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

ACUERDO por el que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros hace del conocimiento del público en general, que ante la contingencia por el virus SARS-CoV2 suspende los términos y plazos, así como la atención personal en la Unidad de Atención a Usuarios BA6, con sede en el Estado de Baja California, por el periodo comprendido entre el 07 y el 18 de diciembre de 2020.

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

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

CONSIDERANDO

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

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

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

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

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

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

Que la Secretaría de Salud del Estado de Baja California comunicó que de acuerdo con la información proporcionada por la Secretaría de Salud del Gobierno Federal, a partir del lunes 7 de diciembre y hasta el domingo 20 de diciembre, Baja California estará en alerta máxima por dispersión comunitaria del COVID-19, por lo que regresa al color rojo en el Semáforo Epidemiológico.

Que ante tal situación, la CONDUSEF ha considerado necesario la adopción de diversas acciones para prevenir los efectos del COVID-19, entre las que se encuentran la suspensión de actividades de atención personal en la Unidad de Atención a Usuarios BA6 con sede en el estado de Baja California, así como la suspensión de los términos y plazos en los procedimientos administrativos a cargo de la CONDUSEF que se lleven a cabo en dicha Unidad de Atención a Usuarios, con el fin de procurar la seguridad en la salud de los usuarios de servicios financieros, del personal de las Instituciones Financieras, de los servidores públicos y del público en general, que acuden a la citada Unidad de Atención a Usuarios.

Que por la causa de fuerza mayor referida y de acuerdo con la solicitud de la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios de la CONDUSEF, así como con el fin de brindar certeza y seguridad jurídica a los usuarios de servicios financieros y a las Instituciones Financieras que tienen asuntos en trámite ante la CONDUSEF en la Unidad de Atención Usuarios BA6, con sede en el Estado de Baja California, así como al público en general, resulta necesario que esta Comisión Nacional haga del conocimiento los días en los cuales suspenderá la atención personal, así como los términos y plazos referentes a los procedimientos administrativos que se realizan y desahogan ante la citada Unidad de Atención a Usuarios, durante el periodo comprendido entre el 07 y el 18 de diciembre de 2020; por lo que he tenido a bien expedir el siguiente:

ACUERDO POR EL QUE LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS HACE DEL CONOCIMIENTO DEL PÚBLICO EN GENERAL, QUE ANTE LA CONTINGENCIA POR EL VIRUS SARS-COV2 SUSPENDE LOS TÉRMINOS Y PLAZOS, ASÍ COMO LA ATENCIÓN PERSONAL EN LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS BA6, CON SEDE EN EL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA, POR EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 07 Y EL 18 DE DICIEMBRE DE 2020.

ARTÍCULO PRIMERO.- Para efectos de los actos y procedimientos administrativos que en ejercicio de sus atribuciones realizan y se desahogan ante la Unidad de Atención a Usuarios BA6 de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, con sede en el estado de Baja California, en términos de las disposiciones contenidas en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, en la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito, en la Ley de Instituciones de Crédito, en la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, en la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia y en la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, se considerarán como inhábiles para todos los efectos legales los días comprendidos entre el 07 y el 18 de diciembre de 2020, por lo que no se computarán en los términos y plazos legales correspondientes.

Quedan exceptuados de lo dispuesto en el párrafo anterior, las quejas que se tramiten vía remota mediante el uso de la plataforma de Queja Electrónica, así como el registro en el Sistema de Conciliación Telefónica (COT) que se realice a través de la página de internet, para llevar a cabo la conciliación vía telefónica en términos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, única y exclusivamente para la cita, reprogramación, atención de requerimientos, rendición de informes por parte de las Instituciones Financieras, celebración de audiencias de conciliación vía telefónica y el cumplimiento de los acuerdos tomados en dichas audiencias de conciliación vía telefónica.

ARTÍCULO SEGUNDO.- Se suspende la atención personal a usuarios de servicios financieros y representantes de las Instituciones Financieras en la Unidad de Atención a Usuarios BA6, con sede en el estado de Baja California, durante el periodo comprendido entre el 07 y el 18 de diciembre de 2020.

La atención personal a usuarios de servicios financieros y representantes de las Instituciones Financieras en la Unidad de Atención a Usuarios BA6, con sede en el estado de Baja California, se reanudará a partir del día hábil siguiente, únicamente a través de citas que se generen por los medios señalados en el portal de internet de la CONDUSEF <https://www.condusef.gob.mx>.

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

ARTÍCULO TERCERO.- Las actuaciones, requerimientos, solicitudes o promociones realizadas durante el periodo comprendido entre el 07 y el 18 de diciembre de 2020, ante la Unidad de Atención a Usuarios BA6, con sede en el estado de Baja California, en su caso, se entenderán realizadas hasta el día hábil siguiente.

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

TRANSITORIOS

PRIMERO.- El presente Acuerdo entrará en vigor el 07 de diciembre de 2020.

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

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

Atentamente,

Ciudad de México, 07 de diciembre de 2020.- El Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, **Oscar Rosado Jiménez.-** Rúbrica.

ACUERDO por el que se hace del conocimiento del público en general los días del año 2021, en los cuales la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros cerrará sus puertas y suspenderá operaciones, mismos que serán considerados como inhábiles para efectos de los actos y procedimientos administrativos substanciados por la Comisión Nacional.

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

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

CONSIDERANDO

- I. Que la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos consagra el principio de seguridad jurídica que deben tener los particulares frente a las actuaciones de la autoridad, por lo que es fundamental brindarles certeza a los procedimientos que en ejercicio de sus atribuciones realiza la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
- II. Que la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito, la Ley de Instituciones de Crédito, la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia, la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, establecen la forma y plazos en los que la CONDUSEF debe substanciar los procedimientos administrativos de su competencia, así como en los que los usuarios de servicios financieros pueden presentar sus promociones y solicitudes o recibir notificaciones;
- III. Que dentro de dichos plazos y términos no se deben considerar los días inhábiles;
- IV. Que el artículo 28, primer y segundo párrafo de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, establece que las actuaciones y diligencias administrativas se practicarán en días y horas hábiles; que no se considerarán días hábiles los sábados, los domingos, el 1o. de enero; 5 de febrero; 21 de marzo; 1o. de mayo; 5 de mayo; 1o. y 16 de septiembre; 20 de noviembre; 1o. de diciembre de cada seis años, cuando corresponda a la transmisión del Poder Ejecutivo Federal, y el 25 de diciembre, así como los días en que tengan vacaciones generales las autoridades competentes o aquellos en que se suspendan las labores, los que se harán del conocimiento público mediante acuerdo del titular de la Dependencia respectiva, que se publicará en el Diario Oficial de la Federación.
- V. Que el artículo 9 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que las relaciones de trabajo entre la CONDUSEF y sus trabajadores se regularán por la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del artículo 123 Constitucional.
- VI. Que el artículo 29 de la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del Artículo 123 Constitucional, establece que son días de descanso obligatorio los que señale el Calendario Oficial y el que determinen las Leyes Federales y Locales Electorales, en el caso de elecciones ordinarias, para efectuar la jornada electoral.
- VII. Que el 27 de enero de 2006 se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Decreto por el que se reforma el Artículo Segundo del Decreto por el que se establece el Calendario Oficial, que señala que son días de descanso obligatorio para los trabajadores de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, cuyas relaciones de trabajo se rijan por el Apartado B) del artículo 123 Constitucional, el 1o. de enero; el primer lunes de febrero en conmemoración del 5 de febrero; el tercer lunes de marzo en conmemoración del 21 de marzo; el 1o. de mayo; el 5 de mayo; el 16 de septiembre; el tercer lunes de noviembre en conmemoración del 20 de noviembre; el 1o. de diciembre de cada seis años, con motivo de la transmisión del Poder Ejecutivo Federal y el 25 de diciembre.
- VIII. Que el numeral 76, fracciones II y IV de las Disposiciones en las materias de Recursos Humanos y del Servicio Profesional de Carrera, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Recursos Humanos y Organización y el Manual del Servicio Profesional de Carrera, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 12 de julio de 2010 y reformado mediante Acuerdos publicados en el mismo Órgano de Difusión el 29 de agosto de 2011, el 6 de septiembre de 2012, el 23 de agosto de 2013, el 4 de febrero de 2016, el 6 de abril de 2017, el 27 de noviembre de 2018 y el 17 de mayo de 2019, dispone que para el disfrute de vacaciones, días de descanso obligatorios y días en que se suspendan labores, se observarán los días de descanso obligatorio que determinan las leyes aplicables y los previstos por la Secretaría de Gobernación en el Calendario Oficial y que la suspensión de labores de las Instituciones se deberá publicar en el Diario Oficial de la Federación, con el fin de no afectar la prestación de servicios al público.

- IX.** Que en materia de transparencia y acceso a la información pública anualmente el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, a través de la publicación correspondiente en el Diario Oficial de la Federación, determina el calendario oficial de días inhábiles, en el cual considera los días de suspensión de términos en todos y cada uno de los trámites, procedimientos y medios de impugnación competencia de dicho Instituto, establecidos en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y demás normatividad aplicable, por lo que en la atención de las solicitudes de acceso a la información pública y de datos personales, la CONDUSEF debe considerar los días inhábiles que determine el citado Instituto.
- X.** Que con el fin de brindar certeza y seguridad jurídica tanto a los usuarios, como a las Instituciones Financieras que tienen asuntos en trámite ante la CONDUSEF, así como a todo el público en general, respecto de los días en que no corren los plazos y términos referentes a los procedimientos administrativos correspondientes, es necesario hacer del conocimiento del público en general los días que se considerarán inhábiles en el año 2021, he tenido a bien expedir el siguiente:

ACUERDO POR EL QUE SE HACE DEL CONOCIMIENTO DEL PÚBLICO EN GENERAL LOS DÍAS DEL AÑO 2021, EN LOS CUALES LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS CERRARÁ SUS PUERTAS Y SUSPENDERÁ OPERACIONES, MISMO QUE SERÁN CONSIDERADOS COMO INHÁBILES PARA EFECTOS DE LOS ACTOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS SUBSTANCIADOS POR LA COMISIÓN NACIONAL.

ARTÍCULO PRIMERO.- Para efectos de los actos y procedimientos administrativos que en ejercicio de sus atribuciones realizan las distintas unidades administrativas de la CONDUSEF, se considerarán como inhábiles, en razón de que la CONDUSEF cerrará sus puertas y suspenderá operaciones además de los días sábados y domingos, los siguientes días del año 2021:

- I.** Los comprendidos entre el 1o. y el 5 de enero;
- II.** El 1 de febrero, en conmemoración del 5 de febrero;
- III.** El 15 de marzo, en conmemoración del 21 de marzo;
- IV.** El 1 y 2 de abril;
- V.** El 5 de mayo;
- VI.** El 16 de septiembre;
- VII.** El 2 de noviembre;
- VIII.** El 15 de noviembre, en conmemoración del 20 de noviembre, y
- IX.** Los comprendidos entre el 21 y el 31 de diciembre.

Lo anterior, sin perjuicio de la facultad de la CONDUSEF y de sus unidades administrativas para habilitar los días y horas que requiera para el cumplimiento de sus atribuciones en términos del último párrafo del artículo 28 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, así como para asignar las guardias de personal que cada una de las unidades administrativas de la CONDUSEF ameriten.

ARTÍCULO SEGUNDO.- Durante los días citados en el artículo PRIMERO, así como el día 1o. de septiembre no se computarán los plazos y términos correspondientes en los procedimientos administrativos que en ejercicio de sus atribuciones realizan las distintas unidades administrativas de la CONDUSEF.

ARTÍCULO TERCERO.- En la recepción, procesamiento y trámite de las solicitudes de acceso a la información pública que formulen los particulares a la CONDUSEF, así como de las solicitudes en materia de acceso a datos personales y de los recursos de revisión en estas materias, adicionalmente a los días señalados en el artículo PRIMERO del presente acuerdo se consideran inhábiles, los días que anualmente determine el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales en su calendario oficial de días inhábiles, a través de la publicación correspondiente en el Diario Oficial de la Federación.

ARTÍCULO CUARTO.- La CONDUSEF podrá ordenar el cierre de sus puertas y la suspensión de sus operaciones en días distintos a los señalados en el artículo PRIMERO, cuando así lo considere necesario, por tratarse de casos extraordinarios, así como por causas de fuerza mayor o caso fortuito.

TRANSITORIO

ARTÍCULO ÚNICO.- El presente Acuerdo entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Atentamente,

Ciudad de México, a 03 de diciembre de 2020.- El Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, **Oscar Rosado Jiménez**.- Rúbrica.