

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 las unidades administrativas centrales y las unidades de atención a usuarios A1, A2 y A3, con sede en la Ciudad de México y en la unidad de atención a usuarios A4, con sede en el Estado de México, por el periodo comprendido entre el 06 y el 08 de enero de 2021.

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 el 18 de diciembre de 2020, la Jefatura de Gobierno de la Ciudad de México publicó en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, el “Trigésimo Sexto Aviso por el que se da a conocer el color del Semáforo Epidemiológico de la Ciudad de México y se establecen diversas Medidas Apremiantes de Protección a la Salud para disminuir la curva de contagios, derivado de que la Ciudad está en Alerta de Emergencia por COVID-19”, en el cual se establece que el color del Semáforo Epidemiológico en la Ciudad de México se

encuentra en ROJO; por lo que se establecen medidas de protección a la salud extraordinarias, las cuales son de implementación apremiante y observancia obligatoria en la Ciudad de México; así como que las actividades o establecimientos mercantiles no esenciales para el funcionamiento de la Ciudad de México durante la emergencia sanitaria por COVID-19 deberán permanecer cerrados durante el periodo comprendido del 19 de diciembre de 2020 al 10 de enero de 2021.

Que el 18 de diciembre de 2020, el Secretario de Salud del Estado de México publicó en la Gaceta del Gobierno del Estado Libre y Soberano de México, el "Acuerdo por el que se fortalecen las medidas preventivas y de seguridad para la mitigación y control de los riesgos para la salud que implica la enfermedad por el virus (COV-19), en el Estado de México", en el cual se ordena la suspensión temporal de todas las actividades no esenciales, incluidas las gubernamentales no esenciales, a partir del 19 de diciembre de 2020 y hasta el 10 de enero de 2021, con la finalidad de mitigar las dispersión y transmisión del virus SARS-CoV2 en la comunidad.

Que ante tal situación, se 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 las Unidades Administrativas centrales de la CONDUSEF y las Unidades de Atención a Usuarios A1, A2 y A3, con sede en la Ciudad de México y en la Unidad de Atención a Usuarios A4, con sede en el Estado de México, así como la suspensión de los términos y plazos en los procedimientos administrativos a cargo de la CONDUSEF que se lleven a cabo en dichas Unidades Administrativas y oficinas de atención al público, 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 por la causa de fuerza mayor referida, 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 en las Unidades Administrativas centrales de la CONDUSEF y en las Unidades de Atención a Usuarios A1, A2 y A3, con sede en la Ciudad de México y en la Unidad de Atención a Usuarios A4, con sede en el Estado de México, 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 las citadas Unidades Administrativas centrales, Unidades de Atención a Usuarios y oficinas de atención al público, por el periodo comprendido entre el 06 y el 08 de enero de 2021; 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 LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS CENTRALES Y LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS A1, A2 Y A3, CON SEDE EN LA CIUDAD DE MÉXICO Y EN LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS A4, CON SEDE EN EL ESTADO DE MÉXICO, POR EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 06 Y EL 08 DE ENERO DE 2021

ARTÍCULO PRIMERO.- Para efectos de los actos y procedimientos administrativos que en ejercicio de sus atribuciones realizan y se desahogan ante las Unidades Administrativas centrales y en las Unidades de Atención a Usuarios A1, A2, A3 y A4 de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, con sede en la Ciudad de México y en el Estado de México, respectivamente, 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 06 y el 08 de enero de 2021, por lo que los días comprendidos en dicho periodo no se computarán en los términos y plazos legales correspondientes.

ARTÍCULO SEGUNDO.- Quedan exceptuados de lo dispuesto en el artículo PRIMERO del presente Acuerdo:

- I. 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.
- II. Las obligaciones a cargo de las Instituciones Financieras cuya supervisión corresponde a la CONDUSEF, consistentes en el registro, envío de informes y validación de información, a que se refieren las disposiciones de carácter general emitidas por la Comisión Nacional, cuyo cumplimiento se realice a través de medios electrónicos.

ARTÍCULO TERCERO.- Durante el periodo a que se refiere el artículo PRIMERO de este Acuerdo, los trámites, procesos y procedimientos ante las Unidades Administrativas centrales y las Unidades de Atención a Usuarios A1, A2, A3 y A4 de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, con sede en la Ciudad de México y en el Estado de México, respectivamente, se sujetarán a lo siguiente:

- I. La Atención Técnico Jurídica, se brindará por vía telefónica en el número 55 53 400 999, a través de chat disponible en el portal de internet <https://www.condusef.gob.mx> y por correo electrónico a la cuenta asesoria@condusef.gob.mx;
- II. La recepción de quejas será vía remota mediante el uso de la plataforma de Queja Electrónica, a través de la página de internet <https://phpapps.condusef.gob.mx/margo.0.1/index.php>;
- III. Las Audiencias de Conciliación podrán llevarse a cabo vía telefónica, a través del Sistema de Conciliación Telefónica (COT). El registro en el Sistema COT se realizará a través de la página de internet <https://webapps.condusef.gob.mx/conciliacion/jsp/solicitudcot.jsp>, en términos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros;
- IV. La solicitud de Búsqueda de Beneficiarios de Cuentas de Depósito (BCD) se realizará por los medios remotos establecidos en la página de internet <https://www.condusef.gob.mx/?p=contenido&idc=1332&idcat=1>;
- V. La solicitud de Búsqueda de Asegurados y Beneficiarios de Seguros de Vida (SIAB-VIDA) se realizará por los medios remotos establecidos en la página de internet <https://www.condusef.gob.mx/?p=contenido&idc=1333&idcat=1>;
- VI. La solicitud de Dictamen se realizará por los medios remotos establecidos en la página de internet <https://www.condusef.gob.mx/?p=contenido&idc=1341&idcat=1>;
- VII. La notificación de Dictamen se realizará en las Unidades de Atención a Usuarios de forma personal, mediante cita agendada a través de la página <https://phpapps.condusef.gob.mx/citasInternet/index.php>, una vez que concluya el periodo a que se refiere el artículo PRIMERO de este Acuerdo y el usuario reciba el aviso de que se emitió la opinión jurídica;
- VIII. La solicitud de procedencia de defensoría legal gratuita, se recibirá por los medios remotos establecidos en la página de internet <https://www.condusef.gob.mx/?p=contenido&idc=1331&idcat=1>;
- IX. Las consultas de seguimiento relacionadas con los procesos de defensoría legal gratuita, se realizarán de manera remota a través de videoconferencia, previa cita agendada a través de los medios remotos establecidos en la página de internet <https://www.condusef.gob.mx>;

- X.** La presentación de quejas en el Registro de Despachos de Cobranza (REDECO) se realizará por los medios remotos establecidos en la página de internet <https://eduweb.condusef.gob.mx/redeco/redeco.aspx>, y
- XI.** La inscripción al Registro Público de Usuarios (REUS) se realizará por los medios remotos establecidos en la página de internet <https://webapps.condusef.gob.mx/reus/app/registro.jsp>.

ARTÍCULO CUARTO.- Se suspende la atención personal a usuarios de servicios financieros y representantes de las Instituciones Financieras en las oficinas de las Unidades Administrativas centrales y en las Unidades de Atención a Usuarios A1, A2 y A3, con sede en la Ciudad de México, así como en la Unidad de Atención a Usuarios A4, con sede en el Estado de México, durante el periodo a que se refiere el artículo PRIMERO de este Acuerdo.

La atención personal a usuarios de servicios financieros y representantes de las Instituciones Financieras en las oficinas de las Unidades Administrativas centrales y en las Unidades de Atención a Usuarios señaladas en el párrafo anterior, se reanuda a partir del día hábil siguiente a que concluya el periodo a que se refiere el artículo PRIMERO de este Acuerdo, 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 QUINTO.- Las actuaciones, requerimientos, solicitudes o promociones realizadas durante el periodo a que se refiere el artículo PRIMERO de este Acuerdo, ante las Unidades Administrativas centrales y las Unidades de Atención a Usuarios A1, A2 y A3, con sede en la Ciudad de México, así como ante la Unidad de Atención a Usuarios A4, con sede en el Estado de México, en su caso, se entenderán realizadas hasta el día hábil siguiente.

Queda exceptuado de lo anterior, lo dispuesto en el artículo SEGUNDO del presente Acuerdo.

ARTÍCULO SEXTO.- Para la atención de solicitudes de acceso a la información, de ejercicio de derechos ARCO, así como para dar cumplimiento a los requerimientos y resoluciones que emita el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) se precisa que se atenderán en tiempo y forma, siempre y cuando las gestiones y acciones de búsqueda, localización, recolección, concentración o cualquier otro procedimiento para la obtención de lo solicitado, no impliquen situaciones de riesgo para el personal de las unidades administrativas adscritas a esta Comisión Nacional, en términos de lo establecido por la Secretaría de Salud.

ARTÍCULO SÉPTIMO.- Los usuarios de servicios financieros, podrán dar seguimiento a los trámites y procedimientos que se llevan a cabo ante la CONDUSEF en la página de internet https://phpapps.condusef.gob.mx/condusefenlinea/TATJ_ext.php.

TRANSITORIOS

PRIMERO.- El presente Acuerdo entrará en vigor el 06 de enero 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, 06 de enero de 2021.- El Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, **Oscar Rosado Jiménez**.- Rúbrica.