

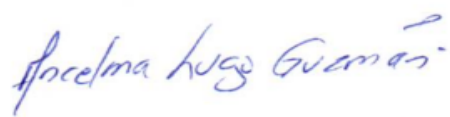


POLÍTICAS PARA LA CLASIFICACIÓN, MEDIOS DE ATENCIÓN O CANAL, NIVEL DE ATENCIÓN O CONTACTO Y REGISTRO DE LAS CONSULTAS, RECLAMACIONES Y ACLARACIONES

2025

Fecha de Autorización
Noviembre 2025

CONTROL DE ACTUALIZACIONES

Nombre del Manual de Política: POLÍTICAS PARA LA CLASIFICACIÓN, MEDIOS DE ATENCIÓN O CANAL, NIVEL DE ATENCIÓN O CONTACTO Y REGISTRO DE LAS CONSULTAS, RECLAMACIONES Y ACLARACIONES	Código del Manual de Política: UNE-JMV-01
Fecha de emisión: Diciembre del 2023	Vigente a partir de: 12 de Noviembre de 2025
Fecha de última Actualización: Noviembre de 2025	Numero de Actualización: 03
No. de Acta y Fecha de Autorización: Acta No. 34/2025 del 11 de Noviembre de 2025	Fecha de Entrada en Vigor de la Nueva Actualización: 12 de Noviembre de 2025
Vo.Bo. Responsable de la Implementación	Autorización del Manual
 L.A. Hugo Enrique Estrada Martínez Gerente General	 Ancelma Lugo Guzmán Presidente del consejo de administración

CONTROL DE VERSIONES,CAMBIOS Y/O ACTUALIZACIONES

Actualización Número	Fecha de Revisión	Descripción del cambio y/o actualización	Fecha de Emisión
01	Octubre 2023	Derivada de una serie de cambios por parte de Condusef, se decidió establecer estas políticas para la clasificación, medios de atención o canal, nivel de atención o contacto y registro de las consultas, reclamaciones y aclaraciones y poder dar cumplimiento a lo dispuesto en Ley de protección y defensa al usuario de servicios financieros	Noviembre 2023 (Versión 2023.01)
02	Octubre 2024	Actualización anual a la política UNE	Diciembre 2024 (Versión 2024.02)
03	Noviembre 2025	Actualización anual a la política UNE	Noviembre 2025 (Versión 2025.03)

Contenido

1.	INTRODUCCIÓN.....	4
2.	ALCANCE.....	4
3.	MARCO LEGAL.....	4
4.	OBJETIVO.....	4
5.	CONCEPTOS Y DEFINICIONES.....	5
6.	POLÍTICAS Y CONTROLES A NIVEL DE ATENCIÓN DE LA UNE DE LOS CLIENTES (SOCIOS Y USUARIOS)..	7
6.1	RESPONSABLE.....	7
6.2	CANALES DISPONIBLES.....	7
6.3	TIEMPO DE RESPUESTA.....	8
6.4	CONFIDENCIALIDAD.....	8
6.5	RESGUARDO Y ARCHIVO DE INFORMACION DE LA UNE.....	8
6.6	OBLIGACIONES DE LA UNE.....	9
6.7	SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO.....	9
7.	PROCEDIMIENTOS A NIVEL DE ATENCIÓN DE LA UNE DE LOS CLIENTES (SOCIOS Y USUARIOS).....	10
8.	ANEXOS.....	12

1. INTRODUCCIÓN.

Esta política tiene como propósito establecer los lineamientos y parámetros generales para el mejoramiento de los procesos internos requeridos para la atención de:

- ☐ Consultas
- ☐ Aclaraciones
- ☐ Reclamaciones

Presentados por los clientes, a través de los canales autorizados por la Cooperativa.

De igual forma pretende optimizar los procesos internos para disminuir los riesgos de imposición de multas administrativas por parte de la CONDUSEF que versen sobre los productos, servicios e información y en general todas las normas que enmarcan la protección al consumidor.

Es interés de la Cooperativa velar por el cumplimiento de los deberes y el reconocimiento de los derechos de los usuarios en condiciones de calidad y oportunidad de acuerdo con los principios y valores institucionales, poniendo en conocimiento interno el siguiente manual de atención, al derecho que les asiste a los clientes para presentar solicitudes y obtener respuestas de manera oportuna y eficiente, en cumplimiento de las normas establecidas en el Estatuto del Consumidor

2. ALCANCE.

Aplica en todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones dirigidas a **Caja Popular José Ma. Velasco, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.**

3. MARCO LEGAL.

- Ley de protección y defensa al usuario de servicios financieros.
- Código federal de procedimientos civiles.
- Ley federal de procedimiento administrativo.
- Disposición en Materia de Registros ante la CONDUSEF.
- Disposiciones de carácter general en materia de transparencia aplicables a las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo, sociedades financieras populares y sociedades financieras comunitarias.
- REFORMAS, adiciones y derogaciones a las Disposiciones de Carácter General en materia de transparencia aplicables a las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, Sociedades Financieras Populares y Sociedades Financieras Comunitarias.

4. OBJETIVO.

Nuestra Política de consultas, reclamaciones y aclaraciones tiene como objetivo dar a conocer un canal para que cada uno de los socios y usuarios tengan un medio por el cual puedan dar a conocer sus comentarios y nuestra sociedad pueda dar una solución y pronta respuesta.

5. CONCEPTOS Y DEFINICIONES.

Para efectos de la presente Disposición, en singular o plural se entiende por:

- A. **ACLARACIÓN:** A la solicitud que presentan los Usuarios a las Instituciones Financieras, con el objeto de obtener una explicación respecto de las operaciones o servicios ofertados o contratados, por cualquiera de los Medios de Recepción, independientemente de la denominación que le asigne la Institución Financiera o cualquier otra disposición normativa, las cuales deberán ser atendidas de conformidad con el procedimiento señalado en el artículo 23 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros;
- B. **CONDUSEF O COMISIÓN NACIONAL:** A la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros;
- C. **CONSULTA:** A la solicitud que presentan los Usuarios a las Instituciones Financieras, ante la existencia de dudas relacionadas con los productos o servicios financieros ofertados o contratados, así como con las operaciones celebradas, por cualquiera de los Medios de Recepción, independientemente de la denominación que le asigne la Institución Financiera o cualquier otra disposición normativa, las cuales deberán ser atendidas de conformidad con lo señalado en el artículo 50 Bis, fracción IV de la Ley de protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros;
- D. **AVISO DE DATOS DE LA UNE:** Al documento emitido a través del REUNE que utilizan las Instituciones Financieras para informar al público los datos vigentes de su UNE;
- E. **CONTROVERSIA:** A la discrepancia de opiniones entre Usuarios e Instituciones Financieras cuyo planteamiento tiene como finalidad obtener una solución concreta a determinado asunto planteado por el Usuario y con ello, lograr un arreglo pronto entre las partes, en términos del primer párrafo del artículo 59 Bis 1 de la LPDUSF, así como a la problemática planteada para resolverse a través del arbitraje de esta Comisión Nacional, independientemente de la denominación que le asigne la Institución Financiera;
- F. **FOLIO DE ATENCIÓN:** A la asignación que las Instituciones Financieras otorgan a las Consultas, Reclamaciones y Aclaraciones que conozcan por cualquiera de los Medios de Recepción que tengan dispuestos, como forma para identificar a cada una de ellas, de acuerdo con sus sistemas internos y medios de recepción;
- G. **MEDIO DE IDENTIFICACIÓN ELECTRÓNICA:** El conjunto de datos y caracteres que permite la identificación del firmante, que ha sido creada por éste, a través de los mecanismos y herramientas que establezca la CONDUSEF, por medios electrónicos bajo el exclusivo control del firmante, de manera que está vinculada únicamente al mismo y a los datos a los que se refiere, lo que permite que sea detectable cualquier modificación ulterior de éstos, la cual produce los mismos efectos jurídicos que la firma autógrafa;
- H. **MEDIO DE RECEPCIÓN O CANAL:** De manera enunciativa, más no limitativa a cualquiera de los mecanismos, vías, herramientas, páginas de internet, interfaces, API's, aplicaciones, sistemas o mensajerías informáticas, Bot o cualquier otro análogo, sucursal, Unidad Especializada, oficinas de atención, centro de negocios o contacto, que tengan dispuestos las Instituciones Financieras de manera directa o indirecta, que les permita conocer, captar, recibir y/o atender de manera directa o indirecta las Quejas, Consultas, Reclamaciones, Aclaraciones

y Controversias, independientemente de la denominación que de manera interna les asignen las Instituciones Financieras a éstas últimas y de su Nivel de atención o contacto;

- I. **MEDIOS REMOTOS DE COMUNICACIÓN:** A los dispositivos tecnológicos de telefonía, herramientas, API's, aplicaciones, sistemas o mensajerías informáticas, páginas de internet, correos electrónicos o cualquier otra tecnología que permitan efectuar transmisión de datos, documentos, información y archivos de audio y/o video;
- J. **NIVEL DE ATENCIÓN O CONTACTO:** A los procesos por grado que aplican las Instituciones Financieras de manera directa o indirecta para conocer, captar, recibir y/o atender de manera directa o indirecta, las Quejas, Consultas, Reclamaciones y Aclaraciones, con independencia de su medio de recepción y de la categoría o denominación que le asignen las Instituciones;
- K. **QUEJA:** A aquella a que se refiere el artículo 17 Bis 3 de la LTOSF por gestiones de Cobranza, recibida por cualquiera de los Medios de Recepción o canal que tenga disponible, independientemente de la denominación que le asigne la Institución Financiera;
- L. **RECLAMACIÓN:** A la solicitud que presenten los Usuarios a las Instituciones Financieras, derivada de la oposición o desacuerdo, respecto de los productos o servicios financieros ofertados, contratados o no reconocidos, así como de las operaciones celebradas, en su caso operaciones monetarias, cargos a las cuentas o cualquier otra operación que represente un daño o perjuicio que afecte el patrimonio del Usuario de Servicios Financieros, independientemente de la denominación que le asigne la Institución Financiera o cualquier otra disposición normativa, las cuales deberán ser atendidas de conformidad con lo señalado en el artículo 50 Bis, fracción IV de la Ley de protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros;
- M. **REUNE:** Al registro por medio del cual las Instituciones Financieras reportan a la CONDUSEF las Consultas, Reclamaciones y Aclaraciones de los usuarios de servicios financieros de productos o servicios financieros y sus causas, que conozcan, capten, reciban y/o atiendan de forma directa o indirecta en cualquier Nivel de atención, y por cualquier Medio de Recepción o canal que pongan a disposición, así como la información de los datos de localización del Titular de la UNE y del o de los Encargados Regionales, y las demás obligaciones establecidas en el artículo 50 Bis de la LPDUSF y en la presente Disposición con relación al REUNE;
- N. **USUARIO:** A la persona que contrata, utiliza un producto y/o servicio financiero o que por cualquier otra causa tenga algún derecho frente a una Institución Financiera como resultado de la operación o servicio prestado, en términos de lo dispuesto en el artículo 2, fracción I de la LPDUSF; al cliente referido en la presente Disposición y definido en términos del artículo 3, fracción III de la LTOSF;
- O. **USUARIO INSCRITO:** A la persona física que, con el objeto de no recibir información para Fines mercadotécnicos o publicitarios por parte de las Instituciones Financieras, se inscribe en el REUS o bien, se registra directamente en la Institución Financiera para tal efecto;
- P. **UNE:** A la Unidad Especializada de las Instituciones Financieras que tiene por objeto atender las obligaciones previstas en el artículo 50 Bis de la LPDUSF;

6. **POLÍTICAS Y CONTROLES A NIVEL DE ATENCIÓN DE LA UNE DE LOS CLIENTES (SOCIOS Y USUARIOS).**

A continuación, se indican las políticas que orientan la gestión y atención de las consultas, reclamaciones y aclaraciones presentadas por los clientes (socios y usuarios) a través de los diferentes canales, bajo estas políticas se ejercerá control de cara a buscar su cumplimiento y satisfacción del cliente.

6.1 RESPONSABLE.

El área responsable de “**LA CAJA**” encargada de resolver las consultas, aclaraciones y reclamaciones es la UNE (Unidad Especializada) la cual designa un Titular de la UNE y uno o varios Encargados Regionales (de acuerdo con su ubicación geográfica, se presenta en todas las sucursales y página de internet la siguiente información:

TITULAR DE LA UNE:

Titular de la UNE: HÉCTOR YÁÑEZ BELTRÁN

EDUARDO DÍAZ SANTANA NO. 9, COLONIA CENTRO C.P. 49700 ALCALDÍA/MUNICIPIO: SAN GABRIEL
ENTIDAD FEDERATIVA: JALISCO, REFERENCIA: A UNA CUADRA DEL BANCO HSBC ENTRE CALLE GABINO VELASCO Y CALLE MATAMOROS.

CORREO(S) ELECTRÓNICO(S) Y TELÉFONO(S) DEL TITULAR DE LA UNE:
une_atencionsocios@cajajosemavelasco.com 3434270159 OPC. IVR 1 EXT. 108

HORARIO DE ATENCIÓN PRESENCIAL: LUNES a VIERNES: 09:00 - 15:00 Horas; HORARIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA: Lunes a Viernes: 09:00 - 15:00 Horas;

MEDIOS DE RECEPCIÓN: UNE

NIVELES DE ATENCIÓN: UNE

MEDIOS DE COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA: Página Web: www.cajajosemavelasco.com

ENCARGADOS REGIONALES:

Jalisco

HÉCTOR YÁÑEZ BELTRÁN

EDUARDO DÍAZ SANTANA NO. 9, COLONIA CENTRO C.P. 49700 ALCALDÍA/MUNICIPIO: SAN GABRIEL
ENTIDAD FEDERATIVA: JALISCO, REFERENCIA: A UNA CUADRA DEL BANCO HSBC ENTRE CALLE GABINO VELASCO Y CALLE MATAMOROS TELÉFONO(S): 3434270159 OPC. IVR 1 EXT. 108
CORREO(S) ELECTRÓNICO(S): une_atencionsocios@cajajosemavelasco.com HORARIO(S) DE ATENCIÓN: LUNES a VIERNES: 09:00 - 15:00 Horas;

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

6.2 CANALES DISPONIBLES.

En cumplimiento a lo dispuesto por la legislación aplicable “**LA CAJA**” señala como datos adicionales de identificación, localización y contacto, los siguientes:

Unidad Especializada: **UNE DE ATENCIÓN A USUARIOS QUEJAS Y SUGERENCIAS**

EDUARDO DÍAZ SANTANA NO. 9, COLONIA CENTRO C.P. 49700 ALCALDÍA/MUNICIPIO: SAN GABRIEL
ENTIDAD FEDERATIVA: JALISCO.

REFERENCIA: A UNA CUADRA DEL BANCO HSBC ENTRE CALLE GABINO VELASCO Y CALLE MATAMOROS

Cabe mencionar que con el propósito de atender las aclaraciones, consultas y reclamaciones que **“EL CLIENTE”** formule mediante escrito, correo electrónico o cualquier otro medio por el que se pueda comprobar fehacientemente su recepción, con motivo de las operaciones activas, pasivas y de servicios a cargo de **“LA CAJA”**, ésta última informará mediante avisos colocados en tableros y/o lugares visibles en todas sus oficinas y sucursales la ubicación, horario de atención y responsable o responsables de la Unidad Especializada. **“EL CLIENTE”** podrá a su elección presentar aclaración, consulta o reclamación ante la Unidad Especializada de **“LA CAJA”** o ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

En caso de cualquier controversia que **“EL CLIENTE”** no pueda resolver con **“LA CAJA”** éste podrá acudir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y comunicarse:

- ✓ Número de teléfono: 5553400999.
- ✓ Correo electrónico: asesoria@condusef.gob.mx
- ✓ Dirección de Internet: www.condusef.gob.mx

6.3 TIEMPO DE RESPUESTA.

Los plazos máximos de respuesta a las Consultas y Reclamaciones (30 días hábiles), y a las Aclaraciones (45 días naturales o 180 días naturales según corresponda);

6.4 CONFIDENCIALIDAD.

Toda la información relativa a la operación y servicios, así como los datos personales de los socios serán de carácter confidencial, salvo en los casos que se señalan en los artículos 69 (sesenta y nueve) de la Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo (LRASCAP) y el artículo 10 (diez) de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares. “EL aviso de privacidad a que hacen alusión los artículos 15 (quince) y 16 (dieciséis) de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares se encuentra disponible en todas las sucursales y página de internet: www.cajajosemavelasco.com

6.5 RESGUARDO Y ARCHIVO DE INFORMACION DE LA UNE.

La UNE deberá tener a disposición de la CONDUSEF los antecedentes de las Consultas, Reclamaciones y Aclaraciones conocidas, captadas, recibidas y atendidas por cualquier Medio de Recepción o canal y en los distintos Niveles de atención, así como sus respectivas resoluciones por un período de **6 (seis) años**.

6.6 OBLIGACIONES DE LA UNE.

OBLIGACION RESPECTO A LA INFORMACION DE DATOS DE LA UNE	TERMINO DE CUMPLIMIENTO
ACTUALIZACIÓN	Dentro de los 5 días hábiles siguientes al evento que se origina.
VALIDACIÓN	Dentro de los primeros 5 días hábiles de cada mes.
INFORME TRIMESTRAL DE CONSULTAS, ACLARACIONES Y RECLAMACIONES	Dentro de los 10 días hábiles al cierre de cada trimestre.

6.7 SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO.

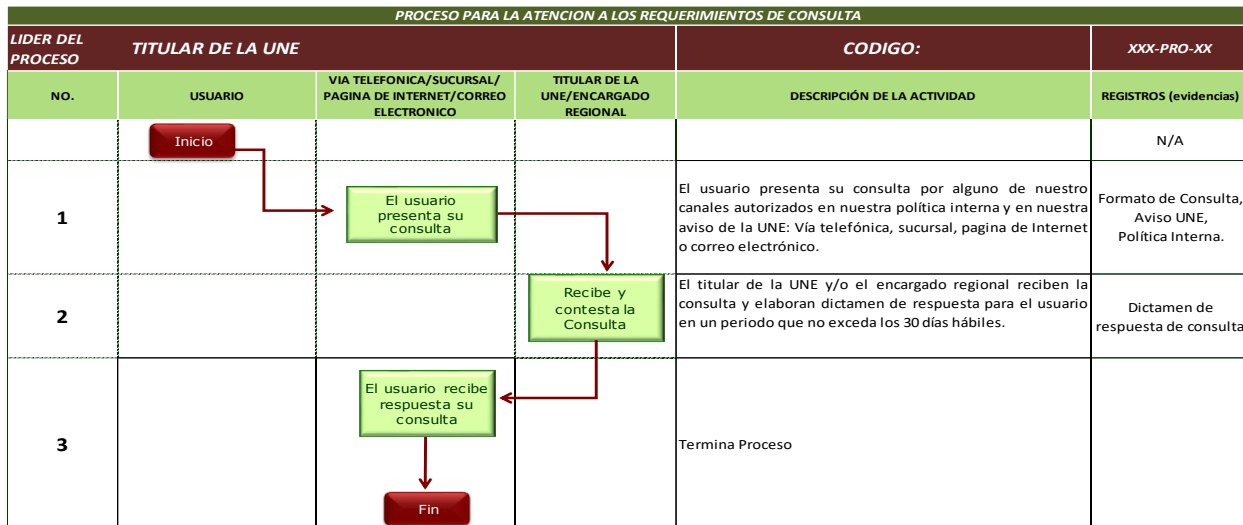
LPDUSF Ley de protección y defensa al usuario de servicios financieros.

ART. 94 FRACCION VIII

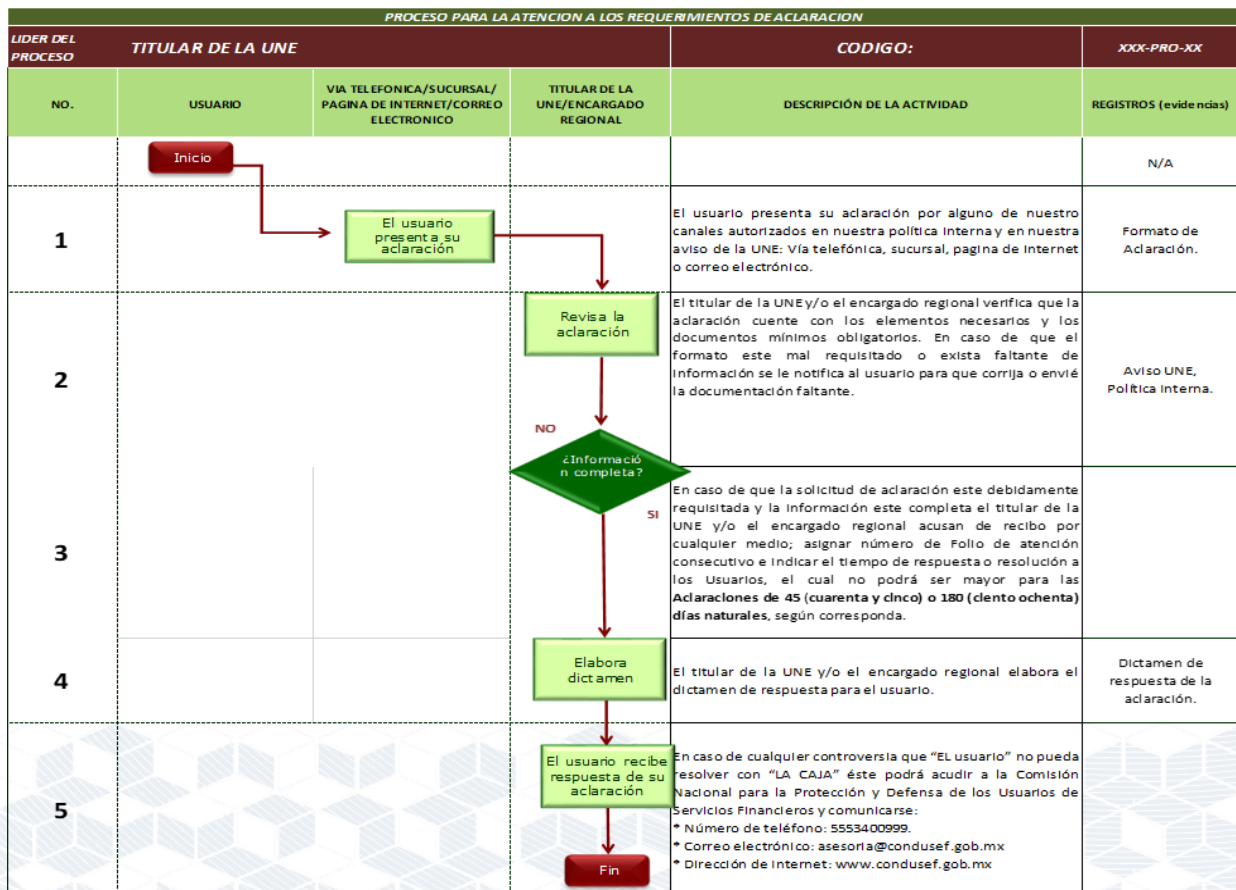
Se sanciona con multa de 500 a 2000 días de salario mínimo general diario vigente en la ciudad de México.

7. PROCEDIMIENTOS A NIVEL DE ATENCIÓN DE LA UNE DE LOS CLIENTES (SOCIOS Y USUARIOS).

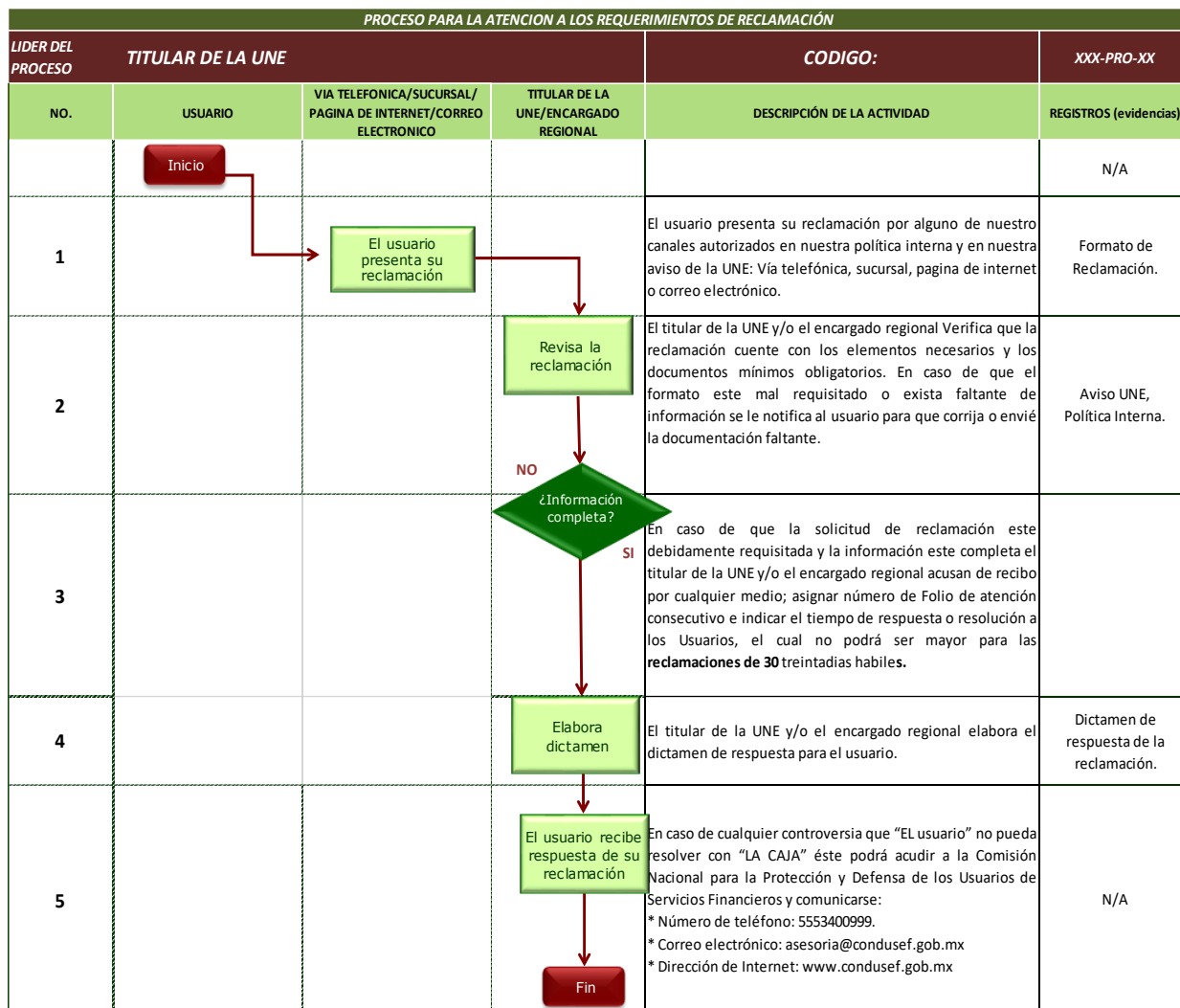
A. Consulta



B. Aclaración



C. Reclamación



8. ANEXOS.

FORMATO DE CONSULTA

Número de Folio de atención: _____

Instrucciones: Captura los datos solicitados.

- Nombre completo del usuario:
- Calle y número:
- C.P.:
- Delegación:
- Colonia:
- Teléfono:
- Correo Electrónico:
- Fecha de la Consulta:
- Medio de Recepción o canal:
- Nivel de atención o contacto:
- Productos y/o servicios:
- Causas o motivos de la Consulta:

Marcar los documentos que acompaña su consulta:

- ☐ Copia simple de su Identificación oficial
- ☐ Copia simple de su CURP
- ☐ Copia simple del contrato celebrado con "LA INSTITUCIÓN FINANCIERA"
- ☐ Copia simple, por ambos lados, de los documentos objeto de su inconformidad
- ☐ Escrito(s) de aclaración presentado(s) a "LA INSTITUCIÓN FINANCIERA" y, en su caso, las respuestas que se hubieran recibido.

FORMATO DE ACLARACIÓN

Número de Folio de atención: _____

Instrucciones: Captura los datos solicitados.

- Nombre completo del usuario:
- Calle y número:
- C.P.:
- Delegación:
- Colonia:
- Teléfono:
- Correo Electrónico:
- Fecha de la Aclaración;
- Medio de Recepción o canal;
- Nivel de atención o contacto;
- Productos y/o servicios;
- Causas o motivos de la Aclaración;

a. Enlistar en forma cronológica los hechos, numerados, de manera clara y breve:

Marcar los documentos que acompaña su aclaración:

- ☐ Copia simple de su Identificación oficial
- ☐ Copia simple de su CURP
- ☐ Copia simple del contrato celebrado con "LA INSTITUCIÓN FINANCIERA"
- ☐ Copia simple, por ambos lados, de los documentos objeto de su inconformidad
- ☐ Escrito(s) de aclaración presentado(s) a "LA INSTITUCIÓN FINANCIERA" y, en su caso, las respuestas que se hubieran recibido.

FORMATO DE RECLAMACIÓN

Número de Folio de atención: _____

Instrucciones: Captura los datos solicitados.

- Nombre completo del usuario:
- Calle y número:
- C.P.:
- Delegación:
- Colonia:
- Teléfono:
- Correo Electrónico:
- Fecha de la Consulta Reclamación y/o Aclaración;
- Medio de Recepción o canal;
- Nivel de atención o contacto;
- Productos y/o servicios;
- Causas o motivos de la reclamación;
 - b. Prestaciones reclamadas:
 - c. Enlistar en forma cronológica los hechos, numerados, de manera clara y breve:
- **Indicar si se trata de un posible robo de identidad;**

Marcar los documentos que acompaña su reclamación:

- ☐ Copia simple de su Identificación oficial
- ☐ Copia simple de su CURP
- ☐ Copia simple del contrato celebrado con "LA INSTITUCIÓN FINANCIERA"
- ☐ Copia simple, por ambos lados, de los documentos objeto de su inconformidad
- ☐ Escrito(s) de aclaración presentado(s) a "LA INSTITUCIÓN FINANCIERA" y, en su caso, las respuestas que se hubieran recibido.