

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 logotipo, que dice: 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.

ANGEL ACEVES SAUCEDO, Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 4, 5, 16, 22 fracción VI y 26 fracciones I y II de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, y 59 fracciones I y XII de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales, y

CONSIDERANDO

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, previendo además la existencia de un Reglamento Interior que regule las funciones y facultades de cada unidad administrativa;

Que con fecha 15 de octubre de 1999, el Ejecutivo Federal, en ejercicio de la facultad que le confiere el artículo 89 fracción I de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, publicó en el **Diario Oficial de la Federación** el Reglamento Interior de la Comisión Nacional;

Que dentro de las reformas y adiciones que se realizaron a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, mediante decreto publicado en el **Diario Oficial de la Federación** el 5 de enero de 2000, se sustituyó el término Reglamento Interior por el de Estatuto Orgánico, atendiendo a lo previsto en la Ley Federal de las Entidades Paraestatales;

Que en el artículo segundo transitorio del decreto antes citado se estableció que en tanto se expedía el Estatuto Orgánico, continuaría vigente en todos sus términos el Reglamento Interior, y

Que la Junta de Gobierno de la Comisión Nacional, en ejercicio de la facultad que le asiste en virtud de los artículos 22 fracción VI de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, y 15 antepenúltimo y penúltimo párrafos y 58 fracción VIII de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales, en sesión celebrada el 18 de diciembre de 2001, aprobó y acordó expedir las bases de organización, así como las facultades y funciones que corresponden a las distintas áreas que integren el organismo, se ordena la publicación 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

ARTICULO 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 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; el título quinto, capítulo II de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros; el título tercero, capítulo IV de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas; los capítulos II y III de la Ley de Concursos Mercantiles; la Ley de Ahorro y Crédito Popular, así como las demás leyes, reglamentos y disposiciones aplicables que hagan referencia a la Comisión Nacional.

ARTICULO 2.- Para los efectos de este Estatuto Orgánico se entenderá por:

I.- Ley, a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, y

II.- Comisión Nacional, a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Asimismo, serán aplicables las definiciones contenidas en el artículo 2 de la Ley.

CAPITULO II DE LA ESTRUCTURA

ARTICULO 3.- Para el despacho de los asuntos de su competencia, la Comisión Nacional contará con las siguientes unidades administrativas:

I.- JUNTA DE GOBIERNO:

Secretaría de la Junta de Gobierno.

II.- PRESIDENCIA.

III.- VICEPRESIDENCIAS:

Técnica;

Jurídica;

De delegaciones, y

De Planeación y Administración.

IV.- DIRECCIONES GENERALES:

De Análisis y Evaluación de Instituciones y Servicios Financieros;

De Promoción de la Cultura Financiera;

De Estudios de Mercado;

Jurídico Consultiva;

De Atención a Usuarios y Orientación;

De Conciliación y Arbitraje;

De Defensoría;

Contenciosa;

De Delegaciones Norte-Sur;

De Delegaciones Centro;

De Programación, Organización y Presupuesto;

De Recursos Humanos;

De Recursos Materiales y Servicios Generales, y

De Comunicación Social.

V.- UNIDAD DE ENLACE INTERINSTITUCIONAL.

VI.- UNIDAD DE DESARROLLO Y EVALUACION DEL PROCESO OPERATIVO.

VII.- UNIDADES ADMINISTRATIVAS DESCONCENTRADAS:

Delegaciones Regionales, Estatales y Locales.

VIII.- ORGANOS COLEGIADOS:

Consejo Consultivo Nacional;

Consejos Consultivos Regionales, Estatales y Locales;

Comité de Laudos, y

Comité de Dictámenes Técnicos.

La Comisión Nacional contará con un Organismo Interno de Control, que se regirá conforme al artículo 44 de este Estatuto Orgánico.

ARTICULO 4.- Para la mejor organización y funcionamiento de la Comisión Nacional, el Presidente, los Vicepresidentes, los Directores Generales y los Delegados podrán, sin perjuicio de su ejercicio directo, delegar sus atribuciones en servidores públicos subalternos, mediante acuerdos que deberán ser publicados en el **Diario Oficial de la Federación**.

TITULO SEGUNDO UNIDADES ADMINISTRATIVAS**CAPITULO I DE LA JUNTA DE GOBIERNO**

ARTICULO 5.- La Junta de Gobierno se integrará y funcionará de acuerdo a lo previsto en los artículos 17, 19, 20 y 22 de la Ley y tendrá las facultades y obligaciones consignadas en dicho ordenamiento.

A las sesiones de la Junta de Gobierno podrán asistir como invitados, con voz pero sin voto, servidores públicos de la Comisión Nacional, de dependencias federales y entidades, así como aquellas personas de las que se requiera su asistencia debido a la naturaleza, relevancia o trascendencia de los asuntos a tratar.

ARTICULO 6.- La Junta de Gobierno designará en los términos del artículo 18 de la Ley, a un Secretario y un Prosecretario. El Prosecretario auxiliará al Secretario en el ejercicio de sus funciones y lo suplirá en caso de ausencia.

ARTICULO 7.- Corresponden al Secretario de la Junta de Gobierno, las atribuciones siguientes:

I.- Elaborar con base en las solicitudes que le presenten el Presidente, los Vicepresidentes, la Contraloría Interna y, en su caso, los miembros de la Junta de Gobierno, 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.- Enviar a los miembros de la Junta de Gobierno la información relacionada con los asuntos que serán tratados en la sesión correspondiente, con una antelación no menor a siete días hábiles a la celebración de la reunión;

III.- Levantar las actas de las sesiones de la Junta de Gobierno, sometiéndolas a la autorización y firma del Presidente de la misma, en términos del artículo 8 de este Estatuto Orgánico;

IV.- Llevar un registro de los acuerdos tomados en las sesiones de la Junta de Gobierno, comunicándolos al Presidente para su ejecución, dando seguimiento a los mismos;

V.- Informar a los miembros de la Junta de Gobierno sobre el estado que guardan los acuerdos tomados;

VI.- Expedir las constancias que las autoridades competentes le requieran en ejercicio de sus facultades, respecto de los acuerdos tomados por la Junta de Gobierno;

VII.- Rendir periódicamente informes al Presidente, respecto del seguimiento que se dé a la ejecución de los acuerdos emitidos por la Junta de Gobierno, y

VIII.- Las demás que expresamente le asigne la Junta de Gobierno.

ARTICULO 8.- Los miembros de la Junta de Gobierno deliberarán libremente, y podrán hacer constar en actas, de manera textual, su opinión o voto particular sobre los asuntos que se traten.

La Junta de Gobierno 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.

El impedimento legal será analizado y resuelto desde luego por la Junta de Gobierno, previa deliberación de los demás miembros presentes.

ARTICULO 9.- En cada sesión de la Junta de Gobierno, se levantará un acta que autorizarán el Presidente de la Junta de Gobierno y el Secretario de la misma, en dicha acta se establecerá con claridad y precisión, los acuerdos y recomendaciones adoptadas.

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

CAPITULO II DEL PRESIDENTE

ARTICULO 10.- El Presidente es la máxima autoridad administrativa de la Comisión Nacional y tendrá las facultades y obligaciones consignadas en la Ley.

Corresponderá al Presidente proponer a la Junta de Gobierno la estructura de la organización administrativa de la Comisión Nacional, así como sus modificaciones, a efecto de que se sometan a la instancia competente, de acuerdo al presupuesto autorizado.

ARTICULO 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 en el

que se contenga la resolución relativa, 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

ARTICULO 12.- Los Vicepresidentes tendrán las facultades 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 sean adscritas;

II.- Proponer al Presidente los asuntos de su competencia que deban someterse a la consideración y aprobación de la Junta de Gobierno;

III.- 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;

IV.- Ejercer en forma directa las funciones que sean competencia de las unidades administrativas a su cargo;

V.- Acordar con los Directores Generales de su adscripción los asuntos de su competencia;

VI.- Constituir grupos de trabajo cuando existan asuntos de la competencia de dos o más Vicepresidencias;

VII.- Someter a la consideración de las unidades administrativas de la Comisión Nacional, aquellos asuntos de su competencia, que puedan tener un impacto en las mismas;

VIII.- Desempeñar las comisiones y demás funciones que les encomiende en forma directa el Presidente, y

IX.- Llevar a cabo las demás actividades que dentro del área de su competencia, se deriven de las disposiciones aplicables.

CAPITULO IV DE LAS DIRECCIONES GENERALES

ARTICULO 13.- Los Directores Generales contarán con las siguientes facultades:

I.- Acordar con el Vicepresidente de su adscripción, los asuntos de su competencia e informarle sobre el desarrollo de las actividades de las unidades administrativas 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.- Acordar y resolver los asuntos de la competencia de las unidades administrativas a su cargo;

IV.- Coordinarse con las demás unidades administrativas de la Comisión Nacional para el mejor despacho de los asuntos de su competencia, y

V.- Las demás facultades que en el ámbito de sus respectivas competencias les sean atribuidas o delegadas.

Los Directores Generales serán asistidos en el ejercicio de sus facultades por los Directores y Subdirectores de Área, Jefes y Subjefes de Departamento, Defensores, Conciliadores, Secretarios de Acuerdo, Dictaminadores, Inspectores, Verificadores, Notificadores, Promotores, Instructores, Especialistas, Analistas y demás servidores públicos que cada unidad administrativa requiera y que permita el presupuesto de la Comisión Nacional.

Con excepción de la fracción I del presente artículo, los Delegados, en el ámbito de su competencia, tendrán las mismas atribuciones señaladas en el presente artículo.

ARTICULO 14.- Corresponde a la Dirección General de Análisis y Evaluación de Instituciones y Servicios Financieros, el ejercicio de las siguientes atribuciones:

I.- Solicitar mensualmente a las unidades administrativas de la Comisión Nacional que otorguen servicios a los Usuarios, la información relacionada con dichos servicios, así como la que se derive de las Unidades Especializadas de atención a Usuarios de las Instituciones Financieras, a efecto de ordenarla, analizarla y

presentarla en forma clara y sobre bases estadísticas a la Junta de Gobierno, a la Presidencia y Vicepresidencias de la Comisión Nacional;

II.- Analizar los servicios que prestan y los productos que ofrecen las Instituciones Financieras, así como su incidencia en las dudas y reclamaciones presentadas por los Usuarios ante la Comisión Nacional y en las Unidades Especializadas de atención a Usuarios de las Instituciones Financieras;

III.- Analizar y, en su caso, autorizar la información dirigida a los Usuarios sobre los diferentes servicios que prestan y los productos que ofrecen las Instituciones Financieras, cuidando en todo momento que dicha información sea clara, veraz y precisa;

IV.- Apoyar con opiniones técnicas a los comités en los que tenga participación;

V.- Proporcionar la información técnica y funcional y, en su caso, emitir opinión técnica a las unidades administrativas de la Comisión Nacional sobre los servicios que prestan y los productos que ofrecen las Instituciones Financieras;

VI.- Revisar y, previa opinión de la Dirección General Jurídico Consultiva, proponer modificaciones a la información dirigida a los Usuarios sobre los diferentes servicios que prestan y productos que ofrecen las Instituciones Financieras, que contengan datos imprecisos o que por sus características induzcan al error a los mismos, conforme a lo previsto en la fracción XV del artículo 11 de la Ley;

VII.- Revisar y, previa opinión de la Dirección General Jurídico Consultiva, proponer modificaciones a los contratos de adhesión utilizados por las Instituciones Financieras, en los términos señalados en los artículos 11 fracción XVIII y 56 de la Ley;

VIII.- Revisar y, previa opinión de la Dirección General Jurídico Consultiva, proponer a las Instituciones Financieras modificaciones a los documentos que utilizan para informar a los Usuarios sobre el estado que guardan las operaciones relacionadas con el servicio que éstos hayan contratado con aquellas, en los términos señalados en la fracción XIX del artículo 11 de la Ley;

IX.- Emitir recomendaciones a las autoridades e Instituciones Financieras para coadyuvar al cumplimiento del objeto de la Ley y de la Comisión Nacional, así como para el sano desarrollo del sistema financiero mexicano, previa opinión de la Dirección General Jurídico Consultiva sobre el contenido jurídico de las mismas;

X.- Solicitar a las autoridades e Instituciones Financieras la información necesaria para el ejercicio de sus atribuciones;

XI.- Recibir los avisos correspondientes a efecto de incorporar al Registro de Prestadores de Servicios Financieros, a las Instituciones Financieras a las que se otorgue la autorización para operar y funcionar como tales, de acuerdo a lo que establecen los artículos 47 y 49 fracción III de la Ley;

XII.- Imponer, conforme a lo previsto en los artículos 93 y 96 de la Ley, las sanciones a las que se refieren los artículos 94 fracciones I y II, y 95 de la misma, y

XIII.- Llevar a cabo las demás actividades que dentro del área de su competencia, se deriven de las disposiciones aplicables.

ARTICULO 15.- Corresponde a la Dirección General de Promoción de la Cultura Financiera, el ejercicio de las siguientes atribuciones:

I.- Planear y aplicar los programas de publicaciones, difusión, divulgación, educación e información de la Comisión Nacional;

II.- Planear la promoción de temas que ayuden a fomentar la cultura financiera;

III.- Crear e impulsar entre los Usuarios y la población en general, una cultura adecuada sobre el uso de los productos y servicios financieros, a través de los programas que le sean aprobados;

IV.- Editar y distribuir los libros, ordenamientos, revistas, folletos y demás publicaciones de la Comisión Nacional, así como coordinar la difusión a través de medios electrónicos, informáticos o impresos, de cualquier información que se haga del conocimiento del público en general;

V.- Publicar, en su caso, la información relacionada con los servicios que prestan y productos que ofrecen las Instituciones Financieras, así como difundir los programas que éstas otorguen en beneficio de los Usuarios;

VI.- Participar y promover, en el ámbito de su competencia, foros nacionales e internacionales cuyo objeto sea acorde con el de la Comisión Nacional;

VII.- Coordinar acciones con autoridades e Instituciones Financieras, para aprovechar los estudios e información sobre temas financieros que generen y que coadyuven a la cultura financiera;

VIII.- Celebrar y establecer en el ámbito de sus atribuciones, previa opinión de la Dirección General Jurídico Consultiva, convenios o acuerdos con diferentes medios de comunicación, organismos públicos y privados, instituciones de educación superior, así como autoridades, con la finalidad de fomentar la cultura financiera;

IX.- Coordinar con las diversas unidades administrativas de la Comisión Nacional, la publicación y divulgación de la información periódica que se genere para la creación, difusión y fomento entre los Usuarios de una adecuada cultura sobre el uso de los productos y servicios financieros;

X.- Implementar las campañas publicitarias de la Comisión Nacional, en coordinación con la Dirección General de Comunicación Social, y

XI.- Llevar a cabo las demás actividades que dentro del área de su competencia, se deriven de las disposiciones aplicables.

ARTICULO 16.- Corresponde a la Dirección General de Estudios de Mercado, el ejercicio de las siguientes atribuciones:

I.- Realizar los estudios de mercado y cuadros comparativos sobre los servicios que prestan y productos financieros que ofrecen las Instituciones Financieras, en lo general o en lo particular;

II.- Elaborar estudios de mercado sobre los productos y servicios financieros utilizados en el extranjero, que resulte conveniente incorporar al mercado mexicano, en beneficio de los Usuarios;

III.- Realizar investigaciones, estudios y análisis de la información que sobre aspectos de la actividad financiera y económica emitan las autoridades en la materia y que se vinculen con los objetivos de la Comisión Nacional;

IV.- Elaborar estudios de diagnóstico del sector financiero que permitan a la Comisión Nacional conocer tendencias y problemáticas, para proponer estrategias de orientación y asesoramiento a los Usuarios y a las Instituciones Financieras y, en su caso, informar a la autoridad competente sobre hechos significativos que afecten el desempeño del sector;

V.- Emitir recomendaciones a las autoridades e Instituciones Financieras, las cuales versarán exclusivamente sobre los resultados de los estudios elaborados;

VI.- Coadyuvar en la difusión de los estudios elaborados a través de los diferentes medios de comunicación, incluidos los sistemas electrónicos y automatizados;

VII.- Coadyuvar con las autoridades en materia financiera para lograr una relación equitativa entre las Instituciones Financieras y los Usuarios, así como un sano desarrollo del sistema financiero mexicano;

VIII.- Proporcionar asesoría técnica a las diferentes áreas de la Comisión Nacional sobre los estudios elaborados;

IX.- Organizar los bancos de información, para realizar estudios e investigaciones requeridos para el cumplimiento de los objetivos de la Comisión Nacional;

X.- Atender y resolver las consultas que en materia técnico-financiera o relacionadas con los estudios de mercado sobre los servicios que prestan y los productos que ofrecen las Instituciones Financieras, formulen la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, Banco de México, dependencias o entidades de la Administración Pública Federal o de los Gobiernos Estatales y las propias Instituciones Financieras;

XI.- En coadyuvancia con la Dirección General de Defensoría, proponer a los interventores que representarán a los Usuarios ante la Institución Financiera que haya sido declarada en concurso mercantil;

XII.- Solicitar a las Instituciones Financieras y a las autoridades correspondientes, la información necesaria para el ejercicio de sus atribuciones;

XIII.- Realizar los estudios socioeconómicos que permitan determinar sobre la procedencia o improcedencia de recibir defensoría legal por parte de la Comisión Nacional, conforme a las Bases y Criterios emitidos por la Junta de Gobierno;

XIV.- Imponer, conforme a lo previsto en los artículos 93 y 96 de la Ley, las sanciones a las que se refieren los artículos 94 fracción II y 95 de la misma, y

XV.- Llevar a cabo las demás actividades que dentro del área de su competencia, se deriven de las disposiciones aplicables.

ARTICULO 17.- Corresponde a la Dirección General Jurídico Consultiva, el ejercicio de las siguientes atribuciones:

I.- Atender y resolver las consultas que en materia jurídico-financiera formulen la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, Banco de México, dependencias o entidades de la Administración Pública Federal o de los Gobiernos Estatales, las Instituciones Financieras, así como los Usuarios en general, relacionadas con los servicios que prestan y productos que ofrecen las Instituciones Financieras;

II.- 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;

III.- Proporcionar apoyo y asesoría jurídica a las diversas unidades administrativas de la Comisión Nacional para el ejercicio de sus funciones;

IV.- Otorgar asesoría jurídica a las unidades administrativas de la Comisión Nacional respecto de la contratación de obras públicas, adquisiciones, arrendamientos de bienes muebles e inmuebles y la prestación de servicios de cualquier naturaleza;

V.- Emitir opinión jurídica respecto de las recomendaciones que sobre los contratos de adhesión, información, dirigida a los Usuarios sobre los diferentes servicios y productos financieros que ofrezcan las Instituciones Financieras y los documentos que éstas utilizan para informar a aquellos sobre el estado que guardan las operaciones relacionadas con el servicio que hayan contratado, proponga la Dirección General de Análisis y Evaluación de Instituciones y Servicios Financieros;

VI.- Emitir opinión jurídica respecto de las recomendaciones que la Comisión Nacional pretenda formular a las autoridades e Instituciones Financieras, para coadyuvar al cumplimiento del objeto de la Ley y de la Comisión Nacional, así como para el sano desarrollo del sistema financiero mexicano;

VII.- Compilar las disposiciones jurídicas y administrativas;

VIII.- Examinar, analizar y revisar el marco normativo del sistema financiero mexicano, elaborar estudios de derecho comparado relacionados con las materias de su competencia y, en su caso, proponer su publicación;

IX.- Solicitar información a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, Banco de México, dependencias o entidades de la Administración Pública Federal o de los Gobiernos Estatales, y a las Instituciones Financieras, respecto del marco jurídico del sector financiero y de la Comisión Nacional, para el mejor desarrollo de las actividades y funciones de la misma;

X.- Emitir, en el ámbito de su competencia, recomendaciones a las autoridades federales y locales sobre iniciativas de leyes, reglamentos, acuerdos, circulares, bases, y demás ordenamientos relacionados con las actividades de la Comisión Nacional, a fin de dar cumplimiento al objeto de esta Ley y al de la Comisión Nacional, así como para el sano desarrollo del sistema financiero mexicano;

XI.- Formular los proyectos de iniciativas de leyes, reglamentos, decretos, acuerdos, circulares, bases, políticas, lineamientos, manuales, procedimientos, normas y demás ordenamientos relacionados con las actividades de la Comisión Nacional y, en su caso, dictaminar los que elaboren las unidades administrativas del organismo;

XII.- 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;

XIII.- Establecer los criterios jurídicos a que deberán sujetarse los convenios y contratos en que sea parte la Comisión Nacional y, en su caso, formular dichos instrumentos jurídicos, o dictaminar los que elaboren las unidades administrativas de la Comisión Nacional;

XIV.- Revisar y formular opinión jurídica sobre los proyectos de dictamen técnico a que se refiere la fracción VII del artículo 68 de la Ley;

XV.- Fungir como enlace entre la Comisión Nacional y la Comisión Federal de Mejora Regulatoria, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 69-D de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo;

XVI.- Coordinar el proceso de mejora regulatoria al interior de la Comisión Nacional;

XVII.- Someter a la consideración de la Comisión Federal de Mejora Regulatoria un programa bianual de mejora regulatoria en relación con la normatividad y trámites que aplica la Comisión Nacional, así como elaborar y enviarle los reportes periódicos sobre los avances correspondientes;

XVIII.- Suscribir y enviar a la Comisión Federal de Mejora Regulatoria los anteproyectos de leyes, decretos legislativos y actos a que se refiere el artículo 4 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y

las manifestaciones respectivas para su dictamen, así como la información a inscribirse o modificarse en el Registro Federal de Trámites y Servicios;

XIX.- Gestionar la publicación en el **Diario Oficial de la Federación** de las disposiciones, resoluciones o avisos que conforme a la Ley, este Estatuto Orgánico y demás disposiciones aplicables deban efectuarse, y

XX.- Llevar a cabo las demás actividades que dentro del área de su competencia, se deriven de las disposiciones aplicables.

ARTICULO 18.- Corresponde a la Dirección General de Atención a Usuarios y Orientación, el ejercicio de las siguientes atribuciones:

I.- Registrar y atender todas las dudas e inconformidades de los Usuarios relacionadas con los servicios que prestan y los productos que ofrecen las Instituciones Financieras, turnando en caso de ser necesario el asunto a la unidad administrativa competente para su atención;

II.- Brindar a los Usuarios el servicio de orientación jurídica que soliciten;

III.- Contactar a las Instituciones Financieras para agilizar los planteamientos, dudas e inconformidades de los Usuarios en la problemática derivada de la prestación de los servicios financieros;

IV.- Proporcionar a los Usuarios, información relacionada con los servicios que prestan y productos que ofrecen las Instituciones Financieras;

V.- Difundir entre los Usuarios los programas que las Instituciones Financieras otorguen en beneficio de los mismos;

VI.- Atender las solicitudes de información del público, respecto de los índices de reclamaciones contra cada una de las Instituciones Financieras y el porcentaje de dichas reclamaciones que se resuelven en contra de ellas;

VII.- Proponer la estructura del informe trimestral de consultas y reclamaciones de las Unidades Especializadas, así como vigilar y requerir el cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 50 bis de la Ley;

VIII.- Mantener comunicación con las Unidades Especializadas de las Instituciones Financieras para la atención de consultas y reclamaciones de los Usuarios de las mismas;

IX.- Coadyuvar, en coordinación con la Dirección General de Promoción de la Cultura Financiera, en la creación y fomento entre los Usuarios de una adecuada cultura sobre las operaciones y servicios financieros;

X.- Formular, previa opinión de la Dirección General Jurídico Consultiva, las políticas, lineamientos y procedimientos que deberán observar las Delegaciones en la materia de su competencia;

XI.- Expedir cuando así proceda, a solicitud de parte interesada y previo pago correspondiente, copia certificada de las constancias de los expedientes relativos a los asuntos de su competencia;

XII.- Imponer, conforme a lo previsto en los artículos 93 y 96 de la Ley, las sanciones a que se refieren los artículos 94 fracciones II y VIII y 95 de la misma, y

XIII.- Llevar a cabo las demás actividades que dentro del área de su competencia, se deriven de las disposiciones aplicables.

ARTICULO 19.- Corresponde a la Dirección General de Conciliación y Arbitraje, el ejercicio de las siguientes atribuciones:

I.- Atender las reclamaciones, desechar aquellas que sean notoriamente improcedentes y tramitar los procedimientos de conciliación y arbitraje, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 60 al 84 de la Ley;

II.- Requerir a las Instituciones Financieras, en los términos del artículo 68 fracciones II y III de la Ley, el informe detallado y razonado de los hechos a que se refiere la reclamación;

III.- Requerir a las Instituciones Financieras la información y datos necesarios para ejercer las facultades conferidas, en términos de lo dispuesto por el artículo 12 de la Ley;

IV.- Ordenar el registro del pasivo contingente o la constitución e inversión de la reserva técnica para obligaciones pendientes de cumplir, a los que se refiere la fracción X del artículo 68 de la Ley;

V.- Emitir los laudos correspondientes;

VI.- Dar cumplimiento a los acuerdos que se dicten para ejecutar el laudo correspondiente, así como la sentencia ejecutoriada derivada del mismo, en los casos que corresponda;

VII.- 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 los artículos 136 de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, y 94 de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas;

VIII.- Imponer, conforme a lo previsto en los artículos 93 y 96 de la Ley, las sanciones a las que se refieren los artículos 94 fracciones II a VII y IX y 95 de la misma;

IX.- 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;

X.- Expedir cuando así proceda, a solicitud de parte interesada y previo pago correspondiente, copia certificada de las constancias de los expedientes relativos a los asuntos de su competencia;

XI.- Turnar a la Dirección General Contenciosa los recursos de revisión o juicio de amparo, así como los antecedentes de los asuntos en donde se promuevan;

XII.- Formular, previa opinión de la Dirección General Jurídico Consultiva, las políticas, lineamientos y procedimientos, que deberán observar las Delegaciones en la materia de su competencia;

XIII.- Constituir el Registro de Arbitros;

XIV.- Integrar los expedientes y registros necesarios para el ejercicio de sus funciones, y

XV.- Llevar a cabo las demás actividades que dentro del área de su competencia, se deriven de las disposiciones aplicables.

ARTICULO 20.- Corresponde a la Dirección General de Defensoría, el ejercicio de las siguientes atribuciones:

I.- Recibir y registrar las solicitudes de defensoría legal que presenten los Usuarios;

II.- Resolver sobre la procedencia o improcedencia de las solicitudes de defensoría legal, atendiendo para ello a la Ley y a las Bases y Criterios aprobadas para tal efecto;

III.- Remitir a la Dirección General de Estudios de Mercado las solicitudes de estudios socioeconómicos, en caso de que se requiera comprobar que efectivamente el Usuario no dispone de los recursos necesarios para contratar un defensor especialista en la materia;

IV.- Asignar a los defensores los asuntos que se aprueben para defensoría legal, supervisando que éstos cumplan con las obligaciones establecidas en la Ley;

V.- Tramitar y desempeñar el servicio de defensoría legal, haciendo uso de los medios a su alcance, de acuerdo con la legislación vigente, para lograr una exitosa defensa de los Usuarios;

VI.- Dar cumplimiento a los acuerdos que se dicten para ejecutar las sentencias derivadas de los procedimientos judiciales en los que se asistió a los Usuarios;

VII.- Llevar los registros y expedientes de todos y cada uno de los casos relacionados con la defensoría legal;

VIII.- Notificar los actos, acuerdos y resoluciones que se deriven de los asuntos que le corresponde conocer y que deban hacerse del conocimiento de los Usuarios;

IX.- Expedir cuando así proceda, a solicitud de parte interesada y previo pago correspondiente, copia certificada de las constancias de los expedientes relativos a los asuntos de su competencia;

X.- Emitir el dictamen técnico a que se refiere la fracción VII del artículo 68 de la Ley;

XI.- Gestionar ante las autoridades, así como ante otros organismos, la formalización de convenios de colaboración, en el ámbito de su competencia;

XII.- Proponer a los interventores que protegerán los intereses de los Usuarios y que llevarán la representación de los mismos ante la institución financiera que haya sido declarada en concurso mercantil;

XIII.- Formular, previa opinión de la Dirección General Jurídico Consultiva, las políticas, lineamientos y procedimientos que regularán el desempeño del cuerpo de defensores de la Comisión Nacional, y

XIV.- Llevar a cabo las demás actividades que dentro del área de su competencia, se deriven de las disposiciones aplicables.

ARTICULO 21.- Corresponden a la Dirección General Contenciosa, el ejercicio de las siguientes atribuciones:

I.- 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;

II.- Representar a la Comisión Nacional en juicios de amparo, elaborar los informes previos y justificados, así como interponer los recursos correspondientes, intervenir cuando la propia Comisión Nacional tenga el carácter de tercero perjudicado en los juicios de amparo y proveer el cumplimiento de las ejecutorias. La representación a que se refiere esta fracción y la anterior, estará a cargo del Director General, quien podrá nombrar como apoderados a cualesquiera de los servidores públicos adscritos a la propia Dirección General o en las Delegaciones;

III.- Intervenir en apoyo de las unidades administrativas de la Comisión Nacional, en las controversias de carácter laboral en las que participen éstas y servidores públicos de la entidad;

IV.- Atender los requerimientos de información que se dicten por las autoridades competentes en juicios o en procedimientos sustanciados como tales;

V.- 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;

VI.- Formular, previa opinión de la Dirección General Jurídico Consultiva, los lineamientos que deberán observar las Delegaciones en lo que se refiere al ejercicio de atribuciones de la Dirección General referida en este artículo;

VII.- Asesorar a las Direcciones Generales que cuenten con facultades para la imposición de sanciones en los procesos respectivos;

VIII.- Proponer, previa opinión de la Dirección General Jurídico Consultiva, las políticas, lineamientos y procedimientos relacionados con la facultad sancionadora;

IX.- Atender y resolver los recursos de revisión que se interpongan en contra de la Comisión Nacional;

X.- Someter a consideración de la instancia competente, las solicitudes de condonación total o parcial de las multas impuestas a las Instituciones Financieras por las unidades administrativas de la Comisión Nacional, en los términos y con sujeción a lo establecido por la Ley y las disposiciones administrativas que de ella emanen, dando cumplimiento al acuerdo que se dicte;

XI.- Establecer de conformidad con lo previsto en el Código Fiscal de la Federación, el monto y demás condiciones de la garantía que deberán otorgar ante la Comisión Nacional, quienes interpongan el recurso de revisión en contra de las sanciones pecuniarias impuestas en términos de la Ley;

XII.- Formular, previa opinión de la Dirección General Jurídico Consultiva, las políticas, lineamientos y procedimientos para el levantamiento de actas administrativas referentes al personal;

XIII.- Sustanciar los procedimientos administrativos de rescisión de los contratos y conciliación, previstos en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público;

XIV.- Expedir cuando así proceda, a solicitud de parte interesada y previo pago correspondiente, copia certificada de las constancias de los expedientes relativos a los asuntos de su competencia, y

XV.- Llevar a cabo las demás actividades que dentro del área de su competencia, se deriven de las disposiciones aplicables.

ARTICULO 22.- Corresponde a la Dirección General de Delegaciones Norte-Sur, 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.- Planear, dirigir, supervisar y controlar el cumplimiento de los programas anuales de labores, así como los programas específicos de las Delegaciones, en coordinación con las unidades administrativas de la Comisión Nacional;

III.- Mantener informadas a las Delegaciones que coordina sobre las políticas, lineamientos, procedimientos y demás normatividad que emita la Comisión Nacional, para el debido desarrollo de sus funciones, sin perjuicio de la comunicación directa que puedan establecer éstas en el ejercicio de las atribuciones previstas en este Estatuto Orgánico;

IV.- Fijar los lineamientos, para que las Delegaciones coordinen acciones concretas con dependencias y entidades, estatales y municipales y con agrupaciones privadas y sociales de la entidad que corresponda;

V.- Coadyuvar con las unidades administrativas de la Comisión Nacional en la aplicación de las políticas, lineamientos, procedimientos y demás normatividad que regule las atribuciones y actividades de las Delegaciones;

- VI.-** Conocer y resolver sobre los asuntos que le sean planteados por las Delegaciones;
- VII.-** Coordinar las acciones de las Delegaciones a su cargo;
- VIII.-** Intervenir ante las unidades administrativas de la Comisión Nacional y con las Instituciones Financieras, en el trámite y gestión de la información que requieran las Delegaciones;
- IX.-** Actuar como enlace, seguimiento y control, entre la gestión de las Delegaciones y los requerimientos de las unidades administrativas de la Comisión Nacional;
- X.-** Acordar con el Vicepresidente de Delegaciones, previa opinión de las Direcciones Generales de Recursos Humanos y de Recursos Materiales y Servicios Generales, la contratación del personal y asignación de los recursos materiales y financieros que requieran las Delegaciones;
- XI.-** Evaluar el desempeño de las Delegaciones que se encuentren bajo su supervisión;
- XII.-** Evaluar, analizar e intervenir 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;
- XIII.-** Fijar las pautas, de acuerdo con los lineamientos y políticas que se dicten, para que las Delegaciones integren los Consejos Consultivos Regionales, Estatales y Locales, fijen el calendario anual de sesiones, den a conocer al Consejo Consultivo Nacional sus asuntos y coordinen la aprobación respectiva;
- XIV.-** Colaborar con las Delegaciones que coordina, en el desarrollo de acciones específicas en cada entidad, para el mejoramiento de los servicios a los Usuarios, con base en los datos estadísticos de cada una de ellas;
- XV.-** Establecer y mantener relaciones con autoridades e Instituciones Financieras locales, así como con organizaciones e instituciones estatales públicas y privadas, instituciones educativas y bibliotecas especializadas para intercambiar los estudios e información financiera en general que se genere entre estas entidades y la Comisión Nacional;
- XVI.-** Conocer de la información remitida por las Delegaciones, integrarla, consolidarla y someterla a la consideración del Vicepresidente de Delegaciones y la Dirección General de Análisis y Evaluación de Instituciones y Servicios Financieros;
- XVII.-** Intervenir ante las autoridades locales competentes, en apoyo al desarrollo de soluciones a problemáticas generadas por operaciones que no se apeguen a sanas prácticas financieras;
- XVIII.-** Coordinar la concertación y celebración de convenios y acciones de colaboración entre la Comisión Nacional y las autoridades y organismos locales, supervisando el cumplimiento de los compromisos adquiridos por la Comisión Nacional, y
- XIX.-** Llevar a cabo las demás actividades que dentro del área de su competencia, se deriven de las disposiciones aplicables.
- ARTICULO 23.-** Corresponde a la Dirección General de Delegaciones Centro, 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.-** Planear, dirigir, supervisar y controlar el cumplimiento de los programas anuales de labores, así como los programas específicos de las Delegaciones, en coordinación con las unidades administrativas de la Comisión Nacional;
- III.-** Mantener informadas a las Delegaciones que coordinan sobre las políticas, lineamientos, procedimientos y demás normatividad que emita la Comisión Nacional, para el debido desarrollo de sus funciones, sin perjuicio de la comunicación directa que puedan establecer éstas en el ejercicio de las atribuciones previstas en este Estatuto Orgánico;
- IV.-** Fijar los lineamientos, para que las Delegaciones coordinen acciones concretas con dependencias y entidades, estatales y municipales y con agrupaciones privadas y sociales de la entidad que corresponda;
- V.-** Coadyuvar con las unidades administrativas de la Comisión Nacional en la aplicación de las políticas, lineamientos, procedimientos y demás normatividad que regule las atribuciones y actividades de las Delegaciones;
- VI.-** Conocer y resolver sobre los asuntos que le sean planteados por las Delegaciones;
- VII.-** Coordinar las acciones de las Delegaciones a su cargo;

VIII.- Intervenir ante las unidades administrativas de la Comisión Nacional y con las Instituciones Financieras, en el trámite y gestión de la información que requieran las Delegaciones;

IX.- Actuar como enlace, seguimiento y control, entre la gestión de las Delegaciones y los requerimientos de las unidades administrativas de la Comisión Nacional;

X.- Acordar con el Vicepresidente de Delegaciones, previa opinión de las Direcciones Generales de Recursos Humanos y de Recursos Materiales y Servicios Generales, la contratación del personal y asignación de los recursos materiales y financieros que requieran las Delegaciones;

XI.- Evaluar el desempeño de las Delegaciones que se encuentren bajo su supervisión;

XII.- Evaluar, analizar e intervenir 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;

XIII.- Fijar las pautas, de acuerdo con los lineamientos y políticas que se dicten, para que las Delegaciones integren los Consejos Consultivos Regionales, Estatales y Locales, fijen el calendario anual de sesiones, den a conocer al Consejo Consultivo Nacional sus asuntos y coordinen la aprobación respectiva;

XIV.- Colaborar con las Delegaciones que coordina, en el desarrollo de acciones específicas en cada entidad, para el mejoramiento de los servicios a los Usuarios, con base en los datos estadísticos de cada una de ellas;

XV.- Establecer y mantener relaciones con autoridades e Instituciones Financieras locales, así como con organizaciones e instituciones estatales públicas y privadas, instituciones educativas y bibliotecas especializadas para intercambiar los estudios e información financiera en general que se genere entre estas entidades y la Comisión Nacional;

XVI.- Conocer de la información remitida por las Delegaciones, integrarla, consolidarla y someterla a la consideración del Vicepresidente de Delegaciones y la Dirección General de Análisis y Evaluación de Instituciones y Servicios Financieros;

XVII.- Intervenir ante las autoridades locales competentes, en apoyo al desarrollo de soluciones a problemáticas generadas por operaciones que no se apeguen a sanas prácticas financieras;

XVIII.- Coordinar la concertación y celebración de convenios y acciones de colaboración entre la Comisión Nacional y las autoridades y organismos locales, supervisando el cumplimiento de los compromisos adquiridos por la Comisión Nacional, y

XIX.- Llevar a cabo las demás actividades que dentro del área de su competencia, se deriven de las disposiciones aplicables.

ARTICULO 24.- Corresponde a la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto, el ejercicio de las siguientes atribuciones:

I.- Formular los lineamientos y políticas para la planeación y programación de las funciones y actividades de la Comisión Nacional, así como integrar el Programa Operativo Anual y los programas de largo plazo;

II.- Elaborar los presupuestos de la Comisión Nacional, así como controlar su ejercicio;

III.- Controlar y supervisar las transferencias presupuestales de recursos humanos, financieros y materiales que se generen de otras dependencias y organismos del sector público;

IV.- Revisar y suscribir la documentación referente a presupuestación, finanzas, tesorería, contabilidad y estados financieros de la Comisión Nacional;

V.- Aplicar la normatividad determinada por las autoridades competentes para la presupuestación, control y gestión de los recursos financieros;

VI.- Implementar el sistema de contabilidad general de la Comisión Nacional y emitir los estados financieros, conforme a la normatividad correspondiente;

VII.- 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;

VIII.- Coordinar la elaboración, actualización y difusión de los manuales administrativos de la Comisión Nacional;

IX.- Dirigir la instrumentación de los programas y acciones de modernización y simplificación administrativa, determinados por la autoridad competente;

X.- Recibir el pago de los servicios para los cuales está facultada la Comisión Nacional de acuerdo a los montos autorizados por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público;

XI.- Recibir el pago de las multas administrativas impuestas por la Comisión Nacional, actualizarlas y, en su caso, hacerlas efectivas a través de la Secretaría;

XII.- Registrar, custodiar, entregar en devolución o, en su caso, dar la aplicación que proceda a los depósitos constituidos por las Instituciones Financieras, y

XIII.- Llevar a cabo las demás actividades que, dentro de su competencia, se deriven de las disposiciones aplicables.

ARTICULO 25.- Corresponde a la Dirección General de Recursos Humanos, el ejercicio de las siguientes atribuciones:

I.- Formular, previa opinión de la Dirección General Jurídico Consultiva, las políticas, lineamientos y procedimientos en materia de administración y desarrollo de personal conforme a la normatividad vigente;

II.- Autorizar y supervisar a las unidades administrativas de la Comisión Nacional, el ejercicio de las asignaciones presupuestales correspondientes al capítulo de servicios personales;

III.- Implementar y aplicar las acciones administrativas necesarias para el pago de los sueldos, salarios y prestaciones del personal adscrito a la Comisión Nacional;

IV.- Vigilar el cumplimiento de las Condiciones Generales de Trabajo y de otros instrumentos normativos internos que rijan las relaciones laborales;

V.- Controlar y mantener actualizado el registro de las estructuras orgánicas ocupacionales y salariales de la Comisión Nacional y vigilar que sus unidades administrativas desconcentradas se ajusten a las mismas;

VI.- Representar a la Comisión Nacional ante las autoridades laborales, así como ante diversas instituciones de seguridad social y empresas que permitan mejorar los beneficios y prestaciones del personal. Para tal efecto, coordinará sus acciones con la Dirección General Contenciosa, y

VII.- Llevar a cabo las demás actividades que dentro del área de su competencia, se deriven de las disposiciones aplicables.

ARTICULO 26.- Corresponde a la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales, el ejercicio de las siguientes atribuciones:

I.- Proponer, previa opinión de la Dirección General Jurídico Consultiva las políticas, bases y lineamientos en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios a los que se refiere la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público;

II.- Plantear los lineamientos para la formulación, instrumentación y evaluación de los programas de la Comisión Nacional, en materia de adquisiciones de bienes y servicios, de obra pública, de recursos materiales, almacenes y servicios generales, coordinando su integración y seguimiento de ejecución;

III.- Formular los lineamientos y las normas para regular y realizar la asignación, control, utilización, conservación, aseguramiento, reparación, mantenimiento, rehabilitación y aprovechamiento de todos los bienes muebles e inmuebles al servicio de la Comisión Nacional;

IV.- Aplicar las normas en materia de almacenes y supervisar los sistemas de control de inventarios de bienes, dictaminando, controlando y vigilando su afectación, baja y destino final;

V.- Realizar las adquisiciones de bienes y contratación de arrendamientos y servicios, así como de obra pública, conforme a la normatividad vigente;

VI.- Normar, dirigir y evaluar a través de lineamientos y políticas el servicio de telefonía, de electricidad y demás servicios generales y de apoyo, así como vigilar su cumplimiento;

VII.- Contratar y coordinar los servicios de limpieza, vigilancia y seguridad de los inmuebles y sus contenidos, así como de los demás bienes y valores de la Comisión Nacional, observando la normatividad correspondiente;

VIII.- Integrar la conectividad informática necesaria para el enlace con organismos públicos y privados nacionales e internacionales, dando mantenimiento y soporte técnico a las instalaciones de cómputo, telecomunicaciones y los bancos de datos de la Comisión Nacional;

IX.- Vigilar el cumplimiento de las normas y políticas de seguridad que garantice acciones preventivas y correctivas para la salvaguarda de los equipos e instalaciones de cómputo, telecomunicaciones y los bancos de datos, y

X.- Llevar a cabo las demás actividades que dentro del área de su competencia, se deriven de las disposiciones aplicables.

ARTICULO 27.- Corresponde a la Dirección General de Comunicación Social, el ejercicio de las siguientes atribuciones:

I.- Dirigir y evaluar las actividades de información, difusión y relaciones públicas de la Comisión Nacional, a través de los medios de comunicación nacionales y extranjeros;

II.- Formular para su aprobación, los programas de comunicación social y relaciones públicas de la Comisión Nacional;

III.- Aprobar el diseño de las campañas de difusión de interés de la Comisión Nacional, intervenir en la contratación y supervisión de los medios de comunicación que se requieran para su realización, así como ordenar la elaboración de los elementos técnicos necesarios;

IV.- Evaluar las campañas publicitarias de la Comisión Nacional;

V.- Conducir las relaciones con los medios de comunicación, contratar con los mismos, preparar los materiales de difusión de la Comisión Nacional y proponerlos a las unidades administrativas correspondientes;

VI.- Organizar y supervisar entrevistas y conferencias con la prensa nacional o internacional en las materias competencia de la Comisión Nacional y emitir boletines de prensa;

VII.- Integrar los programas de información, difusión y relaciones públicas de las unidades administrativas de la Comisión Nacional y dirigir los servicios de apoyo en esta materia;

VIII.- Coordinar y apoyar a solicitud de las unidades administrativas de la Comisión Nacional, la celebración de conferencias, congresos y seminarios relacionados con materias competencia de la misma;

IX.- Coadyuvar en el ejercicio de sus facultades en los programas y acciones que proponga la Dirección General de Promoción de la Cultura Financiera, y

X.- Llevar a cabo las demás actividades que dentro del área de su competencia, se deriven de las disposiciones aplicables.

CAPITULO V UNIDAD DE ENLACE INTERINSTITUCIONAL

ARTICULO 28.- La Unidad de Enlace Interinstitucional estará adscrita a la Presidencia de la Comisión Nacional, y ejercerá las siguientes atribuciones:

I.- Fortalecer la relación y la comunicación entre la Comisión Nacional y la Presidencia de la República, el Congreso de la Unión y las autoridades e Instituciones Financieras, en apoyo a las facultades de la Presidencia, sin perjuicio del desempeño en esta materia de las demás unidades administrativas de la Comisión Nacional;

II.- Planear, programar y coordinar, previa aprobación del Presidente, el desarrollo de los eventos que le corresponda instrumentar en la Comisión Nacional;

III.- Establecer y mantener relaciones con autoridades e Instituciones Financieras, así como con organizaciones e instituciones públicas o privadas, nacionales o extranjeras, instituciones educativas y bibliotecas especializadas, así como empresas o asociaciones de cualquier otro tipo, en apoyo a las facultades de la Presidencia;

IV.- En coordinación con las distintas áreas de la Comisión Nacional, atender las solicitudes de información y gestión sobre asuntos específicos que presenten la Presidencia de la República, el Congreso de la Unión, las autoridades e Instituciones Financieras;

V.- Participar y promover foros nacionales e internacionales cuyo objeto sea acorde con las materias competencia de la Comisión Nacional, en coordinación con la Dirección General de Promoción de la Cultura Financiera, y

VI.- Llevar a cabo las demás actividades que dentro del área de su competencia, se deriven de las disposiciones aplicables.

CAPITULO VI UNIDAD DE DESARROLLO Y EVALUACION DEL PROCESO OPERATIVO

ARTICULO 29.- La Unidad de Desarrollo y Evaluación del Proceso Operativo dependerá en forma directa de la Vicepresidencia Técnica, y ejercerá las siguientes atribuciones:

I.- En coordinación con las unidades administrativas que realizan funciones de atención a Usuarios, desarrollar los procesos y sistemas operativos a los que se sujetarán dichas unidades administrativas;

II.- En coordinación con las unidades administrativas que realizan funciones de atención a Usuarios, formular y actualizar los manuales operativos y turnarlos a la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto para su aprobación;

III.- Diseñar e implementar parámetros, estándares y mecanismos que permitan a la Unidad evaluar la calidad de la atención a los Usuarios;

IV.- Diseñar e instrumentar una metodología que permita a las unidades administrativas, supervisar en forma efectiva el cumplimiento de la normatividad aplicable a los procesos de atención de los Usuarios;

V.- Proponer a la Dirección General de Recursos Humanos y a la unidad administrativa correspondiente, los perfiles de puestos que debe cubrir el personal de atención a Usuarios;

VI.- Proponer a la Dirección General de Recursos Humanos los programas de capacitación para el personal de las unidades administrativas de atención a Usuarios;

VII.- Diseñar, desarrollar, administrar, actualizar, innovar y optimizar el funcionamiento de los sistemas y procesos automatizados que soportan la operación de las unidades administrativas de atención a Usuarios;

VIII.- Apoyar y auxiliar a las unidades administrativas en la operación de los sistemas y procesos automatizados que soportan la operación de las unidades administrativas de atención a Usuarios;

IX.- En coordinación con la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales, supervisar el funcionamiento de los sistemas automatizados que soportan la operación de las unidades administrativas de atención a Usuarios, y

X.- Llevar a cabo las demás actividades que dentro del área de su competencia, se deriven de las disposiciones aplicables.

CAPITULO VII UNIDADES ADMINISTRATIVAS DESCONCENTRADAS

ARTICULO 30.- Las Delegaciones, como unidades administrativas desconcentradas de la Comisión Nacional, podrán ser Regionales, Estatales o Locales y, además de las atribuciones que les corresponden conforme al presente Estatuto Orgánico, realizarán las funciones que por acuerdo se les deleguen.

ARTICULO 31.- En el ámbito de su competencia, se faculta a las Delegaciones para emplazar, notificar y ejecutar conforme a las disposiciones aplicables, las resoluciones o mandamientos que sean emitidos por las Direcciones Generales de la Comisión Nacional. En dichas atribuciones queda incluida la facultad de realizar requerimientos de información y datos a las Instituciones Financieras, a solicitud de cualquier Dirección General de la Comisión Nacional.

ARTICULO 32.- Al frente de cada una de las Delegaciones habrá un Delegado, quien ejercerá las facultades conferidas en el presente Estatuto Orgánico, directamente o bien, a través de los Subdelegados, Jefes y Subjefes de Departamento, Defensores, Conciliadores y demás servidores públicos y personal administrativo que el servicio requiera y permita el presupuesto de la Comisión Nacional.

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 o uno de los Subdelegados contará preferentemente con título de licenciado en derecho y con experiencia en materia financiera.

ARTICULO 33.- Corresponde a las Delegaciones, el ejercicio de las siguientes atribuciones:

I.- Registrar y atender todas las dudas e inconformidades de los Usuarios relacionadas con los servicios que prestan y los productos que ofrecen las Instituciones Financieras, turnando en caso de ser necesario el asunto a la unidad administrativa competente para su atención;

II.- Brindar a los Usuarios el servicio de orientación jurídica que soliciten;

III.- En el ámbito de su competencia, contactar y, en su caso, solicitar información a las Instituciones Financieras para agilizar los planteamientos, dudas e inconformidades de los Usuarios en la problemática derivada de la prestación de los servicios financieros;

IV.- Proporcionar a los Usuarios, información relacionada con los servicios que prestan y productos que ofrecen las Instituciones Financieras;

V.- Difundir entre los Usuarios los programas que las Instituciones Financieras otorguen en beneficio de los mismos;

VI.- Atender las solicitudes de información del público, respecto de los índices de reclamaciones contra cada una de las Instituciones Financieras y el porcentaje de dichas reclamaciones que se resuelven en contra de ellas;

VII.- En el ámbito de su competencia, auxiliar en la comunicación entre la Comisión Nacional y las Unidades Especializadas de las Instituciones Financieras para la atención de consultas y reclamaciones de los Usuarios de las mismas;

VIII.- Atender las reclamaciones, desechar aquellas que sean notoriamente improcedentes y tramitar los procedimientos de conciliación y arbitraje, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 60 al 84 de la Ley;

IX.- Requerir a las Instituciones Financieras en los términos del artículo 68 fracciones II y III de la Ley, el informe detallado y razonado de los hechos a que se refiere la reclamación;

X.- Ordenar el registro del pasivo contingente o la constitución e inversión de la reserva técnica para obligaciones pendientes de cumplir, a los que se refiere la fracción X del artículo 68 de la Ley;

XI.- Elaborar, previa solicitud por escrito del Usuario, los proyectos de dictamen técnico, remitiéndolos a la Dirección General de Defensoría;

XII.- Elaborar los proyectos de laudos correspondientes, remitiéndolos a la Dirección General de Conciliación y Arbitraje;

XIII.- Dar cumplimiento a los acuerdos que se dicten para ejecutar el laudo correspondiente, así como la sentencia ejecutoriada derivada del mismo;

XIV.- Remitir a la Dirección General de Conciliación y Arbitraje las solicitudes de remate de valores invertidos propiedad de las Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros y de las Instituciones de Fianzas, conforme a lo previsto en los artículos 136 de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, y 94 de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas, respectivamente;

XV.- Atender en el ámbito de su competencia las solicitudes de inscripción en el Registro de Arbitros, remitiéndolas a la Dirección General de Conciliación y Arbitraje;

XVI.- Recibir y registrar las solicitudes de defensoría legal que presenten los Usuarios;

XVII.- Resolver sobre la procedencia o improcedencia de las solicitudes de defensoría legal, atendiendo para ello a la Ley y a las Bases y Criterios aprobadas para tal efecto;

XVIII.- Remitir a la Dirección General de Estudios de Mercado las solicitudes de estudios socioeconómicos, en caso de que se requiera comprobar que efectivamente el Usuario no dispone de los recursos necesarios para contratar un defensor especialista en la materia;

XIX.- Asignar a los defensores los asuntos que se aprueben para defensoría legal, supervisando que éstos cumplan con las obligaciones establecidas en la Ley;

XX.- Tramitar y desempeñar el servicio de defensoría legal, haciendo uso de los medios a su alcance, de acuerdo con la legislación vigente, para lograr una exitosa defensa de los Usuarios;

XXI.- Dar cumplimiento a los acuerdos que se dicten para ejecutar las sentencias derivadas de los procedimientos judiciales en los que se asistió a los Usuarios;

XXII.- Turnar a la Dirección General Contenciosa los recursos de revisión o juicio de amparo, así como los antecedentes de los asuntos en donde se promuevan;

XXIII.- Coadyuvar con la Dirección General Contenciosa en el trámite de los juicios o procedimientos relacionados con el ejercicio de sus funciones;

XXIV.- Rendir el informe previo y justificado que en materia de amparo le sea requerido por la autoridad judicial, cuando la Comisión Nacional sea señalada como autoridad responsable o intervenir cuando la propia Comisión Nacional tenga el carácter de tercero perjudicado en los juicios de amparo;

XXV.- Notificar los actos, acuerdos y resoluciones que se deriven de los procedimientos que le corresponda conocer;

XXVI.- Solicitar a las Instituciones Financieras, la información y datos necesarios para ejercer las facultades conferidas, en términos de lo dispuesto por el artículo 12 de la Ley;

XXVII.- Atender y resolver en el ámbito de su competencia, las consultas que en materia jurídico financiera se formulen a la Comisión Nacional, relacionadas con los servicios que prestan y productos que ofrecen las Instituciones Financieras;

XXVIII.- Solicitar a las Instituciones Financieras que se ubiquen dentro del ámbito de competencia de la Delegación respectiva, los modelos de contrato de adhesión, publicidad, información y los documentos que utilizan para informar a los Usuarios sobre el estado que guardan las operaciones relacionadas con el servicio que éstas hayan contratado con aquellas y turnarlos a la Dirección General de Análisis y Evaluación de Instituciones y Servicios Financieros;

XXIX.- Solicitar a aquellas Instituciones Financieras que se ubiquen dentro del ámbito de competencia de la Delegación respectiva, la información adicional a que se refiere el artículo 47 de la Ley;

XXX.- Llevar a cabo, de acuerdo con las políticas, lineamientos y procedimientos que dicte la Comisión Nacional, el desarrollo de programas y campañas en el ámbito nacional o regional y opinar sobre el desarrollo de éstos, a fin de establecer pautas para orientar la protección y defensa de los derechos de los Usuarios;

XXXI.- Coadyuvar en la edición y distribución de los libros, ordenamientos, revistas, folletos y demás publicaciones de la Comisión Nacional, así como en la difusión a través de medios electrónicos, informáticos o impresos, de cualquier información que se haga del conocimiento del público en general;

XXXII.- Colaborar en la promoción de foros nacionales e internacionales cuyo objeto sea acorde con las materias competencia de la Comisión Nacional;

XXXIII.- Coadyuvar, en coordinación con la Dirección General de Promoción de la Cultura Financiera, en la creación y fomento entre los Usuarios de una adecuada cultura sobre las operaciones y servicios financieros;

XXXIV.- 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 a los lineamientos que señale el Vicepresidente de Delegaciones;

XXXV.- Integrar los Consejos Consultivos Estatales, de conformidad con lo previsto en el presente Estatuto Orgánico;

XXXVI.- Establecer de conformidad con las políticas, lineamientos y procedimientos que se fijen; el calendario de sesiones de los Consejos Consultivos Estatales;

XXXVII.- Preparar la información estadística relacionada con la Delegación, turnándola a la Dirección de Delegaciones que corresponda;

XXXVIII.- Imponer en el ámbito de su competencia, conforme a lo previsto en los artículos 93 y 96 de la Ley, las sanciones a las que se refieren los artículos 94 fracciones II a VII y 95 de la misma;

XXXIX.- Integrar los expedientes y registros necesarios para el ejercicio de sus funciones;

XL.- Expedir cuando así proceda, a solicitud de parte interesada y previo pago correspondiente, copia certificada de las constancias de los expedientes relativos a los asuntos de su competencia;

XLI.- Administrar los recursos humanos, materiales y financieros que le sean asignados para su operación regular y para el desarrollo de programas;

XLII.- Realizar y coordinar la adquisición de bienes y contratación de arrendamientos y servicios requeridos para el óptimo desarrollo de las actividades encomendadas, previa opinión y autorización en el ámbito de su competencia de las Direcciones Generales Jurídico Consultiva y de Recursos Materiales y Servicios Generales, respectivamente;

XLIII.- Enviar al área correspondiente de la Vicepresidencia de Planeación y Administración con la periodicidad que ésta determine, los informes sobre el ejercicio del presupuesto y los avances en la ejecución de sus programas, así como los estados financieros correspondientes a los programas y partidas de presupuesto;

XLIV.- Llevar la contabilidad de la Delegación de acuerdo a los lineamientos que establezca el área correspondiente de la Vicepresidencia de Planeación y Administración;

XLV.- Hacer del conocimiento de las autoridades superiores de la Comisión Nacional, las irregularidades observadas en ejercicio de sus funciones;

XLVI.- Efectuar el cobro de los servicios para los cuales está facultada la Comisión Nacional de acuerdo a los montos autorizados por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público;

XLVII.- Recibir el pago de las multas administrativas impuestas por la Comisión Nacional, actualizarlas y, en su caso, turnar a la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto la información relativa a las mismas, a fin de que se hagan efectivas a través de la Secretaría, y

XLVIII.- Llevar a cabo las demás actividades que dentro del área de su competencia, se derive de las disposiciones aplicables.

TITULO TERCERO ORGANOS COLEGIADOS

CAPITULO I DE LOS CONSEJOS CONSULTIVOS

ARTICULO 34.- El Consejo Consultivo Nacional y los Consejos Consultivos Regionales, Estatales o Locales estarán integrados y funcionarán en los términos establecidos por los artículos 33, 34, 35 y 36 de la Ley.

ARTICULO 35.- Los Consejos Consultivos Regionales y Estatales estarán presididos por el Vicepresidente de Delegaciones, quien será asistido, según el caso, por el Delegado Regional o 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. Lo anterior de conformidad con el artículo 38 de la Ley.

ARTICULO 36.- 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.

ARTICULO 37.- El Secretario Técnico podrá 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 cuando menos una vez al año, en el domicilio de la Delegación o, en su caso, en el que determine el Secretario Técnico del Consejo, y lo harán también cuantas veces sea necesario a solicitud de su Presidente.

ARTICULO 38.- Las sesiones del Consejo sólo podrán celebrarse con la asistencia de la mitad más uno de sus integrantes, entre los cuales deberán estar necesariamente el Presidente o el Secretario Técnico.

ARTICULO 39.- El Secretario Técnico acordará con el Presidente el tema o temas de la materia o materias que deban tratarse en las sesiones. Los temas presentados ante el Consejo estarán sustentados por 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.

ARTICULO 40.- El registro y seguimiento de los acuerdos del Consejo estarán a cargo del Secretario Técnico. Por cada sesión del Consejo se levantará un acta en la que se consignarán los nombres y cargo de los asistentes, los asuntos tratados y los acuerdos tomados.

CAPITULO II DE LOS COMITES

ARTICULO 41.- El Comité de Laudos es un órgano colegiado que conoce y, en su caso, aprueba los laudos que debe emitir la Comisión Nacional en su carácter de árbitro, que tiene como propósito fundamental que las determinaciones de ésta gocen de imparcialidad y rigor jurídico.

ARTICULO 42.- El Comité de Dictámenes Técnicos es un órgano colegiado que conoce y, en su caso, aprueba los dictámenes técnicos solicitados a la Comisión Nacional, por los Usuarios de servicios financieros, en el supuesto previsto por el artículo 68 fracción VII de la Ley.

ARTICULO 43.- El funcionamiento e integración de los comités se llevará a cabo conforme a los lineamientos que a tal efecto emita la Junta de Gobierno.

TITULO CUARTO

CAPITULO UNICO DEL ORGANO INTERNO DE CONTROL

ARTICULO 44.- La Comisión Nacional contará con un Organismo Interno de Control, cuyo titular será designado en los términos del artículo 37 fracción XII de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, y en el ejercicio de sus facultades, se auxiliará por los titulares de las áreas de auditoría, quejas y responsabilidades 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 47 fracciones III y IV del Reglamento Interior de la Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo, la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, la Ley

Federal de las Entidades Paraestatales, la Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos y los demás ordenamientos legales y administrativos aplicables.

TITULO QUINTO DE LAS SUPLENCIAS Y DEMAS DISPOSICIONES GENERALES

CAPITULO I DE LAS SUPLENCIAS

ARTICULO 45.- En las ausencias del Presidente de la Comisión Nacional, éste será suplido por los titulares de las Vicepresidencias en el siguiente orden: Técnica, Jurídica, de Delegaciones y de Planeación y Administración.

En los juicios de amparo o, en general, en cualquier otro procedimiento jurisdiccional o contencioso administrativo, inclusive en materia laboral, el Presidente de la Comisión Nacional será suplido por el Vicepresidente Jurídico o por los demás Vicepresidentes en el orden anteriormente indicado.

Los Vicepresidentes serán suplidos en sus ausencias por los Directores Generales, en los asuntos de su respectiva competencia. 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.

Los Directores Generales serán suplidos en sus ausencias por sus Directores, en los asuntos de su respectiva competencia.

Los Delegados serán suplidos por los Subdelegados en el ámbito de sus respectivas competencias.

Las ausencias del Contralor Interno, así como las de los titulares de las áreas de responsabilidades, auditoría y quejas, serán suplidas conforme a lo previsto por el artículo 54 segundo y tercer párrafos, del Reglamento Interior de la Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo.

Los demás servidores públicos serán suplidos en sus ausencias por los servidores públicos inmediatos inferiores que de ellos dependan, salvo que se trate de personal de base.

CAPITULO II DE LAS DEMAS DISPOSICIONES GENERALES

ARTICULO 46.- Las promociones, requerimientos, solicitudes o cualquier otro escrito que se presente, con referencia a dudas, inconformidades, reclamaciones y defensoría, en torno a servicios financieros, que los Usuarios hagan frente a la Comisión Nacional, deberá realizarse ante las áreas competentes o en la oficialía de partes, que se establezca en las oficinas centrales y en cada una de las delegaciones de la Comisión Nacional.

ARTICULO 47.- Los días en que se suspendan las labores de la Comisión Nacional o cuando sus oficinas permanezcan cerradas, previo aviso que se haga del conocimiento público, no serán considerados para el cómputo de plazos establecidos en procedimientos seguidos ante la Comisión.

TRANSITORIOS

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

SEGUNDO.- A la entrada en vigor de este Estatuto Orgánico se abroga el Reglamento Interior de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, publicado en el **Diario Oficial de la Federación** el 15 de octubre de 1999.

TERCERO.- El personal que en aplicación del presente Estatuto Orgánico pase a formar parte de otra Unidad Administrativa, en ninguna forma resultará afectado en sus derechos laborales.

México, Distrito Federal, a catorce de febrero de dos mil dos.- El Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, **Angel Aceves Saucedo**.- Rúbrica.

(R.- 157191)