

## **COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCION Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS**

### **ESTATUTO Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.**

Al margen un logotipo, que dice: Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

ESTATUTO ORGANICO DE LA COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCION Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS.

LUIS ALBERTO PAZOS DE LA TORRE, Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 16 y 26, fracciones I y II, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y 59, fracciones I y XII, de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales, y

#### **CONSIDERANDO**

- I.- Que, con fecha 18 de enero de 1999, se publicó en el Diario Oficial de la Federación la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, que encomienda a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, organismo público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propios, la protección y defensa de los derechos e intereses de los Usuarios de servicios financieros;
- II.- Que, con fecha 5 de enero de 2000, se publicaron en el Diario Oficial de la Federación las reformas y adiciones que se realizaron a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, dentro de las cuales se sustituyó el término Reglamento Interior por el de Estatuto Orgánico, atendiendo a lo previsto en la Ley Federal de las Entidades Paraestatales;
- III.- Que, con fecha 22 de febrero de 2002, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, mismo que fue aprobado por la Junta de Gobierno de la Comisión Nacional el 18 de diciembre de 2001;
- IV.- Que, con fecha 22 de diciembre de 2005, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, mismo que fue aprobado por la Junta de Gobierno de la Comisión Nacional el 24 de noviembre de 2005;
- V.- Que, con fecha 18 de julio de 2006, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el "Decreto por el que se reforman, derogan y adicionan diversas disposiciones de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito, Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito, Ley de Instituciones de Crédito, Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, Ley Federal de Instituciones de Fianzas, Ley para Regular las Agrupaciones Financieras, Ley de Ahorro y Crédito Popular, Ley de Inversión Extranjera, Ley del Impuesto Sobre la Renta, Ley del Impuesto al Valor Agregado y del Código Fiscal de la Federación";
- VI.- Que, con el propósito de mejorar y eficientar los recursos humanos, materiales y financieros de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros para el ejercicio de sus atribuciones legales, la Junta de Gobierno del organismo autorizó, mediante acuerdo CONDUSEF/JG/46/08, tomado el 28 de febrero de 2007, el Programa de Fortalecimiento de la Capacidad de Gestión y Servicios de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros;
- VII.- Que, en la Gaceta Parlamentaria número 2241-III, del jueves 26 de abril de 2007, que publicó la Cámara de Diputados, se indicó como aprobado, con 302 votos a favor, pasando al Ejecutivo federal para los efectos constitucionales, el proyecto de "Decreto de la Comisión de Hacienda y Crédito Público por el que se abroga la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 26 de enero de 2004; se expide la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros; y se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley de Instituciones de Crédito, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y de la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores";
- VIII.- Que en virtud de lo expuesto en los puntos V, VI y VII anteriores y mediante acuerdo CONDUSEF/JG/47/09 del 8 de mayo de 2007, la Junta de Gobierno de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros aprobó el Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y acordaron que la publicación en el Diario Oficial de la Federación de este documento, se lleve a cabo una vez que se promulgue y entre en vigor el "Decreto por el que se abroga la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros publicada en el Diario Oficial de la Federación el 26 de enero de 2004, se expide la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley de Instituciones de Crédito y de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores", en los términos aprobados por el H. Congreso

de la Unión el 26 de abril de 2007. Lo anterior, con fundamento en los artículos 22, fracción VI, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y 15, antepenúltimo párrafo, y 58, fracción VIII, de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales, y

- IX.-** Que, con fecha 15 de junio de 2007, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el "Decreto por el que se abroga la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, publicada el 26 de enero de 2004, se expide la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley de Instituciones de Crédito y de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores".

En cumplimiento del acuerdo CONDUSEF/JG/47/09, antes mencionado, y en virtud de lo anteriormente expuesto, se ordena la publicación en el Diario Oficial de la Federación del:

**ESTATUTO ORGANICO DE LA COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCION  
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS  
TITULO PRIMERO DE LA ORGANIZACION  
CAPITULO I GENERALIDADES**

**Artículo 1.-** La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, como organismo público descentralizado de la Administración Pública Federal, tendrá autonomía técnica y jurídica para dictar sus resoluciones y laudos, facultades de autoridad para imponer las sanciones correspondientes, así como las atribuciones y obligaciones que le confiere la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, y las demás leyes, reglamentos y disposiciones aplicables que hagan referencia a la Comisión Nacional.

**Artículo 2.-** Para los efectos de este Estatuto Orgánico se entenderá por Ley, la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros; asimismo, serán aplicables las definiciones contenidas en el artículo 2 del citado ordenamiento.

**CAPITULO II DE LA ESTRUCTURA ORGANICA**

**Artículo 3.-** Para el despacho de los asuntos de su competencia, la Comisión Nacional contará con los siguientes órganos y unidades administrativas:

- I. Junta de Gobierno
  - a) Secretaría de la Junta de Gobierno, y
  - b) Prosecretaría de la Junta de Gobierno.
- II. Presidencia
  - a) Secretaría Técnica.
- III. Vicepresidencias
  - a) Técnica;
  - b) Jurídica;
  - c) De Delegaciones, y
  - d) De Planeación y Administración.
- IV. Direcciones Generales
  - a) De Análisis de Servicios y Productos Financieros;
  - b) De Promoción de la Cultura Financiera;
  - c) De Defensoría, Interventoría y Consultiva;
  - d) De Servicios Legales;
  - e) De Orientación, Supervisión, Conciliación y Dictaminación;
  - f) De Delegaciones Centro-Occidente;
  - g) De Delegaciones Norte-Sur;
  - h) De Administración;
  - i) De Planeación;
- V. Direcciones
  - a) De Estudios de Mercado;
  - b) De Información y Estadística;
  - c) De Registro y Análisis Financiero;
  - d) Unidad de Desarrollo y Evaluación del Proceso Operativo;
  - e) De Comunicación Social y Publicaciones;
  - f) De Promoción y Educación Financiera;
  - g) De Conciliación;
  - h) De Dictaminación;
  - i) De Orientación, Supervisión y Unidades Especializadas;
  - j) Consultiva;
  - k) De Defensa a Usuarios;
  - l) De Interventoría y Asuntos Penales;
  - m) De Arbitraje y Sanciones;
  - n) Contenciosa;
  - o) De Disposiciones, Convenios y Contratos;
  - p) De Recursos de Revisión;

- q) Enlace y Análisis Regional Norte-Sur;
- r) Enlace y Análisis Regional Centro-Occidente;
- s) De Finanzas;
- t) De Programación Institucional;
- u) De Organización;
- v) De Adquisiciones;
- w) De Personal;
- x) De Remuneraciones, y
- y) De Servicios Generales.
- VI. Delegaciones, unidades administrativas desconcentradas de la Comisión Nacional, que podrán ser Regionales, Estatales o Locales.
- VII. Organos colegiados:
  - a) Consejo Consultivo Nacional;
  - b) Consejos Consultivos Regionales, Estatales y Locales;
  - c) Comité de Dictámenes Técnicos, y
  - d) Comité de Condonación de Multas.

La Comisión Nacional contará con un Organismo Interno de Control, que se regirá conforme al artículo 40 de este Estatuto Orgánico.

**Artículo 4.-** Se adscriben a la Presidencia, la Secretaría Técnica, así como las Vicepresidencias Técnica, Jurídica, de Delegaciones y de Planeación y Administración;

A la Vicepresidencia Técnica, las Direcciones Generales:

- a) De Análisis de Servicios y Productos Financieros, y
- b) De Promoción de la Cultura Financiera;

A la Vicepresidencia Jurídica, las Direcciones Generales:

- a) De Defensoría, Interventoría y Consultiva;
- b) De Orientación, Supervisión, Conciliación y Dictaminación, y
- c) De Servicios Legales.

A la Vicepresidencia de Delegaciones, las Direcciones Generales:

- a) De Delegaciones Norte-Sur, y
- b) De Delegaciones Centro-Occidente.

A la Vicepresidencia de Planeación y Administración, las Direcciones Generales:

- a) De Planeación, y
- b) De Administración.

Las unidades administrativas desconcentradas se encuentran adscritas de la siguiente manera:

- a) Dirección General de Delegaciones Norte-Sur: Baja California, Baja California Sur, Campeche, Chiapas, Chihuahua, Ciudad Juárez, Guerrero, Nuevo León, Oaxaca, Quintana Roo, Sinaloa, Sonora, Tabasco, Tamaulipas, Veracruz y Yucatán.
- b) Dirección General de Delegaciones Centro-Occidente: Aguascalientes, Coahuila, Colima, Durango, Estado de México, Guanajuato, Hidalgo, Jalisco, Metropolitana Norte, Metropolitana Sur, Metropolitana Oriente, Michoacán, Morelos, Nayarit, Puebla, Querétaro, San Luis Potosí, Tlaxcala y Zacatecas.

## TITULO SEGUNDO

### CAPITULO I DE LA JUNTA DE GOBIERNO

**Artículo 5.-** La Junta se integrará y funcionará de acuerdo a lo previsto en los artículos 17, 18, 19, 20 y 22 de la Ley y tendrá las facultades y obligaciones consignadas en dicho ordenamiento.

A las sesiones de la Junta podrán asistir como invitados, con voz pero sin voto, servidores públicos de la Comisión Nacional, de las dependencias y/o entidades federales, así como aquellas personas del sector público o privado de las que se requiera su asistencia debido a la naturaleza o relevancia de los asuntos a tratar.

**Artículo 6.-** Corresponden a la Secretaría de la Junta, las atribuciones siguientes:

- I. Elaborar y enviar a los miembros de la Junta, con una antelación no menor a siete días hábiles a la celebración de la sesión, la convocatoria, el orden del día y la carpeta que contenga la información y documentación necesarias que permitan el conocimiento de los asuntos a tratar en la correspondiente sesión;
- II. Llevar un registro de los acuerdos tomados en las sesiones de la Junta, comunicándolos al Presidente para su ejecución, dando seguimiento a los mismos;
- III. Informar a los miembros de la Junta sobre el estado que guardan los acuerdos tomados;
- IV. Expedir y certificar las constancias que las autoridades competentes le requieran en ejercicio de sus atribuciones, así como las que le sean solicitadas de conformidad a la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental;
- V. Rendir periódicamente informes al Presidente de la Junta, respecto del seguimiento que se dé a la ejecución de los acuerdos emitidos;
- VI. Presentar a la Junta la información que sea solicitada por los Comisarios Públicos;
- VII. Realizar las tareas que le encomienden el Consejo Consultivo Nacional y/o el Consejo de Pensiones a que se refiere la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, y
- VIII. Las demás que expresamente le asigne la Junta.

**Artículo 7.-** Corresponde a la Prosecretaría el ejercicio de las siguientes atribuciones:

- I. Reunir las solicitudes de acuerdo que presenten las distintas unidades administrativas de la Comisión Nacional o los miembros de la Junta, y someterlas a consideración de la Secretaría de la Junta;
- II. Acordar con la Secretaría de la Junta, la convocatoria, el orden del día y la carpeta que contenga la información y documentación necesarias que permitan el conocimiento de los asuntos a tratar en la sesión correspondiente;
- III. Levantar las actas de las sesiones, sometiéndolas a la autorización y firma del presidente de la Junta y de la Secretaría de la misma;
- IV. Elaborar el registro de acuerdos, compilando la información sobre el seguimiento y cumplimiento de los mismos;
- V. Obtener de las unidades administrativas de la Comisión Nacional la información necesaria que deberá proporcionarse a la Junta;
- VI. Colaborar con el Consejo Consultivo Nacional y/o el Consejo de Pensiones regulado en la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro;
- VII. Auxiliar a la Secretaría de la Junta en el ejercicio de sus atribuciones, y
- VIII. Las demás que expresamente le asigne la Junta o la Secretaría de la misma.

**Artículo 8.-** Los miembros de la Junta deliberarán libremente, y podrán hacer constar en actas, de manera textual, su opinión o voto particular sobre los asuntos que se traten.

La Junta conocerá de los impedimentos que tengan sus miembros para deliberar, resolver y votar asuntos concretos, debiendo el interesado exponer las razones por las cuales se encuentra impedido para participar en la sesión en la cual haya de discutirse el asunto en cuestión.

**Artículo 9.-** En cada sesión de la Junta, se levantará un acta que autorizarán el Presidente y la Secretaría de la misma, en donde se establecerá con claridad y precisión, los acuerdos y recomendaciones adoptadas.

Los acuerdos de la Junta serán ejecutivos, y corresponderá al Presidente ordenar y vigilar su oportuno cumplimiento.

## **CAPITULO II DE LA PRESIDENCIA**

**Artículo 10.-** El Presidente es la máxima autoridad administrativa de la Comisión Nacional y tendrá las facultades y obligaciones consignadas en la Ley.

Corresponderá al Presidente proponer a la Junta de Gobierno, para su autorización, la estructura de la organización administrativa de la Comisión Nacional, así como sus modificaciones.

El Presidente de la Comisión Nacional contará con el apoyo de una Secretaría Técnica, que tendrá las funciones que aquél establezca.

**Artículo 11.-** El Presidente efectuará las designaciones y nombramientos de representantes ante las autoridades y organismos en los que se requiera la participación, opinión o apoyo de la Comisión Nacional. Para el desempeño de las comisiones conferidas con relación a las funciones que corresponden a la Comisión Nacional, no se requerirá que las personas que actúen conforme a esta disposición, revistan el carácter de apoderados o mandatarios de la Comisión Nacional; en todo caso se indicará en el oficio respectivo, los términos de la designación o nombramiento, así como el alcance o extensión de la encomienda que les haya sido conferida.

En ejercicio de las facultades de representación conferidas al Presidente en la Ley, éste podrá otorgar poderes y comisiones, sin que sus facultades se entiendan limitadas, sustituidas o modificadas. Para acreditar su personalidad, bastará exhibir copias certificadas de su nombramiento, incluso cuando se trate de los instrumentos en que consten poderes y comisiones.

Las facultades del Presidente incluyen las de designar a servidores públicos para que absuelvan posiciones y realicen toda clase de gestiones pertinentes ante autoridades judiciales o administrativas, incluyendo las de carácter penal o laboral.

## **CAPITULO III DE LAS VICEPRESIDENCIAS**

**Artículo 12.-** Los vicepresidentes tendrán las atribuciones siguientes:

- I. Acordar con el Presidente los asuntos de su competencia, e informarle sobre el desarrollo de las actividades de las unidades administrativas que les son adscritas;
- II. Proponer al Presidente los asuntos de su competencia que deban someterse a la consideración y/o aprobación de la Junta;
- III. Representar legalmente al organismo, en el ámbito de su competencia, a indicación del Presidente o en sustitución del mismo;
- IV. Planear, formular, dirigir y evaluar los programas anuales de labores y los programas específicos que determinen las disposiciones aplicables, así como las actividades de las unidades administrativas a ellos adscritas, conforme a los criterios que determine el Presidente;
- V. Ejercer en forma directa las atribuciones que sean competencia de las unidades administrativas a su cargo;
- VI. Acordar con los Directores Generales de su adscripción los asuntos de su competencia, así como los programas específicos, estableciendo objetivos, metas y esquemas de evaluación en correspondencia con los del organismo en su conjunto;
- VII. Definir en conjunto con sus similares, los criterios de coordinación entre sus unidades administrativas;

- VIII. Someter a consideración de sus similares, aquellos asuntos de su competencia, que les sean comunes;
- IX. Concertar y celebrar, previo acuerdo con el Presidente, en el ámbito de su competencia, convenios con las Instituciones Financieras, autoridades federales o locales, asociaciones, organismos u otras agrupaciones y participar en foros nacionales e internacionales para dar cumplimiento al objeto de la Ley;
- X. Notificar y ejecutar los acuerdos de la Junta, previa orden del Presidente;
- XI. Informar a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público respecto de los asuntos concretos que ésta solicite;
- XII. Desempeñar las comisiones y demás funciones que les encomiende en forma directa el Presidente;
- XIII. Nombrar y remover al personal adscrito a su unidad administrativa, y
- XIV. Llevar a cabo las demás actividades que dentro de su competencia, se deriven de las disposiciones aplicables.

Los vicepresidentes contarán con el auxilio de un Asistente Técnico, el cual tendrá las funciones que aquellos establezcan.

#### CAPITULO IV DE LAS DIRECCIONES GENERALES

**Artículo 13.-** Los directores generales contarán con las siguientes atribuciones:

- I. Acordar con el Vicepresidente de su adscripción, los asuntos de su competencia e informarle sobre el desarrollo de las actividades de las áreas que integran la unidad administrativa a su cargo;
- II. Formular los programas de actividades y los anteproyectos de presupuesto de las áreas que integran sus unidades administrativas, así como organizar, dirigir y evaluar dichas actividades;
- III. Establecer criterios de actuación a seguir en el desempeño del personal de la Comisión Nacional, en relación con las funciones que les son atribuidas;
- IV. Formular, en el ámbito de su competencia, las guías y protocolos necesarios para verificar la aplicación y cumplimiento de las disposiciones que rigen el quehacer de la Comisión Nacional;
- V. Coordinar, supervisar y evaluar la ejecución de las funciones que les son atribuidas;
- VI. Participar en las visitas de supervisión a las unidades administrativas desconcentradas de la Comisión Nacional;
- VII. Acordar y resolver los asuntos de la competencia de las áreas administrativas a su cargo;
- VIII. Coordinarse con las demás unidades administrativas de la Comisión Nacional para el mejor ejercicio de las funciones que les son atribuidas;
- IX. Expedir copia certificada de las constancias de los expedientes relativos a los asuntos de su competencia, previo pago de su costo cuando así proceda, así como las que les sean solicitadas de conformidad con la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental u otras disposiciones aplicables;
- X. Gestionar ante las autoridades competentes la celebración de convenios de colaboración, en el ámbito de sus atribuciones, y
- XI. Las demás que en el ámbito de sus respectivas competencias se deriven de las disposiciones aplicables o les sean atribuidas o delegadas.

Sin perjuicio del ejercicio directo de las atribuciones conferidas a cada uno de los directores generales, éstos serán asistidos en la ejecución de las mismas por directores de área, subdirectores, jefes de departamento, y en su caso, defensores, conciliadores, dictaminadores, Inspectores, Interventores, notificadores, especialistas, analistas y demás servidores públicos.

Con excepción de las fracciones I, III, IV y VI, los delegados, en el ámbito de su competencia, tendrán las atribuciones señaladas en el presente artículo.

**Artículo 14.-** Corresponde a la Dirección General de Análisis de Servicios y Productos Financieros el ejercicio de las siguientes atribuciones:

- I. Actuar como enlace con las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal en asuntos relacionados con el ejercicio de sus atribuciones;
- II. Establecer y mantener relaciones con las dependencias o entidades de la Administración Pública Federal, los gobiernos estatales o municipales, autoridades, órganos gremiales e Instituciones Financieras, así como con organizaciones o instituciones estatales públicas y privadas, para intercambiar estudios o análisis derivados del ejercicio de sus funciones y que permitan eficientar el sistema financiero mexicano en beneficio de los usuarios;
- III. Coadyuvar en el ámbito de su competencia, con las autoridades en materia financiera para lograr una relación equitativa entre las Instituciones Financieras y los Usuarios, así como el sano desarrollo del sistema financiero mexicano;
- IV. Atender y resolver las consultas relacionadas con los estudios de mercado sobre los servicios y los productos financieros que realicen la Secretaría, Banco de México, dependencias o entidades de la Administración Pública Federal, Estatal o Municipal, las Instituciones Financieras y los Usuarios y demás entidades y organizaciones públicas o privadas;
- V. Elaborar estudios que permitan a la Comisión Nacional emitir opiniones a las Instituciones Financieras, asociaciones y autoridades del sector financiero, para mejorar la operación y el funcionamiento de los productos y servicios financieros;

- VI.** Emitir, en el ámbito de su competencia, previa opinión jurídica de la Dirección General de Servicios Legales, recomendaciones a las autoridades e Instituciones Financieras para coadyuvar al cumplimiento del objeto de la Ley y al de la Comisión Nacional, así como para el sano desarrollo del sistema financiero mexicano;
- VII.** Solicitar a las Instituciones Financieras y a las autoridades correspondientes, la información y documentación necesarias para el ejercicio de sus atribuciones, en términos de lo dispuesto por el artículo 12 de la Ley, por la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito, por la Ley de Instituciones de Crédito, por la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y por las demás disposiciones legales aplicables;
- VIII.** Remitir a la Dirección General de Servicios Legales, en un plazo que no excederá de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a aquél en que haya tenido conocimiento de la infracción de que se trate, los casos en los que presuntamente se han incumplido o contravenido las disposiciones de la Ley o de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, para efectos de que emplace e imponga la multa correspondiente;
- IX.** Coadyuvar en la difusión de los estudios elaborados a través de los diferentes medios de comunicación, incluidos los sistemas electrónicos y automatizados;
- X.** Analizar la información que reporten las áreas de atención, respecto de los servicios proporcionados por la Comisión Nacional a los Usuarios, así como elaborar los estudios estadísticos que deriven de esa información;
- XI.** Elaborar y presentar sobre bases estadísticas, informes para la Junta, la Presidencia y vicepresidencias de la Comisión Nacional sobre la información que proporcionen mensualmente las unidades de la Comisión Nacional que otorguen servicios a los Usuarios, así como la que se derive de las Unidades Especializadas de atención a Usuarios de las Instituciones Financieras, fungiendo para este fin, como unidad concentradora de esta información;
- XII.** Solicitar a las unidades de atención a usuarios de la Comisión Nacional la información necesaria para la elaboración de los informes y estudios estadísticos;
- XIII.** Elaborar los índices sobre las reclamaciones más recurrentes que se presenten ante la Comisión Nacional sobre los servicios y productos que ofrecen las Instituciones Financieras;
- XIV.** Actuar como unidad oficial para requerir a las Instituciones Financieras información dirigida a los Usuarios sobre los diferentes servicios que prestan y productos que ofrecen, respecto de contratos de adhesión y de los documentos que utilizan para informar a los Usuarios sobre el estado que guardan las operaciones que realicen;
- XV.** Revisar, analizar y en su caso, autorizar la información dirigida a los Usuarios sobre los diferentes servicios que prestan y productos que ofrecen las Instituciones Financieras, asegurando que ésta sea clara, veraz y precisa y, proponer modificaciones a fin de evitar que la misma pueda dar origen a error o inexactitud, conforme a lo previsto en la fracción XV del artículo 11 de la Ley;
- XVI.** Revisar y proponer modificaciones a los contratos de adhesión utilizados por las Instituciones Financieras, en los términos señalados en los artículos 11, fracción XVIII, y 56 de la Ley, y 11 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, previa opinión jurídica de la Dirección General de Servicios Legales;
- XVII.** Revisar y proponer a las Instituciones Financieras modificaciones a los documentos que utilizan para informar a los Usuarios sobre el estado que guardan las operaciones relacionadas con el servicio que éstos hayan contratado con aquellas, en los términos señalados en la fracción XIX del artículo 11 de la Ley;
- XVIII.** Fungir como unidad de enlace de la Comisión Nacional, para efectos de lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental;
- XIX.** Elaborar estudios e investigaciones del sector financiero que permitan a la Comisión Nacional conocer las características y condiciones técnicas financieras de productos y servicios ofertados, para proponer estrategias de orientación y asesoramiento a los Usuarios y a las Instituciones Financieras, y en su caso, informar a las autoridades competentes sobre hechos significativos que afecten el desempeño del sector;
- XX.** Analizar y proporcionar como fuente oficial, la información a las unidades de la Comisión Nacional que así lo requieran, respecto de las condiciones técnica financieras, así como de los productos y servicios que ofrecen las Instituciones Financieras;
- XXI.** Participar en los aspectos técnicos de los juicios concursales en que la Comisión Nacional haya designado interventores;
- XXII.** Desarrollar las herramientas que permitan conocer las características técnico financieras y el funcionamiento de los productos y servicios que ofrecen las Instituciones Financieras a los Usuarios;
- XXIII.** Atender y resolver las consultas que remitan las unidades administrativas de atención a usuarios del organismo, así como las provenientes de dependencias, autoridades o entidades, respecto de los asuntos que requieran un análisis contable y financiero que permita determinar el alcance de las pretensiones de los Usuarios y en su caso, llevar a cabo la cuantificación de lo reclamado;

- XXIV.** Administrar y actualizar el Registro de Prestadores de Servicios Financieros, de acuerdo con las herramientas informáticas elaboradas para tal efecto, y conforme a la normatividad aplicable;
- XXV.** En coordinación con las unidades administrativas que realizan funciones de atención a Usuarios, formular, desarrollar, implementar, capacitar y actualizar los procesos de atención a Usuarios y manuales correspondientes, turnándolos a la Dirección General de Planeación para su difusión y registro, en su caso;
- XXVI.** Conjuntamente con las unidades administrativas competentes, diseñar, desarrollar, administrar, actualizar y optimizar los procesos de atención a Usuarios, así como los sistemas y herramientas automatizadas que soportan las operaciones de las áreas técnicas y de atención a Usuarios y los manuales de usuario correspondientes;
- XXVII.** Apoyar y auxiliar a las unidades administrativas que intervienen en los procesos de atención a usuarios y áreas técnicas en la operación y capacitación de los sistemas y procesos automatizados que soportan la operación de dichas unidades administrativas;
- XXVIII.** Definir parámetros, así como establecer estándares y mecanismos para evaluar la calidad de la atención de los Usuarios del sistema financiero;
- XXIX.** Instrumentar los sistemas de soporte a los procesos estadísticos y de evaluación de información;
- XXX.** Diseñar e instrumentar la metodología que permita a las unidades administrativas, supervisar en forma efectiva el cumplimiento de la normatividad aplicable a los procesos de atención a Usuarios;
- XXXI.** Coadyuvar con la Dirección General de Orientación, Supervisión, Conciliación y Dictaminación en el desarrollo de los sistemas automatizados de las Unidades Especializadas, implementando su funcionamiento en las Instituciones Financieras para el envío del informe trimestral, como lo establece la Ley en el artículo 50 bis, fracción V;
- XXXII.** Proporcionar estudios, estadísticas y análisis de los productos y servicios de las Instituciones Financieras con la finalidad de integrar un contenido informativo que coadyuve a la difusión de la cultura financiera;
- XXXIII.** Recibir el aviso de constitución de las sociedades financieras de objeto múltiple a que se refiere el artículo 87-K de la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito;
- XXXIV.** Emitir recomendaciones a las sociedades financieras de objeto múltiple, para alcanzar el cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 87-M de la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito;
- XXXV.** En coordinación con la Dirección General de Orientación, Supervisión, Conciliación y Dictaminación, vigilar, inspeccionar y supervisar a las sociedades financieras de objeto múltiple, de conformidad con las disposiciones legales aplicables y las de carácter secundario que se emitan al respecto;
- XXXVI.** Solicitar al Banco de México se evalúe si existen o no condiciones razonables de competencia en materia de comisiones;
- XXXVII.** Llevar, en términos de las disposiciones legales aplicables, el "Registro de Usuarios que no Deseen que su Información sea Utilizada para Fines Mercadotécnicos o Publicitarios", el "Registro Público de Contratos de Adhesión de las Instituciones Financieras" y la base de datos de comisiones vigentes que cobren las Instituciones Financieras;
- XXXVIII.** Emitir disposiciones de carácter general a las sociedades financieras de objeto múltiple no reguladas en materia de contratos de adhesión, publicidad y estados de cuenta, previa opinión de la Dirección General de Servicios Legales;
- XXXIX.** Ordenar, previa opinión de la Dirección General de Defensoría, Interventoría y Consultiva, que se modifiquen los modelos de contratos de adhesión, a fin de adecuarlos a las leyes y otras disposiciones aplicables y, en su caso, suspender su uso, previa opinión de la Dirección General de Defensoría, Interventoría y Consultiva, respecto de nuevas operaciones, hasta en tanto sean modificados;
- XL.** Formular observaciones a la aplicación de las comisiones que cobren las sociedades financieras de objeto múltiple no reguladas, conforme a las disposiciones legales aplicables;
- XLI.** Emitir, previa opinión de la Dirección General de Servicios Legales, recomendaciones a las disposiciones de carácter general que la Comisión Nacional Bancaria y de Valores vaya a expedir en materia de publicidad;
- XLII.** Ordenar, previa opinión de la Dirección General de Orientación, Supervisión, Conciliación y Dictaminación, la suspensión de la publicidad que realicen las sociedades financieras de objeto múltiple no reguladas, en términos de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros;
- XLIII.** Ordenar modificaciones a los estados de cuenta que expidan las sociedades financieras de objeto múltiple no reguladas, cuando éstos no se ajusten a lo previsto en la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros o en las disposiciones de carácter general que emita la Comisión Nacional;
- XLIV.** Celebrar, previa opinión de la Dirección General de Servicios Legales, convenios de colaboración con la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, que tengan por objeto establecer los mecanismos y canales a través de los cuales esta última hará del conocimiento de la primera

las observaciones que deriven del ejercicio de las facultades que en materia de verificación de contratos de adhesión, publicidad y estados de cuenta se confieren a la Comisión Nacional en la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.

- XLV.** Solicitar a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores modificaciones a los estados de cuenta que expidan las Entidades Financieras, cuando éstos no se ajusten a lo previsto en la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros o en las disposiciones de carácter general que emita la Comisión Nacional Bancaria y de Valores;
- XLVI.** Solicitar a las autoridades competentes en materia de radio, televisión y otros medios de prensa, así como a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, ordenen la suspensión de la difusión de publicidad, en términos de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y previa opinión de la Dirección General de Orientación, Supervisión, Conciliación y Dictaminación;
- XLVII.** Informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas Instituciones Financieras que presentan los niveles más altos de reclamaciones por parte de los Usuarios;
- XLVIII.** Vigilar la evolución de las comisiones o cargos máximos y mínimos causados por las operaciones y servicios que presten las Instituciones Financieras para darlos a conocer al público en general, y
- XLIX.** Ordenar a las Instituciones Financieras que le informen sobre las características de las operaciones que formalicen con contratos de adhesión, e informar al respecto.

Las atribuciones establecidas en el presente artículo podrán ser ejercidas directamente por el Director General o a través de las Direcciones de Información y Estadística, de Estudios de Mercado, de Registro y Análisis Financiero y la Unidad de Desarrollo y Evaluación del Proceso Operativo.

**Artículo 15.-** Corresponde a la Dirección General de Promoción de la Cultura Financiera, el ejercicio de las siguientes atribuciones:

- I.** Planear y ejecutar los programas de publicaciones, difusión, divulgación e información de la Comisión Nacional, orientados a promover entre los Usuarios una cultura adecuada sobre el uso de los productos y servicios financieros; así como los relativos a comunicación social y relaciones públicas.
- II.** Planear y en su caso coadyuvar en la realización de acciones o proyectos que contribuyan al fomento de la cultura financiera;
- III.** Editar y distribuir libros, ordenamientos, revistas, folletos y demás publicaciones de la Comisión Nacional, así como coordinar la promoción de la cultura financiera, a través de medios electrónicos, informáticos o impresos;
- IV.** Publicar, en su caso, la información relacionada con los servicios que prestan y productos que ofrecen las Instituciones Financieras, así como con diversos temas de la actividad financiera que contribuyan al fomento de la cultura financiera;
- V.** Promover, en el ámbito de su competencia, la realización de foros nacionales e internacionales cuyo objeto sea acorde con el de la Comisión Nacional;
- VI.** Establecer y mantener relaciones con instituciones educativas, bibliotecas especializadas, medios de comunicación, organismos públicos y privados, así como autoridades con la finalidad de fomentar la cultura financiera;
- VII.** Coordinar acciones con autoridades e Instituciones Financieras, para aprovechar los estudios e información sobre temas financieros que generen y fomenten la cultura financiera;
- VIII.** Coordinar con las diversas unidades administrativas de la Comisión Nacional, la publicación y divulgación de la información periódica que se genere para la creación, difusión y fomento entre los Usuarios de una adecuada cultura sobre el uso de los productos y servicios financieros;
- IX.** Coadyuvar en la difusión de los estudios elaborados por las unidades administrativas del organismo, a través de los diferentes medios de comunicación, incluidos los sistemas electrónicos y automatizados;
- X.** Implementar las campañas publicitarias de la Comisión Nacional;
- XI.** Impulsar entre el personal de la Comisión Nacional una cultura sobre el uso de los productos y servicios financieros a través de los programas que le sean aprobados;
- XII.** De acuerdo con la normatividad aplicable, intervenir en la contratación y supervisión de los prestadores de servicios necesarios para la elaboración y difusión de publicaciones institucionales, y cualquier otro material que contribuya al fomento de la cultura financiera;
- XIII.** Diseñar, desarrollar y administrar el sitio electrónico de la Comisión Nacional, dentro de la red mundial de información, en coordinación con las áreas técnicas correspondientes;
- XIV.** Integrar los programas de difusión relativos a las funciones de la Comisión Nacional en medios de comunicación nacionales y extranjeros, y dirigir los servicios de apoyo en esta materia;
- XV.** Aprobar el diseño de las campañas de difusión de interés de la Comisión Nacional y, de acuerdo con la normatividad aplicable, intervenir en la contratación y supervisión de los medios de comunicación que se requieran para su realización, así como ordenar la elaboración de los elementos técnicos necesarios;
- XVI.** Implementar y evaluar las campañas publicitarias de la Comisión Nacional;

- XVII.** Dar seguimiento a la información divulgada por los medios de comunicación acerca de las actividades de la Comisión Nacional, informando de ello a las unidades administrativas de la misma;
- XVIII.** Organizar y supervisar entrevistas y conferencias con la prensa nacional o internacional en las materias competencia de la Comisión Nacional y emitir boletines de prensa;
- XIX.** Planear y en su caso coadyuvar en la realización de acciones o proyectos que contribuyan al fomento de la cultura financiera;
- XX.** Publicar en la página electrónica de la Comisión Nacional la información relativa a las comisiones que cobran las Instituciones Financieras, y
- XXI.** Proponer a la Secretaría de Educación Pública o, en su caso, a las autoridades competentes, textos que pudieran ser incluidos en los planes de estudio y/o libros que se aprueben en los programas educativos correspondientes.

Las atribuciones establecidas en el presente artículo podrán ser ejercidas directamente por el Director General o, indistintamente, a través de los Directores de Comunicación Social y Publicaciones o la de Promoción y Educación Financieras; y, en ausencia de éstos, dichas atribuciones serán ejercidas, en el siguiente orden, por los Subdirectores, Jefes de Departamento, Especialistas o Analistas de su adscripción.

**Artículo 16.-** Corresponde a la Dirección General de Orientación, Supervisión, Conciliación y Dictaminación el ejercicio de las siguientes atribuciones:

- I.** Atender las consultas e inconformidades de los Usuarios relacionadas con los servicios que prestan y los productos que ofrecen las Instituciones Financieras;
- II.** Brindar a los Usuarios el servicio de asesoría técnica y jurídica que soliciten;
- III.** Solicitar a las Instituciones Financieras y a las autoridades correspondientes, la información, documentación, medios electromagnéticos y elementos necesarios para el ejercicio de sus atribuciones, en términos de lo dispuesto por la Ley, por la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito, por la Ley de Instituciones de Crédito y por la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros;
- IV.** Proporcionar a los Usuarios información relacionada con los servicios que prestan y productos que ofrecen las Instituciones Financieras;
- V.** Atender las solicitudes de información del público, respecto de los índices de reclamaciones contra las Instituciones Financieras y el porcentaje de dichas reclamaciones que se resuelven a favor de los Usuarios, con base en los estudios estadísticos elaborados por la Dirección General de Análisis de Servicios y Productos Financieros;
- VI.** Establecer en coordinación con la Dirección General de Análisis de Servicios y Productos Financieros la estructura del informe trimestral de consultas y reclamaciones de las Unidades Especializadas de las Instituciones Financieras, así como vigilar y requerir el cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 50 bis de la Ley;
- VII.** Capacitar al personal de las Unidades Especializadas de las Instituciones Financieras en la utilización y operación de los sistemas y procesos automatizados para el envío del informe trimestral, así como otorgar apoyo técnico a las mismas, en coordinación con la Dirección General de Análisis de Servicios y Productos Financieros;
- VIII.** Mantener comunicación con las Unidades Especializadas de las Instituciones Financieras para la atención de consultas y reclamaciones de los Usuarios;
- IX.** Contribuir con la Dirección General de Promoción de la Cultura Financiera en la creación y fomento entre los Usuarios de una adecuada cultura sobre las operaciones y servicios financieros;
- X.** Llevar el Registro de Personas Acreditadas a que se refiere el artículo 69-B de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo;
- XI.** Atender las reclamaciones, desechar aquellas que sean notoriamente improcedentes y tramitar los procedimientos de conciliación inmediata y de conciliación, de conformidad con lo dispuesto en la Ley y en la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros;
- XII.** Ordenar a las Instituciones Financieras el registro del pasivo contingente o la constitución e inversión de la reserva técnica específica para obligaciones pendientes de cumplir;
- XIII.** Notificar los actos, acuerdos y resoluciones que se deriven de los procedimientos que le corresponda conocer y que deban hacerse del conocimiento de las partes;
- XIV.** Turnar a la Dirección General de Defensoría, Interventoría y Consultiva aquellos casos en que no se estén acatando los convenios de conciliación, en un plazo no mayor a diez días hábiles, contados a partir del día siguiente a aquél en que se tenga conocimiento del incumplimiento respectivo, a efecto de demandar su cumplimiento;
- XV.** En el caso de infracciones cometidas durante el procedimiento conciliatorio, turnar a la Dirección General de Servicios Legales, en un plazo de diez días hábiles, contados a partir del día siguiente a aquél en que concluya dicho procedimiento, aquellos asuntos donde considere que deba imponerse una multa de las previstas en la Ley;
- XVI.** En el caso de infracciones cometidas fuera del procedimiento conciliatorio, turnar a la Dirección General de Servicios Legales, en un plazo de diez días hábiles, contados a partir del día siguiente a aquél en que tenga conocimiento de la infracción de que se trate, aquellos asuntos donde considere que deba imponerse una multa de las previstas en la Ley o en la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros;

- XVII.** Turnar a la Dirección General de Servicios Legales, en un plazo no mayor a cinco días hábiles, contados a partir del día siguiente a aquél en que los haya recibido, los recursos de revisión con el expediente respectivo para su substanciación, y desechar por improcedentes aquellos que se refieran a actos distintos a los que prevé el artículo 99 de la Ley o 50 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, según corresponda;
- XVIII.** Formular, en coordinación con la Dirección General de Servicios Legales, las políticas y lineamientos que se deberán observar en relación con las funciones de la Comisión Nacional que le son atribuidas;
- XIX.** Emitir los dictámenes técnicos o acuerdos de improcedencia previo acuerdo del Comité de Dictámenes Técnicos;
- XX.** Convocar a las sesiones del Comité de Dictámenes Técnicos;
- XXI.** Fungir como Secretario del Comité a que se refiere la fracción anterior;
- XXII.** Verificar que las Instituciones Financieras informen en cada sucursal que cuentan con una o varias Unidades Especializadas de atención a los usuarios, para lo cual podrá auxiliarse de las Delegaciones;
- XXIII.** En coordinación con la Dirección General de Análisis de Servicios y Productos Financieros, vigilar, inspeccionar y supervisar a las sociedades financieras de objeto múltiple, de conformidad con las disposiciones legales y las de carácter secundario que se emitan al respecto;
- XXIV.** Realizar todas las acciones necesarias para tratar de resolver las controversias que se le planteen, antes de iniciar formalmente con los procedimientos previstos en el Título Quinto de la Ley, para lo cual, gestionará ante las Instituciones Financieras los asuntos de los Usuarios, usando para ello cualquier medio de comunicación y proponiendo soluciones concretas a fin de lograr un arreglo pronto entre las partes, y
- XXV.** Expedir y notificar los oficios de comisión para el ejercicio de las atribuciones previstas en la fracción anterior y en el artículo 14, fracción XL.

Las atribuciones establecidas en el presente artículo podrán ser ejercidas directamente por el Director General o, indistintamente, a través de los Directores de Conciliación, de Dictaminación o de Orientación, Supervisión y Unidades Especializadas; y, en ausencia de éstos, dichas atribuciones serán ejercidas, en el siguiente orden, por los Subdirectores, Jefes de Departamento, Conciliadores, Dictaminadores, Inspectores, Notificadores, Especialistas o Analistas de su adscripción.

**Artículo 17.-** Corresponde a la Dirección General de Defensoría, Interventoría y Consultiva el ejercicio de las siguientes atribuciones:

- I.** Recibir y atender las solicitudes de defensoría legal que presenten los Usuarios;
- II.** Asesorar y apoyar a los Defensores de la Comisión Nacional;
- III.** Brindar a los Usuarios el servicio de orientación jurídica;
- IV.** Realizar los estudios socioeconómicos que en su caso se requieran;
- V.** Determinar, con base en los criterios establecidos por la Junta de Gobierno, la procedencia del servicio de defensoría y asignar a los Defensores dichos asuntos;
- VI.** Tramitar y desempeñar el servicio de defensoría legal, haciendo uso de los medios a su alcance, de acuerdo con la legislación vigente, para procurar una defensa exitosa de los Usuarios;
- VII.** Emplear todos los medios legales existentes a fin de lograr el cumplimiento o ejecución de las sentencias que resulten favorables para los Usuarios;
- VIII.** Brindar asistencia jurídica a los Usuarios que pretendan coadyuvar con el Ministerio Público en términos de la Ley;
- IX.** Asistir a los Usuarios para demandar el cumplimiento forzoso de los convenios de conciliación;
- X.** Notificar los actos, acuerdos y resoluciones que se deriven de los procedimientos que le corresponda conocer y que deban hacerse del conocimiento de las partes;
- XI.** Elaborar sinopsis de los juicios en los que se hayan obtenido sentencias favorables para los Usuarios y proponer su publicación;
- XII.** Designar, previa autorización del Vicepresidente Jurídico, a los Interventores que protegerán los intereses de los Usuarios en los concursos mercantiles, en términos de lo previsto en la ley de la materia;
- XIII.** Vigilar que los interventores designados por la Comisión Nacional ejerzan adecuadamente las obligaciones previstas en la Ley de Concursos Mercantiles;
- XIV.** Mantener comunicación permanente con las autoridades competentes, a fin de proteger adecuadamente los intereses de los Usuarios en todos los procesos de concursos mercantiles en los que tenga intervención la Comisión Nacional;
- XV.** En su caso, representar a la Comisión Nacional en los comités técnicos de los fideicomisos que al efecto se establezcan como consecuencia de los distintos procesos de concursos mercantiles en los que tenga intervención la Comisión Nacional;
- XVI.** Solicitar a las autoridades competentes, la información y/o documentación necesarios para desempeñar adecuadamente las funciones de interventoría en los procesos de concurso mercantil en los que participe la Comisión Nacional;
- XVII.** Participar en el diseño y ejecución de los programas de capacitación permanente para los Defensores de la Comisión Nacional;

- XVIII.** Formular, en coordinación con la Dirección General de Servicios Legales, las políticas y lineamientos que se deberán observar en relación con las funciones de la Comisión Nacional que le son atribuidas, y
- XIX.** Atender y resolver las consultas que en materia jurídica formulen las autoridades, las Instituciones Financieras y los Usuarios, y, en coordinación con la Dirección General de Análisis de Servicios y Productos Financieros, atender las que se realicen en materia financiera.

Las atribuciones establecidas en el presente artículo podrán ser ejercidas directamente por el Director General o, indistintamente, a través de los Directores de Defensa a Usuarios, de Interventoría y Asuntos Penales o Consultivo; y, en ausencia de éstos, dichas atribuciones serán ejercidas, en el siguiente orden, por los Subdirectores, Jefes de Departamento, Defensores, Interventores, Especialistas o Analistas de su adscripción.

**Artículo 18.-** Corresponde a la Dirección General de Servicios Legales el ejercicio de las siguientes atribuciones:

- I.** Apoyar a la Vicepresidencia Jurídica en su carácter de consejero jurídico de la Comisión Nacional, y proporcionar apoyo y asesoría jurídica a las diversas unidades administrativas del organismo;
- II.** Actuar como enlace con las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal en asuntos de carácter jurídico;
- III.** Coadyuvar, en el ámbito de su competencia, con las autoridades en materia financiera para lograr una relación equitativa entre las Instituciones Financieras y los Usuarios, así como el sano desarrollo del sistema financiero mexicano;
- IV.** Tener a su cargo la representación legal de la Comisión Nacional para intervenir en los procedimientos judiciales, administrativos o laborales en los que ésta sea parte o pueda resultar afectada, ejecutando las acciones y oponiendo excepciones y defensas, así como interponer los recursos que procedan y, en su caso, desistirse de éstos;
- V.** Representar a la Comisión Nacional en los juicios de amparo e intervenir en éstos cuando el organismo tenga el carácter de tercero perjudicado, elaborar los informes previos y justificados, así como interponer los recursos correspondientes y proveer el cumplimiento de las ejecutorias;
- VI.** Apoyar a las unidades administrativas de la Comisión Nacional en la elaboración de constancias y actas administrativas relacionadas con las bajas y las sanciones que se pretenda imponer al personal de base o de confianza, y en general, participar en los asuntos laborales del organismo;
- VII.** Atender los comunicados, requerimientos y recomendaciones dirigidos al organismo por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, solicitando a las unidades administrativas la información conducente;
- VIII.** Atender y resolver los recursos de revisión que se interpongan en contra de las resoluciones que emitan las diversas unidades administrativas de la Comisión Nacional;
- IX.** Notificar los actos, acuerdos y resoluciones que se deriven de los procedimientos que le corresponda conocer y que deban hacerse del conocimiento de los particulares;
- X.** Atender y presentar ante el Comité de Condonación de Multas las solicitudes de condonación total o parcial de las multas impuestas a las Instituciones Financieras por la Comisión Nacional en los términos que establece la Ley;
- XI.** Convocar a las sesiones del Comité de Condonación de Multas y fungir como Secretario del mismo;
- XII.** Emitir, previo acuerdo con el Vicepresidente Jurídico, el criterio a seguir por la Comisión Nacional en aquellos casos en que dos o más unidades administrativas de ésta, apliquen criterios contradictorios en aspectos legales;
- XIII.** Difundir entre las unidades administrativas de la Comisión Nacional las disposiciones normativas que regulan al sistema financiero mexicano o cualquier otra disposición jurídica que pueda ser del interés del organismo;
- XIV.** Compilar las disposiciones jurídicas y administrativas, la jurisprudencia y la doctrina que se relaciona con el sistema financiero mexicano y turnarlas para su sistematización a la Dirección General de Análisis de Servicios y Productos Financieros, en un plazo no mayor a diez días hábiles, contados a partir del día siguiente a aquél en que se hayan publicado en el Diario Oficial de la Federación;
- XV.** Elaborar estudios jurídicos y de derecho comparado relacionados con el sistema financiero mexicano, y proponer, en su caso, a la Dirección General de Promoción de la Cultura Financiera la publicación de los mismos;
- XVI.** Proponer a la Dirección General de Análisis de Servicios y Productos Financieros, con base en la información derivada de los procedimientos a cargo de la Vicepresidencia Jurídica, la elaboración de recomendaciones dirigidas a las Instituciones Financieras;
- XVII.** Emitir, previo acuerdo con el Vicepresidente Jurídico, recomendaciones a las autoridades federales y locales sobre los aspectos jurídicos de iniciativas de leyes, anteproyectos y proyectos de reglamentos, acuerdos, circulares, bases, y demás ordenamientos relacionados con las actividades de la Comisión Nacional;

- XVIII.** Formular, previo acuerdo con el Vicepresidente Jurídico, los proyectos de iniciativas de leyes, reglamentos, decretos, acuerdos, circulares, bases y demás ordenamientos jurídicos relacionados con las actividades de la Comisión Nacional;
- XIX.** Formular, previo acuerdo con el Vicepresidente Jurídico, recomendaciones al Ejecutivo Federal a través de la Secretaría, para la elaboración de iniciativas de leyes, reglamentos, decretos y acuerdos en las materias competencia del organismo;
- XX.** Emitir opinión jurídica respecto de las recomendaciones que proponga la Dirección General de Análisis de Servicios y Productos Financieros, en relación con los contratos de adhesión;
- XXI.** Formular y/o revisar los convenios y demás actos jurídicos que vaya a suscribir la Comisión Nacional y/o sus diferentes unidades administrativas, así como establecer los criterios jurídicos a que deberán sujetarse estos instrumentos y llevar el registro de los mismos;
- XXII.** Otorgar asesoría jurídica a las unidades administrativas de la Comisión Nacional respecto de la contratación de obras públicas, adquisición y enajenación de bienes, arrendamientos y la prestación de servicios de cualquier naturaleza;
- XXIII.** Asesorar a la Dirección General de Administración en el procedimiento de conciliación a que se refieren la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, así como participar en el procedimiento administrativo de rescisión de contratos o pedidos previsto en las citadas leyes;
- XXIV.** Fungir como enlace técnico entre el organismo y la Comisión Federal de Mejora Regulatoria;
- XXV.** Coordinar el proceso de mejora regulatoria al interior de la Comisión Nacional;
- XXVI.** Someter a la consideración de la Comisión Federal de Mejora Regulatoria los programas de mejora regulatoria en relación con la normatividad y trámites que aplica la Comisión Nacional, previa opinión de las Vicepresidencias involucradas, así como elaborar y enviar los reportes periódicos sobre los avances correspondientes;
- XXVII.** Dictaminar jurídicamente las políticas, lineamientos, procedimientos, criterios y demás normatividad que pretendan emitir las unidades administrativas del organismo;
- XXVIII.** Solicitar a las autoridades federales, así como a las Instituciones Financieras, la información elementos necesarios para el cumplimiento de sus atribuciones;
- XXIX.** Gestionar la publicación en el Diario Oficial de la Federación de las disposiciones, resoluciones o avisos que conforme a la Ley, a la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, este Estatuto Orgánico y demás disposiciones aplicables deban efectuarse, con excepción de aquellas que correspondan a la Dirección General de Administración;
- XXX.** Emitir los laudos arbitrales de la Comisión Nacional;
- XXXI.** Fungir como árbitro en los procedimientos de arbitraje previstos en la Ley y que se encomienden a la Comisión Nacional;
- XXXII.** Aplicar las medidas de apremio a que se refiere la Ley;
- XXXIII.** Dar cumplimiento a los acuerdos que se dicten para ejecutar el laudo arbitral, así como la sentencia ejecutoriada derivada del mismo;
- XXXIV.** Ordenar el remate de valores invertidos propiedad de las Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros y de las Instituciones de Fianzas, conforme a lo previsto en los artículos 83 de la Ley; 136 de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros y 94 de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas;
- XXXV.** Substanciar o atender, según corresponda, los recursos de revisión y demandas de amparo, así como los expedientes y/o antecedentes respectivos para su substanciación o atención, según corresponda, y desechar por improcedentes aquellos recursos de revisión que se refieran a actos distintos a los que prevé el artículo 99 de la Ley o el artículo 50 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, según corresponda;
- XXXVI.** Emplazar e imponer, en su caso, las multas que le sean remitidas por las unidades administrativas correspondientes, quienes deberán hacerlo en un plazo de diez días hábiles, contados a partir del siguiente a aquél en que tengan conocimiento de la infracción de que se trate;
- XXXVII.** Turnar a la Dirección General de Planeación, en un plazo no mayor a diez días hábiles, contados a partir del siguiente al de la fecha de su notificación, la información relativa a las multas impuestas por la Comisión Nacional, para los efectos del artículo 21, fracción X, del presente Estatuto Orgánico;
- XXXVIII.** Formular, en coordinación con el Vicepresidente Jurídico, las políticas y lineamientos que se deberán observar en relación con las funciones de la Comisión Nacional que le son atribuidas, y
- XXXIX.** Operar y actualizar el "Registro de Arbitros".

Las atribuciones establecidas en el presente artículo podrán ser ejercidas directamente por el Director General o, indistintamente, a través de los Directores de Arbitraje y Sanciones, Contencioso, de Disposiciones, Convenios y Contratos o de Recursos de Revisión; y, en ausencia de éstos, dichas atribuciones serán ejercidas, en el siguiente orden, por los Subdirectores, Jefes de Departamento, Notificadores, Especialistas o Analistas de su adscripción.

**Artículo 19.-** Corresponde a las Direcciones Generales de Delegaciones Norte-Sur y Centro-Occidente, el ejercicio de las siguientes atribuciones:

- I. Acordar con el Vicepresidente de Delegaciones los asuntos de su competencia e informarle sobre el desarrollo de las actividades de las Delegaciones a su cargo;
- II. Supervisar y controlar los programas anuales de labores, así como los programas específicos de las Delegaciones, vigilando su cumplimiento, en coordinación con las unidades administrativas de la Comisión Nacional;
- III. Fijar los lineamientos para que las Delegaciones coordinen, con dependencias y entidades estatales y municipales, y concerten, con agrupaciones privadas y sociales de la entidad federativa que corresponda, acciones concretas en beneficio de los Usuarios de servicios financieros;
- IV. Coadyuvar con las unidades administrativas de la Comisión Nacional en la difusión y aplicación de la normatividad que regula las actividades competencia de cada una de ellas, sin perjuicio de la comunicación directa que puedan establecer las propias unidades administrativas del organismo con las Delegaciones, en cuyo caso, se deberá hacer del conocimiento de la Dirección General que corresponda;
- V. Conocer y resolver sobre los asuntos que les sean planteados por las Delegaciones;
- VI. Coordinar las acciones de las Delegaciones que les sean adscritas;
- VII. Acordar con el Vicepresidente de Delegaciones, la contratación del personal y asignación de los recursos materiales y financieros que requieran las Delegaciones, de acuerdo con la normatividad vigente aplicable;
- VIII. Evaluar el desempeño de las Delegaciones que se encuentren bajo su coordinación de conformidad con los lineamientos establecidos para tal efecto;
- IX. Evaluar, analizar y participar con las autoridades en aquellos asuntos que por su impacto regional afecten a Usuarios respecto de uno o varios servicios o productos ofrecidos por las Instituciones Financieras;
- X. Mantener comunicación con las Unidades Especializadas de las Instituciones Financieras para la atención de consultas y reclamaciones de los Usuarios;
- XI. Fijar las pautas, de acuerdo con los lineamientos y políticas que se dicten, para que las Delegaciones integren los consejos consultivos regionales, estatales y locales, fijen el calendario anual de sesiones, den a conocer al Consejo Consultivo Nacional sus asuntos y coordinen la aprobación respectiva;
- XII. Colaborar con las Delegaciones adscritas, en el desarrollo de acciones específicas para el mejoramiento de los servicios a los Usuarios, en cada entidad federativa;
- XIII. Establecer y mantener relaciones con autoridades e Instituciones Financieras locales, así como con organizaciones e instituciones estatales públicas y privadas, en coordinación con la Dirección General de Análisis de Servicios y Productos Financieros, para intercambiar estudios e información financiera;
- XIV. Conocer de la información obtenida por la Dirección General de Análisis de Servicios y Productos Financieros, para los fines de supervisión y evaluación del desempeño de las Delegaciones;
- XV. En coordinación con las unidades administrativas que correspondan, participar con las autoridades locales competentes, en apoyo al desarrollo de soluciones a problemáticas generadas por operaciones que no se apeguen a sanas prácticas financieras, y
- XVI. Gestionar la celebración de acuerdos de coordinación con los gobiernos estatales y municipales, así como convenios de concertación con los sectores social y/o privado, supervisando el cumplimiento de los compromisos que de ellos se deriven.

Las atribuciones establecidas en el presente artículo podrán ser ejercidas directamente por el Director General que corresponda o a través de sus Directores de Enlace y Análisis Regional; y, en ausencia de éstos, dichas atribuciones serán ejercidas, en el siguiente orden, por los Subdirectores, Jefes de Departamento, Especialistas o Analistas de su adscripción.

**Artículo 20.-** Corresponde a la Dirección General de Planeación el ejercicio de las siguientes atribuciones:

- I. Integrar y armonizar el programa institucional anual y los programas de largo plazo;
- II. Proponer mecanismos para simplificar y mejorar las disposiciones administrativas en materia de planeación, presupuestación y administración de recursos financieros;
- III. Integrar el presupuesto de la Comisión Nacional, gestionar su autorización ante la Secretaría y controlar su ejercicio;
- IV. Controlar y supervisar las transferencias de recursos humanos, financieros y materiales que se generen de otras dependencias y organismos del sector público;
- V. Revisar y suscribir la documentación financiera referente a presupuestación, control presupuestal, finanzas, tesorería, contabilidad y estados financieros de la Comisión Nacional;
- VI. Aplicar la normatividad determinada por las autoridades competentes para la presupuestación, control y gestión de los recursos financieros;
- VII. Implementar el sistema de contabilidad general de la Comisión Nacional y emitir los estados financieros, conforme a la normatividad correspondiente;

- VIII. Coordinar, dirigir e integrar los informes de carácter programático presupuestal, contable, financiero y administrativo, así como los que le sean requeridos por las autoridades competentes, sin perjuicio de la información que se genere al interior de la Comisión Nacional;
- IX. Recibir el pago de los servicios para los cuales está facultada la Comisión Nacional de acuerdo a los montos autorizados por la Secretaría;
- X. Gestionar ante la Secretaría el cobro de las multas impuestas por la Comisión Nacional y su incorporación al patrimonio de la misma;
- XI. Registrar, custodiar, entregar en devolución o, en su caso, dar la aplicación que proceda a los depósitos constituidos por las Instituciones Financieras o los Usuarios de servicios financieros, y
- XII. Suscribir, avalar y negociar títulos de crédito previa autorización del Vicepresidente de Planeación y Administración.
- XIII. Coordinar la elaboración, actualización y difusión de los de los manuales administrativos de la Comisión Nacional;
- XIV. Recibir el pago de los derechos, multas y accesorios correspondientes;
- XV. Definir y establecer las políticas para instrumentar los programas y acciones de modernización y simplificación administrativa determinados por la autoridad competente, así como coordinar la ejecución, control y evaluación de dichos programas;
- XVI. Coordinar las gestiones de autorización y registro de la estructura orgánica de la Comisión Nacional, ante las autoridades competentes;
- XVII. Controlar y mantener actualizado el registro de las estructuras orgánicas, ocupacionales y salariales de la Comisión Nacional, y vigilar que sus unidades administrativas se ajusten a las mismas;
- XVIII. Dictaminar, dirigir, supervisar y evaluar los procedimientos de adquisición de bienes y servicios de informática, redes y telecomunicaciones de la Comisión Nacional, vigilando su cumplimiento, así como emitir la normatividad que a éstos corresponda, en coordinación con la Dirección General de Servicios Legales;
- XIX. Dictaminar y desarrollar los sistemas informáticos que requieran las unidades administrativas de la Comisión Nacional en el desempeño de sus atribuciones, excepto lo señalado en los artículos 14 y 15 del presente Estatuto;
- XX. Dar mantenimiento y soporte técnico a las instalaciones de cómputo, telecomunicaciones y bancos de datos de la Comisión Nacional, e integrar la conectividad informática necesaria para el enlace con organismos públicos y privados, nacionales e internacionales;
- XXI. Apoyar y asistir técnicamente la instalación y servicio de los sistemas automatizados desarrollados en la Comisión Nacional, y
- XXII. Establecer, supervisar y evaluar el cumplimiento de las normas y políticas de seguridad para el uso y salvaguarda de los equipos e instalaciones de cómputo, telecomunicaciones, telefonía y bancos de datos de la Comisión Nacional, así como supervisar y evaluar las acciones preventivas y correctivas en la materia.

Las atribuciones establecidas en el presente artículo podrán ser ejercidas directamente por el Director General o, indistintamente, a través de los Directores de Finanzas, de Organización o de Programación Institucional; y, en ausencia de éstos, dichas atribuciones serán ejercidas, en el siguiente orden, por los Subdirectores, Jefes de Departamento, Especialistas o Analistas de su adscripción.

**Artículo 21.-** Corresponde a la Dirección General de Administración el ejercicio de las siguientes atribuciones:

- I. Negociar y proponer, previa opinión de la Dirección General de Servicios Legales, las condiciones laborales de la Comisión Nacional;
- II. Vigilar el cumplimiento de las Condiciones Generales de Trabajo, y en general de la normatividad que rija las relaciones de trabajo del organismo;
- III. Establecer las políticas, lineamientos y procedimientos en materia de administración y desarrollo de personal conforme a la normatividad vigente;
- IV. Establecer el sistema para el control de las plazas autorizadas, conforme al catálogo de puestos de la Comisión Nacional, así como coordinar su ejecución y evaluación;
- V. Determinar y establecer las políticas y lineamientos para orientar los procesos de reclutamiento, selección, contratación y evaluación, así como para la readscripción del personal de la Comisión Nacional, su registro y control, y coordinar la ejecución, control y evaluación de dichos procesos;
- VI. Tramitar los nombramientos y remociones del personal de base y de confianza de la Comisión Nacional, y en su caso, notificar cambios de adscripción;
- VII. Formalizar los contratos de prestación de servicios profesionales de honorarios asimilados a salarios, a solicitud de las unidades administrativas de la Comisión Nacional y de acuerdo a la normatividad vigente aplicable;
- VIII. Coordinar la elaboración, establecimiento, ejecución, control y evaluación del programa de inducción a la Comisión Nacional y al área de trabajo del personal de nuevo ingreso;
- IX. Coordinar el desarrollo, establecimiento, ejecución, control y evaluación del Sistema del Servicio Profesional de Carrera de la Comisión Nacional;

- X. Imponer y/o notificar sanciones a los empleados de la Comisión Nacional, en caso de que contravengan las disposiciones aplicables;
- XI. Emitir y establecer los programas de capacitación y desarrollo de personal en general y los vinculados al sistema escalafonario, así como coordinar su ejecución, control y evaluación;
- XII. Coordinar la elaboración del anteproyecto de presupuesto anual y mensual del capítulo de servicios personales, así como autorizar y supervisar el ejercicio del mismo;
- XIII. Aplicar el tabulador aprobado de sueldos y salarios de la Comisión Nacional;
- XIV. Implantar y aplicar las acciones administrativas a fin de dar cumplimiento a las disposiciones fiscales relativas al pago de los sueldos, salarios y prestaciones del personal de la Comisión Nacional;
- XV. Celebrar convenios y acuerdos con instituciones, organismos, empresas y entidades culturales para la ejecución de programas orientados al bienestar social y cultural de los trabajadores del organismo y sus familiares derechohabientes;
- XVI. Detectar, en coordinación con las distintas unidades administrativas de la Comisión Nacional, las necesidades de capacitación y evaluar el desempeño del personal adscrito a las mismas;
- XVII. Apoyar a la Dirección General de Servicios Legales en los procesos laborales en que sea parte la Comisión Nacional o pueda resultar afectada;
- XVIII. Representar a la Comisión Nacional ante las autoridades laborales y la organización sindical, así como promover las acciones tendientes a mejorar los beneficios y prestaciones del personal;
- XIX. Informar al personal sobre las prestaciones, servicios e incentivos a que se pueden hacer acreedores y, en su caso, proporcionarlos, así como aplicar los sistemas de estímulos y recompensas establecidos por la Ley en la materia;
- XX. Supervisar el cumplimiento de las disposiciones aplicables en materia de seguridad social, a favor de los trabajadores de la Comisión Nacional;
- XXI. Formular las políticas, bases, criterios y lineamientos de la Comisión Nacional en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios, así como de organización y conservación de archivos, y verificar su cumplimiento;
- XXII. Formular, proponer, instrumentar, ejecutar, controlar y evaluar los programas de la Comisión Nacional, en materia de adquisiciones de bienes y servicios, de enajenación de bienes muebles e inmuebles, de obra pública, de recursos materiales, de almacenes y servicios generales y de organización y conservación de archivos;
- XXIII. Establecer los lineamientos y las normas para regular y realizar la asignación, control, utilización, conservación, aseguramiento, reparación, mantenimiento, restauración, aprovechamiento y enajenación de todos los bienes de la Comisión Nacional, así como verificar su cumplimiento;
- XXIV. Normar, dirigir, contratar y evaluar los servicios generales y de apoyo de la Comisión Nacional, así como vigilar el cumplimiento de dichas normas;
- XXV. Aplicar las normas en materia de almacenes, enajenación y arrendamiento de bienes en la Comisión Nacional, así como supervisar los sistemas de control de inventarios de bienes, dictaminando, controlando y vigilando su afectación, baja y destino final;
- XXVI. Celebrar convenios y contratos, previa opinión de la Dirección General de Servicios Legales, para llevar a cabo la adquisición y enajenación de bienes, la contratación de arrendamientos y servicios, y los contratos de obra pública, conforme a la normatividad vigente;
- XXVII. Gestionar en el Diario Oficial de la Federación las publicaciones relacionadas con los procesos de licitación, así como aquellas que les soliciten las unidades administrativas de la Comisión Nacional, con excepción de las previstas en el artículo 18, fracción XXIX, del presente Estatuto Orgánico, y
- XXVIII. Atender el procedimiento de conciliación a que se refieren la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.

Las atribuciones establecidas en el presente artículo podrán ser ejercidas directamente por el Director General o, indistintamente, a través de los Directores de Adquisiciones, de Personal, de Remuneraciones o de Servicios Generales; y, en ausencia de éstos, dichas atribuciones serán ejercidas, en el siguiente orden, por los Subdirectores, Jefes de Departamento, Especialistas o Analistas de su adscripción.

#### **CAPITULO V DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DESCONCENTRADAS**

**Artículo 22.-** Las Delegaciones, como unidades administrativas desconcentradas de la Comisión Nacional, podrán ser Regionales, Estatales o Locales y, además de las atribuciones que les corresponden conforme al presente Estatuto Orgánico, realizarán las que por acuerdo se les deleguen.

**Artículo 23.-** En el ámbito de su competencia, el personal adscrito a las Delegaciones queda facultado para notificar conforme a las disposiciones aplicables, las resoluciones o mandamientos que sean emitidos por las Direcciones Generales de la Comisión Nacional facultadas para ello, incluyendo aquellas en las que se efectúen requerimientos de información, documentación, medios electromagnéticos y demás elementos a las Instituciones Financieras.

**Artículo 24.-** Al frente de cada una de las Delegaciones habrá un delegado, quien ejercerá las atribuciones conferidas en el presente Estatuto Orgánico, directamente o bien, a través de los Subdelegados, Jefes de Departamento, Defensores, Conciliadores y demás servidores públicos y personal administrativo que el servicio requiera.

Los Delegados ejercerán las atribuciones contenidas en este Estatuto Orgánico, conforme a las políticas, lineamientos y procedimientos establecidos por la Comisión Nacional, acuerdos delegatorios y demás disposiciones aplicables.

En todos los casos el Delegado y los Subdelegados contarán preferentemente, el primero con título de alguna profesión relacionada con el sistema financiero mexicano, y los segundos con título de licenciado en derecho o su equivalente y con experiencia en materia financiera.

**Artículo 25.-** Las Delegaciones de la Comisión Nacional ejercerán sus atribuciones en la circunscripción territorial que les corresponda, de conformidad con lo siguiente.

- I. Las Delegaciones estatales, en todos los municipios del Estado que corresponda;
- II. La Delegación Local en Cd. Juárez, en los municipios de Ascensión, Buenaventura, Casas Grandes, Galeana, Gómez Farías, Guadalupe Distrito Bravo, Ignacio Zaragoza, Janos, Juárez, Nuevo Casas Grandes, Ojinaga y Práxedes G. Guerrero, y
- III. Las Delegaciones Local Metropolitana Norte, Sur y Oriente, en todas las delegaciones políticas del Distrito Federal.

Lo anterior, sin perjuicio de lo previsto en el artículo 65 de la Ley.

**Artículo 26.-** Corresponde a las Delegaciones, el ejercicio de las siguientes atribuciones:

- I. Atender las consultas e inconformidades de los Usuarios relacionadas con los servicios que prestan y los productos que ofrecen las Instituciones Financieras;
- II. Brindar a los Usuarios el servicio de asesoría técnica y jurídica que soliciten;
- III. Proporcionar a los Usuarios, información relacionada con los servicios que prestan y productos que ofrecen las Instituciones Financieras;
- IV. Difundir entre los Usuarios los programas que las Instituciones Financieras otorguen en beneficio de los mismos;
- V. Atender las solicitudes de información del público, respecto de los índices de reclamaciones contra las Instituciones Financieras y el porcentaje de dichas reclamaciones que se resuelven a favor de los Usuarios, con base en los estudios estadísticos elaborados por la Dirección General de Análisis de Servicios y Productos Financieros;
- VI. Notificar los actos, acuerdos y resoluciones que se deriven de los procedimientos que le corresponda conocer;
- VII. Solicitar a las Instituciones Financieras y a las autoridades correspondientes, la información, documentación y elementos necesarios para el ejercicio de sus atribuciones, en términos de lo dispuesto por la Ley, por la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito, por la Ley de Instituciones de Crédito y por la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros;
- VIII. Atender las reclamaciones, desechar aquellas que sean notoriamente improcedentes y tramitar los procedimientos de conciliación inmediata, de conciliación y de arbitraje, de conformidad con lo dispuesto en la Ley;
- IX. En el ámbito de su competencia, mantener comunicación con las unidades especializadas de las Instituciones Financieras para la atención de consultas y reclamaciones de los Usuarios;
- X. Ordenar a las Instituciones Financieras el registro del pasivo contingente o la constitución e inversión de la reserva técnica específica para obligaciones pendientes de cumplir;
- XI. En el caso de infracciones cometidas durante el procedimiento conciliatorio, turnar a la Dirección General de Servicios Legales, en un plazo de diez días hábiles, contados a partir del día siguiente a aquél en que concluya dicho procedimiento, aquellos asuntos donde considere que deba imponerse una multa de las previstas en la Ley;
- XII. En el caso de infracciones cometidas fuera del procedimiento conciliatorio, turnar a la Dirección General de Servicios Legales, en un plazo de diez días hábiles, contados a partir del día siguiente a aquél en que tenga conocimiento de la infracción de que se trate, aquellos asuntos donde considere que deba imponerse una multa de las previstas en la Ley o en la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, según corresponda;
- XIII. Turnar a la Dirección General de Servicios Legales, en un plazo de cinco días hábiles, contados a partir del día siguiente a aquél en que los hayan recibido, los recursos de revisión con el expediente respectivo para su substanciación, y desechar por improcedentes aquellos que se refieran a actos distintos a los que prevé el artículo 99 de la Ley o el artículo 50 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, según corresponda;
- XIV. Turnar a la Dirección General de Orientación, Supervisión, Conciliación y Dictaminación, en un plazo de diez días hábiles, contados a partir de día siguiente al de la fecha en que se reciba, la solicitud del Usuario de elaborar el dictamen técnico. Dicha solicitud deberá acompañarse del expediente respectivo, así como de una recomendación del Delegado sobre el sentido en que deberá emitirse el dictamen técnico solicitado;
- XV. Aplicar las medidas de apremio a que se refiere la Ley;
- XVI. Elaborar los proyectos de laudos correspondientes, remitiéndolos a la Dirección General de Servicios Legales;
- XVII. Dar cumplimiento a los acuerdos que se dicten para ejecutar el laudo correspondiente, así como la sentencia ejecutoriada derivada del mismo;

- XVIII.** Remitir a la Dirección General de Servicios Legales la solicitud de remate de valores invertidos propiedad de las Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros y de las Instituciones de Fianzas en términos de los artículos 83 de la Ley, 136 de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros y 94 de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas respectivamente, para su atención;
- XIX.** Recibir y atender las solicitudes de defensoría legal que presenten los Usuarios;
- XX.** Otorgar a los Usuarios orientación jurídica;
- XXI.** Determinar, con base en los criterios establecidos por la Junta de Gobierno, la procedencia del servicio de defensoría y asignar a los Defensores dichos asuntos;
- XXII.** Realizar los estudios socioeconómicos que en su caso se requieran;
- XXIII.** Tramitar y desempeñar el servicio de defensoría legal, haciendo uso de los medios a su alcance, de acuerdo con la legislación vigente, para lograr una defensa exitosa de los Usuarios;
- XXIV.** Emplear todos los medios legales existentes a fin de lograr el cumplimiento o ejecución de las sentencias que resulten favorables a los Usuarios;
- XXV.** Brindar asistencia jurídica a los Usuarios que pretendan coadyuvar con el Ministerio Público en términos de la Ley;
- XXVI.** Asistir a los Usuarios para demandar el cumplimiento forzoso de los convenios de conciliación;
- XXVII.** Recibir, en el ámbito de su competencia, las solicitudes de inscripción en el "Registro de Arbitros", remitiéndolas a la Dirección General de Servicios Legales para su atención, en un plazo de diez días hábiles, contados a partir del día siguiente a aquél en que se haya recibido la solicitud respectiva;
- XXVIII.** En el ámbito de su competencia, llevar el Registro de Personas Acreditadas a que se refiere el artículo 69-B de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo;
- XXIX.** Coadyuvar con la Dirección General de Servicios Legales en el trámite de los juicios o procedimientos relacionados con el ejercicio de sus funciones;
- XXX.** Rendir el informe previo y justificado que en materia de amparo le sea requerido por la autoridad judicial, cuando la Delegación o los servidores públicos adscritos a ella sean señalados como autoridad responsable;
- XXXI.** Llevar a cabo el desarrollo de programas y campañas en el ámbito de su competencia a fin de establecer pautas para orientar la protección y defensa de los derechos de los Usuarios, de acuerdo con las políticas, lineamientos y procedimientos que dicte la Comisión Nacional;
- XXXII.** Coadyuvar en la edición y distribución de los libros, ordenamientos, revistas, folletos y demás publicaciones de la Comisión Nacional, así como participar en la promoción de la cultura financiera a través de medios electrónicos, informáticos o impresos;
- XXXIII.** Colaborar en la promoción de foros nacionales e internacionales cuyo objeto sea acorde con el de la Comisión Nacional;
- XXXIV.** Coadyuvar, en coordinación con la Dirección General de Promoción de la Cultura Financiera, en la creación y fomento entre los Usuarios de una adecuada cultura sobre el uso de los servicios y productos financieros;
- XXXV.** Concertar y coordinar acciones con otras representaciones de dependencias y entidades federales localizadas en el área de su competencia, con gobiernos estatales y municipales, de acuerdo a los lineamientos que señale el Vicepresidente de Delegaciones;
- XXXVI.** Integrar los Consejos Consultivos Estatales o Locales, de conformidad con lo previsto en el presente Estatuto Orgánico;
- XXXVII.** En coordinación con la Vicepresidencia de Delegaciones, establecer de conformidad con las políticas, lineamientos y procedimientos que se fijen, el calendario de sesiones de los Consejos Consultivos Estatales o Locales;
- XXXVIII.** Preparar la información estadística relacionada con la Delegación, turnándola a la unidad administrativa que corresponda;
- XXXIX.** Aplicar, de conformidad con la normatividad, los recursos humanos, materiales y financieros que le sean asignados para su operación regular y para el desarrollo de programas vigentes;
- XL.** Realizar y coordinar la adquisición de bienes y contratación de arrendamientos y servicios requeridos para el óptimo desarrollo de las actividades encomendadas, de conformidad con la normatividad establecida para tal efecto por la Dirección General de Administración;
- XLI.** Enviar a la Dirección General de Planeación con la periodicidad que ésta determine, los informes sobre el ejercicio del presupuesto y los avances en la ejecución de sus programas, así como los estados financieros correspondientes a los programas y partidas de presupuesto;
- XLII.** Proporcionar la información contable de acuerdo a los lineamientos que establezca la Dirección General de Planeación;
- XLIII.** Hacer del conocimiento de las autoridades superiores de la Comisión Nacional, las irregularidades observadas en el ejercicio de sus funciones, y
- XLIV.** Efectuar el cobro de los servicios para los cuales está facultada la Comisión Nacional de acuerdo a los montos autorizados por la Secretaría.

Las atribuciones establecidas en el presente artículo podrán ser ejercidas directamente por el Delegado que corresponda o, indistintamente, a través de sus Subdelegados; y, en ausencia de éstos, dichas atribuciones serán ejercidas, en el siguiente orden, por los Subdirectores, Jefes de Departamento, Defensores, Conciliadores, Dictaminadores, Inspectores, Interventores, Notificadores, Especialistas o Analistas de su adscripción.

### TITULO TERCERO ORGANOS COLEGIADOS CAPITULO I DE LOS CONSEJOS CONSULTIVOS

**Artículo 27.-** El Consejo Consultivo Nacional y los Consejos Consultivos Regionales, Estatales o Locales estarán integrados y funcionarán en los términos establecidos por la Ley. El Consejo Consultivo Nacional sesionará por lo menos dos veces al año; los Consejos Consultivos Regionales, Estatales o Locales que en su caso instale la Junta, sesionarán por lo menos una vez al año.

**Artículo 28.-** El Consejo Consultivo Nacional será presidido por el Presidente, fungiendo como Secretario Técnico, el Titular de la Secretaría de la Junta, quien será suplida en sus ausencias por el Titular de la Prosecretaría de la Junta.

Los Consejos Consultivos Regionales y Estatales estarán presididos por el Vicepresidente de Delegaciones, y/o los Directores Generales correspondientes, quienes serán asistidos, según el caso, por el Delegado Regional o Estatal, quien actuará como Secretario Técnico. En el caso de los Consejos Consultivos Locales, la Presidencia será ocupada por el Delegado Estatal correspondiente y la Secretaría Técnica por el Delegado Local de que se trate.

En cada sesión del Consejo Consultivo Nacional, se levantará un acta que autorizarán el Presidente y el Secretario Técnico, en donde se establecerá con claridad y precisión, los acuerdos y recomendaciones adoptadas.

**Artículo 29.-** Los Secretarios Técnicos de los Consejos Consultivos tendrán las siguientes atribuciones:

- I. Enviar a los miembros de los Consejos Consultivos la convocatoria, el orden del día y la carpeta que contenga la información y documentación necesarias que permitan el conocimiento de los asuntos que serán tratados en la sesión correspondiente, con una antelación no menor a siete días hábiles a la celebración de la sesión;
- II. Llevar un registro de los acuerdos tomados en las sesiones, dando seguimiento a los mismos;
- III. Informar a los miembros de los Consejos Consultivos sobre el estado que guardan los acuerdos tomados;
- IV. Expedir y certificar las constancias que las autoridades competentes le requieran en ejercicio de sus atribuciones, así como las que le sean solicitadas de conformidad a la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental;
- V. Rendir periódicamente informes al Presidente del Consejo Consultivo, respecto del seguimiento que se dé a la ejecución de los acuerdos emitidos por los mismos;
- VI. Realizar las tareas que le encomiende el Consejo Consultivo, y
- VII. Las demás que expresamente les asignen los Consejos Consultivos.

**Artículo 30.-** El Vicepresidente de Delegaciones informará al Consejo Consultivo Nacional acerca de los asuntos y propuestas que por su importancia así lo ameriten y que se apeguen a lo dispuesto en el artículo 35 de la Ley.

**Artículo 31.-** Los Secretarios Técnicos podrán invitar a las sesiones de trabajo de los Consejos Consultivos a los representantes de las asociaciones de Instituciones Financieras, de las organizaciones de Usuarios y demás personas directamente vinculadas con los temas de las sesiones, quienes acudirán a las sesiones con voz, pero sin voto. Sesionarán en el domicilio que determinen los Secretarios Técnicos de los Consejos Consultivos, y lo harán también cuantas veces sea necesario a solicitud de su Presidente.

**Artículo 32.-** Las sesiones de los Consejos Consultivos sólo podrán celebrarse con la asistencia de la mitad más uno de sus integrantes, entre los cuales deberán estar necesariamente el Presidente del Consejo Consultivo o el Secretario Técnico.

**Artículo 33.-** El Secretario Técnico acordará con el Presidente del Consejo Consultivo el tema o temas de la materia o materias que deban tratarse en las sesiones. Los temas presentados ante el Consejo estarán sustentados en los análisis cuantitativos y cualitativos que sean necesarios, así como por los aspectos normativos y legales que correspondan. El Secretario Técnico preparará la información documental respectiva.

**Artículo 34.-** En cada sesión de los Consejos Consultivos, se levantará un acta que autorizarán el Presidente del Consejo Consultivo y el Secretario Técnico del mismo, en donde se establecerá con claridad y precisión, los acuerdos y recomendaciones adoptadas, consignándose los nombres y cargo de los asistentes.

El registro y seguimiento de los acuerdos de los Consejos Consultivos estará a cargo de los Secretarios Técnicos y corresponderá al Presidente del Consejo Consultivo ordenar y vigilar su oportuno cumplimiento.

**Artículo 35.-** En cada sesión de los Consejos Consultivos, se levantará un acta que autorizarán el Presidente del Consejo Consultivo y el Secretario Técnico del mismo, en donde se establecerá con claridad y precisión, los acuerdos y recomendaciones adoptadas, consignándose los nombres y cargo de los asistentes.

Los Consejos Consultivos conocerán de los impedimentos que tengan sus miembros para deliberar, resolver y votar asuntos concretos, debiendo el interesado exponer las razones por las cuales se encuentra impedido para participar en la sesión en la cual haya de discutirse el asunto en cuestión.

El impedimento legal será analizado y resuelto desde luego por el Consejo Consultivo, previa deliberación de los demás miembros presentes.

## CAPITULO II DE LOS COMITES

**Artículo 36.-** El Comité de Dictámenes Técnicos es un órgano colegiado que conoce y, en su caso, aprueba los dictámenes técnicos solicitados a la Comisión Nacional, por los Usuarios de servicios financieros, en el supuesto previsto por el artículo 68, fracción VII, de la Ley.

**Artículo 37.-** El Comité de Condonación de Multas es un órgano colegiado que conoce sobre las solicitudes de condonación de multas y dictamina sobre la procedencia de las mismas para en su caso someterlas a la aprobación de la Junta de Gobierno.

**Artículo 38.-** La Comisión Nacional, previa autorización de la Junta de Gobierno deberá constituir todos aquellos Comités que se deriven de otras leyes u ordenamientos aplicables.

**Artículo 39.-** Los Comités se conformarán y regirán bajo los lineamientos que para tal efecto emita la Junta de Gobierno.

## TITULO CUARTO

### CAPITULO UNICO DEL ORGANO INTERNO DE CONTROL

**Artículo 40.-** La Comisión Nacional contará con un Organismo Interno de Control, que será parte integrante de su estructura, cuyo titular será designado en los términos del artículo 37, fracción XII, de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, y en el ejercicio de sus facultades, se auxiliará por los titulares de las áreas de Responsabilidades y Quejas; Auditoría Interna; y Auditoría de Control y Evaluación y Apoyo al Buen Gobierno, designados en los mismos términos.

Los servidores públicos a que se refiere el párrafo anterior, en el ámbito de sus respectivas competencias, ejercerán las facultades previstas en el artículo 67, fracciones I, II y III, del Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública, y demás ordenamientos legales y administrativos aplicables.

## TITULO QUINTO

### CAPITULO UNICO DE LAS SUPLENCIAS

**Artículo 41.-** En las ausencias del Presidente, éste será suplido por cada uno de los Vicepresidentes, en la materia de su competencia.

En los juicios de amparo o, en general, en cualquier otro procedimiento jurisdiccional o contencioso administrativo, o inclusive en materia laboral, el Presidente será suplido por el Vicepresidente Jurídico y, en ausencia de éste, por el Director General de Servicios Legales o por el Director Contencioso, indistintamente.

Los Vicepresidentes serán suplidos en sus ausencias por los Directores Generales, en los asuntos de su respectiva competencia. Las atribuciones de los Directores Generales podrán ser ejercidas directamente por el Director General o indistintamente a través de los Directores de su adscripción; y, en ausencia de éstos, dichas atribuciones serán ejercidas, en el siguiente orden, por los Subdirectores, Jefes de Departamento, Defensores, Conciliadores, Dictaminadores, Inspectores, Interventores, Notificadores, Especialistas o Analistas de su adscripción. Cuando los Vicepresidentes sean señalados como autoridades responsables en los juicios de amparo, o en general, en cualquier procedimiento jurisdiccional o contencioso administrativo, inclusive laboral, serán suplidos por el Vicepresidente Jurídico.

El Titular de la Secretaría de la Junta de Gobierno será suplido por el Titular de la Prosecretaría.

Los Delegados serán suplidos por los Subdelegados, en el ámbito de sus respectivas competencias.

Las ausencias del Titular del Organismo Interno de Control, así como las de los titulares de las áreas de Responsabilidades y Quejas; Auditoría Interna; y Auditoría de Control y Evaluación y Apoyo al Buen Gobierno, serán suplidas conforme a lo previsto por el artículo 75, segundo y tercer párrafos, del Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública.

Los demás servidores públicos serán suplidos en sus ausencias por los servidores públicos inmediatos inferiores que de ellos dependan.

## TRANSITORIOS

**PRIMERO.-** El presente Estatuto Orgánico entrará en vigor al siguiente día de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

**SEGUNDO.-** El Presidente, en ejercicio de las facultades que le confieren los artículos 26 y 27 de la Ley, DELEGA en los funcionarios titulares de las diversas unidades administrativas que este Estatuto Orgánico establece, las atribuciones señaladas en cada uno de los artículos contenidos en el mismo.

**TERCERO.-** Se abroga el Estatuto Orgánico publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 22 de diciembre de 2005.

**CUARTO.-** Las actuaciones que hayan sido iniciadas por las unidades administrativas previstas en el Estatuto Orgánico que deja de tener vigencia serán concluidas por aquellas áreas a las cuales este ordenamiento les otorga las atribuciones correspondientes.

Atentamente

Ciudad de México, a 20 de septiembre de 2007.- El Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, **Luis Alberto Pazos De la Torre.-** Rúbrica.

(R.- 255869)