

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

**ACUERDO por el que se suspende en el cómputo de los plazos y términos los días 08 y 09 de noviembre de 2021, en los procedimientos llevados a cabo de manera electrónica en los sistemas que se indican, ante 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.- 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 realizados por la CONDUSEF en ejercicio de sus atribuciones.

Que el artículo 28 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 hagan del conocimiento público a través de publicación en el Diario Oficial de la Federación, mediante acuerdo que dicte el titular; y que los términos podrán suspenderse por causa de fuerza mayor o caso fortuito, debidamente fundado y motivado.

Que la CONDUSEF, con fundamento en los artículos 5, 11, fracciones II y XXI; 16, 26, fracción I, 59 Bis 1 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros; y 69-C de la de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, lleva a cabo procedimientos de atención de controversias y de imposición de sanciones, así como la realización de notificaciones electrónicas, a través de los sistemas denominados: Sistema de Notificaciones Electrónicas (SINE), Sistema de Gestión Electrónica (SIGE) y Queja Electrónica, asimismo tiene a disposición de sus Unidades de Atención a Usuarios plataformas internas para el control y seguimiento de los procedimientos a su cargo, tales como el Sistema de Información Operativa (SIO), y el Sistema Integral de Administración de Multas (SIAM).

Que, mediante memorándum, la Vicepresidencia Técnica y la Vicepresidencia de Planeación y Administración de la CONDUSEF, informaron que los días 08 y 09 de noviembre de 2021, la base de datos Oracle sufrió una falla técnica, lo cual afectó la disponibilidad de los Nodos RISCH02 y RISCH07, impactando la operación de las Unidades de Atención a Usuarios de la CONDUSEF en el SINE, SIGE, Queja Electrónica, SIO, y el SIAM.

Que por el caso fortuito referido y de acuerdo con la solicitud de las referidas Vicepresidencias, con el objetivo 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 a través de sus sistemas, así como al público en general, resulta necesario que esta Comisión Nacional haga del conocimiento que, los días 08 y 09 de noviembre de 2021 suspenderá los términos y plazos referentes a los procedimientos administrativos que se desahogan en los sistemas SINE, SIGE, Queja Electrónica, SIO y SIAM de la CONDUSEF; por lo que he tenido a bien expedir el siguiente:

**ACUERDO POR EL QUE SE SUSPENDE EN EL CÓMPUTO DE LOS PLAZOS Y TÉRMINOS LOS DÍAS 08 Y 09 DE NOVIEMBRE DE 2021, EN LOS PROCEDIMIENTOS LLEVADOS A CABO DE MANERA ELECTRÓNICA EN LOS SISTEMAS QUE SE INDICAN, ANTE LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS**

**ARTÍCULO PRIMERO.** Para efectos de los actos y procedimientos que en ejercicio de sus atribuciones realiza la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, a través del SINE, SIGE, Queja Electrónica, SIO, y el SIAM, se suspenden para el cómputo de los plazos y términos los días 08 y 09 de noviembre de 2021.

Quedan exceptuados de lo dispuesto en este artículo, los procedimientos que se llevan a cabo en vía remota en los demás sistemas que administra la CONDUSEF y aquellos sustanciados de forma presencial. Asimismo, aquellos procedimientos que se hayan llevado a cabo vía remota en el SINE, SIGE, Queja Electrónica, SIO y el SIAM los días 08 y 09 de noviembre de 2021 y que se hayan concluidos satisfactoriamente.

**ARTÍCULO SEGUNDO.** Los procedimientos y actuaciones pendientes por desahogar en los sistemas señalados en el Artículo primero del presente Acuerdo, con fecha de vencimiento el 08 o 09 de noviembre de 2021, se recorren al día 10 de noviembre de 2021.

**TRANSITORIOS**

**PRIMERO.-** El presente Acuerdo entrará en vigor el 08 de noviembre de 2021.

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

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

Atentamente,

Ciudad de México, a 8 de noviembre de 2021.- Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, **Oscar Rosado Jiménez.**- Rúbrica.