

**ESTATUTO Orgánico de 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.- Vicepresidencia Jurídica.- Dirección General de Servicios Legales.

ÓSCAR ROSADO JIMÉNEZ, Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 16, 26, fracciones I y II, y 28 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros 58, fracción VIII, y 59, fracciones I y XII de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales, y

**CONSIDERANDO**

- I. Que con fecha 16 de julio de 2010 se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, mismo que desde la fecha de su publicación hasta el 17 de septiembre de 2018 ha tenido diversas reformas, encaminadas a fortalecer la organización y funcionamiento de las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional.
- II. Que con fecha 30 de noviembre de 2018 se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, mediante el cual se prevé que las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal sólo podrán contar con oficinas de representación en las entidades federativas siempre y cuando sea indispensable para prestar sus servicios.
- III. Que con fecha 28 de diciembre de 2018 se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio fiscal 2019, en el cual se detalla la cantidad, la forma de distribución, el destino y el tipo de gasto autorizado de los recursos públicos.
- IV. Que con fecha 18 de enero de 2019, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Calendario de presupuesto autorizado al Ramo Administrativo 06 Hacienda y Crédito Público, para el ejercicio fiscal 2019, previéndose en dicho documento el presupuesto asignado a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros para el ejercicio 2019.
- V. Que de acuerdo a las directrices emitidas en la Administración Pública Federal y atendiendo al principio de austeridad, resulta necesario la emisión de este ordenamiento que refleje la reorganización de funciones al interior de la Comisión Nacional, con base en la nueva estructura orgánica, salvaguardando las atribuciones que por Ley tiene encomendadas este organismo.
- VI. Que mediante acuerdo CONDUSEF/JG/120/08 del 03 de julio del 2019, la Junta de Gobierno de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en términos de lo establecido en el artículo 22, fracción VI de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, aprobó el Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Por lo expuesto y fundado se expide el siguiente:

**ESTATUTO ORGÁNICO DE LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS****TÍTULO I****DE LA ORGANIZACIÓN****CAPÍTULO I. GENERALIDADES**

**Artículo 1.-** La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, como organismo público descentralizado de la Administración Pública Federal, tendrá autonomía técnica y jurídica para dictar sus resoluciones y laudos, facultades de autoridad para imponer las sanciones correspondientes, así como las atribuciones y obligaciones que le confiere la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y las demás leyes, reglamentos y disposiciones aplicables que hagan referencia a la Comisión Nacional.

**Artículo 2.-** Además de las definiciones que establece el artículo 2 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, para los efectos del presente Estatuto Orgánico se entenderá por:

- I. Ley, a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, y
- II. Unidad de Atención a Usuarios, en singular o plural, a la Unidad Administrativa desconcentrada de la Comisión Nacional en cada Entidad Federativa.

El lenguaje empleado en este instrumento no busca generar ninguna discriminación, ni marcar diferencias entre mujeres y hombres, y las referencias o alusiones a los sujetos, representan siempre a hombres y mujeres.

## **CAPÍTULO II DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA**

**Artículo 3.-** Para el despacho de los asuntos de su competencia, la Comisión Nacional contará con los órganos y Unidades Administrativas siguientes:

- I. Junta de Gobierno:
  - a) Secretaría de la Junta, y
  - b) Prosecretaría de la Junta.
- II. Presidencia:
  - a) Dirección General de Estrategias y Proyectos Especiales.
- III. Vicepresidencias;
- IV. Direcciones Generales;
- V. Direcciones;
- VI. Unidades de Atención a Usuarios;
- VII. Consejos Consultivos, y
- VIII. Comités:
  - a) De Dictámenes;
  - b) De Condonación de multas;
  - c) De Abstención de sanciones;
  - d) De Acciones Colectivas;
  - e) De Supervisión;
  - f) De Asuntos Trascendentes;
  - g) De Procedencia, y
  - h) Los demás previstos en la Ley, en este Estatuto y otros ordenamientos.

La Comisión Nacional contará, asimismo, con las unidades subalternas con fines de asistencia, asesoría, apoyo técnico o coordinación, las que deberán establecerse en el Manual de Organización General de dicha Comisión Nacional.

La Comisión Nacional contará con un Órgano Interno de Control que será designado conforme a lo dispuesto por el artículo 37, fracción XII, de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.

**Artículo 4.-** Para el despacho de los asuntos de su competencia, la Comisión Nacional contará con un Presidente, el cual en ejercicio de las facultades que le confiere el artículo 26 de la Ley, delega en los titulares de las siguientes Unidades Administrativas las atribuciones señaladas en dicho artículo, con excepción de las establecidas en el artículo 27 de la misma Ley, de acuerdo a la adscripción que se indica:

- I. Vicepresidencia Jurídica:
  1. Dirección General de Verificación y Sanciones:
    - a) Dirección de Sanciones a Entidades Financieras, y
    - b) Dirección de Sanciones a Instituciones Financieras.
  2. Dirección General de Servicios Legales:

- a) Dirección Contenciosa, y
- b) Dirección de Disposiciones, Convenios, Contratos y Recursos de Revisión.
- 3. Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras:
  - a) Dirección Consultiva;
  - b) Dirección de Defensa a Usuarios;
  - c) Dirección de Dictaminación, y
  - d) Dirección de Procedimientos Jurídicos y Tecnologías Financieras.
- II. Vicepresidencia Técnica:
  - 1. Dirección General de Educación Financiera:
    - a) Dirección de Análisis y Estadísticas de Servicios y Productos Financieros;
    - b) Dirección de Promoción de la Educación Financiera, y
    - c) Dirección de Fomento y Desarrollo de Capacidades Financieras.
  - 2. Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera:
    - a) Dirección de Desarrollo y Evaluación del Proceso Operativo;
    - b) Dirección de Evaluación y Supervisión A;
    - c) Dirección de Evaluación y Supervisión B, y
    - d) Dirección de Evaluación y Supervisión C.
- III. Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios:
  - 1. Dirección General de Atención a Usuarios "A":
    - a) Dirección de Control y Supervisión A, y
    - b) Unidades de Atención a Usuarios A1, A2, A3, A4, A5 y A6.
  - 2. Dirección General de Atención a Usuarios "B".
    - a) Dirección de Control y Supervisión BA1:
      - i. Unidades de Atención a Usuarios BA1, BA2, BA3, BA4, BA5, BA6, BA7, BA8, y BA9.
    - b) Dirección de Control y Supervisión BB2:
      - i. Unidades de Atención a Usuarios BB1, BB2, BB3, BB4, BB5, BB6, BB7, BB8 y BB9.
    - c) Dirección de Control y Supervisión BC3:
      - i. Unidades de Atención a Usuarios BC1, BC2, BC3, BC4, BC5, BC6, BC7, BC8, BC9, BC10 y BC11.
  - 3. Dirección de Coordinación, Enlace Interinstitucional y Vinculación con Entidades Externas;
- IV. Vicepresidencia de Planeación y Administración:
  - 1. Dirección de Administración de Personal;
  - 2. Dirección de Gestión y Control Documental;
  - 3. Dirección de Planeación y Finanzas;
  - 4. Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, y
  - 5. Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

La Comisión Nacional contará con las Subdirecciones, el Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos, Jefaturas de Departamento y homólogos, que determine la Junta de Gobierno.

**Artículo 5.-** Los órganos colegiados y demás Unidades Administrativas de la Comisión Nacional, al ser autoridades centrales, gozan de competencia territorial en todo el país, de conformidad con el artículo 3 de la Ley.

**Artículo 6.-** Las Unidades de Atención a Usuarios ejercerán sus atribuciones en la circunscripción territorial siguiente:

- I. A1, A2 y A3 en todas las demarcaciones territoriales de la Ciudad de México y en los municipios conurbados a la misma, con independencia de la demarcación territorial, alcaldía o municipio en el que se encuentren ubicadas.
- II. A4 en todos los municipios que integran el Estado de México.
- III. A5 en todos los municipios que integran el Estado de Hidalgo.
- IV. A6 en todos los municipios que integran el Estado de Querétaro.
- V. BA1 en todos los municipios que integran el Estado de Nuevo León.
- VI. BA2 en todos los municipios que integran el Estado de Coahuila.
- VII. BA3 en todos los municipios que integran el Estado de Tamaulipas.
- VIII. BA4 en todos los municipios que integran el Estado de Durango.
- IX. BA5 en todos los municipios que integran el Estado de Zacatecas.
- X. BA6 en todos los municipios que integran el Estado de Baja California.
- XI. BA7 en los municipios de Ascensión, Buenaventura, Casas Grandes, Galeana, Gómez Farías, Guadalupe Distrito Bravo, Ignacio Zaragoza, Janos, Juárez, Nuevo Casas Grandes, Ojinaga y Práxedes G. Guerrero, todos ellos del Estado de Chihuahua.
- XII. BA8 en todos los municipios que integran el Estado de Chihuahua.
- XIII. BA9 en todos los municipios que integran el Estado de Sonora.
- XIV. BB1 en todos los municipios que integran el Estado de Jalisco.
- XV. BB2 en todos los municipios que integran el Estado de Guanajuato.
- XVI. BB3 en todos los municipios que integran el Estado de Aguascalientes.
- XVII. BB4 en todos los municipios que integran el Estado de Michoacán.
- XVIII. BB5 en todos los municipios que integran el Estado de Nayarit.
- XIX. BB6 en todos los municipios que integran el Estado de Colima.
- XX. BB7 en todos los municipios que integran el Estado de Sinaloa.
- XXI. BB8 en todos los municipios que integran el Estado de Baja California Sur.
- XXII. BB9 en todos los municipios que integran el Estado de San Luis Potosí.
- XXIII. BC1 en todos los municipios que integran el Estado de Yucatán.
- XXIV. BC2 en todos los municipios que integran el Estado de Tabasco.
- XXV. BC3 en todos los municipios que integran el Estado de Chiapas.
- XXVI. BC4 en todos los municipios que integran el Estado de Tlaxcala.
- XXVII. BC5 en todos los municipios que integran el Estado de Quintana Roo.
- XXVIII. BC6 en todos los municipios que integran el Estado de Oaxaca.
- XXIX. BC7 en todos los municipios que integran el Estado de Campeche.
- XXX. BC8 en todos los municipios que integran el Estado de Puebla.
- XXXI. BC9 en todos los municipios que integran el Estado de Veracruz.
- XXXII. BC10 en todos los municipios que integran el Estado de Morelos.
- XXXIII. BC11 en todos los municipios que integran el Estado de Guerrero.

Lo anterior, sin perjuicio de lo previsto en el artículo 65 de la Ley.

## **TÍTULO SEGUNDO DE LAS ATRIBUCIONES**

### **CAPÍTULO I DE LA JUNTA DE GOBIERNO**

**Artículo 7.-** La Junta se integrará y funcionará de acuerdo a lo previsto en los artículos 17, 18, 19, 20, 21 y 22 de la Ley y tendrá las facultades y obligaciones consignadas en dicho ordenamiento.

A las sesiones de la Junta podrán asistir como invitados, con voz pero sin voto, servidores públicos de la Comisión Nacional, de los que se requiera su asistencia debido a la naturaleza o relevancia de los asuntos a tratar, previa autorización de la Secretaría de la Junta.

**Artículo 8.-** Corresponden a la Secretaría de la Junta, las atribuciones siguientes:

- I. Elaborar y enviar a los miembros de la Junta, con una antelación no menor a siete días hábiles a la celebración de la sesión, la convocatoria, el orden del día y la carpeta que contenga la información y documentación necesarias que permitan el conocimiento de los asuntos a tratar en la correspondiente sesión;
- II. Llevar a cabo el registro de asistencia de los miembros de la Junta;
- III. Comunicar al Presidente la declaratoria de quorum para sesionar;
- IV. Elaborar los acuerdos de la Junta y recabar la firma de los miembros con derecho a voto que hayan asistido a la sesión;
- V. Registrar los acuerdos tomados en las sesiones de la Junta, comunicándolos al Presidente para su ejecución, dando seguimiento a los mismos;
- VI. Informar a los miembros de la Junta sobre el estado que guardan los acuerdos tomados;
- VII. Expedir y certificar las constancias que las autoridades competentes le requieran en ejercicio de sus atribuciones, así como las que le sean solicitadas de conformidad a la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados;
- VIII. Rendir periódicamente informes al Presidente de la Junta, respecto del seguimiento que se dé a la ejecución de los acuerdos emitidos;
- IX. Presentar a la Junta la información que sea solicitada por los Comisarios Públicos;
- X. Elaborar y proponer a la Junta el manual de operación y funcionamiento de las sesiones de la Junta y mantenerlo actualizado, y
- XI. Las demás que expresamente le asigne la Junta.

**Artículo 9.-** Corresponde a la Prosecretaría de la Junta el ejercicio de las siguientes atribuciones:

- I. Reunir las solicitudes de acuerdo que presenten las distintas Unidades Administrativas de la Comisión Nacional o los miembros de la Junta y someterlas a consideración de la Secretaría de la Junta;
- II. Acordar con la Secretaría de la Junta, la convocatoria, el orden del día y la carpeta que contenga la información y documentación necesarias que permitan el conocimiento de los asuntos a tratar en la sesión correspondiente;
- III. Levantar las actas de las sesiones, sometiéndolas a la autorización y firma de la Secretaría y presidente de la Junta;
- IV. Compilar los acuerdos de la Junta, así como la información sobre el seguimiento y cumplimiento de los mismos;
- V. Obtener de las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional la información necesaria que deberá proporcionarse a la Junta;

- VI. Auxiliar a la Secretaría de la Junta en el ejercicio de sus atribuciones, y
- VII. Las demás que expresamente le asigne la Junta o la Secretaría de la misma.

**Artículo 10.-** Los miembros de la Junta deliberarán libremente, debiendo constar en actas, de manera textual, la opinión o voto particular sobre los asuntos que se traten.

La Junta conocerá de los impedimentos que tengan sus miembros para deliberar, resolver y votar asuntos concretos, debiendo el interesado exponer las razones por las cuales se encuentra impedido para participar en la sesión en la cual haya de discutirse el asunto en cuestión.

**Artículo 11.-** En cada sesión de la Junta, se levantará un acta que firmarán los miembros que asistan y en la que se establecerá con claridad y precisión, los acuerdos y recomendaciones adoptadas.

Los acuerdos de la Junta deberán ser suscritos por sus miembros y ejecutados conforme al ámbito de su competencia, por el Presidente, Vicepresidentes, Directores Generales y demás servidores públicos de la Comisión Nacional.

## **CAPÍTULO II DE LA PRESIDENCIA**

**Artículo 12.-** El Presidente es la máxima autoridad administrativa de la Comisión Nacional y tendrá las facultades y obligaciones consignadas en la Ley y demás disposiciones legales aplicables.

Corresponderá al Presidente proponer a la Junta, para su autorización, la estructura de la organización administrativa de la Comisión Nacional, así como sus modificaciones.

El Presidente de la Comisión Nacional contará con una Dirección General de Estrategias y Proyectos Especiales, que tendrá las funciones que aquél establezca.

**Artículo 13.-** El Presidente efectuará las designaciones y nombramientos de representantes ante las autoridades, organismos y órganos colegiados en los que se requiera la participación, opinión o apoyo de la Comisión Nacional. Para el desempeño de las comisiones conferidas con relación a las facultades que le corresponden a la Comisión Nacional, no se requerirá que las personas que actúen conforme a esta disposición revistan el carácter de apoderados o mandatarios de la Comisión Nacional. En todo caso, se indicará en el oficio respectivo los términos de la designación o nombramiento, así como el alcance o extensión de la encomienda que les haya sido conferida.

En ejercicio de las facultades de representación conferidas al Presidente en la Ley, éste podrá otorgar poderes y comisiones, sin que sus facultades se entiendan limitadas, sustituidas o modificadas. Para acreditar su personalidad, bastará exhibir copias certificadas de su nombramiento, incluso cuando se trate de los instrumentos en que consten poderes y comisiones.

Las facultades del Presidente incluyen las de designar a servidores públicos para que absuelvan posiciones y realicen toda clase de gestiones pertinentes ante autoridades judiciales o administrativas, incluyendo las de carácter penal o laboral.

## **CAPÍTULO III DE LAS VICEPRESIDENCIAS, DIRECCIONES GENERALES Y DIRECCIONES**

**Artículo 14.-** Los Vicepresidentes tendrán las atribuciones siguientes:

- I. Acordar con el Presidente los asuntos de su competencia e informarle sobre el desarrollo de las actividades de las Unidades Administrativas que les son adscritas;
- II. Proponer al Presidente los asuntos de su competencia que deban someterse a la consideración y/o aprobación de la Junta;
- III. Representar legalmente a la Comisión Nacional, en el ámbito de su competencia, a indicación del Presidente o en sustitución del mismo;
- IV. Planear, formular, dirigir y evaluar los programas anuales de labores y los programas específicos que determinen las disposiciones aplicables, así como las actividades de las Unidades Administrativas a ellos adscritas, conforme a los criterios que determine el Presidente;
- V. Proponer la emisión de recomendaciones en el ámbito de su competencia;
- VI. Ejercer en forma directa las atribuciones que sean competencia de las Unidades Administrativas a su cargo;

- VII. Acordar con los Titulares de las Unidades Administrativas de su adscripción los asuntos de su competencia, así como los programas específicos, estableciendo objetivos, metas y esquemas de evaluación en correspondencia con los de la Comisión Nacional en su conjunto;
- VIII. Definir, en conjunto con sus similares, los criterios de coordinación entre sus Unidades Administrativas;
- IX. Someter a consideración de sus similares, aquellos asuntos de su competencia que les sean comunes;
- X. Concertar y celebrar, previo acuerdo con el Presidente, en el ámbito de su competencia, convenios y acuerdos con las Instituciones Financieras, Asociaciones, la Secretaría, las Comisiones Nacionales, así como las demás Autoridades competentes en materia financiera nacionales y, en su caso, del exterior, en términos de lo dispuesto por el artículo 12 de la Ley y demás disposiciones legales aplicables;
- XI. Participar en foros nacionales e internacionales para dar cumplimiento al objeto de la Ley;
- XII. Notificar y ejecutar los acuerdos de la Junta, previa orden del Presidente;
- XIII. Informar a la Secretaría respecto de los asuntos concretos que ésta solicite;
- XIV. Desempeñar las comisiones y demás funciones que les encomiende en forma directa el Presidente, y
- XV. Las demás que, dentro de su competencia, se deriven de las disposiciones aplicables, así como las que correspondan a las Unidades Administrativas que se les adscriban.

Corresponde al Vicepresidente de Planeación y Administración suscribir los nombramientos del personal de confianza y de base, así como resolver conforme a la legislación aplicable, los casos de terminación de sus efectos, previa opinión de la Dirección General de Servicios Legales.

Los Vicepresidentes contarán con el auxilio de un Asistente Técnico, el cual tendrá las funciones que aquéllos establezcan.

**Artículo 15.-** Los Directores Generales contarán con las siguientes atribuciones:

- I. Acordar, con el Vicepresidente de su adscripción, los asuntos de su competencia e informarle sobre el desarrollo de las actividades de las áreas que integran la Unidad Administrativa a su cargo;
- II. Formular los programas de actividades y los anteproyectos de presupuesto de las áreas que integran sus Unidades Administrativas, así como organizar, dirigir y evaluar dichas actividades;
- III. Establecer los criterios administrativos de actuación a seguir en el desempeño del personal de la Unidad Administrativa a su cargo, en relación con las funciones que les son atribuidas, así como emitir sus manuales de procedimientos;
- IV. Formular, en el ámbito de su competencia, las guías y protocolos necesarios para verificar la aplicación y cumplimiento de las disposiciones que rigen el quehacer de la Comisión Nacional;
- V. Coordinar, supervisar y evaluar la ejecución de las funciones que les son atribuidas;
- VI. Participar en las visitas de supervisión a las Unidades de Atención a Usuarios de la Comisión Nacional;
- VII. Acordar y resolver los asuntos de la competencia de las áreas administrativas a su cargo;
- VIII. Ejercer las atribuciones de las áreas administrativas a su cargo;
- IX. Notificar los actos, acuerdos y resoluciones que se deriven de los procedimientos que les corresponda conocer y que deban hacerse del conocimiento de Usuarios, autoridades y, en su caso, particulares;
- X. Coordinarse con las demás Unidades Administrativas de la Comisión Nacional para el mejor ejercicio de las funciones que les son atribuidas;
- XI. Expedir copia certificada de las constancias de los expedientes relativos a los asuntos de su competencia;
- XII. Solicitar a las Instituciones Financieras y a las autoridades correspondientes, la información y documentación necesarias para el ejercicio de sus atribuciones;

- XIII.** Gestionar ante las autoridades competentes la celebración de convenios de colaboración, previa autorización de la Dirección General de Servicios Legales, y
- XIV.** Las demás que, en el ámbito de sus respectivas competencias, se deriven de las disposiciones aplicables o les sean atribuidas o delegadas.

Los Directores de Área adscritos a la Vicepresidencia de Planeación y Administración, ejercerán las atribuciones previstas en este artículo.

Los Directores de Área y Titulares de las Unidades de Atención a Usuarios, en el ámbito de su respectiva competencia, podrán ejercer las atribuciones conferidas en las fracciones VII, IX, XI y XII del presente artículo.

**Artículo 16.-** La Dirección General de Verificación y Sanciones, además de las atribuciones previstas en el artículo 15 del presente Estatuto Orgánico, ejercerá las atribuciones siguientes:

- I.** Solicitar información o documentación a las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional, necesarias para el ejercicio de las atribuciones establecidas en el presente Estatuto Orgánico;
- II.** Solicitar a las autoridades federales, así como a las Instituciones Financieras, la información y elementos necesarios para el cumplimiento de sus atribuciones;
- III.** Someter a la aprobación del Comité de Condonación de Multas las solicitudes de condonación total o parcial de las multas impuestas a las Instituciones Financieras por la Comisión Nacional en los términos que establece la Ley y los demás ordenamientos legales aplicables;
- IV.** Convocar a las sesiones del Comité de Condonación de Multas y fungir como secretario del mismo;
- V.** Aplicar las medidas de apremio a que se refiere la Ley y demás ordenamientos aplicables en los que se faculte a la Comisión Nacional su aplicación;
- VI.** Emplazar e imponer las multas y sanciones correspondientes a las Instituciones Financieras en términos de la Ley de Instituciones de Crédito y de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, y en su caso, hacerlas del conocimiento del público en general;
- VII.** Emplazar e imponer las multas y sanciones correspondientes a las Instituciones Financieras, de conformidad con las facultades conferidas a esta Comisión Nacional en cualquier ordenamiento legal, a excepción de las Leyes previstas en la fracción anterior, y en su caso, hacerlas del conocimiento del público en general;
- VIII.** Emitir el acuerdo de abstención de sanción a las Instituciones Financieras;
- IX.** Fungir como secretario del Comité de Abstención de Sanciones;
- X.** Turnar a la Dirección de Planeación y Finanzas, en un plazo no mayor a treinta días hábiles contado a partir de la fecha en que haya quedado firme la sanción, o bien a partir de la fecha en que fenezca el plazo previsto en el artículo 108 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, la información relativa a las multas impuestas por la Comisión Nacional, para los efectos del artículo 44, fracción XII del presente Estatuto Orgánico;
- XI.** Ordenar la suspensión, inhabilitación o remoción de los funcionarios, empleados o apoderados de las Entidades Financieras que sean responsables de las infracciones previstas en los artículos 43 y 43 Bis de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros;
- XII.** Solicitar a las Instituciones Financieras y a las autoridades correspondientes, la información, documentación y elementos necesarios para el ejercicio de las atribuciones previstas en el presente artículo, ya sea por escrito o por cualquier otro medio, incluyendo los electromagnéticos, de conformidad con la Ley y otras disposiciones legales;
- XIII.** Coadyuvar con la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera en el establecimiento del Programa Anual de Supervisión, con base en los lineamientos que al efecto emita la Comisión Nacional;
- XIV.** Realizar las visitas de verificación a las sociedades financieras de objeto múltiple, entidades no reguladas, conforme al Programa Anual de Supervisión de la Comisión Nacional;
- XV.** Solicitar a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, en coordinación con la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera, la realización de visitas de inspección ordinarias y especiales del Programa Anual de Supervisión, para requerir información y



- documentación sobre el cumplimiento de las Unidades Especializadas de las Instituciones Financieras, así como el resultado que se obtenga con motivo de dichas visitas;
- XVI.** Requerir a las Unidades de Atención a Usuarios la realización de visitas de verificación a las sociedades financieras de objeto múltiple, entidades no reguladas, respecto del Programa Anual de Supervisión;
- XVII.** Determinar, en coordinación con la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera, la realización de visitas de inspección especiales, así como visitas de verificación especiales;
- XVIII.** Recabar, durante las visitas de verificación que realice, elementos que sirvan para acreditar hechos, actos u omisiones de los cuales pueda presumirse la violación a disposiciones cuya supervisión se encuentre conferida a la Comisión Nacional;
- XIX.** Expedir los oficios de comisión y las órdenes de visita para el ejercicio de las atribuciones previstas en las fracciones XIV y XVI anteriores;
- XX.** Aprobar el informe de las visitas efectuadas por cada Verificador;
- XXI.** Enviar a las Direcciones Generales de Educación Financiera y de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera los resultados de las acciones realizadas en ejercicio de la facultad de verificación;
- XXII.** Revisar, ordenar modificaciones y autorizar, en el ámbito de su competencia, los programas de autocorrección de las Instituciones Financieras;
- XXIII.** Llevar a cabo la supervisión de las Instituciones Financieras, en el ámbito de su respectiva competencia;
- XXIV.** Ordenar los programas de cumplimiento forzoso, que llevarán a cabo las Instituciones Financieras con motivo de las observaciones e irregularidades detectadas en las facultades de vigilancia, inspección y verificación, e informar al Comité de Supervisión;
- XXV.** Vigilar y requerir el cumplimiento de las obligaciones de las Unidades Especializadas respecto al artículo 50 Bis de la Ley y las Disposiciones de carácter general respectivas;
- XXVI.** Administrar el sistema empleado por las Unidades Especializadas de las Instituciones Financieras para enviar la información a que se refiere el artículo 50 Bis de la Ley;
- XXVII.** Verificar que el procedimiento de conciliación se lleve a cabo en la forma y términos previstos en la Ley y demás disposiciones aplicables, así como emitir las observaciones correspondientes, a fin de subsanar las irregularidades detectadas o evitar actos, hechos u omisiones que impliquen el incumplimiento a lo establecido en la Ley y en dichas disposiciones;
- XXVIII.** Elaborar la información estadística relacionada con las Unidades Especializadas de atención de las Instituciones Financieras;
- XXIX.** Emitir opinión respecto a la admisión a trámite de las reclamaciones que sean presentadas en contra de las Instituciones Financieras que se determinen trascendentes y que le sean enviadas por las Unidades de Atención a Usuarios;
- XXX.** Determinar los casos en los que probablemente se ha contravenido la Ley o aquellas disposiciones cuyo incumplimiento corresponda sancionar a la Comisión Nacional, para efectos de que se emplace e imponga la multa correspondiente, y
- XXXI.** Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas, así como aquellas funciones que les encomiende el superior jerárquico por escrito.

Las atribuciones previstas en las fracciones XII a XXVI del presente Estatuto Orgánico en caso de ausencia del Director General de Verificación y Sanciones, podrán ser ejercidas por el Subdirector de Verificación.

**Artículo 17.-** Corresponde a la Dirección de Sanciones a Entidades Financieras el ejercicio de las siguientes atribuciones:

- I.** Solicitar información o documentación a las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional, necesarias para el ejercicio de las atribuciones establecidas en el presente Estatuto Orgánico;

- II. Solicitar a las autoridades federales, así como a las Instituciones Financieras, la información y elementos necesarios para el cumplimiento de sus atribuciones;
- III. Aplicar las medidas de apremio a que se refiere la Ley y demás ordenamientos aplicables en los que se faculte a la Comisión Nacional su aplicación;
- IV. Emplazar e imponer las multas y sanciones correspondientes a las Instituciones Financieras en términos de la Ley de Instituciones de Crédito y de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, y en su caso, hacerlas del conocimiento del público en general;
- V. Turnar a la Dirección de Planeación y Finanzas, en un plazo no mayor a treinta días hábiles contado a partir de la fecha en que haya quedado firme la sanción, o bien a partir de la fecha en que fenezca el plazo previsto en el artículo 108 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, la información relativa a las multas impuestas por la Comisión Nacional, para los efectos del artículo 44, fracción XII del presente Estatuto Orgánico;
- VI. Ejercer las atribuciones previstas en el artículo 16, fracciones III, IV y XI, del presente Estatuto Orgánico en caso de ausencia del Director General de Verificación y Sanciones, y
- VII. Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas, así como aquellas funciones que les encomiende el superior jerárquico por escrito.

**Artículo 18.-** Corresponde a la Dirección de Sanciones a Instituciones Financieras el ejercicio de las siguientes atribuciones:

- I. Solicitar información o documentación a las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional, necesarias para el ejercicio de las atribuciones establecidas en el presente Estatuto Orgánico;
- II. Solicitar a las autoridades federales, así como a las Instituciones Financieras, la información y elementos necesarios para el cumplimiento de sus atribuciones;
- III. Emplazar e imponer las multas y sanciones correspondientes a las Instituciones Financieras, de conformidad con las facultades conferidas a esta Comisión Nacional en cualquier ordenamiento legal, a excepción de las Leyes previstas en el artículo 17 fracción IV del presente Estatuto Orgánico, y en su caso, hacerlas del conocimiento del público en general;
- IV. Turnar a la Dirección de Planeación y Finanzas, en un plazo no mayor a treinta días hábiles contado a partir de la fecha en que haya quedado firme la sanción, o bien a partir de la fecha en que fenezca el plazo previsto en el artículo 108 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, la información relativa a las multas impuestas por la Comisión Nacional, para los efectos del artículo 44, fracción XII del presente Estatuto Orgánico;
- V. Ejercer las atribuciones previstas en el artículo 16, fracciones VIII y IX, del presente Estatuto Orgánico en caso de ausencia del Director General de Verificación y Sanciones, y
- VI. Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas, así como aquellas funciones que les encomiende el superior jerárquico por escrito.

**Artículo 19.-** La Dirección General de Servicios Legales, además de las atribuciones previstas en el artículo 15 del presente Estatuto Orgánico, ejercerá las atribuciones siguientes:

- I. Actuar como consejero jurídico de la Comisión Nacional, y proporcionar apoyo y asesoría jurídica a las diversas Unidades Administrativas de la Comisión Nacional;
- II. Actuar como enlace y atender los comunicados, requerimientos y consultas emitidos por las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal en asuntos de carácter jurídico, competencia de la Comisión Nacional;
- III. Fungir como órgano de consulta del Gobierno Federal en materia de protección al Usuario;
- IV. Coadyuvar, en el ámbito de su competencia, con las autoridades en materia financiera para lograr una relación equitativa entre las Instituciones Financieras y los Usuarios, así como el sano desarrollo del sistema financiero mexicano;
- V. Emitir los criterios jurídicos a seguir por la Comisión Nacional, en relación con las atribuciones que le son conferidas en diversos ordenamientos;

- VI.** Difundir entre las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional las disposiciones normativas que regulan al sistema financiero mexicano o cualquier otra disposición jurídica que pueda ser del interés de la Comisión Nacional;
- VII.** Compilar las disposiciones jurídicas y administrativas, la jurisprudencia y la doctrina que se relaciona con el sistema financiero mexicano y turnarlas para su sistematización a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones;
- VIII.** Elaborar estudios jurídicos y de derecho comparado, relacionados con el sistema financiero mexicano, y proponer, en su caso, a la Dirección General de Educación Financiera la publicación de los mismos;
- IX.** Proponer a la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera, con base en la información derivada de los procedimientos a cargo de la Vicepresidencia Jurídica, la elaboración de recomendaciones dirigidas a las Instituciones Financieras;
- X.** Emitir recomendaciones a las autoridades federales sobre los aspectos jurídicos de iniciativas de leyes, anteproyectos y proyectos de reglamentos, acuerdos, circulares, bases y demás ordenamientos relacionados con las actividades de la Comisión Nacional;
- XI.** Formular los proyectos de iniciativas de leyes, reglamentos, decretos y demás ordenamientos jurídicos relacionados con las actividades de la Comisión Nacional;
- XII.** Elaborar acuerdos, circulares, bases y demás ordenamientos jurídicos relacionados con las actividades de la Comisión Nacional;
- XIII.** Elaborar las disposiciones de carácter general que expresamente le confiere la Ley y otros ordenamientos;
- XIV.** Formular recomendaciones al Ejecutivo Federal a través de la Secretaría, para la elaboración de iniciativas de leyes, reglamentos, decretos y acuerdos en las materias competencia del organismo;
- XV.** Emitir opinión respecto de las recomendaciones que proponga la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera;
- XVI.** Revisar y autorizar los convenios, contratos y demás actos jurídicos que vaya a suscribir la Comisión Nacional a través de sus diferentes Unidades Administrativas, así como establecer los criterios jurídicos a que deberán sujetarse estos instrumentos y llevar el registro de los mismos;
- XVII.** Otorgar asesoría jurídica a las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional respecto de la contratación de obras públicas, adquisición y enajenación de bienes, arrendamientos y la prestación de servicios de cualquier naturaleza;
- XVIII.** Asesorar a la Vicepresidencia de Planeación y Administración en el procedimiento de conciliación a que se refieren la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, así como participar en el procedimiento administrativo de rescisión de contratos o pedidos previsto en las citadas leyes;
- XIX.** Fungir como enlace técnico entre la Comisión Nacional y la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria;
- XX.** Coordinar el proceso de mejora regulatoria al interior de la Comisión Nacional;
- XXI.** Someter a la consideración de la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria los programas de mejora regulatoria en relación con la normativa y trámites que aplica la Comisión Nacional, previa opinión de las Vicepresidencias involucradas, así como elaborar y enviar los reportes periódicos sobre los avances correspondientes;
- XXII.** Dictaminar las políticas, lineamientos, procedimientos, criterios y demás documentos normativos internos que pretendan emitir las Unidades Administrativas del organismo;
- XXIII.** Gestionar la publicación en el Diario Oficial de la Federación de las disposiciones, resoluciones o avisos que deban emitirse conforme a la Ley, la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito, la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, este Estatuto Orgánico y demás disposiciones aplicables, con excepción de aquellas que correspondan a la Vicepresidencia de Planeación y Administración;

- XXIV.** Tener a su cargo la representación legal de la Comisión Nacional y de las autoridades centrales para intervenir en los procedimientos judiciales, administrativos o laborales en los que éstas sean parte o puedan resultar afectadas, ejecutando las acciones y oponiendo excepciones y defensas, así como interponer los recursos que procedan y, en su caso, desistirse de éstos;
- XXV.** Representar a la Comisión Nacional en los juicios de amparo e intervenir en éstos cuando la Comisión Nacional tenga el carácter de tercero perjudicado, elaborar los informes previos y justificados, así como interponer los recursos correspondientes y proveer el cumplimiento de las ejecutorias;
- XXVI.** Denunciar ante el Ministerio Público, cuando se tenga conocimiento de hechos que puedan ser constitutivos de delitos en general y ante la Secretaría cuando se trate de delitos tipificados en leyes que establezcan que el delito se persiga a petición de dicha Secretaría, siempre y cuando se encuentre dentro del ámbito de competencia de la Comisión Nacional;
- XXVII.** Asesorar en materia laboral a las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional y apoyarles en la elaboración de constancias y actas administrativas relacionadas con las bajas y las sanciones que se pretenda imponer al personal de base o de confianza y, en general, participar en los asuntos laborales de la Comisión Nacional;
- XXVIII.** Atender los comunicados, requerimientos y recomendaciones dirigidos a la Comisión Nacional por las autoridades, solicitando a las Unidades Administrativas la información conducente;
- XXIX.** Ordenar el remate de valores invertidos propiedad de las Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros y de las Instituciones de Fianzas, conforme a lo previsto en las disposiciones legales aplicables;
- XXX.** Atender, substanciar y resolver los recursos de revisión que se interpongan en contra de las resoluciones que emitan las diversas Unidades Administrativas de la Comisión Nacional, en términos de las disposiciones legales aplicables;
- XXXI.** Revisar y emitir opinión a los proyectos de estatutos, que le haga llegar la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera, que presenten los interesados en constituirse como Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, para que esta última les notifique dicha opinión;
- XXXII.** Solicitar información o documentación a las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional, necesarias para el ejercicio de las atribuciones establecidas en el presente Estatuto Orgánico;
- XXXIII.** Solicitar a las autoridades federales, así como a las Instituciones Financieras, la información y elementos necesarios para el cumplimiento de sus atribuciones;
- XXXIV.** Establecer los lineamientos con base en los cuales se ejercerán las facultades de vigilancia, verificación, prevención y corrección, así como la forma en que la Comisión Nacional ordenará a las Instituciones Financieras los programas de cumplimiento forzoso correspondientes;
- XXXV.** Fungir como secretario del Comité de Supervisión;
- XXXVI.** Dar vista a la Comisión Federal de Competencia Económica, cuando en el ejercicio de sus atribuciones detecten la existencia de alguna de las prácticas mencionadas en el artículo 144 de la Ley de Instituciones de Crédito y 4 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros;
- XXXVII.** Administrar el registro de los despachos de cobranza, así como, dar trámite a las quejas por las malas prácticas de cobranza;
- XXXVIII.** Substanciar el Procedimiento de Responsabilidad Patrimonial del Estado, de conformidad con la Ley de la materia y la Ley Federal de Procedimiento Administrativo;
- XXXIX.** Remitir a la Dirección General de Verificación y Sanciones, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles contado a partir del día siguiente a aquel en que haya tenido conocimiento de la infracción de que se trate, los casos en los que se ha contravenido la Ley o aquellas disposiciones cuyo incumplimiento corresponda sancionar a la Comisión Nacional, para efectos de que se inicie el procedimiento de sanción correspondiente, y
- XL.** Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas, así como aquellas funciones que les encomiende el superior jerárquico por escrito.

**Artículo 20.-** Corresponde a la Dirección Contenciosa el ejercicio de las siguientes atribuciones:

- I.** Asesorar a la Vicepresidencia de Planeación y Administración en el procedimiento de conciliación a que se refieren la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, así como participar

- en el procedimiento administrativo de rescisión de contratos o pedidos previsto en las citadas leyes;
- II. Tener a su cargo la representación legal de la Comisión Nacional y de las autoridades centrales para intervenir en los procedimientos judiciales, administrativos o laborales en los que éstas sean parte o puedan resultar afectadas, ejecutando las acciones y oponiendo excepciones y defensas, así como interponer los recursos que procedan y, en su caso, desistirse de éstos;
  - III. Representar a la Comisión Nacional en los juicios de amparo e intervenir en éstos cuando el organismo tenga el carácter de tercero perjudicado, elaborar los informes previos y justificados, así como interponer los recursos correspondientes y proveer el cumplimiento de las ejecutorias;
  - IV. Asesorar en materia laboral a las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional y colaborar con ellas en la elaboración de constancias y actas administrativas relacionadas con las bajas y las sanciones que se pretenda imponer al personal de base o de confianza y, en general, participar en los asuntos laborales de la Comisión Nacional;
  - V. Coadyuvar en la atención de los comunicados, requerimientos y recomendaciones dirigidos a la Comisión Nacional por las autoridades, solicitando a las Unidades Administrativas la información conducente;
  - VI. Ordenar el remate de valores invertidos propiedad de las Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros y de las Instituciones de Fianzas, o en su caso, colaborar con el procedimiento de ejecución de sentencia que corresponda, conforme a lo previsto en las disposiciones legales aplicables;
  - VII. Requerir información o documentación a las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional, necesarias para el ejercicio de las atribuciones establecidas en el presente Estatuto Orgánico;
  - VIII. Requerir a las autoridades federales, así como a las Instituciones Financieras, la información y elementos necesarios para el cumplimiento de sus atribuciones, y
  - IX. Ejercer las atribuciones previstas en el artículo 19, fracciones XXVI, XXXVI y XXXVIII, del presente Estatuto Orgánico en caso de ausencia del Director General de Servicios Legales, y
  - X. Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas, así como aquellas funciones que le encomiende el superior jerárquico por escrito.

**Artículo 21.-** Corresponde a la Dirección de Disposiciones, Convenios, Contratos y Recursos de Revisión el ejercicio de las siguientes atribuciones:

- I. Asesorar jurídicamente a las diversas Unidades Administrativas de la Comisión Nacional;
- II. Difundir entre las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional las disposiciones normativas que regulan al sistema financiero mexicano o cualquier otra disposición jurídica que pueda ser del interés del organismo;
- III. Requerir a la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones la sistematización de las disposiciones jurídicas y administrativas, la jurisprudencia y la doctrina que se relaciona con el sistema financiero mexicano;
- IV. Proponer acuerdos, circulares, bases y demás ordenamientos jurídicos relacionados con las actividades de la Comisión Nacional;
- V. Colaborar con las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional, en la elaboración, actualización y difusión de normas sustantivas internas de la Comisión Nacional y en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones;
- VI. Colaborar con las Unidades Administrativas competentes de la Comisión Nacional en la elaboración de las disposiciones de carácter general que expresamente le confiere la Ley y otros ordenamientos;
- VII. Revisar y autorizar los convenios, contratos y demás actos jurídicos que vaya a suscribir la Comisión Nacional a través de sus diferentes Unidades Administrativas, así como establecer los criterios jurídicos a que deberán sujetarse estos instrumentos y llevar el registro de los mismos;
- VIII. Asesorar jurídicamente a las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional respecto de la contratación de obras públicas, adquisición y enajenación de bienes, arrendamientos y la prestación de servicios de cualquier naturaleza;

- IX. Coordinar el proceso de mejora regulatoria al interior de la Comisión Nacional;
- X. Evaluar las políticas, lineamientos, procedimientos, criterios y demás documentos normativos internos que pretendan emitir las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional;
- XI. Requerir al Diario Oficial de la Federación la publicación de las disposiciones, resoluciones o avisos que deban emitirse conforme a la Ley, la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito, la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, este Estatuto Orgánico y demás disposiciones aplicables, con excepción de aquellas que correspondan a la Vicepresidencia de Planeación y Administración;
- XII. Resolver los recursos de revisión que se interpongan en contra de las resoluciones que emitan las diversas Unidades Administrativas de la Comisión Nacional, en términos de las disposiciones legales aplicables;
- XIII. Requerir información o documentación a las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional, necesarias para el ejercicio de las atribuciones establecidas en el presente Estatuto Orgánico;
- XIV. Requerir a las autoridades federales, así como a las Instituciones Financieras, la información y elementos necesarios para el cumplimiento de sus atribuciones;
- XV. Administrar el registro de los despachos de cobranza así como, dar trámite a las quejas por las malas prácticas de cobranza;
- XVI. Dirigir a la Dirección General de Verificación y Sanciones, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles contado a partir del día siguiente a aquel en que haya tenido conocimiento de la infracción de que se trate, los casos en los que se ha contravenido la Ley o aquellas disposiciones cuyo incumplimiento corresponda sancionar a la Comisión Nacional, para efectos de que se inicie el procedimiento de sanción correspondiente;
- XVII. Ejercer las atribuciones previstas en el artículo 19, fracciones II a V, VIII a XI, XIV, XV, XVIII, XIX y XXI del presente Estatuto Orgánico en caso de ausencia del Director General de Servicios Legales, y
- XVIII. Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas, así como aquellas funciones que les encomiende el superior jerárquico por escrito.

**Artículo 22.-** La Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras, además de las atribuciones señaladas en el artículo 15 del presente Estatuto Orgánico ejercerá las atribuciones siguientes:

- I. Recibir y atender las solicitudes de defensoría legal, así como de asistencia jurídica en materia penal, que presenten los Usuarios;
- II. Llevar a cabo las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan ante autoridades administrativas y jurisdiccionales en defensa de los Usuarios;
- III. Brindar a los Usuarios el servicio de orientación jurídica especializada;
- IV. Determinar, con base en los criterios establecidos por la Junta, la procedencia del servicio de defensoría y asistencia jurídica a los Usuarios en materia penal;
- V. Analizar y determinar la procedencia de las solicitudes de defensoría legal gratuita y autorizar a las Unidades de Atención a Usuarios el ejercicio de dicha atribución;
- VI. Brindar a las Unidades de Atención a Usuarios asesoría en materia de asistencia jurídica penal, así como en materia de orientación jurídica especializada;
- VII. Solicitar a los Usuarios, Instituciones Financieras y/o autoridades competentes, la información, documentación y/o elementos necesarios para desempeñar adecuadamente el ejercicio de sus atribuciones, ya sea por escrito o por cualquier otro medio de conformidad con la normatividad aplicable;
- VIII. Atender y resolver las consultas de las Instituciones Financieras y de los Usuarios en materia jurídica;
- IX. Recibir y tramitar las solicitudes de los Usuarios que se presuman beneficiarios de algún seguro de vida, ya sean individuales o colectivos, incluyendo aquellos que se obtienen por la contratación de productos y servicios financieros;

- X. Coordinar la forma y términos en que se atenderán las solicitudes de los Usuarios que se presuman beneficiarios de algún seguro de vida, presentadas en las Unidades de Atención a Usuarios;
- XI. Participar en el diseño y ejecución de los programas de capacitación permanente para los Defensores de la Comisión Nacional;
- XII. Remitir a la Dirección General de Verificación y Sanciones, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles contado a partir del día siguiente a aquél en que haya tenido conocimiento de la infracción de que se trate, los casos en los que probablemente se ha contravenido la Ley o aquellas disposiciones cuyo incumplimiento corresponda sancionar a la Comisión Nacional, para efectos de que se emplace e imponga la multa correspondiente;
- XIII. Brindar asistencia al Usuario que pretenda coadyuvar con el Ministerio Público cuando a juicio de la Comisión Nacional sea víctima u ofendido por algún delito derivado de la contratación de productos o servicios financieros, cometido por las Instituciones, sus consejeros, directivos, funcionarios, empleados y representantes;
- XIV. Procurar a través de los procedimientos establecidos en las leyes que regulan el Sistema Financiero que las Instituciones cumplan con las operaciones y servicios contratados con los Usuarios;
- XV. Hacer del conocimiento de las autoridades reguladoras, los actos u omisiones que se deriven de las operaciones de carácter financiero en perjuicio de los Usuarios, para la determinación de sanciones administrativas.
- XVI. Procurar, proteger y representar individualmente los intereses de los Usuarios;
- XVII. Asesorar y apoyar a los defensores adscritos a esta Unidad Administrativa;
- XVIII. Supervisar y evaluar el desempeño de los defensores adscritos a esta Unidad Administrativa;
- XIX. Asignar defensores para la atención de los asuntos que presenten los Usuarios;
- XX. Desempeñar el servicio de defensoría legal y autorizar a las Unidades de Atención a Usuarios la prestación de dicho servicio;
- XXI. Emplear todos los medios legales existentes a fin de lograr el cumplimiento o ejecución de las sentencias que resulten favorables para los Usuarios;
- XXII. Asistir a los Usuarios para demandar el cumplimiento forzoso de los convenios que den por terminado el procedimiento conciliatorio;
- XXIII. Ejercitar las acciones colectivas, o asumir la representación de la colectividad, en nombre de los Usuarios, que determine el Comité de Acciones Colectivas e informar a dicho órgano colegiado sobre el avance y seguimiento de los juicios que se interpongan en esta materia, asimismo, ejercer las atribuciones que le correspondan a la Comisión Nacional en términos de lo dispuesto en el Libro Quinto del Código Federal de Procedimientos Civiles;
- XXIV. Convocar al Comité de Acciones Colectivas y fungir como secretario del mismo,
- XXV. Analizar y determinar las revocaciones del servicio de defensoría legal gratuita.
- XXVI. Desechar mediante oficio, las solicitudes de emisión de acuerdos de trámite que contengan el dictamen por notoria improcedencia, cuando no se cuente con los elementos y las cuantías que establece el artículo 68 Bis de la Ley, en cada supuesto;
- XXVII. Emitir los acuerdos de trámite que contengan el dictamen y los títulos ejecutivos no negociables que establecen el primero y segundo párrafo del artículo 68 Bis de la Ley, previo acuerdo del Comité de Dictámenes;
- XXVIII. Solicitar a los Usuarios y a las Instituciones Financieras información para allegarse de elementos en términos del artículo 68 Bis de la Ley;
- XXIX. Asesorar a las Unidades de Atención a Usuarios sobre la documentación e información que los expedientes habrán de contener para la elaboración de los dictámenes solicitados por los Usuarios;
- XXX. Convocar a las sesiones del Comité de Dictámenes;
- XXXI. Fungir como Secretario del Comité a que se refiere la fracción anterior;

- XXXII.** Emitir los acuerdos que computarán el término de 60 días para la emisión de la opinión técnica jurídica que contengan el dictamen o la determinación de improcedencia, contados a partir del día hábil siguiente al que se obtuvieron los elementos necesarios para valorar la procedencia de emitir el dictamen solicitado.
- XXXIII.** Actuar como árbitro en los procedimientos de arbitraje previstos en la Ley, así como, emitir los laudos que deriven de ellos;
- XXXIV.** Someter a la aprobación del Comité Arbitral Especializado los proyectos de laudos derivados de los procedimientos arbitrales substanciados dentro del Sistema Arbitral ante esta Comisión Nacional;
- XXXV.** Convocar a las sesiones del Comité Arbitral Especializado y fungir como secretario del mismo;
- XXXVI.** Llevar a cabo las acciones necesarias para el cumplimiento del laudo arbitral, así como la sentencia ejecutoriada derivada del mismo;
- XXXVII.** Operar y actualizar el "Registro de Ofertas Públicas";
- XXXVIII.** Operar y actualizar el "Registro de Árbitros Independientes";
- XXXIX.** Integrar, mantener actualizado y promover el Sistema Arbitral;
- XL.** Resolver sobre las cuestiones que se generen y emitir los criterios jurídicos a seguir por la Comisión Nacional en materia de arbitraje;
- XLI.** Requerir a la Dirección General de Verificación y Sanciones la aplicación de las medidas de premio a que se refiere el artículo 82 de la Ley.
- XLII.** Designar, previa autorización del Vicepresidente Jurídico, a los interventores que protegerán los intereses de los acreedores en los concursos mercantiles, de acuerdo con lo señalado en la ley de la materia. Tratándose de servidores públicos de las Unidades de Atención a Usuarios, la designación de interventores se efectuará, además, en coordinación con el Vicepresidente de Unidades de Atención a Usuarios;
- XLIII.** Representar los intereses colectivos de los acreedores de las Instituciones de Banca Múltiple en liquidación judicial, pudiendo formular observaciones y solicitar aclaraciones respecto del contenido de los informes a que se refiere el artículo 236 de la Ley de Instituciones de Crédito, así como solicitar al Liquidador Judicial el examen de algún libro o documento, o medio de almacenamiento de datos respecto de cuestiones que puedan afectar los intereses de los acreedores;
- XLIV.** Vigilar que los interventores designados por la Comisión Nacional ejerzan adecuadamente las obligaciones previstas en la Ley de Concursos Mercantiles;
- XLV.** Mantener comunicación permanente con las autoridades competentes, a fin de proteger adecuadamente los intereses de los acreedores en todos los procesos de concursos mercantiles en los que tenga intervención la Comisión Nacional;
- XLVI.** Representar a la Comisión Nacional en los comités técnicos de los fideicomisos que al efecto se establezcan, como consecuencia de los distintos procesos de concursos mercantiles de Instituciones de Crédito;
- XLVII.** Remitir a la Dirección General de Verificación y Sanciones, en el caso de infracciones cometidas durante el procedimiento conciliatorio, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles, contado a partir del día siguiente a aquél en que haya concluido el procedimiento respectivo, los asuntos en que probablemente se ha contravenido la Ley, para efectos de que se emplace e imponga la multa correspondiente;
- XLVIII.** Remitir a la Dirección General de Verificación y Sanciones, en el caso de infracciones cometidas fuera del procedimiento conciliatorio, en un plazo de treinta días hábiles, contado a partir del día siguiente a aquél en que haya tenido conocimiento de la infracción de que se trate, los asuntos en que probablemente se ha contravenido la Ley o aquellas disposiciones cuyo incumplimiento corresponda sancionar a la Comisión Nacional, para efectos de que se emplace e imponga la multa correspondiente;
- XLIX.** Turnar a la Dirección General de Servicios Legales, en un plazo de cinco días hábiles, contados a partir del día siguiente a aquél en que hayan recibido, los recursos de revisión junto con el expediente respectivo para su substanciación y desechar por improcedentes aquellos que se interpongan en contra de actos distintos a los que prevé el artículo 99 de la Ley;



- L. Coadyuvar en la Unidad de Transparencia de la Comisión para la atención, seguimiento y resolución de las solicitudes de información pública, acceso a datos personales, recursos de revisión y en todo lo relativo a las obligaciones a cargo de ésta;
- LI. Fungir como suplente de la titular de la Unidad de Transparencia ante el Comité de Transparencia.
- LII. Atender las consultas, aclaraciones, reclamaciones, quejas y controversias de los Usuarios relacionadas con los servicios que prestan y los productos que ofrecen las Instituciones de Tecnología Financiera;
- LIII. Brindar a los Usuarios el servicio de asesoría técnica y jurídica que soliciten respecto de las Instituciones de Tecnología Financiera;
- LIV. Recibir las quejas por las malas prácticas de cobranza de las Instituciones de Tecnología Financiera y turnarlas a la Dirección General de Servicios Legales para su trámite;
- LV. Solicitar a las Instituciones de Tecnología Financieras y a las autoridades correspondientes, la información, documentación y elementos necesarios para el ejercicio de sus atribuciones, en términos de lo dispuesto por la Ley y las demás disposiciones aplicables;
- LVI. Realizar todas las acciones necesarias para tratar de resolver las controversias que se le planteen, antes de iniciar formalmente con los procedimientos previstos en el Título Quinto de la Ley, para lo cual gestionarán ante las Instituciones de Tecnología Financiera los asuntos de los Usuarios, empleando para ello cualquier medio de comunicación y proponiendo soluciones concretas a fin de lograr un arreglo pronto entre las partes;
- LVII. Atender las reclamaciones en contra de las Instituciones de Tecnología Financiera y desechar aquellas que sean notoriamente improcedentes, así como sustanciar el procedimiento conciliatorio, y
- LVIII. Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas, así como aquellas funciones que les encomiende el superior jerárquico por escrito.

**Artículo 23.-** Corresponde a la Dirección Consultiva el ejercicio de las siguientes atribuciones:

- I. Recibir y atender las solicitudes de defensoría legal, así como de asistencia jurídica en materia penal, que presenten los Usuarios;
- II. Llevar a cabo las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan ante autoridades administrativas y jurisdiccionales en defensa de los Usuarios;
- III. Brindar a los Usuarios el servicio de orientación jurídica especializada;
- IV. Determinar, con base en los criterios establecidos por la Junta de Gobierno, la procedencia del servicio de defensoría y asistencia jurídica a los Usuarios en materia penal;
- V. Analizar y determinar la procedencia de las solicitudes de defensoría legal gratuita y autorizar a las Unidades de Atención a Usuarios el ejercicio de dicha atribución;
- VI. Brindar a las Unidades de Atención a Usuarios asesoría en materia de asistencia jurídica penal, así como en materia de orientación jurídica especializada;
- VII. Solicitar a los Usuarios, Instituciones Financieras y/o autoridades competentes, la información, documentación y/o elementos necesarios para desempeñar adecuadamente el ejercicio de sus atribuciones, ya sea por escrito o por cualquier otro medio de conformidad con la normatividad aplicable;
- VIII. Atender y resolver las consultas de las Instituciones Financieras y de los Usuarios en materia jurídica;
- IX. Recibir y tramitar las solicitudes de los Usuarios que se presuman beneficiarios de algún seguro de vida, ya sean individuales o colectivos, incluyendo aquellos que se obtienen por la contratación de productos y servicios financieros;
- X. Participar en el diseño y ejecución de los programas de capacitación permanente para los defensores de la Comisión Nacional;
- XI. Remitir a la Dirección General de Verificación y Sanciones, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles contado a partir del día siguiente a aquél en que haya tenido conocimiento de la infracción de que se trate, los casos en los que probablemente se ha contravenido la Ley o

aquellas disposiciones cuyo incumplimiento corresponda sancionar a la Comisión Nacional, para efectos de que se emplace e imponga la multa correspondiente;

- XII.** Brindar asistencia al Usuario que pretenda coadyuvar con el Ministerio Público cuando a juicio de la Comisión Nacional sea víctima u ofendido por algún delito derivado de la contratación de productos o servicios financieros, cometido por las Instituciones, sus consejeros, directivos, funcionarios, empleados y representantes;
- XIII.** Procurar a través de los procedimientos establecidos en las leyes que regulan el Sistema Financiero que las Instituciones cumplan con las operaciones y servicios contratados con los Usuarios;
- XIV.** Ejercer las atribuciones previstas en el artículo 22, fracciones X y XV, del presente Estatuto Orgánico en caso de ausencia del Director General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras, y
- XV.** Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas, así como aquellas funciones que les encomiende el superior jerárquico por escrito.

**Artículo 24.-** Corresponde a la Dirección de Defensa a Usuarios el ejercicio de las siguientes atribuciones:

- I.** Procurar, proteger y representar individualmente los intereses de los Usuarios;
- II.** Llevar a cabo las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan ante autoridades administrativas y jurisdiccionales en defensa de los Usuarios;
- III.** Asesorar y apoyar a los defensores adscritos a esta Unidad Administrativa;
- IV.** Asignar defensores para la atención de los asuntos que presenten los Usuarios;
- V.** Desempeñar el servicio de defensoría legal y autorizar a las Unidades de Atención a Usuarios la prestación de dicho servicio;
- VI.** Emplear todos los medios legales existentes a fin de lograr el cumplimiento o ejecución de las sentencias que resulten favorables para los Usuarios;
- VII.** Asistir a los Usuarios para demandar el cumplimiento forzoso de los convenios que den por terminado el procedimiento conciliatorio;
- VIII.** Solicitar a los Usuarios, Instituciones Financieras y/o autoridades competentes, la información, documentación y/o elementos necesarios para desempeñar adecuadamente el ejercicio de sus atribuciones, ya sea por escrito o por cualquier otro medio de conformidad con la normatividad aplicable;
- IX.** Participar en el diseño y ejecución de los programas de capacitación permanente para los defensores de la Comisión Nacional;
- X.** Ejercitar las acciones colectivas, o asumir la representación de la colectividad, en nombre de los Usuarios, que determine el Comité de Acciones Colectivas e informar a dicho órgano colegiado sobre el avance y seguimiento de los juicios que se interpongan en esta materia, asimismo, ejercer las atribuciones que le correspondan a la Comisión Nacional en términos de lo dispuesto en el Libro Quinto del Código Federal de Procedimientos Civiles;
- XI.** Analizar y determinar las revocaciones del servicio de defensoría legal gratuita, y
- XII.** Ejercer las atribuciones previstas en el artículo 22, fracciones XIX y XXVI del presente Estatuto Orgánico en caso de ausencia del Director General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras, y
- XIII.** Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas, así como aquellas funciones que les encomiende el superior jerárquico por escrito.

**Artículo 25.-** Corresponde a la Dirección de Dictaminación el ejercicio de las siguientes atribuciones:

- I.** Solicitar a los Usuarios, Instituciones Financieras y/o autoridades competentes, la información, documentación y/o elementos necesarios para desempeñar adecuadamente el ejercicio de sus atribuciones, ya sea por escrito o por cualquier otro medio de conformidad con la normatividad aplicable;
- II.** Desechar mediante oficio, las solicitudes de emisión de acuerdos de trámite que contengan el dictamen por notoria improcedencia, cuando no se cuente con los elementos y las cuantías que establece el artículo 68 Bis de la Ley, en cada supuesto;

- III. Emitir los acuerdos de trámite que contengan el dictamen y los títulos ejecutivos no negociables que establecen el primero y segundo párrafo del artículo 68 Bis de la Ley, previo acuerdo del Comité de Dictámenes;
- IV. Solicitar a los Usuarios y a las Instituciones Financieras información para allegarse de elementos en términos del artículo 68 Bis de la Ley;
- V. Asesorar a las Unidades de Atención a Usuarios sobre la documentación e información que los expedientes habrán de contener para la elaboración de los dictámenes solicitados por los Usuarios;
- VI. Emitir los acuerdos que computarán el término de 60 días para la emisión de la opinión técnico jurídica que contengan el dictamen o la determinación de improcedencia, contados a partir del día hábil siguiente al que se obtuvieron los elementos necesarios para valorar la procedencia de emitir el dictamen solicitado;
- VII. Ejercer las atribuciones previstas en el artículo 22, fracciones XXXIII y XXXIV, del presente Estatuto Orgánico en caso de ausencia del Director General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras, y
- VIII. Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas, así como aquellas funciones que les encomiende el superior jerárquico por escrito.

**Artículo 26.-** Corresponde a la Dirección de Procedimientos Jurídicos y Tecnologías Financieras el ejercicio de las siguientes atribuciones:

- I. Actuar como árbitro en los procedimientos de arbitraje previstos en la Ley, así como, emitir los laudos que deriven de ellos;
- II. Llevar a cabo las acciones necesarias para el cumplimiento del laudo arbitral, así como la sentencia ejecutoriada derivada del mismo;
- III. Operar y actualizar el "Registro de Ofertas Públicas";
- IV. Operar y actualizar el "Registro de Árbitros Independientes";
- V. Integrar, mantener actualizado y promover el Sistema Arbitral;
- VI. Representar los intereses colectivos de los acreedores de las Instituciones de Banca Múltiple en liquidación Judicial, pudiendo formular observaciones y solicitar aclaraciones respecto del contenido de los informes a que se refiere el artículo 236 de la Ley de Instituciones de Crédito, así como solicitar al Liquidador Judicial el examen de algún libro o documento, o medio de almacenamiento de datos respecto de cuestiones que puedan afectar los intereses de los acreedores;
- VII. Vigilar que los interventores designados por la Comisión Nacional ejerzan adecuadamente las obligaciones previstas en la Ley de Concursos Mercantiles;
- VIII. Mantener comunicación permanente con las autoridades competentes, a fin de proteger adecuadamente los intereses de los acreedores en todos los procesos de concursos mercantiles en los que tenga intervención la Comisión Nacional;
- IX. Atender las consultas, aclaraciones, reclamaciones, quejas y controversias de los Usuarios relacionadas con los servicios que prestan y los productos que ofrecen las Instituciones de Tecnología Financiera;
- X. Brindar a los Usuarios el servicio de asesoría técnica y jurídica que soliciten respecto de las Instituciones de Tecnología Financiera;
- XI. Recibir las quejas por las malas prácticas de cobranza de las Instituciones de Tecnología Financiera y turnarlas a la Dirección General de Servicios Legales para su trámite;
- XII. Solicitar a los Usuarios, Instituciones de Tecnología Financiera y/o autoridades competentes, la información, documentación y/o elementos necesarios para desempeñar adecuadamente el ejercicio de sus atribuciones, ya sea por escrito o por cualquier otro medio de conformidad con la normatividad aplicable;
- XIII. Realizar todas las acciones necesarias para tratar de resolver las controversias que se le planteen, antes de iniciar formalmente con los procedimientos previstos en el Título Quinto de la Ley, para lo cual gestionarán ante las Instituciones de Tecnología Financiera los asuntos de los

Usuarios, empleando para ello cualquier medio de comunicación y proponiendo soluciones concretas a fin de lograr un arreglo pronto entre las partes;

- XIV.** Atender las reclamaciones en contra de las Instituciones de Tecnología Financiera y desechar aquellas que sean notoriamente improcedentes, así como sustanciar el procedimiento conciliatorio;
- XV.** Remitir a la Dirección General de Verificación y Sanciones, en el caso de infracciones cometidas fuera del procedimiento conciliatorio, en un plazo de treinta días hábiles, contado a partir del día siguiente a aquél en que haya tenido conocimiento de la infracción de que se trate, los asuntos en que probablemente se ha contravenido la Ley o aquellas disposiciones cuyo incumplimiento corresponda sancionar a la Comisión Nacional, para efectos de que se emplace e imponga la multa correspondiente;
- XVI.** Turnar a la Dirección General de Servicios Legales, en un plazo de cinco días hábiles, contados a partir del día siguiente a aquél en que se hayan recibido, los recursos de revisión junto con el expediente respectivo para su substanciación, y desechar por improcedentes aquellos que se interpongan en contra de actos distintos a los que prevé el artículo 99 de la Ley;
- XVII.** Ejercer las atribuciones previstas en el artículo 22, fracciones XXXVII, XXXVIII, XLIII, XLVII y LIX, del presente Estatuto Orgánico en caso de ausencia del Director General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras, y
- XVIII.** Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas, así como aquellas funciones que les encomiende el superior jerárquico por escrito.

**Artículo 27.-** La Dirección General de Educación Financiera, además de las atribuciones previstas en el artículo 15 del presente Estatuto Orgánico, ejercerá las atribuciones siguientes:

- I.** Ser el enlace de la Comisión Nacional y fungir como Secretario Técnico del Comité de Educación Financiera que preside la Secretaría;
- II.** Actuar como enlace con las Instituciones Financieras, dependencias y entidades de la Administración Pública Federal y organismos internacionales, en asuntos relacionados con el ejercicio de sus atribuciones, en coordinación con la Dirección General de Servicios Legales;
- III.** Diseñar e instrumentar propuestas y estrategias que faciliten a la población en general, la comprensión de las características de los servicios y productos financieros que se ofrecen en el mercado;
- IV.** Establecer y mantener relaciones con instituciones educativas, financieras, medios de comunicación, autoridades y organismos públicos y privados, y organismos internacionales, con la finalidad de fomentar la educación financiera;
- V.** Diseñar y proponer herramientas a través de medios tecnológicos que difundan información o contenidos en materia de educación financiera;
- VI.** Elaborar investigaciones, entrevistas, crónicas, reportajes y otros productos periodísticos para la revista "Proteja su Dinero";
- VII.** Participar y promover la realización de foros nacionales e internacionales cuyo objeto sea acorde con el de la Comisión Nacional, a fin de facilitar el intercambio de experiencias;
- VIII.** Remitir a la Dirección General de Verificación y Sanciones, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles contado a partir del día siguiente a aquél en que haya tenido conocimiento de la infracción de que se trate, los casos en los que probablemente se ha contravenido la Ley o aquellas disposiciones cuyo incumplimiento corresponda sancionar a la Comisión Nacional, para efectos de que se inicie el procedimiento de sanción correspondiente;
- IX.** Elaborar y difundir publicaciones institucionales, campañas informativas y cualquier otro material que contribuya al fomento de la educación financiera;
- X.** Difundir los precios, comisiones y características de los servicios y productos financieros, con la finalidad de apoyar a los Usuarios en la toma de decisiones y fomentar la competencia entre Instituciones Financieras;
- XI.** Realizar, coordinar y publicar investigaciones y estudios sobre productos y servicios financieros, educación financiera y protección a los Usuarios;

- XII.** Solicitar y analizar la información que reporten las áreas de atención a Usuarios, respecto de los servicios proporcionados por la Comisión Nacional a los Usuarios, así como elaborar los análisis estadísticos que deriven de esa información;
- XIII.** Elaborar y presentar sobre bases estadísticas, informes para la Junta de Gobierno, la Presidencia y Vicepresidencias de la Comisión Nacional sobre la información que proporcionen mensualmente las unidades de la Comisión Nacional que otorguen servicios a los Usuarios, así como la que se derive de las Unidades Especializadas de atención a Usuarios de las Instituciones Financieras;
- XIV.** Elaborar los índices de reclamación de las Instituciones Financieras con respecto a las reclamaciones que presenten los usuarios frente a éstas y ante la Comisión Nacional;
- XV.** Proporcionar, como fuente oficial, a las unidades de la Comisión Nacional, Instituciones Financieras y autoridades que así lo requieran, la información de las cifras estadísticas derivadas de los servicios proporcionados por la Comisión Nacional a los Usuarios, así como de los índices de reclamación, en relación a los productos y servicios que ofrecen las Instituciones Financieras;
- XVI.** Validar el cálculo de indicadores que miden la calidad de atención y servicio de las Instituciones Financieras, respecto de su comportamiento y cumplimiento en la gestión de las reclamaciones que sus clientes presentan ante éstas y la Comisión Nacional, para su difusión en reportes e informes oficiales; así como atender y resolver las consultas que sobre este indicador formulen las propias Instituciones Financieras;
- XVII.** Elaborar y actualizar los catálogos de productos y causas de asesorías y reclamaciones de esta Comisión Nacional, alineados con cada uno de los sectores y las Comisiones Regulatoras.
- XVIII.** Desarrollar y, en su caso, coadyuvar junto con otras instituciones públicas y privadas en la realización de acciones y proyectos que contribuyan al fomento de la educación financiera y las capacidades financieras de la población;
- XIX.** Establecer los mecanismos de colaboración con las Instituciones Financieras para elaborar y difundir los programas y contenidos en materia de educación financiera;
- XX.** Proponer a las autoridades competentes, programas y contenidos en materia de educación financiera;
- XXI.** Coordinar el Consejo Editorial de la revista "Proteja su Dinero";
- XXII.** Planear y coordinar la realización de eventos para difundir y promover la educación financiera entre la población;
- XXIII.** Integrar, mantener actualizado y difundir el Buró de Entidades Financieras y el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros;
- XXIV.** Llevar a cabo la supervisión de las Instituciones Financieras, en el ámbito de su respectiva competencia;
- XXV.** Ordenar los programas de cumplimiento forzoso, que llevarán a cabo las Instituciones Financieras con motivo de las observaciones e irregularidades detectadas en las facultades de supervisión, dentro de su respectivo ámbito de competencia, e informar al Comité de Supervisión;
- XXVI.** Revisar, ordenar modificaciones y autorizar, en el ámbito de su competencia, los programas de autocorrección de las Instituciones Financieras.
- XXVII.** Vigilar que las Instituciones Financieras cumplan con las disposiciones legales referentes a los registros que tenga a su cargo, con el objeto de procurar la protección de los intereses de los Usuarios;
- XXVIII.** Proponer al Vicepresidente Técnico la emisión, en el ámbito de su competencia, previa opinión de la Dirección General de Servicios Legales, recomendaciones a las autoridades e Instituciones Financieras para coadyuvar al cumplimiento del objeto de la Ley y el de la Comisión Nacional, así como para el sano desarrollo del sistema financiero mexicano;
- XXIX.** Proporcionar la información a las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional que así lo requieran, respecto de las condiciones técnico financieras de los productos y servicios que ofrecen las Instituciones Financieras;

- XXX.** Elaborar los análisis e investigaciones del sector financiero, para el desarrollo de las herramientas técnico financieras de los principales productos financieros, que permitan a la Comisión Nacional proponer estrategias de orientación y asesoramiento a los Usuarios y a las Instituciones Financieras y, en su caso, informar a las autoridades competentes sobre hechos significativos que afecten la desigualdad entre las partes;
- XXXI.** Atender y resolver las consultas que remitan las Unidades Administrativas de atención a Usuarios de la Comisión Nacional, así como las provenientes de dependencias, autoridades o entidades, respecto de los asuntos que requieran un análisis contable y financiero que permita determinar el alcance de las pretensiones de los Usuarios y, en su caso, llevar a cabo la cuantificación de lo reclamado;
- XXXII.** Planear y ejecutar los programas de difusión y comunicación social de la Comisión Nacional;
- XXXIII.** Establecer y mantener vínculos con los distintos medios de comunicación, a fin de promover entrevistas con los servidores públicos de la Comisión Nacional para la difusión de los servicios y acciones relevantes;
- XXXIV.** Organizar y supervisar entrevistas y conferencias de prensa, así como emitir boletines informativos en las materias competencia de la Comisión Nacional;
- XXXV.** Evaluar las campañas informativas de la Comisión Nacional;
- XXXVI.** Dar seguimiento a la información divulgada por los medios de comunicación acerca de las actividades de la Comisión Nacional, informando de ello a las Unidades Administrativas de la misma;
- XXXVII.** Coordinar la distribución de las publicaciones desarrolladas por la Comisión Nacional para el cumplimiento de sus fines;
- XXXVIII.** Diseñar y desarrollar estrategias que permitan consolidar la imagen y posicionamiento de la Comisión Nacional ante la población en general;
- XXXIX.** Administrar y generar contenido para las cuentas institucionales de redes sociales de la Comisión Nacional, y
- XL.** Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas, así como aquellas funciones que les encomiende el superior jerárquico por escrito.

**Artículo 28.-** Corresponde a la Dirección de Análisis y Estadísticas de Servicios y Productos Financieros, el ejercicio de las siguientes atribuciones:

- I.** Difundir los precios, comisiones y características de los servicios y productos financieros, con la finalidad de apoyar a los Usuarios en la toma de decisiones y fomentar la competencia entre Instituciones Financieras;
- II.** Realizar, coordinar y publicar investigaciones y estudios sobre productos y servicios financieros, educación financiera y protección a los Usuarios;
- III.** Solicitar y analizar la información que reporten las áreas de atención a Usuarios, respecto de los servicios proporcionados por la Comisión Nacional a los Usuarios, así como elaborar los análisis estadísticos que deriven de esa información;
- IV.** Elaborar y presentar sobre bases estadísticas, informes para la Junta de Gobierno, la Presidencia y Vicepresidencias de la Comisión Nacional sobre la información que proporcionen mensualmente las unidades de la Comisión Nacional que otorguen servicios a los Usuarios, así como la que se derive de las Unidades Especializadas de atención a Usuarios de las Instituciones Financieras;
- V.** Elaborar los índices de reclamación de las Instituciones Financieras con respecto a las reclamaciones que presenten los usuarios frente a éstas y ante la Comisión Nacional;
- VI.** Proporcionar, como fuente oficial, a las unidades de la Comisión Nacional, Instituciones Financieras y autoridades que así lo requieran, la información de las cifras estadísticas derivadas de los servicios proporcionados por la Comisión Nacional a los Usuarios, así como de los índices de reclamación, en relación a los productos y servicios que ofrecen las Instituciones Financieras;

- VII. Validar el cálculo de indicadores que miden la calidad de atención y servicio de las Instituciones Financieras, respecto de su comportamiento y cumplimiento en la gestión de las reclamaciones que sus clientes presentan ante éstas y la Comisión Nacional, para su difusión en reportes e informes oficiales; así como atender y resolver las consultas que sobre este indicador formulen las propias Instituciones Financieras;
- VIII. Elaborar y actualizar los catálogos de productos y causas de asesorías y reclamaciones de esta Comisión Nacional, alineados con cada uno de los sectores y las Comisiones Reguladoras;
- IX. Ejercer las atribuciones previstas en el artículo 27, fracciones V, VII y VIII del presente Estatuto Orgánico en caso de ausencia del Director General de Educación Financiera, y
- X. Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas, así como aquellas funciones que les encomiende el superior jerárquico por escrito.

**Artículo 29.-** Corresponde a la Dirección de Promoción y Divulgación de la Educación Financiera, el ejercicio de las siguientes atribuciones:

- I. Planear y ejecutar los programas de difusión y comunicación social de la Comisión Nacional;
- II. Establecer y mantener vínculos con los distintos medios de comunicación, a fin de promover entrevistas con los servidores públicos de la Comisión Nacional para la difusión de los servicios y acciones relevantes;
- III. Organizar y supervisar entrevistas y conferencias de prensa, así como emitir boletines informativos en las materias competencia de la Comisión Nacional;
- IV. Evaluar las campañas informativas de la Comisión Nacional;
- V. Dar seguimiento a la información divulgada por los medios de comunicación acerca de las actividades de la Comisión Nacional, informando de ello a las Unidades Administrativas de la misma;
- VI. Coordinar la distribución de las publicaciones desarrolladas por la Comisión Nacional para el cumplimiento de sus fines;
- VII. Diseñar y desarrollar estrategias que permitan consolidar la imagen y posicionamiento de la Comisión Nacional ante la población en general;
- VIII. Administrar y generar contenido para las cuentas institucionales de redes sociales de la Comisión Nacional;
- IX. Ejercer las atribuciones previstas en el artículo 27, fracción IX del presente Estatuto Orgánico en caso de ausencia del Director General de Educación Financiera, y
- X. Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas, así como aquellas funciones que les encomiende el superior jerárquico por escrito.

**Artículo 30.-** Corresponde a la Dirección de Fomento al Desarrollo de Capacidades Financieras, el ejercicio de las siguientes atribuciones:

- I. Desarrollar y, en su caso, coadyuvar junto con otras instituciones públicas y privadas en la realización de acciones y proyectos que contribuyan al fomento de la educación financiera y las capacidades financieras de la población;
- II. Establecer los mecanismos de colaboración con las Instituciones Financieras para elaborar y difundir los programas y contenidos en materia de educación financiera;
- III. Proponer a las autoridades competentes, programas y contenidos en materia de educación financiera;
- IV. Coordinar el Consejo Editorial de la revista "Proteja su Dinero";
- V. Planear y coordinar la realización de eventos para difundir y promover la educación financiera entre la población;
- VI. Integrar, mantener actualizado y difundir el Buró de Entidades Financieras y el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros;
- VII. Llevar a cabo la supervisión de las Instituciones Financieras, en el ámbito de su respectiva competencia;

- VIII.** Ordenar los programas de cumplimiento forzoso, que llevarán a cabo las Instituciones Financieras con motivo de las observaciones e irregularidades detectadas en las facultades de supervisión, dentro de su respectivo ámbito de competencia, e informar al Comité de Supervisión;
- IX.** Revisar, ordenar modificaciones y autorizar, en el ámbito de su competencia, los programas de autocorrección de las Instituciones Financieras.
- X.** Vigilar que las Instituciones Financieras cumplan con las disposiciones legales referentes a los registros que tenga a su cargo, con el objeto de procurar la protección de los intereses de los Usuarios;
- XI.** Proponer al Vicepresidente Técnico la emisión, en el ámbito de su competencia, previa opinión de la Dirección General de Servicios Legales, recomendaciones a las autoridades e Instituciones Financieras para coadyuvar al cumplimiento del objeto de la Ley y el de la Comisión Nacional, así como para el sano desarrollo del sistema financiero mexicano;
- XII.** Proporcionar la información a las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional que así lo requieran, respecto de las condiciones técnico financieras de los productos y servicios que ofrecen las Instituciones Financieras;
- XIII.** Elaborar los análisis e investigaciones del sector financiero, para el desarrollo de las herramientas técnico financieras de los principales productos financieros, que permitan a la Comisión Nacional proponer estrategias de orientación y asesoramiento a los Usuarios y a las Instituciones Financieras y, en su caso, informar a las autoridades competentes sobre hechos significativos que afecten la desigualdad entre las partes;
- XIV.** Atender y resolver las consultas que remitan las Unidades Administrativas de atención a Usuarios de la Comisión Nacional, así como las provenientes de dependencias, autoridades o entidades, respecto de los asuntos que requieran un análisis contable y financiero que permita determinar el alcance de las pretensiones de los Usuarios y, en su caso, llevar a cabo la cuantificación de lo reclamado;
- XV.** Ejercer las atribuciones previstas en el artículo 27, fracciones II, III, IV, VI y VII del presente Estatuto Orgánico en caso de ausencia del Director General de Educación Financiera, y
- XVI.** Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas, así como aquellas funciones que les encomiende el superior jerárquico por escrito.

**Artículo 31.-** Corresponde a la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera, además de las atribuciones previstas en el artículo 15 del presente Estatuto Orgánico, el ejercicio de las siguientes atribuciones:

- I.** Llevar a cabo la supervisión de las Instituciones Financieras, en el ámbito de su respectiva competencia;
- II.** Elaborar y ejecutar el Programa Anual de Supervisión que contenga los productos e Instituciones Financieras a supervisar;
- III.** Ordenar a través de programas de cumplimiento forzoso las medidas preventivas y/o correctivas en los procesos de supervisión, evaluación, vigilancia, inspección y verificación, e informar al Comité de Supervisión los resultados que se obtengan;
- IV.** Dar vista a la Comisión Federal de Competencia Económica, cuando en el ejercicio de sus facultades detecten la existencia de alguna de las prácticas mencionadas en el artículo 144 de la Ley de Instituciones de Crédito y 4 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros;
- V.** Coadyuvar y actuar como enlace, en el ámbito de su competencia, con las autoridades, organizaciones gremiales e Instituciones Financieras, para lograr una relación equitativa entre estas últimas y los Usuarios;
- VI.** Actuar como enlace con las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal en asuntos relacionados con el ejercicio de sus atribuciones;
- VII.** Solicitar a las Instituciones Financieras y a las autoridades correspondientes, la información necesaria para el ejercicio de la facultad de supervisión, evaluación, vigilancia e inspección y las demás atribuciones conferidas a esta Dirección General por el presente Estatuto Orgánico;



- VIII.** Remitir a la Dirección General de Verificación y Sanciones , en un plazo que no excederá de treinta días hábiles contado a partir del día siguiente a aquél en que haya tenido conocimiento de la infracción de que se trate o concluya el procedimiento de supervisión, evaluación, vigilancia, inspección y verificación respectivo, los casos en los que probablemente se ha contravenido la Ley o aquellas disposiciones cuyo incumplimiento corresponda sancionar a la Comisión Nacional, para efectos de que se emplace e imponga la multa correspondiente;
- IX.** Proponer al Vicepresidente Técnico, en el ámbito de su competencia, la emisión de recomendaciones a las autoridades e Instituciones Financieras, previa opinión de la Dirección General de Servicios Legales, y, en su caso, hacerlas del conocimiento de sus organismos, asociaciones gremiales y del público en general;
- X.** Remitir a la Autoridad competente, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles contado a partir del día siguiente a aquel en que haya tenido conocimiento de la infracción de que se trate, o bien, a partir del siguiente a aquel en que se concluya el procedimiento de supervisión, evaluación, vigilancia, inspección o verificación los casos en que probablemente se han contravenido las Leyes o disposiciones cuyo incumplimiento no corresponde sancionar a esta Comisión Nacional, para efectos de que se inicie el procedimiento de sanción correspondiente;
- XI.** Actuar como consultor en materia de productos y servicios financieros, y fungir como enlace con el Consejo Nacional de Inclusión Financiera. Asimismo, emitir las opiniones técnicas financieras, respecto a los productos y servicios que otorguen las Instituciones Financieras, para resolver las consultas de los Usuarios;
- XII.** Resolver las consultas que se presenten sobre transparencia financiera y calidad de la información;
- XIII.** Revisar y, en su caso, ordenar la modificación de los modelos de contratos de adhesión y cualquier documento que sea parte integrante del mismo de las Instituciones Financieras;
- XIV.** Ordenar la suspensión del uso de los modelos de contratos de adhesión y cualquier documento que forme parte integrante del mismo utilizados por las Entidades Financieras, hasta en tanto sean modificados e inscritos o actualizados en el Registro de Contratos de Adhesión;
- XV.** Autorizar los contratos de adhesión y cualquier documento que sea parte integrante del mismo que así lo requieran en los términos de las disposiciones legales aplicables, previo a su operación e inscripción en el Registro de Contratos de Adhesión;
- XVI.** Integrar y mantener actualizado en términos de ley, los Registros de Contratos de Adhesión;
- XVII.** Integrar y mantener actualizado en términos de ley, el Registro de Contratos de Adhesión de Seguros;
- XVIII.** Integrar y mantener actualizado, en términos de ley, el Registro de Seguros Básicos Estandarizados;
- XIX.** Determinar la existencia de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión y ordenar a las Instituciones Financieras la supresión de éstas;
- XX.** Revisar y, en su caso, ordenar modificaciones a los estados de cuenta, estados de operación, comprobantes de operación y documentos que utilizan las Instituciones Financieras para informar a los Usuarios sobre el estado que guardan las operaciones relacionadas con el servicio que éstos hayan contratado con aquéllas, en los términos de las disposiciones legales aplicables;
- XXI.** Requerir, analizar y, en su caso, ordenar las modificaciones a la publicidad de las Instituciones Financieras que dirijan a los Usuarios, relativa a las características de sus operaciones activas, pasivas y de servicios;
- XXII.** Analizar y, en su caso, ordenar la suspensión de la publicidad y de la información que induzca a error dirigida a los Usuarios sobre los servicios y productos financieros que ofrezcan las Instituciones Financieras, así como aquella que no cumpla con las disposiciones de carácter general que la Comisión Nacional emita para tal efecto;
- XXIII.** Elaborar, previa opinión de la Dirección General de Servicios Legales los proyectos y actualizar el contenido técnico y operativo de las disposiciones de carácter general que emita la Comisión Nacional;

- XXIV.** Vigilar que las Instituciones Financieras cumplan con las disposiciones legales referentes al Sistema Financiero, así como las de carácter general emitidas por la Comisión Nacional, con el objeto de procurar la protección de los intereses de los Usuarios;
- XXV.** Solicitar a las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, Entidades No Reguladas, que le exhiban las autorizaciones de las personas respecto de las cuales hayan solicitado información a las sociedades de información crediticia;
- XXVI.** Solicitar a las autoridades competentes en materia de radio, televisión y otros medios de prensa, la suspensión de la difusión de publicidad, en términos de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros;
- XXVII.** Vigilar que las instituciones de crédito den por terminadas las operaciones de los Usuarios que lo soliciten de conformidad con la Ley de Instituciones de Crédito;
- XXVIII.** Vigilar que las entidades financieras den por terminados los créditos al consumo de los Clientes que lo soliciten de conformidad con la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros;
- XXIX.** Vigilar que las Instituciones de Crédito que abran cuentas propias con destino a catástrofes naturales cumplan con las disposiciones aplicables;
- XXX.** Integrar, en coordinación con la Dirección General de Verificación y Sanciones y con la Dirección General de Educación Financiera, el Programa Anual de Supervisión, con base en los lineamientos que al efecto emita la Comisión Nacional;
- XXXI.** Proponer a la Dirección General de Verificación y Sanciones y a la Dirección General de Educación Financiera, la realización de visitas de inspección y verificación especiales;
- XXXII.** Solicitar a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la realización de visitas de inspección ordinarias y especiales a las Instituciones Financieras, así como informar el resultado que se obtenga con motivo de dichas visitas, y llevar a cabo dicha solicitud, en coordinación con la Dirección General de Verificación y Sanciones y con la Dirección General de Educación Financiera;
- XXXIII.** Proponer a la Dirección General de Educación Financiera, los temas sobre protección y transparencia financiera a difundir entre los Usuarios;
- XXXIV.** Revisar, ordenar modificaciones y autorizar, en el ámbito de su competencia, los programas de autocorrección de las Instituciones Financieras;
- XXXV.** Supervisar que las Instituciones Financieras no incurran en actividades que se apartan de las sanas prácticas y ventas atadas, conforme a las disposiciones legales aplicables;
- XXXVI.** Ordenar los programas de cumplimiento forzoso, que llevarán a cabo las Instituciones Financieras con motivo de las observaciones e irregularidades detectadas en las facultades de supervisión, dentro de su respectivo ámbito de competencia, así como el resultado que se obtenga con motivo de dichas visitas, e informar al Comité de Supervisión;
- XXXVII.** Publicar, cuando se considere pertinente, los resultados de los programas de supervisión en materia de transparencia financiera;
- XXXVIII.** Solicitar a la Dirección General de Verificación y Sanciones la orden de suspensión de la celebración de nuevas operaciones y servicios similares a las Entidades Financieras, en los casos previstos en el artículo 13 Bis de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros;
- XXXIX.** Formular, desarrollar, implementar y actualizar los procesos de atención a Usuarios y manuales de procedimientos inherentes, en coordinación con las Unidades Administrativas correspondientes de la Comisión Nacional para su registro y difusión;
- XL.** Llevar el Registro de Comisiones Vigentes que cobren las Instituciones Financieras, por las operaciones y servicios que presten, para darlos a conocer al público en general, conforme a las disposiciones legales aplicables;
- XLI.** Formular observaciones a la aplicación de las comisiones que cobren las Instituciones Financieras, conforme a las disposiciones legales aplicables;

- XLII.** Diseñar, desarrollar, actualizar y optimizar los sistemas y herramientas automatizados para el proceso de atención a Usuarios o en su caso de los procedimientos sustantivos de la Comisión Nacional, así como capacitar al personal que los aplique;
- XLIII.** Elaborar y actualizar los manuales de usuario de sistemas y herramientas automatizados correspondientes;
- XLIV.** Definir parámetros y estándares, así como establecer mecanismos para evaluar los procesos de atención a Usuarios;
- XLV.** Instrumentar los sistemas de soporte a los procesos estadísticos y de evaluación de información;
- XLVI.** Diseñar e instrumentar la metodología que permita a las Unidades Administrativas supervisar, en forma efectiva, el cumplimiento de la normativa aplicable a los procesos de atención a Usuarios;
- XLVII.** Recibir el aviso de constitución de las Instituciones Financieras, así como los datos de la Unidad Especializada y sus encargados regionales, de ser el caso, con el objeto de establecer y mantener actualizado el Registro de Prestadores de Servicios Financieros, así como desarrollar, administrar y actualizar las herramientas informáticas elaboradas para tal efecto;
- XLVIII.** Establecer y mantener actualizado el Registro Público de Usuarios que no deseen que su información sea utilizada para fines mercadotécnicos o publicitarios, así como emitir sus reglas de operación;
- XLIX.** Integrar y mantener actualizado el Registro de Sociedades Financieras de Objeto Múltiple;
- L.** Vigilar que las Instituciones Financieras cumplan con las disposiciones legales referentes a los registros que tenga a su cargo, con el objeto de procurar la protección de los intereses de los Usuarios;
- LI.** Llevar a cabo el procedimiento de cancelación de registro a las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, en términos de las Disposiciones Legales aplicables;
- LII.** Notificar la opinión que la Dirección General de Servicios Legales dé a los proyectos de estatutos presentados por aquellos interesados en constituirse como Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, y
- LIII.** Las demás que le confieren otras disposiciones jurídicas, así como aquellas funciones que les encomiende el superior jerárquico por escrito.

**Artículo 32.-** Corresponde a la Dirección de Desarrollo y Evaluación del Proceso Operativo el ejercicio de las siguientes atribuciones:

- I.** Coadyuvar y actuar como enlace, en el ámbito de su competencia, con las autoridades, organizaciones gremiales e Instituciones Financieras, para lograr una relación equitativa entre estas últimas y los Usuarios;
- II.** Actuar como enlace con las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal en asuntos relacionados con el ejercicio de sus atribuciones;
- III.** Solicitar a las Instituciones Financieras y a las autoridades correspondientes, la información necesaria para el ejercicio de la facultad de supervisión, evaluación, vigilancia e inspección y las demás atribuciones conferidas a la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera por el presente Estatuto Orgánico;
- IV.** Remitir a la Dirección General de Verificación y Sanciones, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles contado a partir del día siguiente a aquél en que haya tenido conocimiento de la infracción de que se trate o concluya el procedimiento de supervisión, evaluación, vigilancia, inspección y verificación respectivo, los casos en los que probablemente se ha contravenido la Ley o aquellas disposiciones cuyo incumplimiento corresponda sancionar a la Comisión Nacional, para efectos de que se emplace e imponga la multa correspondiente;
- V.** Proponer al Vicepresidente Técnico, en el ámbito de su competencia, la emisión de recomendaciones a las autoridades e Instituciones Financieras, previa opinión de la Dirección General de Servicios Legales, y, en su caso, hacerlas del conocimiento de sus organismos, asociaciones gremiales y del público en general;

- VI. Ordenar los programas de cumplimiento forzoso, que llevarán a cabo las Instituciones Financieras con motivo de las observaciones e irregularidades detectadas en las facultades de supervisión, dentro de su respectivo ámbito de competencia, así como el resultado que se obtenga con motivo de dichas visitas, e informar al Comité de Supervisión;
- VII. Formular, desarrollar, implementar y actualizar los procesos de atención a Usuarios y manuales de procedimientos inherentes, en coordinación con las Unidades Administrativas correspondientes de la Comisión Nacional para su registro y difusión;
- VIII. Llevar el Registro de Comisiones Vigentes que cobren las Instituciones Financieras, por las operaciones y servicios que presten, para darlos a conocer al público en general, conforme a las disposiciones legales aplicables;
- IX. Formular observaciones a la aplicación de las comisiones que cobren las Instituciones Financieras, conforme a las disposiciones legales aplicables;
- X. Diseñar, desarrollar, actualizar y optimizar los sistemas y herramientas automatizados para el proceso de atención a usuarios o en su caso de los procedimientos sustantivos de la Comisión Nacional, así como capacitar al personal que los aplique;
- XI. Elaborar y actualizar los manuales de usuario de sistemas y herramientas automatizados correspondientes;
- XII. Instrumentar los sistemas de soporte a los procesos estadísticos y de evaluación de información;
- XIII. Diseñar e instrumentar la metodología que permita a las Unidades Administrativas supervisar, en forma efectiva, el cumplimiento de la normativa aplicable a los procesos de atención a Usuarios;
- XIV. Recibir el aviso de constitución de las Instituciones Financieras, así como los datos de la Unidad Especializada y sus encargados regionales, de ser el caso, con el objeto de establecer y mantener actualizado el Registro de Prestadores de Servicios Financieros, así como desarrollar, administrar y actualizar las herramientas informáticas elaboradas para tal efecto;
- XV. Establecer y mantener actualizado el Registro Público de Usuarios que no deseen que su información sea utilizada para fines mercadotécnicos o publicitarios, así como emitir sus reglas de operación;
- XVI. Integrar y mantener actualizado el Registro de Sociedades Financieras de Objeto Múltiple;
- XVII. Vigilar que las Instituciones Financieras cumplan con las disposiciones legales referentes a los registros que tenga a su cargo, con el objeto de procurar la protección de los intereses de los Usuarios;
- XVIII. Notificar la opinión que la Dirección General de Servicios Legales dé a los proyectos de estatutos presentados por aquellos interesados en constituirse como Sociedad Financiera de Objeto Múltiple;
- XIX. Ejercer las atribuciones previstas en el artículo 31, fracción XXX, XLIV, L y LIII, del presente Estatuto Orgánico en caso de ausencia del Director General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera, y
- XX. Las demás que le confieren otras disposiciones jurídicas, así como aquellas funciones que les encomiende el superior jerárquico por escrito.

**Artículo 33.-** Corresponde a la Dirección de Evaluación y Supervisión A, el ejercicio de las siguientes atribuciones, en relación a las Instituciones de Seguros, Instituciones de Fianzas y SOFOM ENR:

- I. Llevar a cabo la supervisión de las Instituciones Financieras, en el ámbito de su respectiva competencia;
- II. Elaborar y ejecutar el Programa Anual de Supervisión que contenga los productos e Instituciones Financieras a supervisar;
- III. Ordenar a través de programas de cumplimiento forzoso las medidas preventivas y/o correctivas en los procesos de supervisión, evaluación, vigilancia, inspección y verificación, e informar al Comité de Supervisión los resultados que se obtengan;
- IV. Coadyuvar y actuar como enlace, en el ámbito de su competencia, con las autoridades, organizaciones gremiales e Instituciones Financieras, para lograr una relación equitativa entre estas últimas y los Usuarios;

- V. Actuar como enlace con las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal en asuntos relacionados con el ejercicio de sus atribuciones;
- VI. Solicitar a las Instituciones Financieras y a las autoridades correspondientes, la información necesaria para el ejercicio de la facultad de supervisión, evaluación, vigilancia e inspección y las demás atribuciones conferidas a la Dirección General Evaluación, Supervisión y Protección Financiera por el presente Estatuto Orgánico;
- VII. Remitir a la Dirección General de Verificación y Sanciones, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles contado a partir del día siguiente a aquél en que haya tenido conocimiento de la infracción de que se trate o concluya el procedimiento de supervisión, evaluación, vigilancia, inspección y verificación respectivo, los casos en los que probablemente se ha contravenido la Ley o aquellas disposiciones cuyo incumplimiento corresponda sancionar a la Comisión Nacional, para efectos de que se emplace e imponga la multa correspondiente;
- VIII. Proponer al Vicepresidente Técnico, en el ámbito de su competencia, la emisión de recomendaciones a las autoridades e Instituciones Financieras, previa opinión de la Dirección General de Servicios Legales, y, en su caso, hacerlas del conocimiento de sus organismos, asociaciones gremiales y del público en general;
- IX. Remitir a la Autoridad competente, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles contado a partir del día siguiente a aquel en que haya tenido conocimiento de la infracción de que se trate, o bien, a partir del siguiente a aquel en que se concluya el procedimiento de supervisión, evaluación, vigilancia, inspección o verificación los casos en que probablemente se han contravenido las Leyes o disposiciones cuyo incumplimiento no corresponde sancionar a esta Comisión Nacional, para efectos de que se inicie el procedimiento de sanción correspondiente;
- X. Actuar como consultor en materia de productos y servicios financieros, y fungir como enlace con el Consejo Nacional de Inclusión Financiera. Asimismo, emitir las opiniones técnicas financieras, respecto a los productos y servicios que otorguen las Instituciones Financieras, para resolver las consultas de los Usuarios;
- XI. Resolver las consultas que se presenten sobre transparencia financiera y calidad de la información;
- XII. Revisar y, en su caso, ordenar la modificación de los modelos de contratos de adhesión y cualquier documento que sea parte integrante del mismo de las Instituciones Financieras;
- XIII. Ordenar la suspensión del uso de los modelos de contratos de adhesión y cualquier documento que forme parte integrante del mismo utilizados por las Entidades Financieras, hasta en tanto sean modificados e inscritos o actualizados en el Registro de Contratos de Adhesión;
- XIV. Autorizar los contratos de adhesión y cualquier documento que sea parte integrante del mismo que así lo requieran en los términos de las disposiciones legales aplicables, previo a su operación e inscripción en el Registro de Contratos de Adhesión;
- XV. Integrar y mantener actualizado en términos de ley, el Registro de Contratos de Adhesión de Seguros;
- XVI. Integrar y mantener actualizado, en términos de ley, el Registro de Seguros Básicos Estandarizados;
- XVII. Revisar y, en su caso, ordenar modificaciones a los estados de cuenta, estados de operación, comprobantes de operación y documentos que utilizan las Instituciones Financieras para informar a los Usuarios sobre el estado que guardan las operaciones relacionadas con el servicio que éstos hayan contratado con aquéllas, en los términos de las disposiciones legales aplicables;
- XVIII. Requerir, analizar y, en su caso, ordenar las modificaciones a la publicidad de las Instituciones Financieras que dirijan a los Usuarios, relativa a las características de sus operaciones activas, pasivas y de servicios;
- XIX. Elaborar, previa opinión de la Dirección General de Servicios Legales los proyectos y actualizar el contenido técnico y operativo de las disposiciones de carácter general que emita la Comisión Nacional;

- XX.** Vigilar que las Instituciones Financieras cumplan con las disposiciones legales referentes al Sistema Financiero, así como las de carácter general emitidas por la Comisión Nacional, con el objeto de procurar la protección de los intereses de los Usuarios;
- XXI.** Solicitar a las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, Entidades No Reguladas, que le exhiban las autorizaciones de las personas respecto de las cuales hayan solicitado información a las sociedades de información crediticia;
- XXII.** Vigilar que las entidades financieras den por terminados los créditos al consumo de los Clientes que lo soliciten de conformidad con la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros;
- XXIII.** Proponer a la Dirección General de Verificación y Sanciones y a la Dirección General de Educación Financiera, la realización de visitas de inspección y verificación especiales;
- XXIV.** Solicitar a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la realización de visitas de inspección ordinarias y especiales a las Instituciones Financieras, así como informar el resultado que se obtenga con motivo de dichas visitas, y llevar a cabo dicha solicitud, en coordinación con la Dirección General de Verificación y Sanciones;
- XXV.** Proponer a la Dirección General de Educación Financiera, los temas sobre protección y transparencia financiera a difundir entre los Usuarios;
- XXVI.** Revisar, ordenar modificaciones y autorizar, en el ámbito de su competencia, los programas de autocorrección de las Instituciones Financieras;
- XXVII.** Supervisar que las Instituciones Financieras no incurran en actividades que se apartan de las sanas prácticas y ventas atadas, conforme a las disposiciones legales aplicables;
- XXVIII.** Ordenar los programas de cumplimiento forzoso, que llevarán a cabo las Instituciones Financieras con motivo de las observaciones e irregularidades detectadas en las facultades de supervisión, dentro de su respectivo ámbito de competencia, así como el resultado que se obtenga con motivo de dichas visitas, e informar al Comité de Supervisión;
- XXIX.** Publicar, cuando se considere pertinente, los resultados de los programas de supervisión en materia de transparencia financiera;
- XXX.** Ejercer las atribuciones previstas en el artículo 31, fracción IV, XIV, XXII, XXVI y XXXVIII del presente Estatuto Orgánico en caso de ausencia del Director General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera, y
- XXXI.** Las demás que le confieren otras disposiciones jurídicas, así como aquellas funciones que les encomiende el superior jerárquico por escrito.

**Artículo 34.-** Corresponde a la Dirección de Evaluación y Supervisión B, el ejercicio de las siguientes atribuciones, en relación a las Instituciones de Crédito, SOFOM ER e Instituciones de Tecnología Financiera:

- I.** Llevar a cabo la supervisión de las Instituciones Financieras, en el ámbito de su respectiva competencia;
- II.** Elaborar y ejecutar el Programa Anual de Supervisión que contenga los productos e Instituciones Financieras a supervisar;
- III.** Ordenar a través de programas de cumplimiento forzoso las medidas preventivas y/o correctivas en los procesos de supervisión, evaluación, vigilancia, inspección y verificación, e informar al Comité de Supervisión los resultados que se obtengan;
- IV.** Coadyuvar y actuar como enlace, en el ámbito de su competencia, con las autoridades, organizaciones gremiales e Instituciones Financieras, para lograr una relación equitativa entre estas últimas y los Usuarios;
- V.** Actuar como enlace con las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal en asuntos relacionados con el ejercicio de sus atribuciones;
- VI.** Solicitar a las Instituciones Financieras y a las autoridades correspondientes, la información necesaria para el ejercicio de la facultad de supervisión, evaluación, vigilancia e inspección y las demás atribuciones conferidas a la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera por el presente Estatuto Orgánico;

- VII.** Remitir a la Dirección General de Verificación y Sanciones, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles contado a partir del día siguiente a aquél en que haya tenido conocimiento de la infracción de que se trate o concluya el procedimiento de supervisión, evaluación, vigilancia, inspección y verificación respectivo, los casos en los que probablemente se ha contravenido la Ley o aquellas disposiciones cuyo incumplimiento corresponda sancionar a la Comisión Nacional, para efectos de que se emplace e imponga la multa correspondiente;
- VIII.** Proponer al Vicepresidente Técnico, en el ámbito de su competencia, la emisión de recomendaciones a las autoridades e Instituciones Financieras, previa opinión de la Dirección General de Servicios Legales, y, en su caso, hacerlas del conocimiento de sus organismos, asociaciones gremiales y del público en general;
- IX.** Remitir a la Autoridad competente, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles contado a partir del día siguiente a aquel en que haya tenido conocimiento de la infracción de que se trate, o bien, a partir del siguiente a aquel en que se concluya el procedimiento de supervisión, evaluación, vigilancia, inspección o verificación los casos en que probablemente se han contravenido las Leyes o disposiciones cuyo incumplimiento no corresponde sancionar a esta Comisión Nacional, para efectos de que se inicie el procedimiento de sanción correspondiente;
- X.** Actuar como consultor en materia de productos y servicios financieros, y fungir como enlace con el Consejo Nacional de Inclusión Financiera. Asimismo, emitir las opiniones técnicas financieras, respecto a los productos y servicios que otorguen las Instituciones Financieras, para resolver las consultas de los Usuarios;
- XI.** Resolver las consultas que se presenten sobre transparencia financiera y calidad de la información;
- XII.** Revisar y, en su caso, ordenar la modificación de los modelos de contratos de adhesión y cualquier documento que sea parte integrante del mismo de las Instituciones Financieras;
- XIII.** Autorizar los contratos de adhesión y cualquier documento que sea parte integrante del mismo que así lo requieran en los términos de las disposiciones legales aplicables, previo a su operación e inscripción en el Registro de Contratos de Adhesión;
- XIV.** Integrar y mantener actualizado en términos de ley, el Registro de Contratos de Adhesión;
- XV.** Determinar la existencia de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión y ordenar a las Instituciones Financieras la supresión de éstas;
- XVI.** Revisar y, en su caso, ordenar modificaciones a los estados de cuenta, estados de operación, comprobantes de operación y documentos que utilizan las Instituciones Financieras para informar a los Usuarios sobre el estado que guardan las operaciones relacionadas con el servicio que éstos hayan contratado con aquéllas, en los términos de las disposiciones legales aplicables;
- XVII.** Requerir, analizar y, en su caso, ordenar las modificaciones a la publicidad de las Instituciones Financieras que dirijan a los Usuarios, relativa a las características de sus operaciones activas, pasivas y de servicios;
- XVIII.** Elaborar, previa opinión de la Dirección General de Servicios Legales los proyectos y actualizar el contenido técnico y operativo de las disposiciones de carácter general que emita la Comisión Nacional;
- XIX.** Vigilar que las Instituciones Financieras cumplan con las disposiciones legales referentes al Sistema Financiero, así como las de carácter general emitidas por la Comisión Nacional, con el objeto de procurar la protección de los intereses de los Usuarios;
- XX.** Proponer a la Dirección General de Verificación y Sanciones y a la Dirección General de Educación Financiera, la realización de visitas de inspección y verificación especiales;
- XXI.** Solicitar a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la realización de visitas de inspección ordinarias y especiales a las Instituciones Financieras, así como informar el resultado que se obtenga con motivo de dichas visitas, y llevar a cabo dicha solicitud, en coordinación con la Dirección General de Verificación y Sanciones y con la Dirección General de Educación Financiera;

- XXII.** Proponer a la Dirección General de Educación Financiera, los temas sobre protección y transparencia financiera a difundir entre los Usuarios;
- XXIII.** Revisar, ordenar modificaciones y autorizar, en el ámbito de su competencia, los programas de autocorrección de las Instituciones Financieras;
- XXIV.** Supervisar que las Instituciones Financieras no incurran en actividades que se apartan de las sanas prácticas y ventas atadas, conforme a las disposiciones legales aplicables;
- XXV.** Ordenar los programas de cumplimiento forzoso, que llevarán a cabo las Instituciones Financieras con motivo de las observaciones e irregularidades detectadas en las facultades de supervisión, dentro de su respectivo ámbito de competencia, así como el resultado que se obtenga con motivo de dichas visitas, e informar al Comité de Supervisión;
- XXVI.** Publicar, cuando se considere pertinente, los resultados de los programas de supervisión en materia de transparencia financiera;
- XXVII.** Vigilar que las Instituciones Financieras cumplan con las disposiciones legales referentes a los registros que tenga a su cargo, con el objeto de procurar la protección de los intereses de los Usuarios;
- XXVIII.** Emitir autorizaciones, previa opinión de la Dirección General de Servicios Legales, respecto del uso de Modelos Novedosos en productos financieros relacionados con las operaciones de las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple Entidades No Reguladas, que lo soliciten;
- XXIX.** Ejercer las atribuciones previstas en el artículo 31, fracción IV, XIV, XXII, XXVI y XXXVIII del presente Estatuto Orgánico en caso de ausencia del Director General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera, y
- XXX.** Las demás que le confieren otras disposiciones jurídicas, así como aquellas funciones que les encomiende el superior jerárquico por escrito.

**Artículo 35.-** Corresponde a la Dirección de Evaluación y Supervisión C, el ejercicio de las siguientes atribuciones, en relación a las Entidades de Ahorro y Crédito Popular y a las Uniones de Crédito:

- I.** Llevar a cabo la supervisión de las Instituciones Financieras, en el ámbito de su respectiva competencia;
- II.** Elaborar y ejecutar el Programa Anual de Supervisión que contenga los productos e Instituciones Financieras a supervisar;
- III.** Ordenar a través de programas de cumplimiento forzoso las medidas preventivas y/o correctivas en los procesos de supervisión, evaluación, vigilancia, inspección y verificación, e informar al Comité de Supervisión los resultados que se obtengan;
- IV.** Coadyuvar y actuar como enlace, en el ámbito de su competencia, con las autoridades, organizaciones gremiales e Instituciones Financieras, para lograr una relación equitativa entre estas últimas y los Usuarios;
- V.** Actuar como enlace con las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal en asuntos relacionados con el ejercicio de sus atribuciones;
- VI.** Solicitar a las Instituciones Financieras y a las autoridades correspondientes, la información necesaria para el ejercicio de la facultad de supervisión, evaluación, vigilancia e inspección y las demás atribuciones conferidas a la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección financiera por el presente Estatuto Orgánico;
- VII.** Remitir a la Dirección General de Verificación y Sanciones, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles contado a partir del día siguiente a aquél en que haya tenido conocimiento de la infracción de que se trate o concluya el procedimiento de supervisión, evaluación, vigilancia, inspección y verificación respectivo, los casos en los que probablemente se ha contravenido la Ley o aquellas disposiciones cuyo incumplimiento corresponda sancionar a la Comisión Nacional, para efectos de que se emplace e imponga la multa correspondiente;
- VIII.** Proponer al Vicepresidente Técnico, en el ámbito de su competencia, la emisión de recomendaciones a las autoridades e Instituciones Financieras, previa opinión de la Dirección General de Servicios Legales, y, en su caso, hacerlas del conocimiento de sus organismos, asociaciones gremiales y del público en general;



- IX.** Remitir a la Autoridad competente, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles contado a partir del día siguiente a aquel en que haya tenido conocimiento de la infracción de que se trate, o bien, a partir del siguiente a aquel en que se concluya el procedimiento de supervisión, evaluación, vigilancia, inspección o verificación los casos en que probablemente se han contravenido las Leyes o disposiciones cuyo incumplimiento no corresponde sancionar a esta Comisión Nacional, para efectos de que se inicie el procedimiento de sanción correspondiente;
- X.** Actuar como consultor en materia de productos y servicios financieros, y fungir como enlace con el Consejo Nacional de Inclusión Financiera. Asimismo, emitir las opiniones técnicas financieras, respecto a los productos y servicios que otorguen las Instituciones Financieras, para resolver las consultas de los Usuarios;
- XI.** Resolver las consultas que se presenten sobre transparencia financiera y calidad de la información;
- XII.** Revisar y, en su caso, ordenar la modificación de los modelos de contratos de adhesión y cualquier documento que sea parte integrante del mismo de las Instituciones Financieras;
- XIII.** Autorizar los contratos de adhesión y cualquier documento que sea parte integrante del mismo que así lo requieran en los términos de las disposiciones legales aplicables, previo a su operación e inscripción en el Registro de Contratos de Adhesión;
- XIV.** Integrar y mantener actualizado, en términos de ley, el Registro de Seguros Básicos Estandarizados;
- XV.** Determinar la existencia de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión y ordenar a las Instituciones Financieras la supresión de éstas;
- XVI.** Revisar y, en su caso, ordenar modificaciones a los estados de cuenta, estados de operación, comprobantes de operación y documentos que utilizan las Instituciones Financieras para informar a los Usuarios sobre el estado que guardan las operaciones relacionadas con el servicio que éstos hayan contratado con aquéllas, en los términos de las disposiciones legales aplicables;
- XVII.** Requerir, analizar y, en su caso, ordenar las modificaciones a la publicidad de las Instituciones Financieras que dirijan a los Usuarios, relativa a las características de sus operaciones activas, pasivas y de servicios;
- XVIII.** Elaborar, previa opinión de la Dirección General de Servicios Legales los proyectos y actualizar el contenido técnico y operativo de las disposiciones de carácter general que emita la Comisión Nacional;
- XIX.** Vigilar que las Instituciones Financieras cumplan con las disposiciones legales referentes al Sistema Financiero, así como las de carácter general emitidas por la Comisión Nacional, con el objeto de procurar la protección de los intereses de los Usuarios;
- XX.** Vigilar que las entidades financieras den por terminados los créditos al consumo de los Clientes que lo soliciten de conformidad con la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros;
- XXI.** Integrar, en coordinación con la Dirección de Verificación y Sanciones el Programa Anual de Supervisión, con base en los lineamientos que al efecto emita la Comisión Nacional;
- XXII.** Solicitar a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la realización de visitas de inspección ordinarias y especiales a las Instituciones Financieras, así como informar el resultado que se obtenga con motivo de dichas visitas, y llevar a cabo dicha solicitud, en coordinación con la Dirección General Verificación y Sanciones;
- XXIII.** Proponer a la Dirección General de Educación Financiera, los temas sobre protección y transparencia financiera a difundir entre los Usuarios;
- XXIV.** Revisar, ordenar modificaciones y autorizar, en el ámbito de su competencia, los programas de autocorrección de las Instituciones Financieras;
- XXV.** Supervisar que las Instituciones Financieras no incurran en actividades que se apartan de las sanas prácticas y ventas atadas, conforme a las disposiciones legales aplicables;
- XXVI.** Ordenar los programas de cumplimiento forzoso, que llevarán a cabo las Instituciones Financieras con motivo de las observaciones e irregularidades detectadas en las facultades de

supervisión, dentro de su respectivo ámbito de competencia, así como el resultado que se obtenga con motivo de dichas visitas, e informar al Comité de Supervisión;

- XXVII.** Publicar, cuando se considere pertinente, los resultados de los programas de supervisión en materia de transparencia financiera;
- XXVIII.** Ejercer las atribuciones previstas en el artículo 31, fracción IV, XIV, XXII, XXVI y XXXVIII del presente Estatuto Orgánico en caso de ausencia del Director General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera, y
- XXIX.** Las demás que le confieren otras disposiciones jurídicas, así como aquellas funciones que les encomiende el superior jerárquico por escrito.

**Artículo 36.-** Corresponde a las Direcciones Generales de Atención a Usuarios A y B, además de las atribuciones previstas en el artículo 15 del presente Estatuto Orgánico, el ejercicio de las siguientes atribuciones:

- I.** Acordar con el Vicepresidente de Unidades de Atención a Usuarios los asuntos de su competencia e informarle sobre el desarrollo de las actividades de las Direcciones de Control y Supervisión a su cargo;
- II.** Supervisar y controlar los programas anuales de labores, así como los programas específicos de las Direcciones de Control y Supervisión, vigilando su cumplimiento, en coordinación con las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional;
- III.** Fijar los lineamientos de operación para que las Direcciones de Control y Supervisión coordinen, con dependencias y entidades estatales y municipales, acciones concretas en beneficio de los Usuarios de servicios financieros;
- IV.** Fijar los lineamientos de operación para que las Direcciones de Control y Supervisión coordinen con agrupaciones privadas y sociales de la entidad federativa que corresponda, acciones concretas en beneficio de los Usuarios de servicios financieros;
- V.** Coadyuvar con las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional en la difusión y aplicación de la normativa que regula las actividades y competencia de cada una de ellas;
- VI.** Conocer y resolver sobre los asuntos que les sean planteados por las Direcciones de Control y Supervisión;
- VII.** Coordinar las acciones de las Direcciones de Control y Supervisión que les sean adscritas;
- VIII.** Acordar con el Vicepresidente de Unidades de Atención a Usuarios, la propuesta de contratación del personal y asignación de los recursos materiales y financieros que requieran las Direcciones de Control y Supervisión, de conformidad con la normativa aplicable;
- IX.** Evaluar el desempeño de las Direcciones de Control y Supervisión, que se encuentren bajo su coordinación de conformidad con los lineamientos establecidos para tal efecto;
- X.** Evaluar, analizar y participar con las autoridades en aquellos asuntos que por su impacto regional afecten a Usuarios respecto de uno o varios servicios o productos ofrecidos por las Instituciones Financieras;
- XI.** Mantener comunicación con las Unidades Especializadas de las Instituciones Financieras para la atención de consultas y reclamaciones de los Usuarios;
- XII.** Fijar las acciones para que las Direcciones de Control y Supervisión convoquen a sesionar a los consejos consultivos regionales, así como el calendario anual en que sesionarán, para dar a conocer al Consejo Consultivo Nacional los asuntos que por su importancia así lo ameriten para coordinar su aprobación respectiva;
- XIII.** Colaborar con las Direcciones de Control y Supervisión en el desarrollo de acciones específicas para el mejoramiento de los servicios de atención a los Usuarios;
- XIV.** Establecer y mantener relaciones con autoridades e Instituciones Financieras, así como con organizaciones e instituciones estatales públicas y privadas, en coordinación con la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera, para intercambiar estudios e información financiera;

- XV.** Conocer de la información obtenida por la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera, para los fines de supervisión y evaluación del desempeño de las Direcciones de Control y Supervisión;
- XVI.** Gestionar en el ámbito de su competencia, previo acuerdo del Presidente y del Vicepresidente de Unidades de Atención a Usuarios, la celebración de acuerdos de coordinación y convenios con las autoridades federales o locales, con los sectores social y/o privado, con las Instituciones Financieras, asociaciones, organismos u otras agrupaciones, supervisando el cumplimiento de los compromisos que de ellos se deriven;
- XVII.** Turnar a la Dirección General de Verificación y Sanciones, en el caso de infracciones cometidas durante el procedimiento conciliatorio, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles, contado a partir del día siguiente a aquél en que haya concluido el procedimiento respectivo, los asuntos en que probablemente se ha contravenido la Ley, para efectos de que se emplace e imponga la multa correspondiente;
- XVIII.** Turnar a la Dirección General de Verificación y Sanciones, en el caso de infracciones cometidas fuera del procedimiento conciliatorio, en un plazo de treinta días hábiles, contado a partir del día siguiente a aquél en que haya tenido conocimiento de la infracción de que se trate, los asuntos en que probablemente se ha contravenido la Ley o aquellas disposiciones cuyo incumplimiento corresponda sancionar a la Comisión Nacional, para efectos de que se emplace e imponga la multa correspondiente;
- XIX.** Turnar a la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles, contado a partir del día siguiente a aquél en que se haya concluido el procedimiento respectivo o se haya tenido conocimiento de la infracción de que se trate, según sea el caso, aquellos asuntos en los que existan probables incumplimientos a lo dispuesto en la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, en la Ley de Instituciones de Crédito y en la Ley de Transparencia y Fomento a la Competencia en el Crédito Garantizado, a efecto de que se dictamine el mismo;
- XX.** Participar, en coordinación con la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera, con las autoridades, en apoyo al desarrollo de soluciones a problemáticas generadas por operaciones que no se apeguen a sanas prácticas financieras;
- XXI.** Tratándose de asuntos relevantes, ya sea por cuantía o por materia, a juicio del Director General, podrá atraer los asuntos de las Unidades de Atención a Usuarios de su adscripción, y
- XXII.** Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas, así como aquellas funciones que les encomiende el superior jerárquico por escrito.

**Artículo 37.-** Corresponde a las Direcciones de Control y Supervisión, el ejercicio de las siguientes atribuciones:

- I.** Supervisar a las Unidades de Atención a Usuarios respecto del servicio de asesoría técnica y jurídica que soliciten los Usuarios;
- II.** Supervisar que se atiendan las consultas, aclaraciones, reclamaciones, quejas y controversias de los Usuarios y así como la información proporcionada respecto a los servicios y productos que ofrecen las Instituciones Financieras;
- III.** Supervisar que se coadyuve en la difusión de los programas de las Instituciones Financieras, así como en la atención a las solicitudes de los Usuarios, respecto a la información estadística elaborada por la Comisión Nacional;
- IV.** Supervisar y verificar la recepción y trámite a las quejas por las malas prácticas de cobranza;
- V.** Supervisar y verificar que se efectúe la recepción y trámite a las solicitudes de información de personas que deseen saber si son beneficiarias de uno o varios seguros de vida, ya sean individuales o colectivos, incluyendo aquellos que se obtienen por la contratación de productos y servicios financieros;
- VI.** Supervisar y verificar que la información y/o documentación solicitada a las Instituciones Financieras y a las autoridades correspondientes, cumpla con lo establecido en las disposiciones legales aplicables;

- VII.** Supervisar y verificar que se realicen todas las acciones necesarias orientadas a resolver las controversias que se le planteen, antes de iniciar formalmente con los procedimientos legales vigentes;
- VIII.** Supervisar y verificar que se atiendan las reclamaciones y desechar aquellas que sean notoriamente improcedentes, así como sustanciar el procedimiento conciliatorio;
- IX.** Supervisar y verificar que se atiendan y resuelvan las consultas de las Instituciones Financieras y los Usuarios, en materia financiera y contable;
- X.** Supervisar y verificar que se lleve a cabo la práctica de diligencias, notificaciones, así como los acuerdos de trámite u oficios en apego al marco legal vigente, en tiempo y forma;
- XI.** Supervisar y verificar que se dé cumplimiento a los procedimientos de arbitraje previstos en la Ley, que se elaboren los proyectos de laudos y que se remitan al área jurídica correspondiente dentro del plazo establecido;
- XII.** Mantener comunicación, en el ámbito de su competencia, con las unidades especializadas de las Instituciones Financieras para la atención de consultas y reclamaciones de los Usuarios;
- XIII.** Supervisar y verificar que se ordene a las Instituciones Financieras el registro del pasivo contingente, o la constitución e inversión de la reserva técnica específica para obligaciones pendientes de cumplir, en tiempo y forma;
- XIV.** Supervisar y verificar que se remitan a la Dirección General de Verificación y Sanciones, las infracciones cometidas dentro y fuera del procedimiento conciliatorio, que ameriten sanción, así como aquellos asuntos en los que existan probables incumplimientos a lo dispuesto en las diversas leyes en la materia, dentro del plazo establecido;
- XV.** Supervisar y verificar que se turne a la Dirección General de Servicios Legales los recursos de revisión junto con el expediente respectivo para su substanciación, y supervisar que se desechen por improcedentes aquellos que se interpongan en contra de actos distintos a los previstos en el artículo 99 de la Ley;
- XVI.** Supervisar y verificar que se turne a la Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras, la solicitud del Usuario de elaborar el dictamen a que se refiere el artículo 68 Bis de la Ley, en tiempo y forma;
- XVII.** Supervisar y verificar que se lleven a cabo las acciones para dar cumplimiento al laudo arbitral y a la sentencia ejecutoriada que derive del mismo;
- XVIII.** Supervisar y verificar que se remita a la Dirección General de Servicios Legales la solicitud de remate de valores, dentro del plazo establecido;
- XIX.** Supervisar y verificar que se reciban y remitan a la Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras, las solicitudes de defensoría legal que presenten los Usuarios, dentro del plazo establecido;
- XX.** Coadyuvar en la prestación del servicio de defensoría legal, en los asuntos que determine la Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras;
- XXI.** Supervisar y verificar que se asista a los Usuarios para demandar el cumplimiento forzoso de los convenios de conciliación;
- XXII.** Supervisar y verificar que se lleve a cabo el Registro de Personas Acreditadas a que se refiere el artículo 69-B de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo;
- XXIII.** Supervisar y/o coadyuvar con la Dirección General de Servicios Legales en el trámite de los juicios o procedimientos relacionados con el ejercicio de sus atribuciones, en tiempo y forma;
- XXIV.** Supervisar y verificar que las Unidades de Atención a Usuarios rindan el informe previo y justificado que en materia de amparo le sea requerido por la autoridad judicial, a los servidores públicos adscritos a ella que sean señalados como autoridad responsable y que atiendan los requerimientos que les sean realizados por las autoridades jurisdiccionales y administrativas, en tiempo y forma;
- XXV.** Apoyar a las diferentes Unidades Administrativas de la Comisión Nacional en sus actividades sustantivas;

- XXVI.** Preparar la información estadística relacionada con las Unidades de Atención a Usuarios de su adscripción, ubicadas en la región que le corresponda;
- XXVII.** Supervisar y verificar que las Unidades de Atención a Usuarios de su adscripción, administren los recursos humanos, materiales y financieros que le sean asignados para su operación de conformidad con la normativa aplicable;
- XXVIII.** Supervisar y verificar que se dé cumplimiento a los procesos establecidos, en relación a la adquisición de bienes y contratación de arrendamientos y servicios requeridos para el óptimo desarrollo de la operación en las Unidades de Atención a Usuarios de su adscripción;
- XXIX.** Supervisar y verificar que las Unidades de Atención a Usuarios de su adscripción, envíen a las áreas competentes y con la periodicidad que éstas determinen, los informes sobre el ejercicio del presupuesto y los avances en la ejecución de sus programas, así como los estados financieros correspondientes a los programas y partidas de presupuesto;
- XXX.** Supervisar y verificar que en las Unidades de Atención a Usuarios de su adscripción, se remitan a la Dirección General de Servicios Legales, dentro del plazo establecido, los asuntos que puedan constituir violaciones administrativas y cuya sanción corresponda a autoridades distintas de la Comisión Nacional y las demás que, en el ámbito de sus respectivas competencias, se deriven de las disposiciones aplicables o les sean atribuidas o delegadas;
- XXXI.** Vigilar el cumplimiento de los programas anuales de las Unidades de Atención a Usuarios de su adscripción;
- XXXII.** Tratándose de asuntos relevantes, ya sea por cuantía o por materia, a juicio del Director, podrá atraer los asuntos de las Unidades de Atención a Usuarios de su adscripción, y
- XXXIII.** Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas, así como aquellas funciones que les encomiende el superior jerárquico por escrito.

**Artículo 38.-** Corresponde a la Dirección Coordinación, Enlace Interinstitucional y Vinculación con Entidades Externas, el ejercicio de las siguientes atribuciones:

- I.** Acordar, con el Vicepresidente de Unidades de Atención a Usuarios, los asuntos de su competencia e informarle sobre el desarrollo y cumplimiento de las atribuciones de las áreas que la integran;
- II.** Establecer y definir los mecanismos de control para las actividades sustantivas de los procesos en las Unidades de Atención a Usuarios, a efecto de detectar los asuntos que requieren de atención oportuna;
- III.** Proponer, en el ámbito de su competencia, las guías, manuales, lineamientos, políticas y criterios necesarios para la aplicación y cumplimiento de las disposiciones que rigen el quehacer de las Unidades de Atención a Usuarios;
- IV.** Proponer criterios a seguir en el desempeño de las atribuciones y actividades del personal de las Unidades de Atención a Usuarios;
- V.** Colaborar en la orientación y atención de las consultas, aclaraciones, reclamaciones, quejas y controversias de los Usuarios;
- VI.** Proponer recomendaciones a las Unidades de Atención a Usuarios, para el mejoramiento en el desarrollo de sus atribuciones;
- VII.** Orientar sobre los asuntos que les sean planteados por las áreas de la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios;
- VIII.** Participar en la elaboración de los programas anuales de labores y en los anteproyectos de presupuesto de las Unidades de Atención a Usuarios;
- IX.** Coordinar las visitas de supervisión a las Unidades de Atención a Usuarios;
- X.** Coordinar las propuestas para la contratación del personal adscrito a las Direcciones Generales de Atención a Usuarios y tramitar la asignación de los recursos materiales y financieros que requieran;
- XI.** Acordar y resolver los asuntos de la competencia de las áreas a su cargo y coordinar la ejecución de las funciones que les son atribuidas a las áreas en su adscripción;

- XII.** Coordinar las acciones para que se convoque a las sesiones de los Consejos Consultivos regionales, estatales y locales;
- XIII.** Analizar y proponer al Vicepresidente de Unidades de Atención a Usuarios los asuntos que por su importancia ameriten someter al Consejo Consultivo Nacional;
- XIV.** Expedir copia certificada de las constancias de los expedientes relativos a los asuntos de su competencia, y
- XV.** Las demás que, en el ámbito de sus respectivas competencias, se deriven de las disposiciones aplicables o les sean conferidas o delegadas.

**Artículo 39.-** Corresponde a las Unidades de Atención a Usuarios el ejercicio de las siguientes atribuciones:

- I.** Atender las consultas, aclaraciones, reclamaciones, quejas y controversias de los Usuarios relacionadas con los servicios que prestan y los productos que ofrecen las Instituciones Financieras;
- II.** Brindar a los Usuarios el servicio de asesoría técnica y jurídica que soliciten;
- III.** Proporcionar a los Usuarios información relacionada con los servicios que prestan y productos que ofrecen las Instituciones Financieras;
- IV.** Difundir entre los Usuarios los programas que las Instituciones Financieras otorguen en beneficio de los mismos;
- V.** Atender las solicitudes de información del público, respecto de los índices de reclamaciones contra las Instituciones Financieras y el porcentaje de dichas reclamaciones que se resuelven a favor de los Usuarios, con base en los estudios estadísticos elaborados por la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera;
- VI.** Recibir y dar trámite a las quejas por las malas prácticas de cobranza;
- VII.** Recibir y tramitar ante la Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras, las solicitudes de información de personas que deseen saber si son beneficiarias de uno o varios seguros de vida, ya sean individuales o colectivos, incluyendo aquellos que se obtienen por la contratación de productos y servicios financieros. Para tales efectos, las Unidades de Atención a Usuarios deberán remitir a la citada Unidad Administrativa las solicitudes que presenten los Usuarios, junto con la documentación correspondiente, al día hábil siguiente al de su recepción;
- VIII.** Solicitar a las Instituciones Financieras y a las autoridades correspondientes, la información, documentación y elementos necesarios para el ejercicio de sus atribuciones, en términos de lo dispuesto por la Ley y las demás disposiciones aplicables;
- IX.** Realizar todas las acciones necesarias para tratar de resolver las controversias que se le planteen, antes de iniciar formalmente con los procedimientos previstos en el Título Quinto de la Ley, para lo cual gestionarán ante las Instituciones Financieras los asuntos de los Usuarios, empleando para ello cualquier medio de comunicación y proponiendo soluciones concretas a fin de lograr un arreglo pronto entre las partes;
- X.** Atender las reclamaciones y desechar aquellas que sean notoriamente improcedentes, así como sustanciar el procedimiento conciliatorio, sin perjuicio de lo previsto en la fracción inmediata siguiente;
- XI.** Remitir a la Dirección General de Verificación y Sanciones, a más tardar al día hábil siguiente al de su recepción, las reclamaciones presentadas en contra de las Instituciones Financieras, para los efectos establecidos en la fracción XXVIII del artículo 16 del presente Estatuto Orgánico;
- XII.** Llevar a cabo la práctica de diligencias, a que se refiere el artículo 68, fracción VI, de la Ley, para lo cual aplicará, en lo conducente, el Reglamento de Supervisión de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y la demás normativa que de él deriven;
- XIII.** Substanciar los procedimientos de arbitraje previstos en la Ley, elaborar los proyectos de laudos y remitirlos a la Dirección General de Verificación y Sanciones, dentro de los treinta días hábiles siguientes a la fecha en que concluya el procedimiento arbitral de que se trate;

- XIV.** Mantener comunicación, en el ámbito de su competencia, con las unidades especializadas de las Instituciones Financieras para la atención de consultas y reclamaciones de los Usuarios;
- XV.** Ordenar a las Instituciones Financieras el registro del pasivo contingente, o la constitución e inversión de la reserva técnica específica para obligaciones pendientes de cumplir;
- XVI.** Remitir a la Dirección General de Verificación y Sanciones, en el caso de infracciones cometidas durante el procedimiento conciliatorio, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles, contado a partir del día siguiente a aquél en que haya concluido el procedimiento respectivo, los asuntos en que probablemente se ha contravenido la Ley, para efectos de que se emplace e imponga la multa correspondiente;
- XVII.** Remitir a la Dirección General de Verificación y Sanciones, en el caso de infracciones cometidas fuera del procedimiento conciliatorio, en un plazo de treinta días hábiles, contado a partir del día siguiente a aquél en que haya tenido conocimiento de la infracción de que se trate, los asuntos en que probablemente se ha contravenido la Ley o aquellas disposiciones cuyo incumplimiento corresponda sancionar a la Comisión Nacional, para efectos de que se emplace e imponga la multa correspondiente;
- XVIII.** Turnar a la Dirección General de Servicios Legales, en un plazo de cinco días hábiles, contados a partir del día siguiente a aquél en que se hayan recibido, los recursos de revisión junto con el expediente respectivo para su substanciación, y desechar por improcedentes aquellos que se interpongan en contra de actos distintos a los que prevé el artículo 99 de la Ley;
- XIX.** Turnar a la Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras, en un plazo de cinco días hábiles, contado a partir del día siguiente al de la fecha en que se reciba, la solicitud del Usuario de elaborar el acuerdo de trámite a que se refiere el artículo 68 Bis de la Ley. Dicha solicitud deberá acompañarse del expediente respectivo, así como de una recomendación del Titular de la Unidad de Atención a Usuarios sobre el sentido en que deberá emitirse dicho acuerdo de trámite;
- XX.** Notificar a los Usuarios los acuerdos de trámite a que se refiere el artículo 68 Bis de la Ley, así como los oficios a que se refiere el artículo 22, fracción XXIX, de este Estatuto, dentro del término de diez días hábiles, contados a partir de su recepción;
- XXI.** Llevar a cabo las acciones necesarias para dar cumplimiento al laudo arbitral, así como a la sentencia ejecutoriada derivada del mismo;
- XXII.** Remitir a la Dirección General de Servicios Legales la solicitud de remate de valores, dentro de los cinco días hábiles siguientes al de su recepción;
- XXIII.** Recibir las solicitudes de defensoría legal que presenten los Usuarios y remitirlas junto con el expediente respectivo a la Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras, dentro de los tres días hábiles siguientes al de su recepción, a fin de que la citada Dirección General autorice la prestación de dicho servicio;
- XXIV.** Otorgar a los Usuarios orientación jurídica especializada, así como asesoría jurídica en materia penal;
- XXV.** Remitir a la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles contado a partir del día siguiente a aquél en que se haya concluido el procedimiento respectivo o se haya tenido conocimiento de la infracción de que se trate, según sea el caso, aquellos asuntos en los que existan probables incumplimientos a lo dispuesto en la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, en la Ley de Instituciones de Crédito y en la Ley de Transparencia y Fomento a la Competencia en el Crédito Garantizado, a efecto de que se dictamine el mismo;
- XXVI.** Recibir y remitir a la Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras en un plazo que no excederá de tres días hábiles, las solicitudes de colaboración para la asistencia jurídica a los Usuarios que pretendan que la Unidad de Atención a Usuarios que corresponda a su asunto, coadyuve con el Ministerio Público en términos de la Ley, para que la primera determine e informe los casos procedentes, en mismo plazo;
- XXVII.** Asistir a los Usuarios para demandar el cumplimiento forzoso de los convenios de conciliación;

- XXVIII.** Llevar, en el ámbito de su competencia, el Registro de Personas Acreditadas a que se refiere el artículo 69-B de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo;
- XXIX.** Coadyuvar con la Dirección General de Servicios Legales en el trámite de los juicios o procedimientos relacionados con el ejercicio de sus atribuciones;
- XXX.** Rendir el informe previo y justificado que en materia de amparo le sea requerido por la autoridad judicial, cuando la Unidad de Atención a Usuarios o los servidores públicos adscritos a ella sean señalados como autoridad responsable; así como atender los requerimientos que les sean realizados por las autoridades jurisdiccionales y administrativas previa opinión de la Dirección General de Servicios Legales;
- XXXI.** Llevar a cabo el desarrollo de programas y campañas en el ámbito de su competencia, a fin de establecer pautas para orientar la protección y defensa de los derechos de los Usuarios, de acuerdo con las políticas, lineamientos y procedimientos que dicte la Comisión Nacional;
- XXXII.** Colaborar en la promoción de foros nacionales e internacionales cuyo objeto sea acorde con el de la Comisión Nacional;
- XXXIII.** Coadyuvar, en coordinación con la Dirección General de Educación Financiera, en la creación y fomento entre los Usuarios de una adecuada cultura sobre el uso de los servicios y productos financieros;
- XXXIV.** Ser integrante de los Consejos Consultivos, de conformidad con lo previsto en el presente Estatuto Orgánico;
- XXXV.** Apoyar a las diferentes Unidades Administrativas de la Comisión Nacional en sus actividades sustantivas.
- XXXVI.** Preparar la información estadística relacionada con la Unidad de Atención a Usuarios, turnándola a la Unidad Administrativa que corresponda;
- XXXVII.** Aplicar, de conformidad con la normativa aplicable, los recursos humanos, materiales y financieros que le sean asignados para su operación regular y para el desarrollo de programas vigentes;
- XXXVIII.** Realizar, coordinar y formalizar la adquisición de bienes y contratación de arrendamientos y servicios requeridos para el óptimo desarrollo de las actividades encomendadas, previa opinión de la Vicepresidencia de Planeación y Administración;
- XXXIX.** Enviar a la Vicepresidencia de Planeación y Administración con la periodicidad que ésta determine, los informes sobre el ejercicio del presupuesto y los avances en la ejecución de sus programas, así como los estados financieros correspondientes a los programas y partidas de presupuesto;
- XL.** Proporcionar la información contable de acuerdo con los lineamientos que establezca la Vicepresidencia de Planeación y Administración;
- XLI.** Hacer del conocimiento de las autoridades superiores de la Comisión Nacional, las irregularidades observadas en el ejercicio de sus atribuciones;
- XLII.** Efectuar el cobro de los servicios para los cuales está facultada la Comisión Nacional de acuerdo a los montos autorizados por la Secretaría;
- XLIII.** Remitir a la Dirección General de Servicios Legales, dentro de los cinco días hábiles siguientes al que tengan conocimiento, aquellos asuntos que puedan ser constitutivos de delitos y coadyuvar en la tramitación de los mismos;
- XLIV.** Remitir a la Dirección General de Servicios Legales, dentro de los cinco días hábiles siguientes al que tengan conocimiento, los asuntos que puedan constituir violaciones administrativas y cuya sanción corresponda a autoridades distintas de la Comisión Nacional, y
- XLV.** Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas, así como aquellas funciones que les encomiende el superior jerárquico por escrito.

**Artículo 40.-** En el ámbito de su competencia, el personal adscrito a las Unidades de Atención a Usuarios queda facultado para notificar, conforme a las disposiciones aplicables, las resoluciones o mandamientos que sean emitidos por los órganos y Unidades Administrativas de la Comisión Nacional facultados para ello, incluyendo aquellas en las que se efectúen requerimientos de información, documentación y demás elementos a las Instituciones Financieras.



**Artículo 41.-** Al frente de cada una de las Unidades de Atención a Usuarios habrá un Titular, quien ejercerá las atribuciones conferidas en el presente Estatuto Orgánico directamente, o bien, a través de los servidores públicos de nivel inmediato inferior de su adscripción.

En todos los casos el Titular de la Unidad de Atención a Usuarios, y los servidores públicos de nivel inmediato inferior de su adscripción, contarán preferentemente, el primero con título de alguna profesión relacionada con el sistema financiero mexicano, y los segundos con título de licenciado en derecho o su equivalente y con experiencia en materia financiera.

**Artículo 42.-** Corresponde a la Dirección de Administración de Personal el ejercicio de las siguientes atribuciones:

- I. Negociar y proponer, previa validación de la Dirección General de Servicios Legales, las condiciones laborales de la Comisión Nacional;
- II. Establecer las guías en materia de administración y desarrollo de personal;
- III. Determinar y establecer guías para los procesos de reclutamiento, selección, contratación y evaluación, así como para la readscripción del personal de la Comisión Nacional, su registro y control, y coordinar la ejecución, control y evaluación de dichos procesos;
- IV. Establecer los mecanismos de evaluación para el personal de nuevo ingreso o de las personas servidoras públicas que participen en los concursos escalafonarios de acuerdo al reglamento correspondiente;
- V. Coordinar la elaboración del anteproyecto de presupuesto anual y mensual del Capítulo de Servicios Personales, así como autorizar y supervisar el ejercicio del mismo;
- VI. Vigilar el cumplimiento de las Condiciones Generales de Trabajo y, en general, de la normativa que rija las relaciones de trabajo de la Comisión Nacional;
- VII. Establecer el sistema para el control de las plazas autorizadas, conforme al Catálogo de Puestos de la Comisión Nacional, así como coordinar su ejecución y evaluación;
- VIII. Tramitar los nombramientos y remociones del personal de base y de confianza de la Comisión Nacional y, en su caso, notificar cambios de adscripción;
- IX. Formalizar los nombramientos de personal de estructura y eventuales, así como los contratos por servicios profesionales asimilados a salarios, a solicitud de las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional;
- X. Imponer y/o notificar, previa opinión de la Dirección General de Servicios Legales, las sanciones a los empleados de la Comisión Nacional, en caso de que contravengan las disposiciones aplicables;
- XI. Establecer el sistema escalafonario, así como coordinar su ejecución, control y evaluación;
- XII. Aplicar el tabulador aprobado de sueldos y salarios de la Comisión Nacional;
- XIII. Implantar y aplicar las acciones administrativas a fin de dar cumplimiento a las disposiciones fiscales relativas al pago de los sueldos, salarios y prestaciones del personal de la Comisión Nacional;
- XIV. Apoyar a la Dirección General de Servicios Legales en los procesos laborales en que sea parte la Comisión Nacional o pueda resultar afectada;
- XV. Representar a la Comisión Nacional ante las autoridades laborales y la organización sindical, así como promover las acciones tendientes a mejorar los beneficios y prestaciones del personal;
- XVI. Informar al personal sobre las prestaciones, servicios e incentivos a que se pueden hacer acreedores y, en su caso, proporcionarlos, así como aplicar los sistemas de estímulos y recompensas establecidos por la ley en la materia;
- XVII. Supervisar el cumplimiento de las disposiciones aplicables en materia de seguridad social, a favor de los trabajadores de la Comisión Nacional, así como de las cuotas obrero patronales;
- XVIII. Controlar y mantener actualizado el registro de las estructuras salariales de la Comisión Nacional, y vigilar que sus Unidades Administrativas se ajusten a las mismas;
- XIX. Emitir y establecer los programas de capacitación y desarrollo del personal;

- XX.** Celebrar convenios y acuerdos, previa opinión de la Dirección General de Servicios Legales, con Instituciones de Educación Superior para la prestación del servicio social y prácticas profesionales;
- XXI.** Planear y administrar el servicio social y prácticas profesionales, de la Comisión Nacional previa detección de necesidades de las Unidades Administrativas, conforme a los requerimientos anuales que se presenten debidamente fundados y motivados;
- XXII.** Planear, controlar y administrar el presupuesto para la prestación del servicio social y prácticas profesionales;
- XXIII.** Celebrar convenios y acuerdos, previa opinión de la Dirección General de Servicios Legales, con instituciones, organismos, empresas y entidades culturales para la ejecución de programas orientados al bienestar social y cultural de los trabajadores de la Comisión Nacional y sus familiares derechohabientes;
- XXIV.** Coordinar la elaboración, establecimiento, ejecución, control y evaluación de los programas de inducción a la Comisión Nacional del personal de nuevo ingreso;
- XXV.** Detectar, en coordinación con las distintas Unidades Administrativas de la Comisión Nacional, las necesidades de capacitación e implementar y ejecutar el programa de trabajo;
- XXVI.** Representar a la Comisión Nacional ante las Instituciones competentes en materia de igualdad de género y no discriminación, de los tres órdenes de gobierno, así como con las instituciones de los sectores social y privado e instituciones internacionales;
- XXVII.** Fungir como órgano de consulta y asesoría de la Comisión Nacional en materia de perspectiva de género;
- XXVIII.** Promover las condiciones de igualdad entre hombres y mujeres de la Comisión Nacional, sin distinción alguna;
- XXIX.** Adoptar las medidas adecuadas para eliminar cualquier acto discriminatorio entre el personal de la Comisión Nacional;
- XXX.** Promover y adoptar medidas para garantizar el principio de paridad de género entre el personal de la Comisión Nacional;
- XXXI.** Capacitar al personal de la Comisión Nacional, en materia de igualdad, equidad, perspectiva, paridad e inclusión de género;
- XXXII.** Capacitar al personal de la Comisión Nacional, en materia de prevención y eliminación de todo tipo de discriminación;
- XXXIII.** Vigilar el cumplimiento de las disposiciones en las materias de igualdad, equidad, perspectiva, paridad e inclusión de género, así como de prevención y eliminación de todo tipo de discriminación;
- XXXIV.** Aplicar al personal de la Comisión Nacional la encuesta de Clima y Cultura Organizacional desarrollada por la autoridad correspondiente;
- XXXV.** Desarrollar los programas de mejora en beneficio de los Servidores Públicos de la Comisión Nacional;
- XXXVI.** Controlar y mantener actualizado el registro de las estructuras orgánicas y ocupacionales de la Comisión Nacional, ante las autoridades competentes, y vigilar que sus Unidades Administrativas se ajusten a las mismas;
- XXXVII.** Coordinar con las Unidades Administrativas de la Comisión, la participación de los candidatos del Programa Jóvenes Construyendo el Futuro, y determinar la elaboración de los planes de capacitación y evaluaciones mensuales para tal efecto;
- XXXVIII.** Participar con la Dirección General de Servicios Legales en la actualización del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional, y
- XXXIX.** Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas, así como aquellas funciones que les encomiende el superior jerárquico por escrito.

**Artículo 43.-** Corresponde a la Dirección de Gestión y Control Documental el ejercicio de las siguientes atribuciones:

- I. Establecer y supervisar la aplicación de los criterios normativos en materia de administración y gestión documental;
- II. Elaborar y coordinar en colaboración con los responsables de archivo de trámite, concentración e histórico la elaboración de los instrumentos normativos: cuadro general de clasificación archivística, catálogo de disposición documental, guía simple, inventario de uso múltiple;
- III. Coordinar, supervisar y administrar los reportes para los servicios de oficialía de partes, mensajería, correspondencia y fotocopiado;
- IV. Administrar la documentación generada y gestionada por las Unidades Administrativas;
- V. Coordinar la evaluación y las medidas preventivas y correctivas sobre la aplicación de los criterios normativos en materia de administración y gestión documental;
- VI. Crear y optimizar en coordinación con la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, los sistemas informáticos necesarios para la administración y gestión documental;
- VII. Crear, supervisar y proporcionar a las Unidades Administrativas, el Sistema de Control de Gestión y los módulos necesarios para mejorar la administración y gestión documental;
- VIII. Coordinar las actividades de recepción, registro, integración, digitalización, guarda, custodia y préstamo de los expedientes y documentos que los integran del Centro de Control Documental y Archivos de concentración e histórico;
- IX. Vigilar el correcto funcionamiento del Sistema de Control de Gestión, con sus módulos que lo integran;
- X. Coordinar las acciones de organización, control y conservación de los archivos de trámite, concentración e histórico;
- XI. Coordinar las acciones y eficiencia de los servicios de registro y digitalización de expedientes, transferencias, préstamos y bajas documentales del Centro de Control Documental, archivo de concentración e histórico;
- XII. Coordinar las acciones y eficiencia de los servicios de recepción, clasificación, registro, envío, devolución de acuses y digitalización de información estratégica a través de los Módulos de Oficialía de Partes, Correspondencia y Mensajería;
- XIII. Diseñar y realizar un programa de capacitación y en materia de administración documental y de gestión;
- XIV. Otorgar asesoría permanente al personal de las Unidades Administrativas en materia de administración documental y de gestión;
- XV. Evaluar los resultados de la capacitación y plantear acciones de mejora en materia de administración documental y de gestión;
- XVI. Coordinar con los responsables de archivo de trámite de las Unidades Administrativas los procedimientos de valoración y destino final de la documentación en formato papel y electrónico para determinar si es procedente su baja documental, ante el Archivo General de la Nación;
- XVII. Vigilar la vigencia operativa de los instrumentos normativos: cuadro general de clasificación archivística, catálogo de disposición documental, guía simple, inventario de uso múltiple;
- XVIII. Gestionar las bajas documentales ante el archivo General de la Nación;
- XIX. Coordinar con los responsables de archivo de trámite, titulares de las Unidades Administrativas y el Órgano Interno de Control, el procedimiento de depuración de la documentación de apoyo informativo y/o administrativo o de comprobación administrativa inmediata;
- XX. Analizar y aprobar la detección de áreas de oportunidad de las actividades de la Dirección de Gestión y Control Documental;
- XXI. Participar en los procedimientos de contratación de bienes y servicios requeridos por esta área, para el correcto desarrollo de las atribuciones;
- XXII. Elaborar informes sobre el desarrollo y resultados de la administración y gestión documental de las Unidades Administrativas, y
- XXIII. Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas, así como aquellas funciones que les encomiende el superior jerárquico por escrito.

**Artículo 44.-** Corresponde a la Dirección de Planeación y Finanzas el ejercicio de las siguientes atribuciones:

- I. Asegurar que las acciones de la Comisión Nacional se encuentren enmarcadas en el Plan Nacional de Desarrollo (PND) y dentro del Programa Sectorial en Materia de Financiamiento y Desarrollo correspondiente, dirigiendo y coordinando las actividades programático presupuestales y de ejecución del gasto;
- II. Administrar los recursos financieros y patrimoniales de la Comisión Nacional, para consolidar la información financiera y contable y asegurar su disponibilidad;
- III. Integrar y armonizar el programa institucional anual y los programas de largo plazo de la Comisión Nacional;
- IV. Proponer mecanismos para simplificar y mejorar las disposiciones administrativas en materia de planeación, presupuestación y administración de recursos financieros;
- V. Controlar y supervisar las transferencias de recursos financieros que se generen de otras dependencias y organismos del sector público;
- VI. Revisar y suscribir la documentación de carácter presupuestal, financiero, contable y en materia de planeación estratégica;
- VII. Implementar el sistema de contabilidad general de la Comisión Nacional y emitir los estados financieros;
- VIII. Recibir el pago de los servicios para los cuales está facultada la Comisión Nacional de acuerdo a los montos autorizados por la Secretaría;
- IX. Integrar el presupuesto de la Comisión Nacional, gestionar su autorización ante la Secretaría y controlar su ejercicio;
- X. Coordinar, dirigir e integrar los informes de carácter programático presupuestal, contable, financiero y administrativo, así como los que le sean requeridos por las autoridades competentes, sin perjuicio de la información que se genere al interior de la Comisión Nacional;
- XI. Aplicar la normativa determinada por las autoridades competentes para la presupuestación, control y gestión de los recursos financieros;
- XII. Gestionar ante la Secretaría y, en su caso, ante el Banco de México, el cobro de las multas impuestas por la Comisión Nacional y su incorporación al patrimonio de la misma;
- XIII. Registrar, custodiar, entregar en devolución o, en su caso, dar la aplicación que proceda a los depósitos en garantía constituidos por las Instituciones Financieras o los Usuarios;
- XIV. Suscribir, avalar y negociar títulos de crédito, previa autorización del Vicepresidente de Planeación y Administración;
- XV. Recibir el pago de las tarifas, penalizaciones y accesorios correspondientes;
- XVI. Informar a la Vicepresidencia Jurídica mensualmente de la totalidad de los ingresos que se obtengan por aprovechamientos derivados de las multas que se impongan por la Comisión Nacional y que ingresen directamente a la Comisión, a través del Banco de México o por conducto del Servicio de Administración Tributaria;
- XVII. Instrumentar, en el ámbito de su competencia, los programas y acciones de modernización y simplificación administrativa determinados por la autoridad competente;
- XVIII. Desarrollar y aplicar, en coordinación con las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional, la evaluación del desempeño al personal adscrito a las mismas;
- XIX. Coordinar con las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional, la elaboración, actualización y difusión de las disposiciones normativas internas del organismo;
- XX. Organizar y coordinar, con la participación de las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional, la implementación y actualización del Modelo Estándar de Control Interno Institucional, de conformidad con lo dispuesto en la normativa aplicable;

- XXI.** Organizar y coordinar, con la participación de las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional, la implementación y actualización del Proceso de Administración de Riesgos Institucional, de conformidad con lo dispuesto en la normativa aplicable;
- XXII.** Organizar y coordinar conjuntamente con el Órgano Interno de Control el Comité de Control y Desempeño Institucional, y
- XXIII.** Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas, así como aquellas funciones que les encomiende el superior jerárquico por escrito.

**Artículo 45.-** Corresponde a la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales el ejercicio de las siguientes atribuciones:

- I.** Formular las políticas, bases, criterios y lineamientos de la Comisión Nacional en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios;
- II.** Formular, proponer, instrumentar, ejecutar, controlar y evaluar los programas de la Comisión Nacional, en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios;
- III.** Vigilar el cumplimiento de la normativa en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios;
- IV.** Realizar las investigaciones de mercado respecto de los bienes y servicios que requieran contratar las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional;
- V.** Celebrar convenios y contratos para la contratación y adquisición de bienes, arrendamientos y servicios, así como de arrendamiento de inmuebles, donación, comodato o cualquier otra figura análoga y, previa a su formalización, someterlos a la validación de la Dirección General de Servicios Legales;
- VI.** Gestionar en el Diario Oficial de la Federación las publicaciones relacionadas con los procesos de licitación;
- VII.** Atender el procedimiento de conciliación a que se refieren la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas;
- VIII.** Formular las políticas, bases, criterios y lineamientos de la Comisión Nacional en materia de almacenes y enajenación de bienes y verificar su cumplimiento;
- IX.** Formular, proponer, instrumentar, ejecutar, controlar y evaluar los programas de la Comisión Nacional, en materia de almacenes y enajenación de bienes muebles e inmuebles;
- X.** Vigilar el cumplimiento de la normativa en materia de almacenes y enajenación de bienes;
- XI.** Supervisar los sistemas de control e inventarios de bienes muebles e inmuebles;
- XII.** Mantener y conservar los bienes inmuebles que tenga en propiedad o posesión la CONDUSEF;
- XIII.** Formular las políticas, bases, criterios y lineamientos de la Comisión Nacional en materia de servicios generales, protección civil, ahorro de energía y administración sustentable;
- XIV.** Formular, proponer, instrumentar, ejecutar, controlar y evaluar los programas de la Comisión Nacional en materia de servicios generales, protección civil, ahorro de energía y administración sustentable;
- XV.** Vigilar el cumplimiento de la normativa en materia de servicios generales, protección civil, ahorro de energía y administración sustentable, y
- XVI.** Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas, así como aquellas funciones que les encomiende el superior jerárquico por escrito.

**Artículo 46.-** Corresponde a la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones el ejercicio de las siguientes atribuciones:

- I.** Fungir como titular de la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones y enlace técnico de la CONDUSEF, ante la Coordinación de la Estrategia Digital Nacional de la Presidencia de México así como ante la Unidad de Gobierno Digital de la Secretaría de la Función Pública para atender todos los temas en materia de Tecnologías de la Información y comunicaciones;

- II. Fungir como Responsable de la Seguridad de la Información de la CONDUSEF ante el Centro Nacional de Inteligencia;
- III. Administrar la herramienta de Gestión de la Política Tecnologías de Información y Comunicaciones, así como el correcto uso de la misma;
- IV. Vigilar que se cumplan las Políticas en Materia de Tecnologías de Información y Comunicaciones, dictadas por la Unidad de Gobierno Digital de la Secretaría de la Función Pública;
- V. Vigilar la correcta implementación en la CONDUSEF de todos los procesos del Manual Administrativo de Aplicación General en las Materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y en la Seguridad de la Información (MAAGTICS!);
- VI. Definir el plan estratégico de tecnología de información y telecomunicaciones donde se establecen las normas y políticas informáticas que se deberán adoptar en el corto y mediano plazo para contribuir al desarrollo de las Unidades Administrativas, para el público en general y las instituciones financieras;
- VII. Diseñar, desarrollar, administrar, actualizar y optimizar los sistemas y herramientas automatizados de todas las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional, así como capacitar al personal que los aplique;
- VIII. Garantizar que las herramientas automatizadas se diseñen bajo los estándares de seguridad de la Unidad de Gobierno Digital.
- IX. Elaborar y actualizar los manuales de usuario de sistemas y herramientas automatizados correspondientes;
- X. Instrumentar los sistemas de soporte a los procesos estadísticos y de evaluación de información;
- XI. Dictaminar, dirigir, supervisar y evaluar requerimientos tecnológicos que deriven en la compra de bienes y/o contratación de servicios informáticos de conformidad con las disposiciones normativas vigentes, a fin de contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales;
- XII. Determinar y dirigir la implantación y actualización de la infraestructura en tecnologías de la información de la Comisión Nacional, para dotar de elementos informáticos y herramientas de telecomunicaciones que apoyen el cumplimiento de las atribuciones de las áreas y de los objetivos institucionales;
- XIII. Dictaminar los sistemas informáticos que requieran las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional en el desempeño de sus atribuciones;
- XIV. Dar mantenimiento y soporte técnico a las instalaciones de cómputo, telecomunicaciones y bancos de datos de la Comisión Nacional, e integrar la conectividad informática necesaria para el enlace con organismos públicos y privados, nacionales e internacionales;
- XV. Apoyar y asistir técnicamente la instalación y servicio de los sistemas automatizados desarrollados en la Comisión Nacional;
- XVI. Establecer, supervisar y evaluar el cumplimiento de las normas y políticas de seguridad para el uso y salvaguarda de los equipos e instalaciones de cómputo, telecomunicaciones, telefonía y bancos de datos de la Comisión Nacional, así como supervisar y evaluar las acciones preventivas y correctivas en la materia;
- XVII. Diseñar los procesos operativos de esta Comisión Nacional con lo establecido en el Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Tecnologías de la Información y Seguridad de la Información;
- XVIII. Coadyuvar con el diseño y desarrollo del sitio web de la Comisión Nacional de acuerdo a los lineamientos que señale la Coordinación de Comunicación Social de la Presidencia;
- XIX. Administrar los sitios electrónicos de la Comisión Nacional, dentro de la red mundial de información (Intranet/Internet), en coordinación con las Unidades Administrativas responsables de los contenidos;
- XX. Proponer la elaboración de convenios de colaboración e intercambio tecnológico a nivel de dependencias federales con la finalidad de optimizar y homologar el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones;

- XXI.** Actuar como enlace con las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal en la generación y uso de Datos Abiertos de la Comisión Nacional;
- XXII.** Coordinar las acciones para cumplir con la normativa en materia de Datos Abiertos;
- XXIII.** Coordinar la actuación del Grupo de Trabajo Institucional de Datos Abiertos de la Comisión Nacional, de conformidad con la normativa aplicable;
- XXIV.** Dictaminar técnicamente sobre las solicitudes de adquisición de bienes o contratación de servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones que requieran las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional, y
- XXV.** Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas, así como aquellas funciones que les encomiende el superior jerárquico por escrito.

### **TÍTULO TERCERO ÓRGANOS COLEGIADOS**

#### **CAPÍTULO I DE LOS CONSEJOS CONSULTIVOS**

**Artículo 47.-** El Consejo Consultivo Nacional y los Consejos Consultivos Regionales, Estatales o Locales estarán integrados y funcionarán en los términos establecidos por la Ley. El Consejo Consultivo Nacional sesionará por lo menos dos veces al año; los Consejos Consultivos Regionales, Estatales o Locales que en su caso instale la Junta, sesionarán por lo menos una vez al año.

**Artículo 48.-** El Consejo Consultivo Nacional será presidido por el Presidente, fungiendo como Secretario Técnico el Titular de la Secretaría de la Junta, quien será suplido en sus ausencias por el Titular de la Prosecretaría de la Junta.

Los Consejos Consultivos Regionales podrán ser presenciales o a través de medios electrónicos y estarán presididos por el Vicepresidente de Atención a Usuarios de la Comisión Nacional y/o los Directores Generales de Atención a Usuarios, quienes serán asistidos por el Titular de la Unidad de Atención a Usuarios, quien actuará como Secretario Técnico.

En cada sesión del Consejo Consultivo Nacional se levantará un acta que autorizarán el Presidente y el Secretario Técnico del Consejo Consultivo, en donde se establecerá con claridad y precisión, los acuerdos y recomendaciones adoptadas.

**Artículo 49.-** Los Secretarios Técnicos de los Consejos Consultivos tendrán las siguientes atribuciones:

- I.** Enviar a los miembros de los Consejos Consultivos la convocatoria, el orden del día y la carpeta que contenga la información y documentación necesarias que permitan el conocimiento de los asuntos que serán tratados en la sesión correspondiente, con una antelación no menor a siete días hábiles a la celebración de la sesión;
- II.** Llevar un registro de los acuerdos tomados en las sesiones, dando seguimiento a los mismos;
- III.** Informar a los miembros de los Consejos Consultivos sobre el estado que guardan los acuerdos tomados;
- IV.** Expedir y certificar las constancias que las autoridades competentes le requieran en ejercicio de sus atribuciones, así como las que le sean solicitadas de conformidad a la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública;
- V.** Rendir periódicamente informes al presidente del Consejo Consultivo, respecto del seguimiento que se dé a la ejecución de los acuerdos emitidos por los mismos;
- VI.** Realizar las tareas que le encomiende el Consejo Consultivo, y
- VII.** Las demás que expresamente les asignen los Consejos Consultivos.

**Artículo 50.-** El Vicepresidente de Atención a Usuarios informará al Consejo Consultivo Nacional acerca de los asuntos y propuestas que por su importancia así lo ameriten y que se apeguen a lo dispuesto en el artículo 35 de la Ley.

**Artículo 51.-** Los Secretarios Técnicos podrán invitar a las sesiones de trabajo de los Consejos Consultivos a los representantes de las asociaciones de Instituciones Financieras, de las organizaciones de

Usuarios y demás personas directamente vinculadas con los temas de las sesiones, quienes acudirán a las sesiones con voz, pero sin voto. Sesionarán en el domicilio que determinen los Secretarios Técnicos de los Consejos Consultivos y lo harán también cuantas veces sea necesario a solicitud de su Presidente.

**Artículo 52.-** Las sesiones de los Consejos Consultivos sólo podrán celebrarse con la asistencia de la mitad más uno de sus integrantes, entre los cuales deberán estar necesariamente el presidente del Consejo Consultivo o el Secretario Técnico.

**Artículo 53.-** El Secretario Técnico acordará con el Presidente del Consejo Consultivo el tema o temas de la materia o materias que deban tratarse en las sesiones. Los temas presentados ante el Consejo estarán sustentados en los análisis cuantitativos y cualitativos que sean necesarios, así como por los aspectos normativos y legales que correspondan. El Secretario Técnico preparará la información documental respectiva.

**Artículo 54.-** En cada sesión de los Consejos Consultivos se levantará un acta que autorizarán el Presidente del Consejo Consultivo y el Secretario Técnico del mismo, en donde se establecerán con claridad y precisión los acuerdos y recomendaciones adoptadas, consignándose los nombres y cargo de los asistentes.

El registro y seguimiento de los acuerdos de los Consejos Consultivos estará a cargo de los Secretarios Técnicos y corresponderá al Presidente del Consejo Consultivo ordenar y vigilar su oportuno cumplimiento.

**Artículo 55.-** Los Consejos Consultivos conocerán de los impedimentos que tengan sus miembros para deliberar, resolver y votar asuntos concretos, debiendo el interesado exponer las razones por las cuales se encuentra impedido para participar en la sesión en la cual haya de discutirse el asunto en cuestión.

El impedimento legal será analizado y resuelto desde luego por el Consejo Consultivo, previa deliberación de los demás miembros presentes.

## **CAPÍTULO II DE LOS COMITÉS**

**Artículo 56.-** El Comité de Dictámenes será un órgano colegiado que conocerá y, en su caso, aprobará los acuerdos de trámite que contengan el dictamen o el título ejecutivo no negociable establecido en el primer y segundo párrafos del artículo 68 Bis de la Ley.

**Artículo 57.-** El Comité de Condonación de Multas será un órgano colegiado que conocerá sobre las solicitudes de condonación de multas presentadas por las Instituciones Financieras y dictaminará sobre la procedencia de las mismas para, en su caso, someterlas a consideración del Presidente y a la aprobación de la Junta.

**Artículo 58.-** El Comité de Acciones Colectivas será un órgano colegiado que analizará la procedencia, determinará la estrategia y aprobará los asuntos en los que se ejercitarán las acciones colectivas de los Usuarios, considerando los alcances jurídicos, políticos y sociales, así como su impacto en el desarrollo del Sistema Financiero Mexicano.

**Artículo 59.-** El Comité de Supervisión será un órgano colegiado que se encargará de coordinar las acciones de supervisión conferidas a la Comisión Nacional.

**Artículo 60.-** El Comité de Abstención de Sanciones será un órgano colegiado que se encargará de evaluar la justificación y, en su caso, aprobar la procedencia de abstenerse de sancionar a las Instituciones Financieras por infracciones a la normativa respecto de la cual compete a esta Comisión Nacional sancionar.

**Artículo 61.-** El Comité de Asuntos Trascendentes será un órgano colegiado que se encargará de conocer y emitir opinión respecto a la admisión a trámite de las reclamaciones que sean presentadas en contra de las Instituciones Financieras, que se determinen trascendentes.

**Artículo 62.-** El Comité de Procedencia será un órgano colegiado que conocerá y, en su caso, aprobará la procedencia de las solicitudes de defensoría legal gratuita y asistencia jurídica.

**Artículo 63.-** La Comisión Nacional, previa autorización de la Junta, deberá constituir todos aquellos Comités que se deriven de otras leyes u ordenamientos aplicables.

**Artículo 64.-** Los Comités se conformarán y regirán bajo los lineamientos que para tal efecto emita la Junta.



**TÍTULO CUARTO**  
**CAPÍTULO ÚNICO**  
**DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL**

**Artículo 65.-** La Comisión Nacional contará con un Órgano Interno de Control, cuyo titular será designado en los términos del artículo 37, fracción XII de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y el Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública, que en el ejercicio de sus atribuciones se auxiliará de las Unidades Administrativas que determinen dichas disposiciones.

**TÍTULO QUINTO**  
**CAPÍTULO ÚNICO**  
**DE LAS SUPLENCIAS**

**Artículo 66.-** En sus ausencias, el Presidente será suplido por los Vicepresidentes, según la materia de su competencia.

En los juicios de amparo o, en general, en cualquier otro procedimiento jurisdiccional o contencioso administrativo, inclusive en materia laboral, el Presidente será suplido por el Vicepresidente Jurídico, por el Director General de Servicios Legales o por el Director Contencioso, indistintamente.

Los Vicepresidentes serán suplidos en sus ausencias por los Directores Generales, o en su caso por los Directores de su adscripción, en los asuntos de su respectiva competencia y que estos mismos designen por escrito o por el designado por el superior jerárquico del servidor público ausente.

En ausencia de los Directores Generales, éstos serán suplidos por los Directores, o Subdirectores de su adscripción en el ámbito de su respectiva competencia y que estos mismos designen por escrito o por el designado por el superior jerárquico del servidor público ausente.

En ausencia de los Directores, éstos serán suplidos, indistintamente, por los Subdirectores o Jefes de Departamento de su adscripción y que estos mismos designen por escrito o por el designado por el superior jerárquico del servidor público ausente.

Cuando los Vicepresidentes sean señalados como autoridades responsables en los juicios de amparo o, en general, en cualquier procedimiento jurisdiccional o contencioso administrativo, inclusive laboral, serán suplidos por el Vicepresidente Jurídico, por el Director General de Servicios Legales o por el Director Contencioso, indistintamente.

El titular de la Secretaría de la Junta será suplido por el titular de la Prosecretaría.

En sus ausencias, los Titulares de las Unidades de Atención a Usuarios, serán suplidos por los servidores públicos de nivel inmediato inferior de su adscripción, quienes en su ausencia, serán suplidos por sus inmediatos inferiores.

Las ausencias del Titular del Órgano Interno de Control, así como las de los titulares de las áreas que lo integran, serán suplidas conforme a lo previsto en el Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública.

Los demás servidores públicos serán suplidos en sus ausencias por los servidores públicos inmediatos inferiores que de ellos dependan.

**TRANSITORIOS**

**Primero.** El presente Estatuto Orgánico entrará en vigor al siguiente día de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

**Segundo.** Se abroga el Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, publicado en el Diario Oficial de la Federación del 16 de julio de 2010.

**Tercero.** Las referencias que se hagan y las atribuciones que se otorgan en decretos, reglamentos, acuerdos, reglas, manuales y demás disposiciones administrativas, a las Unidades Administrativas de la Comisión que cambian de denominación por virtud del presente ordenamiento, se entenderán hechas o conferidas a las Unidades Administrativas que resulten competentes conforme al mismo.

**Cuarto.** Las Delegaciones a que hace referencia la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, para efectos del presente Estatuto serán las Unidades de Atención a Usuarios, por lo que cualquier referencia a las Delegaciones Regionales, Estatales o Locales, y a las Subdelegaciones, deberán entenderse hechas a las Direcciones de Control y Supervisión y a las Unidades de Atención a Usuarios, de acuerdo a la competencia otorgada a cada una en este Estatuto.

**Quinto.** Las actuaciones que hayan sido iniciadas por las Unidades Administrativas previstas en el Estatuto Orgánico que deja de tener vigencia serán concluidas por aquellas áreas a las cuales este ordenamiento les otorga las atribuciones correspondientes.

**Sexto.** Continuarán en vigor las disposiciones, acuerdos y demás normatividad que hayan sido expedidos por la Comisión, así como los demás instrumentos jurídicos que actualmente se encuentren vigentes en lo que no se opongan a las disposiciones del presente ordenamiento.

**Séptimo.** La Comisión Nacional tendrá un plazo de hasta 180 días naturales contados a partir de la entrada en vigor de este ordenamiento para la constitución de los Comités de Asuntos Trascendentes y de Procedencia.

Atentamente,

Ciudad de México, a 03 de julio de 2019.- El Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, **Óscar Rosado Jiménez**.- Rúbrica.

**(R.- 483608)**