

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 los días 08 y 09 de diciembre de 2025, para efectos de los actos y procedimientos administrativos substanciados por la Comisión Nacional.

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; 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

- I. 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.
- II. 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.
- III. Que para la realización de trámites o peticiones vinculados con atención a usuarios de servicios financieros, el cumplimiento de obligaciones y la atención de requerimientos relacionados con los procedimientos que se llevan a cabo ante esta Comisión Nacional, los usuarios de servicios financieros y las instituciones financieras tienen a su disposición diversos sistemas y canales de comunicación, a fin de que, vía remota, por cualquier otro medio que tenga implementado la Comisión Nacional, los usuarios de servicios financieros presenten y den seguimiento a sus asuntos y las instituciones financieras den cumplimiento a sus obligaciones y atiendan los requerimientos que les formule la Comisión Nacional. Del mismo modo la Comisión Nacional utiliza dichos sistemas para la atención personal, vía electrónica y telefónica, que se brinda a los usuarios de servicios financieros y a las instituciones financieras.
- IV. 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.

- V. Que la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones informó que el 07 de diciembre de 2025 se produjo un corte de energía eléctrica no controlado en las instalaciones centrales de la CONDUSEF, que afectó el correcto funcionamiento de los sistemas que utiliza la Comisión Nacional.
- VI. 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 CONDUSEF, así como al público en general, respecto de los días en que no corren los plazos y términos referentes a los procedimientos administrativos correspondientes, 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 LOS DÍAS 08 Y 09 DE DICIEMBRE DE 2025,
PARA EFECTOS DE LOS ACTOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS SUBSTANCIADOS
POR LA COMISIÓN NACIONAL**

ARTÍCULO PRIMERO.- Para efectos de los actos y procedimientos administrativos que en ejercicio de sus atribuciones realizan las distintas unidades administrativas de la CONDUSEF, se considerarán como inhábiles los días 08 y 09 de diciembre de 2025, por lo que se suspende el computo de los plazos y términos, respecto de aquellos previstos 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, con los usuarios de servicios financieros y las instituciones financieras.

Quedan exceptuadas las asesorías técnico-jurídicas que se proporcionen o se lleven a cabo en las Unidades de Atención a Usuarios de la Comisión Nacional, así como en el Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos, durante el periodo señalado en el primer párrafo de este artículo.

ARTÍCULO SEGUNDO.- La suspensión señalada en el artículo Primero del presente Acuerdo será aplicable a cualquier trámite o solicitud presentados en los sistemas de la Comisión Nacional o por cualquier medio o canal que tenga implementado para mantener comunicación con los usuarios de servicios financieros y las instituciones financieras.

Las solicitudes, escritos, trámites o promociones ingresados los días 08 y 09 de diciembre de 2025 a través de la oficialía de partes de la Comisión Nacional, así como en los sistemas de la Comisión Nacional o por cualquier medio o canal que tenga implementado para mantener comunicación con los usuarios de servicios financieros y las instituciones financieras, se tendrán por presentados el 10 de diciembre de 2025.

TRANSITORIOS

PRIMERO. El presente Acuerdo entrará en vigor el día 08 de diciembre de 2025.

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 08 de diciembre de 2025.- Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, **Oscar Rosado Jiménez**.- Rúbrica.