



BANCO DE MÉXICO®

**Manual de Procedimientos de Operación**  
**Atención de solicitudes de información, de ejercicio de derechos**  
**ARCO y medios de impugnación**

**Uso Público**

Información de acceso público.

## INDICE

TÍTULO PRIMERO.

Capítulo único. Disposiciones generales

TÍTULO SEGUNDO. Descripción de actividades

Capítulo I. Acceso a la información, ejercicio de derechos ARCO y medios de impugnación

*Subproceso 3.1* Preparación y actualización de la infraestructura

Actividad 3.1.1 Establecer y mantener actualizado el procedimiento interno para el cumplimiento al acceso a la información

Actividad 3.1.2 Coordinar la configuración y el acceso a los medios electrónicos y monitorear su correcto funcionamiento

Actividad 3.1.3 Gestionar el alta, baja y/o modificación de los Enlaces de transparencia en los sistemas

*Subproceso 3.2* Recepción y asignación de la solicitud de información y/o de ejercicio de derechos ARCO

Actividad 3.2.1 Recibir la solicitud, revisar si reúne los requisitos establecidos, y en su caso prevenir al solicitante

Actividad 3.2.2 Turnar la solicitud a las UA correspondientes para su atención

*Subproceso 3.3* Atención de solicitudes de información y de ejercicio de derechos ARCO

Actividad 3.3.1 Analizar e integrar las respuestas de las UA correspondientes

Actividad 3.3.2 Someter al CT, según sea el caso, asuntos sobre los cuales deba resolver o pronunciarse, en términos de la Legislación aplicable

*Subproceso 3.4* Entrega de información con costo

Actividad 3.4.1 Confirmar, en su caso, la recepción del pago del solicitante

Actividad 3.4.2 Entregar la información al solicitante y recabar, en su caso, el acuse de recibo correspondiente

Actividad 3.4.3 Registrar en el sistema la entrega de la información

*Subproceso 3.6* Gestión de los procedimientos de impugnación

Actividad 3.6.1 Recibir y analizar el medio de impugnación

Actividad 3.6.2 Notificar a las UA correspondientes el medio de impugnación y

solicitarles, en su caso, la información necesaria para rendir el informe ante la Autoridad Competente

Actividad 3.6.3 Preparar el informe, pruebas y alegatos y rendirlos ante la Autoridad Competente

Actividad 3.6.4 En su caso, dar seguimiento al cumplimiento de la resolución de la Autoridad Competente con las UA correspondientes y rendir los informes respectivos.

Capítulo II. Documentos de archivo

TÍTULO TERCERO.

Capítulo único. Disposiciones finales

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

APÉNDICES

1. Diagrama de la actividad de control relevante 3.1.3 Gestionar el alta, baja y/o modificación de los Enlaces de transparencia en los sistemas.
2. Diagrama de la actividad de control relevante 3.3.1 Analizar e integrar las respuestas de las UA correspondientes.
3. Diagrama de la actividad de control relevante 3.3.2 Someter al CT, según sea el caso, asuntos sobre los cuales deba resolver o pronunciarse, en términos de la Legislación aplicable.
4. Control de cambios

# TÍTULO PRIMERO

## Capítulo Único Disposiciones generales

**PRIMERA.** El presente Manual tiene por objeto regular las actividades a cargo de la Unidad de Transparencia para los subprocesos *Preparación y actualización de la infraestructura; Recepción y asignación de la solicitud de información y/o de ejercicio de derechos ARCO; Atención de solicitudes de información y de ejercicio de derechos ARCO; Entrega de información con costo* (de la que se desprendan costos de reproducción y/o gastos de envío), y *Gestión de los procedimientos de impugnación*, todos del proceso Acceso a la información, ejercicio de derechos ARCO y medios de impugnación, el cual está previsto en el Macroproceso Información y Transparencia.

**SEGUNDA.** Quedan sujetas al cumplimiento del presente Manual las personas servidoras públicas del Banco de México adscritas a la Unidad de Transparencia, que realicen actividades comprendidas en el proceso a que se refiere la disposición anterior.

**TERCERA.** El presente manual será aplicable cuando se ejecuten las actividades a que se refiere la disposición Primera en cualquier espacio físico o a través de la infraestructura tecnológica del Banco de México.

**CUARTA.** Para la debida aplicación e interpretación del presente Manual, cuando se haga referencia, en singular o plural, a los términos que a continuación se citan, se entenderá su respectivo significado al tenor siguiente:

- I. **"Autoridad competente"**: Instancia señalada en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información; en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; así como en el "Reglamento Interior", a la que corresponda conocer y determinar o resolver el asunto de que se trate.
- II. **"Banco"**: Banco de México.
- III. **"CSI"**: Centro de Soporte Institucional.
- IV. **"CT"**: Comité de Transparencia del "Banco".
- V. **"Datos Personales"**: Cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable. Se considera que una persona es identificable cuando su identidad pueda determinarse directa o indirectamente a través de cualquier información.
- VI. **"Derechos ARCO"**: Los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición previstos en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- VII. **"Días Hábiles"**: Los días en que las Entidades Financieras no estén obligadas a cerrar sus puertas ni suspender operaciones, en términos de las disposiciones de carácter general que, para tal efecto, emite la Comisión Nacional Bancaria y

de Valores, así como los días en los que la "Autoridad competente" no suspenda actividades.

- VIII. **"Enlace"**: Persona servidora pública designada para coordinar las acciones necesarias para que la "UA", a la cual se encuentra adscrita, dé cumplimiento a las obligaciones de transparencia, acceso a la información y de "Datos Personales", conforme a la normatividad aplicable.
- IX. **"GAPT"**: Gerencia de Análisis y Promoción de Transparencia.
- X. **"GGT"**: Gerencia de Gestión de Transparencia.
- XI. **"Legislación aplicable"**: Conjunto de normas jurídicas en materia de transparencia, acceso a la información y protección de "Datos Personales".
- XII. **"Medios de Identificación"**: Documentos o mecanismos a través de los cuales la persona "Titular" podrá acreditar su identidad para el ejercicio de los "Derechos ARCO", en términos de la "Legislación aplicable".
- XIII. **"OAJPT"**: Oficina de Análisis Jurídico y Promoción de Transparencia.
- XIV. **"OASI"**: Oficina para la Atención de Solicitudes de Información.
- XV. **"Prueba de daño"**: La argumentación fundada y motivada que debe realizarse para clasificar información como reservada, en términos de la "Legislación aplicable".
- XVI. **"Reglamento Interior"**: Reglamento Interior del Banco de México.
- XVII. **"SAJPT"**: Subgerencia de Análisis Jurídico y Promoción de Transparencia.
- XVIII. **"Secretariado del CT"**: Al personal de la "UT" que sea designado por el "CT" como su Secretario y Prosecretario, así como aquel adscrito a la "GAPT" que los auxilia en sus actividades, en términos de la "Legislación aplicable".
- XIX. **"SGOTSI"**: Subgerencia de Gestión de Obligaciones de Transparencia y Solicitudes de Información.
- XX. **"SIGERR"**: Sistema de Gestión de Recursos de revisión.
- XXI. **"SIGS"**: Sistema interno para la gestión de "Solicitudes".
- XXII. **"Sistema"**: Sistema electrónico de atención de "Solicitudes" en el marco de la "Legislación aplicable".
- XXIII. **"Solicitante"**: Persona que presente una "Solicitud", ya sea actuando por propio derecho, o como representante de tercera persona.
- XXIV. **"Solicitud"**: Requerimiento de información o para el ejercicio de "Derechos ARCO" formulado por una persona "Solicitante" al amparo de la "Legislación aplicable".
- XXV. **"Titular"**: Persona física a quien corresponden los "Datos Personales".
- XXVI. **"UA"**: Unidad Administrativa que, de acuerdo a sus atribuciones, facultades, competencias o funciones establecidas en el "Reglamento Interior", posea, deba o pueda poseer información o "Datos Personales" sobre los que versen las "Solicitudes".
- XXVII. **"UT"**: Unidad de Transparencia del "Banco".
- XXVIII. **"Ventanilla de Transparencia"**: Domicilio físico establecido por la "UT" para la atención al público.

**TÍTULO SEGUNDO**  
**Descripción de actividades**  
**Capítulo I**

**Acceso a la información, ejercicio de derechos ARCO y medios de impugnación**

**QUINTA.** Las actividades a cargo de la “UT”, en el subproceso 3.1 Preparación y actualización de la infraestructura, se realizarán de la manera siguiente:

UNIDAD – PUESTO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1. "OASI" - Jefe/a, Analista de Información	<p><b>Actividad 3.1.1 Establecer y mantener actualizado el procedimiento interno para el cumplimiento al acceso a la información.</b></p> <p>Analiza las obligaciones institucionales en materia de Transparencia, acceso a la información y protección de “Datos personales” del "Banco" previstas en la "Legislación aplicable", incluyendo las políticas que, en su caso, haya establecido el "CT" o la “Autoridad competente”, con la finalidad de establecer y mantener actualizado el procedimiento interno para dar acceso a la información requerida por cualquier persona "Solicitante", así como permitir el ejercicio de "Derechos ARCO".</p>
1. "OASI" - Jefe/a, Analista de Información	<p><b>Actividad 3.1.2 Coordinar la configuración y el acceso a los medios electrónicos y monitorear su correcto funcionamiento.</b></p> <p>Monitorea y verifica el correcto funcionamiento del acceso a los medios electrónicos, para que de manera permanente la información del "Banco" que se publica en el portal de la Institución, se encuentre disponible y accesible, así como para dar atención a las solicitudes de acceso a la información y "Derechos ARCO".</p>

UNIDAD - PUESTO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
	<p><b>Actividad 3.1.3 Gestionar el alta, baja y/o modificación de los Enlaces de transparencia en los sistemas.</b></p> <p>Nota. La presente actividad es considerada de control relevante, cuyo diagrama se presenta como Apéndice 1.</p>
1. "OASI" - Jefe/a, Analista de Información	<p>Recibe de parte de la persona con rol de "Enlace", con conocimiento de la persona funcionario/a designada por la persona titular de la "UA", la solicitud para gestionar el alta, baja y/o modificación de las personas con rol de "Enlaces" en el "SIGs" para que puedan realizar las actividades relacionadas con el proceso de acceso a la información y "Derechos ARCO".</p>
2. "OASI" – Jefe/a, Analista de Información	<p>Revisa la procedencia de la solicitud, y en su caso, envía la solicitud de la "UA" al "CSI" para la actualización de las personas con rol de "Enlaces" en el "SIGs".</p> <p>Nota: Solicita en su caso las correcciones pertinentes.</p>
3. "OASI" - Jefe/a	<p>Recibe la respuesta del "CSI" en donde se indique que la solicitud fue atendida conforme al requerimiento, revisa y de cumplir con lo requerido, informa a la "UA" solicitante.</p> <p>Nota: Solicita en su caso, las correcciones pertinentes.</p>
4. "OASI" - Jefe/a, Analista de Información	<p>Monitorea y verifica que las personas con rol de "Enlace" se encuentren activas. En caso de localizar alguna baja, consultará mediante correo electrónico a la persona con rol de "Enlace" titular de la "UA" en cuestión, con conocimiento de la persona funcionario/a, si se deberá solicitar baja o sustitución de la persona designada como "Enlace" inactiva.</p>
5. "OASI" - Jefe/a, Analista de Información	<p>Solicita anualmente, a través de correo electrónico a las "UA", confirmar y/o actualizar los privilegios de acceso para "Enlaces" en los sistemas.</p> <p>Nota: Se replican los pasos 1 a 3 de la actividad para roles de "Enlace" que deban ser modificados en sistema.</p>

**SEXTA.** Las actividades a cargo de la "UT", en el subproceso 3.2 Recepción y asignación de la solicitud de información y/o de ejercicio de "Derechos ARCO", se deberán llevar a cabo conforme a lo siguiente:

UNIDAD - PUESTO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
	<p><b>Actividad 3.2.1 Recibir la solicitud, revisar si reúne los requisitos establecidos, y en su caso prevenir al solicitante</b></p>
1. "OASI" - Jefe/a, Analista de Información	Recibe la "Solicitud" a través de cualquier medio establecido en la "Legislación aplicable".
2. "OASI" - Jefe/a, Analista de Información	Registra, de ser necesario la "Solicitud" en el "SIGS", el cual le asigna un número de folio.
3. "OASI" - Jefe/a, Analista de Información	Verifica el tipo de "Solicitud" de que se trata, así como la modalidad en que la persona "Solicitante" prefiere recibir la respuesta (medios electrónicos, impresos, consulta directa, entre otros).
4. "OASI" - Jefe/a, Analista de Información	<p>Cataloga la "Solicitud" como de acceso a la información, o de ejercicio de "Derechos ARCO". Se cerciora que la categorización quede registrada en el "Sistema" y en el "SIGS".</p> <p>Nota: En su caso, recategoriza la "Solicitud" que haya sido catalogada erróneamente por la persona "Solicitante" en un plazo no mayor a cinco "Días Hábiles" contados a partir de la recepción de la "Solicitud".</p>
5. "OASI" - Jefe/a, Analista de Información	<p>Verifica que la "Solicitud" contenga los requisitos previstos en la "Legislación aplicable", dependiendo si es de acceso a la información o para el ejercicio de "Derechos ARCO", para gestionarla en consecuencia.</p> <p>Nota: Si se trata de una "Solicitud" en la cual la persona "Solicitante" requiere que se exceptúe del pago de los costos de reproducción y/o envío, la "GGT" deberá notificar a la "GAPT" los costos de reproducción y/o envío que se generen para la atención de la solicitud, para que, en su caso, sea sometido al "CT" conforme a la actividad 3.3.2.</p>

UNIDAD - PUESTO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
<p>1. "OASI" - Jefe/a, Analista de Información</p>	<p><b>Actividad 3.2.2 Turnar la solicitud a las UA correspondientes para su atención</b></p> <p>Asigna la "Solicitud" a las "UA" que, en su caso, puedan poseer la información para la atención de una solicitud, en un plazo máximo de un "Día Hábil" posterior a su recepción; lo anterior, para que den respuesta a la "Solicitud".</p> <p>Nota 1: Podrá turnarse la "Solicitud" fuera del plazo mencionado a otras "UA", a sugerencia de alguna de las "UA" a las que inicialmente fue turnada, o bien, cuando la "UT" lo considere necesario para la debida gestión de la "Solicitud".</p> <p>Nota 2: La "Solicitud" se asigna a las "UA" respectivas a través de las personas servidoras públicas que fungen como "Enlaces", por medio del "SIGs". Cada uno de los turnos en que la "Solicitud" sea asignada quedará registrado de manera individual en el "SIGs".</p> <p>Nota 3: En caso de que el "Sistema" presente alguna intermitencia en su funcionamiento que impida que la "Solicitud" pueda ser descargada y turnada al "SIGs", la "GGT" asignará la "Solicitud" a las "UA" respectivas a través del correo electrónico institucional, en el cual se indicará: el motivo de la asignación por ese medio; el folio; la descripción y las fechas de atención. Una vez que el "Sistema" se reestablezca, se realizará la asignación conforme a la presente actividad 3.2.2.</p>

**SÉPTIMA.** Las actividades a cargo de la "UT", en el subproceso 3.3 Atención de solicitudes de información y de ejercicio de derechos ARCO, se deberán llevar a cabo conforme a lo siguiente:

UNIDAD - PUESTO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
<p>1. "OASI" - Jefe/a, Analista de Información</p>	<p><b>Actividad 3.3.1 Analizar e integrar las respuestas de las UA correspondientes.</b></p> <p>Nota. La presente actividad es considerada de control relevante, cuyo diagrama se presenta como Apéndice 2.</p> <p>Recibe comunicación de parte de las "UA" como respuesta al turno de la "Solicitud". Si la respuesta no requiere información adicional procederá con lo que se describe en el numeral 5.</p> <p>Nota: Si las "UA" manifiestan que no son competentes para atender la "Solicitud", y se considera necesario, se realizará un nuevo turno a otra u otras "UA".</p>
<p>2. "OASI" - Jefe/a, Analista de Información</p>	<p>Requiere información adicional, de ser necesario, a la persona "Solicitante", por única vez, dentro del plazo establecido en la "Legislación aplicable", para que proporcione mayores elementos que permitan la localización de la información requerida.</p> <p>Nota 1: Tratándose de "Solicitudes" para el ejercicio de "Derechos ARCO" que no cumplan con alguno de los requisitos previstos en la "Legislación aplicable" se prevendrá, por una sola ocasión, a la persona "Solicitante", dentro del plazo establecido en la "Legislación aplicable", para que subsane las omisiones y en su caso, acredite su identidad de manera fehaciente con alguno de los "Medios de Identificación", en términos de la "Legislación aplicable".</p> <p>Nota 2: En los casos señalados en los dos párrafos anteriores, las personas "Solicitantes" contarán con un plazo de diez "Días Hábiles" para aclarar lo conducente o desahogar la prevención efectuada.</p> <p>Nota 3: El requerimiento de información adicional o la prevención, serán notificados a la persona "Solicitante" a través del "Sistema" o del "SIGS", cuando ello sea posible.</p> <p>En el caso de que la persona "Solicitante" no proporcione un domicilio o medio para recibir notificaciones, o no haya sido posible practicar la notificación, se notificará por estrados en la "Ventanilla de Transparencia".</p>

UNIDAD - PUESTO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
3. "OASI" - Jefe/a, Analista de Información	<p>Verifica que el requerimiento de información adicional, o la prevención, sea atendido por la persona "Solicitante" en el plazo que establezca la "Legislación aplicable".</p> <p>Nota 1: En caso de que la persona "Solicitante" no atienda el requerimiento de información adicional, o la prevención en el plazo de diez "Días Hábiles" establecidos en la "Legislación aplicable", la "Solicitud" se tendrá por no presentada.</p> <p>Nota 2: El requerimiento de información adicional, o la prevención referidos, interrumpen el plazo de respuesta. Al día siguiente del desahogo de la prevención o del requerimiento de aclaración se inicia nuevamente el cómputo del plazo de veinte "Días Hábiles", para dar respuesta a la "Solicitud".</p>
4. "OASI" - Jefe/a, Analista de Información	<p>Registra en el "SIGS" la información adicional que presente la persona "Solicitante", a efecto de que la "Solicitud" sea turnada a las "UA" conforme a la actividad 3.2.2 del presente Manual.</p> <p>Nota: Cuando se recibe la información adicional mediante "Sistema" se registra en el "SIGS" y se comparte dicha información con la "UA" correspondiente.</p>
5. "OASI" - Jefe/a, Analista de Información	<p>Revisa el proyecto de respuesta de la "UA" a la que se le turnó la "Solicitud"; cuando así lo considere necesario y/o en caso de que parte o la totalidad de la información que compone la respuesta haya sido sometida a consideración del "CT" conforme a la actividad 3.3.2, integra la respuesta correspondiente así como los respectivos anexos, y verifica que atienda cada uno de los elementos solicitados; y sólo en el caso de que éstos se encuentran completos, envía dicho proyecto a la "GAPT", para que incorpore el análisis legal correspondiente.</p> <p>Nota 1: En caso de que el "CT" revoque o modifique la determinación de la "UA", se turnará la "Solicitud" de nueva cuenta a la "UA" para que proporcione la información, o realice los ajustes requeridos por dicho órgano colegiado.</p> <p>Nota 2: De ser el caso, incluye en la respuesta a la persona "Solicitante", los costos de reproducción y gastos de envío, así como las opciones para cubrir dichos costos, conforme a los numerales 9,10 y 11 de la presente actividad.</p>

UNIDAD - PUESTO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
6. "GAPT"- Gerente, Subgerente, Jefe/a, Analista de Información	Recibe el proyecto de respuesta a efecto de incorporar el análisis legal que corresponda y, en su caso, realiza comentarios o ajustes al mencionado proyecto.
7. "GGT"- Gerente, Subgerente	<p>Verifica y valida el proyecto de respuesta y lo envía a las personas con nivel de funcionario/a y con rol de "Enlaces" de cada "UA", mediante correo electrónico institucional, para que den su visto bueno a la respuesta que se entregará como versión final a la persona "Solicitante".</p> <p>Nota: Solicita en su caso, la opinión jurídica, modificaciones o aclaraciones correspondientes.</p>
8. "OASI"- Jefe/a, Analista de información	<p>Ajusta la respuesta, en caso de que las personas con nivel de funcionario/a o con rol de "Enlaces", le realicen alguna modificación, de ser procedente, y realiza su envío por el medio y el formato requeridos por la persona "Solicitante".</p> <p>Nota 1: En su caso, se notifican en esta actividad los costos y gastos que genere la "Solicitud".</p> <p>Nota 2: En caso de que la respuesta requiera certificarse, se procederá conforme a lo dispuesto en el numeral 12 de la presente actividad.</p> <p>Nota 3: En caso de que el "Sistema" presente intermitencias en su funcionamiento, la "GGT" enviará la descripción del caso, el folio de la solicitud y la respuesta adjunta a la autoridad correspondiente, mediante correo electrónico. Asimismo, si la persona "Solicitante" no indicó un correo para recibir notificaciones, la respuesta será colocada en Estrados de Ventanilla de Transparencia.</p> <p><b>Costos de reproducción y/o gastos de envío</b></p>
9. "OASI"- Analista de Información	Cuenta el número de hojas que integran la respuesta para determinar el costo de reproducción que se deberá cobrar a la persona "Solicitante" de acuerdo a la "Legislación aplicable". En caso de que la persona "Solicitante" requiriera entrega en su domicilio, los costos estarán en función de lo que determine la "UA" competente al interior del "Banco".
10. "GGT"- Gerente, Subgerente, Jefe/a, Analista de información	<p>Verifica que el cálculo del costo que se deberá cobrar a la persona "Solicitante" por la reproducción y gastos de envío sea correcto; en caso de que el cálculo sea incorrecto, la persona que hizo el cálculo inicial, realizará su corrección.</p> <p>Nota: La persona que verifica el cálculo del costo deberá ser distinta de aquella que realizó el cálculo.</p>

UNIDAD - PUESTO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
11. "OASI" - Jefe/a, Analista de información	Coteja que el documento físico o digitalizado que se entregará a la persona "Solicitante" sea el mismo que la "UA" incluyó a través del "SIGS" como parte de su colaboración y continúa con lo previsto en las actividades 3.4.2 y 3.4.3.
12. "UT" - Director/a, Gerente, Subgerente	<p>Rubrica y/o firma la certificación correspondiente de la "UT", para su entrega a la persona "Solicitante" y lo devuelve a la "OASI" para continuar con lo previsto en las actividades 3.4.2 y 3.4.3.</p> <p><b>Actividad 3.3.2 Someter al CT, según sea el caso, asuntos sobre los cuales deba resolver o pronunciarse, en términos de la Legislación aplicable.</b></p> <p>Nota. La presente actividad es considerada de control relevante, cuyo diagrama se presenta como Apéndice 3.</p>
1. "Secretariado del CT", "GAPT"- Gerente, Subgerente, Jefe/a, Analista de información	Recibe los documentos que las "UA" remiten para someterlos a consideración del "CT".
2. "Secretariado del CT", "GAPT" - Gerente, Subgerente, Jefe/a, Analista de información	<p>Prepara lo necesario para el desarrollo de la sesión correspondiente, y una vez celebrada la misma, gestiona la documentación respectiva para su formalización.</p> <p>Nota: Solicita, en su caso, las correcciones pertinentes.</p>
3. "Secretariado del CT"	Formalizan el Acta de la sesión del "CT".
4. Secretariado del CT", "GAPT"- Gerente, Subgerente, Jefe/a, Analista de información	Carga al "SIGS" o envía por correo electrónico a la "GGT", los documentos relacionados con la sesión del "CT" que son necesarios para adjuntarlos a la respuesta de la "Solicitud".

**OCTAVA.** Las actividades a cargo de la "UT", en el subproceso 3.4 Entrega de información con costo, se deberán llevar a cabo conforme a lo siguiente:

UNIDAD - PUESTO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. "OASI" - Jefe/a, Analista de Información</li> <li>2. "OASI" - Jefe/a, Analista de Información</li> </ol>	<p><b>Actividad 3.4.1 Confirmar, en su caso, la recepción del pago del solicitante</b></p> <p>Recibe el comprobante del pago y confirma con la Oficina de Pagos Administrativos del "Banco" la realización de dicho pago, previo envío de la notificación como se describe en el numeral 8 de la actividad 3.3.1.</p> <p>Informa a la persona "Solicitante", en caso de haber requerido el envío a domicilio, que su paquete fue enviado o que podrá acudir a la "Ventanilla de Transparencia" a recoger la respuesta a su "Solicitud", de conformidad con los plazos previstos en la "Legislación aplicable", así como en los horarios de atención de la "Ventanilla de Transparencia".</p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. "OASI" - Jefe/a, Analista de Información</li> </ol>	<p><b>Actividad 3.4.2 Entregar la información al solicitante y recabar, en su caso, el acuse de recibo correspondiente</b></p> <p>Entrega físicamente la información a la persona "Solicitante" directamente en la "Ventanilla de Transparencia", o mediante servicio postal o cualquier otro medio permitido por la "Legislación aplicable", según corresponda.</p> <p>Nota 1: En caso de que la entrega se realice en la "Ventanilla de Transparencia", requiere a la persona "Solicitante" que firme un acuse de recibo.</p> <p>Nota 2: Tratándose del ejercicio de "Derechos ARCO", la información únicamente se entregará en términos de lo previsto en la "Legislación Aplicable".</p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. "OASI" - Jefe/a, Analista de Información</li> <li>2. "OASI" - Jefe/a, Analista de Información</li> <li>3. "OASI" - Jefe/a, Analista de Información</li> </ol>	<p><b>Actividad 3.4.3 Registrar en el sistema la entrega de la información</b></p> <p>Registra la "Solicitud" en el "SIGS" como concluida, el mismo día de la entrega de la información.</p> <p>Verifica que la información entregada a la persona "Solicitante" esté registrada en el "SIGS".</p> <p>Nota: En caso de no contar con un archivo electrónico, debe describirse en el "SIGS" la información que permitió atender la "Solicitud".</p> <p>Archiva el acuse de recibo en el "SIGS".</p>

**NOVENA.** Las actividades a cargo de la “UT”, en el subproceso 3.6 Gestión de los procedimientos de impugnación, se deberán llevar a cabo conforme a lo siguiente:

UNIDAD – PUESTO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1. "OAJPT" - Analista de Información Jefe/a, "GAPT"- Líder de especialidad	<p><b>Actividad 3.6.1 Recibir y analizar el medio de impugnación</b></p> <p>Revisa diariamente en el “SIGERR”, si hay notificaciones sobre nuevos medios de impugnación, requerimientos de información adicional, o resoluciones.</p> <p>Nota: En caso de detectar alguna de las notificaciones referidas, informa a todo el personal de la “UT”.</p>
1. "OAJPT" - Jefe/a, Analista de Información, "GAPT"- Líder de especialidad.	<p><b>Actividad 3.6.2 Notificar a las UA correspondientes el medio de impugnación y solicitarles, en su caso, la información necesaria para rendir el informe ante la “Autoridad competente”</b></p> <p>Notifica a las “UA” responsables, el medio de impugnación recibido para que estas manifiesten lo que a su derecho convenga y la “UT” rinda el informe correspondiente ante la “Autoridad competente”.</p>
1. "OAJPT" - Jefe/a, Analista de Información, "GAPT"- Líder de especialidad	<p><b>Actividad 3.6.3 Preparar el informe, pruebas y alegatos y rendirlos ante la “Autoridad competente”</b></p> <p>Recibe de la “UA” responsable la información, pruebas y alegatos necesarios para elaborar el informe que se presentará ante la “Autoridad competente” en cumplimiento a la “Legislación aplicable”.</p>
2. "OAJPT" – Jefe/a, Analista de Información, "GAPT"- Líder de especialidad	<p>Elabora con base en la información proporcionada por la “UA” responsable, el proyecto de informe, y de ser necesario complementa o ajusta la información y envía a la persona con puesto de Jefe/a, Subgerente o Gerente de la “GAPT”, según corresponda, para su revisión y visto bueno.</p>
3. "GAPT"- Gerente, "SAJPT"- Subgerente, "OAJPT" - Jefe/a, "GAPT"- Líder de especialidad	<p>Revisa el proyecto de informe, en caso de estar de acuerdo da su visto bueno o realiza las acciones o ajustes conducentes. Asimismo, se podrá enviar dicho proyecto al personal de la Dirección Jurídica para sus comentarios. En caso de existir comentarios estos serán analizados y, en caso de ser procedentes, se integran al proyecto final del informe.</p>
4. "GAPT"- Gerente, "SAJPT"- Subgerente, "OAJPT" - Jefe/a, Analista de Información, "GAPT"- Líder de especialidad	<p>Envía a través del “SIGERR”, el documento final debidamente firmado por las personas con nivel de funcionario/a de la “UT”, para atender el medio de impugnación respectivo, y notifica al personal de las “UA” responsables de la atención del medio de impugnación.</p>

UNIDAD – PUESTO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
5. "SAJPT"- Subgerente, "OAJPT" - Jefe/a, Analista de Información, "GAPT" Líder de especialidad	Revisa el "SIGERR", conforme a lo establecido en el numeral 1 de la actividad 3.6.1, y verifica si hay alguna notificación correspondiente a la resolución de algún medio de impugnación. En caso de detectarse alguna resolución prepara el proyecto de correo para remitir al personal de las "UA" responsables la resolución respectiva.
6. "OAJPT" - Jefe/a, Analista de Información, "GAPT"- Líder de especialidad	Guarda en la carpeta correspondiente al medio de impugnación, la resolución emitida por la "Autoridad competente".  <b>Actividad 3.6.4 En su caso, dar seguimiento al cumplimiento de la resolución de la "Autoridad competente" con las "UA" correspondientes y rendir los informes respectivos</b>
1. "SAJPT"- Subgerente, "OAJPT" - Jefe/a, Analista de Información, "GAPT"- Líder de especialidad	Realiza las gestiones necesarias o solicita al personal del "Banco" relacionado con la atención del medio de impugnación, que lleve a cabo las actividades necesarias para atender la resolución relativa a dicho medio de impugnación.
2. "SAJPT"- Subgerente, "OAJPT" - Jefe/a, Analista de Información, "GAPT"- Líder de especialidad	Da seguimiento a las actividades realizadas por el personal del "Banco" referidas en el numeral anterior, y una vez atendidas, elabora y envía a través del "SIGERR", la información o documentación necesarias para la atención de la resolución relativa al medio de impugnación.
3. "SAJPT"- Subgerente, "OAJPT" - Jefe/a, Analista de Información, "GAPT"- Líder de especialidad	Recibe a través del "SIGERR", el acuerdo de cumplimiento por parte de la "Autoridad competente". Adicionalmente notifica el acuerdo al personal del "Banco" involucrado.

## Capítulo II Documentos de archivo

**DÉCIMA.** Los documentos de archivo que genera el proceso previsto en el presente Manual son:

	<b>Título del documento</b>	<b>Depósito institucional</b>	<b>Serie documental</b>
1.	Documento de la persona "Solicitante"	Administrador Institucional de Documentos de Archivo	Acceso a la información
2.	Documento de aclaración (incluye prevenciones)	Administrador Institucional de Documentos de Archivo	Acceso a la información
3.	Documento de ampliación	Administrador Institucional de Documentos de Archivo	Acceso a la información
4.	Documento Respuesta (a la "Solicitud" de acceso a la información)	Administrador Institucional de Documentos de Archivo	Acceso a la información
5.	Documentos internos/Notificación a las personas funcionarias*	Administrador Institucional de Documentos de Archivo	Acceso a la información
6.	Revisión de privilegios de acceso (RPA)	Administrador Institucional de Documentos de Archivo	Acceso a la información
7.	Documento ficha	Administrador Institucional de Documentos de Archivo	Acceso a la información
8.	Versión pública	Administrador Institucional de Documentos de Archivo	Versiones públicas
9.	Actas de sesión Ordinarias del "CT"	Administrador Institucional de Documentos de Archivo	Secretariado de Comité
10.	Acuerdo de Admisión del medio de impugnación.	Administrador Institucional de Documentos de Archivo	Acceso a la información
11.	Informe desahogado.	Administrador Institucional de Documentos de Archivo	Acceso a la información
12.	Resolución emitida por la "Autoridad competente".	Administrador Institucional de Documentos de Archivo	Acceso a la información
13.	Acuerdo de cumplimiento (en los casos que aplique)	Administrador Institucional de Documentos de Archivo	Acceso a la información

\* Hace referencia a correos electrónicos a través de los cuales se informa a las personas funcionarias de la "UA" involucrada, el proyecto de respuesta, para que, en caso de tener inconveniente, lo hagan del conocimiento de la "UT" antes de la hora de envío señalada en el correo.

## **TÍTULO TERCERO**

### **Capítulo único**

### **Disposiciones finales**

**DÉCIMA PRIMERA.** La interpretación del presente manual, así como la resolución de situaciones no previstas en el mismo corresponderá, a la persona titular de la "UT" y a falta de ésta a la persona titular de la Gerencia de cuya actividad se trate.

**DÉCIMA SEGUNDA.** En caso de un cobro inexacto que no haya podido ser corregido conforme a lo previsto en la actividad 3.3.1, disposición Séptima, o de una entrega de información a la persona "Solicitante" cuya recepción de pago que no hayan podido ser confirmada conforme a lo previsto en la actividad 3.4.1, disposición Octava, el personal adscrito a la "UT" deberá realizar lo siguiente:

1. El personal que haya detectado las inconsistencias referidas en el párrafo anterior, deberá reportarlo a la brevedad posible a la persona titular de la "OASI", así como a la persona con puesto de Subgerente o superior con las que tengan una dependencia jerárquica, dejando constancia por escrito de ello.
2. El personal de la "SGOTSI", así como la persona con puesto de Gerente o superior con los que tengan una dependencia jerárquica, según lo permitan las circunstancias, deberán identificar las causas y consecuencias de la inconsistencia correspondiente.
3. El personal involucrado por conducto del personal con nivel de Subgerente o superior deberán reportar el incidente a la Dirección de Administración de Riesgos, marcando copia a las personas titulares de las Direcciones de Control Interno y de Contabilidad, Planeación y Presupuesto, a través de los medios establecidos para ello y a la brevedad posible, dentro del plazo de 3 días hábiles bancarios, contados a partir de la fecha en que se detecte conforme a las reglas, procedimientos, términos y condiciones previstos en la norma administrativa interna *Tratamiento de incidentes operativos con posibles efectos patrimoniales*, independientemente de que éste haya sido resuelto, ello sin perjuicio de que los hechos deban hacerse del conocimiento de otras Unidades Administrativas en términos de dicha norma. En el mismo reporte se deberá incluir la solicitud del uso de recursos presupuestales para solventar los posibles efectos patrimoniales, con conocimiento de la persona titular de la "UT".
4. En su caso, el personal de la "OASI" al que le resulte aplicable este instrumento normativo, así como la persona titular de la "SGOTSI", procederán a realizar las acciones necesarias para procurar reducir o eliminar los efectos de la inconsistencia correspondiente ocasionados por la ejecución incorrecta del procedimiento, previo acuerdo con la persona titular de la "GGT" o superior con quienes guarde una dependencia jerárquica, para lo cual deberán documentar dichas acciones.

Cuando con motivo de lo anterior pudieran existir efectos patrimoniales para el "Banco" derivado de la referida inconsistencia, el monto correspondiente podrá ser cubierto en los términos previstos en la citada norma *Tratamiento de incidentes operativos con posibles efectos patrimoniales*.

La realización de los actos señalados en los numerales que conforman la presente disposición no necesariamente deberá ejecutarse en el orden en que se encuentran listados.

## DISPOSICIONES TRANSITORIAS

**PRIMERA.** El presente Manual entrará en vigor el 16 de diciembre de 2025.

**SEGUNDA.** Queda sin efectos el Manual de Procedimientos de Operación *Atención de solicitudes de información, de ejercicio de derechos ARCO, de medios de impugnación, y denuncias* de fecha 29 de octubre de 2024, así como cualquier otra disposición de jerarquía igual o inferior que se oponga al presente Manual.

**TERCERA.** Las actividades que se encuentren en trámite a la entrada en vigor del presente Manual de Procedimientos de Operación se regirán en lo sucesivo por este, siempre que no se afecte la continuidad y regularidad de las actividades del "Banco", su personal o a terceras personas.

## FORMALIZACIÓN

Unidad de Transparencia

Firma electrónica

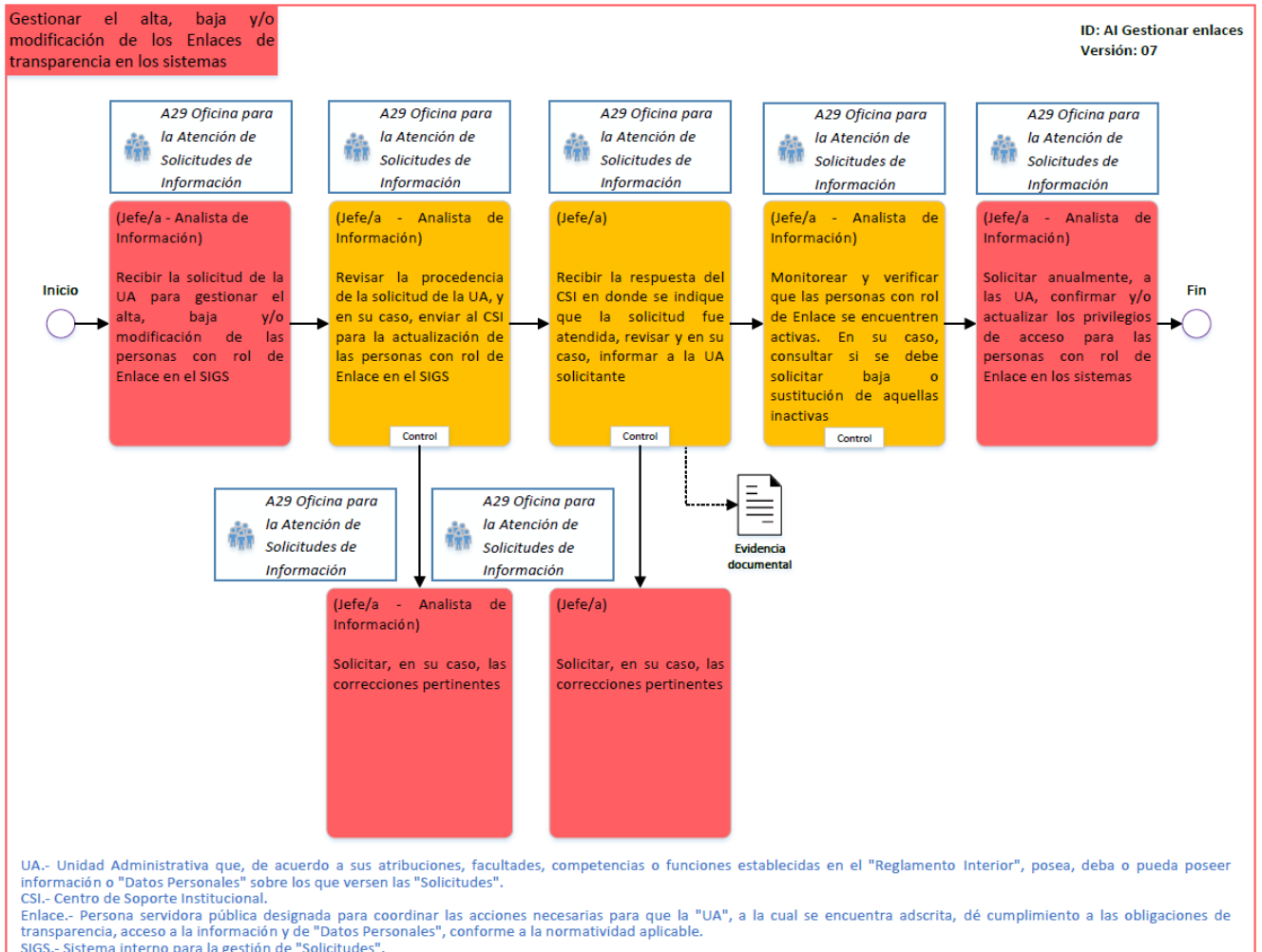
Claudia Tapia Rangel

Titular de la Unidad de Transparencia

Ciudad de México, a 11 de diciembre de 2025.

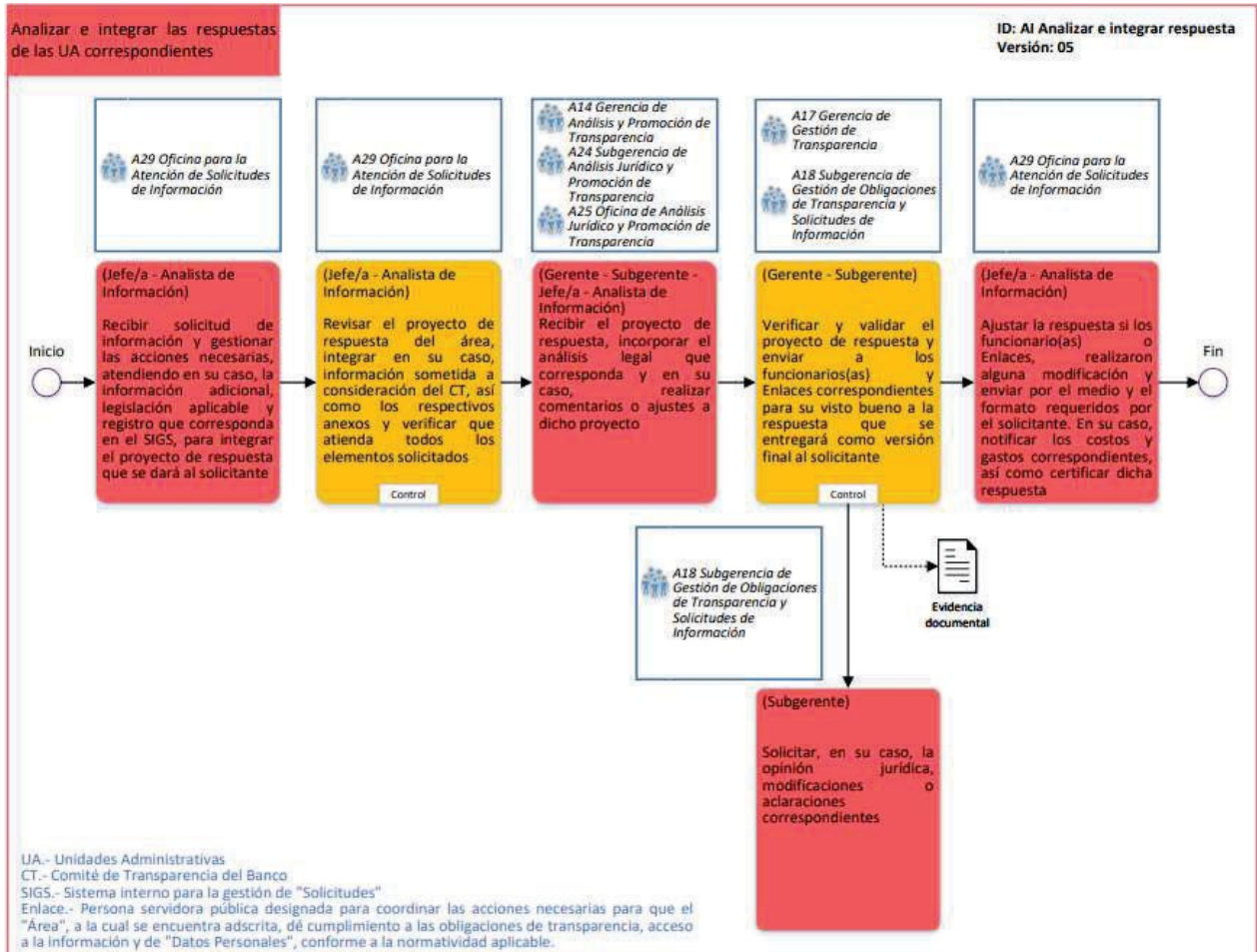
## APÉNDICE 1

### Diagrama de la actividad de control relevante 3.1.3 Gestionar el alta, baja y/o modificación de los Enlaces de transparencia en los sistemas.



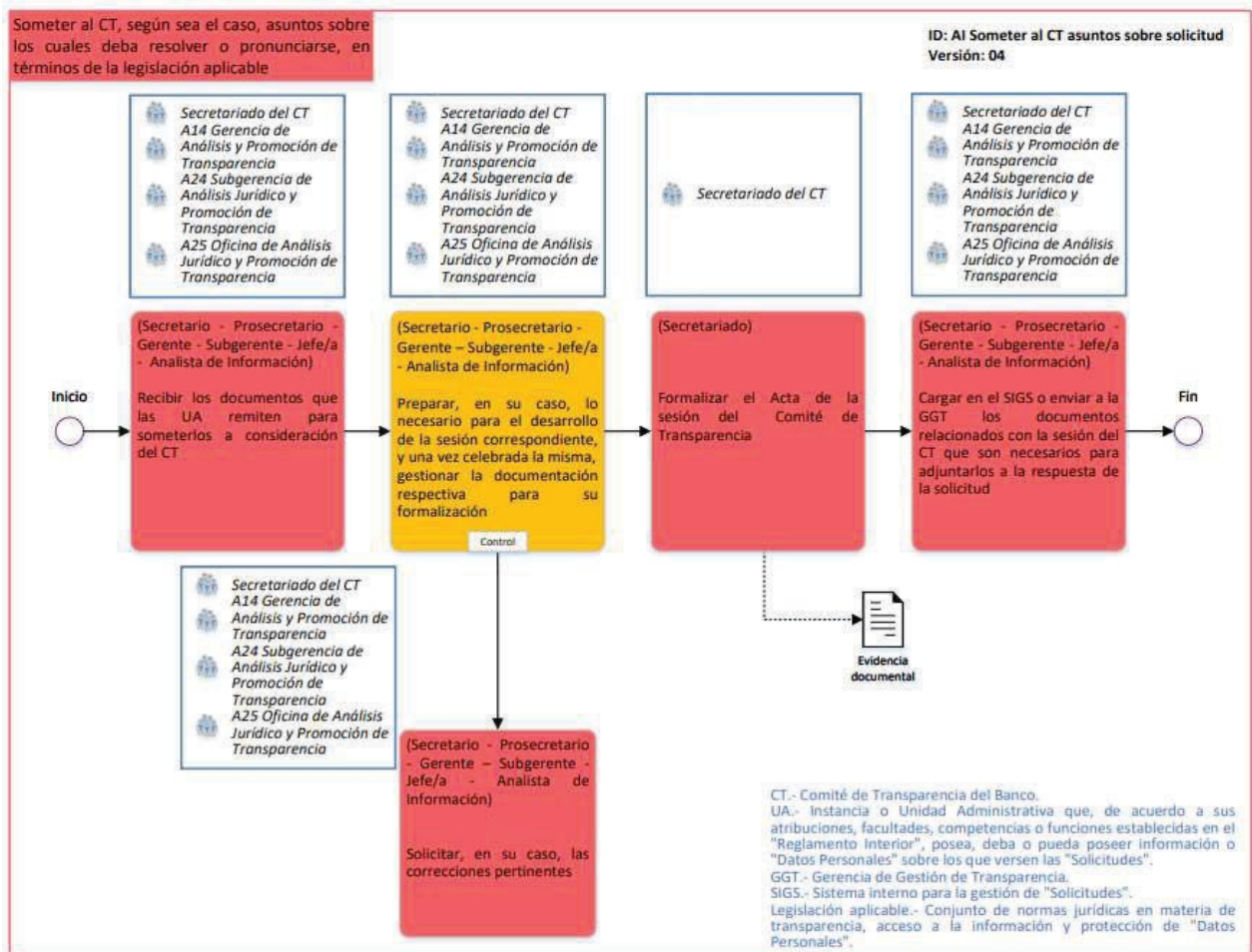
## APÉNDICE 2

### Diagrama de la actividad de control relevante 3.3.1 Analizar e integrar las respuestas de las UA correspondientes



### APÉNDICE 3

## Diagrama de la actividad de control relevante 3.3.2 Someter al CT, según sea el caso, asuntos sobre los cuales deba resolver o pronunciarse, en términos de la "Legislación aplicable"



## APÉNDICE 4

### Control de cambios

Fecha de emisión del Manual de Procedimientos de Operación	Versión	Descripción del cambio
11 de diciembre de 2025.	0	Se emite el Manual de Procedimientos de Operación <i>Atención de solicitudes de información, de ejercicio de derechos ARCO y de medios de impugnación.</i>



BANCO DE MÉXICO®

[www.banxico.org.mx](http://www.banxico.org.mx)