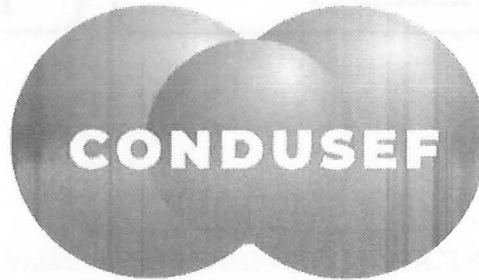




Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



**COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS**

**LINEAMIENTOS PARA LA
INTEGRACIÓN Y FUNCIONAMIENTO
DEL COMITÉ DE DICTÁMENES
DE LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA
PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS
USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS**

Diciembre 2025

[Handwritten signatures and initials on the right margin]

[Handwritten marks at the bottom right corner]



LINEAMIENTOS

DIRECCIÓN GENERAL DE
PROCEDIMIENTOS DE DEFENSA A
USUARIOS



PARA LA INTEGRACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL
COMITÉ DE DICTÁMENES DE LA COMISIÓN NACIONAL
PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
12	2025	1

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	2
I. ÁMBITO DE APLICACIÓN, RESPONSABLES Y OBLIGACIONES	4
II. MARCO JURÍDICO - ADMINISTRATIVO	5
III. DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS	6
IV. OBJETIVO	7
V. DISPOSICIONES GENERALES	7
1. DE LA INTEGRACIÓN DEL COMITÉ	7
2. DE LAS FUNCIONES DEL COMITÉ	11
I. Del Presidente	11
II. Del Secretario	12
III. De los Vocales	13
IV. Del Secretario de Actas	13
V. De los Invitados	13
3. DE LAS SESIONES	14
FIRMAS DE VALIDACIÓN	19
TRANSITORIOS	22

[Handwritten signatures and initials in blue ink on the left margin]

[Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin]



LINEAMIENTOS

DIRECCIÓN GENERAL DE
PROCEDIMIENTOS DE DEFENSA A
USUARIOS



PARA LA INTEGRACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL
COMITÉ DE DICTÁMENES DE LA COMISIÓN NACIONAL
PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	2
12	2025	

INTRODUCCIÓN

La Dirección de Planeación y Finanzas y la Dirección General de Procedimientos de Defensa a Usuarios, en ejercicio de las atribuciones que les son conferidas en los artículos 14 fracción III, 22, fracción XIV, y 37 fracción XIX, del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa al Usuarios de Servicios Financieros, se dieron a la tarea de actualizar los **“Lineamientos para la Integración y Funcionamiento del Comité de Dictámenes de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros”**.

Los presentes Lineamientos, tienen por objeto normar la integración y funcionamiento del Comité de Dictámenes de esta Comisión Nacional, así como regular las actividades y el alcance de la intervención de cada uno de sus integrantes y participantes, para conocer y, en su caso, aprobar los Proyectos de Dictamen, de conformidad con lo previsto por los artículos 68, fracción VII, último párrafo, 68 Bis y 68 Bis 1 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

El Dictamen constituye una pieza en defensa de los Derechos de los Usuarios frente a las Instituciones Financieras, porque significa una valoración técnica y jurídica materializada en un Dictamen que el Usuario podrá hacer valer ante las autoridades jurisdiccionales correspondientes, o bien, como un Título Ejecutivo No Negociable, elaborados ambos, con base en la información, documentación o elementos que existan en el expediente, o los adicionales que se hubieren allegado, generándose un instrumento estratégico que podrá utilizarse al momento en que el Usuario haga valer sus derechos ante los tribunales competentes.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), tiene la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad; de este modo, la CONDUSEF no discrimina por razón alguna o condición, incluyendo aquellas que se refieran al origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, preferencia sexual, estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto vulnerar los derechos y libertades de las personas.

Handwritten notes and signatures on the right margin, including a vertical line of marks and several signatures at the bottom.



LINEAMIENTOS

DIRECCIÓN GENERAL DE
PROCEDIMIENTOS DE DEFENSA A
USUARIOS



PARA LA INTEGRACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL
COMITÉ DE DICTÁMENES DE LA COMISIÓN NACIONAL
PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
12	2025	3

La CONDUSEF rechaza las conductas que, de forma directa o indirecta, intencional o no, propicien un trato de distinción, exclusión o restricción que tengan como resultado afectar el reconocimiento, goce o ejercicio de uno o más derechos humanos, por lo que está comprometida a respetar los principios democráticos y los derechos humanos de las personas en general.

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

En la 159ª sesión de la Junta de Gobierno celebrada el día 17 de diciembre de 2025, sus miembros acordaron: "CONDUSEF/JG/159/10: Los miembros de la Junta de Gobierno aprueban los **"Lineamientos para la Integración y Funcionamiento del Comité de Dictámenes de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros."** Lo anterior con fundamento en el artículo 22, fracción XII de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



LINEAMIENTOS

DIRECCIÓN GENERAL DE
PROCEDIMIENTOS DE DEFENSA A
USUARIOS



PARA LA INTEGRACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL
COMITÉ DE DICTÁMENES DE LA COMISIÓN NACIONAL
PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	4
12	2025	

I. ÁMBITO DE APLICACIÓN, RESPONSABLES Y OBLIGACIONES

Las disposiciones contenidas en los presentes Lineamientos serán de aplicación obligatoria para todos los servidores públicos de la Comisión Nacional, que participen en el Comité de Dictámenes de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Las personas titulares de las áreas involucradas serán responsables de su observancia y difusión entre el personal bajo su mando, así como de llevar a cabo revisiones periódicas para que su contenido corresponda a su operación y normatividad vigentes, a fin de que se constituya como una herramienta de trabajo eficaz.

La Dirección de Planeación y Finanzas será la responsable de la actualización y mejoramiento de estos Lineamientos, con base en las propuestas y requerimientos que formulen las áreas responsables.

Su difusión en la CONDURED se realizará a través del responsable de administrar y operar la Normateca Interna.

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



LINEAMIENTOS

DIRECCIÓN GENERAL DE
PROCEDIMIENTOS DE DEFENSA A
USUARIOS



PARA LA INTEGRACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL
COMITÉ DE DICTÁMENES DE LA COMISIÓN NACIONAL
PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	5
12	2025	

II. MARCO JURÍDICO - ADMINISTRATIVO

Ordenamientos de Tipo Legislativo

- Ley de Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Ordenamientos de Alcance General

- Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros

Ordenamientos Normativos Internos

- Manual de Organización General de la CONDUSEF.

Handwritten blue ink signatures and initials in the bottom left corner.

Handwritten blue ink signatures and initials in the bottom right corner.

**PARA LA INTEGRACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL
COMITÉ DE DICTÁMENES DE LA COMISIÓN NACIONAL
PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	6
12	2025	

III. DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS

PRIMERO. Para efectos de estos Lineamientos, se entenderá por:

**Comisión Nacional /
CONDUSEF**

A la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Comisiones Nacionales

A la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, a la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, y a la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro.

Comité

Al Comité de Dictámenes de la CONDUSEF que, en su caso, autorizará la emisión de los Acuerdos de trámite que contengan los dictámenes valoración técnica y jurídica, o bien, como título ejecutivo no negociable.

Institución Financiera

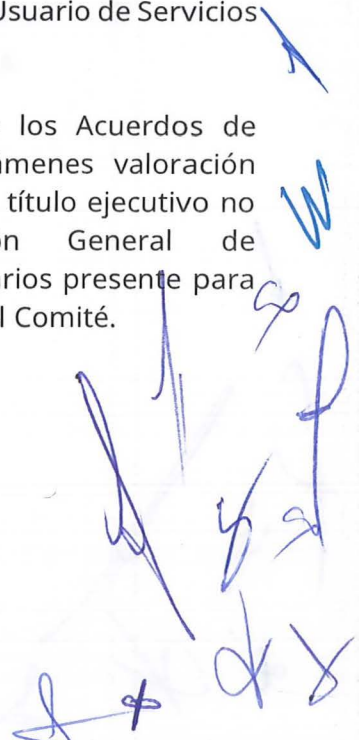
En singular o plural, a las previstas en la fracción IV, del artículo 2° de la LPDUSF.

LPDUSF

A la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Proyecto de Dictamen(es)

A las propuestas de emisión de los Acuerdos de trámite que contengan los dictámenes valoración técnica y jurídica, o bien, como un título ejecutivo no negociable; que la Dirección General de Procedimientos de Defensa a Usuarios presente para la aprobación de los integrantes del Comité.



**PARA LA INTEGRACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL
COMITÉ DE DICTÁMENES DE LA COMISIÓN NACIONAL
PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
12	2025	7

IV. OBJETIVO

SEGUNDO. Los presentes Lineamientos tienen como objeto establecer la integración y el funcionamiento del Comité de Dictámenes de la CONDUSEF, con el fin de orientar a los integrantes del Comité a realizar sus funciones, apegándose al marco legal necesario para analizar, evaluar y en su caso, autorizar la emisión de los Acuerdos de trámite que contengan los dictámenes valoración técnica y jurídica, o bien, como título ejecutivo no negociable.

V. DISPOSICIONES GENERALES

1. DE LA INTEGRACIÓN DEL COMITÉ.

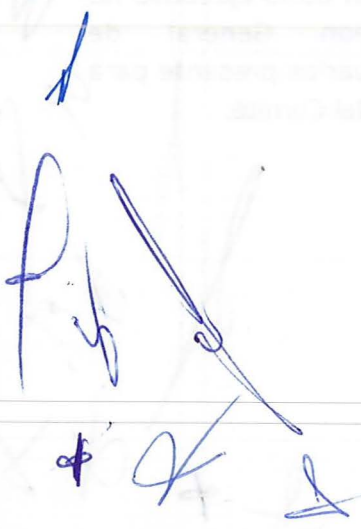
TERCERO. El Comité estará integrado por los siguientes miembros:

Miembros Propietarios:

- I. Presidente:** La persona titular de la Vicepresidencia Jurídica.
- II. Secretario:** La persona el titular de la Dirección General de Procedimientos de Defensa a Usuarios.
- III. Vocales:**

A. De la Comisión Nacional:

- a) La persona titular de la Vicepresidencia de Atención a Usuarios e Instituciones Financieras.
- b) La persona titular de la Dirección General de Servicios Jurídicos.
- c) La persona titular de la Dirección General de Supervisión.
- d) La persona titular de la Dirección de Defensa a Usuarios.
- e) La persona titular de la Dirección de Procedimientos Jurídicos.
- f) La persona titular de la Dirección de Disposiciones Jurídicas.



**PARA LA INTEGRACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL
COMITÉ DE DICTÁMENES DE LA COMISIÓN NACIONAL
PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	8
12	2025	

- g) La persona titular de la Dirección de Solución de Controversias.

B. De las Comisiones Nacionales y de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público:

- a) Un representante de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.
- b) Un representante de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro.
- c) Un representante de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.
- d) Un representante de la Unidad de Banca Valores y Ahorro de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
- e) Un representante de la Unidad de Seguros, Pensiones y Seguridad Social de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

IV. Secretario de Actas: La persona titular de la Dirección de Dictaminación.

El presidente, los Vocales y el Secretario del Comité tendrán voz y voto, mientras que el Secretario de Actas solo tendrá derecho a voz.

Los miembros del Comité serán suplidos en sus ausencias por el servidor público con nivel jerárquico inmediato que designen por escrito, conforme a lo siguiente:

EN AUSENCIA DE	SERÁ SUPLIDO POR
La persona titular de la Vicepresidencia Jurídica.	La persona titular de la Dirección General de Procedimientos de Defensa a Usuarios.
La persona titular de la Dirección General de Procedimientos de Defensa a Usuarios.	La persona titular de la Dirección de Dictaminación.

**PARA LA INTEGRACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL
COMITÉ DE DICTÁMENES DE LA COMISIÓN NACIONAL
PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	9
12	2025	

EN AUSENCIA DE	SERÁ SUPLIDO POR
La persona titular de la Dirección de Dictaminación.	La persona servidora pública que corresponda a un nivel jerárquico inmediato inferior al de aquella y que cuente con los conocimientos técnicos y experiencia suficientes.
La persona titular de la Vicepresidencia de Atención a Usuarios e Instituciones Financieras.	La persona servidora pública que corresponda a un nivel jerárquico inmediato inferior al de aquella y que cuente con los conocimientos técnicos y experiencia suficientes.
La persona titular de la Dirección General de Servicios Jurídicos.	La persona servidora pública que corresponda a un nivel jerárquico inmediato inferior al de aquella y que cuente con los conocimientos técnicos y experiencia suficientes.
La persona titular de la Dirección General de Supervisión.	La persona servidora pública que corresponda a un nivel jerárquico inmediato inferior al de aquella y que cuente con los conocimientos técnicos y experiencia suficientes.
La persona titular de la Dirección de Defensa a Usuarios.	La persona servidora pública que corresponda a un nivel jerárquico inmediato inferior al de aquella y que cuente con los conocimientos técnicos y experiencia suficientes.
La persona titular de la Dirección de Procedimientos Jurídicos.	La persona servidora pública que corresponda a un nivel jerárquico inmediato inferior al de aquella y que cuente con los conocimientos técnicos y experiencia suficientes.
La persona titular de la Dirección de Disposiciones Jurídicas.	La persona servidora pública que corresponda a un nivel jerárquico inmediato inferior al de aquella y que cuente con los conocimientos técnicos y experiencia suficientes.
La persona titular de la Dirección de Solución de Controversias.	La persona servidora pública que corresponda a un nivel jerárquico inmediato inferior al de aquella y que cuente con los conocimientos técnicos y experiencia suficientes.

Handwritten signatures and initials in blue ink.

Handwritten signatures and initials in blue ink.

**PARA LA INTEGRACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL
COMITÉ DE DICTÁMENES DE LA COMISIÓN NACIONAL
PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
12	2025	10

EN AUSENCIA DE	SERÁ SUPLIDO POR
El representante de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.	La persona servidora pública que corresponda a un nivel jerárquico inmediato inferior al de aquella y que cuente con los conocimientos técnicos y experiencia suficientes.
El representante de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro.	La persona servidora pública que corresponda a un nivel jerárquico inmediato inferior al de aquella y que cuente con los conocimientos técnicos y experiencia suficientes.
El representante de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.	La persona servidora pública que corresponda a un nivel jerárquico inmediato inferior al de aquella y que cuente con los conocimientos técnicos y experiencia suficientes.
El representante de la Unidad de Banca Valores y Ahorro de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.	La persona servidora pública que corresponda a un nivel jerárquico inmediato inferior al de aquella y que cuente con los conocimientos técnicos y experiencia suficientes.
El representante de la Unidad de Seguros, Pensiones y Seguridad Social de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.	La persona servidora pública que corresponda a un nivel jerárquico inmediato inferior al de aquella y que cuente con los conocimientos técnicos y experiencia suficientes.

La participación de los suplentes en las sesiones, es procedente exclusivamente cuando no participan los titulares.

A solicitud por escrito de cualquiera de los miembros del Comité, se podrá invitar a las sesiones del mismo a las personas cuya intervención se estime necesaria, con la finalidad de precisar aspectos jurídicos, técnicos, administrativos o de cualquier otra naturaleza de su competencia, relacionados con los asuntos para los cuales fueron invitados; quienes participarán con voz, pero sin voto y deberán guardar la debida reserva y confidencialidad, de los asuntos que se traten en la sesión.

Una vez concluida su participación no podrán permanecer en la sesión.

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

**PARA LA INTEGRACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL
COMITÉ DE DICTÁMENES DE LA COMISIÓN NACIONAL
PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
12	2025	11

2. DE LAS FUNCIONES DEL COMITÉ.

CUARTO. El Comité tendrá las siguientes funciones:

- I. Aprobar el calendario anual de las sesiones del ejercicio inmediato posterior.
- II. Aprobar la emisión y modificación de los Lineamientos para la integración y funcionamiento del Comité de Dictámenes de la CONDUSEF.
- III. Coadyuvar en el cumplimiento de la Ley y de las demás disposiciones aplicables.
- IV. Aprobar los Proyectos de Dictamen que contengan una valoración técnica y jurídica, o bien, el Dictamen Título Ejecutivo No Negociable cuando consigne una obligación contractual incumplida, cierta, exigible y líquida, que se sometan a su consideración.
- V. Las demás que resulten necesarias para el cumplimiento de sus funciones.

QUINTO. Serán funciones de los Integrantes del Comité las siguientes:

I. Del Presidente.

- a. Declara el quórum y presidir las sesiones ordinarias y extraordinarias del Comité.
- b. Autorizar la propuesta del calendario anual de sesiones ordinarias del Comité.
- c. Autorizar la celebración de sesiones extraordinarias.
- d. Coordinar y dirigir las sesiones ordinarias y extraordinarias.
- e. Autorizar la propuesta de convocatoria para la celebración de sesiones ordinarias y extraordinarias, y en su caso autorizar a los invitados que se requieran.
- f. Autorizar la propuesta del orden del día de las sesiones ordinarias y extraordinarias.
- g. Convocar a las sesiones ordinarias y extraordinarias.
- h. Someter los asuntos a la consideración de los integrantes del Comité.
- i. Someter los acuerdos a la consideración y votación de los integrantes del Comité.

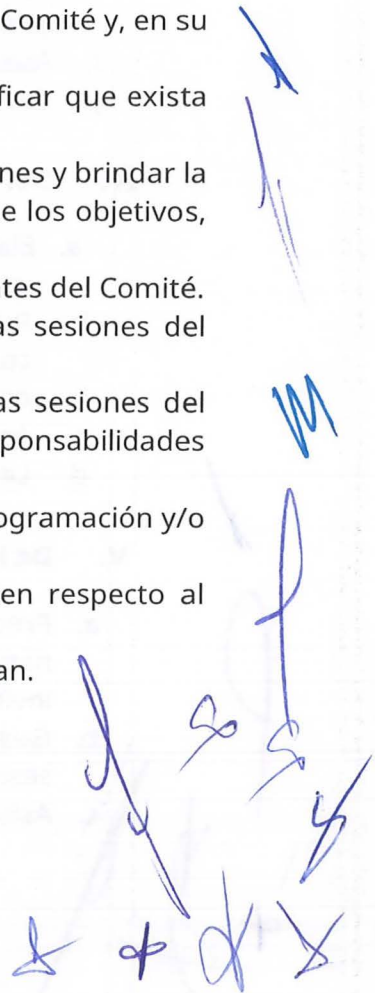
**PARA LA INTEGRACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL
COMITÉ DE DICTÁMENES DE LA COMISIÓN NACIONAL
PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	12
12	2025	

- j. Emitir voto de calidad cuando exista empate en la votación de los asuntos y/o acuerdos.
- k. Asistir puntualmente a las sesiones, y
- l. Las demás que se consideren necesarias.

II. Del Secretario.

- a. Proponer el calendario de sesiones ordinarias del Comité.
- b. Proponer la realización de sesiones extraordinarias.
- c. Coordinar la elaboración y preparación del orden del día, con el listado de los asuntos que se tratarán, incluir en las carpetas los soportes documentales de los asuntos y remitir dicha carpeta a los integrantes del Comité.
- d. Recibir las propuestas de los asuntos a tratar.
- e. Proponer al Presidente la participación de invitados a las sesiones del mismo.
- f. Convocar en sustitución del Presidente, a los integrantes del Comité y, en su caso los invitados a las sesiones ordinarias y extraordinarias.
- g. Tomar la lista de asistencia a las sesiones del Comité y verificar que exista quórum legal al momento de inicio de la sesión.
- h. Emitir su opinión sobre los asuntos que se traten en las sesiones y brindar la asesoría requerida para coadyuvar al mejor cumplimiento de los objetivos, políticas y atribuciones del Comité.
- i. Llevar a cabo el conteo de los votos emitidos por los integrantes del Comité.
- j. Registrar y dar seguimiento a los acuerdos tomados en las sesiones del Comité.
- k. Promover el cumplimiento de las acciones acordadas en las sesiones del Comité, de conformidad con los plazos establecidos y las responsabilidades asignadas.
- l. Hacer del conocimiento de los integrantes del Comité la reprogramación y/o cancelación de sesiones.
- m. Comunicar al Presidente las irregularidades que se detecten respecto al funcionamiento del mismo.
- n. Expedir la certificación de las actas y acuerdos que le requieran.
- o. Asistir puntualmente a las sesiones, y
- p. Las demás que se consideren necesarias.



**PARA LA INTEGRACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL
COMITÉ DE DICTÁMENES DE LA COMISIÓN NACIONAL
PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
12	2025	13

III. De los Vocales.

- a. Analizar los documentos de los asuntos que se sometan a consideración del Comité.
- b. Emitir su opinión sobre los asuntos que se traten en las sesiones y brindar la asesoría requerida para coadyuvar al mejor cumplimiento de los objetivos, políticas y funciones del Comité.
- c. Discutir y votar los asuntos y/o acuerdos que sean sometidos a su consideración en las sesiones correspondientes.
- d. Informar del cumplimiento dado a los acuerdos que les corresponda.
- e. Comunicar al Presidente y/o al Secretario las irregularidades que se detecten respecto al funcionamiento del Comité.
- f. Ejecutar los acuerdos tomados en las sesiones del Comité que les corresponda.
- g. Solicitar al Secretario la participación de invitados a las sesiones del Comité.
- h. Aportar la información que requiera el Comité, para el desahogo de asuntos relacionados con el objeto del Comité.
- i. Asistir puntualmente a las sesiones, y
- j. Las demás que se consideren necesarias y que se acuerden en el seno del Comité.

IV. Del Secretario de Actas.

- a. Elaborar las Actas de las sesiones del Comité, circularlas entre sus miembros, recabar las firmas correspondientes y mantener su control.
- b. Resguardar las carpetas y los documentos de los asuntos sometidos a consideración del Comité, así como los acuerdos adoptados y aquella documentación complementaria que dé sustento a cada asunto.
- c. Asistir puntualmente a las sesiones, y
- d. Las demás que se consideren necesarias.

V. De los Invitados.

- a. Precisar los aspectos jurídicos, técnicos, administrativos o de cualquier otra naturaleza de su competencia, relacionados con los asuntos para los cuales fueron invitados.
- b. Guardar la debida reserva y confidencialidad de los asuntos que se traten en la sesión, y
- c. Asistir puntualmente a las sesiones.

**PARA LA INTEGRACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL
COMITÉ DE DICTÁMENES DE LA COMISIÓN NACIONAL
PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
12	2025	14

3. DE LAS SESIONES.

SEXTO. El calendario anual de sesiones del Comité será aprobado en la última sesión de cada año.

Las sesiones ordinarias del Comité se efectuarán conforme al calendario anual aprobado y se convocará a sus miembros de conformidad con el sector financiero al que correspondan los asuntos a tratar. En el supuesto de que sobrevengan causas extraordinarias que impidan la realización de alguna sesión ordinaria o extraordinaria, o no existan asuntos a tratar en alguna de las sesiones, se dará aviso a los miembros del Comité cuando menos con veinticuatro horas de anticipación a la que se tenga prevista para su celebración, informando sobre la reprogramación o cancelación de la sesión respectiva.

Las sesiones serán mensuales y se realizarán preferentemente en la última semana de cada mes y podrán llevarse a cabo de manera presencial o a través de medios remotos de comunicación electrónica, o ambas, a través de videoconferencia u otros medios similares que permitan analizar, plantear y discutir en tiempo real los asuntos sometidos al Comité.

En cada sesión se registrará la asistencia de los participantes, recabando las firmas en la lista de asistencia correspondiente.

Las áreas que requieran someter algún asunto a la consideración del Comité deberán enviar al Secretario el soporte documental del asunto correspondiente, los temas propuestos deberán contener al menos lo siguiente:

- Unidad administrativa que propone o presenta.
- Motivo de la propuesta del tema o asunto.
- Resumen detallado del asunto, con los antecedentes, soporte, análisis cualitativos y cuantitativos, razonamientos lógico jurídicos, fundamento jurídico y acuerdo propuesto redactado con claridad y precisión.

La solicitud para presentar algún asunto al Comité, deberá remitirse al Secretario cuando menos con diez días hábiles de anticipación a la fecha y hora programada para celebrar la sesión ordinaria correspondiente. Tratándose de una sesión extraordinaria, la información deberá proporcionarse cuando menos con tres días hábiles de anticipación a la fecha y hora programada para celebrar la sesión correspondiente.

[Handwritten marks and signatures]

**PARA LA INTEGRACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL
COMITÉ DE DICTÁMENES DE LA COMISIÓN NACIONAL
PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
12	2025	15

Para el correcto ejercicio de las atribuciones del Comité, se podrá convocar a la celebración de sesiones extraordinarias, las veces que sean necesarias, siempre que se cuente con la debida justificación.

SÉPTIMO. El Secretario deberá solicitar la documentación relativa a los asuntos que se tratarán en el Comité, para que se entreguen al Secretario con cuando menos diez días hábiles de anticipación a la fecha de la convocatoria, a fin de incorporarla en la carpeta que se entregue a los miembros.

El Secretario enviará por escrito la convocatoria de la sesión que corresponda, previa autorización del Presidente, con cinco días hábiles de antelación a la fecha de la sesión ordinaria, indicando el día, lugar, hora y los asuntos a tratar en el orden del día y, en su caso, la plataforma electrónica a través de la cual se desarrollará la sesión, así como el vínculo o enlace para acceder a dicha sesión. Los plazos señalados deberán contarse a partir del día hábil siguiente al de la notificación de la convocatoria.

Para el caso de las sesiones extraordinarias, se convocará con al menos un día hábil de anticipación a la fecha en que se llevará a cabo la sesión.

A la convocatoria se deberá adjuntar la carpeta electrónica, que contendrá la documentación digitalizada o electrónica correspondiente de los asuntos a tratar en la sesión ordinaria. En dicha carpeta se integrará el Orden del Día, que tendrá como mínimo los asuntos que se señalan a continuación:

- a. Toma de asistencia y verificación del Quórum Legal.
- b. Actas formalizadas.
- c. Informe del seguimiento de acuerdos de las sesiones anteriores.
- d. Presentación de los asuntos debidamente documentados.
- e. Proyecto de acuerdos para la aprobación del Comité.
- f. Asuntos generales.

En el apartado de asuntos generales que se presente en las sesiones ordinarias solamente podrán incluirse asuntos de carácter informativo y aquellos que deriven de alguna problemática relacionada con el objeto del Comité.



LINEAMIENTOS

DIRECCIÓN GENERAL DE
PROCEDIMIENTOS DE DEFENSA A
USUARIOS



PARA LA INTEGRACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL
COMITÉ DE DICTÁMENES DE LA COMISIÓN NACIONAL
PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	16
12	2025	

A la convocatoria de las sesiones extraordinarias, se deberá adjuntar la carpeta electrónica, que contendrá la documentación digitalizada o electrónica correspondiente de los asuntos a tratar en la sesión. En dicha carpeta se integrará el orden del día, que tendrá como mínimo lo siguiente:

- Toma de asistencia y verificación del quórum legal.
- Presentación de los asuntos, debidamente documentados.
- Proyecto de acuerdos para aprobación del Comité.

Los asuntos contenidos en la carpeta se presentarán en forma ejecutiva, con la información suficiente, concreta, objetiva y actualizada con relación a la fecha de la sesión o al periodo que corresponda informar, de tal forma que permita agilizar su revisión o examen y tomar los acuerdos respectivos. Por lo que los asuntos deberán contener, cuando menos, los elementos a que se refiere el sexto párrafo del lineamiento Séptimo.

OCTAVO. En las sesiones del Comité invariablemente se deberá contar con la asistencia de los servidores públicos que funjan como Presidente y Secretario del Comité, o de sus respectivos suplentes. Se entenderá que existe quórum legal, cuando asistan como mínimo la mitad más uno de los miembros con derecho a voto o, en su caso, sus suplentes; las decisiones se tomarán por mayoría y en caso de empate, el Presidente del Comité tendrá voto de calidad.

Cuando no se reúna el quórum requerido, se suspenderá la sesión y el Secretario levantará el acta correspondiente, debiendo convocar nuevamente a sus integrantes en un plazo no mayor a cinco días hábiles.

NOVENO. El orden del día de cada sesión será elaborado por el Secretario y aprobado por el Presidente del Comité, considerando las propuestas de los integrantes del mismo.

Será materia del Comité todo aquello relacionado con el objeto del Comité. Los asuntos presentados a la consideración del Comité deberán estar sustentados en análisis cualitativos y/o cuantitativos que ameriten, así como por los aspectos normativos y legales que correspondan, a efecto de garantizar su mejor desahogo y adecuada adopción de los acuerdos correspondientes.

[Handwritten signatures and marks on the right margin]

**PARA LA INTEGRACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL
COMITÉ DE DICTÁMENES DE LA COMISIÓN NACIONAL
PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
12	2025	17

DÉCIMO. El desarrollo de la sesión se apegará al orden del día señalado en la convocatoria, y previo registro de asistencia en el que se recaben las firmas de los participantes, se llevará a cabo en los siguientes términos:

- I. El Presidente del Comité declarará que existe quórum legal, previa verificación que realice el Secretario y autorizará el inicio de la sesión.
- II. Se dará lectura a cada asunto a tratar, y una vez concluido cada uno de los mismos, los miembros del Comité expondrán los comentarios correspondientes.
- III. En caso de empate, el Presidente del Comité tendrá voto de calidad.
- IV. Los miembros del Comité emitirán su opinión y voto respecto a los acuerdos relativos a los asuntos que se traten en la sesión.
- V. El Secretario redactará con claridad y precisión los acuerdos adoptados por el Comité, llevando el registro y seguimiento de los mismos, y al final de cada sesión, el Secretario dará lectura a cada uno de los acuerdos que se hubieren tomado, a fin de ratificarlos o rectificarlos, según sea el caso, y proceder a su firma.
- VI. En las cuestiones que por su importancia sean presentadas el mismo día de la sesión, a criterio de los integrantes, se determinará si se analiza en esa sesión, en fecha posterior o, de ser el caso, se convoca a una sesión extraordinaria.

En las sesiones extraordinarias sólo se atenderán los asuntos que contenga la convocatoria, mismos que deberán tener el carácter de urgentes y que ameriten una pronta atención.

Todos los asistentes, deberán guardar la debida reserva y confidencialidad de la información a presentar y de la que tengan conocimiento en la sesión, la que únicamente será para el propósito de que el Comité conozca y en su caso apruebe los asuntos presentados, restringiendo su uso o difusión para cualquier finalidad distinta a la señalada.

DÉCIMO PRIMERO. Por cada sesión se levantará un acta en la que se especifiquen los asuntos tratados y los acuerdos tomados.

El proyecto de acta se pondrá a disposición de los asistentes a través de medios electrónicos, dentro de los diez días hábiles posteriores de la celebración de la sesión que corresponda, a efecto de que estos formulen sus observaciones en un plazo no mayor a cinco días hábiles.

PARA LA INTEGRACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL
COMITÉ DE DICTÁMENES DE LA COMISIÓN NACIONAL
PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	18
12	2025	

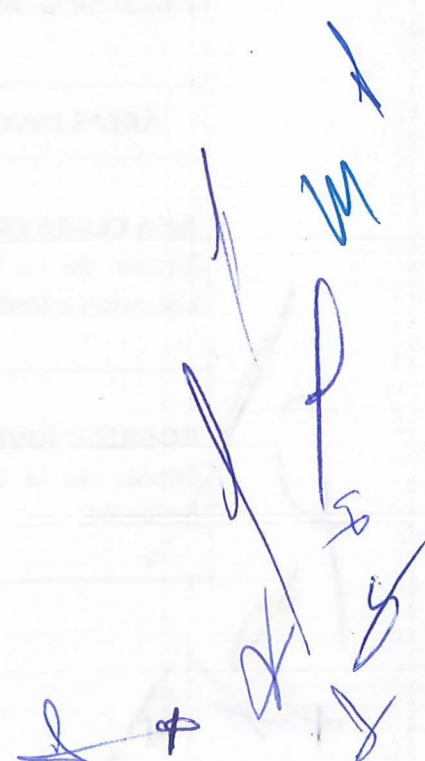
De no recibirse observaciones, el acta se entenderá por aprobada en cuanto a su contenido, la cual deberá ser firmada con firma autógrafa o electrónica por todos los miembros del Comité, y en su caso, por quienes intervinieron en la sesión.

Los miembros del Comité tendrán derecho a deliberar libremente y de hacer constar en el acta a solicitud expresa, su opinión o voto particular sobre los asuntos de que se trate.

El acta original debidamente suscrita quedará al resguardo del Secretario.

DÉCIMO SEGUNDO. Los acuerdos relativos a los asuntos que se traten en el Comité serán sometidos por el Presidente del Comité a la consideración de sus integrantes, a fin de que emitan su opinión y voto al respecto y, además:

- Serán adoptados respecto de cada asunto y deberán redactarse con toda claridad y precisión.
- Se aprobarán con la mayoría de los votos de los presentes y serán comunicados por el Secretario del Comité para su cumplimiento.
- Corresponderá a cada miembro realizar las acciones determinadas por dicho Comité, según el ámbito de sus respectivas competencias.



**PARA LA INTEGRACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL
COMITÉ DE DICTÁMENES DE LA COMISIÓN NACIONAL
PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
12	2025	19

FIRMAS DE VALIDACIÓN

NOMBRE Y PUESTO	FIRMA Y RÚBRICA
ÁREAS RESPONSABLES	
ELIZABETH IVONNE NORIEGA AGUILAR, Titular de la Vicepresidencia Jurídica.	
ELIZABETH ARAIZA OLIVARES, Titular de la Dirección General de Procedimientos de Defensa a Usuarios.	
SANDRA JUÁREZ Y JUÁREZ, Titular de la Dirección de Dictaminación.	
ÁREAS INVOLUCRADAS Y/O QUE PARTICIPAN EN EL PROCESO	
ANA CLARA FRAGOSO PEREIDA, Titular de la Vicepresidencia de Atención a Usuarios e Instituciones Financieras.	
RODRIGO JUVENTINO GARCÍA ISLAS LEAL, Titular de la Dirección General de Servicios Jurídicos.	

Handwritten notes and signatures in blue ink at the bottom left of the page.

Handwritten notes and signatures in blue ink at the bottom right of the page.

**PARA LA INTEGRACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL
COMITÉ DE DICTÁMENES DE LA COMISIÓN NACIONAL
PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS**

FECHA DE ELABORACIÓN

No. DE PÁGINA

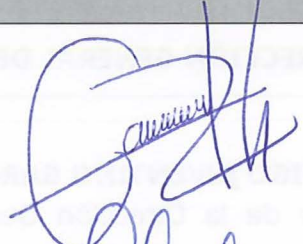




MES

AÑO

12

2025

20

NOMBRE Y PUESTO	FIRMA Y RÚBRICA
MARÍA DEL CARMEN ARROYO ARROYO, Titular de la Dirección General de Supervisión.	
CITLALI MONSERRAT SERRANO GARCÍA, Titular de la Dirección de Disposiciones Jurídicas.	
VERÓNICA MELÉNDEZ VALDEZ, Titular de la Dirección de Procedimientos Jurídicos.	
ALLAN AURELIO SCHERLING OCAMPO, Titular de la Dirección de Defensa a Usuarios.	
LORENA GONZÁLEZ BUSTAMANTE, Titular de la Dirección de Solución de Controversias.	





**PARA LA INTEGRACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL
COMITÉ DE DICTÁMENES DE LA COMISIÓN NACIONAL
PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS**

FECHA DE ELABORACIÓN

No. DE PÁGINA

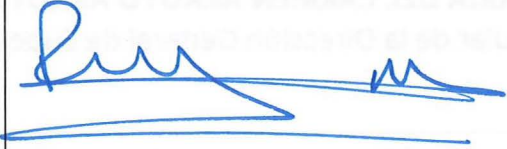
MES

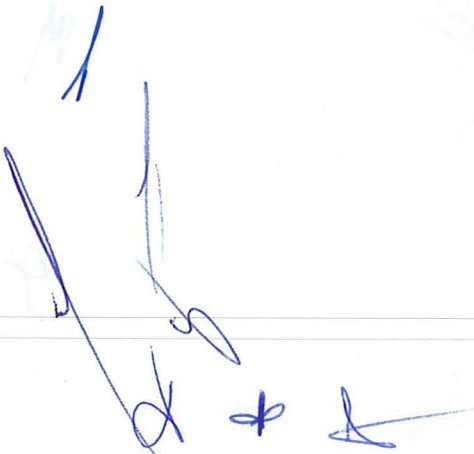
AÑO

12

2025

21

NOMBRE Y PUESTO	FIRMA Y RÚBRICA
DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS JURÍDICOS	
RODRIGO JUVENTINO GARCÍA ISLAS LEAL, Titular de la Dirección General de Servicios Jurídicos.	
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y FINANZAS	
RAÚL ROSAS BARRIGA, Titular de la Dirección de Planeación y Finanzas.	





LINEAMIENTOS

DIRECCIÓN GENERAL DE
PROCEDIMIENTOS DE DEFENSA A
USUARIOS



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

PARA LA INTEGRACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL
COMITÉ DE DICTÁMENES DE LA COMISIÓN NACIONAL
PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	22
12	2025	

TRANSITORIOS

PRIMERO. - Los presentes Lineamientos entrarán en vigor al día siguiente de su publicación en la Normateca Interna de la Comisión Nacional.

SEGUNDO. - Para efectos de lo previsto en el numeral V, apartado B de estos Lineamientos, las Comisiones Nacionales, las Unidades de Banca, Valores y Ahorro, y de Seguros, Pensiones y Seguridad Social, deberán notificar por escrito a la Dirección General de Procedimientos de Defensa a Usuarios de la Comisión Nacional, el nombre de sus respectivos representantes ante el Comité, tanto propietarios como suplentes, dentro de los diez días hábiles siguientes a la fecha de entrada en vigor de estos Lineamientos.

TERCERO. - La entrada en vigor de los presentes Lineamientos, deja sin efectos a los "Lineamientos para la Integración y Funcionamiento del Comité de Dictámenes de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros" fechado en el mes de noviembre de 2019.