

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

ACUERDO por el que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros hace del conocimiento del público en general, la suspensión de los términos y plazos, así como la atención presencial en la Unidad de Atención a Usuarios Occidente 1, ubicada en el Estado de Baja California, por el periodo comprendido entre el 05 y el 16 de enero de 2026.

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Hacienda.- Secretaría de Hacienda y Crédito Público.- Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

OSCAR ROSADO JIMÉNEZ, Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), con fundamento en lo dispuesto por los artículos 59, fracciones I y V de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales; 28 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 5°, 7°, segundo párrafo, 16 y 26, fracciones I y XX de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y 11, primer párrafo del Estatuto Orgánico de la CONDUSEF, y

CONSIDERANDO

Que la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos consagra el principio de seguridad jurídica que deben tener los particulares frente a las actuaciones de la autoridad, por lo que es fundamental brindar certeza en los procedimientos realizados por la CONDUSEF en ejercicio de sus atribuciones.

Que la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito, la Ley de Instituciones de Crédito, la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia y la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, establecen los términos y plazos en los que la CONDUSEF debe substanciar los procedimientos administrativos de su competencia, así como en los que los usuarios de servicios financieros y las instituciones financieras pueden presentar promociones, solicitudes o recibir notificaciones y tratándose de las instituciones financieras cumplir con las obligaciones previstas en la citada normatividad, cuya supervisión está a cargo de esta Comisión Nacional. Asimismo, que dentro de dichos plazos y términos no se deben considerar los días inhábiles.

Que el artículo 28 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, establece que las actuaciones y diligencias administrativas se practicarán en días y horas hábiles; que no se considerarán días hábiles aquellos que se hagan del conocimiento público mediante acuerdo del titular de la Dependencia respectiva, que se publicará en el Diario Oficial de la Federación; y que los términos podrán suspenderse por causa de fuerza mayor o caso fortuito, debidamente fundado y motivado.

Que la Vicepresidencia de Atención a Usuarios e Instituciones Financieras de la CONDUSEF, informó que derivado del cambio de domicilio de la Unidad de Atención a Usuarios Occidente 1 con sede en el Estado de Baja California y a fin de concluir las acciones que ello implica, es necesario suspender la atención presencial en las instalaciones de dicha Unidad por el periodo comprendido entre el 05 y el 16 de enero de 2026, no obstante durante el periodo comprendido entre el 12 y 16 de enero de 2026 podrán desahogarse los procedimientos que se llevan a cabo por vía remota a través de la página de Internet de la CONDUSEF mediante el uso de la plataforma de Queja Electrónica, así como las audiencias de conciliación telefónicas y remotas.

Que con el fin de brindar certeza y seguridad jurídica tanto a los usuarios de servicios financieros, como a las instituciones financieras que tienen asuntos en trámite ante la Unidad de Atención a Usuarios Occidente 1 con sede en el Estado de Baja California, así como al público en general, resulta necesario que esta Comisión Nacional haga del conocimiento que suspenderá la atención presencial, así como los términos y plazos referentes a los procedimientos administrativos que se realizan y desahogan ante la citada Unidad de Atención a Usuarios, por lo que he tenido a bien expedir el siguiente:

**ACUERDO POR EL QUE LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS
USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS HACE DEL CONOCIMIENTO DEL PÚBLICO EN GENERAL,
LA SUSPENSIÓN DE LOS TÉRMINOS Y PLAZOS, ASÍ COMO LA ATENCIÓN PRESENCIAL EN LA
UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS OCCIDENTE 1, UBICADA EN EL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA,
POR EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 05 Y EL 16 DE ENERO DE 2026**

ARTÍCULO PRIMERO. Para efectos de los actos y procedimientos administrativos que en ejercicio de sus atribuciones realizan y se desahogan ante la Unidad de Atención a Usuarios Occidente 1 de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, con sede en el Estado de Baja California, en términos de las disposiciones contenidas en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito, la Ley de Instituciones de Crédito, la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia y la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, se considerarán como inhábiles para todos los efectos legales los días comprendidos entre el 05 y el 16 de enero de 2026, por lo que dichos días no se computarán en los términos y plazos legales correspondientes.

Quedan exceptuados de lo dispuesto en este artículo, los procedimientos que se llevan a cabo en el periodo comprendido entre el 12 y el 16 de enero de 2026, por vía remota a través de la página de Internet de la CONDUSEF mediante el uso de la plataforma de Queja Electrónica, así como las audiencias de conciliación telefónicas y remotas.

ARTÍCULO SEGUNDO. Se suspende la atención presencial a usuarios de servicios financieros y representantes de las instituciones financieras en la Unidad de Atención a Usuarios Occidente 1, con sede en el Estado de Baja California, durante el periodo comprendido entre el 05 y el 16 de enero de 2026.

No obstante, durante dicho periodo los usuarios de servicios financieros podrán iniciar trámites y dar seguimiento a los procedimientos que se llevan a cabo ante la CONDUSEF por vía remota, así como solicitar asesoría, a través de los distintos medios que se señalan en el portal de internet de la CONDUSEF <https://www.condusef.gob.mx>.

ARTÍCULO TERCERO. Las actuaciones, requerimientos, solicitudes o promociones realizadas durante el periodo comprendido entre el 05 y el 16 de enero de 2026, ante la Unidad de Atención a Usuarios Occidente 1, con sede en el Estado de Baja California, se entenderán realizadas hasta el día hábil siguiente, con excepción de lo previsto en el segundo párrafo del artículo primero.

TRANSITORIOS

PRIMERO. El presente Acuerdo entrará en vigor el día 05 de enero de 2026.

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

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

Atentamente,

Ciudad de México, a 05 de enero de 2026.- Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, **Oscar Rosado Jiménez**.- Rúbrica.