

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

**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.- Secretaría de Hacienda y Crédito Público.- Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

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

LUIS ALBERTO PAZOS DE LA TORRE, 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 18 de enero de 1999, se publicó en el Diario Oficial de la Federación la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, que encomienda a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, organismo público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propios, la protección y defensa de los derechos e intereses de los Usuarios de servicios financieros;
- II.- Que, con fechas 22 de febrero de 2002; 22 de diciembre de 2005 y 4 de octubre de 2007, se publicaron en el Diario Oficial de la Federación, los Estatutos Orgánicos que, en su momento, rigieron a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros;
- III.- Que, el 25 de junio de 2009, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el "Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley de Instituciones de Crédito, la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros";
- IV.- Que, en virtud de las reformas señaladas en el considerando anterior, se hace necesario contar con una nueva estructura orgánica para la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, que le permita dar cumplimiento a sus nuevas atribuciones;
- V.- Que, mediante acuerdo CONDUSEF/JG/65/08 del 26 de mayo de 2010, la Junta de Gobierno de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros aprobó el Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

En cumplimiento al acuerdo referido en el punto V de los presentes considerandos, se ordena la publicación en el Diario Oficial de la Federación del:

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

#### TITULO PRIMERO DE LA ORGANIZACION

#### CAPITULO 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;
- II. Delegación, en singular o plural, a la Unidad Administrativa desconcentrada de la Comisión Nacional.

## **CAPITULO II DE LA ESTRUCTURA ORGANICA**

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

- I.** Junta de Gobierno
  - a)** Secretaría de la Junta, y
  - b)** Prosecretaría de la Junta.
- II.** Presidencia
  - a)** Secretaría Técnica.
- III.** Vicepresidencias
  - a)** Técnica;
  - b)** Jurídica;
  - c)** De Delegaciones, y
  - d)** De Planeación y Administración.
- IV.** Direcciones Generales
  - a)** De Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo;
  - b)** De Educación Financiera;
  - c)** De Evaluación y Vigilancia;
  - d)** De Dictaminación y Supervisión;
  - e)** De Defensoría, Interventoría y Consultiva;
  - f)** De Servicios Legales;
  - g)** De Delegaciones Centro-Occidente;
  - h)** De Delegaciones Norte-Sur;
  - i)** De Bienes y Servicios;
  - j)** De Personal y Organización, y
  - k)** De Planeación.
- V.** Direcciones
  - a)** De Valuación y Desarrollo Financiero;
  - b)** De Desarrollo y Evaluación del Proceso Operativo;
  - c)** De Información y Desarrollo Estadístico;
  - d)** De Análisis de Servicios y Productos Financieros;
  - e)** De Comunicación Social;
  - f)** De Promoción y Desarrollo Educativo;
  - g)** De Evaluación de Productos de Crédito y Captación;
  - h)** De Evaluación de Productos de Seguros, Fianzas y Ahorro;
  - i)** De Vigilancia, Cumplimiento y Enlace con Autoridades;
  - j)** De Dictaminación;
  - k)** De Verificación, Control Normativo y Unidades Especializadas;
  - l)** Consultiva;
  - m)** De Defensa a Usuarios;
  - n)** De Interventoría y Asuntos Penales;
  - ñ)** De Arbitraje y Sanciones;
  - o)** Contenciosa;
  - p)** De Disposiciones, Convenios y Contratos;

- q) De Recursos de Revisión;
  - r) Enlace y Análisis Regional Centro-Occidente;
  - s) Enlace y Análisis Regional Norte-Sur;
  - t) De Adquisiciones;
  - u) De Gestión y Control Documental;
  - v) De Servicios Generales;
  - w) De Administración de Personal;
  - x) De Desarrollo de Personal;
  - y) De Finanzas, y
  - z) De Programación y Control.
- VI.** Delegaciones, que podrán ser Regionales, Estatales o Locales.
- VII.** Organos colegiados:
- a) Consejo Consultivo Nacional;
  - b) Consejos Consultivos Regionales, Estatales y Locales;
  - c) Comité de Dictámenes;
  - d) Comité de Condonación de Multas;
  - e) Los demás Comités previstos en otras leyes.

La Comisión Nacional contará con un Organo Interno de Control, que se regirá conforme al artículo 42 del presente Estatuto Orgánico.

**Artículo 4.-** Se adscriben a la Presidencia: la Secretaría Técnica, las Vicepresidencias Técnica, Jurídica, de Delegaciones y de Planeación y Administración;

- I.** A la Vicepresidencia Técnica, las Direcciones Generales de:
  - a) Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo;
  - b) Educación Financiera, y
  - c) Evaluación y Vigilancia.
- II.** A la Vicepresidencia Jurídica, las Direcciones Generales de:
  - a) Dictaminación y Supervisión;
  - b) Defensoría, Interventoría y Consultiva, y
  - c) Servicios Legales.
- III.** A la Vicepresidencia de Delegaciones, las Direcciones Generales de:
  - a) Delegaciones Centro-Occidente, y;
  - b) Delegaciones Norte-Sur.
- IV.** A la Vicepresidencia de Planeación y Administración, las Direcciones Generales de:
  - a) Bienes y Servicios;
  - b) Personal y Organización, y
  - c) Planeación.
- V.** Las Delegaciones se adscriben de la siguiente manera:
  - a) A la Dirección General de Delegaciones Norte-Sur: Baja California, Baja California Sur, Campeche, Chiapas, Chihuahua, Ciudad Juárez, Guerrero, Nuevo León, Oaxaca, Quintana Roo, Sinaloa, Sonora, Tabasco, Tamaulipas, Veracruz y Yucatán.
  - b) A la Dirección General de Delegaciones Centro-Occidente: Aguascalientes, Coahuila, Colima, Durango, Estado de México, Guanajuato, Hidalgo, Jalisco, Metropolitana Central, Metropolitana Norte, Metropolitana Sur, Metropolitana Oriente, Michoacán, Morelos, Nayarit, Puebla, Querétaro, San Luis Potosí, Tlaxcala y Zacatecas.

**TITULO SEGUNDO**  
**DE LAS ATRIBUCIONES**  
**CAPITULO I**  
**DE LA JUNTA DE GOBIERNO**

**Artículo 5.-** La Junta se integrará y funcionará de acuerdo a lo previsto en los artículos 17, 18, 19, 20 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 las dependencias y/o entidades federales, así como aquellas personas del sector público o privado de las que se requiera su asistencia debido a la naturaleza o relevancia de los asuntos a tratar.

**Artículo 6.-** 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 un registro de los acuerdos tomados en las sesiones de la Junta, comunicándolos al Presidente para su ejecución, dando seguimiento a los mismos;
- III. Informar a los miembros de la Junta 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 Gubernamental;
- V. Rendir periódicamente informes al Presidente de la Junta, respecto del seguimiento que se dé a la ejecución de los acuerdos emitidos;
- VI. Presentar a la Junta la información que sea solicitada por los Comisarios Públicos;
- VII. Realizar las tareas que le encomienden el Consejo Consultivo Nacional y/o el Consejo de Pensiones a que se refiere la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, y
- VIII. Las demás que expresamente le asigne la Junta.

**Artículo 7.-** Corresponde a la Prosecretaría 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 del presidente de la Junta y de la Secretaría de la misma;
- IV. Elaborar el registro de acuerdos, compilando 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. Colaborar con el Consejo Consultivo Nacional y/o el Consejo de Pensiones regulado en la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro;
- VII. Auxiliar a la Secretaría de la Junta en el ejercicio de sus atribuciones, y
- VIII. Las demás que expresamente le asigne la Junta o la Secretaría de la misma.

**Artículo 8.-** Los miembros de la Junta deliberarán libremente y podrán hacer constar en actas, de manera textual, su 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 9.-** En cada sesión de la Junta, se levantará un acta que autorizarán el Presidente y la Secretaría de la misma, en donde se establecerá con claridad y precisión, los acuerdos y recomendaciones adoptadas.

Los acuerdos de la Junta serán ejecutivos y corresponderá al Presidente ordenar y vigilar su oportuno cumplimiento.

## **CAPITULO II DE LA PRESIDENCIA**

**Artículo 10.-** 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 el apoyo de una Secretaría Técnica, que tendrá las funciones que aquél establezca.

**Artículo 11.-** El Presidente efectuará las designaciones y nombramientos de representantes ante las autoridades y organismos 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 funciones que 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.

## **CAPITULO III DE LAS VICEPRESIDENCIAS**

**Artículo 12.-** 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. Ejercer en forma directa las atribuciones que sean competencia de las unidades administrativas a su cargo;
- VI. Acordar con los Directores Generales 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;
- VII. Definir, en conjunto con sus similares, los criterios de coordinación entre sus unidades administrativas;
- VIII. Someter a consideración de sus similares, aquellos asuntos de su competencia que les sean comunes;
- IX. Concertar y celebrar, previo acuerdo con el Presidente, en el ámbito de su competencia, convenios con las Instituciones Financieras, autoridades federales o locales, asociaciones, organismos u otras agrupaciones y participar en foros nacionales e internacionales para dar cumplimiento al objeto de la Ley;
- X. Notificar y ejecutar los acuerdos de la Junta, previa orden del Presidente;
- XI. Informar a la Secretaría respecto de los asuntos concretos que ésta solicite;
- XII. Desempeñar las comisiones y demás funciones que les encomiende en forma directa el Presidente;

- XIII. Nombrar y remover al personal adscrito a su unidad administrativa, y
- XIV. 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.

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

#### **CAPITULO IV DE LAS DIRECCIONES GENERALES**

**Artículo 13.-** 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 criterios de actuación a seguir en el desempeño del personal de la Comisión Nacional, 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 administrativas desconcentradas de la Comisión Nacional;
- VII. Acordar y resolver los asuntos de la competencia de las áreas administrativas a su cargo;
- VIII. Coordinarse con las demás unidades administrativas de la Comisión Nacional para el mejor ejercicio de las funciones que les son atribuidas;
- IX. Expedir copia certificada de las constancias de los expedientes relativos a los asuntos de su competencia, previo pago de su costo cuando así proceda, así como las que les sean solicitadas de conformidad con la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental u otras disposiciones aplicables;
- X. Gestionar ante las autoridades competentes la celebración de convenios de colaboración, previa autorización de la Dirección General de Servicios Legales, y
- XI. Las demás que, en el ámbito de sus respectivas competencias, se deriven de las disposiciones aplicables o les sean atribuidas o delegadas.

Sin perjuicio del ejercicio directo de las atribuciones conferidas a cada uno de los directores generales, los directores de Área, Delegados, subdirectores, Subdelegados, jefes de departamento y, en su caso, defensores, conciliadores, dictaminadores, Verificadores, Abogados, notificadores, especialistas, analistas y demás servidores públicos de su adscripción podrán coadyuvar en el ejercicio de las mismas.

Con excepción de las fracciones I, III, IV y VI anteriores, los delegados, en el ámbito de su competencia, tendrán las atribuciones señaladas en el presente artículo.

**Artículo 14.-** Corresponde a la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo, el ejercicio de las siguientes atribuciones:

- I. Actuar como enlace con las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal en asuntos relacionados con el ejercicio de sus atribuciones, en coordinación con la Dirección General de Servicios Legales;
- II. 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;
- III. Solicitar a las Instituciones Financieras y a las autoridades correspondientes, la información y documentación necesarias para el ejercicio de sus atribuciones, en términos de lo dispuesto por el artículo 12 de la Ley y demás disposiciones legales aplicables;
- IV. Remitir a la Dirección General de Servicios Legales, en un plazo que no excederá de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a aquél en que haya tenido conocimiento de la infracción de que se trate, los casos en los que presuntamente 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. Emitir, 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;
- VI. 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;
- VII. Desarrollar las herramientas técnico financieras que permitan conocer a los Usuarios las características y funcionamiento de los productos y servicios que ofrecen las Instituciones Financieras;
- VIII. Elaborar el análisis e investigaciones del sector, para el desarrollo de las herramientas de 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;
- IX. Llevar el Registro de Comisiones Vigentes que cobren las Instituciones Financieras;
- X. Desarrollar, administrar y actualizar el registro de tarifas de seguros básicos;
- XI. 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;
- XII. Solicitar al Banco de México evalúe si existen o no condiciones razonables de competencia en materia de comisiones;
- XIII. Formular observaciones a la aplicación de las comisiones que cobren las sociedades financieras de objeto múltiple, entidades no reguladas, conforme a las disposiciones legales aplicables;
- XIV. Vigilar el comportamiento de las comisiones o cargos máximos y mínimos que cobren las sociedades financieras de objeto múltiple, entidades no reguladas, por las operaciones y servicios que presten, para darlos a conocer al público en general;
- XV. 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;
- XVI. Elaborar y presentar sobre bases estadísticas, informes para la Junta, 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, fungiendo, para este fin, como unidad concentradora de esta información;
- XVII. Elaborar los índices sobre las reclamaciones más recurrentes que se presenten ante la Comisión Nacional sobre los servicios y productos que ofrecen las Instituciones Financieras;
- XVIII. 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;
- XIX. Establecer los criterios para evaluar la información que reporten las áreas de atención a Usuarios, respecto de los servicios proporcionados por la Comisión Nacional a los mismos;
- XX. Proporcionar información sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención;
- XXI. Formular, desarrollar, implementar y actualizar los procesos de atención a Usuarios y manuales de procedimientos correspondientes, en coordinación con las unidades administrativas correspondientes, turnándolos a la Dirección General de Personal y Organización para su registro y difusión;

- XXII.** Diseñar, desarrollar, administrar, actualizar y optimizar los sistemas y herramientas automatizados que soportan las operaciones de las áreas técnicas y de atención a Usuarios, así como capacitar al personal que los aplique;
- XXIII.** Elaborar y actualizar los manuales de usuario de sistemas y herramientas automatizados correspondientes;
- XXIV.** Definir parámetros y estándares, así como establecer mecanismos para evaluar los procesos de atención a Usuarios;
- XXV.** Instrumentar los sistemas de soporte a los procesos estadísticos y de evaluación de información;
- XXVI.** 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;
- XXVII.** Coadyuvar con la Dirección General de Dictaminación y Supervisión en el desarrollo de los sistemas automatizados para la comunicación con las Unidades Especializadas, implementando su funcionamiento en las Instituciones Financieras conforme a lo establecido en el artículo 50 bis, fracción V, de la Ley;
- XXVIII.** Recibir el aviso de constitución de las Instituciones Financieras 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, y
- XXIX.** 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.

Las atribuciones establecidas en el presente artículo serán ejercidas directamente por el Director General o por los Directores de su adscripción, según el ámbito de su competencia: el de Valuación y Desarrollo Financiero, las contenidas en las fracciones I a XIV; el de Información y Desarrollo Estadístico, las contenidas en las fracciones I a IV y XV a XX, y el de Desarrollo y Evaluación del Proceso Operativo, las contenidas en las fracciones I a IV y XXI a XXIX.

**Artículo 15.-** Corresponde a la Dirección General de Educación Financiera, el ejercicio de las siguientes atribuciones:

- I.** Actuar como enlace con las instituciones financieras, dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, en asuntos relacionados con el ejercicio de sus atribuciones;
- II.** Hacer del conocimiento del público en general, las características de los productos y servicios que ofrecen las instituciones financieras que operan en el país, a fin de promover el desarrollo de una cultura financiera;
- III.** Publicar cuadros comparativos sobre los precios y comisiones que se cargan al Usuario por los diferentes productos y servicios financieros;
- IV.** Realizar y publicar investigaciones y estudios comparativos sobre diferentes productos o servicios del sector financiero, la protección a los Usuarios y la educación financiera;
- V.** Analizar los productos y servicios financieros existentes en el mercado nacional, con la finalidad de diseñar, y en su caso, desarrollar, en conjunto con la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo, las herramientas que permitan conocer a los Usuarios sus características y funcionamiento;
- VI.** Diseñar y realizar o, en su caso, contratar y coordinar la ejecución de encuestas y estudios de opinión sobre diferentes temas relacionados con el sector financiero, protección de los Usuarios y educación financiera;
- VII.** Desarrollar y, en su caso, coadyuvar junto con otras instituciones en la realización de acciones o proyectos que contribuyan al fomento de la cultura financiera;
- VIII.** Coordinar la promoción de la cultura financiera, a través de medios electrónicos, informáticos o impresos;
- IX.** Establecer y mantener relaciones con instituciones educativas, financieras, medios de comunicación, autoridades y organismos públicos y privados, con la finalidad de fomentar la cultura financiera;
- X.** Proponer a la Secretaría de Educación Pública o, en su caso, a las autoridades competentes, programas y contenidos relativos a la educación financiera;
- XI.** Planear y desarrollar el Programa anual de publicaciones de la Comisión Nacional;

- XII.** Diseñar, desarrollar, administrar y optimizar el sitio web de la Comisión Nacional, en coordinación con las áreas técnicas correspondientes;
- XIII.** Coordinar el Consejo Editorial de la revista "Proteja su Dinero";
- XIV.** Elaborar investigaciones, encuestas, entrevistas, crónicas, reportajes y otros productos periodísticos para la revista Proteja su dinero;
- XV.** Planear y coordinar la realización de la Semana Nacional de Educación Financiera;
- XVI.** Coordinar la participación de la Comisión Nacional en exhibición itinerante "Finanzas y Bienestar: el ciclo de la vida";
- XVII.** Coordinar la participación en eventos, ferias y exposiciones y seleccionar aquellas que contribuyan a la difusión de las acciones y funciones de la Comisión Nacional;
- XVIII.** Promover, en el ámbito de su competencia, la realización de foros nacionales e internacionales cuyo objeto sea acorde con el de la Comisión Nacional;
- XIX.** Planear y ejecutar los programas de difusión y comunicación social a través de diferentes medios;
- XX.** 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 del Organismo;
- XXI.** Organizar y supervisar entrevistas y conferencias de prensa, así como emitir boletines informativos en las materias competencia de la Comisión Nacional;
- XXII.** Coordinar con las diversas unidades administrativas de la Comisión Nacional, la publicación y divulgación de la información periódica que de acuerdo con sus atribuciones, les corresponda generar;
- XXIII.** Evaluar las campañas informativas de la Comisión Nacional;
- XXIV.** Intervenir en la contratación y supervisión de los prestadores de servicios necesarios para la elaboración y difusión de publicaciones institucionales, campañas informativas y cualquier otro material que contribuya al fomento de la cultura financiera;
- XXV.** 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;
- XXVI.** Distribuir libros, ordenamientos, revistas, folletos y demás publicaciones de la Comisión Nacional;
- XXVII.** Diseñar y desarrollar estrategias que permitan consolidar la imagen y posicionamiento de la Comisión Nacional, ante el público usuario, y
- XXVIII.** Optimizar el uso de las tecnologías de la información para aprovechar nuevos canales de comunicación que benefician a los Usuarios de servicios financieros.

Las atribuciones establecidas en el presente artículo serán ejercidas directamente por el Director General o por los Directores de su adscripción, según el ámbito de su competencia: el de Análisis de Servicios y Productos Financieros, las contenidas en las fracciones I a VI; el de Promoción y Desarrollo Educativo, las contenidas en las fracciones I y VII a XVIII, y el de Comunicación Social, las contenidas en las fracciones XIX a XXVIII.

**Artículo 16.-** Corresponde a la Dirección General de Evaluación y Vigilancia, el ejercicio de las siguientes atribuciones:

- I.** Llevar a cabo los programas anuales de análisis y evaluación en materia de vigilancia de los diferentes sectores y productos financieros;
- II.** Establecer los programas de transparencia financiera y calidad de la información respecto al análisis, evaluación y dictaminación de contratos de adhesión, publicidad, estados de cuenta y comprobantes de operación de las Instituciones Financieras;
- III.** 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;
- IV.** Actuar como enlace con las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal en asuntos relacionados con el ejercicio de sus atribuciones;

- V. Solicitar a las Instituciones Financieras y a las autoridades correspondientes, la información necesaria para el ejercicio de la facultad de vigilancia y las demás atribuciones conferidas a esta Dirección General por el presente Estatuto;
- VI. Remitir a la Dirección General de Servicios Legales, en un plazo que no excederá de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a aquél en que haya tenido conocimiento de la infracción de que se trate, los casos en los que presuntamente 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;
- VII. Emitir las recomendaciones correspondientes a las autoridades competentes, asociaciones e Instituciones Financieras en materia de transparencia financiera, calidad de la información, así como contratos de adhesión, publicidad, estados de cuenta, comprobantes de operación y protección a los Usuarios de servicios financieros;
- VIII. Resolver las consultas que se presenten sobre transparencia financiera y calidad de la información;
- IX. Analizar y, en su caso, proponer modificaciones a las Instituciones Financieras en los aspectos técnicos de los contratos de adhesión;
- X. Proponer modificaciones a las Instituciones Financieras en el contenido obligacional de los contratos de adhesión, previa opinión de la Dirección General de Servicios Legales;
- XI. Ordenar, previa opinión de la Dirección General de Servicios Legales, la modificación de los modelos de contratos de adhesión utilizados por las Entidades Financieras, a fin de adecuarlos a las leyes y otras disposiciones aplicables;
- XII. Ordenar, previa opinión de la Dirección General de Servicios Legales, la suspensión del uso de los modelos de contratos de adhesión utilizados por las Entidades Financieras, hasta en tanto sean modificados;
- XIII. Autorizar los contratos de adhesión que así lo requieran, 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. Revisar y, en su caso, proponer modificaciones a los 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;
- XVI. Ordenar la modificación a los estados de cuenta y comprobantes de operación 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, en términos de las disposiciones legales aplicables;
- XVII. Requerir, revisar y, en su caso, autorizar a las Instituciones Financieras la información que dirijan a los Usuarios, relativa a las características de sus operaciones activas, pasivas y de servicios;
- XVIII. Ordenar, previa opinión de la Dirección General de Servicios Legales, la suspensión de la publicidad que realicen las Entidades Financieras, cuando implique inexactitud, competencia desleal o induzca a error, o afecte los derechos de los Usuarios;
- 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. Solicitar, previa opinión de la Dirección General de Servicios Legales, 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;

- XXIII.** Fungir como Titular de la Unidad de Enlace coordinando las actividades de atención y resolución a las solicitudes de acceso a la información pública gubernamental que se reciban en la Comisión Nacional, en términos de Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental;
- XXIV.** Establecer, en coordinación con la Dirección General de Dictaminación y Supervisión, el Programa Anual de Supervisión, con base en los lineamientos que al efecto emita la Comisión Nacional;
- XXV.** Proponer a la Dirección General de Dictaminación y Supervisión, la realización de visitas de inspección especiales, así como visitas de verificación especiales;
- XXVI.** Ordenar, previa opinión de la Dirección General de Servicios Legales, las medidas preventivas y correctivas, así como los programas de cumplimiento forzoso respectivos, que deberán llevar a cabo las Instituciones Financieras, con motivo de las observaciones e irregularidades derivadas de la supervisión realizada por la Comisión Nacional;
- XXVII.** Informar a la Presidencia de la Comisión Nacional en el último mes de cada año, los resultados obtenidos en el ejercicio de la facultad de supervisión, y
- XXVIII.** Publicar, cuando se considere pertinente, los resultados de los programas de supervisión en materia de transparencia financiera.
- XXIX.** Solicitar a la Dirección General de Servicios Legales 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.

Las atribuciones establecidas en el presente artículo serán ejercidas directamente por el Director General o por los Directores de su adscripción, según el ámbito de su competencia: el de Evaluación de Productos de Crédito y Captación, las contenidas en las fracciones I, II, V a XX, XXII y XXVI y XXIX; el de Evaluación de Productos de Seguros, Fianzas y Ahorro, las contenidas en las fracciones I, II, V a XII, XV a XVIII, XX, XXII y XXIII, y el de Vigilancia, Cumplimiento y Enlace con Autoridades, las contenidas en las fracciones I, III a VII, XX, XXI, XXIV a XXVIII.

**Artículo 17.-** Corresponde a la Dirección General de Dictaminación y Supervisión el ejercicio de las siguientes atribuciones:

- I.** 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;
- II.** Coadyuvar con la Dirección General de Evaluación y Vigilancia en el establecimiento del Programa Anual de Supervisión, con base en los lineamientos que al efecto emita la Comisión Nacional;
- III.** 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;
- IV.** Solicitar a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, de conformidad con las disposiciones legales aplicables, las visitas de inspección a las Instituciones Financieras, conforme al Programa Anual de Supervisión de la Comisión Nacional;
- V.** Requerir a las Delegaciones la realización de visitas de verificación a las sociedades financieras de objeto múltiple, entidades no reguladas;
- VI.** Determinar, en coordinación con la Dirección General de Evaluación y Vigilancia, la realización de visitas de inspección especiales, así como visitas de verificación especiales;
- VII.** Investigar hechos, actos u omisiones de los cuales pueda presumirse la violación a disposiciones cuya supervisión se encuentre conferida a la Comisión Nacional;
- VIII.** Expedir y notificar los oficios de comisión para el ejercicio de las atribuciones previstas en las fracciones III y V anteriores;
- IX.** Aprobar el informe general de las visitas efectuadas por cada Verificador;
- X.** Constatar que cada Institución Financiera informe que cuenta con una Unidad Especializada de atención a los Usuarios y con personal adscrito a dicha Unidad Especializada en cada Estado de la República Mexicana donde realice operaciones, para lo cual podrá auxiliarse de las Delegaciones;

- XI.** Establecer, en coordinación con la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo, la estructura del informe trimestral de consultas y reclamaciones de las Unidades Especializadas de las Instituciones Financieras;
- XII.** Vigilar y requerir el cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 50 bis de la Ley;
- XIII.** Desechar, previo acuerdo con el Vicepresidente Jurídico, por notoriamente improcedentes las solicitudes de los acuerdos de trámite previstos en el artículo 68 Bis de la Ley, cuando no se cumplan los requisitos y cuantías establecidos en dicho precepto legal;
- XIV.** Emitir los acuerdos de trámite que contengan el dictamen o la determinación de improcedencia, previa resolución del Comité de Dictámenes;
- XV.** Administrar los sistemas empleados por las Unidades Especializadas de las Instituciones Financieras para enviar la información relativa a su constitución y el número de consultas y reclamaciones recibidas; así como capacitar al personal de las mismas en la utilización de dichos sistemas;
- XVI.** Mantener actualizado el Directorio de Unidades Especializadas de las Instituciones Financieras que tengan por objeto la atención a Usuarios y el Registro de Información de Unidades Especializadas;
- XVII.** Mantener comunicación con las Unidades Especializadas de las Instituciones Financieras que tengan por objeto la atención a Usuarios, a fin de verificar la debida atención de las consultas y reclamaciones;
- XVIII.** 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;
- XIX.** Autorizar a las Delegaciones la admisión a trámite de las reclamaciones que sean presentadas en contra de las Instituciones Financieras, así como determinar si procede ordenar la constitución e inversión de la reserva técnica de las instituciones y sociedades mutualistas de seguros, de conformidad con los criterios que establezca la Vicepresidencia Jurídica;
- XX.** Notificar los actos, acuerdos y resoluciones que se deriven de los procedimientos que le corresponda conocer y que deban hacerse del conocimiento de las partes;
- XXI.** Remitir a la Dirección General de Servicios Legales, en un plazo que no excederá de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a aquél en que haya tenido conocimiento de la infracción de que se trate, los casos en los que presuntamente 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;
- XXII.** Turnar a la Dirección General de Servicios Legales, en un plazo no mayor a cinco días hábiles, contados a partir del día siguiente a aquél en que los haya recibido, los recursos de revisión con el expediente respectivo para su substanciación, y desechar por improcedentes aquellos que se refieran a actos distintos a los que prevé el artículo 99 de la Ley; 50 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y 110 de la Ley de Instituciones de Crédito, según corresponda;
- XXIII.** Elaborar la información estadística relacionada con los servicios proporcionados conforme a sus atribuciones, para su remisión a la Dirección General de Desarrollo Financiero y Operativo;
- XXIV.** Formular, en coordinación con la Dirección General de Servicios Legales, las políticas y lineamientos que se deberán observar en relación con las funciones de la Comisión Nacional que le son atribuidas;
- XXV.** Convocar a las sesiones del Comité de Dictámenes;
- XXVI.** Fungir como Secretario del Comité a que se refiere la fracción anterior, y
- XXVII.** Enviar a la Dirección General de Evaluación y Vigilancia, con base en los lineamientos que emita la Comisión Nacional, los resultados de las acciones realizadas en ejercicio de la facultad de verificación, así como de las visitas de inspección efectuadas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Las atribuciones establecidas en el presente artículo serán ejercidas directamente por el Director General o por los Directores de su adscripción, según el ámbito de su competencia: el de Dictaminación, las contenidas en las fracciones I, XIII, XIV, XX, XXIII a XXVI, y el de Verificación, Control Normativo y Unidades Especializadas, las contenidas en las fracciones I a XII, XV a XXII, XXIV y XXVII.

Sin perjuicio de lo anterior, las atribuciones establecidas en las fracciones I, III, VII y XX, serán ejercidas igualmente por el Subdirector de Verificación o por los verificadores adscritos a esta Dirección General.

**Artículo 18.-** Corresponde a la Dirección General de Defensoría, Interventoría y 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. Procurar, proteger y representar individualmente los intereses de los Usuarios;
- III. Llevar a cabo las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan ante autoridades administrativas y jurisdiccionales en defensa de los Usuarios;
- IV. Asesorar y apoyar a los defensores de la Comisión Nacional;
- V. Supervisar y evaluar el desempeño de los defensores de la Comisión Nacional;
- VI. Brindar a los Usuarios el servicio de orientación jurídica especializada;
- VII. 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;
- VIII. Asignar defensores para la atención de los asuntos que presenten los Usuarios;
- IX. Desempeñar el servicio de defensoría legal y autorizar a las Delegaciones la prestación de dicho servicio;
- X. Dar seguimiento y emitir las observaciones que corresponda, respecto de aquellos juicios que se tramiten en las Delegaciones con motivo del servicio de defensoría legal, así como proveer lo conducente en aquellas Delegaciones que no cuenten con defensor, a fin de proporcionar dicho servicio;
- XI. Brindar a las Delegaciones asesoría en materia de asistencia jurídica penal, así como en materia de orientación jurídica especializada;
- XII. Emplear todos los medios legales existentes a fin de lograr el cumplimiento o ejecución de las sentencias que resulten favorables para los Usuarios;
- 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. Asistir a los Usuarios para demandar el cumplimiento forzoso de los convenios que den por terminado el procedimiento conciliatorio;
- XVI. Notificar los actos, acuerdos y resoluciones que se deriven de los procedimientos que le corresponda conocer y que deban hacerse del conocimiento de los Usuarios y las autoridades;
- XVII. Elaborar sinopsis de los juicios en los que se hayan obtenido sentencias favorables para los Usuarios y proponer su publicación;
- XVIII. 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 Delegaciones, la designación de Interventores se efectuará, además, en coordinación con el Vicepresidente de Delegaciones;
- XIX. Vigilar que los interventores designados por la Comisión Nacional ejerzan adecuadamente las obligaciones previstas en la Ley de Concursos Mercantiles;
- XX. 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;

- XXI.** 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;
- XXII.** Solicitar a las instituciones financieras y autoridades competentes, la información y/o documentación necesarias para desempeñar adecuadamente las funciones que le competen;
- XXIII.** Atender y resolver las consultas de las Instituciones Financieras y de los Usuarios, en coordinación con la Dirección General de Servicios Legales en materia jurídica; o bien, en coordinación con la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo en materia financiera y contable;
- XXIV.** 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;
- XXV.** 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 Delegaciones;
- XXVI.** Participar en el diseño y ejecución de los programas de capacitación permanente para los Defensores de la Comisión Nacional;
- XXVII.** Elaborar la información estadística relacionada con los servicios proporcionados conforme a sus atribuciones, para su remisión a la Dirección General de Desarrollo Financiero y Operativo;
- XXVIII.** Remitir a la Dirección General de Servicios Legales, en un plazo que no excederá de 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a aquél en que haya tenido conocimiento de la infracción de que se trate, los casos en los que presuntamente 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.
- XXIX.** Formular, en coordinación con la Dirección General de Servicios Legales, las políticas y lineamientos que se deberán observar en relación con las funciones de la Comisión Nacional que le son atribuidas, y
- XXX.** Denunciar ante las autoridades competentes los hechos, actos u omisiones que constituyan violaciones administrativas en perjuicio de los Usuarios.

Las atribuciones establecidas en el presente artículo serán ejercidas directamente por el Director General o por los Directores de su adscripción, según el ámbito de su competencia: el Consultivo, las contenidas en las fracciones I, III, VI, VII, XI, XVI y XXII a XXIX; el de Defensa a Usuarios, las contenidas en las fracciones II, III a V, VIII a X, XII, XV a XVII, XXII, XXVI, XXVII y XXIX, y el de Interventoría y Asuntos Penales, las contenidas en las fracciones III, XI, XIII, XIV, XVI, XVIII a XXII, XXVI, XXVII y XXIX.

**Artículo 19.-** Corresponde a la Dirección General de Servicios Legales el ejercicio de las siguientes atribuciones:

- I.** Apoyar a la Vicepresidencia Jurídica en su carácter de consejero jurídico de la Comisión Nacional, y proporcionar apoyo y asesoría jurídica a las diversas unidades administrativas del organismo;
- 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;
- 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 el criterio a seguir por la Comisión Nacional en aquellos casos en que dos o más unidades administrativas de ésta, apliquen criterios contradictorios en aspectos legales;
- 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 del organismo;
- 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 General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo, en un plazo no mayor a diez días hábiles, contados a partir del día siguiente a aquél en que se hayan publicado en el Diario Oficial de la Federación;

- 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 Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo, 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 y Vigilancia, en relación con los contratos de adhesión;
- 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 Dirección General de Bienes y Servicios 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 Federal de Mejora Regulatoria;
- XX. Coordinar el proceso de mejora regulatoria al interior de la Comisión Nacional;
- XXI. Someter a la consideración de la Comisión Federal 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 Dirección General de Bienes y Servicios;
- XXIV. Tener a su cargo la representación legal de la Comisión Nacional para intervenir en los procedimientos judiciales, administrativos o laborales en los que ésta sea parte o pueda resultar afectada, ejecutando las acciones y oponiendo excepciones y defensas, así como interponer los recursos que procedan y, en su caso, desistirse de éstos. La presente atribución tiene los efectos y alcances jurídicos del acuerdo delegatorio que se establece en la Ley;
- XXV. 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. La presente atribución tiene los efectos y alcances jurídicos del acuerdo delegatorio que se establece en la Ley;

- 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.** Apoyar a las unidades administrativas de la Comisión Nacional 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 del organismo;
- XXVIII.** Atender los comunicados, requerimientos y recomendaciones dirigidos al organismo por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, 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.** Solicitar información o documentación a las unidades administrativas de la Comisión Nacional, necesarias para el ejercicio de las atribuciones establecidas en el presente Estatuto;
- XXXII.** Notificar los actos, acuerdos y resoluciones que se deriven de los procedimientos que le corresponda conocer y que deban hacerse del conocimiento de los particulares;
- XXXIII.** Solicitar a las autoridades federales, así como a las Instituciones Financieras, la información y elementos necesarios para el cumplimiento de sus atribuciones;
- XXXIV.** Actuar como árbitro en los procedimientos de arbitraje previstos en la Ley, así como emitir los laudos en los procedimientos arbitrales que se substancien en las Delegaciones.
- XXXV.** Operar y actualizar el "Registro de Arbitros".
- XXXVI.** Emplear 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;
- XXXVII.** Llevar a cabo las acciones necesarias para el cumplimiento del laudo arbitral, así como la sentencia ejecutoriada derivada del mismo;
- XXXVIII.** Emplazar e imponer, las multas y sanciones que le sean remitidas por las unidades administrativas correspondientes;
- XXXIX.** Turnar a la Dirección General de Planeación, en un plazo no mayor a diez días hábiles, contados a partir del siguiente al de la fecha de su notificación, la información relativa a las multas impuestas por la Comisión Nacional, para los efectos del artículo 23, fracción XIII, del presente Estatuto Orgánico;
- XL.** Atender y presentar ante el 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;
- XLI.** Convocar a las sesiones del Comité de Condonación de Multas y fungir como secretario del mismo;
- XLII.** Establecer los lineamientos con base en los cuales se ejercerán las funciones 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;
- XLIII.** Opinar, previa solicitud de la Dirección General de Evaluación y Vigilancia, sobre la modificación o la suspensión del uso de los modelos de contratos de adhesión utilizados por las Entidades Financieras;
- XLIV.** Opinar, previa solicitud de la Dirección General de Evaluación y Vigilancia, sobre la suspensión de la publicidad que realicen las Entidades Financieras;
- XLV.** Dar vista a la Comisión Federal de Competencia, cuando en el ejercicio de sus facultades detecten la existencia de alguna de las prácticas mencionadas en el artículo 119 de la Ley de Instituciones de Crédito, y

- XLVI.** Formular, en coordinación con el Vicepresidente Jurídico, las políticas, lineamientos y demás normativa que se deberá observar en relación con las funciones de la Comisión Nacional que le son atribuidas, en diversos ordenamientos.
- XLVII.** Ordenar, previa solicitud de la Dirección General de Evaluación y Vigilancia, la 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, y
- XLVIII.** 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.

Las atribuciones establecidas en el presente artículo serán ejercidas directamente por el Director General o por los Directores de su adscripción, según el ámbito de su competencia: el de Disposiciones, Convenios y Contratos, las contenidas en las fracciones I a XXIII, XXXI a XXXIII, XLII, XLIII y XLVI; el de Recursos de Revisión, las contenidas en las fracciones XXX a XXXIII; el Contencioso, las contenidas en las fracciones XXIV a XXIX y XXXI a XXXIII, y el de Arbitraje y Sanciones, las contenidas en las fracciones XXXI a XLI, XLVII y XLVIII.

**Artículo 20.-** Corresponde a las Direcciones Generales de Delegaciones Norte-Sur y Centro-Occidente, el ejercicio de las siguientes atribuciones:

- I.** Acordar con el Vicepresidente de Delegaciones los asuntos de su competencia e informarle sobre el desarrollo de las actividades de las Delegaciones a su cargo;
- II.** Supervisar y controlar los programas anuales de labores, así como los programas específicos de las Delegaciones, vigilando su cumplimiento, en coordinación con las unidades administrativas de la Comisión Nacional;
- III.** Fijar los lineamientos para que las Delegaciones coordinen, con dependencias y entidades estatales y municipales, acciones concretas en beneficio de los Usuarios de servicios financieros;
- IV.** Fijar los lineamientos para que las Delegaciones 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, sin perjuicio de la comunicación directa que puedan establecer las propias unidades administrativas del organismo con las Delegaciones, en cuyo caso, se deberá hacer del conocimiento de la Dirección General que corresponda;
- VI.** Conocer y resolver sobre los asuntos que les sean planteados por las Delegaciones;
- VII.** Coordinar las acciones de las Delegaciones que les sean adscritas;
- VIII.** Acordar con el Vicepresidente de Delegaciones, la contratación del personal y asignación de los recursos materiales y financieros que requieran las Delegaciones, de conformidad con la normativa aplicable;
- IX.** Evaluar el desempeño de las Delegaciones 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 Delegaciones convoquen a sesionar a los consejos consultivos regionales, estatales y locales, 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 Delegaciones 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 Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo, para intercambiar estudios e información financiera;
- XV.** Conocer de la información obtenida por la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo, para los fines de supervisión y evaluación del desempeño de las Delegaciones;
- XVI.** Gestionar en el ámbito de su competencia, previo acuerdo del Presidente y del Vicepresidente de Delegaciones, 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 Servicios Legales, en el caso de infracciones cometidas durante el procedimiento conciliatorio, en un plazo que no excederá de diez días hábiles, contados a partir del día siguiente a aquél en que concluya dicho procedimiento, los asuntos en que presuntamente se ha contravenido la Ley, para efectos de que se emplace e imponga la multa correspondiente;
- XVIII.** Turnar a la Dirección General de Servicios Legales, en el caso de infracciones cometidas fuera del procedimiento conciliatorio, en un plazo de diez días hábiles, contados a partir del día siguiente a aquél en que tenga conocimiento de la infracción de que se trate, los asuntos en que presuntamente 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.** Participar, en coordinación con la Dirección General de Evaluación y Vigilancia, con las autoridades, en apoyo al desarrollo de soluciones a problemáticas generadas por operaciones que no se apeguen a sanas prácticas financieras, y

Las atribuciones establecidas en el presente artículo serán ejercidas directamente por el Director General o por los Directores de Enlace y Análisis Regional, conforme a su adscripción, las contenidas en las fracciones I a XVI.

**Artículo 21.-** Corresponde a la Dirección General de Bienes y Servicios 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.** Celebrar convenios y contratos, previa opinión de la Dirección General de Servicios Legales, para la contratación y adquisición de bienes, arrendamientos y servicios;
- V.** Gestionar en el Diario Oficial de la Federación las publicaciones relacionadas con los procesos de licitación, así como aquellas que les soliciten las unidades administrativas de la Comisión Nacional, con excepción de las previstas en el artículo 19, fracción XXIII, del presente Estatuto Orgánico;
- VI.** 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;
- VII.** Formular las políticas, bases, criterios y lineamientos de la Comisión Nacional en materia de almacenes y enajenación de bienes y verificar su cumplimiento;
- VIII.** Formular, proponer, instrumentar, ejecutar, controlar y evaluar los programas de la Comisión Nacional, en materia de almacenes y enajenación de bienes muebles e inmuebles;
- IX.** Vigilar el cumplimiento de la normativa en materia de almacenes y enajenación de bienes;
- X.** Supervisar los sistemas de control e inventarios de bienes muebles e inmuebles;
- XI.** Formular las políticas, bases, criterios y lineamientos de la Comisión Nacional en materia de servicios generales, protección civil, ahorro de energía y administración sustentable;

- XII.** 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;
- XIII.** Vigilar el cumplimiento de la normativa en materia de servicios generales, protección civil, ahorro de energía y administración sustentable;
- XIV.** Formular las políticas, bases, criterios y lineamientos de la Comisión Nacional en materia de organización y conservación de archivos y verificar su cumplimiento;
- XV.** Formular, proponer, instrumentar, ejecutar, controlar y evaluar los programas de la Comisión Nacional, en materia de organización y conservación de archivos, así como, los servicios de mensajería local y foránea, y
- XVI.** Vigilar el cumplimiento de la normativa en materia de organización y conservación de archivos.

Las atribuciones establecidas en el presente artículo serán ser ejercidas directamente por el Director General o por los Directores de su adscripción, según el ámbito de su competencia: el de Adquisiciones, las contenidas en las fracciones I a X y XIV; el de Servicios Generales, las contenidas en las fracciones XI a XIV, y el de Gestión y Control Documental, las contenidas en las fracciones XIV a XVI.

**Artículo 22.-** Corresponde a la Dirección General de Personal y Organización 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 políticas, lineamientos y procedimientos en materia de administración y desarrollo de personal;
- III.** Determinar y establecer las políticas y lineamientos 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.** Coordinar la elaboración del anteproyecto de presupuesto anual y mensual del capítulo de servicios personales, así como autorizar y supervisar el ejercicio del mismo;
- V.** Definir y establecer las políticas para instrumentar los programas y acciones de modernización y simplificación administrativa determinados por la autoridad competente, así como coordinar la ejecución, control y evaluación de dichos programas;
- 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 contratos eventuales y de prestación de servicios profesionales de honorarios 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 tendentes 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;
- 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 a los prestadores de servicio social y prácticas profesionales, conjuntamente con las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional, y
- 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 del programa de inducción a la Comisión Nacional y al área de trabajo 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.** Controlar y mantener actualizado el registro de las estructuras orgánicas y ocupacionales de la Comisión Nacional, y vigilar que sus unidades administrativas se ajusten a las mismas;
- XXVII.** Desarrollar y aplicar, en coordinación con las unidades administrativas de la Comisión Nacional, el Sistema de evaluación del desempeño del personal adscrito a las mismas;
- XXVIII.** Coordinar la elaboración, actualización y difusión de los manuales administrativos de la Comisión Nacional, y
- XXIX.** Coordinar las gestiones de autorización y registro de la estructura orgánica de la Comisión Nacional, ante las autoridades competentes.

Las atribuciones establecidas en el presente artículo serán ejercidas directamente por el Director General o por los Directores o Subdirector de su adscripción, según el ámbito de su competencia: el Director de Administración de Personal, las contenidas en las fracciones I, IV y VI a XVIII, el Director de Desarrollo de Personal, las contenidas en las fracciones II, IV y XIX a XXV y el Subdirector de Organización y Selección de Personal, las contenidas en las fracciones III a V y XXVI a XXIX.

**Artículo 23.-** Corresponde a la Dirección General de Planeación 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 Nacional de Financiamiento y Desarrollo (PRONAFIDE) dirigiendo y coordinando las actividades programático presupuestales y de ejecución del gasto, y los servicios en materia de tecnologías de la información;
- II.** Administrar los recursos financieros y patrimoniales de la Comisión Nacional, para consolidar la información financiera y contable del organismo y asegurar su disponibilidad;
- III.** 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 funciones de las áreas y de los objetivos institucionales;
- IV.** Integrar y armonizar el programa institucional anual y los programas de largo plazo de la Comisión Nacional;
- V.** Proponer mecanismos para simplificar y mejorar las disposiciones administrativas en materia de planeación, presupuestación y administración de recursos financieros;
- VI.** Controlar y supervisar las transferencias de recursos humanos, financieros y materiales que se generen de otras dependencias y organismos del sector público;
- VII.** Revisar y suscribir la documentación financiera referente a presupuestación, control presupuestal, finanzas, tesorería, contabilidad y estados financieros de la Comisión Nacional;

- VIII. Implementar el sistema de contabilidad general de la Comisión Nacional y emitir los estados financieros;
- IX. Recibir el pago de los servicios para los cuales está facultada la Comisión Nacional de acuerdo a los montos autorizados por la Secretaría;
- X. Integrar el presupuesto de la Comisión Nacional, gestionar su autorización ante la Secretaría y controlar su ejercicio;
- XI. 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;
- XII. Aplicar la normativa determinada por las autoridades competentes para la presupuestación, control y gestión de los recursos financieros;
- XIII. Gestionar ante la Secretaría el cobro de las multas impuestas por la Comisión Nacional y su incorporación al patrimonio de la misma;
- XIV. Registrar, custodiar, entregar en devolución o, en su caso, dar la aplicación que proceda a los depósitos constituidos por las Instituciones Financieras o los Usuarios;
- XV. Suscribir, avalar y negociar títulos de crédito, previa autorización del Vicepresidente de Planeación y Administración;
- XVI. Recibir el pago de los derechos, multas y accesorios correspondientes;
- XVII. Dictaminar, dirigir, supervisar y evaluar los procedimientos de adquisición de bienes y servicios de informática, redes y telecomunicaciones de la Comisión Nacional, vigilando su cumplimiento, así como emitir la normativa que a éstos corresponda, en coordinación con la Dirección General de Servicios Legales;
- XVIII. Dictaminar y desarrollar los sistemas informáticos que requieran las unidades administrativas de la Comisión Nacional en el desempeño de sus atribuciones;
- XIX. 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;
- XX. Apoyar y asistir técnicamente la instalación y servicio de los sistemas automatizados desarrollados en la Comisión Nacional;
- XXI. 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; y
- XXII. Desarrollar y 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.

Las atribuciones establecidas en el presente artículo serán ejercidas directamente por el Director General o por los Directores o Subdirector de su adscripción, según el ámbito de su competencia: el Director de Programación y Control, las contenidas en las fracciones I y IV a IX, el Director de Finanzas, las contenidas en las fracciones II y X a XVI y el Subdirector de Informática y Telecomunicaciones, las contenidas en las fracciones III y XVII a XXII.

## **CAPITULO V DE LAS DELEGACIONES**

**Artículo 24.-** Las Delegaciones podrán ser Regionales, Estatales o Locales y, además de las atribuciones que les corresponden conforme al presente Estatuto Orgánico, realizarán las que por acuerdo se les deleguen.

**Artículo 25.-** En el ámbito de su competencia, el personal adscrito a las Delegaciones 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, medios electromagnéticos y demás elementos a las Instituciones Financieras.

**Artículo 26.-** Al frente de cada una de las Delegaciones habrá un Delegado, quien ejercerá las atribuciones conferidas en el presente Estatuto Orgánico directamente, o bien, a través de los subdelegados, Jefes de Departamento, Defensores, Conciliadores, Notificadores, Especialistas, Analistas y demás servidores públicos y personal administrativo que el servicio requiera.

Los Delegados ejercerán las atribuciones contenidas en este Estatuto Orgánico, conforme a las políticas, lineamientos y procedimientos establecidos por la Comisión Nacional, acuerdos delegatorios y demás disposiciones aplicables.

En todos los casos el Delegado y los Subdelegados 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 27.-** Las Delegaciones ejercerán sus atribuciones en la circunscripción territorial que les corresponda, de conformidad con lo siguiente:

- I. Las Delegaciones Estatales, en todos los municipios del Estado que corresponda;
- II. La Delegación Local en Cd. Juárez, en los municipios de Ascensión, Buenaventura, Casas Grandes, Galeana, Gómez Farías, Guadalupe Distrito Bravo, Ignacio Zaragoza, Janos, Juárez, Nuevo Casas Grandes, Ojinaga y Praxedis G. Guerrero, todos ellos del Estado de Chihuahua, y
- III. Las Delegaciones Metropolitana Central, Metropolitana Norte, Metropolitana Sur y Metropolitana Oriente, en todas las delegaciones políticas del Distrito Federal y en los municipios conurbados a la Ciudad de México.

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

**Artículo 28.-** Corresponde a las Delegaciones, el ejercicio de las siguientes atribuciones:

- I. Atender las consultas e inconformidades 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 Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo;
- VI. Recibir y tramitar ante la Dirección General de Defensoría, Interventoría y Consultiva, 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 Delegaciones 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;
- VII. Notificar los actos, acuerdos y resoluciones que se deriven de los procedimientos que les corresponda conocer;
- 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 Dictaminación y Supervisión, 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 XIX del artículo 17 del presente Estatuto;
- XII.** Remitir a la Dirección General de Dictaminación y Supervisión, a más tardar al tercer hábil siguiente al de la conclusión del procedimiento respectivo, los expedientes conformados con motivo de reclamaciones en contra de instituciones y sociedades mutualistas de seguros, para los fines previstos en el artículo 17, fracción XIX, de este Estatuto;
- XIII.** Sustanciar los procedimientos de arbitraje previstos en la Ley, así como elaborar los proyectos de laudos y remitirlos a la Dirección General de Servicios Legales para su emisión, 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 la constitución e inversión de la reserva técnica específica para obligaciones pendientes de cumplir;
- XVI.** Turnar a la Dirección General de Servicios Legales, en el caso de infracciones cometidas durante el procedimiento conciliatorio, en un plazo que no excederá de diez días hábiles, contados a partir del día siguiente a aquél en que concluya dicho procedimiento, los asuntos en que presuntamente se ha contravenido la Ley, para efectos de que se emplace e imponga la multa correspondiente;
- XVII.** Turnar a la Dirección General de Servicios Legales, en el caso de infracciones cometidas fuera del procedimiento conciliatorio, en un plazo de diez días hábiles, contados a partir del día siguiente a aquél en que tenga conocimiento de la infracción de que se trate, los asuntos en que presuntamente 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 Dictaminación y Supervisión, en un plazo de cinco días hábiles, contados 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 Delegado 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 acuerdos de improcedencia 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 invertidos propiedad de las Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros y de las Instituciones de Fianzas, 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 Defensoría, Interventoría y Consultiva, 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.** Prestar el servicio de defensoría legal, previa autorización de la Dirección General de Defensoría, Interventoría y Consultiva, y asignar a los Defensores dichos asuntos;
- XXVI.** Proporcionar mensualmente a la Dirección General de Defensoría, Interventoría y Consultiva, la información relativa a los juicios que tramiten, derivados del servicio de defensoría legal, en los términos que indique la citada Dirección General.

- XXVII.** Emplear todos los medios legales existentes a fin de lograr el cumplimiento o ejecución de las sentencias que resulten favorables para los Usuarios;
- XXVIII.** Brindar asistencia jurídica a los Usuarios que pretendan coadyuvar con el Ministerio Público en términos de la Ley;
- XXIX.** Asistir a los Usuarios para demandar el cumplimiento forzoso de los convenios de conciliación;
- XXX.** Fungir como Interventores en los concursos mercantiles en que sean designados;
- XXXI.** Recibir, en el ámbito de su competencia, las solicitudes de inscripción en el "Registro de Arbitros", remitiéndolas a la Dirección General de Servicios Legales para su atención, en un plazo de diez días hábiles, contados a partir del día siguiente a aquél en que se haya recibido la solicitud respectiva;
- XXXII.** 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;
- XXXIII.** Coadyuvar con la Dirección General de Servicios Legales en el trámite de los juicios o procedimientos relacionados con el ejercicio de sus funciones;
- XXXIV.** Rendir el informe previo y justificado que en materia de amparo le sea requerido por la autoridad judicial, cuando la Delegación o los servidores públicos adscritos a ella sean señalados como autoridad responsable;
- XXXV.** Realizar, previo requerimiento de la Dirección General de Dictaminación y Supervisión, visitas de verificación a las sociedades financieras de objeto múltiple, entidades no reguladas;
- XXXVI.** 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;
- XXXVII.** Coadyuvar en la edición y distribución de los libros, ordenamientos, revistas, folletos y demás publicaciones de la Comisión Nacional, así como participar en la promoción de la cultura financiera a través de medios electrónicos, informáticos o impresos;
- XXXVIII.** Colaborar en la promoción de foros nacionales e internacionales cuyo objeto sea acorde con el de la Comisión Nacional;
- XXXIX.** 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;
- XL.** Concertar y coordinar acciones con otras representaciones de dependencias y entidades federales localizadas en el área de su competencia, con gobiernos estatales y municipales, de acuerdo con los lineamientos que señale el Vicepresidente de Delegaciones;
- XLI.** Ser integrante de los Consejos Consultivos Estatales o Locales, de conformidad con lo previsto en el presente Estatuto Orgánico;
- XLII.** Establecer, en coordinación con la Vicepresidencia de Delegaciones, de conformidad con las políticas, lineamientos y procedimientos que se fijen, el calendario de sesiones de los Consejos Consultivos Estatales o Locales;
- XLIII.** Preparar la información estadística relacionada con la Delegación, turnándola a la unidad administrativa que corresponda;
- XLIV.** 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;
- XLV.** Realizar y coordinar la adquisición de bienes y contratación de arrendamientos y servicios requeridos para el óptimo desarrollo de las actividades encomendadas, de conformidad con la normativa establecida para tal efecto por la Dirección General de Bienes y Servicios;
- XLVI.** Enviar a la Dirección General de Planeación 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;
- XLVII.** Proporcionar la información contable de acuerdo con los lineamientos que establezca la Dirección General de Planeación;
- XLVIII.** Hacer del conocimiento de las autoridades superiores de la Comisión Nacional, las irregularidades observadas en el ejercicio de sus funciones;

- XLIX.** Efectuar el cobro de los servicios para los cuales está facultada la Comisión Nacional de acuerdo a los montos autorizados por la Secretaría;
- L.** 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;
- LI.** 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
- LII.** Apoyar a las diferentes unidades administrativas de la Comisión Nacional en sus actividades sustantivas;

Las atribuciones establecidas en el presente artículo serán ejercidas directamente por el Delegado que corresponda o, indistintamente, por los Subdelegados, Jefes de Departamento, Defensores, Conciliadores, Verificadores, Notificadores, Especialistas o Analistas, según sea el caso, de su adscripción, excepto las contenidas en las fracciones XV y XLIV, las cuales sólo serán ejercidas por los Delegados o Subdelegados, indistintamente.

### **TITULO TERCERO ORGANOS COLEGIADOS**

#### **CAPITULO I DE LOS CONSEJOS CONSULTIVOS**

**Artículo 29.-** 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 30.-** 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 y Estatales estarán presididos por el Vicepresidente de Delegaciones de la Comisión Nacional y/o los Directores Generales de Delegaciones correspondientes, quienes serán asistidos por el Delegado Estatal, quien actuará como Secretario Técnico. En el caso de los Consejos Consultivos Locales, la Presidencia será ocupada por el Delegado Estatal correspondiente y la Secretaría Técnica por el Delegado Local de que se trate.

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

**Artículo 31.-** 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 Gubernamental;
- 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 32.-** El Vicepresidente de Delegaciones 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 33.-** 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 34.-** 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 35.-** 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 36.-** 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 37.-** 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.

## **CAPITULO II DE LOS COMITES**

**Artículo 38.-** El Comité de Dictámenes será un órgano colegiado que conocerá y, en su caso, aprobará los acuerdos de trámite a que se refiere los artículos 68, párrafos tercero, cuarto y quinto; 68 Bis, y 68 Bis 1 de la Ley.

**Artículo 39.-** 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 40.-** La Comisión Nacional, previa autorización de la Junta, deberá constituir todos aquellos Comités que se deriven de otras leyes u ordenamientos aplicables.

**Artículo 41.-** Los Comités se conformarán y regirán bajo los lineamientos que para tal efecto emita la Junta.

## **TITULO CUARTO CAPITULO UNICO DEL ORGANO INTERNO DE CONTROL**

**Artículo 42.-** La Comisión Nacional contará con un Organismo Interno de Control, que será parte integrante de su estructura, cuyo titular será designado en los términos del artículo 37, fracción XII, de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, y en el ejercicio de sus facultades se auxiliará por los titulares de las áreas de Responsabilidades y Quejas, de Auditoría Interna y de Auditoría para el Desarrollo y Mejora de la Gestión Pública, designados en los mismos términos.

Los servidores públicos a que se refiere el párrafo anterior, en el ámbito de sus respectivas competencias, ejercerán las facultades previstas en el artículo 80, fracciones I, II y III, del Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública y demás ordenamientos legales y administrativos aplicables.

## **TITULO QUINTO CAPITULO UNICO DE LAS SUPLENCIAS**

**Artículo 43.-** 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 de su adscripción, en los asuntos de su respectiva competencia. En ausencia de los Directores Generales, éstos serán suplidos por los Directores o Subdirectores de su adscripción en el ámbito de su respectiva competencia. En ausencia de los Directores, éstos serán suplidos, indistintamente, por los Subdirectores o Jefes de Departamento de su adscripción.

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 Delegados serán suplidos por los Subdelegados de su adscripción, quienes, en su ausencia, serán suplidos por sus inmediatos inferiores, indistintamente.

Las ausencias del titular del Organismo Interno de Control, así como las de los titulares de las áreas de Responsabilidades y Quejas, de Auditoría Interna y de Auditoría para el Desarrollo y Mejora de la Gestión Pública, serán suplidas conforme a lo previsto por el artículo 88, segundo y tercer párrafos, del 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.** El Presidente, en ejercicio de las facultades que le confiere el artículo 26 de la Ley, delega en los funcionarios titulares de las diversas unidades administrativas que este Estatuto Orgánico establece, las atribuciones señaladas en dicho artículo, con excepción de las establecidas en el artículo 27 de la misma Ley.

**Tercero.** 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 4 de octubre de 2007.

**Cuarto.** Se abroga el Acuerdo por el que se delegan facultades en el Vicepresidente Técnico y en el Director General de Análisis de Servicios y Productos Financieros de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, publicado en el Diario Oficial de la Federación del 13 de mayo de 2009.

**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.** A la entrada en vigor del presente Estatuto, la Delegación Metropolitana Central será la encargada de dar seguimiento a los asuntos que se encuentren en trámite en materia de asesoría técnica y jurídica, gestión electrónica y conciliación, así como de aquellos en los que se encuentre pendiente de ordenar el registro de pasivo contingente o la constitución e inversión de la reserva técnica específica para obligaciones pendientes de cumplir, a cargo de la Dirección General de Orientación, Supervisión, Conciliación y Dictaminación.

**Séptimo.** Las Delegaciones podrán ordenar el registro del pasivo contingente, cuando proceda, en los procedimientos de conciliación que, a la fecha de entrada en vigor del presente Estatuto, se encuentren en trámite, es decir, que hayan iniciado con anterioridad al 22 de marzo de 2010, y en los que el Usuario opte por su continuación conforme al procedimiento vigente durante su iniciación, conforme al Artículo Tercero Transitorio del "Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley de Instituciones de Crédito, la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros". Asimismo, podrán ordenar dicho registro, en caso de incumplimiento al convenio de conciliación por parte de la Institución Financiera, cuando ésta hubiera tenido lugar por reclamaciones presentadas con anterioridad al 22 de marzo de 2010 y el Usuario opte por continuar con el procedimiento vigente en la fecha en que haya presentado su reclamación.

Atentamente

México, D.F., a 29 de junio de 2010.- El Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, **Luis Alberto Pazos de la Torre**.- Rúbrica.

(R.- 309605)