

ACUERDO por el que se hace del conocimiento del público en general la continuidad de los trámites y procedimientos ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, así como la atención de usuarios de forma presencial en las unidades de atención a usuarios y en las oficinas de atención al público y se mantiene suspensión de plazos y términos en los procedimientos que se indican ante la contingencia por el virus SARS-CoV2.

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- HACIENDA.- Secretaría de Hacienda y Crédito Público.- Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

OSCAR ROSADO JIMÉNEZ, Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), con fundamento en lo dispuesto por los artículos 59, fracciones I y V de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales; 28 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 5, 16 y 26, fracciones I y XX de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, y 12 del Estatuto Orgánico de la CONDUSEF, y

CONSIDERANDO

Que la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos consagra el principio de seguridad jurídica que deben tener los particulares frente a las actuaciones de la autoridad, y que es fundamental brindar certeza en los procedimientos que en ejercicio de sus atribuciones realiza la CONDUSEF.

Que la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito, la Ley de Instituciones de Crédito, la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia y la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, establecen los términos y plazos en los que la CONDUSEF debe substanciar los procedimientos administrativos de su competencia, en los que los usuarios de servicios financieros y las instituciones financieras pueden presentar promociones, solicitudes o recibir notificaciones y tratándose de las instituciones financieras cumplir con las obligaciones previstas en la citada normatividad, cuya supervisión está cargo de esta Comisión Nacional.

Que el artículo 28, primer y segundo párrafo de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, establece que las actuaciones y diligencias administrativas se practicarán en días y horas hábiles; que no se considerarán días hábiles aquéllos que se harán del conocimiento público a través de publicación en el Diario Oficial de la Federación, mediante acuerdo que dicte el titular.

Que de conformidad con lo previsto en el tercer párrafo del artículo 28 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, los términos podrán suspenderse por causa de fuerza mayor o caso fortuito, debidamente fundado y motivado.

Que el Consejo de Salubridad General de la Secretaría de Salud emitió el "Acuerdo por el que se declara como emergencia sanitaria por causa de fuerza mayor, a la epidemia de enfermedad generada por el virus SARS-COV2 (COVID-19)" y la Secretaría de Salud, el "Acuerdo por el que se establecen las medidas preventivas que se deberán implementar para la mitigación y control de los riesgos para la salud que implica la enfermedad por el virus SARS-CoV2 (COVID-19)", el "Acuerdo por el que se establecen acciones extraordinarias para atender la emergencia sanitaria generada por el virus SARS-CoV2", así como el "Acuerdo por el que se establece una estrategia para la reapertura de las actividades sociales, educativas y económicas, así como un sistema de semáforo por regiones para evaluar semanalmente el riesgo epidemiológico relacionado con la reapertura de actividades en cada entidad federativa, así como se establecen acciones extraordinarias".

Que la CONDUSEF ha adoptado medidas durante la contingencia sanitaria, acorde a la política de sana distancia y de reducción de la movilidad, con énfasis en el trabajo a distancia, privilegiando en la atención a los usuarios de servicios financieros e instituciones financieras la utilización de medios remotos.

Que mediante publicación en el Diario Oficial de la Federación del 31 de julio de 2020 la Secretaría de la Función Pública emitió el "Acuerdo por el que se establecen los criterios aplicables para la administración de los recursos humanos en las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal para mitigar la propagación del coronavirus COVID-19", para reducir la transmisión del COVID-19, en el que se estableció que durante el periodo comprendido entre el 3 de agosto y el 30 de septiembre de 2020, se podrá autorizar o facilitar a las personas servidoras públicas el trabajo en casa; días de trabajo alternados; horarios escalonados, así como el uso de las tecnologías de información y comunicación, entre el personal que integra las distintas unidades administrativas de las dependencias y entidades, procurando asegurar en todo tiempo las medidas sanitarias recomendadas por la Secretaría de Salud.

Que en términos de la fracción I, del Artículo Primero del Acuerdo citado en el párrafo anterior, es procedente la aplicación de medidas para reducir la transmisión del COVID-19 en las Unidades de Atención a Usuarios BA9, con sede en el Estado de Sonora y BB6, con sede en el Estado de Colima, manteniendo la suspensión en la atención presencial de usuarios de servicios financieros y de representantes de las instituciones financieras, así como de términos y plazos legales.

Que por la continuada prolongación del periodo de contingencia sanitaria, es necesario implementar un nuevo esquema de operación en la prestación de los servicios públicos de la CONDUSEF, manteniendo como eje rector la adopción de las medidas para preservar la salud e integridad de usuarios, representantes de instituciones financieras, de los servidores públicos y del público en general, por lo que en la determinación para el cómputo de términos, plazos y la atención presencial en las Unidades de Atención a Usuarios y en las oficinas de atención al público de la Comisión Nacional, se determinará con base en el semáforo epidemiológico que den a conocer las autoridades sanitarias.

Que resulta necesario adaptar la forma en la entrega y recepción de documentos por los cuales los usuarios de servicios financieros presentan reclamaciones, escritos y documentos en general, así como por los que las instituciones financieras sujetas a supervisión de la CONDUSEF presentan la información para la sustanciación de trámites, solicitudes y cumplimiento de obligaciones en términos de las disposiciones contenidas en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, en la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito, en la Ley de Instituciones de Crédito, en la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, en la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia y en la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

Que a efecto de que la CONDUSEF sea consistente con las medidas establecidas por las autoridades sanitarias, se debe adoptar un nuevo esquema en la atención prioritaria de los Usuarios de servicios financieros, disminuyendo la concentración de personas en las oficinas de la Comisión Nacional, a fin de mitigar la dispersión y transmisión del virus SARS-COV2, siendo fundamental la implementación de un programa de generación de citas para la atención presencial; así como el uso de herramientas tecnológicas que permitan la atención por medios remotos como eje rector en la protección y defensa de los derechos e intereses de los usuarios de los servicios financieros; por lo que he tenido a bien expedir el siguiente:

ACUERDO POR EL QUE SE HACE DEL CONOCIMIENTO DEL PÚBLICO EN GENERAL LA CONTINUIDAD DE LOS TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS ANTE LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS, ASÍ COMO LA ATENCIÓN DE USUARIOS DE FORMA PRESENCIAL EN LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS Y EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO Y SE MANTIENE SUSPENSIÓN DE PLAZOS Y TÉRMINOS EN LOS PROCEDIMIENTOS QUE SE INDICAN ANTE LA CONTINGENCIA POR EL VIRUS SARS-COV2

ARTÍCULO PRIMERO.- A partir del 03 de agosto de 2020 se reanudará el cómputo de los términos y plazos legales correspondientes a los actos y procedimientos administrativos que en ejercicio de sus atribuciones realizan y se desahogan ante las distintas unidades administrativas de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), en términos de las disposiciones contenidas en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, en la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito, en la Ley de Instituciones de Crédito, en la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, en la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia y en la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

ARTÍCULO SEGUNDO.- La Comisión privilegia el uso de medios remotos para los trámites, procesos y procedimientos de su competencia de conformidad con lo siguiente:

- I. La Atención Técnico Jurídica, se brindará por vía telefónica en el número 55 53 400 999, a través de chat disponible en el portal de internet <https://www.condusef.gob.mx> y por correo electrónico a la cuenta asesoria@condusef.gob.mx;
- II. La recepción de quejas será vía remota mediante el uso de la plataforma de **Queja Electrónica**, a través de la página de internet <https://phpapps.condusef.gob.mx/margo.0.1/index.php>;
- III. La recepción de reclamaciones, se realizará de forma presencial únicamente con cita, la cual podrá ser agendada a través del portal de internet <https://phpapps.condusef.gob.mx/citasInternet/index.php> o llamando al 55 53 400 999. Asimismo, los usuarios podrán remitir su escrito de reclamación, por medio de correo a través del Servicio Postal Mexicano (SEPOMEX) o mensajería a la Unidad de Atención a Usuarios más cercana al domicilio de los usuarios de servicios financieros;
- IV. Las Audiencias de Conciliación podrán llevarse a cabo vía telefónica, a través del Sistema de Conciliación Telefónica (COT). El registro en el Sistema COT se realizará a través de la página de internet <https://webapps.condusef.gob.mx/conciliacion/jsp/solicitudcot.jsp>, en términos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros;
- V. La solicitud de Dictamen se realizará por los medios remotos establecidos en la página de internet <https://www.condusef.gob.mx/?p=contenido&idc=1341&idcat=1>;
- VI. La notificación de Dictamen se realizará en las Unidades de Atención a Usuarios de forma personal, mediante cita agendada a través de la página <https://phpapps.condusef.gob.mx/citasInternet/index.php>, una vez que el usuario reciba el aviso de que se emitió la opinión jurídica;
- VII. La solicitud de procedencia de defensoría legal gratuita, se recibirá por los medios remotos establecidos en la página de internet <https://www.condusef.gob.mx/?p=contenido&idc=1331&idcat=1>;
- VIII. La atención presencial para los trámites relacionados con la defensoría legal gratuita, será exclusivamente con cita, previamente agendada a través de la página <https://www.condusef.gob.mx>;
- IX. Las consultas de seguimiento relacionadas con los procesos de defensoría legal gratuita, se realizarán de manera remota a través de videoconferencia, previa cita agendada a través de la página de internet <https://www.condusef.gob.mx>;
- X. Las diligencias y comparecencias relacionadas con los procesos de defensoría legal gratuita, se atenderán presencialmente, con cita previamente agendada a través de la página de internet <https://www.condusef.gob.mx>;
- XI. El envío de documentación relativa al cumplimiento de obligaciones de las Instituciones Financieras para el Registro de Prestadores de Servicios Financieros (SIPRES) y para el Sistema de Gestión Electrónica (SIGE), se podrá realizar por medios electrónicos y a través dispositivos denominados USB o CD.

En los casos en se requiera atención presencial a usuarios de servicios financieros y representantes de las Instituciones Financieras en las Unidades de Atención a Usuarios y en las oficinas de atención al público de la CONDUSEF, ésta se brindará

únicamente a través de cita previamente agendada en la página <https://www.condusef.gob.mx>, en el apartado correspondiente al trámite.

ARTÍCULO TERCERO.- Quedan exceptuados de lo dispuesto en el Artículo Primero de este Acuerdo, por lo que se considerarán como inhábiles para todos los efectos legales los días comprendidos del 03 al 14 de agosto de 2020, y no se computarán dichos días en los términos y plazos legales correspondientes, exclusivamente para efectos de los actos y procedimientos administrativos que en ejercicio de sus atribuciones realizan y se desahogan ante las distintas unidades administrativas de la CONDUSEF, relativas a los siguientes procedimientos:

- I. Supervisión, inspección y verificación a las Instituciones Financieras;
- II. Emplazamiento, imposición y notificación de sanciones a las Instituciones Financieras;
- III. Presentación de solicitudes de condonación de multas impuestas, y
- IV. Recursos de Revisión.

Las promociones ingresadas del 03 al 14 de agosto de 2020, ante las unidades administrativas de la CONDUSEF, en su caso, surtirán efectos a partir del día hábil siguiente.

ARTÍCULO CUARTO.- Quedan exceptuados de lo dispuesto en el Artículo Primero de este Acuerdo, por lo que se considerarán como inhábiles para todos los efectos legales los días comprendidos del 03 al 14 de agosto de 2020, y no se computarán dichos días en los términos y plazos legales correspondientes, exclusivamente para efectos de la atención a usuarios, actos y procedimientos administrativos que en ejercicio de sus atribuciones realizan, que se desahogan, deban tramitarse o se encuentren en proceso en la Unidad de Atención a Usuarios BA9, con sede en el Estado de Sonora, con excepción de los procedimientos de Queja electrónica y Conciliación Telefónica que se desahoguen a través de medios remotos.

ARTÍCULO QUINTO.- Quedan exceptuados de lo dispuesto en el Artículo Primero de este Acuerdo, por lo que se considerarán como inhábiles para todos los efectos legales los días comprendidos del 03 al 21 de

agosto de 2020, y no se computarán dichos días en los términos y plazos legales correspondientes, exclusivamente para efectos de la atención a usuarios, actos y procedimientos administrativos que en ejercicio de sus atribuciones realizan, que se desahogan, deban tramitarse o se encuentren en proceso en la Unidad de Atención a Usuarios BB6, con sede en el Estado de Colima, con excepción de los procedimientos de Queja electrónica y Conciliación Telefónica que se desahoguen a través de medios remotos.

ARTÍCULO SEXTO.- Para la atención de solicitudes de acceso a la información, de ejercicio de derechos ARCO, así como para dar cumplimiento a los requerimientos y resoluciones que emita el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) se precisa que se atenderán en tiempo y forma, siempre y cuando las gestiones y acciones de búsqueda, localización, recolección, concentración o cualquier otro procedimiento para la obtención de lo solicitado, no impliquen situaciones de riesgo para el personal de las unidades administrativas adscritas a esta Comisión Nacional, en términos de lo establecido por la Secretaría de Salud y considerando el personal que se reincorpora a las actividades esenciales de conformidad con lo establecido en el "Acuerdo por el que se establecen los criterios aplicables para la administración de los recursos humanos en las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal para mitigar la propagación del Coronavirus COVID-19", publicado por la Secretaría de la Función Pública en el Diario Oficial de la Federación el 31 de julio de 2020.

ARTÍCULO SÉPTIMO.- Los usuarios de servicios financieros, podrán dar seguimiento a los trámites y procedimientos que se llevan a cabo ante la CONDUSEF en la página de internet https://phpapps.condusef.gob.mx/condusefenlinea/TATJ_ext.php.

ARTÍCULO OCTAVO.- A partir del 17 de agosto de 2020, las Instituciones Financieras tendrán a su disposición el Sistema de Notificaciones Electrónicas (SINE), para la presentación de promociones, escritos, documentos y atención de requerimientos e informes, respecto de cualquier trámite o proceso que se lleve a cabo en la CONDUSEF.

Para efectos de lo anterior, las Instituciones Financieras deberán registrarse en el Sistema de Notificaciones Electrónicas (SINE), a través de la página de internet <https://www.condusef.gob.mx>, haciendo uso de la Clave Institucional a que se refiere la disposición segunda, fracción III de las Disposiciones de Carácter General para el Registro de Prestadores de Servicios Financieros, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 7 de octubre de 2014, reformadas por publicación en el mismo órgano de difusión el 11 de diciembre de 2018.

ARTÍCULO NOVENO.- A partir del 1 de septiembre de 2020, los usuarios podrán inscribirse en el Registro Único de Trámites (RUT), a través de la página de internet <https://www.condusef.gob.mx>, que será el sistema de comunicación electrónica, a través del cual:

- I. Los usuarios de servicios financieros podrán presentar consultas, promociones, reclamaciones, solicitudes o dar cumplimiento a requerimientos, a través de documentos digitales o digitalizados.
- II. La CONDUSEF realizará la notificación de cualquier acto o resolución administrativa que corresponda, a través de documentos digitales.

TRANSITORIOS

PRIMERO.- El presente Acuerdo entrará en vigor el 31 de julio de 2020.

SEGUNDO.- Publíquese en el Diario Oficial de la Federación.

TERCERO.- La interpretación para efectos administrativos del presente Acuerdo corresponderá a la Dirección General de Servicios Legales de la CONDUSEF.

Atentamente,

Ciudad de México, 31 de julio de 2020.- El Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, **Oscar Rosado Jiménez**.- Rúbrica.