

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

REGLAS de carácter general para recibir promociones y realizar notificaciones por medios electrónicos, en los procedimientos administrativos competencia de la CONDUSEF.

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

REGLAS DE CARACTER GENERAL PARA RECIBIR PROMOCIONES Y REALIZAR NOTIFICACIONES POR MEDIOS ELECTRONICOS, EN LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS COMPETENCIA DE LA CONDUSEF.

LUIS ALBERTO PAZOS DE LA TORRE, Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), con fundamento en lo dispuesto por los artículos 1, 4, 11, fracción XLII; 16, 22, fracción XXIII, 26, fracciones I, IV, VIII, XVII y XX, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros; 1, 2, 4, 30 y 69-C de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 1, 3 y 45 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 2, 4, 14, 22, fracción I, 58, fracción I y 59, fracción I, de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales; Disposición Cuarta del "Acuerdo por el que se establecen las disposiciones que deberán observar las dependencias y los organismos descentralizados de la Administración Pública Federal, para la recepción de promociones que formulen los particulares en los procedimientos administrativos a través de medios de comunicación electrónica, así como para las notificaciones, citatorios, emplazamientos, requerimientos, solicitudes de informes o documentos y las resoluciones administrativas definitivas que se emitan por esa misma vía", publicado en el Diario Oficial de la Federación el 17 de enero de 2002, así como los artículos 1 y 10, primer párrafo, del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Servicios Financieros, y

CONSIDERANDO

- I. Que el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012, en su apartado relativo a la modernización de la gestión pública, establece la necesidad de impulsar la simplificación administrativa y la mejora regulatoria en toda la Administración Pública Federal, a fin de reducir los costos para la ciudadanía, y que la mejora de la regulación, la gestión y los procesos de la Administración Pública Federal se dé mediante el uso de tecnologías de información, con el objetivo de facilitar a la ciudadanía la realización de trámites;

- II. Que la Ley Federal de Procedimiento Administrativo permite que los particulares realicen promociones o solicitudes a través de medios de comunicación electrónica en las etapas de los procedimientos administrativos que las propias dependencias y organismos descentralizados así lo determinen, así como de que las dependencias y organismos descentralizados puedan hacer uso de dichos medios para realizar diversas actuaciones; en términos de lo dispuesto por el artículo 69-C de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
- III. Que, mediante acuerdo CONDUSEF/JG/73/08 del 20 de septiembre de 2011, la Junta de Gobierno de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros aprobó las siguientes:

REGLAS DE CARACTER GENERAL PARA RECIBIR PROMOCIONES Y REALIZAR NOTIFICACIONES POR MEDIOS ELECTRONICOS, EN LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS COMPETENCIA DE LA CONDUSEF

PRIMERA.- Las presentes Reglas tienen por objeto establecer, dentro de los procedimientos administrativos competencia de la CONDUSEF, la forma en que:

- I. Recibirá las promociones, solicitudes o informes que los Usuarios e Instituciones Financieras le presenten por medios electrónicos, y
- II. Realizará notificaciones vía electrónica de las actuaciones que deban hacerse del conocimiento de los Usuarios e Instituciones Financieras.

SEGUNDA.- Para efectos de las presentes Reglas, se entiende por:

- I. Actuaciones Electrónicas: citatorios, emplazamientos, requerimientos, solicitudes de informes o documentos, resoluciones administrativas y, en general, cualquier acto que emita la CONDUSEF en los procedimientos administrativos competencia de la misma y que se deba hacer del conocimiento de los Usuarios e Instituciones Financieras mediante Notificaciones Electrónicas;
- II. Acuse de Recibo Electrónico: la constancia electrónica que emita la CONDUSEF, para acreditar la fecha y hora de recepción de algún documento a través de medios de comunicación electrónica;
- III. CONDUSEF: Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros;
- IV. Correo Electrónico: servicio de red que permite enviar y recibir mensajes mediante sistemas de comunicación electrónicos;
- V. Institución Financiera: en singular o plural, a las sociedades controladoras, instituciones de crédito, sociedades financieras de objeto limitado, sociedades financieras de objeto múltiple, sociedades de información crediticia, casas de bolsa, especialistas bursátiles, sociedades de inversión, almacenes generales de depósito, uniones de crédito, arrendadoras financieras, empresas de factoraje financiero, sociedades de ahorro y préstamo, sociedades financieras populares, sociedades financieras comunitarias, sociedades cooperativas de ahorro y préstamo, casas de cambio, instituciones de seguros, sociedades mutualistas de seguros, instituciones de fianzas, administradoras de fondos para el retiro, empresas operadoras de la base de datos nacional del sistema de ahorro para el retiro, y cualquiera otra sociedad que requiera de la autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público o de cualesquiera de las Comisiones Nacionales Supervisoras del Sistema Financiero, para constituirse y funcionar como tales y ofrecer un producto o servicio financiero a los Usuarios;
- VI. Ley: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros;
- VII. Medios Remotos de Comunicación: dispositivos tecnológicos para efectuar transmisión de datos e información a través de computadoras, líneas telefónicas, microondas y similares;
- VIII. Medios de Identificación Electrónica: clave electrónica de usuario y contraseña proporcionada por la CONDUSEF que identifica al sujeto que la utiliza y le sirve para el acceso al SINE;
- IX. Notificaciones Electrónicas: procedimientos para hacer del conocimiento del Usuario y de la Institución Financiera, el contenido de las Actuaciones Electrónicas, a través de Medios Remotos de Comunicación;
- X. Portal: medio electrónico contenido en el dominio: <http://e-portalif.condusef.gob.mx/sine/>, donde la CONDUSEF recibirá las promociones, solicitudes o informes y notificará electrónicamente a los Usuarios y a las Instituciones Financieras;

XI. Reglas: a las presentes Reglas;

XII. SINE: Sistema de Notificaciones Electrónicas de recepción de promociones, solicitudes o informes y Notificaciones Electrónicas creado por la CONDUSEF, que permite a los Usuarios e Instituciones Financieras el acceso al medio remoto de comunicación electrónica para enviar promociones, solicitudes o informes y conocer de las Notificaciones Electrónicas;

XIII. Usuario: en singular o plural, la persona que contrata, utiliza o por cualquier otra causa tenga algún derecho frente a la Institución Financiera como resultado de la operación o servicio prestado.

TERCERA.- Los Usuarios y las Instituciones Financieras que opten por presentar sus promociones, solicitudes, informes o recibir notificaciones de Actuaciones electrónicas podrán realizarlo a través del Portal, utilizando para tal efecto el SINE.

CUARTA.- Los Usuarios que elijan utilizar el SINE deben solicitar a la CONDUSEF sus Medios de Identificación Electrónica, al correo electrónico: notificaciones_electronicas@condusef.gob.mx o por escrito en el domicilio de las Delegaciones de la CONDUSEF, y en un horario de 8:30 a 18:00 horas, de lunes a viernes, a dicha solicitud se deberá acompañar, ya sea copia o documento digitalizado de:

- 1) Identificación oficial con fotografía;
- 2) Clave única de registro de población (CURP);
- 3) Comprobante de domicilio, con una antigüedad no mayor a tres meses;
- 4) Carta de responsabilidad y confidencialidad, que aparece como Anexo I de las presentes Reglas, firmada de forma autógrafa por el Usuario o por su apoderado o representante legal, y
- 5) Documento con el que se acredite la personalidad jurídica del representante o apoderado del Usuario, de ser el caso.

QUINTA.- Las Instituciones Financieras que opten por enviar sus promociones, solicitudes o informes, así como recibir Notificaciones Electrónicas, deben acudir a la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo de la CONDUSEF, a través de su representante o apoderado legal, para solicitar sus Medios de Identificación Electrónica, con la siguiente documentación:

- 1) Original y copia del instrumento público que acredite la personalidad jurídica del representante o apoderado legal, (el original sólo servirá para cotejo);
- 2) Identificación oficial con fotografía del representante o apoderado, y
- 3) Carta de responsabilidad y confidencialidad, que aparece como Anexo I de las presentes Reglas, firmada de forma autógrafa por su apoderado o representante legal.

SEXTA.- Una vez que se realice el análisis de la documentación que presenten los Usuarios y las Instituciones Financieras, por parte de la Dirección General de Servicios Legales de la CONDUSEF y se acredite la identidad y personalidad de ambos, se procederá a la habilitación y entrega de los Medios de Identificación Electrónica a más tardar al segundo día hábil, después de la fecha en que se recibió la solicitud.

SEPTIMA.- La forma y entrega de los Medios de Identificación Electrónica, se realizará mediante el envío de un Correo Electrónico por parte de la CONDUSEF, a la dirección señalada por los Usuarios e Instituciones Financieras.

Los Medios de Identificación Electrónica, tendrán una vigencia de dos años, contados a partir de su habilitación, sin perjuicio de que los Usuarios e Instituciones Financieras soliciten en cualquier momento dar de baja sus Medios de Identificación Electrónica.

OCTAVA.- De conformidad con lo dispuesto por el artículo 69-C de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, las Actuaciones Electrónicas generadas dentro del SINE producirán los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos firmados autógrafamente y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio que las disposiciones aplicables otorgan a éstos.

NOVENA.- En los trámites realizados a través del SINE los Usuarios e Instituciones Financieras se obligan, además de lo establecido en la Carta de responsabilidad y confidencialidad, que aparece como Anexo I de las presentes Reglas, a reenviar la información que requiriera la CONDUSEF cuando contenga virus informáticos o no pueda abrirse el o los archivo(s) por cualquier causa motivada por problemas técnicos.

DECIMA.- La CONDUSEF generará un Acuse de Recibo Electrónico, para hacer constar la recepción de la información, promociones o solicitudes presentadas por los Usuarios e Instituciones Financieras.

DECIMA PRIMERA.- Los plazos máximos de respuesta a las promociones, solicitudes o informes o atención por parte de la CONDUSEF, respecto de la Actuaciones Electrónicas, serán conforme a las disposiciones legales aplicables, para cada procedimiento.

DECIMA SEGUNDA.- La CONDUSEF establecerá las medidas de seguridad que permitan garantizar la integridad, autenticidad y confidencialidad de la documentación, de las Actuaciones Electrónicas y del Acuse de Recibo Electrónico que se genere en los procesos de envío y recepción dentro del SINE.

DECIMA TERCERA.- Los requerimientos mínimos de hardware y software para el acceso y uso del SINE serán los siguientes:

Computadora personal con sistema operativo Windows, Pentium IV, Internet Explorer 6.0, Conexión a internet 128 kbs y Acrobat Reader.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA.- Las presentes Reglas entrarán en vigor al día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

SEGUNDA.- El SINE se implementará en cuatro Fases, conteniendo cada una los sistemas y procesos que se detallan a continuación:

Primera Fase: Sistema de Gestión Electrónica (SIGE), Conciliación Telefónica (CONCILIATEL), Portal de la Institución Financiera;

Segunda Fase: Gestión Ordinaria, Conciliación Presencial, Dictamen, Arbitraje y Defensoría, Portal del Usuario;

Tercera Fase: Sistema de Registro de Información de Unidades Especializadas (REUNE), Sistema de Administración de Multas (SIAM), y

Cuarta Fase: Registro de Contratos de Adhesión (RECA), Transparencia – Proceso para informar de acuerdo con la Ley Federal para la Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros (SIPRES), Registro de Comisiones (RECO), Registro Público de Usuarios que no desean información publicitaria (REUS), y Proceso de verificación de SOFOMES.

TERCERA.- Las fechas de implementación del SINE serán:

Primera Fase, a la entrada en vigor de las presentes Reglas;

Segunda Fase, a los treinta días naturales siguientes al de la entrada en vigor de las presentes Reglas;

Tercera Fase, a los noventa días naturales siguientes al de la entrada en vigor de las presentes Reglas, y

Cuarta Fase, a los ciento ochenta días naturales siguientes al de la entrada en vigor de las presentes Reglas.

CUARTA.- El SINE tendrá que encontrarse habilitado en su totalidad e integrados todos los procedimientos administrativos competencia de la CONDUSEF, en un plazo no mayor de un año a partir de la *entrada en vigor de las presentes Reglas*.

QUINTA.- La CONDUSEF dirigirá las Actuaciones Electrónicas a la dirección de Correo Electrónico que hayan designado los Usuarios y las Instituciones Financieras para tal efecto, hasta en tanto no estén implementadas la Primera y Segunda Fases, referidas en la DISPOSICION SEGUNDA TRANSITORIA de las presentes Reglas.

Atentamente,

México, D.F., a 06 de octubre de 2011.- El Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, **Luis Alberto Pazos de la Torre.-** Rúbrica.

ANEXO I

Formato de carta de responsabilidad y confidencialidad para el uso del Sistema de Notificaciones Electrónicas (SINE).

**Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
Presente.**

_____1_____, con domicilio en _____2_____, por medio de la presente manifiesto mi consentimiento y conformidad para sujetarme a las Reglas de Carácter General para recibir promociones y realizar notificaciones por medios electrónicos, en los procedimientos administrativos competencia de la CONDUSEF y manifiesto bajo protesta de decir verdad lo siguiente:

Reconozco desde el día de hoy como propia, veraz y auténtica la información contenida en las promociones, solicitudes o informes que en lo sucesivo envíen al SINE, mediante Medios Remotos de Comunicación Electrónica que será distinguida a través del Medio de Identificación Electrónica que se me asigne.

Recibí a mi entera satisfacción la clave de usuario y contraseña del Medio de Identificación Electrónica que se utilizará en las promociones, solicitudes o informes que envíe por Medios Remotos de Comunicación Electrónica a través del SINE.

Acepto que el resguardo y uso del Medio de Identificación Electrónica quede bajo mi estricta responsabilidad, por lo que en cualquier circunstancia acepto como propias las promociones, solicitudes o informes que sean enviados a través del Portal.

Avisaré a la CONDUSEF, para la revocación del Medio de Identificación Electrónica a que se refiere la presente carta, la pérdida o cualquier otra situación que pudiera implicar la reproducción o uso indebido del referido Medio, en un plazo no mayor a 12 horas, a partir de que tuve conocimiento del extravío, por vía electrónica con acuse de recibo o por escrito al día hábil siguiente.

Mi clave de usuario del SINE es 3 y mi contraseña es 4, ambos con una vigencia del 5 al 6.

Desde este momento acepto que me sea realizada cualquier notificación por medios electrónicos, de citatorios, emplazamientos, requerimientos, solicitudes de informes o documentos, resoluciones administrativas y en general, cualquier acto que emita la Comisión Nacional dentro de los procedimientos administrativos que conoce, a través del Portal que se encuentra en el dominio: <http://>, o en su caso, las recibidas en el correo electrónico 7, las cuales surtirán efectos como si hubieran sido realizadas por medio documental en términos de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

Notificaré cualquier modificación, limitación o revocación de mi personalidad.

Acepto que en caso de incumplir con lo estipulado en la presente carta, la CONDUSEF podrá revocar en cualquier momento el Medio de Identificación Electrónica, sin perjuicio de las demás responsabilidades que pudieran corresponder.

8

NOMBRE Y FIRMA

FECHA: 9

Los datos personales proporcionados serán protegidos en términos de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, Lineamientos de Protección de Datos Personales y Lineamientos Generales para la Clasificación y Desclasificación de la Información de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal.

Instructivo de llenado del Formato de carta de responsabilidad y confidencialidad para el uso del SINE.

En el
concepto

Se debe anotar:

1. Según sea el caso,
 - A) Si se trata de un Usuario Persona Física: el nombre del Usuario,
 - B) Para un Usuario Persona Moral: la denominación o razón social del Usuario y el nombre de su apoderado o representante legal, o
 - C) En el caso de una Institución Financiera: el nombre de la Institución y el de su apoderado o representante legal.
2. El domicilio del Usuario o de la Institución que solicite utilizar el SINE.
3. La clave de usuario del SINE generada por CONDUSEF.
4. La contraseña de usuario del SINE generada por CONDUSEF.
5. La fecha de inicio de vigencia del Medio de Identificación Electrónica determinada por CONDUSEF.
6. La fecha de término de vigencia del Medio de Identificación Electrónica determinada por CONDUSEF.
7. La Dirección de correo electrónico.

8. Según sea el caso,
- A) Si se trata de un Usuario Persona Física: el nombre y firma del Usuario,
 - B) Para un Usuario Persona Moral: el nombre de su apoderado o representante legal y su firma, o
 - C) En el caso de una Institución Financiera: el nombre del su apoderado o representante legal y su firma.
9. La fecha de solicitud.

(R.- 335004)

REFORMAS, adiciones y derogaciones al Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

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

REFORMAS, ADICIONES Y DEROGACIONES AL 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, 26, fracciones I y II, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros 58, fracción VIII 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 fechas 22 de febrero de 2002, 22 de diciembre de 2005 y 4 de octubre de 2007, se publicaron en el Diario Oficial de la Federación los Estatutos Orgánicos que en su momento rigieron de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros;
- III. Que, con fecha 16 de julio de 2010, 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 su Junta de Gobierno el 26 de mayo de 2010, dejando sin efectos el publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 4 de octubre de 2007;
- IV. Que, mediante acuerdo CONDUSEF/JG/72/07 del 12 de julio de 2011, la Junta de Gobierno de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros aprobó la reestructura orgánica para la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros;
- V. Que, mediante acuerdo CONDUSEF/JG/73/06 del 20 de septiembre de 2011, la Junta de Gobierno de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros aprobó las modificaciones al Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

En cumplimiento a los acuerdos referidos en los puntos IV y V de los presentes considerandos, se ordena la publicación en el Diario Oficial de la Federación de las:

REFORMAS, ADICIONES Y DEROGACIONES AL ESTATUTO ORGANICO DE LA COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCION Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

ARTICULO UNICO.- Se **REFORMAN** los artículos 3, fracción V, incisos p), y) y z); 13, fracción III; 14, fracción XXI y último párrafo; 15; 16, fracciones I, IX, XXIV; 17, fracciones IV, VII, XX, XXI, XXII, XXIII, XXIV, XXV, XXVI, XXVII y penúltimo párrafo; 18, fracción XXIII y último párrafo; 19, fracciones I, XXIV, XXV, XLVI,

XLVII, XLVIII y último párrafo; 21, último párrafo; 22, fracciones II, III, IV, V, VII, XXI, XXII, XXIV, XXVI, XXVII, XXVIII, XXIX y último párrafo; 23, fracción VII y último párrafo; 28, fracciones XXXVII y XLV; y 38, se **ADICIONAN** el inciso aa) a la fracción V, del artículo 3; la fracción XIV Bis al artículo 14; las fracciones XXV Bis y XXV Ter al artículo 16; las fracciones IX Bis, XXVIII, XXIX y XXX, al artículo 17; fracción XLIX al artículo 19; las fracciones XXV Bis y XXV Ter, XXX y XXXI al artículo 22; el último párrafo al artículo 27; se **DEROGAN** el inciso q) de la fracción V del artículo 3; las fracciones XIII y XIV y el último párrafo del artículo 17; la fracción XXIX del artículo 18; del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, para quedar como sigue:

Artículo 3.-...

I a IV. ...

V. ...

a) a o). ...

p) De Disposiciones, Convenios, Contratos y Recursos de Revisión;

q) Derogada.

r) a x). ...

y) De Organización y Selección de Personal;

z) De Programación y Finanzas, y

aa) De Informática y Telecomunicaciones.

Artículo 13.- ...

I a II. ...

III. Establecer los criterios administrativos de actuación a seguir en el desempeño del personal de la Unidad Administrativa a su cargo, en relación con las funciones que les son atribuidas, así como emitir sus manuales de procedimientos;

IV a XI. ...

...

...

Artículo 14.-...

I a XIV. ...

XIV Bis. Diseñar, desarrollar, administrar y optimizar el sitio web de la Comisión Nacional, en coordinación con las áreas técnicas correspondientes;

XV a XX. ...

XXI. Formular, desarrollar, implementar y actualizar los procesos de atención a Usuarios y manuales de procedimientos inherentes, en coordinación con las unidades administrativas correspondientes, turnándolos a la Dirección General de Personal y Organización para su registro y difusión;

XXII a XXIX. ...

Las atribuciones establecidas en el presente artículo serán ejercidas directamente por el Director General o por los Directores de su adscripción, según el ámbito de su competencia: el de Valuación y Desarrollo Financiero, las contenidas en las fracciones I a XIV Bis; el de Información y Desarrollo Estadístico, las contenidas en las fracciones I a IV y XV a XX, y el de Desarrollo y Evaluación del Proceso Operativo, las contenidas en las fracciones I a IV y XXI a XXIX.

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

- I. Actuar como enlace con las instituciones financieras, dependencias y entidades de la Administración Pública Federal y organismos internacionales, en asuntos relacionados con el ejercicio de sus atribuciones;
- II. Ser el enlace de la Comisión Nacional y fungir como Secretario Técnico del Comité de Educación Financiera que preside la Secretaría;

- III. Difundir los precios, comisiones y características de los servicios y productos financieros, con la finalidad de apoyar a los Usuarios en la toma de decisiones y fomentar la competencia entre Instituciones Financieras;
- IV. Realizar, coordinar y publicar investigaciones y estudios sobre productos y servicios financieros, educación financiera y protección a los Usuarios;
- V. Diseñar e instrumentar propuestas y estrategias que faciliten a la población en general, la comprensión de las características de los servicios y productos financieros que se ofrecen en el mercado;
- VI. Desarrollar y, en su caso, coadyuvar junto con otras instituciones públicas y privadas en la realización de acciones y proyectos que contribuyan al fomento de la educación financiera;
- VII. Establecer y mantener relaciones con instituciones educativas, financieras, medios de comunicación, autoridades y organismos públicos y privados, y organismos internacionales, con la finalidad de fomentar la educación financiera;
- VIII. Proponer a las autoridades competentes, programas y contenidos en materia de educación financiera;
- IX. Coordinar y ejecutar el Programa anual de publicaciones de la Comisión Nacional;
- X. Diseñar y administrar herramientas web que difundan información o contenidos en materia de educación financiera;
- XI. Administrar y actualizar el Sitio Web de Cuadros Comparativos de servicios y productos financieros de la Comisión Nacional
- XII. Coordinar el Consejo Editorial de la revista "Proteja su Dinero";
- XIII. Elaborar investigaciones, entrevistas, crónicas, reportajes y otros productos periodísticos para la revista "Proteja su Dinero";
- XIV. Planear y coordinar la realización de eventos para difundir y promover la educación financiera entre la población;
- XV. Participar y promover la realización de foros nacionales e internacionales cuyo objeto sea acorde con el de la Comisión Nacional, a fin de facilitar el intercambio de experiencias;
- XVI. Planear y ejecutar los programas de difusión y comunicación social de la Comisión Nacional;
- XVII. Establecer y mantener vínculos con los distintos medios de comunicación, a fin de promover entrevistas con los servidores públicos de la Comisión Nacional para la difusión de los servicios y acciones relevantes del Organismo;
- XVIII. Organizar y supervisar entrevistas y conferencias de prensa, así como emitir boletines informativos en las materias competencia de la Comisión Nacional;
- XIX. Evaluar las campañas informativas de la Comisión Nacional;
- XX. Elaborar y difundir de publicaciones institucionales, campañas informativas y cualquier otro material que contribuya al fomento de la educación financiera;
- XXI. 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;
- XXII. Coordinar la distribución de las publicaciones desarrolladas por la Comisión Nacional para el cumplimiento de sus fines, y
- XXIII. Diseñar y desarrollar estrategias que permitan consolidar la imagen y posicionamiento de la Comisión Nacional ante la población en general.

Las atribuciones establecidas en el presente artículo serán ejercidas directamente por el Director General o por los Directores de su adscripción, según el ámbito de su competencia: el de Análisis de Servicios y Productos Financieros, las contenidas en las fracciones I, III a V, VII, X, XI, XIII y XV; el de Promoción y Desarrollo Educativo, las contenidas en las fracciones I, II, V a VIII, X, XII a XV, y XX; el de Comunicación Social, las contenidas en las fracciones IX, y XVI a XXIII.

Artículo 16.- ...

- I. Llevar a cabo los programas anuales de supervisión, análisis y evaluación en materia de vigilancia de los diferentes sectores y productos financieros;

II a VIII. ...

- IX. Analizar y, en su caso, proponer modificaciones a las Instituciones Financieras en los aspectos técnicos y financieros establecidos en los contratos de adhesión;

X a XXIII. ...

- XXIV. Establecer, en coordinación con la Dirección General de Dictaminación y Supervisión, el Programa Anual de Supervisión de las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, Entidades No Reguladas, con base en los lineamientos que al efecto emita la Comisión Nacional;

...

- XXV Bis. Solicitar a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, en coordinación con la Dirección General de Dictaminación y Supervisión, la realización de visitas de inspección ordinarias y especiales a las Instituciones Financieras, así como el resultado que se obtenga con motivo de dichas visitas;

- XXV Ter. Proponer a la Dirección General de Educación Financiera, los temas sobre transparencia financiera a difundir entre los Usuarios.

XXVI a XXIX. ...

...

Artículo 17.- ...**I a III. ...**

- III. Solicitar a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, en coordinación con la Dirección General de Evaluación y Vigilancia, la realización de visitas de inspección ordinarias y especiales a las Instituciones Financieras, así como el resultado que se obtenga con motivo de dichas visitas;

V a VI. ...

- VII. Recabar, durante las visitas de verificación que realice, elementos que sirvan para acreditar hechos, actos u omisiones de los cuales pueda presumirse la violación a disposiciones cuya supervisión se encuentre conferida a la Comisión Nacional;

VIII a IX. ...

- IX Bis. Enviar a la Dirección General de Evaluación y Vigilancia, los resultados de las acciones realizadas en ejercicio de la facultad de verificación;

X a XII. ...

- XIII. Derogada

- XIV. Derogada

XV a XIX. ...

- XX. Desechar las solicitudes de emisión de acuerdos de trámite que contengan el dictamen, cuando sean notoriamente improcedentes cuando no cumplan con los requisitos y cuantías que establece el artículo 68 Bis de la Ley;

- XXI. Emitir los acuerdos de trámite que contengan el dictamen o los que, previo acuerdo del Comité de Dictámenes, contengan la determinación de improcedencia;

- XXII. Solicitar a los Usuarios y a las Instituciones Financieras información para allegarse de elementos en términos del artículo 68 Bis 1, de la Ley;

- XXIII. Asesorar a las Delegaciones sobre la documentación e información que los expedientes habrán de contener para la elaboración de los dictámenes solicitados por los Usuarios;

- XXIV. Dar seguimiento a los acuerdos de trámite que contengan el Dictamen o determinación de improcedencia, y asesorar a los Usuarios, respecto del contenido de dichos acuerdos, mediante

comunicación directa con los Usuarios, por vía telefónica, personal, o mediante el portal electrónico de dictámenes del sitio oficial de la Comisión Nacional;

- XXV.** Convocar a las sesiones del Comité de Dictámenes;
- XXVI.** Fungir como Secretario del Comité a que se refiere la fracción anterior;
- XXVII.** 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;
- XXVIII.** 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 ha contravenido la Ley o aquellas disposiciones cuyo incumplimiento corresponda sancionar a la Comisión Nacional, para efectos de que se emplace e imponga la multa correspondiente;
- XXIX.** 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; 50 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y 110 de la Ley de Instituciones de Crédito, según corresponda, y
- XXX.** Elaborar la información estadística relacionada con los servicios proporcionados conforme a sus atribuciones, para su remisión a la Dirección General de Desarrollo Financiero y Operativo.

Las atribuciones establecidas en el presente artículo serán ejercidas directamente por el Director General o por los Directores de su adscripción, según el ámbito de su competencia: el de Dictaminación, las contenidas en las fracciones I y de la XX a XVI, y el de Verificación, Control Normativo y Unidades Especializadas, las contenidas en las fracciones I a XVIII.

Artículo 18.-...

I a XXII. ...

- XXIII.** Atender y resolver las consultas de las Instituciones Financieras y de los Usuarios y en coordinación con la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo en materia financiera y contable;

XXIV a XXVIII. ...

XXIX. Derogada

XXX. ...

Las atribuciones establecidas en el presente artículo serán ejercidas directamente por el Director General o por los Directores de su adscripción, según el ámbito de su competencia: el Consultivo, las contenidas en las fracciones I, III, VI, VII, XI, XVI y XXII a XXVIII; el de Defensa a Usuarios, las contenidas en las fracciones II, III a V, VIII a X, XII, XV a XVII, XXII, XXVI y XXVII, y el de Interventoría y Asuntos Penales, las contenidas en las fracciones III, XI, XIII, XIV, XVI, XVIII a XXII, XXVI y XXVII.

Artículo 19.- ...

- I.** Actuar como consejero jurídico de la Comisión Nacional, y proporcionar apoyo y asesoría jurídica a las diversas unidades administrativas del organismo;

II a XXIII. ...

- XXIV.** 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;

- XXV.** 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;

XXVI a XLV. ...

- XLVI.** Formular, en coordinación con el Vicepresidente Jurídico, las políticas, lineamientos, criterios, y demás normativa que se deberá observar en relación con las funciones de la Comisión Nacional que le son atribuidas, en diversos ordenamientos;
- XLVII.** Ordenar, previa solicitud de la Dirección General de Evaluación y Vigilancia, la suspensión de la celebración de nuevas operaciones y servicios similares a las Entidades Financieras, en los casos previstos en el artículo 13 Bis de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros;
- XLVIII.** Ordenar la suspensión, inhabilitación o remoción de los funcionarios, empleados o apoderados de las Entidades Financieras que sean responsables de las infracciones previstas en los artículos 43 y 43 Bis de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, y
- XLIX.** Substanciar el Procedimiento de Responsabilidad Patrimonial del Estado, de conformidad con la Ley de la materia y la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

Las atribuciones establecidas en el presente artículo serán ejercidas directamente por el Director General o por los Directores de su adscripción, según el ámbito de su competencia: el de Disposiciones, Convenios, Contratos y Recursos de Revisión, las contenidas en las fracciones I a XVII, XIX a XXIII, XXX a XXXIII, XLII, XLIII y XLVI; el Contencioso, las contenidas en las fracciones XVIII, XXIV a XXIX, XXXI a XXXIII y XLIX, y el de Arbitraje y Sanciones, las contenidas en las fracciones XXXI a XLI, XLVII y XLVIII.

Artículo 21.-...

I a XVI. ...

Las atribuciones establecidas en el presente artículo serán ser ejercidas directamente por el Director General o por los Directores de su adscripción, según el ámbito de su competencia: el de Adquisiciones, las contenidas en las fracciones I a X; el de Servicios Generales, las contenidas en las fracciones XI a XIII, y el de Gestión y Control Documental, las contenidas en las fracciones XIV a XVI.

Artículo 22.-...

I. ...

- II.** Establecer las guías en materia de administración y desarrollo de personal;
- III.** Determinar y establecer guías para 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;
- IV.** Coordinar la elaboración del anteproyecto de presupuesto anual y mensual del Capítulo de Servicios Personales, así como autorizar y supervisar el ejercicio del mismo;
- V.** Instrumentar los programas y acciones de modernización y simplificación administrativa determinados por la autoridad competente;
- VI. ...**
- VII.** 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;

VIII a XX. ...

- XXI.** Planear y administrar a los prestadores de servicio social y prácticas profesionales, conjuntamente con las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional;
- XXII.** Planear, controlar y administrar el presupuesto para la prestación del servicio social y prácticas profesionales;
- XXIII. ...**
- XXIV.** 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;
- XXV. ...**
- XXV Bis.** Aplicar al personal de la Comisión Nacional la encuesta de Clima y Cultura Organizacional desarrollada por la autoridad correspondiente;

- XXV Ter.** Desarrollar el Programa Anual de Mejora del Clima Laboral en beneficio de los Servidores Públicos de la Comisión Nacional;
- XXVI.** Controlar y mantener actualizado el registro de las estructuras orgánicas y ocupacionales de la Comisión Nacional, ante las autoridades competentes, y vigilar que sus unidades administrativas se ajusten a las mismas;
- XXVII.** Desarrollar y aplicar, en coordinación con las unidades administrativas de la Comisión Nacional, el Sistema de Evaluación del Desempeño del Personal adscrito a las mismas;
- XXVIII.** Coordinar la elaboración, actualización y difusión de los manuales administrativos de la Comisión Nacional;
- XXIX.** Organizar y coordinar, con la participación de las demás unidades administrativas, la implementación y actualización del Modelo Estándar de Control Interno Institucional, de conformidad con lo dispuesto en la normativa en la materia;
- XXX.** Organizar y coordinar, con la participación de las demás unidades administrativas, la implementación y actualización del Proceso de Administración de Riesgos Institucional, de conformidad con lo dispuesto en la normativa en la materia, y
- XXXI.** Participar con la Dirección General de Servicios Legales en la actualización del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional.

Las atribuciones establecidas en el presente artículo serán ejercidas directamente por el Director General o por los Directores de su adscripción, según el ámbito de su competencia: el Director de Administración de Personal, las contenidas en las fracciones I, IV y VI a XVIII, el Director de Desarrollo de Personal, las contenidas en las fracciones II, IV y XIX a XXV Ter y el Director de Organización y Selección de Personal, las contenidas en las fracciones III a V y XXVI a XXXI.

Artículo 23.-...

I a VI. ...

- VII.** Revisar y suscribir la documentación de carácter presupuestal, financiero, contable y en materia de planeación estratégica;

VIII a XXII. ...

Las atribuciones establecidas en el presente artículo serán ejercidas directamente por el Director General o por los Directores de su adscripción, según el ámbito de su competencia: el Director de Informática y Telecomunicaciones, las contenidas en las fracciones III y XVII a XXII; el Director de Programación y Finanzas, las contenidas en las fracciones I, II, IV a XVI.

Artículo 27.-...

I a III. ...

...

Los órganos de gobierno y demás unidades administrativas de la Comisión Nacional, al ser autoridades centrales, gozan de competencia territorial en todo el país, de conformidad con el artículo 3 de la Ley.

Artículo 28.-...

I a XXXVI. ...

- XXXVII.** 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 educación financiera a través de medios electrónicos, informáticos o impresos;

XXXVIII a XLIV. ...

- XLV.** Realizar, coordinar y formalizar la adquisición de bienes y contratación de arrendamientos y servicios requeridos para el óptimo desarrollo de las actividades encomendadas, previa opinión de la Dirección General de Bienes y Servicios;

XLVI a LII. ...

...

Artículo 38.- El Comité de Dictámenes será un órgano colegiado que conocerá y, en su caso, aprobará los acuerdos de trámite a que se refiere los artículos 68, 68 Bis, y 68 Bis 1 de la Ley.

TRANSITORIO

UNICO. Las presentes reformas, adiciones y derogaciones entrarán en vigor al siguiente día de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Atentamente,

México, D.F., a 06 de octubre de 2011.- 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.- 335005)