


GUÍA DE CONEXIÓN DE ENDPOINT: RECLAMACIONES GENERAL- API REUNE

Endpoint aplicable para todos los sectores con obligación al art. 50 Bis. de la LPDUSF a excepción de los sectores de Banca Múltiple, Banca de Desarrollo, Seguros y Sociedades de Información Crediticia.

 	<p>Vicepresidencia de Planeación y Administración Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Departamento de Análisis e Instrumentación de la Estrategia Digital Nacional</p> <p>GUÍA DE CONEXIÓN DE ENDPOINT: RECLAMACIONES GENERALES - API REUNE</p>	<p>Hoja</p>	<p>2 DE 12</p>
		<p>L13</p>	

1. Introducción

Proporcionar a las instituciones financieras una API por la cual puedan dar cumplimiento al informe trimestral de consultas, reclamaciones y/o aclaraciones.

2. Definiciones y acrónimos

Para los efectos de este manual, se entenderá por:

API	Mecanismos que permiten a dos componentes de software comunicarse entre sí mediante un conjunto de definiciones y protocolos.
Host	Lugar en donde reside un sitio web, y que tiene una dirección IP, con un nombre de dominio único.
Endpoint	Es una URL de una API o un backend que se encarga de contestar a una petición.
json	Formato de intercambio de datos

3. Catálogos

Los catálogos deberán ser consultados en el sistema REUNE ingresando desde el PUR.

- Producto y/o servicio – Causas o motivos
- Entidades Federativas, Código Postal, Delegación/Municipio, Localidad y Colonia (SEPOMEX)
- Medios de recepción o canal
- Niveles de atención
- Sentido de resolución
- Ramo (Exclusivamente sector Instituciones de Crédito)
- Instituciones Financieras (Exclusivamente sector Instituciones de Crédito)

4. Descripción de los procedimientos.


Para el uso de la API-REUNE es necesario considerar los siguientes aspectos:

1.- El área de desarrollo por parte de las instituciones financieras deberán decidir la herramienta que manejarán para poder establecer la comunicación con la API y puedan consumirla a manera de **prueba**, algunos ejemplos son:

Postman, Swagger, Mabl, Sandbox, Hurl, etc.

2.- Se comparten los “endpoints” para la conexión y creación de usuarios (ambiente de pruebas):

- Endpoint POST** api-reune-pruebas.condusef.gob.mx/auth/users/create-super-user/
- Endpoint POST** api-reune-pruebas.condusef.gob.mx/auth/users/create-user/
- Endpoint GET** api-reune-pruebas.condusef.gob.mx/auth/users/token/

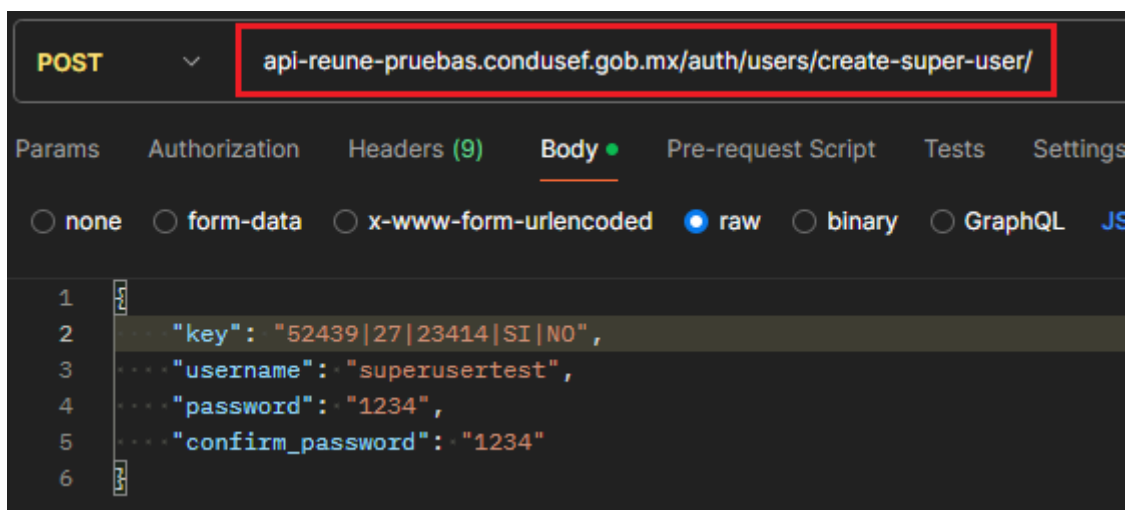
	<p>Vicepresidencia de Planeación y Administración Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Departamento de Análisis e Instrumentación de la Estrategia Digital Nacional</p>	<p>Hoja</p>	<p>3 DE 12</p>
<p>GUÍA DE CONEXIÓN DE ENDPOINT: RECLAMACIONES GENERALES - API REUNE</p>		<p>L13</p>	

3.- El siguiente endpoint será aplicable exclusivamente para el sector de Instituciones de Crédito (Banca Múltiple y Banca de Desarrollo). (ambiente de pruebas):

d) **Endpoint POST** api-reune-pruebas.condusef.gob.mx/reune/reclamaciones/general

5. Consulta de la documentación.

a) Creación de Súper Usuario.



Se deberá hacer la conexión correspondiente al siguiente endpoint:

api-reune-pruebas.condusef.gob.mx/auth/users/create-super-user/


En el cual, dentro de la estructura tendrá que contener el formato mostrado:

"key": Corresponde al token que se proporciona en el acuse generado del portal REUNE.

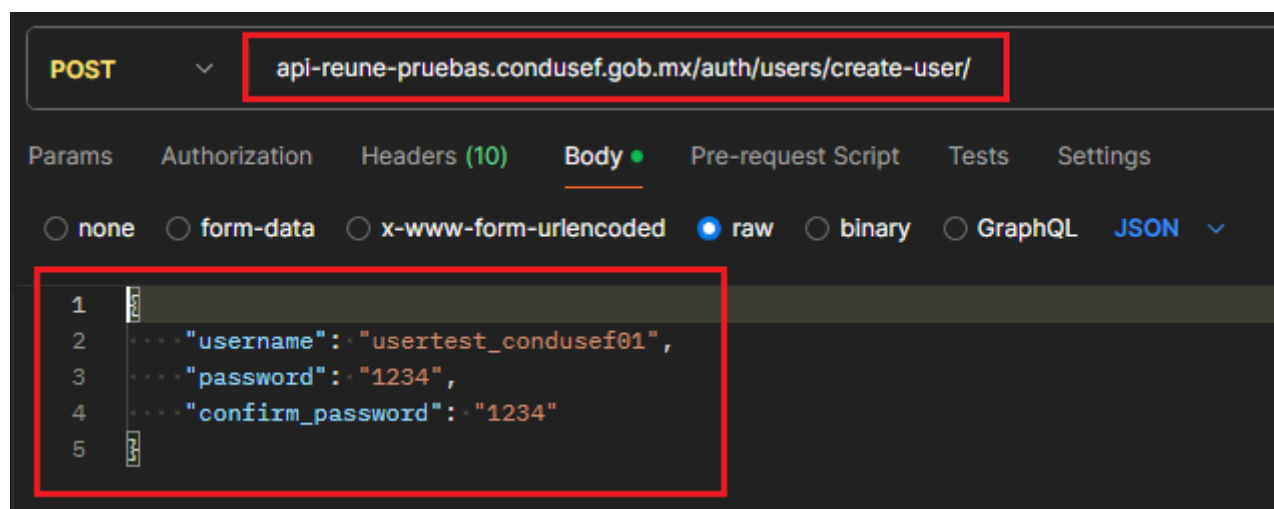
"username": Nombre del súper usuario.

"password": Contraseña.

"confirm_password": Confirmar la contraseña.

	<p>Vicepresidencia de Planeación y Administración Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Departamento de Análisis e Instrumentación de la Estrategia Digital Nacional</p>	<p>Hoja</p>	<p>5 DE 12</p>
<p>GUÍA DE CONEXIÓN DE ENDPOINT: RECLAMACIONES GENERALES - API REUNE</p>		<p>L13</p>	

En la parte de Headers daremos la autorización (**Authorization**) y deberá integrarse el token access que se generó desde el paso anterior.



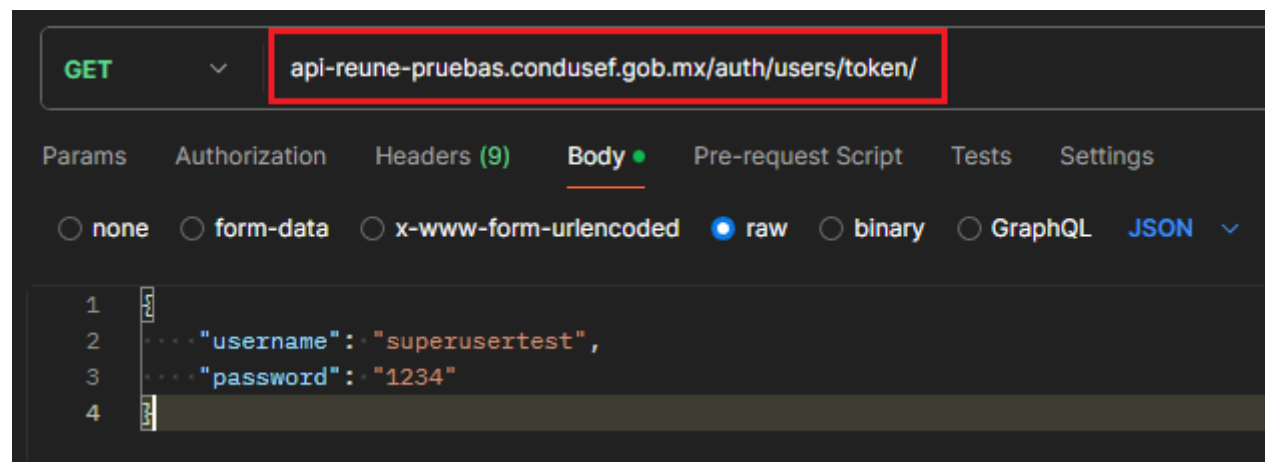
En la parte correspondiente a Body, tendremos la estructura mostrada:

"username": Nombre de usuario que tendrá acceso.

"password": Contraseña.

"confirm_password": Confirmar contraseña.

c) Renovación de Token Access.

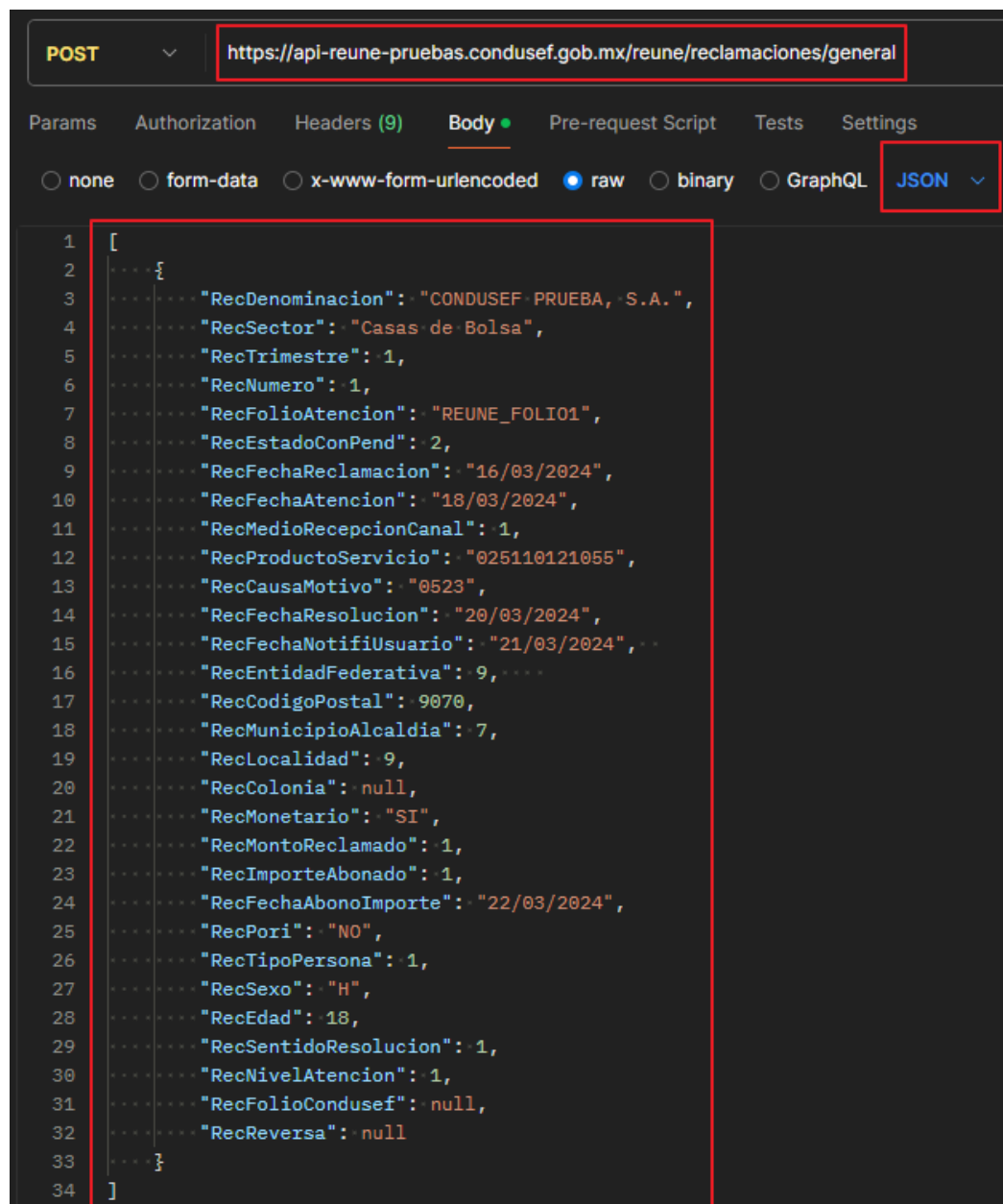



**GUÍA DE CONEXIÓN DE ENDPOINT: RECLAMACIONES
GENERALES - API REUNE****L13**

Se deberá hacer la conexión correspondiente al siguiente endpoint:

api-reune-pruebas.condusef.gob.mx/reune/reclamaciones/general

En la parte de Headers daremos la autorización (**Authorization**) y deberá integrarse el token access que se generó para el usuario correspondiente que realizará el proceso.



	<p>Vicepresidencia de Planeación y Administración Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Departamento de Análisis e Instrumentación de la Estrategia Digital Nacional</p> <p>GUÍA DE CONEXIÓN DE ENDPOINT: RECLAMACIONES GENERALES - API REUNE</p>	<p>Hoja</p>	<p>8 DE 12</p>
		<p>L13</p>	

En la parte correspondiente a Body, tendremos la estructura mostrada, ésta es la correspondiente al layout con el que la Institución financiera hace el envío de su información cada trimestre y debe venir en un arreglo json **(los datos incorporados son de prueba, cada IF tiene que poner su información correspondiente)**:

"RecDenominacion": Denominación o razón social
 "RecSector": Sector
 "RecTrimestre": Trimestre
 "RecNumero": Número de Reclamación
 "RecFolioAtencion": Número de Folio de Atención
 "RecEstadoConPend": Estado de concluido o pendiente
 "RecFechaReclamacion": Fecha de Reclamación
 "RecFechaAtencion": Fecha de Atención
 "RecMedioRecepcionCanal": Medio de Recepción o canal
 "RecProductoServicio": Producto
 "RecCausaMotivo": Causa
 "RecFechaResolucion": Fecha de Resolución
 "RecFechaNotifiUsuario": Fecha de Notificación
 "RecEntidadFederativa": Entidad Federativa
 "RecCodigoPostal": Código Postal
 "RecMunicipioAlcaldia": Municipio o alcaldía
 "RecLocalidad": Localidad
 "RecColonia": Colonia
 "RecMonetario": Monetario
 "RecMontoReclamado": Monto Reclamado
 "RecImporteAbonado": Importe Abonado
 "RecFechaAbonoImporte": Fecha de Abono
 "RecPori": PORI
 "RecTipoPersona": Tipo de Persona
 "RecSexo": Sexo
 "RecEdad": Edad
 "RecSentidoResolucion": Sentido de la Resolución
 "RecNivelAtencion": Nivel de Atención
 "RecFolioCondusef": Folio Asignado por CONDUSEF
 "RecReversa": ReversaSIGE

**GUÍA DE CONEXIÓN DE ENDPOINT: RECLAMACIONES
GENERALES - API REUNE**

L13

DICCIONARIO DE DATOS (Layout):

Campo	Descripción	Tipo Dato	Longitud máxima	Decimales	Dato requerido	Información
RecDenominacion	Denominación o razón social	Alfanumérico	400		SI	Copiar y pegar el nombre completo tal cual como se muestra en SIPRES o REUNE.
RecSector	Sector al que pertenece la IF.	Alfanumérico	200		SI	Copiar y pegar el sector completo tal cual como se muestra en SIPRES o REUNE.
RecTrimestre	Trimestre a informar	Númérico	1		SI	Número del trimestre en el que se presenta la información. Valores permitidos: 1, 2, 3 o 4
RecNumero	Número de reclamación	Númérico	1		SI	De acuerdo a la disposición siempre es el valor de "1"
RecFolioAtencion	Número de folio de atención	Alfanumérico	50		SI	Número de folio ÚNICO definido por la Institución Financiera.
RecEstadoConPend	Estado de concluido o Pendiente	Númérico	1		SI	Valores permitidos: 1 = Pendiente o 2 = Concluido
RecFechaReclamacion	Fecha de reclamación	Fecha			SI	Esta fecha debe estar dentro del trimestre a reportar y el formato es: dd/mm/aaaa
RecFechaAtencion	Fecha de atención	Fecha			SI (Solo si el estado de concluido o pendiente es igual a "2")	Esta fecha debe ser mayor o igual a la fecha de consulta y el formato es: dd/mm/aaaa
RecMedioRecepcionCanal	Medio de recepción o canal	Númérico	2		SI	Clave del medio de recepción. Consultar catálogo en REUNE.
RecProductoServicio	Producto	Alfanumérico	12		SI	Código del Producto y/o servicio. Consultar catálogo en REUNE.
RecCausaMotivo	Causa o Motivo	Alfanumérico	4		SI	Código del Causa o motivo. Consultar catálogo en REUNE.
RecFechaResolucion	Fecha de resolución	Fecha			SI (Solo si el	Esta fecha debe ser mayor o igual a la fecha de consulta y

**GUÍA DE CONEXIÓN DE ENDPOINT: RECLAMACIONES
GENERALES - API REUNE**

L13

					estado de concluido o pendiente es igual a "2")	el formato es: dd/mm/aaaa
RecFechaNotifiUsuario	Fecha de atención	Fecha			SI (Solo si el estado de concluido o pendiente es igual a "2")	Esta fecha debe ser mayor o igual a la fecha de consulta y el formato es: dd/mm/aaaa
RecEntidadFederativa	Entidad Federativa	Numérico	2		SI	Clave de la entidad federativa. Consultar catálogo en REUNE.
RecCodigoPostal	Código postal	Numérico	10		SI (Solo si el medio de recepción es UNE, Sucursal u Oficina de atención al público, de lo contrario es opcional)	Código del C.P. Consultar catálogo en REUNE.
RecMunicipioAlcaldia	Municipio	Numérico	8		SI	Clave del Municipio. Consultar catálogo en REUNE.
RecLocalidad	Localidad	Numérico	8		Opcional	Clave de la Localidad. Consultar catálogo en REUNE.
RecColonia	Colonia	Numérico	8		Opcional	Clave de la Colonia. Consultar catálogo en REUNE.
RecMonetario	Monetario	Alfanumérico	2		SI	Valores permitidos: "SI" o "NO". Debe ser en mayúsculas.
RecMontoReclamado	Monto Reclamado	Numérico	13	2	SI (Solo si el campo de Monetario es igual a SI)	La cantidad del Monto Reclamado debe ser igual o mayor a 0.
RecImporteAbonado	Importe abonado	Numérico	13	2	NO (De acuerdo al campo monetario)	Podrá ser nulo, solo si el campo de monetario es igual a NO. Debe ser nulo solo si el estado de concluido o pendiente es igual a "1".
RecFechaAbonoImporte	Fecha de abono	Fecha			SI (De acuerdo al Estado de concluido o pendiente o al importe o cantidad abonada)	Debe ser NULO solo si el campo de Monetario es igual a "NO". Debe ser NULO solo si el Estado de Concluido o pendiente es igual a

**GUÍA DE CONEXIÓN DE ENDPOINT: RECLAMACIONES
GENERALES - API REUNE**

L13

						<p>"1". Debe ser NULO solo si el Importe o cantidad abonada es igual a "0". Si el Estado de concluido o pendiente de este campo es igual a "2", la fecha debe ser mayor o igual a la fecha de reclamación, fecha de atención, fecha de resolución y fecha en la que se notificó al usuario y debe estar dentro del trimestre a reportar. En caso de que el importe o cantidad abonada al usuario sea mayor a "0" esta fecha es requerida. Formato: dd/mm/aaaa</p>
RecPori	PORI	Alfanumérico	2		SI	Valores permitidos: "SI" o "NO". Debe ser en mayúsculas.
RecTipoPersona	Tipo de persona	Numérico	1		SI	Valores permitidos.: 1 = Persona Física, 2 = Persona Moral.
RecSexo	Sexo	Alfanumérico	1		SI (De acuerdo al tipo de persona)	Valores permitidos.: H = Hombre, M = Mujer.
RecEdad	Edad	Numérico	3		SI (Solo si el campo de Tipo de persona es igual a "1")	La Edad debe ser igual o mayor a 18 años.
RecSentidoResolucion	Sentido de la Resolución	Numérico	1		SI (Solo si el estado de Concluido o pendiente es igual a "2")	Valores permitidos: 1 = Totalmente favorable al Usuario, 2 = Desfavorable al Usuario, 3 = Parcialmente favorable al Usuario.
RecNivelAtencion	Nivel de Atención	Numérico	2		SI (Solo si el estado de Concluido o pendiente es igual a "2")	Valores permitidos: 1 = UNE, 2 = Sucursal, 3 = Centro de atención telefónica, 4 = Oficinas de atención.

RecFolioCondusef	Folio asignado por CONDUSEF	Alfanumérico	50		SI (Solo si el medio de recepción es 6 o 7)	Es el Número de Folio que asigna CONDUSEF.
RecReversa	ReversaSIGE	Numérico	1		SI (Solo si el medio de recepción es igual a "6")	Valores permitidos: 0 = NO es reversa SIGE (Gestión electrónica), 1 = Si es reversa SIGE (Gestión electrónica),¿

Fin del proceso.

6. Anexos

Se proporciona un correo electrónico de contacto para el soporte técnico para el uso de la API:
soporte.api.reune@condusef.gob.mx

7. Consideraciones Generales

- 1. La presente guía se encuentra alineada al ACUERDO por el que se modifican las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y en la de Seguridad de la Información, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en dichas materias.
- 2. Todos los anexos se muestran de manera ilustrativa el uso y contenido es responsabilidad de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.

8. Control del documento

Versión	Fecha	Descripción del cambio	Elaborado por
5.1	02/05/2024	Endpoint de Reclamaciones general.	Departamento de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas.