

**ACUERDO por el que se modifica el 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, emitido el 06 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 06 de enero de 2021 la CONDUSEF emitió el *“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”*

Que en fecha 08 de enero de 2021, la Jefatura de Gobierno de la Ciudad de México publicó en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, el *“Trigésimo Octavo Aviso por el que se da a conocer el color del Semáforo Epidemiológico de la Ciudad de México, así como la continuidad de las Medidas Extraordinarias establecidas”*, por el cual se informa que se ha determinado que el color del Semáforo Epidemiológico en la Ciudad de México permanece en ROJO hasta en tanto emita otra determinación, así como, que durante la vigencia del color del semáforo rojo se deberán observar las medidas extraordinarias de protección a la salud. En esa misma fecha, el Secretario de Salud del Estado de México publicó en la Gaceta del Gobierno del Estado Libre y Soberano de México, el *“Acuerdo que modifica el diverso 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 (COVID-19), en el Estado de México, publicado el 18 de diciembre de 2020 en el Periódico Oficial Gaceta Del Gobierno”*, por el cual se ordena la suspensión temporal de todas las actividades no esenciales hasta el 17 de enero de 2021, con la finalidad de mitigar la dispersión y transmisión del virus SARS-CoV2 en la comunidad, para disminuir la carga de enfermedad, sus complicaciones y la muerte por COVID-19 en la población residente en el territorio del Estado de México.

Que ante tal situación, por la causa de fuerza mayor referida y de acuerdo con las solicitudes de las Vicepresidencias de Planeación y Administración y de Unidades de Atención a Usuarios de la CONDUSEF, es necesario ampliar el periodo de suspensión de las actividades presenciales en las Unidades Administrativas Centrales y Unidades de Atención Usuarios A1, A2 y A3, con sede en la Ciudad de México y en la Unidad de

Atención Usuarios, A4 con sede en el Estado de México, por lo que con el fin de brindar certeza y seguridad jurídica a los usuarios de servicios financieros, a las Instituciones Financieras, así como al público en general, he tenido a bien expedir el siguiente:

**ACUERDO POR EL QUE SE MODIFICA EL 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, EMITIDO EL 06 DE ENERO DE 2021**

**ARTÍCULO PRIMERO.-** La suspensión establecida en los artículos PRIMERO y CUARTO del “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”, se amplía en las Unidades Administrativas Centrales y las Unidades de Atención a Usuarios A1, A2 y A3, con sede en la Ciudad de México hasta en tanto la autoridad competente emita una determinación que modifique el color del Semáforo Epidemiológico en la Ciudad de México, y en la Unidad de Atención a Usuarios A4, con sede en el Estado de México, hasta el 15 de enero de 2021.

En consecuencia, se considerarán como inhábiles para todos los efectos legales y no se computarán en los términos y plazos legales, en las Unidades Administrativas Centrales y las Unidades de Atención a Usuarios A1, A2 y A3, con sede en la Ciudad de México, los días comprendidos entre el 06 de enero de 2021 y hasta en tanto la autoridad competente emita una determinación que modifique el color del Semáforo Epidemiológico en la Ciudad de México, y entre el 06 y el 15 de enero de 2021, en la Unidad de Atención a Usuarios A4, con sede en el Estado de México, para efectos de los actos y procedimientos administrativos que en ejercicio de sus atribuciones realizan y se desahogan ante dichas Unidades, 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.

Para efectos de los actos y procedimientos administrativos de los servicios de atención a solicitudes de dictamen, búsqueda de beneficiarios de seguros de vida y/o cuentas de cheques, ahorro o inversión, así como de la solicitud de defensoría legal gratuita, en términos de lo dispuesto en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, Reglas de carácter general para la obtención de información sobre seguros de vida y las Bases y Criterios para brindar la Defensoría Legal Gratuita de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, se consideran como días inhábiles para todos los efectos legales los días comprendidos durante la vigencia del Semáforo Epidemiológico color Rojo en la Ciudad de México, por lo que no se computarán los términos y plazos legales correspondientes hasta en tanto la autoridad competente emita una determinación que modifique el color del Semáforo Epidemiológico en la Ciudad de México.

**ARTÍCULO SEGUNDO.-** Las actuaciones, requerimientos, solicitudes o promociones realizadas durante el periodo señalado en el segundo párrafo del artículo PRIMERO del presente Acuerdo, ante 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, en su caso, se entenderán realizadas hasta el día hábil siguiente a que concluya el periodo a que se refiere el artículo PRIMERO de este Acuerdo.

**ARTÍCULO TERCERO.-** Quedan exceptuados de lo dispuesto por el artículo PRIMERO del presente Acuerdo, los procedimientos desahogados, en términos del artículo SEGUNDO del “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”.

**TRANSITORIOS**

**PRIMERO.-** El presente Acuerdo entrará en vigor el 11 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, 11 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.