

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

ACUERDO por el que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros hace del conocimiento del público en general, la suspensión de los términos y plazos, por el periodo comprendido del 20 al 22 de octubre de 2025, para efectos de los actos y procedimientos administrativos substanciados por la Comisión Nacional.

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

OSCAR ROSADO JIMÉNEZ, Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), con fundamento en lo dispuesto por los artículos 59, fracciones I y V de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales; 28 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 5, 7, segundo párrafo, 16 y 26, fracciones I y XX de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y 11, primer párrafo, del Estatuto Orgánico de la CONDUSEF, y

CONSIDERANDO

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

Que el 20 de octubre de 2025 la Dirección General de Supervisión y la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones informaron que se abrirá una ventana de mantenimiento para la optimización de los sistemas sustantivos de la CONDUSEF.

Por lo tanto, por el caso fortuito referido y de acuerdo con la solicitud de la referida Dirección General, con el objetivo de brindar certeza y seguridad jurídica a los usuarios de servicios financieros y a las instituciones financieras, así como al público en general, respecto de los términos y plazos relativos a los procedimientos administrativos correspondientes, he tenido a bien expedir el siguiente:

**ACUERDO POR EL QUE LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS
USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS HACE DEL CONOCIMIENTO DEL PÚBLICO EN GENERAL,
LA SUSPENSIÓN DE LOS TÉRMINOS Y PLAZOS, POR EL PERIODO COMPRENDIDO DEL 20 AL 22 DE
OCTUBRE DE 2025, PARA EFECTOS DE LOS ACTOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS
SUBSTANCIADOS POR LA COMISIÓN NACIONAL**

ARTÍCULO PRIMERO.- Para efectos de los actos y procedimientos administrativos que en ejercicio de sus atribuciones realizan las distintas unidades administrativas de la CONDUSEF, se considerará como inhábiles los días comprendidos entre el 20 y 22 de octubre de 2025, por lo que se suspende el cómputo de los plazos y términos, respecto de aquellos previstos en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito, la Ley de Instituciones de Crédito, la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia, la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y en las Disposiciones de Carácter General que deriven de dichas leyes, con los usuarios de servicios financieros y las instituciones financieras.

Durante dicho periodo no se tendrá acceso al Portal Único de Registros (PUR) y al Registro Único de Trámites (RUT).

Quedan exceptuados el desahogo de audiencias de conciliación presenciales y las asesorías técnico-jurídicas que se proporcionen o se lleven a cabo en las Unidades de Atención a Usuarios de la Comisión Nacional, durante el periodo señalado en el primer párrafo de este artículo, así como las audiencias de conciliación telefónicas y remotas celebradas el día 20 de octubre.

ARTÍCULO SEGUNDO. Las solicitudes, escritos o promociones ingresados en el periodo comprendido del 20 al 22 de octubre de 2025 a través de la oficialía de partes de la Comisión Nacional o de las Unidades de Atención a Usuarios, se tendrán por presentados el 23 de octubre de 2025.

TRANSITORIOS

PRIMERO. El presente Acuerdo entrará en vigor el 20 de octubre de 2025.

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

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

Atentamente,

Ciudad de México, a 20 de octubre de 2025.- 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, los días 23 y 24 de octubre de 2025, en los procedimientos llevados a cabo de manera electrónica en el Sistema de Gestión Electrónica (SIGE).

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, 7, segundo párrafo, 16 y 26, fracciones I y XX de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y 11, primer párrafo, del Estatuto Orgánico de la CONDUSEF, y

CONSIDERANDO

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 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 la 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 la CONDUSEF, con fundamento en los artículos 5, 11, fracción II, 59 Bis 1 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros; y 69-C de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, lleva a cabo procedimientos de atención de controversias a través del sistema denominado Sistema de Gestión Electrónica (SIGE).

Que el 23 de octubre de 2025 la Dirección General de Supervisión informó que se abrirá una ventana de mantenimiento para la optimización del Sistema de Gestión Electrónica (SIGE).

Por lo tanto, por el caso fortuito señalado y de acuerdo con la solicitud de la referida Dirección General, con el objetivo de brindar certeza y seguridad jurídica a las instituciones financieras, respecto de los términos y plazos relativos a los procedimientos administrativos correspondientes, resulta necesario que esta Comisión Nacional haga del conocimiento que, los días 23 y 24 de octubre de 2025 suspenderá los términos y plazos referentes a los procedimientos administrativos que se desahogan en el SIGE; 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, LOS DÍAS 23 Y 24 DE OCTUBRE DE 2025, EN LOS PROCEDIMIENTOS LLEVADOS A CABO DE MANERA ELECTRÓNICA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN ELECTRÓNICA (SIGE)

ARTÍCULO PRIMERO. - Para efectos de los actos y procedimientos que en ejercicio de sus atribuciones realiza la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, a través del Sistema de Gestión Electrónica (SIGE), se suspenden para el cómputo de los plazos y términos los días 23 y 24 de octubre de 2025.

ARTÍCULO SEGUNDO. - Los procedimientos y actuaciones pendientes por desahogar en el Sistema de Gestión Electrónica (SIGE), con fecha de vencimiento el 23 o 24 de octubre de 2025, se recorren al día 27 de octubre de 2025.

TRANSITORIOS

PRIMERO. El presente Acuerdo entrará en vigor el 23 de octubre de 2025.

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

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

Atentamente,

Ciudad de México, a 23 de octubre de 2025.- Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, **Oscar Rosado Jiménez**.- Rúbrica.