

**DOF: 03/03/2021**

**ACUERDO por el que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros hace del conocimiento del público en general, que ante la contingencia por el virus SARS-CoV2 suspende los términos y plazos, así como la atención personal en las Unidades de Atención a Usuarios BB2 y BC11, ubicadas en los estados de Guanajuato y Guerrero, por el periodo comprendido entre el 15 y el 26 de febrero de 2021.**

**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 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 de acuerdo con la información proporcionada el 12 de febrero de 2021 por la Secretaría de Salud del Gobierno Federal, a partir del 15 y hasta el 28 de febrero de 2021, los Estados de Guanajuato y Guerrero, estarán en alerta máxima por dispersión comunitaria del COVID-19, por lo que se encontrarán en color rojo en el Semáforo Epidemiológico.

Que por la causa de fuerza mayor referida y de acuerdo con la solicitud de la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios de la CONDUSEF, así como con el fin de brindar certeza y seguridad jurídica a los usuarios de servicios financieros y a las Instituciones Financieras que tienen asuntos en trámite ante la CONDUSEF en las Unidades de Atención a Usuarios BB2 y BC11, ubicadas en los Estados de Guanajuato y Guerrero, respectivamente, así como al público en general, resulta necesario que esta Comisión Nacional haga del conocimiento los días en los cuales suspenderá la atención personal, así como los términos y plazos referentes a los procedimientos administrativos que se realizan y desahogan ante las citadas Unidades de Atención a Usuarios, durante el periodo comprendido entre el 15 y el 26 de febrero de 2021; por lo que he tenido a bien expedir el siguiente:

**ACUERDO POR EL QUE LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS HACE DEL CONOCIMIENTO DEL PÚBLICO EN GENERAL, QUE ANTE LA CONTINGENCIA POR EL VIRUS SARS-COV2 SUSPENDE LOS TÉRMINOS Y PLAZOS, ASÍ COMO LA ATENCIÓN PERSONAL EN LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS BB2 Y BC11, UBICADAS EN LOS ESTADOS DE GUANAJUATO Y GUERRERO, POR EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 15 Y EL 26 DE FEBRERO DE 2021**

**ARTÍCULO PRIMERO.-** Para efectos de los actos y procedimientos administrativos que en ejercicio de sus atribuciones realizan y se desahogan ante las siguientes Unidades de Atención a Usuarios de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros:

- I. BB2, con sede en el Estado de Guanajuato, y
- II. BC11, con sede en el Estado de Guerrero.

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, se considerarán como inhábiles para todos los efectos legales los días comprendidos entre el 15 y el 26 de febrero de 2021, por lo que no se computarán en los términos y plazos legales correspondientes.

Quedan exceptuados de lo dispuesto en los párrafos anteriores, las quejas que se tramiten vía remota mediante el uso de la plataforma de Queja Electrónica.

En el caso de la Unidad de Atención a Usuarios BB2, ubicada en el Estado de Guanajuato, queda exceptuado de lo dispuesto en el primer y segundo párrafos del presente artículo, el registro en el Sistema de Conciliación Telefónica (COT) que se realice a través de la página de internet, para llevar a cabo la conciliación vía telefónica en términos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, única y exclusivamente para la cita, reprogramación, atención de requerimientos, rendición de informes por parte de las Instituciones Financieras, celebración de audiencias de conciliación telefónica y el cumplimiento de los acuerdos tomados en dichas audiencias de conciliación telefónica.

**ARTÍCULO SEGUNDO.-** Se suspende la atención personal a usuarios de servicios financieros, representantes de las Instituciones Financieras y al público en general en las Unidades de Atención a Usuarios señaladas en el artículo PRIMERO del presente Acuerdo, durante el periodo comprendido entre el 15 y el 26 de febrero de 2021.

La atención personal en dichas Unidades de Atención a Usuarios se reanudará a partir del 01 de marzo de 2021, únicamente a través de las citas que se generen por los medios señalados en el portal de internet de la CONDUSEF <https://www.condusef.gob.mx>.

No obstante, durante dicho periodo los usuarios de servicios financieros por vía remota, podrán iniciar trámites y dar seguimiento a los procedimientos que se llevan a cabo ante la CONDUSEF, así como solicitar asesoría a través de los distintos medios que se señalan en el portal de internet de la CONDUSEF <https://www.condusef.gob.mx>.

**ARTÍCULO TERCERO.-** Las actuaciones, requerimientos, solicitudes o promociones realizadas durante el periodo comprendido entre el 15 y el 26 de febrero de 2021, ante las Unidades de Atención a Usuarios BB2 y BC11, ubicadas en los Estados de Guanajuato y Guerrero, respectivamente, en su caso, se entenderán realizadas hasta el día hábil siguiente.

Quedan exceptuados de lo anterior, los procedimientos de conciliación desahogados por vía telefónica, en términos del último párrafo del artículo PRIMERO del presente Acuerdo.

#### TRANSITORIOS

**PRIMERO.-** El presente Acuerdo entrará en vigor el 15 de febrero de 2021.

**SEGUNDO.-** Publíquese en el Diario Oficial de la Federación para su observancia.

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

Atentamente,

Ciudad de México, a 12 de febrero de 2021.- El Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, **Oscar Rosado Jiménez.-** Rúbrica.