/o excepciones intentadas por el Usuario, emitiendo una opinión que indique si puede ser o no sujeto del servicio de defensa legal gratuita.

11. En caso de resultar improcedente la solicitud de defensoría, a petición del Usuario se le brindará por única ocasión orientación y asesoría jurídica especializada.

    Para la orientación y asesoría jurídica especializada el Usuario deberá solicitar

por escrito o a través de aquellas herramientas tecnológicas que se implementen en la Comisión Nacional para tal efecto, a la Dirección Consultiva una cita en la cual se dejará constancia de la atención brindada.

12. La determinación de la procedencia para otorgar el servicio de defensa legal gratuita que se emita, deberá fundarse y motivarse de acuerdo con la normatividad aplicable para tal caso.

13. Se analizará la situación económica del Usuario y de considerarlo necesario se podrá practicar un estudio socioeconómico para determinar que no dispone de los recursos necesarios para contratar un abogado particular.

14. Es responsabilidad de la Dirección Consultiva, determinar si el asunto es de su competencia y examinar la procedencia y validez de las pretensiones del Usuario y sus expectativas de derecho.

15. Para dar seguimiento a todas las actividades indicadas en este procedimiento, el personal de la Dirección Consultiva (titular de la Dirección, el Jefe de Departamento y el personal operativo), deberán utilizar el Sistema de Información Operativa (SIO).

F.1.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: F.1. SOLICITUD DEL SERVICIO DE DEFENSA LEGAL GRATUITA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
JEFE DE DEPARTAMENTO DE PROCEDENCIA	1. RECIBE LA SOLICITUD DE DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA MEDIANTE LOS FORMATOS AUTORIZADOS POR LA DIRECCIÓN CONSULTIVA, A TRAVES DE MEDIOS DE ATENCIÓN REMOTA AUTORIZADOS POR LA COMISIÓN NACIONAL O EL REGISTRO ÚNICO DE TRAMITES. TIEMPO: 30 MINUTOS. 2. EN CASO DE SER NECESARIO SE BRINDARÁ ATENCIÓN AL ASUARIO PARA EL LLENADO DE LA SOLICITUD. TIEMPO: VARIABLE. 3. EN CASO DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN INCOMPLETA SE REQUERIRÁ POR EL MEDIO EN QUE SE RECIBIÓ LA SOLICITUD O POR LAS HERRAMIENTAS ELECTRÓNICAS HABILITADAS POR ESTA COMISIÓN NACIONAL PARA TAL EFECTO SIEMPRE Y CUANDO SE CUENTE CON EL CONSENTIMIENTO EXPRESO DEL USUARIO. UNA VEZ COMPLETA LA SOLICITUD, SE ACUSARÁ DE RECIBIDO. TIEMPO: 15 MINUTOS.	☐ SOLICITUD DE DEFENSORÍA. ☐ CARTA COMPROMISO. ☐ CONSENTIMIENTO PARA EL TRATAMINETO DE SUS DATOS PERSONALES ☐ VARIOS

F.1.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: F.1. SOLICITUD DEL SERVICIO DE DEFENSA LEGAL GRATUITA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
JEFE DE DEPARTAMENTO DE PROCEDENCIA	4. EVALÚA LA SITUACIÓN SOCIOECONÓMICA DEL USUARIO, CONFORME LOS DOCUMENTOS PRESENTADOS. TIEMPO: VARIABLE. **¿SE REQUIERE REALIZAR ESTUDIO SOCIOECONÓMICO AL USUARIO (PARAMÉTRICO)?** **NO** CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 9. **SÍ**	
JEFE DE DEPARTAMENTO DE PROCEDENCIA	5. INFORMA AL DIRECTOR CONSULTIVO QUE ES NECESARIO PRACTICAR EL ESTUDIO SOCIOECONÓMICO CORRESPONDIENTE. TIEMPO: 15 MINUTOS.	☐ ESTUDIO SOCIOECONÓMICO
	6. RECIBE LA SOLICITUD DE DEFENSORÍA Y DOCUMENTACIÓN ANEXA, ANALIZA Y APLICA EL ESTUDIO SOCIOECONÓMICO Y LO REMITE AL DIRECTOR CONSULTIVO. TIEMPO: VARIABLE.	
DIRECTOR CONSULTIVO	7. RECIBE, ANALIZA Y AUTORIZA EL RESULTADO DEL ESTUDIO SOCIOECONÓMICO Y LO TURNA AL JEFE DE DEPARTAMENTO DE PROCEDENCIA. TIEMPO: 25 MINUTOS.	

F.1.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: F.1. SOLICITUD DEL SERVICIO DE DEFENSA LEGAL GRATUITA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
JEFE DE DEPARTAMENTO DE PROCEDENCIA	8. RECIBE EL ESTUDIO SOCIOECONÓMICO CORRESPONDIENTE. TIEMPO: 15 MINUTOS.	
DIRECTOR CONSULTIVO	9. ELABORA LISTADO DE ASUNTOS PROCEDENTES PARA TURNARLO A LOS MIEMBROS DEL COMITÉ DE PROCEDENCIA. TIEMPO: VARIABLE.	☐ LISTADO DE ASUNTOS PROCEDENTES
	10. SE REÚNEN LOS MIEMBROS DEL COMITÉ DE PROCEDENCIA PARA EMITIR COMENTARIOS SOBRE LOS ASUNTOS TURNADOS. LO ANTERIOR, DE CONFORMIDAD CON LA DISPOSICIÓN NORMATIVA INTERNA APLICABLE. TIEMPO: 60 MINUTOS.	☐ MINUTA DE TRABJO
	11. REMITE DE MANERA ELECTRONICA A LA DIRECCIÓN DE DEFENSA A USUARIOS EL LISTADO DE ASUNTOS PROCEDENTES. TIEMPO: VARIABLE.	☐ LISTADO DE ASUNTOS PROCEDENTES
JEFE DE DEPARTAMENTO DE PROCEDENCIA Y/O OPERATIVO	12. ELABORA "PROYECTO DE OFICIO DE RESPUESTA AL USUARIO". TIEMPO: VARIABLE.	☐ PROYECTO DE OFICIO DE RESPUESTA AL USUARIO

F.1.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: F.1. SOLICITUD DEL SERVICIO DE DEFENSA LEGAL GRATUITA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
JEFE DE DEPARTAMENTO DE PROCEDENCIA	13. REMITE PARA SU APROBACIÓN AL DIRECTOR CONSULTIVO EL PROYECTO DE OFICIO DE RESPUESTA AL USUARIO. TIEMPO: 45 MINUTOS.	
DIRECTOR CONSULTIVO	**¿APRUEBA EL PROYECTO DE OFICIO DE RESPUESTA AL USUARIO?** **SI** CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 18. **NO**	
JEFE DE DEPARTAMENTO DE PROCEDENCIA	14. DEVUELVE EL "PROYECTO DE OFICIO DE RESPUESTA AL USUARIO", CON LAS OBSERVACIONES Y COMENTARIOS CORRESPONDIENTES, PARA SU CORRECCIÓN. TIEMPO: 30 MINUTOS. 15. RECIBE Y REVISA EL "PROYECTO DE OFICIO DE RESPUESTA AL USUARIO". TIEMPO: VARIABLE. 16. EFECTÚA CORRECCIONES AL "PROYECTO DE OFICIO DE RESPUESTA AL USUARIO", RUBRICA Y REMITE AL DIRECTOR CONSULTIVO PARA SU APROBACIÓN. TIEMPO: VARIABLE.	

F.1.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: F.1. SOLICITUD DEL SERVICIO DE DEFENSA LEGAL GRATUITA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DIRECTOR CONSULTIVO	17. RECIBE Y AUTORIZA MEDIANTE FIRMA AUTOGRAFA O ELECTRONICA AVANZADA EL "OFICIO DE RESPUESTA AL USUARIO". TIEMPO: VARIABLE.	☐ OFICIO DE RESPUESTA AL USUARIO
DIRECTOR CONSULTIVO	18. TURNA AL JEFE DE DEPARTAMENTO EL "OFICIO DE RESPUESTA AL USUARIO" SOLO EN AQUELLOS CASOS DONDE LA SOLICITUD DE DEFENSORIA SE RECIBA FISICAMENTE O POR CORREO ELECTRONICO. TIEMPO: 30 MINUTOS.	
JEFE DE DEPARTAMENTO DE PROCEDENCIA	19. RECIBE Y REGISTRA EL "OFICIO DE RESPUESTA AL USUARIO". TIEMPO: 60 MINUTOS. 20. TRAMITA LA ENTREGA DEL "OFICIO DE RESPUESTA AL USUARIO" DE MANERA PERSONAL, ELECTRONICA O AUTOMATIZADA. TIEMPO: 15 MINUTOS.	
JEFE DE DEPARTAMENTO DE PROCEDENCIA	21. GESTIONA ANTE LA DIRECCIÓN DE CONTROL Y GESTIÓN DOCUMENTAL LA DIGITALIZACIÓN DE LAS CONSTANCIAS INTEGRADAS CON MOTIVO DE LA SOLICITUD DE DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA, CON EL REQUERIMIENTO DE SER TURNADAS A LA DIRECCIÓN DE DEFENSA A USUARIOS. TIEMPO: VARIABLE.	☐ MEMORANDUM DE REMISIÓN DE CONSTANCIAS

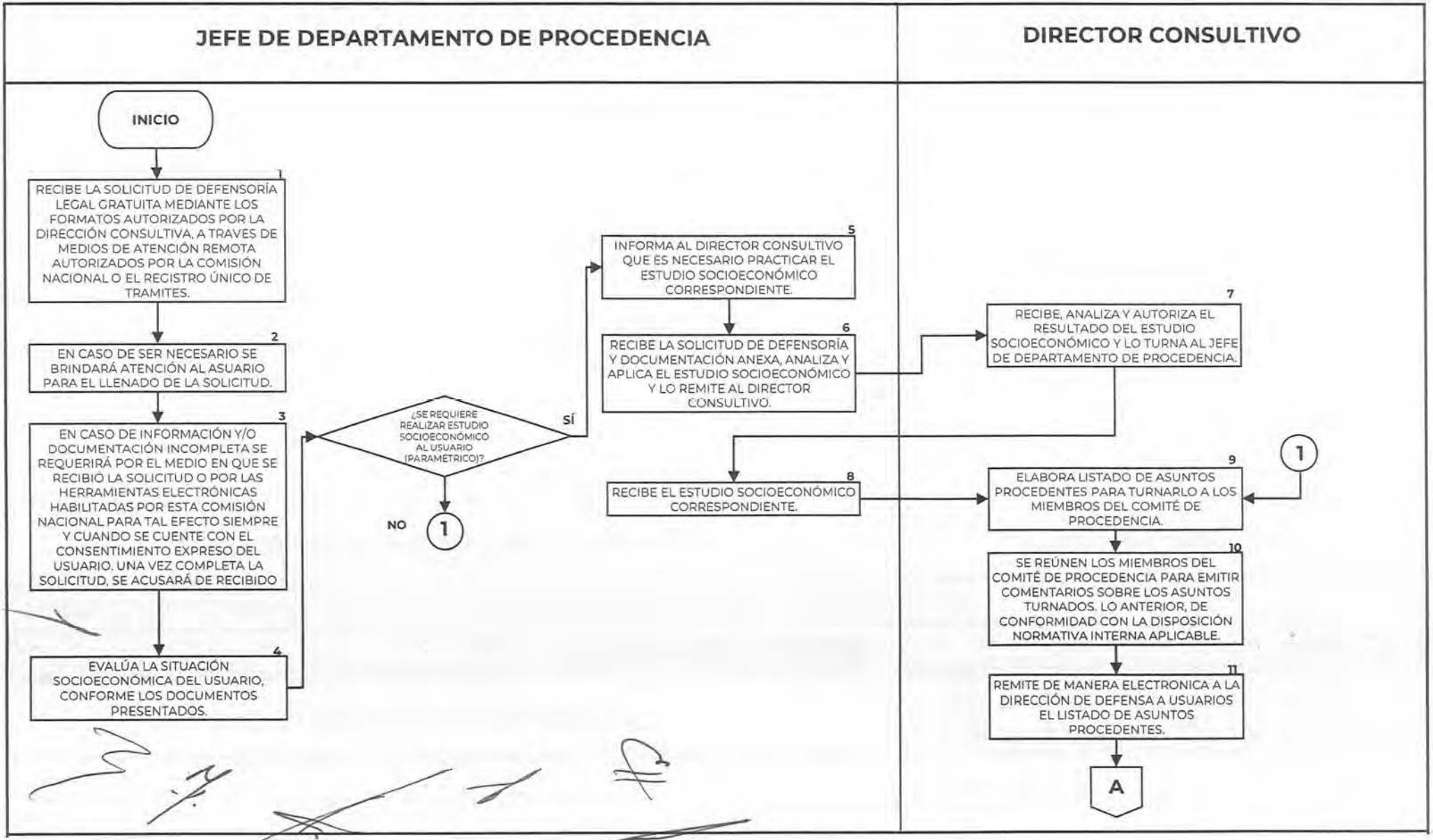
F.1.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: F.1. SOLICITUD DEL SERVICIO DE DEFENSA LEGAL GRATUITA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
JEFE DE DEPARTAMENTO DE PROCEDENCIA	22. PREPARA MEMORANDUM A LA DIRECCIÓN DE DEFENSA A USUARIOS CON EL LISTADO DE EXPEDEINTES PROCEDENTES. TIEMPO: 25 MINUTOS. **FIN DEL PROCEDIMIENTO**	☐ MEMORANDUM PARA LA DIRECCIÓN DE DEFENSA A USUARIOS.

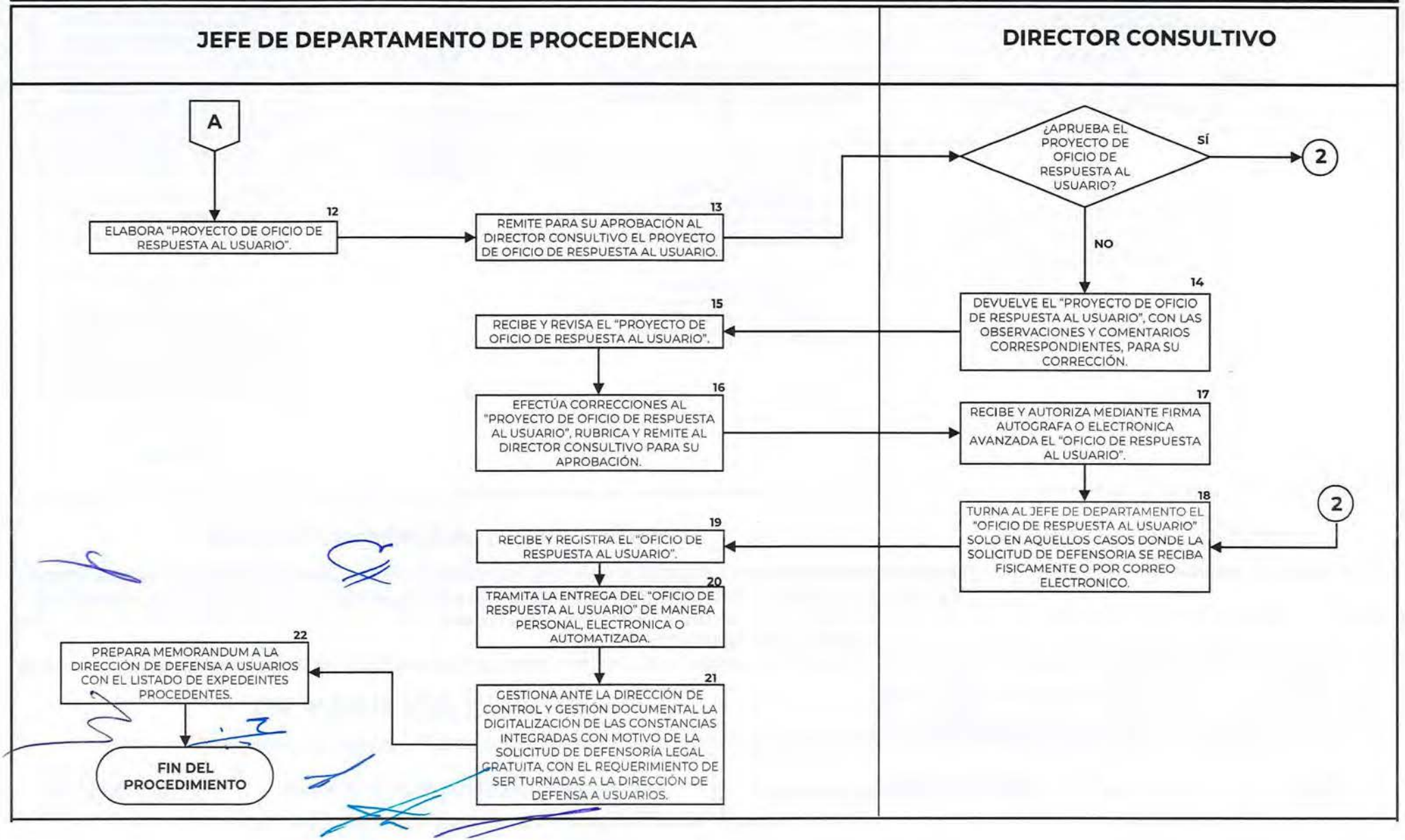
F.1.3. DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: F.1. SOLICITUD DEL SERVICIO DE DEFENSA LEGAL GRATUITA



F.1.3. DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: F.1. SOLICITUD DEL SERVICIO DE DEFENSA LEGAL GRATUITA



F. SOLICITUD Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA

F.2. PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DEFENSOA LEGAL GRATUITA

F.2.1 Políticas de Operación

1. El servicio de defensoría legal será gratuito, quedando únicamente a cargo del Usuario, los gastos que se requieran para la prosecución del juicio, como pueden ser periciales y en caso de serle adversa la resolución de la autoridad jurisdiccional, las costas que se determinen en el proceso jurisdiccional.

2. El Defensor brindará la defensoría legal gratuita en beneficio del Usuario, desde el momento en que se asigna el asunto y hasta la resolución que ponga fin al juicio, incluyendo, en su caso, la interposición de la demanda de amparo correspondiente o en su defecto, hasta la revocación de la defensoría legal gratuita o el desistimiento del servicio por parte del Usuario.

3. El Defensor debe explicar claramente al Usuario los trámites a seguir en cada etapa del proceso.

4. Es responsabilidad del Usuario aportar los elementos indispensables para una adecuada defensa de su asunto, si no fuera así, se le hará saber las probables consecuencias que ello traería consigo, lo que incluye la revocación de la prestación del servicio de defensoría legal gratuita.

5. Para ello, el Defensor, en la primera entrevista, dará a firmar al Usuario una carta en la que se le informa de las causales de revocación del servicio y se le notificará el requerimiento de los documentos mínimos necesarios para estudiar su asunto.

6. Cuando el Usuario no asista a la primera entrevista o sea omiso en proporcionar los documentos requeridos, la Dirección de Defensa a Usuarios requerirá por escrito al Usuario los documentos mínimos necesarios para estudiar el asunto y preparar demanda y en su caso, adjuntando la carta en la se le informa de las causales de revocación del servicio.

7. El Defensor deberá emitir y firmar un Acuse de Recibo de la información y/o documentación que el Usuario entregue para la elaboración de la demanda o para la atención o desahogo de algún requerimiento realizado dentro del juicio.

a. El Defensor debe elaborar la demanda y las promociones subsecuentes durante el proceso judicial y las presentará para su firma al Usuario explicándole los alcances e implicaciones legales de los mismos, antes de ser presentadas ante las autoridades correspondientes.

b. El Usuario debe autorizar por escrito al Defensor para oír y recibir notificaciones en su nombre. Para el caso de la autorización de la consulta de expedientes de juicio por medios electrónicos o en línea, en la misma promoción se podrán autorizar a los Usuarios del portal del Consejo de la Judicatura que correspondan a los defensores de la Dirección de Defensa a Usuarios.

c. El Defensor debe mantener informado al Usuario sobre el avance del juicio y sobre los pormenores del mismo y atender toda consulta y/o solicitud que el Usuario realice respecto al estado que guarda la prestación del servicio de defensoría legal gratuita que le fue otorgado, ya sea de forma presencial previa cita o a través de aquellas herramientas tecnológicas que se implementen en la Comisión Nacional para tales efectos.

d. Es responsabilidad del Defensor entregar las promociones en tiempo y forma ante el Tribunal correspondiente.

e. Toda actuación realizada en la prestación del servicio de defensoría legal gratuita deberá agregarse al expediente para su resguardo correspondiente, ya sean en formato físico, digital o electrónico.

8. Cuando se configure alguno de los supuestos que condiciona la revocación del servicio de defensoría legal gratuita, en términos de lo establecido en las Bases y criterios para brindar la defensoría legal gratuita, el Defensor elaborará el oficio para comunicar al Usuario dicha situación y lo remitirá a la Dirección de Defensa a Usuarios para su autorización y emisión correspondiente.
9. La Dirección de Defensa a Usuarios emitirá los requerimientos para que el Usuario se presente a la Comisión Nacional para firmar las promociones a que haya lugar durante la secuela del procedimiento, en caso de que el Usuario estando debidamente notificado de dicho requerimiento, no se presente, la Comisión Nacional no será responsable del resultado, del sentido en que se emita la sentencia o del acto que ponga fin al procedimiento derivado de la defensa legal gratuita.

10. El Defensor debe mantener en orden y actualizado el expediente de todos y cada uno de los asuntos que le son asignados.

11. Al finalizar el asunto el Defensor invitará al Usuario para llenar la encuesta de "satisfacción ciudadana", la cual se archivará en el expediente en el caso de que el Usuario hubiere aceptado contestarla.

12. El Defensor debe registrar todas las actividades realizadas en la prestación del servicio de defensoría legal gratuita en el Sistema de Información Operativa (SIO), para efectos de control y supervisión, la fecha límite para la actualización de las actividades será a más tardar el último día hábil del mes en que se llevaron a cabo.

13. Si la IF, durante el desarrollo del juicio, presente una propuesta de conciliación, el Defensor deberá verificar la pertinencia de la propuesta para que, posteriormente, la proponga al Usuario y atienda sus inquietudes. En caso de llegar a un acuerdo, el Defensor deberá realizar las gestiones necesarias a fin de comunicar al Juzgador de la solución del litigio y tramitará la conclusión de los expedientes, tanto el judicial como el que obra en esta Comisión.

14. En caso de que el Usuario fallezca y no se tenga un juicio iniciado, el Defensor deberá hacer constar tal circunstancia agregando al expediente la documental en la que conste el informe de dicho acontecimiento y el carácter con el que se presenta el promovente. Para concluir el expediente será necesario contar con el acta de defunción del Usuario o el documento que acredite el fallecimiento, reportando ese estado en el SIO.

15. En caso de que el Usuario fallezca y se tenga un juicio iniciado, el Defensor deberá hacer constar tal circunstancia agregando al expediente la documental en la que conste el informe de dicho acontecimiento y el carácter con el que se presenta el promovente. Se deberá exhibir ante el Juzgado el acta de defunción o documento que acredite el fallecimiento y se solicitará la suspensión del Juicio, con el objeto de que, si existe otro interesado, pueda seguir el juicio por su cuenta. Una vez que el Juzgado acuerda la promoción en la que se informa del fallecimiento, se agregará el acuerdo correspondiente y concluirá el expediente, reportando ese estado en el SIO.

16. Para la notificación de todos los actos emitidos en la prestación del servicio de defensoría legal gratuita, así como para la recepción de promociones o escritos

que presente los Usuarios se podrán utilizar aquellas herramientas tecnológicas que se implementen en la Comisión Nacional para tales efectos.

17. En la prestación del servicio de defensoría legal gratuita, la Dirección de Defensa a Usuarios utilizará aquellas herramientas tecnológicas que se implementen en la Comisión Nacional.

18. Para dar seguimiento a todas las actividades indicadas en este procedimiento, el titular de la Dirección de Defensa a Usuarios, los Defensores, Jefes de Departamento de Defensoría y el Subdirector de Defensa, deberán utilizar el SIO.

19. Para efecto de la supervisión, la Subdirección de Defensa, el titular de la Dirección de Defensa a Usuarios y el titular de la Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras, utilizarán los Tableros de Supervisión y Seguimiento del SIO.

F.2.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: F.2. PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DEFENSA LEGAL GRATUITA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DEFENSOR	1. REVISA EN EL SIO LA FECHA EN QUE EL USUARIO ACUDIRÁ PARA LA FIRMA DE LA DEMANDA. TIEMPO: 1 HORA. NOTA 1. SI EL USUARIO ACUDE CON POSTERIORIDAD, SE REGISTRA DICHA CIRCUNSTANCIA EN EL SIO. NOTA 2. REVOCA EL SERVICIO DE DEFENSORÍA LEGAL Y REGISTRA DICHA CIRCUNSTANCIA EN EL SIO. **¿EL USUARIO ACUDIÓ ACONDUSEF?** **NO** CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD NÚMERO 2. **EN LOS CASOS DONDE EL USUARIO FALLECE.** CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD NÚMERO 5. **Sí** **EN LOS CASOS DONDE** **A. EL USUARIO SE DESISTE.** **B. LAS PARTES CONCILIARON INTERESES.** CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD NÚMERO 4.	☐ DEMANDA

F.2.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: F.2. PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DEFENSA LEGAL GRATUITA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DEFENSOR	2. NOTIFICA AL USUARIO OFICIO RECORDATORIO OTORGANDO UN PLAZO DE 10 DÍAS HÁBILES Y REGISTRA EN EL SIO. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ OFICIO RECORDATORIO
	3. VERIFICA LA FECHA DE NOTIFICACIÓN AL USUARIO Y LA REGISTRA EN EL SIO. TIEMPO: 1 HORA. REGRESA A LA ACTIVIDAD NÚMERO 1.	☐ ACUSE DE NOTIFICACIÓN
	4. ELABORA ACUERDO DE CONCLUSIÓN Y CIERRE DEL EXPEDIENTE. REGISTRA DICHA CIRCUNSTANCIA EN EL SIO. TIEMPO: INDETERMINADO. **FIN DEL PROCEDIMIENTO** **EN LOS CASOS DONDE EL USUARIO FALLECE.**	☐ ACUERDO DE IMPROCEDENCIA
	5. NOTIFICA DICHA SITUACIÓN A LA AUTORIDAD QUE CONOZCA DEL ASUNTO Y REGISTRA DICHA CIRCUNSTANCIA EN EL SIO. TIEMPO: 1 DÍA.	☐ ESCRITO DE NOTIFICACIÓN DEL FALLECIMIENTO
	6. VERIFICA RESOLUCIÓN DE LA AUTORIDAD QUE CONOCE DEL ASUNTO Y REGISTRA DICHA CIRCUNSTANCIA EN EL SIO. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ RESOLUCIÓN DE AUTORIDAD

F.2.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: F.2. PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DEFENSA LEGAL GRATUITA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DIRECCIÓN DE DEFENSA A USUARIOS	7. LEVANTARÁ UN ACTA EN LA QUE SE HARÁ CONSTAR EL FALLECIMIENTO DEL USUARIO Y REGISTRA DICHA CIRCUNSTANCIA EN EL SIO. TIEMPO: 1 HORA. **FIN DEL PROCEDIMIENTO** **JUICIO ORAL MERCANTIL.**	☐ ACTA EN LA QUE CONSTA EL FALLECIMIENTO
DEFENSOR	8. RECABA FIRMA DEL USUARIO EN DEMANDA O CONTESTACIÓN DE DEMANDA. TIEMPO: 1 HORA.	☐ DEMANDA
	9. PRESENTA DEMANDA O CONTESTACIÓN DE DEMANDA EN TRIBUNALES Y REGISTRA EN EL SIO LA FECHA DE SU PRESENTACIÓN Y ARCHIVA EN EL EXPEDIENTE EL ACUSE DE RECIBIDO. TIEMPO: 1 DÍA.	☐ DEMANDA ☐ ACUSE
DEFENSOR	10. REVISA CONTESTACIÓN DE DEMANDA DE LA IF, OBTIENE COPIA PARA SU ARCHIVO EN EL EXPEDIENTE. INFORMA AL USUARIO LA FECHA DE LA AUDIENCIA PRELIMINAR MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO ENVIADO A TRAVÉS DEL SIO Y CONFIRMA VÍA TELEFÓNICA. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ CONTESTACIÓN DE DEMANDA ☐ EXPEDIENTE

F.2.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: F.2. PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DEFENSA LEGAL GRATUITA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DEFENSOR	**EN LOS CASOS DONDE:** **a) LA IF NO CONTESTÓ LA DEMANDA.** **b) LA IF DIO CONTESTACIÓN Y FORMULÓ RECONVENCIÓN.**	
	11. DESAHOGA AUDIENCIA PRELIMINAR EN PRESENCIA DEL USUARIO, SOLICITA SE ABRA JUICIO A PRUEBA Y EN ESE MOMENTO SE NOTIFICA PERSONALMENTE AL USUARIO LA FECHA DE LA AUDIENCIA DE JUICIO. SE OBTIENE GRABACIÓN DE LA AUDIENCIA PARA ARCHIVARLA AL EXPEDIENTE Y REGISTRA EN EL SIO. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ EXPEDIENTE
	12. DESAHOGA AUDIENCIA DE JUICIO EN PRESENCIA DEL USUARIO. SE OBTIENE LA GRABACIÓN PARA INTEGRARLA AL EXPEDIENTE Y REGISTRA EN EL SIO. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ EXPEDIENTE
	13. VERIFICA SENTENCIA Y OBTIENE COPIA PARA SU ARCHIVO EN EL EXPEDIENTE. MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO ENVIADO A TRAVÉS DEL SIO Y CONFIRMADO VIA TELEFÓNICA, CITA AL USUARIO PARA QUE ACUDA A LA CONDUSEF PARA EXPLICAR LA SENTENCIA. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ SENTENCIA

F.2.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: F.2. PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DEFENSA LEGAL GRATUITA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DEFENSOR	**¿LA SENTENCIA ES FAVORABLE PARA EL USUARIO?** **NO** CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD NÚMERO 17. **SÍ** CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD NÚMERO 14.	
	14. VERIFICA SI SE INTERPUSO JUICIO DE AMPARO E INFORMA AL USUARIO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO ENVIADO A TRAVÉS DEL SIO Y CONFIRMA VÍA TELEFÓNICA. ARCHIVA ACUERDO EMITIDO POR EL JUEZ EN EL EXPEDIENTE. TIEMPO: INDETERMINADO. **EN LOS CASOS DONDE:** **a) EL USUARIO INTERPUSO JUICIO DE AMPARO Y LA IF NO.** **b) LA IF INTERPUSO JUICIO DE AMPARO Y EL USUARIO NO.** **c) AMBAS PARTES INTERPUSIERON JUICIO DE AMPARO.** **(REGISTRA DICHA CIRCUNSTANCIA EN EL SIO)**	☐ ACUERDO

F.2.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: F.2. PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DEFENSA LEGAL GRATUITA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DEFENSOR	**NO SE INTERPUSO JUICIO DE AMPARO DE NINGUNA DE LAS PARTES.**	
	15. NOTIFICA AL USUARIO LA FECHA EN LA QUE EL JUEZ EMITIRÁ LA RESOLUCIÓN DEL JUICIO DE AMPARO, MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO ENVIADO A TRAVÉS DEL SIO Y CONFIRMA VÍA TELEFÓNICA. ARCHIVA ACUERDO EMITIDO POR EL JUEZ EN EL EXPEDIENTE. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ ACUERDO
	16. RECIBE SENTENCIA DEL JUICIO DE AMPARO Y LA ARCHIVA EN EL EXPEDIENTE. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ SENTENCIA
	¿LA SENTENCIA DEL JUICIO DEAMPARO ES FAVORABLE? **NO** CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD NÚMERO 17. **SÍ** CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD NÚMERO 19.	
	17. CITA AL USUARIO, MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO ENVIADO A TRAVÉS	

F.2.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: F.2. PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DEFENSA LEGAL GRATUITA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DEFENSOR	DEL SIO Y CONFIRMADO VIA TELEFÓNICA, PARA QUE ACUDA A LA CONDUSEF PARA EXPLICAR LA SENTENCIA DEL JUICIO DE AMPARO. NOTA: EL ASUNTO NO FUE FAVORABLE PARA EL USUARIO. TIEMPO: INDETERMINADO. **FIN DEL PROCEDIMIENTO**	☐ ESCRITO DE EJECUCIÓN DE SENTENCIA ☐ ACUSE
	18. CITA AL USUARIO, MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO ENVIADO A TRAVÉS DEL SIO Y CONFIRMADO VIA TELEFÓNICA, PARA QUE ACUDA A LA CONDUSEF PARA FIRMAR ESCRITO DE EJECUCIÓN DE SENTENCIA. LO PRESENTA EN TRIBUNALES Y ARCHIVA EN EL EXPEDIENTE EL ACUSE DE RECIBIDO. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ ESCRITO DE EJECUCIÓN DE SENTENCIA ☐ ACUSE
	19. CITA AL USUARIO, MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO ENVIADO A TRAVÉS DEL SIO Y CONFIRMADO VIA TELEFÓNICA, PARA QUE ACUDA A LA CONDUSEF PARA FIRMAR REQUERIMIENTO VOLUNTARIO DE SENTENCIA. LO PRESENTA EN TRIBUNALES Y ARCHIVA EN EL EXPEDIENTE EL ACUSE DE RECIBIDO. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ ESCRITO DE EJECUCIÓN DE SENTENCIA ☐ ACUSE

F.2.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: F.2. PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DEFENSA LEGAL GRATUITA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DEFENSOR	**PAGO DEL PRINCIPAL YACCESORIOS.** 20. CITA AL USUARIO, MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO ENVIADO A TRAVÉS DEL SIO Y CONFIRMADO VIA TELEFÓNICA, PARA QUE LO ACOMPAÑE A TRIBUNALES A RECIBIR EL PAGO. TIEMPO: INDETERMINADO. NOTA: ASUNTO FAVORABLE PARA EL USUARIO. **PAGO DEL PRINCIPAL.** 21. CITA AL USUARIO, MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO ENVIADO A TRAVÉS DEL SIO Y CONFIRMADO VIA TELEFÓNICA, PARA QUE ACUDA A LA CONDUSEF PARA FIRMAR INCIDENTE DE ACCESORIOS. LO PRESENTA EN TRIBUNALES Y ARCHIVA EN EL EXPEDIENTE EL ACUSE DE RECIBIDO. TIEMPO: INDETERMINADO. 22. INFORMA AL USUARIO, MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO ENVIADO A TRAVÉS DEL SIO Y CONFIRMADO VÍA TELEFÓNICA, LA SENTENCIA INTERLOCUTORIA DE ACCESORIOS, LA CUAL SE ARCHIVA EN EL EXPEDIENTE. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ INCIDENTE DE ACCESORIOS ☐ ACUSE ☐ SENTENCIA INTERLOCUTORIA

F.2.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: F.2. PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DEFENSA LEGAL GRATUITA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DEFENSOR	**¿LA SENTENCIA INTERLOCUTORIA FAVORABLE?** **NO** REGRESA A LA ACTIVIDAD NÚMERO 21. **SÍ** 23. CITA AL USUARIO, MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO ENVIADO DEL SIO Y CONFIRMADO VÍA TELEFÓNICA A TRAVÉS, PARA QUE LO ACOMPAÑE A TRIBUNALES A RECIBIR EL PAGO. TIEMPO: INDETERMINADO. NOTA: ASUNTO FAVORABLE PARA EL USUARIO. 24. CITA AL USUARIO POR CORREO ELECTRÓNICO ENVIADO A TRAVÉS DEL SIO Y CONFIRMADO VÍA TELEFÓNICA, PARA FIRMAR INCIDENTE REQUERIMIENTO FORZOSO DE SENTENCIA. LO PRESENTA EN TRIBUNALES Y ARCHIVA EN EL EXPEDIENTE ACUSE DE RECIBIDO. **PAGO DE PRINCIPAL Y ACCESORIOS.**	☐ INCIDENTE REQUERIMIENTO FORZOSO DE SENTENCIA ☐ ACUSE

F.2.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: F.2. PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DEFENSA LEGAL GRATUITA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DEFENSOR	25. CITA AL USUARIO, MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO ENVIADO A TRAVÉS DEL SIO Y CONFIRMADO VIA TELEFÓNICA, PARA QUE LO ACOMPAÑE A TRIBUNALES A RECIBIR EL PAGO. TIEMPO: INDETERMINADO.	
	26. INFORMA AL USUARIO, MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO ENVIADO A TRAVÉS DEL SIO Y CONFIRMADO VÍA TELEFÓNICA, LA SENTENCIA INTERLOCUTORIA DE ACCESORIOS, LA CUAL SE ARCHIVA EN EL EXPEDIENTE. TIEMPO: INDETERMINADO. **¿LA SENTENCIA INTERLOCUTORIAES FAVORABLE?** **NO** REGRESA A LA ACTIVIDAD NÚMERO 14. **SÍ**	☐ SENTENCIA INTERLOCUTORIA
	27. CITA AL USUARIO, MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO ENVIADO A TRAVÉS DEL SIO, Y CONFIRMADO VIA TELEFÓNICA, PARA QUE LO ACOMPAÑE A TRIBUNALES A RECIBIR EL PAGO. TIEMPO: INDETERMINADO.	

F.2.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: F.2. PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DEFENSA LEGAL GRATUITA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DEFENSOR	NOTA: ASUNTO FAVORABLE PARA EL USUARIO. **FIN DEL PROCEDIMIENTO** **JUICIO ORAL MERCANTIL MODALIDAD EN LINEA.**	
	28. RECABA FIRMA ELECTRÓNICA DEL USUARIO EN DEMANDA O CONTESTACIÓN DE DEMANDA Y SE PRESENTA MEDIANTE EL USO DE LA PLATAFORMA DIGITAL DEL JUZGADO, SUBIENDO LOS DOCUMENTOS FIRMADOS MEDIANTE EL USO DE LA FIRMA ELECTRÓNICA DEL USUARIO. TIEMPO: 1 HORA.	☐ DEMANDA
	29. REGISTRA EN EL SIO LA FECHA DE SU PRESENTACIÓN Y ARCHIVA EN EL EXPEDIENTE EL ACUSE DE RECIBIDO. TIEMPO: 1 DÍA.	☐ DEMANDA ☐ ACUSE
	30. REVISA CONTESTACIÓN DE DEMANDA DE LA IF, OBTIENE DEL PORTAL DEL JUZGADO COPIA PARA SU ARCHIVO EN EL EXPEDIENTE. SE CITA AL USUARIO PARA FIRMA Y ENVÍO ELECTRÓNICO DE LA PROMOCIÓN DE DESAHOGO DE VISTA DE CONTESTACIÓN A LA DEMANDA. INFORMA AL USUARIO LA FECHA DE LA AUDIENCIA PRELIMINAR MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO ENVIADO A TRAVÉS DEL SIO Y CONFIRMA VÍA TELEFÓNICA. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ CONTESTACIÓN DE DEMANDA ☐ EXPEDIENTE

F.2.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: F.2. PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DEFENSA LEGAL GRATUITA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DEFENSOR	**EN LOS CASOS DONDE:** • **LA IF CONTESTÓ LA DEMANDA.** • **LA IF NO CONTESTÓ LA DEMANDA.** • **LA IF DIO CONTESTACIÓN Y FORMULÓ RECONVENCIÓN.**	
	31. DESAHOGA AUDIENCIA PRELIMINAR EN PRESENCIA DEL USUARIO, SOLICITA SE ABRA JUICIO A PRUEBA Y EN ESE MOMENTO SE NOTIFICA PERSONALMENTE AL USUARIO LA FECHA DE LA AUDIENCIA DE JUICIO. SE OBTIENE GRABACIÓN DE LA AUDIENCIA PARA ARCHIVARLA AL EXPEDIENTE Y REGISTRA EN EL SIO. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ EXPEDIENTE
	32. DESAHOGA AUDIENCIA DE JUICIO EN PRESENCIA DEL USUARIO. SE OBTIENE LA GRABACIÓN PARA INTEGRARLA AL EXPEDIENTE Y REGISTRA EN EL SIO. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ EXPEDIENTE
	33. VERIFICA SENTENCIA Y OBTIENE COPIA PARA SU ARCHIVO EN EL EXPEDIENTE. MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO ENVIADO A TRAVÉS DEL SIO Y CONFIRMADO VIA TELEFÓNICA, CITA AL USUARIO PARA QUE ACUDA A LA CONDUSEF PARA EXPLICAR LA SENTENCIA. TIEMPO: INDETERMINADO.	

F.2.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: F.2. PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DEFENSA LEGAL GRATUITA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DEFENSOR	**¿LA SENTENCIA ES FAVORABLE PARA EL USUARIO?** **NO** CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD NÚMERO 37. **SÍ** 34. VERIFICA SI SE INTERPUSO JUICIO DE AMPARO E INFORMA AL USUARIO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO ENVIADO A TRAVÉS DEL SIO Y CONFIRMA VÍA TELEFÓNICA. ARCHIVA ACUERDO EMITIDO POR EL JUEZ EN EL EXPEDIENTE. TIEMPO: INDETERMINADO. **EN LOS CASOS DONDE:** a) **EL USUARIO INTERPUSO JUICIO DE AMPARO Y LA IF NO.** b) **LA IF INTERPUSO JUICIO DE AMPARO Y EL USUARIO NO.** c) **AMBAS PARTES INTERPUSIERON JUICIO DEAMPARO.** **(REGISTRA DICHA CIRCUNSTANCIA EN EL SIO)** **NO SE INTERPUSO JUICIO DE AMPARO DE NINGUNA DE LAS PARTES.**	☐ ACUERDO

F.2.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: F.2. PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DEFENSA LEGAL GRATUITA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DEFENSOR	35. NOTIFICA AL USUARIO LA FECHA EN LA QUE EL JUEZ EMITIRÁ LA RESOLUCIÓN DEL JUICIO DE AMPARO, MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO ENVIADO A TRAVÉS DEL SIO Y CONFIRMA VÍA TELEFÓNICA. ARCHIVA ACUERDO EMITIDO POR EL JUEZ EN EL EXPEDIENTE. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ ACUERDO
	36. RECIBE SENTENCIA DEL JUICIO DE AMPARO Y LA ARCHIVA EN EL EXPEDIENTE. TIEMPO: INDETERMINADO. **¿LA SENTENCIA DEL JUICIO DE AMPARO ES FAVORABLE?** **SÍ** CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD NÚMERO 38. **NO**	☐ ACUERDO
	37. CITA AL USUARIO, MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO ENVIADO A TRAVÉS DEL SIO Y CONFIRMADO VIA TELEFÓNICA, PARA QUE ACUDA A LA CONDUSEF PARA EXPLICAR LA SENTENCIA DEL JUICIO DE AMPARO. NOTA: EL ASUNTO NO FUE FAVORABLE PARA EL USUARIO. TIEMPO: INDETERMINADO. **FIN DEL PROCEDIMIENTO**	☐ ESCRITO DE EJECUCIÓN DE SENTENCIA ☐ ACUSE

F.2.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: F.2. PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DEFENSA LEGAL GRATUITA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DEFENSOR	38. CITA AL USUARIO, MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO ENVIADO A TRAVÉS DEL SIO Y CONFIRMADO VIA TELEFÓNICA, PARA QUE ACUDA A LA CONDUSEF PARA FIRMAR Y PRESENTAR ESCRITO DE EJECUCIÓN DE SENTENCIA. SE PRESENTA MEDIANTE PORTAL EN LÍNEA Y ARCHIVA EN EL EXPEDIENTE EL ACUSE DE RECIBIDO. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ ESCRITO DE EJECUCIÓN DE SENTENCIA ☐ ACUSE
	39. CITA AL USUARIO, MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO ENVIADO A TRAVÉS DEL SIO Y CONFIRMADO VIA TELEFÓNICA, PARA QUE ACUDA A LA CONDUSEF PARA FIRMAR Y PRESENTAR MEDIANTE EL PORTAL EN LÍNEA REQUERIMIENTO VOLUNTARIO DE SENTENCIA. ARCHIVA EN EL EXPEDIENTE EL ACUSE DE RECIBIDO. TIEMPO: INDETERMINADO. **PAGO DEL PRINCIPAL Y ACCESORIOS.**	☐ ESCRITO DE EJECUCIÓN DE SENTENCIA ☐ ACUSE
	40. CITA AL USUARIO, MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO ENVIADO A TRAVÉS DEL SIO, Y CONFIRMADO VIA TELEFÓNICA, PARA QUE LO ACOMPAÑE A TRIBUNALES A RECIBIR EL PAGO. TIEMPO: INDETERMINADO. NOTA: ASUNTO FAVORABLE PARA EL USUARIO.	

F.2.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: F.2. PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DEFENSA LEGAL GRATUITA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DEFENSOR	**PAGO DEL PRINCIPAL.**	
	41. CITA AL USUARIO, MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO ENVIADO A TRAVÉS DEL SIO Y CONFIRMADO VIA TELEFÓNICA, PARA QUE ACUDA A LA CONDUSEF PARA FIRMAR INCIDENTE DE ACCESORIOS. LO PRESENTA EN TRIBUNALES Y ARCHIVA EN EL EXPEDIENTE EL ACUSE DE RECIBIDO. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ INCIDENTE DE ACCESORIOS ☐ ACUSE
	42. INFORMA AL USUARIO, MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO ENVIADO A TRAVÉS DEL SIO Y CONFIRMADO VÍA TELEFÓNICA, LA SENTENCIA INTERLOCUTORIA DE ACCESORIOS, LA CUAL SE ARCHIVA EN EL EXPEDIENTE. TIEMPO: INDETERMINADO. **¿LA SENTENCIA INTERLOCUTORIA FAVORABLE?** **NO** REGRESA A LA ACTIVIDAD NÚMERO 41. **SÍ**	☐ SENTENCIA INTERLOCUTORIA

F.2.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: F.2. PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DEFENSA LEGAL GRATUITA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DEFENSOR	43. CITA AL USUARIO, MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO ENVIADO A TRAVÉS DEL SIO, Y CONFIRMADO VIA TELEFÓNICA, PARA QUE LO ACOMPAÑE A TRIBUNALES A RECIBIR EL PAGO. TIEMPO: INDETERMINADO. NOTA: ASUNTO FAVORABLE PARA EL USUARIO.	
	44. CITA A L USUARIO POR CORREO ELECTRÓNICO ENVIADO A TRAVÉS DEL SIO Y CONFIRMADO VÍA TELEFÓNICA, PARA FIRMAR INCIDENTE REQUERIMIENTO FORZOSO DE SENTENCIA. LO PRESENTA EN TRIBUNALES Y ARCHIVA EN EL EXPEDIENTE ACUSE DE RECIBIDO. **PAGO DE PRINCIPAL Y ACCESORIOS.**	☐ INCIDENTE REQUERIMIENTO FORZOSO DE SENTENCIA ☐ ACUSE
	45. CITA AL USUARIO, MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO ENVIADO A TRAVÉS DEL SIO Y CONFIRMADO VIA TELEFÓNICA, PARA QUE LO ACOMPAÑE A TRIBUNALES A RECIBIR EL PAGO. TIEMPO: INDETERMINADO.	

F.2.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: F.2. PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DEFENSA LEGAL GRATUITA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DEFENSOR	46. INFORMA AL USUARIO, MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO ENVIADO A TRAVÉS DEL SIO Y CONFIRMADO VÍA TELEFÓNICA, LA SENTENCIA INTERLOCUTORIA DE ACCESORIOS, LA CUAL SE ARCHIVA EN EL EXPEDIENTE. TIEMPO: INDETERMINADO. **¿LA SENTENCIA INTERLOCUTORIAES FAVORABLE?** **NO** REGRESA A LA ACTIVIDAD NÚMERO 34. **SÍ** 47. CITA AL USUARIO, MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO ENVIADO A TRAVÉS DEL SIO, Y CONFIRMADO VIA TELEFÓNICA, PARA QUE LO ACOMPAÑE A TRIBUNALES A RECIBIR EL PAGO. TIEMPO: INDETERMINADO. NOTA: ASUNTO FAVORABLE. **FIN DEL PROCEDIMIENTO** **<u>JUICIO ORDINARIO MERCANTIL.</u>** 48. RECABA FIRMA ELECTRÓNICA DEL USUARIO EN DEMANDA O CONTESTACIÓN DE DEMANDA. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ SENTENCIA INTERLOCUTORIA ☐ EXPEDIENTE ☐ DEMANDA

F.2.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: F.2. PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DEFENSA LEGAL GRATUITA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DEFENSOR	49. PRESENTA DEMANDA O CONTESTACIÓN DE DEMANDA EN TRIBUNALES. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ DEMANDA
	50. REVISA CONTESTACIÓN DE DEMANDA DE LA IF E INFORMA AL USUARIO POR CORREO ELECTRÓNICO Y VÍA TELEFÓNICA LA FECHA DE LA AUDIENCIA PRELIMINAR. TIEMPO: INDETERMINADO. **EN LOS CASOS DONDE:** • **LA IF CONTESTÓ LA DEMANDA.** • **LA IF NO CONTESTÓ LA DEMANDA.** • **LA IF DIO CONTESTACIÓN Y FORMULÓ RECONVENCIÓN.**	☐ CONTESTACIÓN DE DEMANDA
	51. DESAHOGA AUDIENCIA PRELIMINAR EN PRESENCIA DEL USUARIO, SOLICITA SE ABRA JUICIO A PRUEBA Y EN ESE MOMENTO SE NOTIFICA PERSONALMENTE AL USUARIO LA FECHA DE LA AUDIENCIA DE PRUEBAS. TIEMPO: INDETERMINADO.	

F.2.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: F.2. PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DEFENSA LEGAL GRATUITA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DEFENSOR	52. VERIFICA OFRECIMIENTO DE PRUEBAS E INFORMA AL USUARIO POR CORREO ELECTRÓNICO Y VÍA TELEFÓNICA. TIEMPO: INDETERMINADO. 53. DESAHOGA AUDIENCIA DE PRUEBAS EN PRESENCIA DEL USUARIO. TIEMPO: INDETERMINADO. 54. VERIFICA AUTO PARA OFRECER ALEGATOS E INFORMA POR CORREO ELECTRÓNICO Y VÍA TELEFÓNICA AL USUARIO LA FECHA PARA OIR SENTENCIA O RESOLUCIÓN. TIEMPO: INDETERMINADO. 55. ASISTE AL USUARIO EN LA CITA A LAS PARTES PARA OÍR SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO. **EN LOS CASOS DONDE:** • **LA SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA ES FAVORABLE PARA EL USUARIO.** • **LA SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA ES FAVORABLE PARA LA IF.**	

F.2.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: F.2. PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DEFENSA LEGAL GRATUITA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DEFENSOR	56. VERIFICA SI SE INTERPUSO RECURSO DE APELACIÓN E INFORMA AL USUARIO POR CORREO ELECTRÓNICO Y VÍA TELEFÓNICA. TIEMPO: INDETERMINADO. **EN LOS CASOS DONDE:** • **AMBAS PARTES INTERPUSIERON RECURSO DE APELACIÓN.** • **LA IF INTERPUSO RECURSO DE APELACIÓN Y EL USUARIO NO.** • **EL USUARIO INTERPUSO RECURSO DE APELACIÓN Y LA IF NO.** 57. ASISTE AL USUARIO EN LA CITA A LAS PARTES PARA OÍR RESOLUCIÓN. TIEMPO: INDETERMINADO. **EN LOS CASOS DONDE:** • **LA SENTENCIA ES FAVORABLE PARA EL USUARIO.** • **LA SENTENCIA ES FAVORABLE PARA LA IF.** 58. VERIFICA SI SE INTERPUSO JUICIO DE AMPARO E INFORMA AL USUARIO POR CORREO ELECTRÓNICO Y VÍA TELEFÓNICA. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ SENTENCIA

F.2.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: F.2. PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DEFENSA LEGAL GRATUITA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DEFENSOR	59. INFORMA AL USUARIO POR CORREO ELECTRÓNICO Y VÍA TELEFÓNICA, NO SE INTERPUSO JUICIO DE AMPARO DE NINGUNA DE LAS PARTES. TIEMPO: INDETERMINADO. **EN LOS CASOS DONDE:** • **AMBAS PARTES INTERPUSIERON JUICIO DE AMPARO.** • **LA IF INTERPUSO JUICIO DE AMPARO Y EL USUARIO NO.** • **EL USUARIO INTERPUSO JUICIO DE AMPARO Y LA IF NO.** 60. ASISTE AL USUARIO EN LA CITA A LAS PARTES PARA OÍR RESOLUCIÓN DEL JUICIO DE AMPARO. TIEMPO: INDETERMINADO. 61. RECIBE SENTENCIA DEL JUICIO DE AMPARO. TIEMPO: INDETERMINADO. **¿LA SENTENCIA DEL JUICIO DEAMPARO ES FAVORABLE?** **SÍ** CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD NÚMERO 63.	☐ ACUERDO

F.2.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: F.2. PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DEFENSA LEGAL GRATUITA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DEFENSOR	**NO** 62. EL ASUNTO NO FUE FAVORABLE PARA EL USUARIO. CITA AL USUARIO POR CORREO ELECTRÓNICO Y VÍA TELEFÓNICA PARA NOTIFICARLE PERSONALMENTE Y EXPLICAR LOS MOTIVOS DE LA RESOLUCIÓN. TIEMPO: INDETERMINADO. **FIN DEL PROCEDIMIENTO** 63. CITA AL USUARIO POR CORREO ELECTRÓNICO Y VÍA TELEFÓNICA PARA FIRMAR ESCRITO DE EJECUCIÓN DE SENTENCIA Y LO PRESENTA EN TRIBUNALES. TIEMPO: INDETERMINADO. 64. CITA AL USUARIO POR CORREO ELECTRÓNICO Y VÍA TELEFÓNICA PARA FIRMAR REQUERIMIENTO VOLUNTARIO DE SENTENCIA Y LO PRESENTA EN TRIBUNALES. TIEMPO: INDETERMINADO. **PAGO DEL PRINCIPAL Y ACCESORIOS.** 65. CITA AL USUARIO POR CORREO ELECTRÓNICO Y VÍA TELEFÓNICA PARA FIRMAR INCIDENTE REQUERIMIENTO FORZOSO DE SENTENCIA Y LO PRESENTA EN TRIBUNALES.	

F.2.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: F.2. PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DEFENSA LEGAL GRATUITA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DEFENSOR	66. ACOMPAÑA AL USUARIO A TRIBUNALES PARA RECIBIR EL PAGO. NOTA: ASUNTO FAVORABLE PARA EL USUARIO. TIEMPO: INDETERMINADO. **PAGO DEL PRINCIPAL.** 67. CITA AL USUARIO POR CORREO ELECTRÓNICO Y VÍA TELEFÓNICA PARA FIRMAR INCIDENTE DE ACCESORIOS Y LO PRESENTA EN TRIBUNALES. TIEMPO: INDETERMINADO. 68. INFORMA AL USUARIO POR CORREO ELECTRÓNICO Y VÍA TELEFÓNICA LA SENTENCIA INTERLOCUTORIA DE ACCESORIOS. TIEMPO: INDETERMINADO. **¿LA SENTENCIA INTERLOCUTORIA FAVORABLE?** **NO** REGRESA A LA ACTIVIDAD NÚMERO 56. **SÍ**	☐ INCIDENTE

F.2.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: F.2. PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DEFENSA LEGAL GRATUITA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DEFENSOR	69. ACOMPAÑA AL USUARIO A TRIBUNALES PARA RECIBIR EL PAGO. NOTA: ASUNTO FAVORABLE PARA EL USUARIO. TIEMPO: INDETERMINADO. 70. CITA POR CORREO ELECTRÓNICO Y VÍA TELEFÓNICA AL USUARIO PARA NOTIFICARLE PERSONALMENTE LA SENTENCIA INTERLOCUTORIA DE ACCESORIOS. TIEMPO: INDETERMINADO. **¿LA SENTENCIA INTERLOCUTORIA FAVORABLE?** **NO** REGRESA A LA ACTIVIDAD NÚMERO 67. **SÍ** 71. ACOMPAÑA AL USUARIO A TRIBUNALES PARA RECIBIR EL PAGO. TIEMPO: INDETERMINADO. **FIN DEL PROCEDIMIENTO**	

F.2.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: F.2. PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DEFENSA LEGAL GRATUITA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DEFENSOR	**JUICIO ESPECIAL HIPOTECARIO.**	
	72. RECABA FIRMA DEL USUARIO EN DEMANDA O CONTESTACIÓN DE DEMANDA. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ DEMANDA
	73. PRESENTA DEMANDA O CONTESTACIÓN DE DEMANDA EN TRIBUNALES. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ DEMANDA
	74. REVISA CONTESTACIÓN DE DEMANDA DE LA IF E INFORMA AL USUARIO POR CORREO ELECTRÓNICO Y VÍA TELEFÓNICA LA FECHA DE LA AUDIENCIA PRELIMINAR. TIEMPO: INDETERMINADO. **EN LOS CASOS DONDE:** • **LA IF CONTESTÓ LA DEMANDA.** • **LA IF NO CONTESTÓ LA DEMANDA.** • **LA IF DIO CONTESTACIÓN Y FORMULÓ RECONVENCIÓN.**	☐ CONTESTACIÓN DE DEMANDA

F.2.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: F.2. PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DEFENSA LEGAL GRATUITA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DEFENSOR	75. DESAHOGA AUDIENCIA PRELIMINAR EN PRESENCIA DEL USUARIO, SOLICITA SE ABRA JUICIO A PRUEBA Y EN ESE MOMENTO SE NOTIFICA PERSONALMENTE AL USUARIO LA FECHA DE LA AUDIENCIA DE PRUEBAS. TIEMPO: INDETERMINADO. 76. VERIFICA OFRECIMIENTO DE PRUEBAS E INFORMA AL USUARIO POR CORREO ELECTRÓNICO Y VÍA TELEFÓNICA. TIEMPO: INDETERMINADO. 77. DESAHOGA AUDIENCIA DE PRUEBAS EN PRESENCIA DEL USUARIO. TIEMPO: INDETERMINADO. 78. VERIFICA AUTO PARA OFRECER ALEGATOS E INFORMA POR CORREO ELECTRÓNICO Y VÍA TELEFÓNICA AL USUARIO LA FECHA PARA OIR SENTENCIA O RESOLUCIÓN. TIEMPO: INDETERMINADO. 79. ASISTE AL USUARIO EN LA CITA A LAS PARTES PARA OÍR SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO.	

F.2.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: F.2. PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DEFENSA LEGAL GRATUITA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DEFENSOR	**EN LOS CASOS DONDE:** • **LA SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA ES FAVORABLE PARA EL USUARIO.** • **LA SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA ES FAVORABLE PARA LA IF.** 80. VERIFICA SI SE INTERPUSO RECURSO DE APELACIÓN E INFORMA AL USUARIO POR CORREO ELECTRÓNICO Y VÍA TELEFÓNICA. TIEMPO: INDETERMINADO. **EN LOS CASOS DONDE:** • **AMBAS PARTES INTERPUSIERON RECURSO DE APELACIÓN.** • **LA IF INTERPUSO RECURSO DE APELACIÓN Y EL USUARIO NO.** • **EL USUARIO INTERPUSO RECURSO DE APELACIÓN Y LA IF NO.** 81. ASISTE AL USUARIO EN LA CITA A LAS PARTES PARA OÍR RESOLUCIÓN. TIEMPO: INDETERMINADO. **EN LOS CASOS DONDE:** • **LA SENTENCIA ES FAVORABLE PARA EL USUARIO.** • **LA SENTENCIA ES FAVORABLE PARA LA IF.**	

F.2.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: F.2. PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DEFENSA LEGAL GRATUITA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DEFENSOR	82. VERIFICA SI SE INTERPUSO JUICIO DE AMPARO E INFORMA AL USUARIO POR CORREO ELECTRÓNICO Y VÍA TELEFÓNICA. . TIEMPO: INDETERMINADO. 83. NO SE INTERPUSO JUICIO DE AMPARO DE NINGUNA DE LAS PARTES E INFORMA AL USUARIO POR CORREO ELECTRÓNICO Y VÍA TELEFÓNICA. TIEMPO: INDETERMINADO. **EN LOS CASOS DONDE:** • **AMBAS PARTES INTERPUSIERON JUICIO DE AMPARO.** • **LA IF INTERPUSO JUICIO DE AMPARO Y EL USUARIO NO.** • **EL USUARIO INTERPUSO JUICIO DE AMPARO Y LA IF NO.** 84. ASISTE AL USUARIO EN LA CITA A LAS PARTES PARA OÍR RESOLUCIÓN DEL JUICIO DE AMPARO. TIEMPO: INDETERMINADO. 85. RECIBE SENTENCIA DEL JUICIO DE AMPARO. TIEMPO: INDETERMINADO.	

F.2.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: F.2. PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DEFENSA LEGAL GRATUITA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DEFENSOR	**¿LA SENTENCIA DEL JUICIO DEAMPARO ES FAVORABLE?** **SÍ** CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD NÚMERO 87. **NO** 86. EL ASUNTO NO FUE FAVORABLE PARA EL USUARIO. CITA AL USUARIO POR CORREO ELECTRÓNICO Y VÍA TELEFÓNICA PARA NOTIFICARLE PERSONALMENTE Y EXPLICAR LOS MOTIVOS DE LA RESOLUCIÓN. TIEMPO: INDETERMINADO. **FIN DEL PROCEDIMIENTO** 87. CITA AL USUARIO POR CORREO ELECTRÓNICO Y VÍA TELEFÓNICA PARA FIRMAR ESCRITO DE EJECUCIÓN DE SENTENCIA Y LO PRESENTA EN TRIBUNALES. TIEMPO: INDETERMINADO. 88. CITA AL USUARIO POR CORREO ELECTRÓNICO Y VÍA TELEFÓNICA PARA FIRMAR REQUERIMIENTO VOLUNTARIO DE SENTENCIA Y LO PRESENTA EN TRIBUNALES. TIEMPO: INDETERMINADO.	

F.2.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: F.2. PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DEFENSA LEGAL GRATUITA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DEFENSOR	**PAGO DEL PRINCIPAL Y ACCESORIOS.** 89. CITA AL USUARIO POR CORREO ELECTRÓNICO Y VÍA TELEFÓNICA PARA FIRMAR INCIDENTE REQUERIMIENTO FORZOSO DE SENTENCIA Y LO PRESENTA EN TRIBUNALES. 90. ACOMPAÑA AL USUARIO A TRIBUNALES PARA RECIBIR EL PAGO. NOTA: ASUNTO FAVORABLE PARA EL USUARIO. TIEMPO: INDETERMINADO. **PAGO DEL PRINCIPAL.** 91. CITA AL USUARIO POR CORREO ELECTRÓNICO Y VÍA TELEFÓNICA PARA FIRMAR INCIDENTE DE ACCESORIOS Y LO PRESENTA EN TRIBUNALES. TIEMPO: INDETERMINADO. 92. INFORMA AL USUARIO POR CORREO ELECTRÓNICO Y VÍA TELEFÓNICA LA SENTENCIA INTERLOCUTORIA DE ACCESORIOS. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ INCIDENTE

F.2.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA		
SUBPROCEDIMIENTO: F.2. PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DEFENSA LEGAL GRATUITA		
RESPONSABLE	**ACTIVIDAD**	**DOCUMENTOS INVOLUCRADOS**
DEFENSOR	**¿LA SENTENCIA INTERLOCUTORIA FAVORABLE?** **NO** REGRESA A LA ACTIVIDAD NÚMERO 80. **SÍ** 93. ACOMPAÑA AL USUARIO A TRIBUNALES PARA RECIBIR EL PAGO. NOTA: ASUNTO FAVORABLE PARA EL USUARIO. TIEMPO: INDETERMINADO. 94. CITA POR CORREO ELECTRÓNICO Y VÍA TELEFÓNICA AL USUARIO PARA NOTIFICARLE PERSONALMENTE LA SENTENCIA INTERLOCUTORIA DE ACCESORIOS. TIEMPO: INDETERMINADO. **¿LA SENTENCIA INTERLOCUTORIA FAVORABLE?** **NO** REGRESA A LA ACTIVIDAD NÚMERO 91. **SÍ**	

F.2.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: F.2. PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DEFENSA LEGAL GRATUITA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DEFENSOR	95. ACOMPAÑA AL USUARIO A TRIBUNALES PARA RECIBIR EL PAGO. TIEMPO: INDETERMINADO. **FIN DEL PROCEDIMIENTO** **<u>JUICIO EJECUTIVO MERCANTIL.</u>**	
	96. RECABA FIRMA DEL USUARIO EN DEMANDA O CONTESTACIÓN DE DEMANDA. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ DEMANDA
	97. PRESENTA DEMANDA O CONTESTACIÓN DE DEMANDA EN TRIBUNALES. TIEMPO: INDETERMINADO.	☐ DEMANDA
	98. REVISA CONTESTACIÓN DE DEMANDA DE LA IF E INFORMA AL USUARIO POR CORREO ELECTRÓNICO Y VÍA TELEFÓNICA LA FECHA DE LA AUDIENCIA PRELIMINAR. TIEMPO: INDETERMINADO. **EN LOS CASOS DONDE:** • **LA IF CONTESTÓ LA DEMANDA.** • **LA IF NO CONTESTÓ LA DEMANDA.** • **LA IF DIO CONTESTACIÓN Y FORMULÓ RECONVENCIÓN.**	☐ CONTESTACIÓN DE DEMANDA

F.2.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: F.2. PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DEFENSA LEGAL GRATUITA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DEFENSOR	99. DESAHOGA AUDIENCIA PRELIMINAR EN PRESENCIA DEL USUARIO, SOLICITA SE ABRA JUICIO A PRUEBA Y EN ESE MOMENTO SE NOTIFICA PERSONALMENTE AL USUARIO LA FECHA DE LA AUDIENCIA DE PRUEBAS. TIEMPO: INDETERMINADO. 100. VERIFICA OFRECIMIENTO DE PRUEBAS E INFORMA AL USUARIO POR CORREO ELECTRÓNICO Y VÍA TELEFÓNICA. TIEMPO: INDETERMINADO. 101. DESAHOGA AUDIENCIA DE PRUEBAS EN PRESENCIA DEL USUARIO. TIEMPO: INDETERMINADO. 102. VERIFICA AUTO PARA OFRECER ALEGATOS E INFORMA POR CORREO ELECTRÓNICO Y VÍA TELEFÓNICA AL USUARIO LA FECHA PARA OIR SENTENCIA O RESOLUCIÓN. TIEMPO: INDETERMINADO. 103. ASISTE AL USUARIO EN LA CITA A LAS PARTES PARA OÍR SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA. TIEMPO: INDETERMINADO.	

F.2.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: F.2. PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DEFENSA LEGAL GRATUITA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DEFENSOR	**EN LOS CASOS DONDE:** • **LA SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA ES FAVORABLE PARA EL USUARIO.** • **LA SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA ES FAVORABLE PARA LA IF.** 104.VERIFICA SI SE INTERPUSO RECURSO DE APELACIÓN E INFORMA AL USUARIO POR CORREO ELECTRÓNICO Y VÍA TELEFÓNICA. TIEMPO: INDETERMINADO. **EN LOS CASOS DONDE:** • **AMBAS PARTES INTERPUSIERON RECURSO DE APELACIÓN.** • **LA IF INTERPUSO RECURSO DE APELACIÓN Y EL USUARIO NO.** • **EL USUARIO INTERPUSO RECURSO DE APELACIÓN Y LA IF NO.** 105.ASISTE AL USUARIO EN LA CITA A LAS PARTES PARA OÍR RESOLUCIÓN. TIEMPO: INDETERMINADO. **EN LOS CASOS DONDE:** • **LA SENTENCIA ES FAVORABLE PARA EL USUARIO.** • **LA SENTENCIA ES FAVORABLE PARA LA IF.**	

F.2.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: F.2. PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DEFENSA LEGAL GRATUITA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DEFENSOR	106. VERIFICA SI SE INTERPUSO JUICIO DE AMPARO E INFORMA AL USUARIO POR CORREO ELECTRÓNICO Y VÍA TELEFÓNICA. TIEMPO: INDETERMINADO. 107. NO SE INTERPUSO JUICIO DE AMPARO DE NINGUNA DE LAS PARTES E INFORMA AL USUARIO POR CORREO ELECTRÓNICO Y VÍA TELEFÓNICA. TIEMPO: INDETERMINADO. **EN LOS CASOS DONDE:** • **AMBAS PARTES INTERPUSIERON JUICIO DE AMPARO.** • **LA IF INTERPUSO JUICIO DE AMPARO Y EL USUARIO NO.** • **EL USUARIO INTERPUSO JUICIO DE AMPARO Y LA IF NO.** 108. ASISTE AL USUARIO EN LA CITA A LAS PARTES PARA OÍR RESOLUCIÓN DEL JUICIO DE AMPARO. TIEMPO: INDETERMINADO. 109. RECIBE SENTENCIA DEL JUICIO DE AMPARO. TIEMPO: INDETERMINADO.	

F.2.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: F.2. PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DEFENSA LEGAL GRATUITA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DEFENSOR	**¿LA SENTENCIA DEL JUICIO DEAMPARO ES FAVORABLE?** **SÍ** CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD NÚMERO 111. **NO** 110. EL ASUNTO NO FUE FAVORABLE PARA EL USUARIO. CITA AL USUARIO POR CORREO ELECTRÓNICO Y VÍA TELEFÓNICA PARA NOTIFICARLE PERSONALMENTE Y EXPLICAR LOS MOTIVOS DE LA RESOLUCIÓN. TIEMPO: INDETERMINADO. **FIN DEL PROCEDIMIENTO** 111. CITA AL USUARIO POR CORREO ELECTRÓNICO Y VÍA TELEFÓNICA PARA FIRMAR ESCRITO DE EJECUCIÓN DE SENTENCIA Y LO PRESENTA EN TRIBUNALES. TIEMPO: INDETERMINADO. 112. CITA AL USUARIO POR CORREO ELECTRÓNICO Y VÍA TELEFÓNICA PARA FIRMAR REQUERIMIENTO VOLUNTARIO DE SENTENCIA Y LO PRESENTA EN TRIBUNALES. TIEMPO: INDETERMINADO.	

F.2.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBPROCEDIMIENTO: F.2. PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DEFENSA LEGAL GRATUITA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DEFENSOR	**PAGO DEL PRINCIPAL Y ACCESORIOS.** 113. CITA AL USUARIO POR CORREO ELECTRÓNICO Y VÍA TELEFÓNICA PARA FIRMAR INCIDENTE REQUERIMIENTO FORZOSO DE SENTENCIA Y LO PRESENTA EN TRIBUNALES. 114. ACOMPAÑA AL USUARIO A TRIBUNALES PARA RECIBIR EL PAGO. NOTA: ASUNTO FAVORABLE PARA EL USUARIO. TIEMPO: INDETERMINADO. **PAGO DEL PRINCIPAL.** 115. CITA AL USUARIO POR CORREO ELECTRÓNICO Y VÍA TELEFÓNICA PARA FIRMAR INCIDENTE DE ACCESORIOS Y LO PRESENTA EN TRIBUNALES. TIEMPO: INDETERMINADO. 116. INFORMA AL USUARIO POR CORREO ELECTRÓNICO Y VÍA TELEFÓNICA LA SENTENCIA INTERLOCUTORIA DE ACCESORIOS. TIEMPO: INDETERMINADO. **¿LA SENTENCIA INTERLOCUTORIA FAVORABLE?** **NO**	

F.2.2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

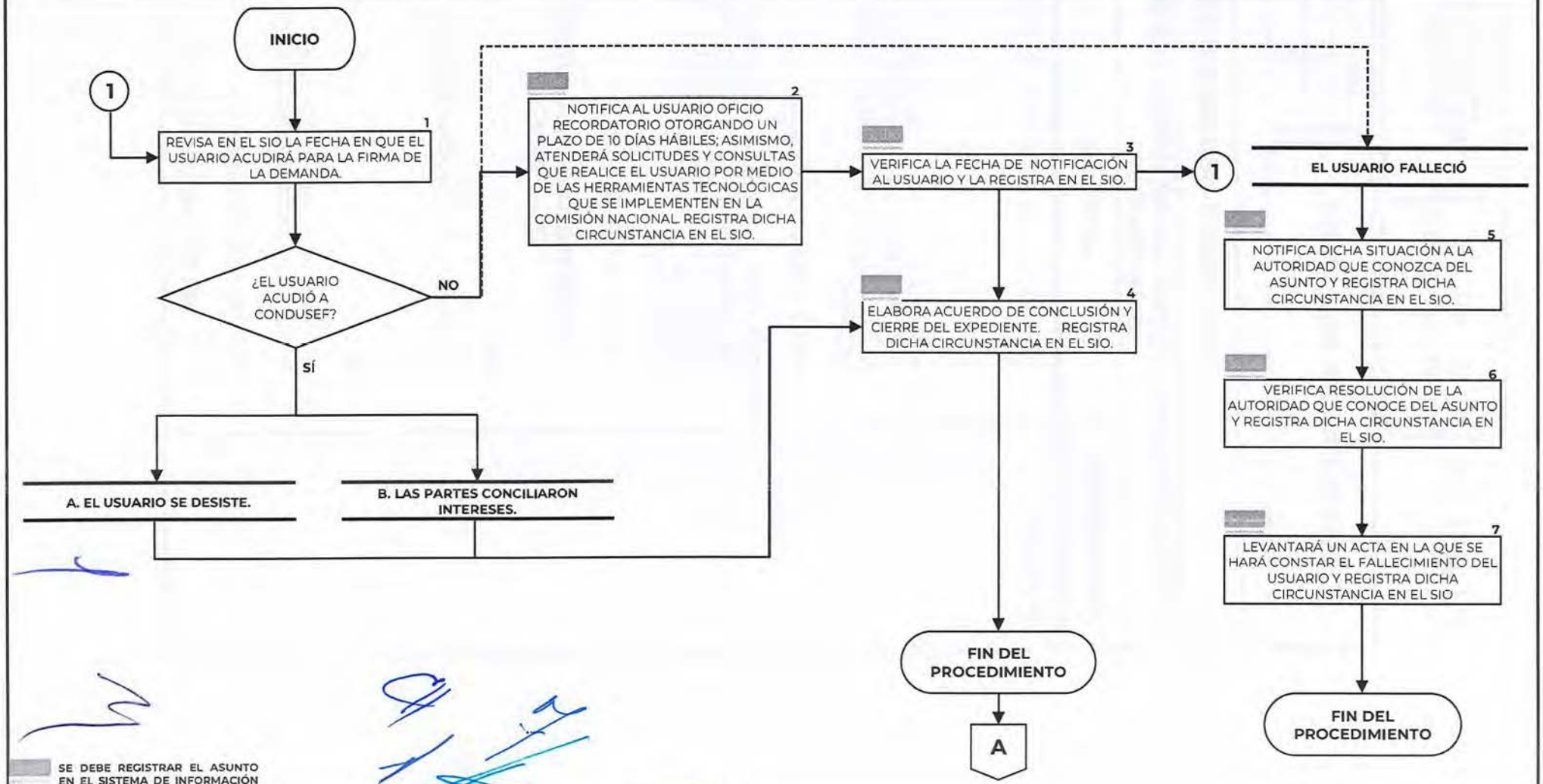
SUBPROCEDIMIENTO: F.2. PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DEFENSA LEGAL GRATUITA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DEFENSOR	REGRESA A LA ACTIVIDAD NÚMERO 104. **SÍ** 117. ACOMPAÑA AL USUARIO A TRIBUNALES PARA RECIBIR EL PAGO. NOTA: ASUNTO FAVORABLE PARA EL USUARIO. TIEMPO: INDETERMINADO. 118. CITA POR CORREO ELECTRÓNICO Y VÍA TELEFÓNICA AL USUARIO PARA NOTIFICARLE PERSONALMENTE LA SENTENCIA INTERLOCUTORIA DE ACCESORIOS. TIEMPO: INDETERMINADO. **¿LA SENTENCIA INTERLOCUTORIA FAVORABLE?** **NO** REGRESA A LA ACTIVIDAD NÚMERO 115. **SÍ** 119. ACOMPAÑA AL USUARIO A TRIBUNALES PARA RECIBIR EL PAGO. TIEMPO: INDETERMINADO. **FIN DEL PROCEDIMIENTO**	

F.2.3. DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: F.2. PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DEFENSA LEGAL GRATUITA

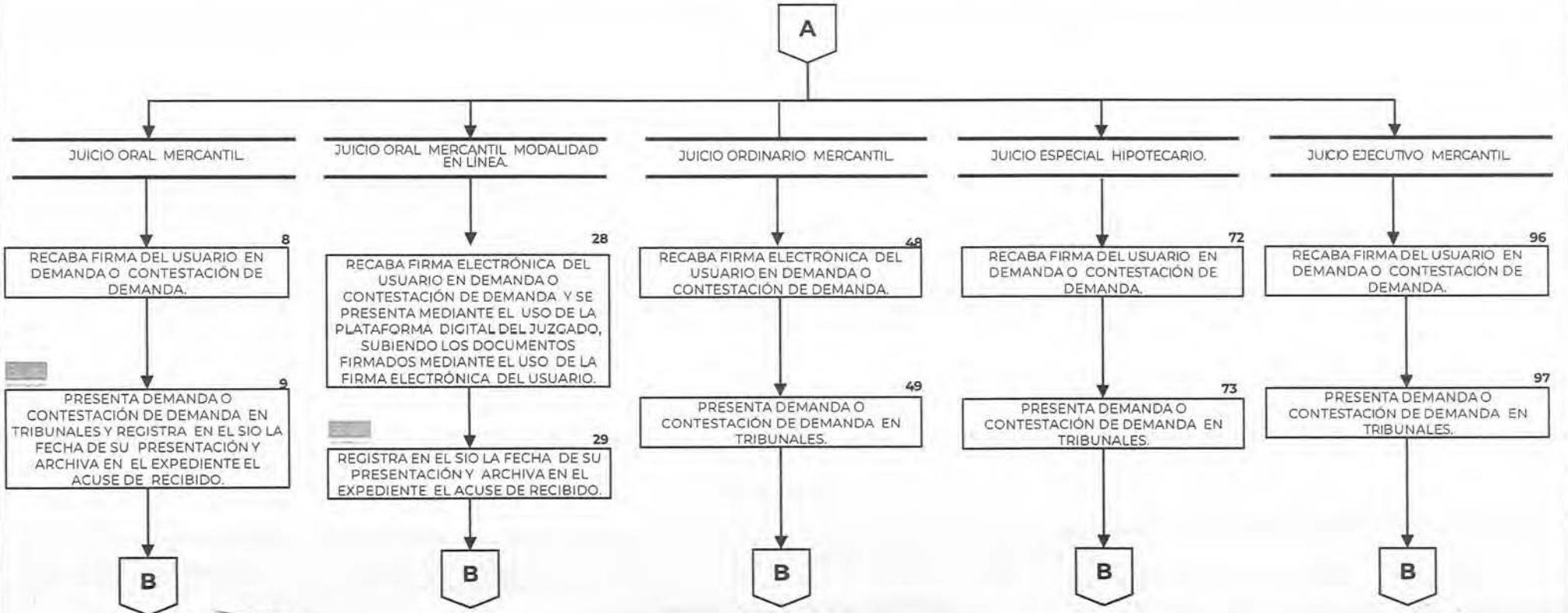
DEFENSOR



F.2.3. DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: F.2. PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DEFENSA LEGAL GRATUITA

DEFENSOR

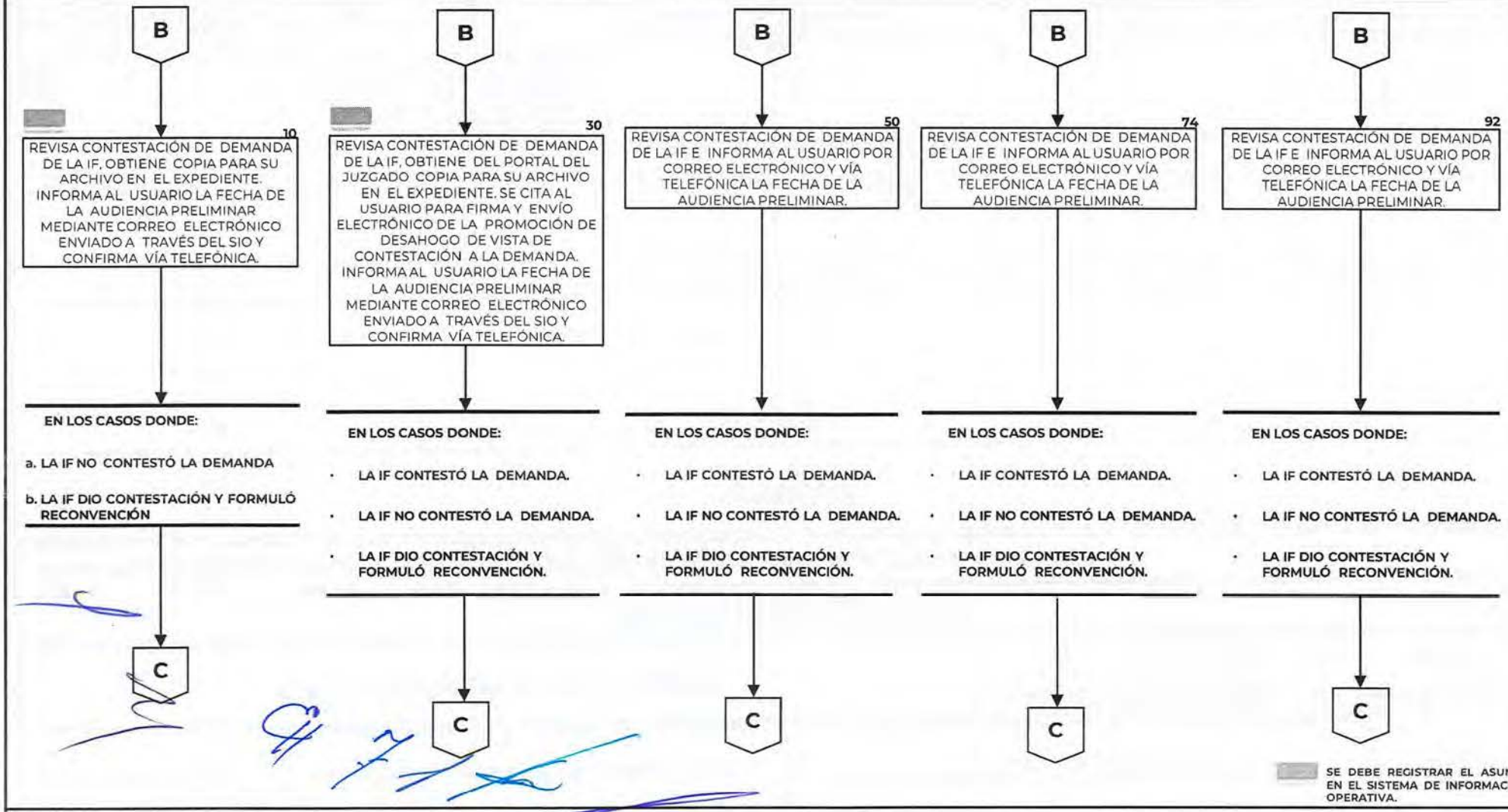


SE DEBE REGISTRAR EL ASUNTO EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN OPERATIVA.

F.2.3. DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: F.2. PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DEFENSA LEGAL GRATUITA

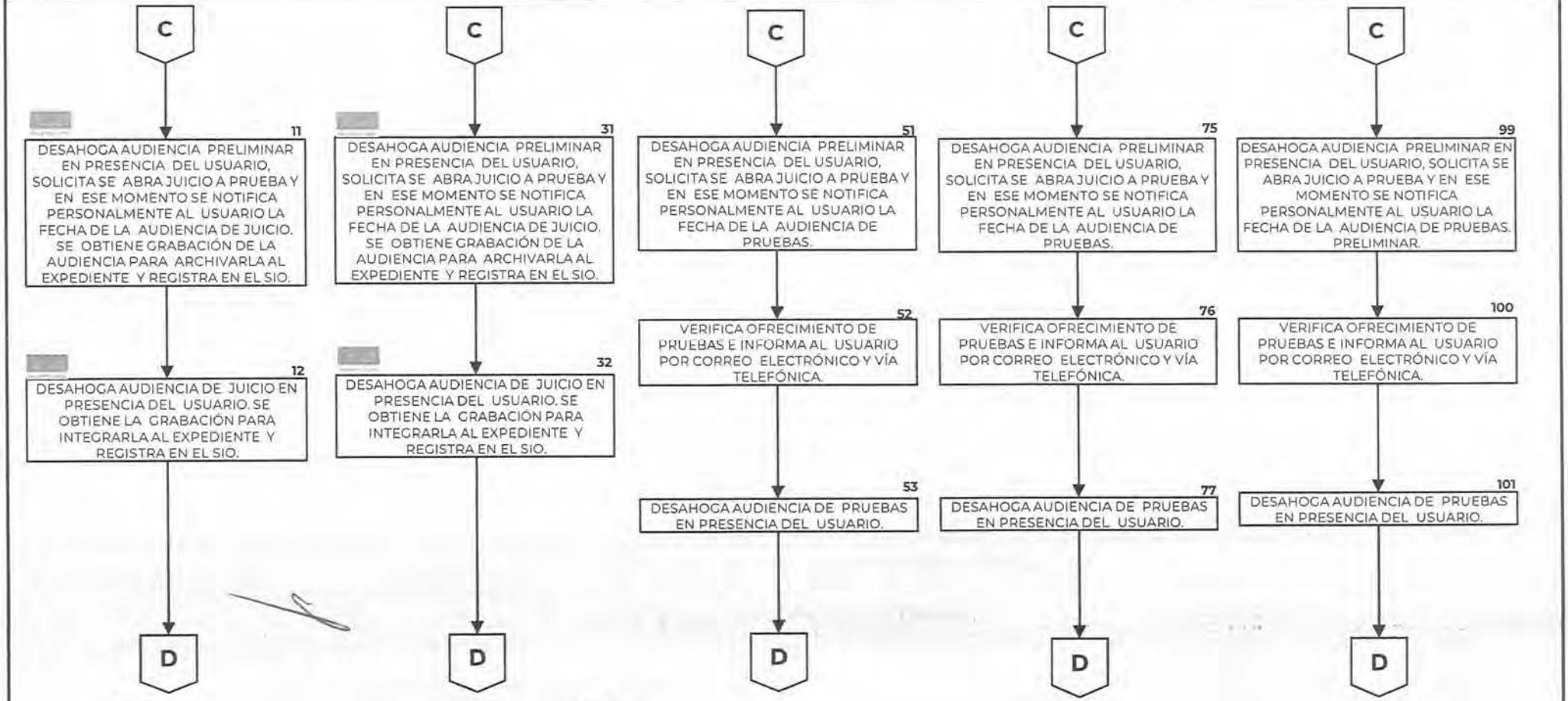
DEFENSOR



F.2.3. DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: F.2. PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DEFENSA LEGAL GRATUITA

DEFENSOR

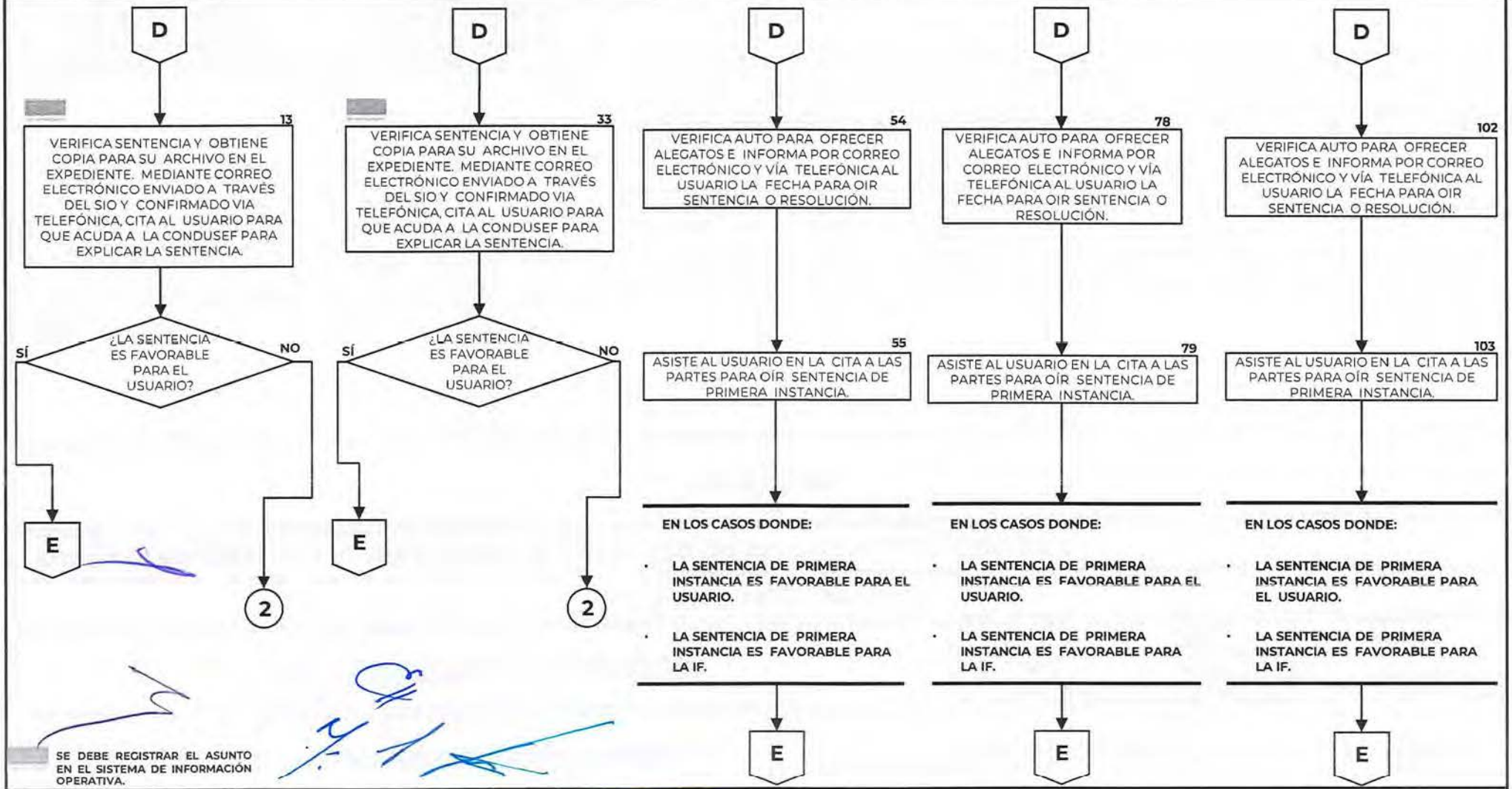


SE DEBE REGISTRAR EL ASUNTO EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN OPERATIVA.

F.2.3. DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: F.2. PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DEFENSA LEGAL GRATUITA

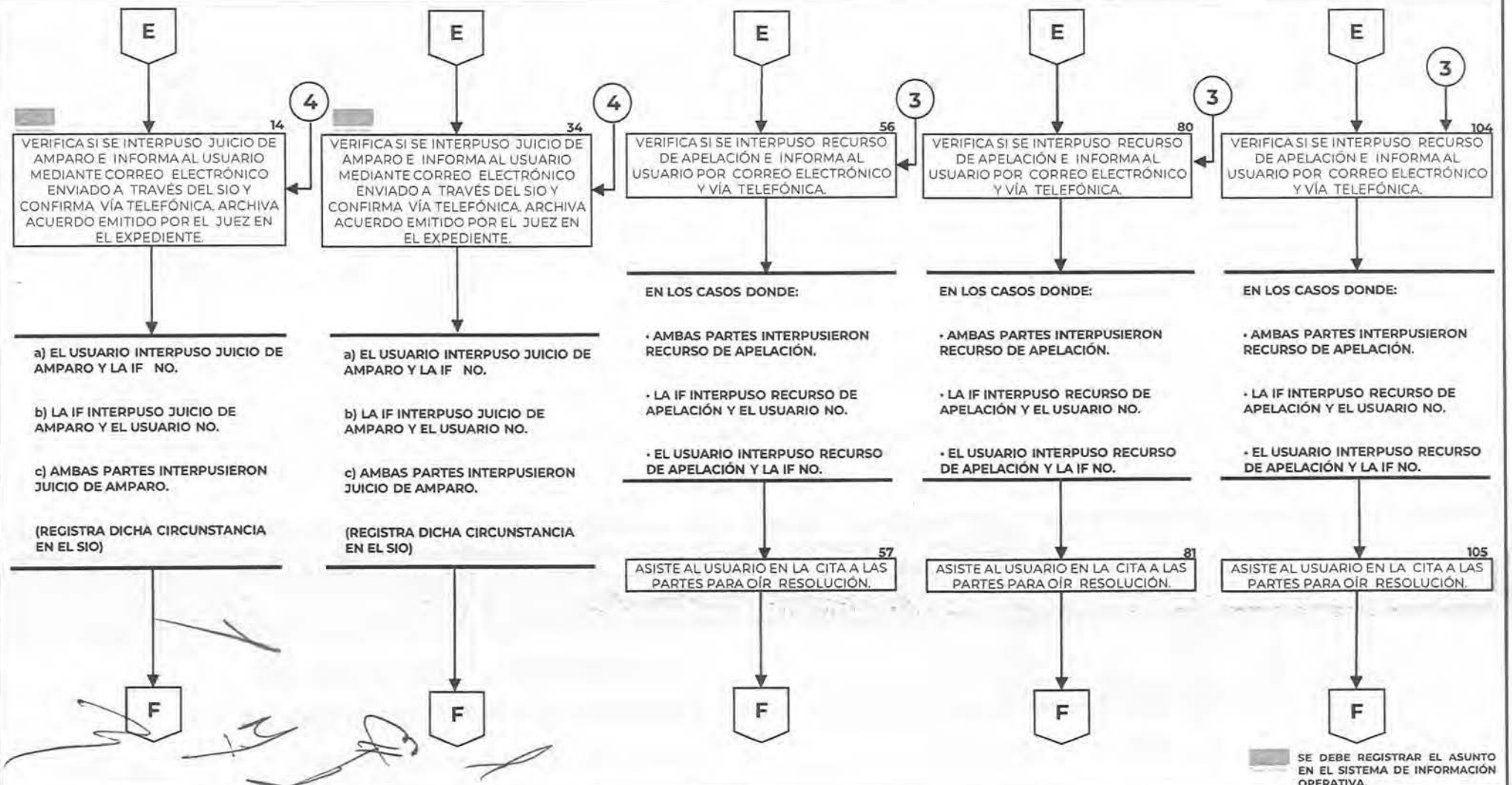
DEFENSOR



F.2.3. DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: F.2. PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DEFENSA LEGAL GRATUITA

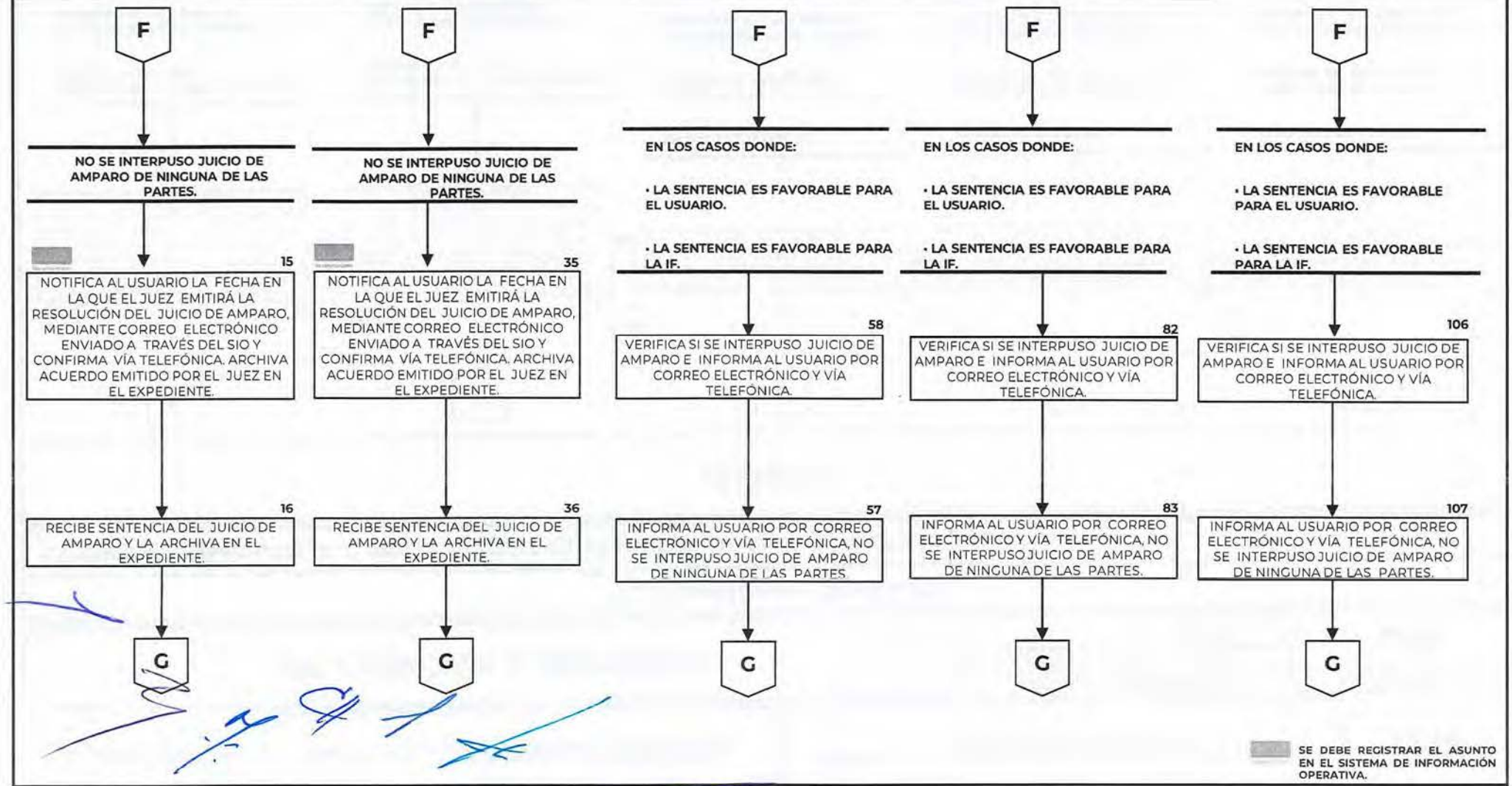
DEFENSOR



F.2.3. DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: F.2. PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DEFENSA LEGAL GRATUITA

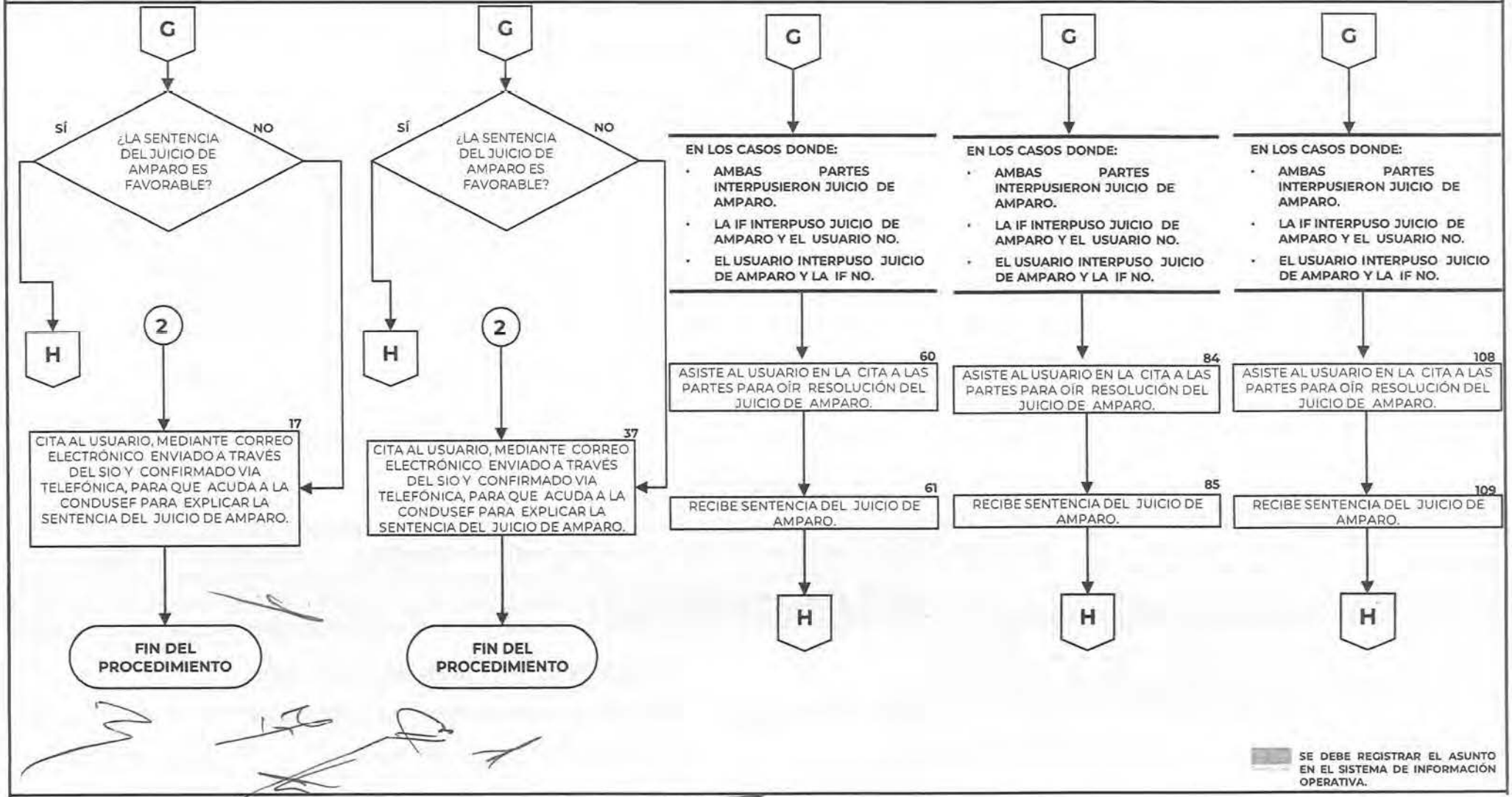
DEFENSOR



F.2.3. DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: F.2. PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DEFENSA LEGAL GRATUITA

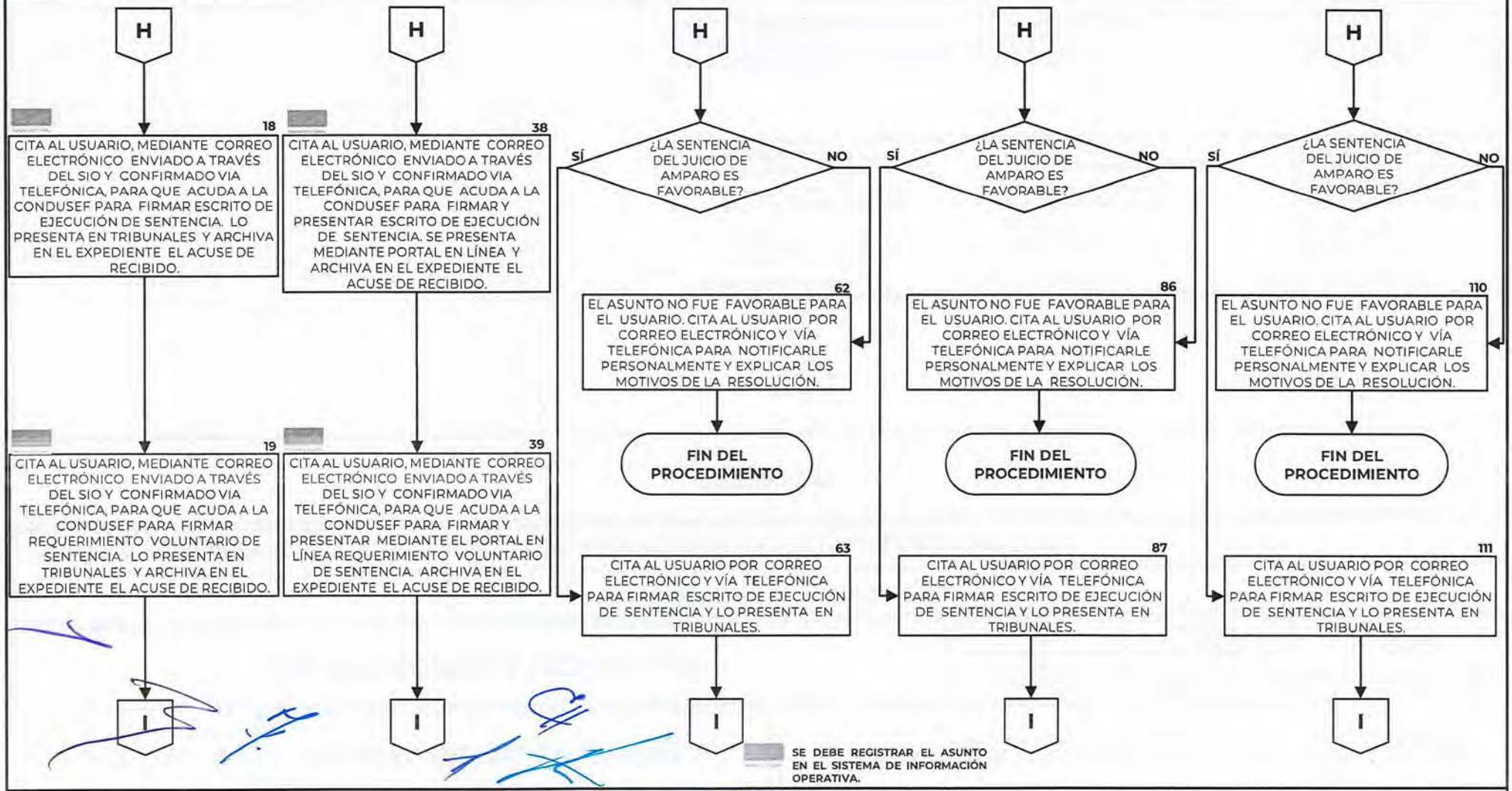
DEFENSOR



F.2.3. DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: F.2. PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DEFENSA LEGAL GRATUITA

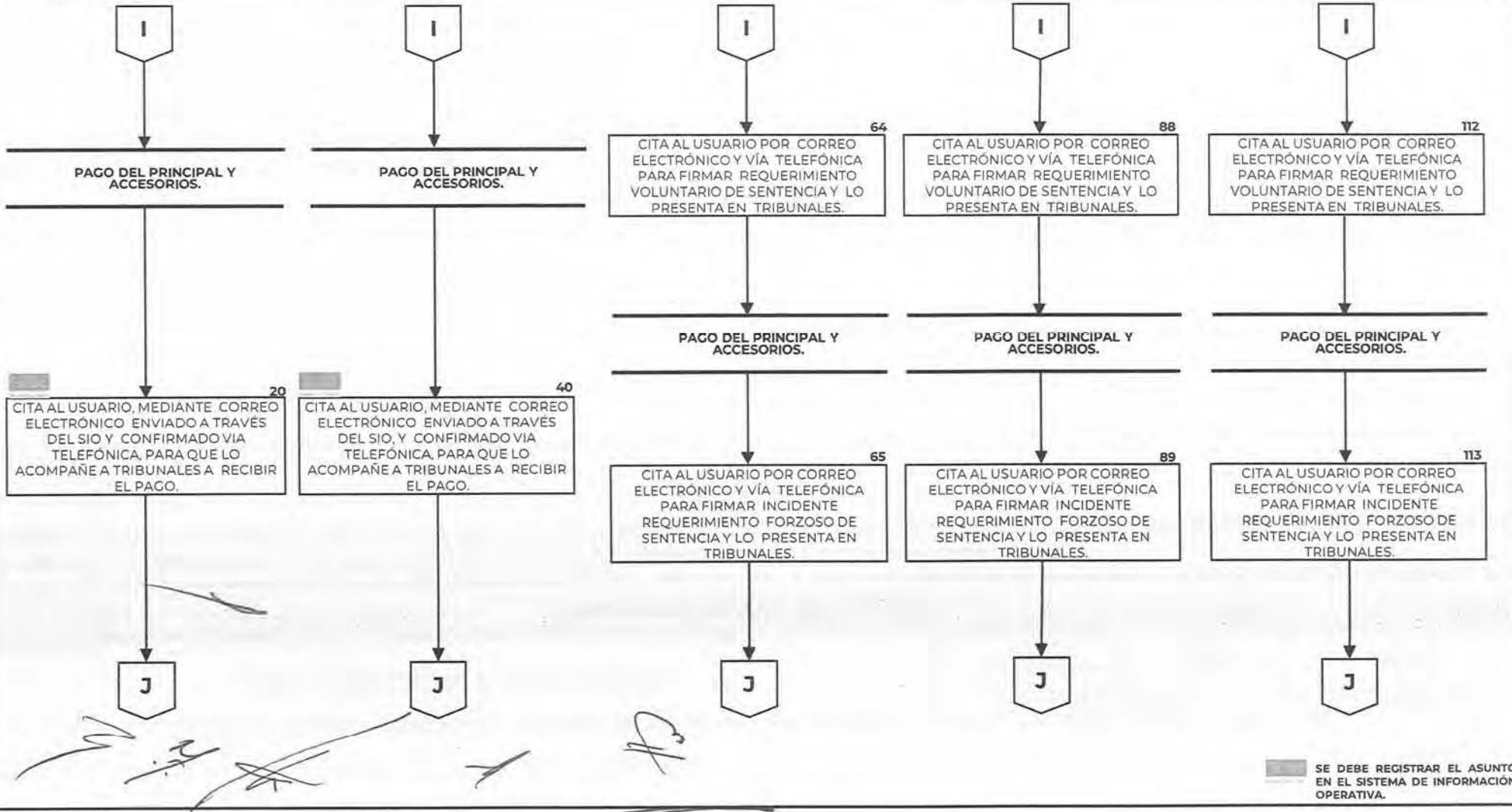
DEFENSOR



F.2.3. DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: F.2. PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DEFENSA LEGAL GRATUITA

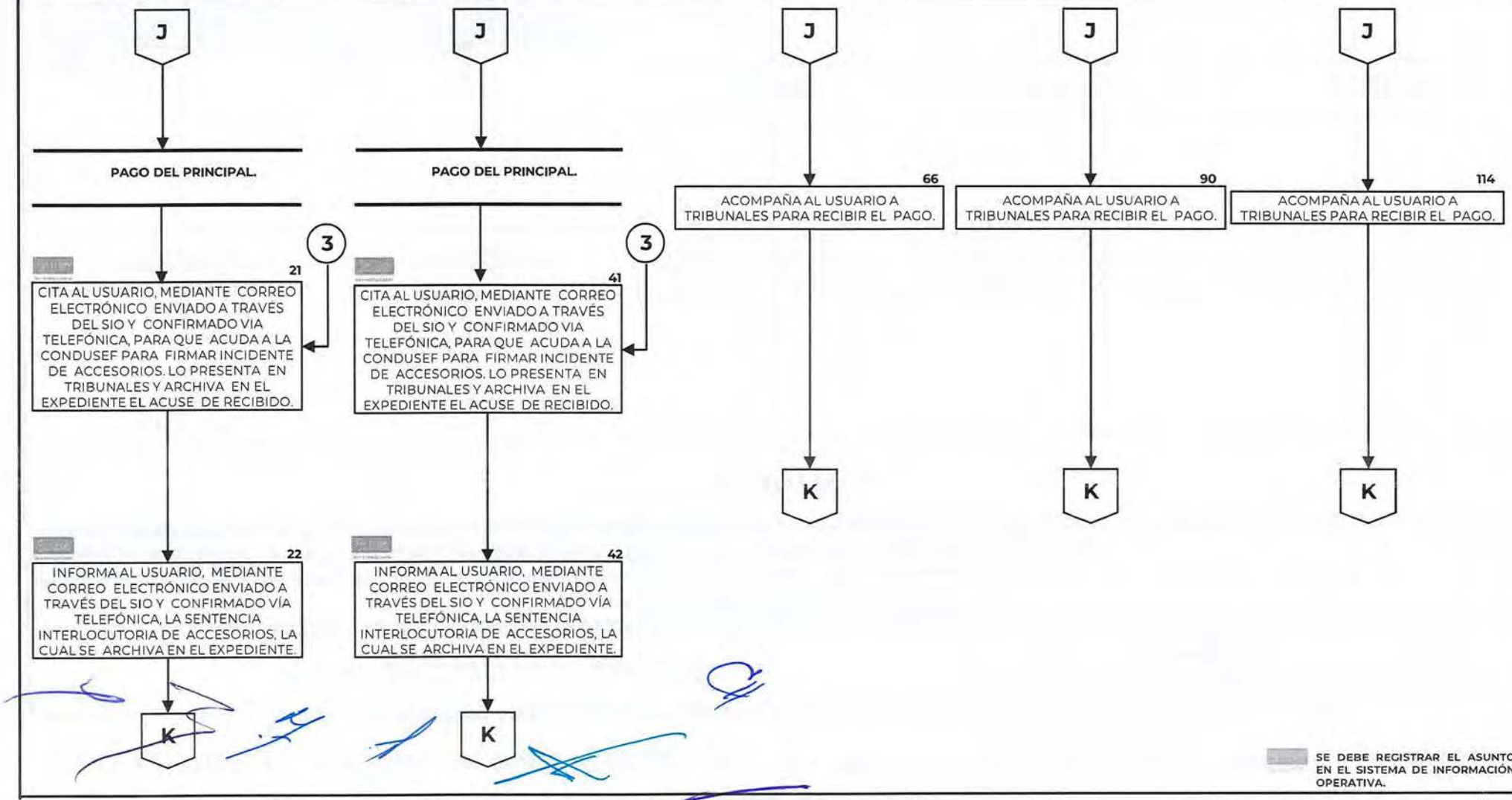
DEFENSOR



F.2.3. DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: F.2. PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DEFENSA LEGAL GRATUITA

DEFENSOR

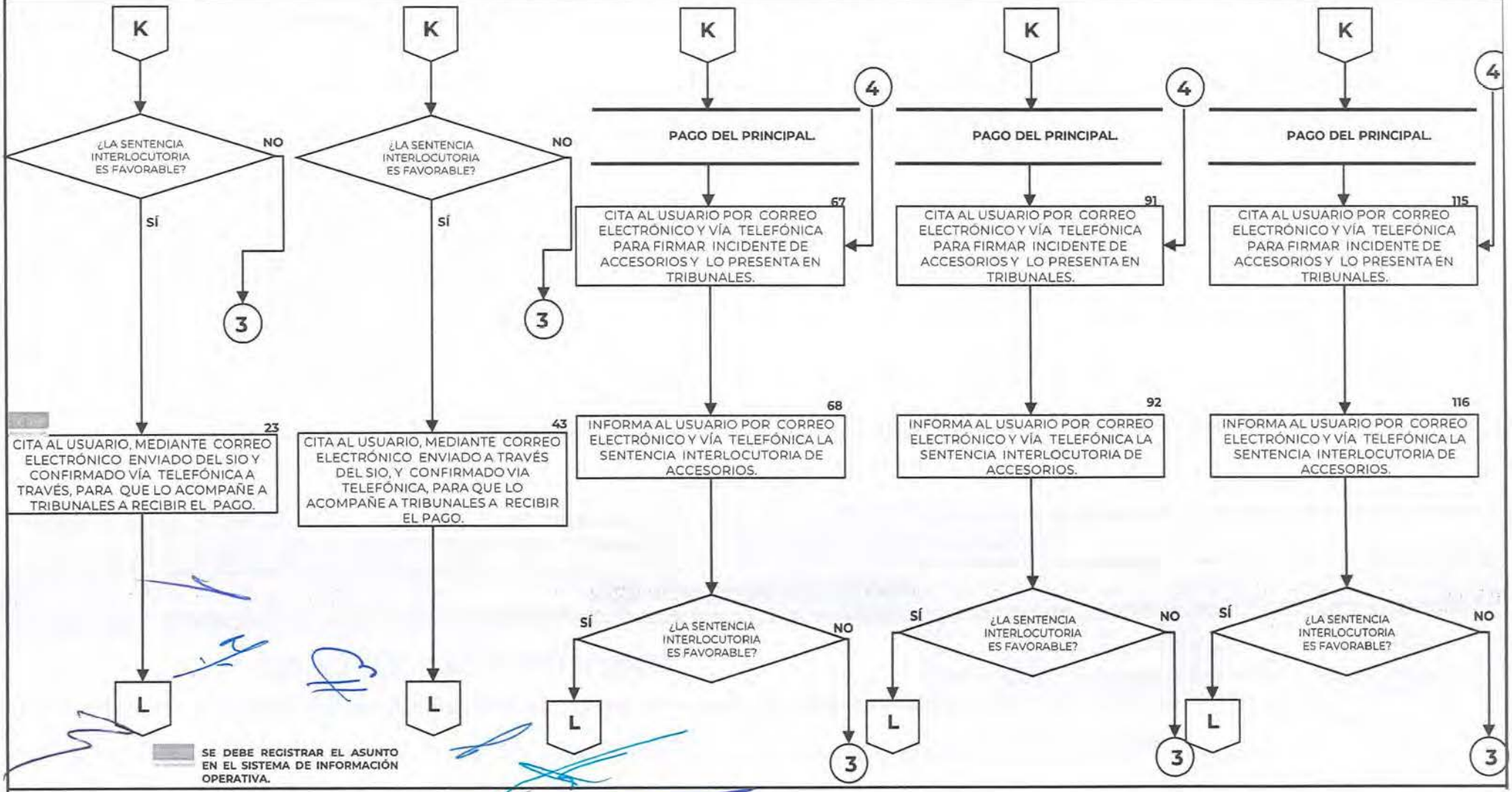


SE DEBE REGISTRAR EL ASUNTO EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN OPERATIVA.

F.2.3. DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: F.2. PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DEFENSA LEGAL GRATUITA

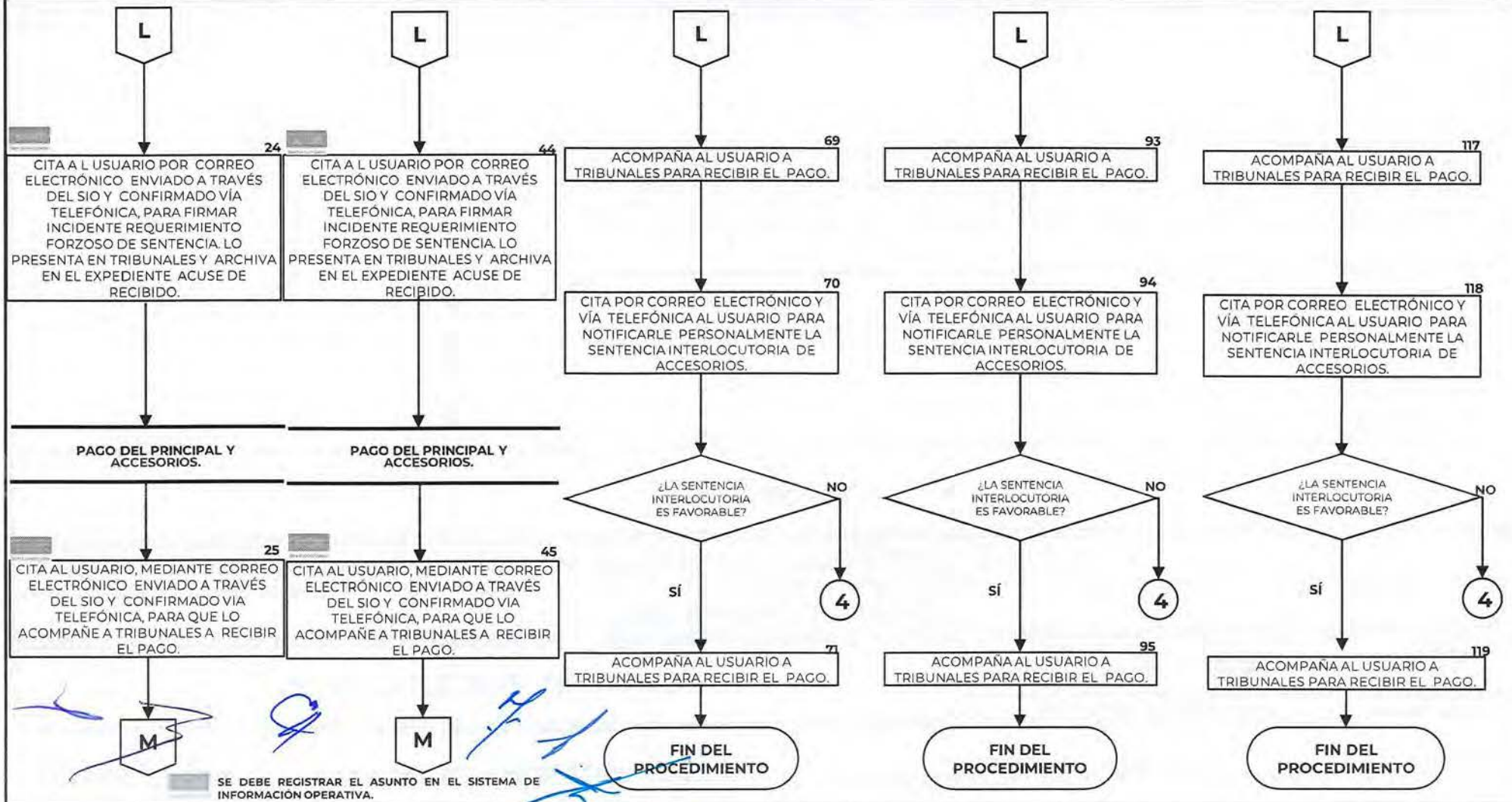
DEFENSOR



F.2.3. DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: F.2. PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DEFENSA LEGAL GRATUITA

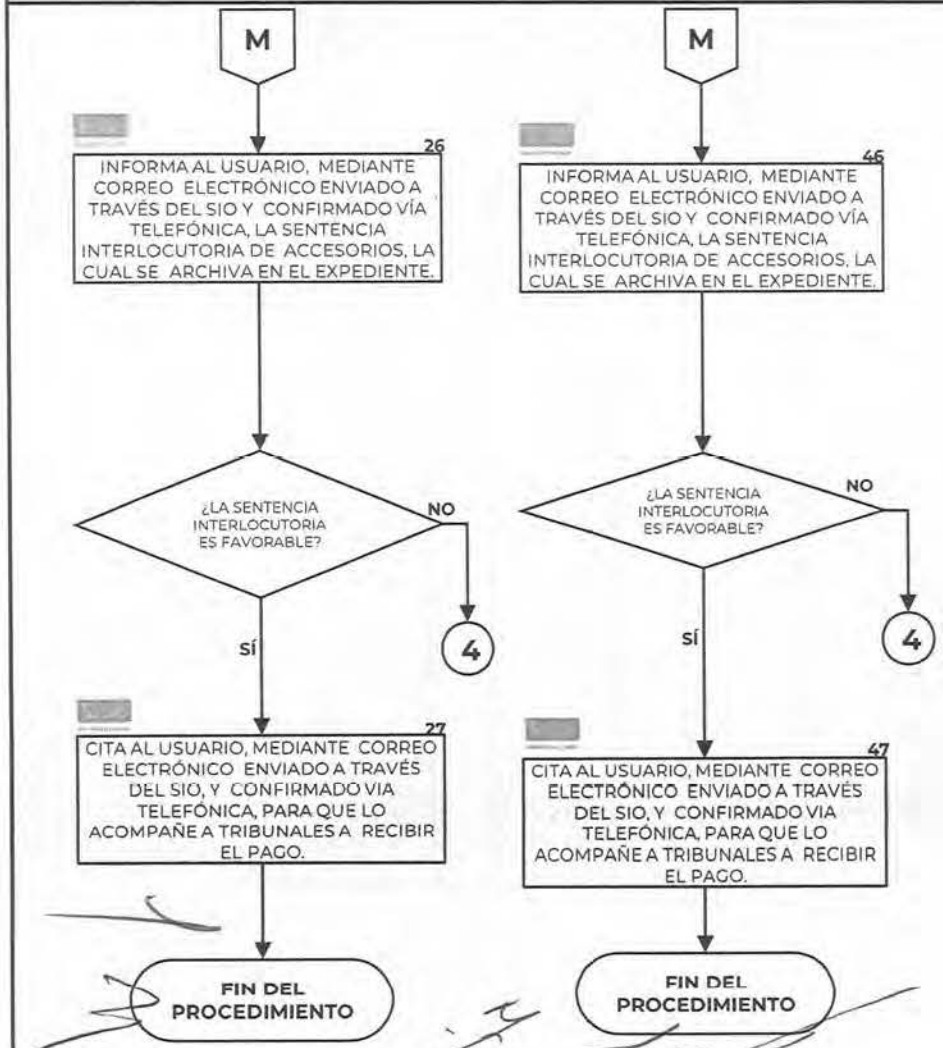
DEFENSOR



F.2.3. DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCEDIMIENTO: F.2. PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DEFENSA LEGAL GRATUITA

DEFENSOR



SE DEBE REGISTRAR EL ASUNTO EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN OPERATIVA.

FIRMAS DE VALIDACIÓN

NOMBRE Y PUESTO	FIRMA Y RÚBRICA
· **ÁREAS RESPONSABLES**	
ELISA HERREJÓN VILLAREAL, Director General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera.	
JOSÉ ALBERTO RANGEL LOZANO Subdirector de Desarrollo y Procesos	
· **ÁREAS INVOLUCRADAS Y/O QUE PARTICIPAN EN EL DESARROLLO DEL PROCESO**	
LUZ HIRAM OLIMPIA LAGUNA MORALES, Directora General de Atención a Usuarios "A".	
BERTHA ANGÉLICA GARCÍA CANO, Directora General de Atención a Usuarios "B".	
ELIZABETH ARAIZA OLIVARES, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras.	

NOMBRE Y PUESTO	FIRMA Y RÚBRICA
· **DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS LEGALES**	
RODRIGO JUVENTINO GARCÍA ISLAS LEAL, Director General de Servicios Legales.	
· **DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y FINANZAS**	
ROBERTO EDUARDO GARCÍA MOLINA, 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 Atención a Usuarios"** fechado en el mes de noviembre de 2017.

TERCERO. - A partir del 1 de enero de 2022 las solicitudes de los Usuarios en los procedimientos de SIAB VIDA y BCD sólo se recibirán a través de los medios remotos que al efecto establezca la CONDUSEF.