

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

ACUERDO por el que se hace del conocimiento del público en general los días del año 2024, en los cuales la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros cerrará sus puertas y suspenderá operaciones, mismos que serán considerados como inhábiles para efectos de los actos y procedimientos administrativos substanciados por la Comisión Nacional.

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

OSCAR ROSADO JIMÉNEZ, Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), con fundamento en lo dispuesto por los artículos 59, fracciones I y V de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales; 28 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 16 y 26, fracciones I y XX de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, y 12, primer párrafo del Estatuto Orgánico de la CONDUSEF, y

CONSIDERANDO

- I. Que la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos consagra el principio de seguridad jurídica que deben tener los particulares frente a las actuaciones de la autoridad, por lo que es fundamental brindarles certeza a los procedimientos que en ejercicio de sus atribuciones realiza la CONDUSEF.
- II. Que la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito, la Ley de Instituciones de Crédito, la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia, la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, establecen la forma y plazos en los que la CONDUSEF debe substanciar los procedimientos administrativos de su competencia, así como en los que los usuarios de servicios financieros pueden presentar sus promociones y solicitudes o recibir notificaciones. Asimismo, que dentro de dichos plazos y términos no se deben considerar los días inhábiles;
- III. Que el artículo 28, primer y segundo párrafo de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, establece que las actuaciones y diligencias administrativas se practicarán en días y horas hábiles; que no se considerarán días hábiles los sábados, los domingos, el 1o. de enero; 5 de febrero; 21 de marzo; 1o. de mayo; 5 de mayo; 1o. y 16 de septiembre; 20 de noviembre; 1o. de diciembre de cada seis años, cuando corresponda a la transmisión del Poder Ejecutivo Federal, y el 25 de diciembre, así como los días en que tengan vacaciones generales las autoridades competentes o aquellos en que se suspendan las labores, los que se harán del conocimiento público mediante acuerdo del titular de la Dependencia respectiva, que se publicará en el Diario Oficial de la Federación.
- IV. Que el artículo 9 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que las relaciones de trabajo entre la CONDUSEF y sus trabajadores se regularán por la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del artículo 123 Constitucional.
- V. Que el artículo 29 de la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del Artículo 123 Constitucional, establece que son días de descanso obligatorio los que señale el calendario oficial y el que determinen las Leyes Federales y Locales Electorales, en el caso de elecciones ordinarias, para efectuar la jornada electoral.
- VI. Que con el objeto de que esta Comisión Nacional lleve a cabo la revisión y en su caso cierre de los trámites concluidos, es necesario contar con dos periodos de días inhábiles que permitirán concluir administrativamente los expedientes aperturados durante el primer y segundo semestre del año respectivamente.

- VII. Que el Calendario Oficial señala que son días de descanso obligatorio para los trabajadores de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, el primer lunes de febrero en conmemoración del 5 de febrero; el tercer lunes de marzo en conmemoración del 21 de marzo; el 1o. de mayo; el 5 de mayo; el 16 de septiembre; el tercer lunes de noviembre en conmemoración del 20 de noviembre; el 1o. de diciembre de cada seis años, con motivo de la transmisión del Poder Ejecutivo Federal y el 25 de diciembre.
- VIII. Que el numeral 76, fracciones II y IV de las Disposiciones en las materias de Recursos Humanos y del Servicio Profesional de Carrera, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Recursos Humanos y Organización y el Manual del Servicio Profesional de Carrera, dispone que para el disfrute de vacaciones, días de descanso obligatorios y días en que se suspendan labores, se observarán los días de descanso obligatorio que determinan las leyes aplicables y los previstos por la Secretaría de Gobernación en el calendario oficial y que la suspensión de labores de las Instituciones se deberá publicar en el Diario Oficial de la Federación, con el fin de no afectar la prestación de servicios al público.
- IX. Que la CONDUSEF debe considerar en la atención de las solicitudes de acceso a la información pública y de datos personales, los días inhábiles que determine el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, a través de la publicación correspondiente en el Diario Oficial de la Federación, que determina el calendario oficial de días inhábiles de ese Instituto., el citado Instituto.
- X. Que con el fin de brindar certeza y seguridad jurídica tanto a los usuarios, como a las Instituciones Financieras que tienen asuntos en trámite ante la CONDUSEF, así como a todo el público en general, respecto de los días en que no corren los plazos y términos referentes a los procedimientos administrativos correspondientes, es necesario hacer del conocimiento del público en general los días que se considerarán inhábiles en el año 2024, he tenido a bien expedir el siguiente:

ACUERDO POR EL QUE SE HACE DEL CONOCIMIENTO DEL PÚBLICO EN GENERAL LOS DÍAS DEL AÑO 2024, EN LOS CUALES LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS CERRARÁ SUS PUERTAS Y SUSPENDERÁ OPERACIONES, MISMOS QUE SERÁN CONSIDERADOS COMO INHÁBILES PARA EFECTOS DE LOS ACTOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS SUBSTANCIADOS POR LA COMISIÓN NACIONAL

ARTÍCULO PRIMERO.- Para efectos de los actos y procedimientos administrativos que en ejercicio de sus atribuciones realizan las distintas unidades administrativas de la CONDUSEF, se considerarán como inhábiles, en razón de que la CONDUSEF cerrará sus puertas y suspenderá operaciones además de los días sábados y domingos, los siguientes días del año 2024:

- I. El 1 y 2 de enero;
- II. El 5 de febrero;
- III. El 18 de marzo, en conmemoración del 21 de marzo;
- IV. El 28 y 29 de marzo;
- V. El 1 de mayo;
- VI. Los comprendidos entre el 18 y el 31 de julio;
- VII. El 16 de septiembre;
- VIII. El 1 de octubre;
- IX. El 18 de noviembre, en conmemoración del 20 de noviembre;
- X. El 12 de diciembre; y
- XI. Los comprendidos entre el 19 y 31 de diciembre.

Lo anterior, sin perjuicio de la facultad de la CONDUSEF y de sus unidades administrativas para habilitar los días y horas que requiera para el cumplimiento de sus atribuciones en términos del último párrafo del artículo 28 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, así como para asignar las guardias de personal que cada una de las unidades administrativas de la CONDUSEF ameriten.

ARTÍCULO SEGUNDO.- Durante los días citados en el artículo PRIMERO no se practicarán actuaciones y diligencias administrativas ni se computarán los plazos y términos correspondientes en los procedimientos que en ejercicio de sus atribuciones realizan las distintas unidades administrativas de la CONDUSEF.

ARTÍCULO TERCERO.- En la recepción, procesamiento y trámite de las solicitudes de acceso a la información pública que formulen los particulares a la CONDUSEF, así como de las solicitudes en materia de acceso a datos personales y de los recursos de revisión en estas materias, adicionalmente a los días señalados en el artículo PRIMERO del presente acuerdo se consideran inhábiles, los días que anualmente determine el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales en su calendario oficial de días inhábiles, a través de la publicación correspondiente en el Diario Oficial de la Federación.

ARTÍCULO CUARTO.- La CONDUSEF podrá ordenar el cierre de sus puertas y la suspensión de sus operaciones en días distintos a los señalados en el artículo PRIMERO, cuando así lo considere necesario, por tratarse de casos extraordinarios, así como por causas de fuerza mayor o caso fortuito.

TRANSITORIO

ARTÍCULO ÚNICO.- El presente Acuerdo entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Atentamente,

Ciudad de México, a 15 de diciembre de 2023.- Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, **Oscar Rosado Jiménez.**- Rúbrica.

ACUERDO por el que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros hace del conocimiento del público en general, la suspensión de los términos y plazos, así como la atención personal en la Unidad de Atención a Usuarios BC11, ubicada en el Estado de Guerrero, por el periodo comprendido entre el 01 al 15 de diciembre de 2023.

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

OSCAR ROSADO JIMÉNEZ, Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), con fundamento en lo dispuesto por los artículos 59, fracciones I y V de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales; 28 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 5, 16 y 26, fracciones I y XX de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, y 12, primer párrafo, del Estatuto Orgánico de la CONDUSEF, y

CONSIDERANDO

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

Que la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito, la Ley de Instituciones de Crédito, la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia y la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, establecen los términos y plazos en los que la CONDUSEF debe substanciar los procedimientos administrativos de su competencia, en los que los usuarios de servicios financieros y las instituciones financieras pueden presentar promociones, solicitudes o recibir notificaciones y tratándose de las instituciones financieras cumplir con las obligaciones previstas en la citada normatividad, cuya supervisión está a cargo de esta Comisión Nacional.

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

Que en las primeras horas de la madrugada del 25 de octubre, el huracán "Otis" tocó tierra en inmediaciones del municipio de Acapulco de Juárez, Estado de Guerrero, como categoría 5, de conformidad con lo señalado por el aviso meteorológico N° 091-23 de fecha 25 de octubre de 2023, emitido por la Comisión Nacional del Agua, por lo que, la CONDUSEF ha considerado necesario suspender las actividades de atención personal en la Unidad de Atención a Usuarios BC11, ubicada en el Estado de Guerrero, así como la suspensión de los términos y plazos en los procedimientos administrativos a cargo de la CONDUSEF que se lleven a cabo en dicha Unidad, lo anterior con el fin de procurar la seguridad de los usuarios de servicios financieros, del personal de las instituciones financieras, de los servidores públicos y del público en general.

Que por la causa de fuerza mayor referida y de acuerdo con la solicitud de la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios de la CONDUSEF, con el objetivo de brindar certeza y seguridad jurídica a los usuarios de servicios financieros y a las instituciones financieras que tienen asuntos en trámite ante la Unidad de Atención a Usuarios BC11, ubicada en el Estado de Guerrero, así como al público en general, resulta necesario que esta Comisión Nacional haga del conocimiento que suspenderá la atención personal, así como los términos y plazos referentes a los procedimientos administrativos que se realizan y desahogan ante la citada Unidad de Atención a Usuarios por el periodo comprendido entre el 01 y el 15 de diciembre de 2023, por lo que he tenido a bien expedir el siguiente:

ACUERDO POR EL QUE LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS HACE DEL CONOCIMIENTO DEL PÚBLICO EN GENERAL, LA SUSPENSIÓN DE LOS TÉRMINOS Y PLAZOS, ASÍ COMO LA ATENCIÓN PERSONAL EN LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS BC11, UBICADA EN EL ESTADO DE GUERRERO, POR EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 01 AL 15 DE DICIEMBRE DE 2023

ARTÍCULO PRIMERO.- Para efectos de los actos y procedimientos administrativos que en ejercicio de sus atribuciones realizan y se desahogan ante la Unidad de Atención a Usuarios BC11 de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, con sede en el Estado de Guerrero, en términos de las disposiciones contenidas en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, en la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito, en la Ley de Instituciones de Crédito, en la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, en la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia y en la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, se considerarán como inhábiles para todos los efectos legales los días comprendidos entre el 01 y el 15 de diciembre de 2023, por lo que no se computarán en los términos y plazos legales correspondientes.

Quedan exceptuados de lo dispuesto en este artículo, los procedimientos que se llevan a cabo por vía remota a través de la página de Internet de la CONDUSEF mediante el uso de la plataforma de Queja Electrónica.

ARTÍCULO SEGUNDO.- Se suspende la atención personal a usuarios de servicios financieros y representantes de las instituciones financieras en la Unidad de Atención a Usuarios BC11, con sede en el Estado de Guerrero, durante el periodo comprendido entre el 01 y el 15 de diciembre de 2023.

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

ARTÍCULO TERCERO.- Las actuaciones, requerimientos, solicitudes o promociones realizadas durante el periodo comprendido entre el 01 y el 15 de diciembre de 2023, ante la Unidad de Atención a Usuarios BC11, con sede en el Estado de Guerrero, en su caso, se entenderán realizadas hasta el día hábil siguiente.

TRANSITORIOS

PRIMERO.- El presente Acuerdo entrará en vigor el 01 de diciembre de 2023.

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

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

Atentamente,

Ciudad de México, 01 de diciembre de 2023.- Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, **Oscar Rosado Jiménez**.- Rúbrica.