

**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](mailto: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)