

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

TEXTO ORIGINAL.

Estatuto publicado en el Número 156/2025 del Diario Oficial de la Federación, el viernes **13 de junio de 2025**.

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, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 16, 26, fracciones I y II, y 28 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros 58, fracción VIII, y 59, fracciones I y XII de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales, y

CONSIDERANDO

Que con fecha 15 de julio de 2019 se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Que con fecha 24 de diciembre de 2024, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio fiscal 2025, en el cual se detalla la cantidad, la forma de distribución, el destino y el tipo de gasto autorizado de los recursos públicos.

Que con fecha 9 de enero de 2025, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Calendario de presupuesto autorizado al Ramo Administrativo 06 Hacienda y Crédito Público, para el ejercicio fiscal 2025, previéndose en dicho documento el presupuesto asignado a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros para el ejercicio 2025.

Que de acuerdo a las directrices emitidas en la Administración Pública Federal y atendiendo al principio de austeridad, resulta necesario la emisión de este ordenamiento que refleje la reorganización de funciones al interior de la Comisión Nacional, con base en la nueva estructura orgánica, salvaguardando las atribuciones que por Ley tiene encomendadas este organismo.

Que mediante acuerdo CONDUSEF/JG/5EXT2025/03 del 09 de junio del 2025, la Junta de Gobierno de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en términos de lo establecido en el artículo 22, fracción VI de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y 58, fracción VIII de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales, aprobó el Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección 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

Por lo expuesto y fundado se expide el siguiente:

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

TÍTULO PRIMERO DE LA ORGANIZACIÓN

CAPÍTULO I GENERALIDADES

Artículo 1. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, como organismo público descentralizado de la Administración Pública Federal, cuenta con autonomía técnica y jurídica para dictar sus resoluciones y laudos, facultades de autoridad para imponer las sanciones correspondientes, así como las atribuciones y obligaciones que le confiere la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y las demás leyes, reglamentos y disposiciones aplicables que hagan referencia a la Comisión Nacional.

Artículo 2. Además de las definiciones que establece el artículo 2 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, para los efectos del presente Estatuto Orgánico se entenderá por:

- I. Ley, a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, y
- II. Unidad de Atención a Usuarios, en singular o plural, a la Unidad Administrativa desconcentrada de la Comisión Nacional en cada Entidad Federativa.

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.

CAPÍTULO II

DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA

Artículo 3. La Comisión Nacional contará con una Junta de Gobierno, a la que se le adscribe la Secretaría de la Junta y la Prosecretaría de la Junta.

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

Asimismo, la Comisión Nacional para el despacho de los asuntos de su competencia, contará con una Presidencia, la cual en ejercicio de las facultades que le confiere el artículo 26 de la Ley, delega en las personas titulares de las Unidades Administrativas que se señalan en el párrafo siguiente las atribuciones conferidas en dicho artículo, con excepción de las establecidas en el artículo 27 de la misma Ley.

Las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional tendrán la adscripción siguiente:

I. Presidencia:

1. Vicepresidencia Jurídica:

a. Dirección General de Sanciones:

i. Dirección de Sanciones A, y

ii. Dirección de Sanciones B.

b. Dirección General de Servicios Jurídicos:

i. Dirección Contenciosa;

ii. Dirección de Disposiciones Jurídicas, y

iii. Dirección de Procedimientos Jurídicos.

c. Dirección General de Procedimientos de Defensa a Usuarios:

i. Dirección de Dictaminación;

ii. Dirección de Solución de Controversias, y

iii. Dirección de Defensa a Usuarios.

d. Dirección General de Supervisión:

i. Dirección de Supervisión A;

ii. Dirección de Supervisión B, y

iii. Dirección de Optimización de los Registros y Procesos de Atención.

2. Vicepresidencia de Atención a Usuarios e Instituciones Financieras:

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

a. Dirección de Control y Supervisión Metropolitana:

i. Unidades de Atención a Usuarios Metropolitana 1, 2, 3, 4, 5 y el Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos.

b. Dirección de Control y Supervisión Norte:

i. Unidades de Atención a Usuarios Norte 1, 2, 3, 4, 5 y 6.

c. Dirección de Control y Supervisión Occidente:

i. Unidades de Atención a Usuarios Occidente 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7.

d. Dirección de Control y Supervisión Centro Norte:

i. Unidades de Atención a Usuarios Centro Norte 1, 2, 3, 4 y 5.

e. Dirección de Control y Supervisión Centro Sur:

i. Unidades de Atención a Usuarios Centro Sur 1, 2, 3, 4, 5 y 6.

f. Dirección de Control y Supervisión Sur:

i. Unidades de Atención a Usuarios Sur 1, 2, 3, 4, 5 y 6.

g. Dirección de Registros y Estadística.

3. Vicepresidencia de Planeación y Administración:

a. Dirección de Administración de Personal;

b. Dirección de Planeación y Finanzas;

c. Dirección de Recursos Materiales, Servicios Generales y Control Documental, y

d. Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

4. Dirección General de Educación Financiera:

a. Dirección de Promoción y Desarrollo de Capacidades Financieras.

5. Dirección de Estrategias y Proyectos Especiales.

II. Consejos Consultivos, y

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

III. Comités:

1. De Dictámenes;
2. De Condonación de multas;
3. De Acciones Colectivas;
4. De Supervisión;
5. De Abstención de sanciones;
6. De Asuntos Trascendentes;
7. De Procedencia;
8. De Defensoría, y
9. Los demás previstos en la Ley, en este Estatuto y otros ordenamientos.

La Comisión Nacional contará con las Subdirecciones, Jefaturas de Departamento y homólogos, que determine la Junta de Gobierno, las que deberán establecerse en el Manual de Organización General de dicha Comisión Nacional, en el que se determinará la adscripción correspondiente.

Artículo 4. Los órganos colegiados, el Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos y las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional, distintas a las Unidades de Atención a Usuarios, al ser autoridades centrales, gozan de competencia territorial en todo el país, de conformidad con el artículo 3 de la Ley.

Artículo 5. Las Unidades de Atención a Usuarios ejercerán sus atribuciones en la circunscripción territorial siguiente:

- I. Metropolitana 1, 2 y 3 en todas las demarcaciones territoriales de la Ciudad de México y en los municipios conurbados a la misma, con independencia de la demarcación territorial, alcaldía o municipio en el que se encuentren ubicadas.
- II. Metropolitana 4 en todos los municipios que integran el Estado de México.
- III. Metropolitana 5 en todos los municipios que integran el Estado de Morelos.
- IV. Norte 1 en todos los municipios que integran el Estado de Sonora.
- V. Norte 2 en todos los municipios que integran el Estado de Chihuahua.

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

VI. Norte 3 en los municipios de Ascensión, Buenaventura, Casas Grandes, Galeana, Gómez Farías, Guadalupe Distrito Bravo, Ignacio Zaragoza, Janos, Juárez, Nuevo Casas Grandes, Ojinaga y Práxedes G. Guerrero, todos ellos del Estado de Chihuahua.

VII. Norte 4 en todos los municipios que integran el Estado de Coahuila.

VIII. Norte 5 en todos los municipios que integran el Estado de Nuevo León.

IX. Norte 6 en todos los municipios que integran el Estado de Tamaulipas.

X. Occidente 1 en todos los municipios que integran el Estado de Baja California.

XI. Occidente 2 en todos los municipios que integran el Estado de Baja California Sur.

XII. Occidente 3 en todos los municipios que integran el Estado de Sinaloa.

XIII. Occidente 4 en todos los municipios que integran el Estado de Durango.

XIV. Occidente 5 en todos los municipios que integran el Estado de Nayarit.

XV. Occidente 6 en todos los municipios que integran el Estado de Jalisco.

XVI. Occidente 7 en todos los municipios que integran el Estado de Colima.

XVII. Centro Norte 1 en todos los municipios que integran el Estado de Zacatecas.

XVIII. Centro Norte 2 en todos los municipios que integran el Estado de Aguascalientes.

XIX. Centro Norte 3 en todos los municipios que integran el Estado de San Luis Potosí.

XX. Centro Norte 4 en todos los municipios que integran el Estado de Guanajuato.

XXI. Centro Norte 5 en todos los municipios que integran el Estado de Querétaro.

XXII. Centro Sur 1 en todos los municipios que integran el Estado de Hidalgo.

XXIII. Centro Sur 2 en todos los municipios que integran el Estado de Michoacán.

XXIV. Centro Sur 3 en todos los municipios que integran el Estado de Tlaxcala.

XXV. Centro Sur 4 en todos los municipios que integran el Estado de Guerrero.

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

XXVI. Centro Sur 5 en todos los municipios que integran el Estado de Puebla.

XXVII. Centro Sur 6 en todos los municipios que integran el Estado de Oaxaca.

XXVIII. Sur 1 en todos los municipios que integran el Estado de Veracruz.

XXIX. Sur 2 en todos los municipios que integran el Estado de Tabasco.

XXX. Sur 3 en todos los municipios que integran el Estado de Chiapas.

XXXI. Sur 4 en todos los municipios que integran el Estado de Campeche.

XXXII. Sur 5 en todos los municipios que integran el Estado de Yucatán.

XXXIII. Sur 6 en todos los municipios que integran el Estado de Quintana Roo.

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

Las Unidades de Atención a Usuarios están facultadas para substanciar los procedimientos de atención a Usuarios que lleva a cabo la Comisión Nacional de forma electrónica, remota y/o telefónica, que le sean asignados, con independencia de la circunscripción territorial en que se encuentren, por lo que, para el desahogo de dichos procedimientos gozan de competencia territorial en todo el país, de conformidad con el artículo 3 de la Ley.

TÍTULO SEGUNDO

DE LAS ATRIBUCIONES

CAPÍTULO I

DE LA JUNTA DE GOBIERNO

Artículo 6. La Junta se integrará y funcionará de acuerdo a lo previsto en los artículos 17, 18, 19, 20, 21 y 22 de la Ley y tendrá las facultades y obligaciones consignadas en dicho ordenamiento.

A las sesiones de la Junta podrá invitarse a participar, con voz, pero sin voto, personas servidoras públicas de la Comisión Nacional, de las que se requiera su asistencia debido a la naturaleza o relevancia de los asuntos a tratar, previa autorización de la Secretaría de la Junta.

Artículo 7. Corresponden a la Secretaría de la Junta, las atribuciones siguientes:

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

- I. Proponer el calendario de sesiones ordinarias de la Junta;
- II. Elaborar y enviar a las personas integrantes de la Junta, con una antelación no menor a siete días hábiles a la celebración de la sesión, la convocatoria, el orden del día y la carpeta que contenga la información y documentación necesarias que permitan el conocimiento de los asuntos a tratar en la correspondiente sesión;
- III. Tramitar la participación de personas servidoras públicas como invitadas en las sesiones de la Junta;
- IV. Coordinar la propuesta y desahogo del orden del día, con el listado de los asuntos que se tratarán, así como incluir en las carpetas los soportes documentales de los asuntos a tratar;
- V. Llevar a cabo el registro de asistencia de las personas integrantes de la Junta;
- VI. Comunicar a la presidencia de la Junta la declaratoria de quorum para sesionar;
- VII. Elaborar el proyecto de acta de las sesiones, así como el proyecto de los acuerdos que se someterán a consideración de las personas integrantes de la Junta y recabar la firma de las personas integrantes con derecho a voto que hayan asistido a la sesión;
- VIII. Llevar a cabo el conteo de los votos emitidos en las sesiones de la Junta;
- IX. Registrar y comunicar los acuerdos tomados en las sesiones de la Junta, a las Unidades Administrativas correspondientes para su ejecución, así como, dar seguimiento a los mismos hasta su conclusión;
- X. Informar a las personas integrantes de la Junta sobre el estado que guardan los acuerdos tomados hasta su conclusión;
- XI. Expedir y certificar las constancias que las autoridades competentes le requieran en ejercicio de sus atribuciones;
- XII. Rendir periódicamente informes a la presidencia de la Junta, respecto del seguimiento que se dé a la ejecución de los acuerdos emitidos;
- XIII. Presentar a la Junta la información que sea solicitada por las personas Comisarias Públicas;
- XIV. Tener bajo su resguardo y responsabilidad la información de las carpetas, actas y antecedentes de las sesiones de la Junta, en términos de las leyes respectivas;

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

XV. Recabar las firmas de las actas de la Junta y mantener el control de éstas debidamente archivadas y foliadas por cada año;

XVI. Obtener de las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional la información necesaria que deberá proporcionarse a la Junta;

XVII. Elaborar y proponer a la Junta el manual de operación y funcionamiento de las sesiones de la Junta y mantenerlo actualizado, y

XVIII. Las demás que expresamente le asigne la Junta.

Artículo 8. Corresponde a la Prosecretaría de la Junta el ejercicio de las siguientes atribuciones:

I. Reunir las solicitudes de acuerdo que presenten las distintas Unidades Administrativas de la Comisión Nacional o las personas integrantes de la Junta y someterlas a consideración de la Secretaría de la Junta;

II. Elaborar la convocatoria, el orden del día y la carpeta que contenga la información y documentación necesarias que permitan el conocimiento de los asuntos a tratar en la sesión correspondiente;

III. Levantar las actas de las sesiones, sometiéndolas a la autorización y firma de la Secretaría y presidencia de la Junta;

IV. Compilar los acuerdos de la Junta, así como la información sobre el seguimiento y cumplimiento de los mismos;

V. Auxiliar a la Secretaría de la Junta en el ejercicio de sus atribuciones, y

VI. Las demás que expresamente le asigne la Junta o la Secretaría de la misma.

Artículo 9. Las personas integrantes de la Junta deliberarán libremente, debiendo constar en actas, de manera textual, la opinión o voto particular sobre los asuntos que se traten.

La Junta conocerá de los impedimentos que tengan sus integrantes para deliberar, resolver y votar asuntos concretos, debiendo la persona interesada exponer las razones por las cuales se encuentra impedida para participar en la sesión en la cual haya de discutirse el asunto de que se trate.

Artículo 10. En cada sesión de la Junta, se levantará un acta que firmarán las personas integrantes que asistan y en la que se establecerá con claridad y precisión, los acuerdos y recomendaciones adoptadas.

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

Los acuerdos de la Junta deberán ser suscritos por sus integrantes y ejecutados conforme al ámbito de su competencia, por las personas titulares de la Presidencia, Vicepresidencias, Direcciones Generales y demás personas servidoras públicas de la Comisión Nacional.

CAPÍTULO II

DE LA PRESIDENCIA

Artículo 11. La Presidencia es la máxima autoridad administrativa de la Comisión Nacional y la persona que funja como titular tendrá las facultades y obligaciones consignadas en la Ley y demás disposiciones legales aplicables.

Corresponderá a la Presidencia proponer a la Junta, para su autorización, la estructura de la organización administrativa de la Comisión Nacional, así como sus modificaciones.

La Presidencia de la Comisión Nacional contará con una Dirección de Estrategias y Proyectos Especiales, que tendrá las funciones que aquella establezca.

Artículo 12. La persona titular de la Presidencia efectuará las designaciones y nombramientos de representantes ante las autoridades, organismos y órganos colegiados 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 facultades que le corresponden a la Comisión Nacional, no se requerirá que las personas que actúen conforme a esta disposición revistan el carácter de apoderados o mandatarios de la Comisión Nacional. En todo caso, se indicará en el oficio respectivo los términos de la designación o nombramiento, así como el alcance o extensión de la encomienda que les haya sido conferida.

En ejercicio de las facultades de representación conferidas a la persona titular de la Presidencia en la Ley, ésta 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 de la persona titular de la Presidencia incluyen las de designar a personas servidoras públicas para que absuelvan posiciones y realicen toda clase de gestiones pertinentes ante autoridades judiciales o administrativas, incluyendo las de carácter penal o laboral.

CAPÍTULO III

DE LAS VICEPRESIDENCIAS, DIRECCIONES GENERALES Y DIRECCIONES

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

Artículo 13. Las Vicepresidencias tendrán las atribuciones siguientes:

- I. Acordar con la persona titular de la Presidencia los asuntos de su competencia e informarle sobre el desarrollo de las actividades de las Unidades Administrativas que les son adscritas;
- II. Proponer a la persona titular de la Presidencia los asuntos de su competencia que deban someterse a la consideración y/o aprobación de la Junta;
- III. Representar legalmente a la Comisión Nacional, en el ámbito de su competencia, a indicación de la persona titular de la Presidencia o en sustitución de la misma;
- IV. Planear, formular, dirigir y evaluar los programas anuales de labores y los programas específicos que determinen las disposiciones aplicables, así como las actividades de las Unidades Administrativas a ellas adscritas, conforme a los criterios que determine la persona titular de la Presidencia;
- V. Proponer la emisión de recomendaciones en el ámbito de su competencia;
- VI. Ejercer en forma directa las atribuciones que sean competencia de las Unidades Administrativas a su cargo;
- VII. Acordar con las personas titulares de las Unidades Administrativas de su adscripción los asuntos de su competencia, así como los programas específicos, estableciendo objetivos, metas y esquemas de evaluación en correspondencia con los de la Comisión Nacional en su conjunto;
- VIII. Definir, en conjunto con sus similares, los criterios de coordinación entre sus Unidades Administrativas;
- IX. Someter a consideración de sus similares, aquellos asuntos de su competencia que les sean comunes;
- X. Concertar y celebrar, previo acuerdo con la persona titular de la Presidencia, en el ámbito de su competencia, convenios y acuerdos con las Instituciones Financieras, Asociaciones, la Secretaría, las Comisiones Nacionales, así como las demás autoridades competentes en materia financiera nacionales y, en su caso, del exterior, en términos de lo dispuesto por el artículo 12 de la Ley y demás disposiciones legales aplicables;
- XI. Participar en foros nacionales e internacionales para dar cumplimiento al objeto de la Ley;

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

XII. Ejecutar los acuerdos de la Junta, previa orden de la persona titular de la Presidencia;

XIII. Informar a la Secretaría respecto de los asuntos concretos que ésta solicite;

XIV. Desempeñar las comisiones y demás funciones que les encomiende en forma directa la persona titular de la Presidencia, y

XV. Las demás que, dentro de su competencia, se deriven de las disposiciones aplicables, así como las que correspondan a las Unidades Administrativas que se les adscriban y las que les confiera la persona titular de la Presidencia.

Corresponde a la Vicepresidencia Jurídica dictaminar la procedencia de las recomendaciones a las autoridades o Instituciones Financieras para coadyuvar al cumplimiento del objeto de la Ley y el de la Comisión Nacional, así como para el sano desarrollo del sistema financiero mexicano.

Corresponde a la Vicepresidencia de Planeación y Administración suscribir los nombramientos del personal de confianza y de base, así como resolver conforme a la legislación aplicable, los casos de terminación de sus efectos, previa opinión de la Dirección General de Servicios Jurídicos.

Artículo 14. Las Direcciones Generales contarán con las siguientes atribuciones:

I. Acordar, con su superior jerárquico, los asuntos de su competencia e informarle sobre el desarrollo de las actividades de las áreas que integran la Unidad Administrativa a su cargo;

II. Formular los programas de actividades de las áreas que integran sus Unidades Administrativas, así como organizar, dirigir y evaluar dichas actividades;

III. Establecer los criterios administrativos de actuación a seguir en el desempeño del personal de la Unidad Administrativa a su cargo, en relación con las funciones que les son atribuidas, así como emitir sus manuales de procedimientos;

IV. Formular, en el ámbito de su competencia, las guías y protocolos necesarios para verificar la aplicación y cumplimiento de las disposiciones que rigen el quehacer de la Comisión Nacional;

V. Coordinar, supervisar y evaluar la ejecución de las funciones que les son atribuidas;

VI. Proponer, en coordinación con su superior jerárquico y en el ámbito de su competencia, la emisión de recomendaciones a las autoridades o Instituciones Financieras para coadyuvar al cumplimiento del objeto de la Ley y el de la

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

Comisión Nacional, así como para el sano desarrollo del sistema financiero mexicano, previa opinión de la Dirección General de Servicios Jurídicos;

VII. Acordar y resolver los asuntos de la competencia de las áreas administrativas a su cargo;

VIII. Ejercer las atribuciones de las Unidades Administrativas a su cargo;

IX. Notificar los actos, acuerdos y resoluciones que deban hacerse del conocimiento de Usuarios, autoridades y, en su caso, particulares;

X. Coordinarse con las demás Unidades Administrativas de la Comisión Nacional para el mejor ejercicio de las funciones que les son atribuidas;

XI. Expedir copia certificada de las constancias de los expedientes que obren en sus archivos;

XII. Gestionar ante las autoridades competentes la celebración de convenios de colaboración, previa autorización de la Dirección General de Servicios Jurídicos;

XIII. Remitir a la Dirección General de Supervisión, dentro de los cinco días hábiles siguientes al que tengan conocimiento, los asuntos que puedan constituir incumplimientos a las disposiciones regulatorias competencia de la Comisión Nacional, y cuya sanción corresponda a autoridades distintas de la Comisión Nacional;

XIV. Remitir a la Dirección General de Servicios Jurídicos, dentro de los cinco días hábiles siguientes al que tengan conocimiento, los asuntos que puedan ser constitutivos de delitos y coadyuvar en la tramitación de los mismos, en términos de la fracción XXVI del artículo 11 de la Ley;

XV. Coadyuvar con la Dirección General de Servicios Jurídicos en el trámite de los juicios o procedimientos relacionados con el ejercicio de sus atribuciones, en tiempo y forma;

XVI. Remitir a la Dirección de Registros y Estadística información relacionada con las Unidades Administrativas de su adscripción, para la elaboración de las estadísticas correspondientes, y

XVII. Las demás que, en el ámbito de sus respectivas competencias, se deriven de las disposiciones aplicables o les sean atribuidas o delegadas.

Las Direcciones de Área adscritas a la Vicepresidencia de Planeación y Administración, ejercerán las atribuciones previstas en este artículo, con excepción de la fracción IV anterior.

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

Las Direcciones de Área distintas a las adscritas a la Vicepresidencia de Planeación y Administración, las Unidades de Atención a Usuarios y el Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos, en el ámbito de su respectiva competencia, podrán ejercer las atribuciones conferidas en las fracciones V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XIII, XIV, XV y XVI del presente artículo.

Artículo 15. La Dirección General de Sanciones, además de las atribuciones previstas en el artículo 14 del presente Estatuto Orgánico, ejercerá las atribuciones siguientes:

I. Resolver sobre la procedencia o improcedencia de las solicitudes de condonación de multas impuestas por la Comisión Nacional, que sean presentadas por escrito ante la Presidencia;

II. Emitir y notificar las resoluciones de condonación de multas impuestas a las Instituciones Financieras por la Comisión Nacional en los términos de las disposiciones aplicables;

III. Aplicar las medidas de apremio a que se refiere la Ley y demás ordenamientos aplicables en los que se faculte a la Comisión Nacional su aplicación;

IV. Iniciar el procedimiento de imposición de sanciones e imponer las multas y sanciones a las Instituciones Financieras, de conformidad con las facultades conferidas a esta Comisión Nacional en cualquier ordenamiento legal, y en su caso, hacerlas del conocimiento del público en general;

V. Emitir el acuerdo de abstención de sanción a las Instituciones Financieras;

VI. Ordenar la suspensión, inhabilitación o remoción de los funcionarios, empleados o apoderados de las Entidades Financieras que sean responsables de las infracciones previstas en los artículos 43 y 43 Bis de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros;

VII. Solicitar a las autoridades correspondientes o a las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional, así como, en su caso, requerir a las Instituciones Financieras, la información, documentación y/o elementos necesarios para el ejercicio de sus atribuciones;

VIII. Proponer la publicación de recomendaciones a las Instituciones Financieras, derivadas del incumplimiento a los programas de cumplimiento forzoso;

IX. Dar seguimiento al cumplimiento de las medidas correctivas pendientes al momento de la notificación del oficio de conclusión;

X. Vigilar que las Instituciones de Crédito que abran cuentas propias con destino a catástrofes naturales cumplan con las disposiciones aplicables;

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

XI. Turnar a la Dirección General de Servicios Jurídicos, al día hábil siguiente de su recepción, los recursos de revisión en original, así como poner a disposición el expediente respectivo para su substanciación en formato electrónico debidamente certificado, en el sistema que para tal efecto establezca la Comisión Nacional, y

XII. Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas, así como aquellas funciones que les encomiende el superior jerárquico por escrito.

Artículo 16. Corresponde a la Dirección de Sanciones A el ejercicio de las siguientes atribuciones:

I. Solicitar a las autoridades correspondientes o a las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional, así como requerir a las Instituciones Financieras, la información, documentación y/o elementos necesarios para el ejercicio de sus atribuciones;

II. Aplicar las medidas de apremio a que se refiere la Ley y demás ordenamientos aplicables en los que se faculte a la Comisión Nacional su aplicación;

III. Iniciar el procedimiento de imposición de sanciones e imponer las multas y sanciones a las Instituciones Financieras de conformidad con la normatividad aplicable, y en su caso, hacerlas del conocimiento del público en general;

IV. Turnar a la Dirección de Planeación y Finanzas la información relativa a las multas impuestas por la Comisión Nacional, en un plazo no mayor a treinta días hábiles contado a partir de la fecha en que haya quedado firme la sanción; o bien, a partir de la fecha en que fenezca el plazo previsto en el artículo 108 de la Ley;

V. Turnar a la Dirección General de Servicios Jurídicos, al día hábil siguiente de su recepción, los recursos de revisión en original, así como poner a disposición el expediente respectivo para su substanciación en formato electrónico debidamente certificado, en el sistema que para tal efecto establezca la Comisión Nacional;

VI. Emitir y notificar las resoluciones de condonación de multas impuestas a las Instituciones Financieras por la Comisión Nacional en los términos de las disposiciones aplicables, en caso de ausencia de la persona titular de la Dirección General de Sanciones, y

VII. Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas, así como aquellas funciones que les encomiende el superior jerárquico por escrito.

Artículo 17. Corresponde a la Dirección de Sanciones B el ejercicio de las siguientes atribuciones:

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

- I. Solicitar a las autoridades correspondientes o a las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional, así como requerir a las Instituciones Financieras, la información, documentación y/o elementos necesarios para el ejercicio de sus atribuciones;
- II. Iniciar el procedimiento de imposición de sanciones e imponer las multas y sanciones a las Instituciones Financieras, de conformidad con la normatividad aplicable y en su caso, hacerlas del conocimiento del público en general;
- III. Turnar a la Dirección de Planeación y Finanzas la información relativa a las multas impuestas por la Comisión Nacional, en un plazo no mayor a treinta días hábiles contado a partir de la fecha en que haya quedado firme la sanción; o bien, a partir de la fecha en que fenezca el plazo previsto en el artículo 108 de la Ley;
- IV. Turnar a la Dirección General de Servicios Jurídicos, al día hábil siguiente de su recepción, los recursos de revisión en original, así como poner a disposición el expediente respectivo para su substanciación en formato electrónico debidamente certificado, en el sistema que para tal efecto establezca la Comisión Nacional;
- V. Aplicar las medidas de apremio a que se refiere la Ley y demás ordenamientos aplicables en los que se faculte a la Comisión Nacional su aplicación, en caso de ausencia de la persona titular de la Dirección General de Sanciones, y
- VI. Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas, así como aquellas funciones que les encomiende el superior jerárquico por escrito.

Artículo 18. La Dirección General de Servicios Jurídicos, además de las atribuciones previstas en el artículo 14 del presente Estatuto Orgánico, ejercerá las atribuciones siguientes:

- I. Actuar como consejero jurídico de la Comisión Nacional y proporcionar apoyo y asesoría jurídica a las Unidades Administrativas en asuntos competencia de la Comisión Nacional;
- II. Actuar como enlace y atender los comunicados, requerimientos y consultas emitidos por las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal en asuntos de carácter jurídico, competencia de la Comisión Nacional;
- III. Fungir como órgano de consulta del Gobierno Federal en materia de protección al Usuario;
- IV. Coadyuvar, en el ámbito de su competencia, con las autoridades en materia financiera para lograr una relación equitativa entre las Instituciones Financieras y los Usuarios, así como el sano desarrollo del sistema financiero mexicano;

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

V. Emitir los criterios jurídicos a seguir por la Comisión Nacional, en relación con las atribuciones que le son conferidas en diversos ordenamientos;

VI. Difundir el marco legal de la Comisión Nacional en la página institucional;

VII. Recopilar las leyes, reglamentos y disposiciones de carácter general que se relacionan con el sistema financiero mexicano competencia de la Comisión Nacional y requerir la sistematización a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones;

VIII. Elaborar a propuesta de las Unidades Administrativas estudios de derecho comparado, relacionados con las materias competencia de la Comisión Nacional, y proponer, en su caso, a la Dirección General de Educación Financiera la publicación de los mismos;

IX. Emitir recomendaciones a las autoridades federales sobre los aspectos jurídicos de iniciativas de leyes, anteproyectos y proyectos de reglamentos, acuerdos, circulares, bases y demás ordenamientos relacionados con las actividades de la Comisión Nacional;

X. Formular los proyectos de iniciativas de leyes, reglamentos, decretos y demás ordenamientos jurídicos relacionados con las actividades de la Comisión Nacional;

XI. Elaborar acuerdos, circulares, bases y demás ordenamientos jurídicos relacionados con las actividades de la Comisión Nacional;

XII. Elaborar las disposiciones de carácter general que expresamente le confiere la Ley y otros ordenamientos a la Comisión Nacional;

XIII. 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;

XIV. Emitir opinión respecto de las recomendaciones que propongan las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional;

XV. Revisar y autorizar los convenios, contratos y demás actos jurídicos que vaya a suscribir la Comisión Nacional a través de sus diferentes Unidades Administrativas, así como establecer los criterios jurídicos a que deberán sujetarse estos instrumentos y llevar el registro de los mismos;

XVI. Otorgar asesoría jurídica a las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional respecto de la contratación de obras públicas, adquisición y enajenación de bienes, arrendamientos y la prestación de servicios de cualquier naturaleza;

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

XVII. Asesorar a la Vicepresidencia de Planeación y Administración en el procedimiento de conciliación a que se refieren la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, así como participar en el procedimiento administrativo de rescisión de contratos o pedidos previsto en las citadas leyes;

XVIII. Fungir como enlace técnico entre la Comisión Nacional y la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria;

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

XX. Someter a la consideración de la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria los programas de mejora regulatoria en relación con la normativa y trámites que aplica la Comisión Nacional, previa opinión de las Vicepresidencias involucradas, así como elaborar y enviar los reportes periódicos sobre los avances correspondientes;

XXI. Dictaminar las políticas, lineamientos, procedimientos, criterios y demás documentos normativos internos que pretendan emitir las Unidades Administrativas del organismo;

XXII. Solicitar la publicación en el Diario Oficial de la Federación de las disposiciones, resoluciones, acuerdos o avisos que deban emitirse conforme a la Ley, la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito, la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, este Estatuto Orgánico y demás disposiciones aplicables, con excepción de aquellas que correspondan a la Vicepresidencia de Planeación y Administración;

XXIII. Tener a su cargo la representación legal de la Comisión Nacional y de las autoridades centrales para intervenir en los procedimientos judiciales, administrativos o laborales en los que éstas sean parte o puedan resultar afectadas, ejecutando las acciones y oponiendo excepciones y defensas, así como interponer los recursos que procedan y, en su caso, desistirse de éstos;

XXIV. Representar a la Comisión Nacional en los juicios de amparo e intervenir en éstos cuando la Comisión Nacional tenga el carácter de tercero perjudicado, elaborar los informes previos y justificados, así como interponer los recursos correspondientes y proveer el cumplimiento de las ejecutorias;

XXV. Denunciar ante el Ministerio Público, cuando se tenga conocimiento de hechos que puedan ser constitutivos de delitos en general y ante la Secretaría cuando se trate de delitos tipificados en leyes que establezcan que el delito se persiga a petición de dicha Secretaría, siempre y cuando se encuentre dentro del ámbito de competencia de la Comisión Nacional;

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

XXVI. Asesorar en materia laboral a las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional y apoyarles en la elaboración de constancias y actas administrativas relacionadas con las bajas y las sanciones que se pretenda imponer al personal de base o de confianza y, en general, participar en los asuntos laborales de la Comisión Nacional;

XXVII. Atender los comunicados, requerimientos y recomendaciones dirigidos a la Comisión Nacional por las autoridades, solicitando a las Unidades Administrativas la información conducente;

XXVIII. Ordenar el remate de valores invertidos propiedad de las Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros y de las Instituciones de Fianzas, conforme a lo previsto en las disposiciones legales aplicables;

XXIX. Atender, substanciar y resolver los recursos de revisión que se interpongan en contra de las resoluciones que emitan las diversas Unidades Administrativas de la Comisión Nacional, en términos de las disposiciones legales aplicables;

XXX. Revisar los proyectos de estatutos, que le haga llegar la Dirección de Registros y Estadística, que presenten los interesados en constituirse como Sociedad Financiera de Objeto Múltiple;

XXXI. Solicitar a las autoridades correspondientes o a las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional, así como requerir a las Instituciones Financieras y a los Usuarios, la información, documentación y/o elementos necesarios para el ejercicio de sus atribuciones;

XXXII. Dar vista a la autoridad competente, cuando en el ejercicio de sus atribuciones detecten la existencia de alguna de las prácticas mencionadas en el artículo 144 de la Ley de Instituciones de Crédito y 4 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros;

XXXIII. Substanciar el Procedimiento de Responsabilidad Patrimonial del Estado, de conformidad con la Ley de la materia y la Ley Federal de Procedimiento Administrativo;

XXXIV. Remitir a la Dirección General de Sanciones, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles, contado a partir del día hábil siguiente a aquél en que haya concluido el procedimiento respectivo, los asuntos en que probablemente se ha contravenido cualquier ordenamiento legal competencia de la Comisión Nacional;

XXXV. Analizar y determinar la procedencia o improcedencia de la orientación jurídica en materia penal, conforme a las bases y criterios establecidos por la Junta, cuando a juicio de la Comisión Nacional un Usuario sea víctima u ofendido por algún delito derivado de la contratación de productos o servicios financieros,

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

cometido por las Instituciones, sus consejeros, directivos, funcionarios, empleados y representantes;

XXXVI. Brindar a los Usuarios, cuando se determine procedente la orientación jurídica en materia penal;

XXXVII. Recibir, analizar y determinar la procedencia o improcedencia de las solicitudes de defensoría legal gratuita, conforme a las bases y criterios establecidos por la Junta;

XXXVIII. Hacer del conocimiento ante las autoridades competentes, los actos que constituyan violaciones administrativas para los efectos a que haya lugar, en términos del segundo párrafo de la fracción XXVI del artículo 11 de la Ley;

XXXIX. Atender y resolver las consultas de las Instituciones Financieras, sobre temas competencia de la Comisión Nacional;

XL. Designar, previa autorización de la Vicepresidencia Jurídica, a los interventores que protegerán los intereses de los acreedores en los concursos mercantiles, de acuerdo con lo señalado en la ley de la materia;

XLI. Representar los intereses colectivos de los acreedores de las Instituciones de Banca Múltiple en liquidación judicial, en términos de lo establecido en la Ley de Instituciones de Crédito;

XLII. Vigilar que los representantes de los intereses colectivos a que se refiere la fracción anterior, así como a los interventores designados por la Comisión Nacional ejerzan adecuadamente las obligaciones previstas en la Ley de Concursos Mercantiles o la Ley de Instituciones de Crédito, según corresponda;

XLIII. Mantener comunicación permanente con las autoridades competentes, a fin de proteger adecuadamente los intereses de los acreedores en todos los procesos de concursos mercantiles en los que tenga intervención la Comisión Nacional;

XLIV. Representar a la Comisión Nacional en los comités técnicos de los fideicomisos que al efecto se establezcan, como consecuencia de los distintos procesos de concursos mercantiles y liquidaciones judiciales;

XLV. Resolver las consultas que se presenten sobre transparencia financiera y calidad de la información que utilicen y difundan las Instituciones Financieras frente a los Usuarios, previa opinión de la Dirección General de Supervisión;

XLVI. Emitir las habilitaciones del personal de la Comisión Nacional para llevar a cabo las notificaciones y demás diligencias, previa solicitud de la Unidad Administrativa correspondiente, y

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

XLVII. Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas, así como aquellas funciones que les encomiende el superior jerárquico por escrito.

Artículo 19. Corresponde a la Dirección Contenciosa el ejercicio de las siguientes atribuciones:

I. Tener a su cargo la representación legal de la Comisión Nacional y de las autoridades centrales para intervenir en los procedimientos judiciales, administrativos o laborales en los que éstas sean parte o puedan resultar afectadas, 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 los juicios de amparo e intervenir en éstos cuando el organismo tenga el carácter de tercero perjudicado, elaborar los informes previos y justificados, así como interponer los recursos correspondientes y proveer el cumplimiento de las ejecutorias;

III. Denunciar ante el Ministerio Público, cuando se tenga conocimiento de hechos que puedan ser constitutivos de delitos en general y ante la Secretaría cuando se trate de delitos tipificados en leyes que establezcan que el delito se persiga a petición de dicha Secretaría, siempre y cuando se encuentre dentro del ámbito de competencia de la Comisión Nacional;

IV. Asesorar en materia laboral a las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional y colaborar con ellas en la elaboración de constancias y actas administrativas relacionadas con las bajas y las sanciones que se pretenda imponer al personal de base o de confianza y, en general, participar en los asuntos laborales de la Comisión Nacional;

V. Atender los comunicados, requerimientos y recomendaciones dirigidos a la Comisión Nacional por las autoridades, solicitando a las Unidades Administrativas la información conducente;

VI. Ordenar el remate de valores invertidos propiedad de las Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros y de las Instituciones de Fianzas, o en su caso, colaborar con el procedimiento de ejecución de sentencia que corresponda, conforme a lo previsto en las disposiciones legales aplicables;

VII. Solicitar a las autoridades correspondientes o a las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional, así como requerir a las Instituciones Financieras, la información, documentación y/o elementos necesarios para el ejercicio de sus atribuciones;

VIII. Substanciar el Procedimiento de Responsabilidad Patrimonial del Estado, de conformidad con la Ley de la materia y la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, y

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

IX. Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas, así como aquellas funciones que les encomiende el superior jerárquico por escrito.

Artículo 20. Corresponde a la Dirección de Disposiciones Jurídicas el ejercicio de las siguientes atribuciones:

I. Asesorar jurídicamente a las Unidades Administrativas en asuntos competencia de la Comisión Nacional;

II. Difundir entre las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional las disposiciones normativas competencia de la Comisión Nacional;

III. Recopilar las leyes, reglamentos y disposiciones de carácter general que se relacionan con el sistema financiero mexicano competencia de la Comisión Nacional y requerir la sistematización a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones;

IV. Proponer y elaborar acuerdos, circulares, bases y demás ordenamientos jurídicos relacionados con las actividades de la Comisión Nacional;

V. Colaborar con las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional, en la elaboración y actualización de normas sustantivas internas de la Comisión Nacional;

VI. Colaborar con las Unidades Administrativas competentes de la Comisión Nacional en la elaboración de las disposiciones de carácter general que expresamente le confiere la Ley y otros ordenamientos;

VII. Revisar y proponer la autorización de los convenios, contratos y demás actos jurídicos que vaya a suscribir la Comisión Nacional a través de sus diferentes Unidades Administrativas, así como establecer los criterios jurídicos a que deberán sujetarse estos instrumentos y llevar el registro de los mismos;

VIII. Asesorar jurídicamente a las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional respecto de la contratación de obras públicas, adquisición y enajenación de bienes, arrendamientos y la prestación de servicios de cualquier naturaleza;

IX. Asesorar a la Vicepresidencia de Planeación y Administración en el procedimiento de conciliación a que se refieren la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, así como participar en el procedimiento administrativo de rescisión de contratos o pedidos previsto en las citadas leyes;

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

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

XI. Evaluar y dictaminar las políticas, lineamientos, procedimientos, criterios y demás documentos normativos internos que pretendan emitir las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional;

XII. Solicitar al Diario Oficial de la Federación la publicación de las disposiciones, resoluciones, acuerdos o avisos que deban emitirse conforme a la Ley, la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito, la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, este Estatuto Orgánico y demás disposiciones aplicables, con excepción de aquellas que correspondan a la Vicepresidencia de Planeación y Administración;

XIII. Atender y substanciar los recursos de revisión que se interpongan en contra de las resoluciones que emitan las diversas Unidades Administrativas de la Comisión Nacional, en términos de las disposiciones legales aplicables;

XIV. Solicitar a las autoridades correspondientes o a las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional, así como requerir a las Instituciones Financieras y a los Usuarios, la información, documentación y/o elementos necesarios para el ejercicio de sus atribuciones;

XV. Hacer del conocimiento de las autoridades competentes, los actos que constituyan violaciones administrativas;

XVI. Ejercer las atribuciones previstas en el artículo 18, fracciones II a V, VIII a XV, XVIII a XX, XXIX y XXX del presente Estatuto Orgánico en caso de ausencia de la persona titular de la Dirección General de Servicios Jurídicos, y

XVII. Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas, así como aquellas funciones que les encomiende el superior jerárquico por escrito.

Artículo 21. Corresponde a la Dirección de Procedimientos Jurídicos el ejercicio de las siguientes atribuciones:

I. Analizar y determinar la procedencia o improcedencia de la orientación jurídica en materia penal, conforme a las bases y criterios establecidos por la Junta, cuando a juicio de la Comisión Nacional un Usuario sea víctima u ofendido por algún delito derivado de la contratación de productos o servicios financieros, cometido por las Instituciones, sus consejeros, directivos, funcionarios, empleados y representantes;

II. Brindar a los Usuarios, cuando se determine procedente la orientación jurídica en materia penal;

III. Recibir, analizar y determinar la procedencia o improcedencia de las solicitudes de defensoría legal gratuita, conforme a las bases y criterios establecidos por la Junta y previa aprobación del Comité de Procedencia;

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

IV. Atender y resolver las consultas de las Instituciones Financieras sobre temas competencia de la Comisión Nacional;

V. Representar los intereses colectivos de los acreedores de las Instituciones de Banca Múltiple en liquidación Judicial, en términos de lo establecido en la Ley de Instituciones de Crédito;

VI. Vigilar que los representantes de los intereses colectivos a que se refiere la fracción anterior, así como a los interventores designados por la Comisión Nacional ejerzan adecuadamente las obligaciones previstas en la Ley de Concursos Mercantiles o la Ley de Instituciones de Crédito, según corresponda;

VII. Mantener comunicación permanente con las autoridades competentes, a fin de proteger adecuadamente los intereses de los acreedores en todos los procesos de concursos mercantiles en los que tenga intervención la Comisión Nacional;

VIII. Representar a la Comisión Nacional en los comités técnicos de los fideicomisos que al efecto se establezcan, como consecuencia de los distintos procesos de concursos mercantiles y liquidaciones judiciales;

IX. Remitir a la Dirección General de Sanciones, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles, contado a partir del día hábil siguiente a aquél en que haya concluido el procedimiento respectivo, los asuntos en que probablemente se ha contravenido cualquier ordenamiento legal competencia de la Comisión Nacional;

X. Turnar a la Dirección de Disposiciones Jurídicas, al día hábil siguiente de su recepción, los recursos de revisión en original, así como poner a disposición el expediente respectivo para su substanciación en formato electrónico debidamente certificado, en el sistema que para tal efecto establezca la Comisión Nacional;

XI. Resolver las consultas que se presenten sobre transparencia financiera y calidad de la información que utilicen y difundan las Instituciones Financieras frente a los Usuarios, previa opinión de la Dirección General de Supervisión;

XII. Solicitar a las autoridades correspondientes o a las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional, así como requerir a las Instituciones Financieras y a los Usuarios, la información, documentación y/o elementos necesarios para el ejercicio de sus atribuciones;

XIII. Ejercer las atribuciones previstas en el artículo 18, fracción XXXVIII del presente Estatuto Orgánico en caso de ausencia de la persona titular de la Dirección General de Servicios Jurídicos, y

XIV. Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas, así como aquellas funciones que les encomiende el superior jerárquico por escrito.

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

Artículo 22. La Dirección General de Procedimientos de Defensa a Usuarios, además de las atribuciones señaladas en el artículo 14 del presente Estatuto Orgánico ejercerá las atribuciones siguientes:

I. Llevar a cabo las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan ante autoridades administrativas y jurisdiccionales en defensa de los Usuarios;

II. Participar en el diseño de los programas de capacitación permanente para el personal designado para la defensa en juicio de los Usuarios;

III. Remitir a la Dirección General de Sanciones, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles, contado a partir del día hábil siguiente a aquél en que haya concluido el procedimiento respectivo, los asuntos en que probablemente se ha contravenido cualquier ordenamiento legal competencia de la Comisión Nacional;

IV. Procurar, proteger y representar individualmente los intereses de los Usuarios;

V. Asesorar y apoyar al personal adscrito a esta Unidad Administrativa, designado para la defensa en juicio de los Usuarios;

VI. Supervisar y evaluar el desempeño del personal designado para la defensa en juicio de los Usuarios;

VII. Asignar los asuntos que presenten los Usuarios para su defensa en juicio al personal adscrito o que preste sus servicios a esta Comisión Nacional;

VIII. Desempeñar el servicio de defensoría legal gratuita que se brinda a los Usuarios;

IX. Emplear todos los medios legales existentes a fin de lograr el cumplimiento o ejecución de las sentencias que resulten favorables para los Usuarios;

X. Asistir a los Usuarios para demandar el cumplimiento forzoso de los convenios que den por terminado el procedimiento conciliatorio;

XI. Ejercitar las acciones colectivas, o asumir la representación de la colectividad, en nombre de los Usuarios, que determine el Comité de Acciones Colectivas e informar a dicho órgano colegiado sobre el avance y seguimiento de los juicios que se interpongan en esta materia, asimismo, ejercer las atribuciones que le correspondan a la Comisión Nacional en términos de lo dispuesto en la norma procedimental civil federal, en las acciones colectivas instauradas por esta Unidad Administrativa;

XII. Analizar, determinar y autorizar las revocaciones del servicio de defensoría legal gratuita;

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

XIII. Emitir el oficio de improcedencia respecto de las solicitudes de emisión de acuerdos de trámite que contengan el dictamen, cuando no se cuente con elementos y/o se excedan las cuantías que establece el artículo 68 Bis de la Ley, en cada supuesto;

XIV. Emitir los acuerdos de trámite que contengan el dictamen y los títulos ejecutivos no negociables que establecen el primero y segundo párrafos del artículo 68 Bis de la Ley, previo acuerdo del Comité de Dictámenes;

XV. Solicitar a las autoridades correspondientes o a las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional, así como requerir a las Instituciones Financieras y a los Usuarios, la información, documentación y/o elementos necesarios para el ejercicio de sus atribuciones;

XVI. Emitir los acuerdos que computarán el término de 60 días para la emisión de la opinión técnico jurídica que contengan el dictamen o la determinación de improcedencia, contados a partir del día hábil siguiente al que se tuvo por integrado el expediente;

XVII. Actuar como árbitro en los procedimientos de arbitraje previstos en la Ley, sustanciar los procedimientos de arbitraje y emitir los laudos que deriven de ellos;

XVIII. Llevar a cabo las acciones necesarias para el cumplimiento del laudo arbitral, así como la sentencia ejecutoriada derivada del mismo;

XIX. Recibir, analizar y atender las solicitudes de Registro de Ofertas Públicas que efectúen las Instituciones Financieras y remitir a la Dirección de Registros y Estadística la lista de las ofertas inscritas para su divulgación en el portal de internet de la Comisión Nacional;

XX. Recibir, analizar y atender las solicitudes de inscripción al Registro de Árbitros Independientes que realicen las personas interesadas en pertenecer al mismo y remitir a la Dirección de Registros y Estadística la información de las personas inscritas para su divulgación en el portal de internet de la Comisión Nacional;

XXI. Integrar y mantener actualizado el Sistema Arbitral;

XXII. Resolver sobre las cuestiones que se generen en la substanciación de los procedimientos del sistema arbitral y emitir los criterios jurídicos a seguir por la Comisión Nacional en materia de arbitraje.

XXIII. Solicitar las medidas de apremio no económicas a que se refiere la Ley y demás ordenamientos aplicables en los que se faculte a la Comisión Nacional su aplicación;

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

XXIV. Requerir a la Dirección General de Sanciones la aplicación de las medidas de apremio a que se refiere el artículo 82 de la Ley;

XXV. Intervenir a petición de los Usuarios y las Instituciones Financieras, para realizar las acciones de negociación, negociación colaborativa, mediación o las que resulten necesarias y aplicables para avenir sus intereses, proponiendo soluciones concretas para llegar a un acuerdo sobre la controversia planteada, en términos de lo dispuesto en el primer párrafo del artículo 59 Bis 1 de la Ley y de conformidad con las disposiciones de carácter general que emita la Comisión Nacional;

XXVI. A petición de los Usuarios y las Instituciones Financieras, llevar a cabo acciones de negociación, negociación colaborativa, mediación, o las que resulten necesarias y aplicables para avenir sus intereses, proponiendo soluciones concretas que busquen un arreglo a las controversias, en caso de no llegar a un acuerdo entre las partes dentro del procedimiento conciliatorio previsto en el Título Quinto de la Ley y a fin de procurar la equidad y fortalecer la seguridad jurídica entre las partes, de conformidad con las disposiciones de carácter general que emita la Comisión Nacional;

XXVII. Coadyuvar en la Unidad de Transparencia de la Comisión Nacional para la atención, seguimiento y resolución de las solicitudes de información pública, acceso a datos personales, recursos de revisión y en todo lo relativo a las obligaciones a cargo de ésta;

XXVIII. Fungir como suplente de la persona titular de la Unidad de Transparencia;

XXIX. Atender y resolver las consultas de los Usuarios sobre temas competencia de la Comisión Nacional;

XXX. Proponer a la Vicepresidencia Jurídica en el ámbito de su competencia, acciones concretas para coadyuvar y actuar como enlace, en el ámbito de su competencia, con las autoridades, organizaciones gremiales e Instituciones Financieras, para lograr una relación equitativa entre estas últimas y los Usuarios;

XXXI. Turnar a la Dirección General de Servicios Jurídicos, al día hábil siguiente de su recepción, los recursos de revisión en original, así como poner a disposición el expediente respectivo para su substanciación en formato electrónico debidamente certificado, en el sistema que para tal efecto establezca la Comisión Nacional, y

XXXII. Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas, así como aquellas funciones que les encomiende el superior jerárquico por escrito.

Artículo 23. Corresponde a la Dirección de Dictaminación el ejercicio de las siguientes atribuciones:

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

I. Emitir el oficio de improcedencia respecto de las solicitudes de emisión de acuerdos de trámite que contengan el dictamen, cuando no se cuente con elementos y/o se excedan las cuantías que establece el artículo 68 Bis de la Ley, en cada supuesto;

II. Emitir los acuerdos de trámite que contengan el dictamen y los títulos ejecutivos no negociables que establecen el primero y segundo párrafos del artículo 68 Bis de la Ley, previo acuerdo del Comité de Dictámenes;

III. Solicitar a las autoridades correspondientes o a las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional, así como requerir a las Instituciones Financieras y a los Usuarios, la información, documentación y/o elementos necesarios para el ejercicio de sus atribuciones;

IV. Emitir los acuerdos que computarán el término de 60 días para la emisión de la opinión técnico jurídica que contengan el dictamen o la determinación de improcedencia, contados a partir del día hábil siguiente al que se tuvo por integrado el expediente;

V. Remitir a la Dirección General de Sanciones, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles, contado a partir del día hábil siguiente a aquél en que haya concluido el procedimiento respectivo, los asuntos en que probablemente se ha contravenido cualquier ordenamiento legal competencia de la Comisión Nacional;

VI. Turnar a la Dirección General de Servicios Jurídicos, al día hábil siguiente de su recepción, los recursos de revisión en original, así como poner a disposición el expediente respectivo para su substanciación en formato electrónico debidamente certificado, en el sistema que para tal efecto establezca la Comisión Nacional, y

VII. Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas, así como aquellas funciones que les encomiende el superior jerárquico por escrito.

Artículo 24. Corresponde a la Dirección de Solución de Controversias el ejercicio de las siguientes atribuciones:

I. Sustanciar los procedimientos de arbitraje previstos en la Ley;

II. Llevar a cabo las acciones necesarias para el cumplimiento del laudo arbitral, así como la sentencia ejecutoriada derivada del mismo;

III. Recibir, analizar y atender las solicitudes de Registro de Ofertas Públicas que efectúen las Instituciones Financieras y remitir a la Dirección de Registros y Estadística la lista de las ofertas inscritas para su divulgación en el portal de internet de la Comisión Nacional;

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

IV. Recibir, analizar y atender las solicitudes de inscripción al Registro de Árbitros Independientes que realicen las personas interesadas en pertenecer al mismo y remitir a la Dirección de Registros y Estadística la información de las personas inscritas para su divulgación en el portal de internet de la Comisión Nacional;

V. Integrar y mantener actualizado el Sistema Arbitral;

VI. Resolver sobre las cuestiones que se generen en la substanciación de los procedimientos del sistema arbitral;

VII. Solicitar las medidas de apremio no económicas a que se refiere la Ley y demás ordenamientos aplicables en los que se faculte a la Comisión Nacional su aplicación;

VIII. Intervenir a petición de los Usuarios y las Instituciones Financieras, para realizar las acciones de negociación, negociación colaborativa, mediación o las que resulten necesarias y aplicables para avenir sus intereses, proponiendo soluciones concretas para llegar a un acuerdo sobre la controversia planteada, en términos de lo dispuesto en el primer párrafo del artículo 59 Bis 1 de la Ley y de conformidad con las disposiciones de carácter general que emita la Comisión Nacional;

IX. A petición de los Usuarios y las Instituciones Financieras, llevar a cabo acciones de negociación, negociación colaborativa, mediación, o las que resulten necesarias y aplicables para avenir sus intereses, proponiendo soluciones concretas que busquen un arreglo a las controversias, en caso de no llegar a un acuerdo entre las partes dentro del procedimiento conciliatorio previsto en el Título Quinto de la Ley y a fin de procurar la equidad y fortalecer la seguridad jurídica entre las partes, de conformidad con las disposiciones de carácter general que emita la Comisión Nacional;

X. Emplear todos los medios legales existentes a fin de lograr el cumplimiento o ejecución de los convenios que resulten de la solución de controversias;

XI. Remitir a la Dirección General de Sanciones, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles, contado a partir del día hábil siguiente a aquél en que haya concluido el procedimiento respectivo, los asuntos en que probablemente se ha contravenido cualquier ordenamiento legal competencia de la Comisión Nacional;

XII. Turnar a la Dirección General de Servicios Jurídicos, al día hábil siguiente de su recepción, los recursos de revisión en original, así como poner a disposición el expediente respectivo para su substanciación en formato electrónico debidamente certificado, en el sistema que para tal efecto establezca la Comisión Nacional;

XIII. Solicitar a las autoridades correspondientes o a las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional, así como requerir a las Instituciones Financieras y a los

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

Usuarios, la información, documentación y/o elementos necesarios para el ejercicio de sus atribuciones;

XIV. Ejercer las atribuciones previstas en el artículo 22, fracciones XVII, XXII y XXIV, del presente Estatuto Orgánico en caso de ausencia de la persona titular de la Dirección General de Procedimientos de Defensa a Usuarios, y

XV. Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas, así como aquellas funciones que les encomiende el superior jerárquico por escrito.

Artículo 25. Corresponde a la Dirección de Defensa a Usuarios el ejercicio de las siguientes atribuciones:

- I. Procurar, proteger y representar individualmente los intereses de los Usuarios;
- II. Llevar a cabo las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan ante autoridades administrativas y jurisdiccionales en defensa de los Usuarios;
- III. Asesorar y apoyar al personal adscrito a esta Unidad Administrativa, designado para la defensa de los Usuarios;
- IV. Asignar los asuntos que presenten los Usuarios para su defensa al personal adscrito o que preste sus servicios a esta Comisión Nacional;
- V. Desempeñar el servicio de defensoría legal gratuita que se brinda a los Usuarios;
- VI. Emplear todos los medios legales existentes a fin de lograr el cumplimiento o ejecución de las sentencias que resulten favorables para los Usuarios;
- VII. Asistir a los Usuarios para demandar el cumplimiento forzoso de los convenios que den por terminado el procedimiento conciliatorio;
- VIII. Solicitar a las autoridades correspondientes o a las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional, así como requerir a las Instituciones Financieras y a los Usuarios, la información, documentación y/o elementos necesarios para el ejercicio de sus atribuciones;
- IX. Ejercitar las acciones colectivas, o asumir la representación de la colectividad, en nombre de los Usuarios, que determine el Comité de Acciones Colectivas e informar a dicho órgano colegiado sobre el avance y seguimiento de los juicios que se interpongan en esta materia, asimismo, ejercer las atribuciones en las acciones colectivas instauradas por esta Unidad Administrativa o por la Dirección General de Procedimientos de Defensa a Usuarios;
- X. Analizar y determinar las revocaciones del servicio de defensoría legal gratuita;

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

XI. Ejercer las atribuciones previstas en el artículo 22, fracciones II y XII, del presente Estatuto Orgánico en caso de ausencia de la persona titular de la Dirección General de Procedimientos de Defensa a Usuarios, y

XII. Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas, así como aquellas funciones que les encomiende el superior jerárquico por escrito.

Artículo 26. La Dirección General de Supervisión, además de las atribuciones previstas en el artículo 14 del presente Estatuto Orgánico, ejercerá las atribuciones siguientes:

I. Llevar a cabo la supervisión de las Instituciones Financieras, en el ámbito de competencia de la Comisión Nacional, mediante las facultades de vigilancia, verificación, inspección, prevención y corrección;

II. Elaborar y ejecutar el Programa Anual de Supervisión;

III. Solicitar a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la realización de visitas de inspección ordinarias y especiales a las Instituciones Financieras;

IV. Expedir los oficios de comisión al personal de la Comisión Nacional para el ejercicio de las atribuciones de supervisión;

V. Expedir los requerimientos de información y documentación, así como las órdenes de visita para el ejercicio de las atribuciones de supervisión;

VI. Solicitar a las autoridades correspondientes o a las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional, así como, en su caso, requerir a las Instituciones Financieras, la información, documentación y/o elementos necesarios para el ejercicio de sus atribuciones;

VII. Dar vista a la autoridad competente, cuando en el ejercicio de sus facultades detecten la existencia de alguna de las prácticas mencionadas en el artículo 144 de la Ley de Instituciones de Crédito y 4 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros;

VIII. Remitir a la autoridad competente, los casos en que probablemente se han contravenido las Leyes o disposiciones cuyo incumplimiento no corresponde sancionar a esta Comisión Nacional;

IX. Opinar respecto de las consultas que se presenten sobre transparencia financiera y calidad de la información que utilicen y difundan las Instituciones Financieras frente a los Usuarios;

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

X. Supervisar el proceso para la revisión que derive en la orden para la modificación de los modelos de contratos de adhesión y cualquier documento que sea parte integrante del mismo de las Instituciones Financieras;

XI. Ordenar la suspensión del uso de los modelos de contratos de adhesión y cualquier documento que forme parte integrante del mismo utilizados por las Entidades Financieras, hasta en tanto sean modificados e inscritos o actualizados en el Registro de Contratos de Adhesión;

XII. Autorizar los contratos de adhesión y cualquier documento que sea parte integrante del mismo que así lo requieran en los términos de las disposiciones legales aplicables, previo a su utilización e inscripción en el Registro de Contratos de Adhesión;

XIII. Determinar la existencia de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión y ordenar a las Instituciones Financieras la supresión de éstas;

XIV. Revisar y, en su caso, ordenar modificaciones a los estados de cuenta, estados de operación, comprobantes de operación y documentos que utilizan las Instituciones Financieras para informar a los Usuarios sobre el estado que guardan las operaciones relacionadas con el servicio que éstos hayan contratado con aquéllas, en los términos de las disposiciones legales aplicables;

XV. Requerir, analizar y, en su caso, ordenar las modificaciones a la publicidad, información y documentos de las Instituciones Financieras que dirijan a los Usuarios, que no se ajuste a las disposiciones aplicables;

XVI. Ordenar la suspensión de la publicidad y de la información y documentación dirigida a los Usuarios sobre los servicios y productos financieros que ofrezcan las Instituciones Financieras, como medida preventiva, o en su caso, como medida correctiva, en términos de las disposiciones legales y las de carácter general que la Comisión Nacional emita para tal efecto;

XVII. Proponer a la Dirección General de Servicios Jurídicos los proyectos y actualizar el contenido técnico y operativo de las disposiciones de carácter general que emita la Comisión Nacional, en relación a sus atribuciones;

XVIII. Solicitar a las autoridades competentes en materia de radio, televisión y otros medios de prensa, la suspensión de la difusión de publicidad, en términos de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros;

XIX. Publicar trimestralmente los resultados de la supervisión en materia de transparencia financiera;

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

XX. Ordenar la suspensión de la celebración de nuevas operaciones y servicios similares a las Entidades Financieras, en los casos previstos en el artículo 13 Bis de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros;

XXI. Supervisar que las Instituciones Financieras cumplan con las disposiciones legales referentes a los sistemas, registros y plataformas de la Comisión Nacional, respecto de la calidad de la información, con el objeto de procurar la protección de los intereses de los Usuarios;

XXII. Autorizar la inscripción y/o modificaciones de las Instituciones Financieras en el Registro de Prestadores de Servicios Financieros y comunicarla a la Dirección de Registros y Estadística para su publicación;

XXIII. Emitir la declaración de cancelación del registro de las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, en términos de las disposiciones legales aplicables;

XXIV. Evaluar las acciones y compromisos de las Instituciones Financieras, que propicien la igualdad sustantiva en la prestación de sus productos y servicios financieros;

XXV. Coordinar el diseño y optimización de los registros y procesos de atención a Usuarios e Instituciones Financieras de la Comisión Nacional bajo los estándares técnicos y de seguridad, de conformidad con las disposiciones aplicables;

XXVI. Turnar a la Dirección General de Servicios Jurídicos, al día hábil siguiente de su recepción, los recursos de revisión en original, así como poner a disposición el expediente respectivo para su substanciación en formato electrónico debidamente certificado, en el sistema que para tal efecto establezca la Comisión Nacional, y

XXVII. Las demás que le confieren otras disposiciones jurídicas, así como aquellas funciones que les encomiende el superior jerárquico por escrito.

Artículo 27. Corresponde a la Dirección de Supervisión A, el ejercicio de las siguientes atribuciones:

I. Llevar a cabo la supervisión de las Instituciones Financieras, en el ámbito de competencia de la Comisión Nacional, mediante las facultades de vigilancia, verificación, inspección, prevención y corrección;

II. Elaborar y ejecutar el Programa Anual de Supervisión;

III. Vigilar que las Instituciones Financieras cumplan con las disposiciones legales referentes al Sistema Financiero en el ámbito de competencia de la Comisión

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

Nacional, así como las de carácter general emitidas por la Comisión Nacional, en materia de transparencia y sanas prácticas financieras;

IV. Realizar las visitas de verificación a las sociedades financieras de objeto múltiple, entidades no reguladas, conforme al Programa Anual de Supervisión de la Comisión Nacional;

V. Recabar, durante las visitas de verificación que realice, elementos que sirvan para acreditar hechos, actos u omisiones de los cuales pueda presumirse la violación a disposiciones cuya supervisión se encuentre conferida a la Comisión Nacional;

VI. Expedir los oficios de comisión al personal de la Comisión Nacional para el ejercicio de las atribuciones de supervisión;

VII. Expedir los requerimientos de información y documentación, para el ejercicio de las atribuciones de supervisión;

VIII. Solicitar a las autoridades correspondientes o a las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional, así como requerir a las Instituciones Financieras, la información, documentación y/o elementos necesarios para el ejercicio de sus atribuciones;

IX. Dar a conocer a las Instituciones Financieras los hechos, actos, omisiones y/o incumplimientos conocidos durante el ejercicio de las atribuciones de supervisión;

X. Con motivo de los procesos de supervisión determinar los incumplimientos a las leyes y disposiciones competencia de la Comisión Nacional y, en su caso, ordenar a través de programas de cumplimiento forzoso las medidas preventivas y/o correctivas, que deberán llevar a cabo las Instituciones Financieras, así como informar la conclusión de dichos procesos;

XI. Proponer a la Dirección General de Supervisión, en el ámbito de su competencia, acciones concretas para coadyuvar con las autoridades, organizaciones gremiales e Instituciones Financieras, para lograr una relación equitativa entre estas últimas y los Usuarios;

XII. Remitir a la Dirección General de Sanciones, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles, contado a partir del día hábil siguiente a aquél en que haya concluido el procedimiento respectivo, los asuntos en que probablemente se ha contravenido cualquier ordenamiento legal competencia de la Comisión Nacional;

XIII. Revisar, ordenar modificaciones y autorizar, en el ámbito de su competencia, los programas de autocorrección de las Instituciones Financieras;

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

XIV. Revisar y, en su caso, ordenar la modificación de los modelos de contratos de adhesión y cualquier documento que sea parte integrante del mismo de las Instituciones Financieras;

XV. Autorizar los contratos de adhesión y cualquier documento que sea parte integrante del mismo que así lo requieran en los términos de las disposiciones legales aplicables, previo a su operación e inscripción en el Registro de Contratos de Adhesión;

XVI. Determinar la existencia de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión y ordenar a las Instituciones Financieras la supresión de éstas;

XVII. Revisar y, en su caso, ordenar modificaciones a los estados de cuenta, estados de operación, comprobantes de operación y documentos que utilizan las Instituciones Financieras para informar a los Usuarios sobre el estado que guardan las operaciones relacionadas con el servicio que éstos hayan contratado con aquéllas, en los términos de las disposiciones legales aplicables;

XVIII. Requerir, analizar y, en su caso, ordenar las modificaciones a la publicidad, información y documentos de las Instituciones Financieras que dirijan a los Usuarios, que no se ajuste a las disposiciones aplicables;

XIX. Supervisar que las Instituciones Financieras cumplan con las disposiciones legales referentes a los sistemas, registros y plataformas de la Comisión Nacional, respecto de la calidad de la información, con el objeto de procurar la protección de los intereses de los Usuarios;

XX. Dictaminar la inscripción y/o modificaciones de las Instituciones Financieras en el Registro de Prestadores de Servicios Financieros y comunicarla a la Dirección de Registros y Estadística para su publicación;

XXI. Llevar a cabo el procedimiento de cancelación de registro a las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, en términos de las disposiciones legales aplicables;

XXII. Turnar a la Dirección General de Servicios Jurídicos, al día hábil siguiente de su recepción, los recursos de revisión en original, así como poner a disposición el expediente respectivo para su substanciación en formato electrónico debidamente certificado, en el sistema que para tal efecto establezca la Comisión Nacional;

XXIII. Ejercer las atribuciones previstas en el artículo 26, fracción XXII, del presente Estatuto Orgánico en caso de ausencia de la persona titular de la Dirección General de Supervisión, y

XXIV. Las demás que le confieren otras disposiciones jurídicas, así como aquellas funciones que les encomiende el superior jerárquico por escrito.

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

Artículo 28. Corresponde a la Dirección de Supervisión B, el ejercicio de las siguientes atribuciones:

I. Llevar a cabo la supervisión de las Instituciones Financieras, en el ámbito de competencia de la Comisión Nacional, mediante las facultades de vigilancia, verificación, inspección, prevención y corrección;

II. Elaborar y ejecutar el Programa Anual de Supervisión;

III. Vigilar que las Instituciones Financieras cumplan con las disposiciones legales referentes al Sistema Financiero en el ámbito de competencia de la Comisión Nacional, así como las de carácter general emitidas por la Comisión Nacional, en materia de transparencia y sanas prácticas financieras;

IV. Realizar las visitas de verificación a las sociedades financieras de objeto múltiple, entidades no reguladas, conforme al Programa Anual de Supervisión de la Comisión Nacional;

V. Recabar, durante las visitas de verificación que realice, elementos que sirvan para acreditar hechos, actos u omisiones de los cuales pueda presumirse la violación a disposiciones cuya supervisión se encuentre conferida a la Comisión Nacional;

VI. Expedir los oficios de comisión al personal de la Comisión Nacional para el ejercicio de las atribuciones de supervisión;

VII. Expedir los requerimientos de información y documentación, para el ejercicio de las atribuciones de supervisión;

VIII. Solicitar a las autoridades correspondientes o a las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional, así como requerir a las Instituciones Financieras, la información, documentación y/o elementos necesarios para el ejercicio de sus atribuciones;

IX. Dar a conocer a las Instituciones Financieras los hechos, actos, omisiones y/o incumplimientos conocidos durante el ejercicio de las atribuciones de supervisión;

X. Con motivo de los procesos de supervisión determinar los incumplimientos a las leyes y disposiciones competencia de la Comisión Nacional y, en su caso, ordenar a través de programas de cumplimiento forzoso las medidas preventivas y/o correctivas, que deberán llevar a cabo las Instituciones Financieras;

XI. Proponer a la Dirección General de Supervisión, en el ámbito de su competencia, acciones concretas para coadyuvar con las autoridades,

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

organizaciones gremiales e Instituciones Financieras, para lograr una relación equitativa entre estas últimas y los Usuarios;

XII. Remitir a la Dirección General de Sanciones, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles, contado a partir del día hábil siguiente a aquél en que haya concluido el procedimiento respectivo, los asuntos en que probablemente se ha contravenido cualquier ordenamiento legal competencia de la Comisión Nacional;

XIII. Revisar, ordenar modificaciones y autorizar, en el ámbito de su competencia, los programas de autocorrección de las Instituciones Financieras;

XIV. Revisar y, en su caso, ordenar la modificación de los modelos de contratos de adhesión y cualquier documento que sea parte integrante del mismo de las Instituciones Financieras;

XV. Autorizar los contratos de adhesión y cualquier documento que sea parte integrante del mismo que así lo requieran en los términos de las disposiciones legales aplicables, previo a su operación e inscripción en el Registro de Contratos de Adhesión;

XVI. Determinar la existencia de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión y ordenar a las Instituciones Financieras la supresión de éstas;

XVII. Revisar y, en su caso, ordenar modificaciones a los estados de cuenta, estados de operación, comprobantes de operación y documentos que utilizan las Instituciones Financieras para informar a los Usuarios sobre el estado que guardan las operaciones relacionadas con el servicio que éstos hayan contratado con aquéllas, en los términos de las disposiciones legales aplicables;

XVIII. Requerir, analizar y, en su caso, ordenar las modificaciones a la publicidad, información y documentos de las Instituciones Financieras que dirijan a los Usuarios, que no se ajuste a las disposiciones aplicables;

XIX. Supervisar que las Instituciones Financieras cumplan con las disposiciones legales referentes a los sistemas, registros y plataformas de la Comisión Nacional, respecto de la calidad de la información, con el objeto de procurar la protección de los intereses de los Usuarios;

XX. Dictaminar la inscripción y/o modificaciones de las Instituciones Financieras en el Registro de Prestadores de Servicios Financieros y comunicarla a la Dirección de Registros y Estadística para su publicación;

XXI. Turnar a la Dirección General de Servicios Jurídicos, al día hábil siguiente de su recepción, los recursos de revisión en original, así como poner a disposición el expediente respectivo para su substanciación en formato electrónico debidamente certificado, en el sistema que para tal efecto establezca la Comisión Nacional;

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

XXII. Ejercer las atribuciones previstas en el artículo 26, fracción XXII, del presente Estatuto Orgánico en caso de ausencia de la persona titular de la Dirección General de Supervisión, y

XXIII. Las demás que le confieren otras disposiciones jurídicas, así como aquellas funciones que les encomiende el superior jerárquico por escrito.

Artículo 29. Corresponde a la Dirección de Optimización de los Registros y Procesos de Atención el ejercicio de las siguientes atribuciones:

I. Diseñar, mantener, actualizar y optimizar los registros y procesos de atención a Usuarios e Instituciones Financieras de la Comisión Nacional bajo los estándares técnicos y de seguridad, de conformidad con las disposiciones aplicables;

II. Dictaminar y evaluar los requerimientos de los registros y procesos de atención a Usuarios e Instituciones Financieras que realicen las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional, a fin de determinar su actualización u optimización de conformidad con las disposiciones normativas aplicables;

III. Elaborar y actualizar las guías de usuario de los registros y procesos de atención a Usuarios e Instituciones Financieras de la Comisión Nacional;

IV. Evaluar los procesos de actuación con las Instituciones Financieras, gremios, asociaciones, organismos, federaciones y confederaciones de las Instituciones Financieras a fin de optimizar el cumplimiento de sus obligaciones frente a los registros que administra la Comisión Nacional;

V. Actuar como enlace con las Instituciones Financieras, gremios, asociaciones, organismos, federaciones y confederaciones de las Instituciones Financieras, a fin de identificar y atender las problemáticas recurrentes respecto del cumplimiento de sus obligaciones frente a los registros que administra la Comisión Nacional y de atención a Usuarios, y

VI. Las demás que le confieren otras disposiciones jurídicas, así como aquellas funciones que les encomiende el superior jerárquico por escrito.

Artículo 30. Corresponde a las Direcciones de Control y Supervisión, el ejercicio de las siguientes atribuciones:

I. Acordar con la persona titular de la Vicepresidencia de Atención a Usuarios e Instituciones Financieras los asuntos de su competencia e informarle sobre el desarrollo de las actividades de las Unidades de Atención a Usuarios a su cargo y, en su caso del Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos;

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

II. Supervisar los programas de trabajo, vigilando su cumplimiento, en coordinación con las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional que corresponda, y en su caso, establecer mecanismos de control necesarios para detectar los asuntos relacionados con la asesoría y protección a los Usuarios que requieran atención oportuna;

III. Proponer a la Vicepresidencia de Atención a Usuarios e Instituciones Financieras acciones concretas de coordinación, con autoridades, agrupaciones privadas y sociales, y en su caso, gestionar la celebración de acuerdos de coordinación y convenios, supervisando el cumplimiento de los compromisos que de ellos se deriven en beneficio de los Usuarios;

IV. Evaluar los procesos de atención a Usuarios y en su caso, proponer a la Vicepresidencia de Atención a Usuarios e Instituciones Financieras su actualización y/o implementación para la protección de los derechos e intereses de los Usuarios, en dichas propuestas podrá considerar la información que haga del conocimiento la Dirección General de Supervisión;

V. Coordinar las acciones de las Unidades de Atención a Usuarios que les sean adscritas y en su caso, por el Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos;

VI. Supervisar y evaluar el desempeño de las Unidades de Atención a Usuarios, que se encuentren bajo su coordinación y, en su caso del Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos;

VII. Remitir a la Dirección General de Supervisión, en un plazo que no excederá de cinco días hábiles, contado a partir del día siguiente a aquél en que se haya concluido el procedimiento respectivo o se haya tenido conocimiento de aquellos asuntos en los que existan probables incumplimientos a lo dispuesto en la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, en la Ley de Instituciones de Crédito y en la Ley de Transparencia y Fomento a la Competencia en el Crédito Garantizado;

VIII. Identificar problemáticas generadas por operaciones que no se apeguen a sanas prácticas financieras y comunicar a la Dirección General de Supervisión por conducto de la Vicepresidencia de Atención a Usuarios e Instituciones Financieras;

IX. Proponer a la Dirección General de Educación Financiera, los temas sobre protección y transparencia financiera a difundir entre los Usuarios por conducto de la Vicepresidencia de Atención a Usuarios e Instituciones Financieras;

X. Supervisar que en la atención a los Usuarios se difunda la información generada por la Comisión Nacional relacionada con los servicios y productos financieros;

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

XI. Solicitar a las autoridades correspondientes o a las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional, así como requerir a las Instituciones Financieras y a los Usuarios, la información, documentación y/o elementos necesarios para el ejercicio de sus atribuciones, y

XII. Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas, así como aquellas funciones que les encomiende el superior jerárquico por escrito.

Artículo 31. Corresponde a las Unidades de Atención a Usuarios el ejercicio de las siguientes atribuciones:

I. Atender y dar trámite de forma presencial o remota, según corresponda, a las orientaciones, asesorías técnico jurídicas, así como a las quejas y reclamaciones de los Usuarios, relacionadas con los servicios que prestan y los productos que ofrecen las Instituciones Financieras, desechando aquellas quejas y reclamaciones que sean notoriamente improcedentes.

Atender las inconformidades y/o consultas relacionadas con los trámites y servicios señalados en el párrafo anterior;

II. Difundir a los Usuarios la información generada por la Comisión Nacional relacionada con los servicios y productos financieros;

III. Recibir y tramitar las solicitudes de información de personas que deseen saber si son beneficiarias de uno o varios seguros de vida, ya sean individuales o colectivos, incluyendo aquellos que se obtienen por la contratación de productos y servicios.

Recibir y tramitar las solicitudes de información de personas que deseen saber si son beneficiarias de una o varias cuentas de depósito;

IV. Solicitar a las autoridades correspondientes o a las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional, así como requerir a las Instituciones Financieras y a los Usuarios, la información, documentación y/o elementos necesarios para el ejercicio de sus atribuciones;

V. Sustanciar el procedimiento conciliatorio, proponiendo soluciones concretas a fin de lograr un arreglo entre las partes;

VI. Solicitar a la Dirección General de Supervisión la práctica de diligencias, a que se refiere el artículo 68, fracción VI, segundo párrafo, de la Ley;

VII. Remitir la Dirección General de Procedimientos de Defensa a Usuarios los expedientes en los que se haya solicitado el procedimiento de arbitraje previsto en la Ley, a más tardar al siguiente día hábil, en formato electrónico debidamente certificado, en el sistema que para tal efecto establezca la Comisión Nacional;

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

VIII. Ordenar a las Instituciones Financieras el registro del pasivo contingente, o la constitución e inversión de la reserva técnica específica para obligaciones pendientes de cumplir, en un término de 5 días hábiles;

IX. Remitir a la Dirección General de Sanciones, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles, contado a partir del día hábil siguiente a aquél en que haya concluido el procedimiento respectivo, los asuntos en que probablemente se ha contravenido cualquier ordenamiento legal competencia de la Comisión Nacional;

X. Turnar a la Dirección General de Servicios Jurídicos, al día hábil siguiente de su recepción, los recursos de revisión en original, así como poner a disposición el expediente respectivo para su substanciación en formato electrónico debidamente certificado, en el sistema que para tal efecto establezca la Comisión Nacional;

XI. Turnar a la Dirección General de Procedimientos de Defensa a Usuarios, en un plazo de cinco días hábiles, contado a partir del día siguiente al de la fecha en que se reciba, la solicitud del Usuario de elaborar el acuerdo de trámite a que se refiere el artículo 68 Bis de la Ley. Dicha solicitud deberá acompañarse del expediente respectivo el cual se deberá poner a disposición en formato electrónico debidamente certificado, en el sistema que para tal efecto establezca la Comisión Nacional;

XII. Notificar a los Usuarios los acuerdos de trámite a que se refiere el artículo 68 Bis de la Ley, así como los oficios a que se refiere el artículo 22, fracción XIII, de este Estatuto, dentro del término de diez días hábiles, contados a partir de su recepción;

XIII. Remitir a la Dirección General de Servicios Jurídicos la solicitud de remate de valores, dentro de los cinco días hábiles siguientes al de su recepción;

XIV. Recibir las solicitudes de defensoría legal que presenten los Usuarios y remitirlas junto con el expediente respectivo a la Dirección General de Servicios Jurídicos, dentro de los tres días hábiles siguientes al de su recepción, para su análisis y determinación correspondiente.

En el caso de que, en la solicitud respectiva el demandado sea el Usuario, se deberá remitir dicha solicitud a la Dirección General de Servicios Jurídicos, a más tardar al día hábil siguiente al de su recepción, para su análisis y determinación correspondiente;

XV. Remitir a la Dirección General de Supervisión, en un plazo que no excederá de cinco días hábiles, contado a partir del día siguiente a aquél en que se haya concluido el procedimiento respectivo o se haya tenido conocimiento de aquellos asuntos en los que existan probables incumplimientos a lo dispuesto en la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, en la Ley de

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

Instituciones de Crédito y en la Ley de Transparencia y Fomento a la Competencia en el Crédito Garantizado;

XVI. Orientar a los Usuarios para demandar el cumplimiento forzoso de los convenios de conciliación;

XVII. Atender los requerimientos, rendir el informe previo y justificado que en materia de amparo le sea requerido por la autoridad judicial, cuando la Unidad de Atención a Usuarios o los servidores públicos adscritos a ella sean señalados como autoridad responsable, y realizar la defensa de los juicios hasta su total conclusión; así como atender los requerimientos que les sean realizados por las autoridades jurisdiccionales y administrativas previa opinión de la Dirección General de Servicios Jurídicos;

XVIII. Coadyuvar, en coordinación con la Dirección General de Educación Financiera, en el fomento entre los Usuarios de una adecuada cultura y salud financiera;

XIX. Administrar los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos que le sean asignados para su operación regular y para el desarrollo de programas vigentes, de conformidad con la normativa y los criterios de las Unidades Administrativas responsables de cada proceso;

XX. Ejercer las atribuciones previstas en el artículo 30, fracción IX del presente Estatuto Orgánico en caso de ausencia de la persona titular de la Dirección de Control y Supervisión que corresponda a su adscripción, y

XXI. Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas, así como aquellas funciones que les encomiende el superior jerárquico por escrito.

Artículo 32. El Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos, brinda a los Usuarios el servicio de orientación y asesoría técnica y jurídica que soliciten, por los medios que establezca la Comisión Nacional.

Artículo 33. En el ámbito de su competencia, el personal adscrito a las Unidades de Atención a Usuarios queda facultado para notificar, conforme a las disposiciones aplicables, las resoluciones o mandamientos que sean emitidos por los órganos y Unidades Administrativas de la Comisión Nacional facultados para ello, incluyendo aquellas en las que se efectúen requerimientos de información, documentación y demás elementos a las Instituciones Financieras.

Artículo 34. Al frente de cada una de las Unidades de Atención a Usuarios habrá una persona titular, quien ejercerá las atribuciones conferidas en el presente Estatuto Orgánico directamente, o bien, a través de las personas servidoras públicas de nivel inmediato inferior de su adscripción.

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

En todos los casos la persona titular de la Unidad de Atención a Usuarios, y las personas servidoras públicas de nivel inmediato inferior de su adscripción, contarán preferentemente, la primera con título de alguna profesión relacionada con el sistema financiero mexicano, y las segundas con título de licenciatura en derecho o su equivalente y con experiencia en materia financiera.

Artículo 35. Corresponde a la Dirección de Registros y Estadística, el ejercicio de las siguientes atribuciones:

I. Administrar, integrar, operar, mantener actualizados y atender los registros, sistemas y plataformas que establezca la Comisión Nacional para la atención y protección de los Usuarios, así como para el cumplimiento de las obligaciones de las Instituciones Financieras;

II. Proporcionar información a las Unidades Administrativas para la atención de las solicitudes que presenten los Usuarios o Instituciones Financieras, relacionadas con los registros, sistemas y plataformas que establezca la Comisión Nacional para la atención y protección de los Usuarios, así como para el cumplimiento de las obligaciones de las Instituciones Financieras;

III. Atender las consultas que presenten los Usuarios o las Instituciones Financieras, a través de los registros, sistemas y plataformas que establezca la Comisión Nacional para la atención y protección de los Usuarios, así como para el cumplimiento de las obligaciones de las Instituciones Financieras;

IV. Administrar, integrar y mantener actualizado el Registro de Prestadores de Servicios Financieros, en términos de ley y de las disposiciones de carácter general que emita la Comisión Nacional.

Llevar a cabo la inscripción de las Instituciones Financieras en el Registro de Prestadores de Servicios Financieros, previa autorización de la Dirección General de Supervisión;

V. Administrar, integrar, mantener actualizado y atender lo referente al Portal Único de Registros, al Buró de Entidades Financieras, al Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros con la información de las Fichas Técnicas relativas a la oferta de productos y servicios financieros de las Instituciones Financieras, al Registro de Unidades Especializadas de las Instituciones Financieras, al Registro de Despachos de Cobranza, al Registro Público de Usuarios que no deseen que su información sea utilizada para fines mercadotécnicos o publicitarios, al Registro de Contratos de Adhesión, al Registro de Contratos de Adhesión de Seguros, al Registro de Seguros Básicos Estandarizados, al Registro de Comisiones Vigentes, al Sistema de Gestión Electrónica, al Sistema de Notificaciones Electrónicas, al Registro de Ofertas Públicas, al Registro de Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, al Registro Único de Trámites, al Portal de Queja Electrónica, a la Plataforma de Usuarios

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

Fintech, a los Sistemas de Conciliación Telefónica y de Conciliación por medios Remotos, al Registro de Árbitros Independientes y, al registro de las personas que desean acreditar su identidad digital para realizar un trámite público de forma remota, en términos de ley y de las disposiciones de carácter general que emita la Comisión Nacional;

VI. Validar que las Instituciones Financieras cumplan en tiempo y forma con las disposiciones legales referentes a los registros, sistemas y plataformas que establezca la Comisión Nacional;

VII. Revisar, ordenar modificaciones y autorizar, en el ámbito de su competencia, los programas de autocorrección de las Instituciones Financieras;

VIII. Emitir y notificar la opinión a los proyectos de estatutos presentados por aquellos interesados en constituirse como Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, previa revisión del proyecto de estatutos por parte de la Dirección General de Servicios Jurídicos;

IX. Proponer a la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios e Instituciones Financieras, observaciones a la aplicación de las comisiones que cobren las Entidades Financieras, conforme a las disposiciones legales aplicables;

X. Elaborar y actualizar los catálogos de productos y causas utilizados en los sistemas y registros de esta Comisión Nacional, alineados con cada uno de los sectores y las Comisiones Reguladoras;

XI. Actuar como consultor en materia de productos y servicios financieros. Asimismo, emitir las opiniones técnicas financieras, respecto de la contratación de productos y servicios que otorguen las Instituciones Financieras;

XII. Elaborar los índices, estadísticas e informes de consultas, reclamaciones y aclaraciones presentadas ante las Instituciones Financieras, así como de las acciones de defensa realizadas por la Comisión Nacional;

XIII. Recibir y atender las solicitudes de información del público, respecto de los índices de reclamaciones contra las Instituciones Financieras y el porcentaje de dichas reclamaciones que se resuelven a favor de los Usuarios, previo acuerdo con la Vicepresidencia de Atención a Usuarios e Instituciones Financieras;

XIV. Integrar, revisar y validar en coordinación con las Unidades Administrativas competentes, el cálculo de indicadores que miden la calidad de atención y servicio de las Instituciones Financieras, respecto de su comportamiento y cumplimiento en la gestión de las quejas y reclamaciones que sus clientes presentan ante la Comisión Nacional; así como atender y resolver las consultas que sobre este indicador formulen las propias Instituciones Financieras, previa opinión de la Vicepresidencia Jurídica;

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

XV. Solicitar y analizar la información que reporten las Unidades Administrativas de atención a Usuarios, respecto de los servicios proporcionados por la Comisión Nacional a los Usuarios, así como elaborar los análisis e informes estadísticos que deriven de esa información;

XVI. Proporcionar, como fuente oficial, la información de las cifras estadísticas derivadas de los servicios proporcionados por la Comisión Nacional a los Usuarios;

XVII. Atender y resolver las consultas que remitan las Unidades Administrativas de atención a Usuarios de la Comisión Nacional, así como las provenientes de dependencias, autoridades o entidades, respecto de los asuntos que requieran un análisis contable y financiero que permita determinar el alcance de las pretensiones de los Usuarios y, en su caso, llevar a cabo la cuantificación de lo reclamado;

XVIII. Remitir a la Dirección General de Sanciones, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles, contado a partir del día hábil siguiente a aquél en que haya concluido el procedimiento respectivo, los asuntos en que probablemente se ha contravenido cualquier ordenamiento legal competencia de la Comisión Nacional;

XIX. Solicitar a las autoridades correspondientes o a las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional, así como requerir a las Instituciones Financieras y a los Usuarios, la información, documentación y/o elementos necesarios para el ejercicio de sus atribuciones, y

XX. Las demás que le confieren otras disposiciones jurídicas, así como aquellas funciones que les encomiende el superior jerárquico por escrito.

Artículo 36. Corresponde a la Dirección de Administración de Personal el ejercicio de las siguientes atribuciones:

I. Fungir como enlace y atender los requerimientos en materia de recursos humanos ante la Unidad Administrativa competente de la Secretaría, en términos de las disposiciones aplicables;

II. Elaborar y proponer a la Vicepresidencia de Planeación y Administración su programa anual de trabajo, así como elaborar el reporte de avance, en términos de las disposiciones aplicables;

III. Negociar y proponer, previa validación de la Dirección General de Servicios Jurídicos, las condiciones laborales de la Comisión Nacional, así como solicitar su autorización a la Secretaría;

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

IV. Ejecutar los procesos de planeación y administración de recursos humanos y establecer las guías en materia de administración y desarrollo de personal;

V. Determinar y establecer guías para los procesos de reclutamiento, selección, contratación y evaluación, así como para la readscripción del personal de la Comisión Nacional, en términos de las disposiciones aplicables;

VI. Establecer los mecanismos de evaluación para el personal de nuevo ingreso o de las personas servidoras públicas que participen en los concursos escalafonarios de acuerdo al reglamento correspondiente;

VII. Coordinar la elaboración del anteproyecto de presupuesto anual y mensual del Capítulo de Servicios Personales, así como autorizar y supervisar el ejercicio del mismo;

VIII. Vigilar el cumplimiento de las Condiciones Generales de Trabajo y, en general, de la normativa que rija las relaciones de trabajo de la Comisión Nacional;

IX. Establecer el sistema para el control de las plazas autorizadas, conforme al Catálogo de Puestos de la Comisión Nacional, así como coordinar su ejecución;

X. Tramitar los nombramientos y remociones del personal de base y de confianza de la Comisión Nacional y, en su caso, notificar cambios de adscripción;

Formalizar y tramitar los cambios de adscripción del personal operativo y, las comisiones temporales al personal de mando para desempeñar actividades diferentes a las de su puesto o nombramiento, a solicitud de las Unidades Administrativas a las que se encuentren adscritos.

Resolver sobre la terminación de los efectos de los nombramientos, así como, tramitar las remociones o ceses del personal de base, confianza y eventual de la Comisión Nacional, a solicitud de las Unidades Administrativas las que se encuentren adscritos, en términos de la legislación aplicable;

XI. Formalizar los contratos de honorarios asimilados a salarios, a solicitud de las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional, en términos de las disposiciones aplicables;

XII. Imponer o notificar, previa opinión de la Dirección General de Servicios Jurídicos, las sanciones al personal de la Comisión Nacional, en caso de que contravengan las disposiciones aplicables;

XIII. Establecer el sistema escalafonario, así como coordinar su ejecución, control y evaluación, de acuerdo con la normatividad aplicable;

XIV. Aplicar el tabulador aprobado de sueldos y salarios de la Comisión Nacional;

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

XV. Aplicar las acciones administrativas a fin de dar cumplimiento a las disposiciones fiscales relativas al pago de los sueldos, salarios y prestaciones del personal de la Comisión Nacional;

XVI. Apoyar a la Dirección General de Servicios Jurídicos en los procesos laborales en que sea parte la Comisión Nacional o pueda resultar afectada;

XVII. Representar a la Comisión Nacional ante las autoridades laborales y la organización sindical;

XVIII. Informar al personal sobre las prestaciones, servicios e incentivos a que se pueden hacer acreedores y, en su caso, proporcionarlos, en términos de las disposiciones aplicables;

XIX. Aplicar las disposiciones en materia de seguridad social, a favor de las personas trabajadoras de la Comisión Nacional;

XX. Registrar y mantener actualizada la estructura organizacional de la Comisión Nacional;

XXI. Detectar, proponer e implementar los programas anuales de capacitación y desarrollo del personal, de conformidad con las disposiciones aplicables;

XXII. Desarrollar y aplicar, en coordinación con las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional, la evaluación del desempeño al personal adscrito a las mismas, de conformidad con las disposiciones aplicables;

XXIII. Celebrar convenios y acuerdos, previa opinión de la Dirección General de Servicios Jurídicos, con Instituciones de Educación Media Superior y Superior para la prestación del servicio social, prácticas profesionales y en su caso, prácticas jurídicas;

XXIV. Planear y administrar el servicio social, prácticas profesionales y prácticas jurídicas, de la Comisión Nacional;

XXV. Planear, controlar y administrar el presupuesto para la prestación del servicio social y prácticas profesionales;

XXVI. Celebrar convenios y acuerdos, previa opinión de la Dirección General de Servicios Jurídicos, con instituciones, organismos, empresas y entidades culturales para la ejecución de programas orientados al bienestar social y cultural de las personas trabajadoras de la Comisión Nacional y sus familiares derechohabientes;

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

XXVII. Coordinar la elaboración, establecimiento, ejecución, control y evaluación de los programas de inducción a la Comisión Nacional del personal de nuevo ingreso;

XXVIII. Representar a la Comisión Nacional ante las Instituciones competentes en materia de igualdad de género y no discriminación, de los tres órdenes de gobierno, así como con las instituciones de los sectores social y privado e instituciones internacionales;

XXIX. Fungir como órgano de consulta y asesoría de la Comisión Nacional en materia de perspectiva de género;

XXX. Promover y adoptar medidas para garantizar el principio de igualdad, equidad, perspectiva, paridad e inclusión de género entre el personal de la Comisión Nacional, así como, en materia de prevención y eliminación de todo tipo de discriminación;

XXXI. Capacitar al personal de la Comisión Nacional, en materia de igualdad, equidad, perspectiva, paridad e inclusión de género, así como, en materia de prevención y eliminación de todo tipo de discriminación;

XXXII. Aplicar al personal de la Comisión Nacional la encuesta de Clima y Cultura Organizacional desarrollada por la autoridad correspondiente;

XXXIII. Coordinar con las Unidades Administrativas de la Comisión, la participación de las personas candidatas del Programa Jóvenes Construyendo el Futuro, en términos de las disposiciones aplicables, y

XXXIV. Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas, así como aquellas funciones que les encomiende el superior jerárquico por escrito.

Artículo 37. Corresponde a la Dirección de Planeación y Finanzas el ejercicio de las siguientes atribuciones:

I. Fungir como enlace y atender los requerimientos en materia de presupuesto y recursos financieros ante la Unidad Administrativa competente de la Secretaría, en términos de las disposiciones aplicables;

II. Elaborar y proponer a la Vicepresidencia de Planeación y Administración su programa anual de trabajo, así como elaborar el reporte de avance, en términos de las disposiciones aplicables;

III. Asegurar que las acciones de la Comisión Nacional se encuentren enmarcadas en el Plan Nacional de Desarrollo (PND) y dentro del programa sectorial en materia de financiamiento y desarrollo correspondiente, dirigiendo y ejecutando las actividades programático presupuestales y de ejecución del gasto;

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

IV. Administrar los recursos financieros y patrimoniales de la Comisión Nacional, para consolidar la información financiera y contable y asegurar su disponibilidad;

V. Integrar y armonizar el programa institucional anual y los programas de largo plazo de la Comisión Nacional;

VI. Proponer mecanismos para simplificar y mejorar las disposiciones administrativas en materia de planeación, presupuestación y administración de recursos financieros;

VII. Controlar y supervisar las transferencias de recursos financieros que se generen de otras dependencias y organismos del sector público;

VIII. Revisar y suscribir la documentación de carácter presupuestal, financiero, contable y en materia de planeación estratégica;

IX. Implementar el sistema de contabilidad general de la Comisión Nacional y emitir los estados financieros;

X. Integrar el presupuesto de la Comisión Nacional, gestionar su autorización ante la Secretaría y controlar su ejercicio;

XI. Coordinar, dirigir e integrar los informes de carácter programático presupuestal, contable, financiero y administrativo, así como los que le sean requeridos por las autoridades competentes;

XII. Aplicar la normativa determinada por las autoridades competentes para la presupuestación, control y gestión de los recursos financieros;

XIII. Gestionar ante la Secretaría y, en su caso, ante el Banco de México, el cobro de las multas impuestas por la Comisión Nacional y su incorporación al patrimonio de la misma;

XIV. Registrar, custodiar, entregar en devolución o, en su caso, dar la aplicación que proceda a los depósitos en garantía constituidos por las Instituciones Financieras;

XV. Suscribir cheques, previa autorización de la Vicepresidencia de Planeación y Administración;

XVI. Recibir los pagos que le corresponda percibir a la Comisión Nacional, en términos de las disposiciones aplicables;

XVII. Informar a la Dirección General de Sanciones mensualmente de la totalidad de los ingresos que se obtengan por aprovechamientos derivados de las multas

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

que se impongan por la Comisión Nacional y que ingresen directamente a la Comisión, a través del Banco de México o por conducto del Servicio de Administración Tributaria;

XVIII. Instrumentar, en el ámbito de su competencia, los programas y acciones de modernización y simplificación administrativa, en términos de las disposiciones aplicables;

XIX. Coordinar con las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional, la elaboración, actualización, emisión y difusión de las disposiciones normativas internas del organismo;

XX. Organizar y coordinar, con la participación de las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional, la implementación y actualización del Modelo Estándar de Control Interno Institucional, de conformidad con lo dispuesto en la normativa aplicable;

XXI. Organizar y coordinar, con la participación de las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional, la implementación y actualización del Proceso de Administración de Riesgos Institucional, de conformidad con lo dispuesto en la normativa aplicable, y

XXII. Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas, así como aquellas funciones que les encomiende el superior jerárquico por escrito.

Artículo 38. Corresponde a la Dirección de Recursos Materiales, Servicios Generales y Control Documental el ejercicio de las siguientes atribuciones:

I. Fungir como enlace y atender los requerimientos en materia de recursos materiales y servicios generales ante la Unidad Administrativa competente de la Secretaría, en términos de las disposiciones aplicables;

II. Elaborar y proponer a la Vicepresidencia de Planeación y Administración su programa anual de trabajo, así como elaborar el reporte de avance, en términos de las disposiciones aplicables;

III. Proponer los lineamientos de contratación específicos de la Comisión Nacional en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios, para su aprobación correspondiente;

IV. Formular, proponer, instrumentar, ejecutar, controlar y evaluar los programas de la Comisión Nacional, en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios;

V. Vigilar el cumplimiento de la normativa en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios;

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

VI. Realizar las investigaciones de mercado respecto de los bienes y servicios que requieran y soliciten contratar las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional;

VII. Celebrar convenios y contratos para la adquisición de bienes, arrendamientos y prestación de servicios, así como de arrendamiento de inmuebles, donación, comodato o cualquier otra figura análoga y, previa a su formalización, someterlos a la validación de la Dirección General de Servicios Jurídicos, en términos de las disposiciones aplicables;

VIII. Gestionar en el Diario Oficial de la Federación las publicaciones relacionadas con los procesos de licitación;

IX. Atender y sustanciar el procedimiento de conciliación a que se refieren la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas;

X. Proponer las políticas, bases, criterios y lineamientos de la Comisión Nacional en materia de almacenes y disposición final de bienes y verificar su cumplimiento;

XI. Proponer, instrumentar, ejecutar, controlar y evaluar los programas de la Comisión Nacional, en materia de almacenes y disposición final de bienes muebles e inmuebles;

XII. Aplicar la normativa en materia de almacenes y vigilar el cumplimiento de la normativa relativa a servicios generales, protección civil, ahorro de energía, administración sustentable y disposición final de bienes muebles;

XIII. Realizar y mantener actualizados el control e inventario de bienes muebles e inmuebles de la Comisión Nacional;

XIV. Mantener y conservar los bienes inmuebles que tenga en propiedad o posesión la CONDUSEF;

XV. Formular las políticas, bases, criterios y lineamientos de la Comisión Nacional en materia de servicios generales, protección civil, ahorro de energía y administración sustentable;

XVI. Proponer, instrumentar, ejecutar, controlar y evaluar los programas de la Comisión Nacional en materia de servicios generales, protección civil, ahorro de energía y administración sustentable;

XVII. Coordinar y supervisar la aplicación de las disposiciones normativas en materia de administración y gestión documental;

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

XVIII. Coordinar con los responsables de archivo de trámite, concentración e histórico, la elaboración de políticas, criterios, bases, lineamientos, catálogos y programas en materia de administración y gestión documental;

XIX. Llevar a cabo el control de la administración de la correspondencia, en términos de las disposiciones aplicables;

XX. Administrar la gestión documental en coordinación con las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional, en términos de las disposiciones aplicables;

XXI. Vigilar la aplicación de los criterios normativos en materia de administración y gestión documental;

XXII. Administrar el sistema de control de gestión y archivo;

XXIII. Coordinar las actividades de recepción, registro, integración, digitalización, guarda, custodia y préstamo de los expedientes y documentos que integran el archivo de concentración;

XXIV. Brindar asesoría al personal de las Unidades Administrativas en materia de administración y gestión documental;

XXV. Gestionar las bajas documentales ante el Archivo General de la Nación;

XXVI. Coordinar con las personas responsables de archivo de trámite, titulares de las Unidades Administrativas y el Órgano Interno de Control, el procedimiento de depuración de la documentación de apoyo informativo y/o administrativo o de comprobación administrativa inmediata, y

XXVII. Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas, así como aquellas funciones que les encomiende el superior jerárquico por escrito.

Artículo 39. Corresponde a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones el ejercicio de las siguientes atribuciones:

I. Fungir como Responsable de la Seguridad de la Información de la CONDUSEF; así como ante el Centro Nacional de Inteligencia;

II. Fungir como enlace y atender los requerimientos en materia de tecnologías de la información y comunicaciones ante la Unidad de (sic) Administrativa competente de la Secretaría, en términos de las disposiciones aplicables;

III. Elaborar y proponer a la Vicepresidencia de Planeación y Administración su programa anual de trabajo, así como elaborar el reporte de avance, en términos de las disposiciones aplicables;

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

- IV. Administrar la herramienta de gestión de la política de tecnologías de información y comunicaciones, en términos de las disposiciones aplicables;
- V. Coordinar y supervisar la aplicación de las disposiciones normativas en materia de tecnologías de información y comunicaciones;
- VI. Definir el plan estratégico de tecnología de información y telecomunicaciones donde se establecen las normas y políticas informáticas que se deberán adoptar en el corto y mediano plazo;
- VII. Diseñar, desarrollar, administrar, actualizar y optimizar los sistemas y herramientas automatizados de todas las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional, así como capacitar al personal que los aplique;
- VIII. Garantizar que las herramientas automatizadas se diseñen bajo los estándares de seguridad de la Unidad de Gobierno Digital;
- IX. Elaborar y actualizar los manuales de usuario de sistemas y herramientas automatizados correspondientes;
- X. Instrumentar los sistemas de soporte a los procesos estadísticos y de evaluación de información;
- XI. Dictaminar y evaluar los requerimientos tecnológicos de las Unidades Administrativas a fin de determinar su actualización, adquisición o contratación, de conformidad con las disposiciones normativas aplicables;
- XII. Dictaminar y evaluar la infraestructura de tecnologías de la información y comunicaciones de la Comisión Nacional, a fin de determinar su actualización, adquisición o contratación, de conformidad con las disposiciones normativas aplicables;
- XIII. Dictaminar los sistemas informáticos que requieran las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional en el desempeño de sus atribuciones;
- XIV. Dar mantenimiento y soporte técnico a las instalaciones de cómputo, telecomunicaciones y servidores de bases de datos de la Comisión Nacional;
- XV. Apoyar y asistir técnicamente la instalación y servicio de los sistemas automatizados desarrollados en la Comisión Nacional, así como, realizar la conectividad informática necesaria para el enlace con organismos públicos y privados, nacionales e internacionales;

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

XVI. Diseñar los procesos operativos de tecnologías de la información y comunicaciones de esta Comisión Nacional, de conformidad con las disposiciones aplicables;

XVII. Desarrollar, diseñar, administrar y mantener actualizado el sitio web de la Comisión Nacional, atendiendo las disposiciones legales aplicables en la materia;

XVIII. Desarrollar, diseñar, administrar y mantener actualizado (sic) los sitios electrónicos de la Comisión Nacional, dentro de la red mundial de información (Intranet/Internet), así como las aplicaciones móviles y demás plataformas o herramientas tecnológicas, en coordinación con las Unidades Administrativas responsables de los contenidos;

XIX. Proponer la elaboración de convenios de colaboración e intercambio tecnológico con dependencias y entidades, en términos de la normatividad aplicable;

XX. Coordinar las acciones de las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional en materia de Datos Abiertos y actuar como enlace con las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, y

XXI. Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas, así como aquellas funciones que les encomiende el superior jerárquico por escrito.

Artículo 40. La Dirección General de Educación Financiera, además de las atribuciones previstas en el artículo 14 del presente Estatuto Orgánico, ejercerá las atribuciones siguientes:

I. Supervisar la elaboración y difusión de las publicaciones institucionales, campañas informativas y cualquier otro material que contribuya al fomento de la educación financiera;

II. Coordinar o publicar investigaciones, estudios o análisis sobre productos y servicios financieros, educación financiera y protección a los Usuarios;

III. Diseñar propuestas y estrategias que faciliten a la población en general, la comprensión de las características de los servicios y productos financieros que se ofrecen en el mercado;

IV. Diseñar y proponer herramientas a través de medios tecnológicos que difundan información o contenidos en materia de educación financiera;

V. Elaborar entrevistas, crónicas, reportajes y otros productos periodísticos, así como seleccionar contenidos que difunda la Comisión Nacional;

VI. Coordinar el Consejo Editorial de la revista emitida por la Comisión Nacional;

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

VII. Proponer a las autoridades competentes, programas y contenidos en materia de educación financiera;

VIII. Autorizar las herramientas técnico financieras de los principales productos o servicios financieros, comparadores y simuladores, que permitan a la Comisión Nacional proponer estrategias de orientación y asesoramiento a los Usuarios, en su caso, informar a las autoridades competentes sobre hechos significativos que afecten la equidad entre las partes;

IX. Establecer los mecanismos de difusión de los precios, comisiones y características de los servicios y productos financieros, en apoyo a los Usuarios en la toma de decisiones y el fomento de la competencia entre Instituciones Financieras;

X. Coadyuvar junto con otras instituciones públicas y privadas en la realización de acciones y proyectos que contribuyan al fomento de la educación financiera y las capacidades financieras de la población;

XI. Establecer los mecanismos de colaboración con las autoridades, dependencias, entidades, Instituciones Financieras, así como con organizaciones e instituciones federales, estatales y municipales públicas y privadas para elaborar, intercambiar y difundir los programas y contenidos en materia de educación financiera, así como estudios e información financiera;

XII. Planear y coordinar la realización de eventos para difundir y promover la educación financiera entre la población;

XIII. Planear y ejecutar los programas de difusión y comunicación social de la Comisión Nacional;

XIV. Establecer y mantener vínculos con los distintos medios de comunicación, a fin de promover entrevistas con los servidores públicos de la Comisión Nacional para la difusión de los servicios y acciones relevantes;

XV. Organizar y supervisar entrevistas y conferencias de prensa, así como emitir boletines informativos en las materias competencia de la Comisión Nacional;

XVI. Evaluar las campañas informativas de la Comisión Nacional;

XVII. Dar seguimiento a la información divulgada por los medios de comunicación acerca de las actividades de la Comisión Nacional;

XVIII. Coordinar la distribución de las publicaciones desarrolladas por la Comisión Nacional para el cumplimiento de sus fines;

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

XIX. Diseñar y desarrollar estrategias que permitan consolidar la imagen y posicionamiento de la Comisión Nacional ante la población en general;

XX. Administrar y generar contenido para las cuentas institucionales de redes sociales de la Comisión Nacional;

XXI. Actuar como enlace con las Instituciones Financieras, dependencias y entidades de la Administración Pública Federal y organismos nacionales e internacionales, en asuntos relacionados con el ejercicio de sus atribuciones, en coordinación con la Dirección General de Servicios Jurídicos;

XXII. Establecer y mantener relaciones con instituciones educativas, financieras, medios de comunicación, autoridades y organismos públicos y privados, y organismos internacionales, con la finalidad de fomentar la educación financiera;

XXIII. Participar y promover la realización de foros nacionales e internacionales cuyo objeto sea acorde con el de la Comisión Nacional, a fin de facilitar el intercambio de experiencias;

XXIV. Solicitar a las autoridades correspondientes o a las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional, así como requerir a las Instituciones Financieras, la información, documentación y/o elementos necesarios para el ejercicio de sus atribuciones;

XXV. Diseñar políticas de operación, mecanismos, sistemas y procedimientos para promover el uso racional de los recursos técnicos, humanos, materiales y financieros que intervienen en la producción de los programas, campañas y productos especiales de radio, televisión e internet en materia de salud financiera;

XXVI. Ejecutar y promover las acciones derivadas de los convenios de colaboración suscritos por la Comisión Nacional en materia de educación financiera, y

XXVII. Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas, así como aquellas funciones que les encomiende el superior jerárquico.

Artículo 41. Corresponde a la Dirección de Promoción y Desarrollo de Capacidades Financieras, el ejercicio de las siguientes atribuciones:

I. Elaborar y difundir publicaciones institucionales, campañas informativas y cualquier otro material que contribuya al fomento de la educación financiera;

II. Realizar o publicar, investigaciones, estudios o análisis sobre productos y servicios financieros, educación financiera y protección a los Usuarios, previa autorización de la Dirección General de Educación Financiera;

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

- III. Diseñar y proponer herramientas a través de medios tecnológicos que difundan información o contenidos en materia de educación financiera;
- IV. Elaborar entrevistas, crónicas, reportajes y otros productos periodísticos, así como seleccionar contenidos que difunda la Comisión Nacional;
- V. Participar en el Consejo Editorial de la revista emitida por la Comisión Nacional;
- VI. Desarrollar herramientas técnico financieras de los principales productos financieros, que permitan a la Comisión Nacional proponer estrategias de orientación y asesoramiento a los Usuarios y a las Instituciones Financieras y, en su caso, informar a las autoridades competentes sobre hechos significativos que afecten la equidad entre las partes;
- VII. Difundir los precios, comisiones y características de los servicios y productos financieros, en apoyo a los Usuarios en la toma de decisiones y el fomento de la competencia entre Instituciones Financieras;
- VIII. Desarrollar, en su caso, junto con otras instituciones públicas y privadas acciones y proyectos que contribuyan al fomento de la educación financiera y las capacidades financieras de la población;
- IX. Colaborar con las autoridades, dependencias, entidades, Instituciones Financieras, así como con organizaciones e instituciones federales, estatales y municipales públicas y privadas para elaborar, intercambiar y difundir los programas y contenidos en materia de educación financiera, así como estudios e información financiera, previa autorización de la Dirección General de Educación Financiera;
- X. Planear y coordinar la realización de eventos para difundir y promover la educación financiera entre la población;
- XI. Ejecutar los programas de difusión y comunicación social de la Comisión Nacional;
- XII. Mantener vínculos con los distintos medios de comunicación, a fin de promover entrevistas con los servidores públicos de la Comisión Nacional para la difusión de los servicios y acciones relevantes;
- XIII. Organizar entrevistas y conferencias de prensa, así como emitir boletines informativos en las materias competencia de la Comisión Nacional;
- XIV. Dar seguimiento a la información divulgada por los medios de comunicación acerca de las actividades de la Comisión Nacional;

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

XV. Llevar a cabo la distribución de las publicaciones desarrolladas por la Comisión Nacional para el cumplimiento de sus fines;

XVI. Desarrollar estrategias que permitan consolidar la imagen y posicionamiento de la Comisión Nacional ante la población en general;

XVII. Administrar y generar contenido para las cuentas institucionales de redes sociales de la Comisión Nacional;

XVIII. Actuar como enlace con las Instituciones Financieras, dependencias y entidades de la Administración Pública Federal y organismos nacionales e internacionales, en asuntos relacionados con el ejercicio de sus atribuciones, en coordinación con la Dirección General de Servicios Jurídicos;

XIX. Mantener relaciones con instituciones educativas, financieras, medios de comunicación, autoridades y organismos públicos y privados, y organismos internacionales, con la finalidad de fomentar la educación financiera;

XX. Participar y promover la realización de foros nacionales e internacionales cuyo objeto sea acorde con el de la Comisión Nacional, a fin de facilitar el intercambio de experiencias;

XXI. Solicitar a las autoridades correspondientes o a las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional, así como requerir a las Instituciones Financieras, la información, documentación y/o elementos necesarios para el ejercicio de sus atribuciones;

XXII. Llevar a cabo la producción de los programas, campañas y productos especiales de radio, televisión e internet en materia de salud financiera;

XXIII. Llevar a cabo las acciones derivadas de los convenios de colaboración suscritos por la Comisión Nacional en materia de educación financiera;

XXIV. Ejercer las atribuciones previstas en el artículo 40, fracciones VIII y XVI del presente Estatuto Orgánico en caso de ausencia de la persona titular de la Dirección General de Educación Financiera, y

XXV. Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas, así como aquellas funciones que les encomiende el superior jerárquico por escrito.

TÍTULO TERCERO

ÓRGANOS COLEGIADOS

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

CAPÍTULO I

DE LOS CONSEJOS CONSULTIVOS

Artículo 42. El Consejo Consultivo Nacional y los Consejos Consultivos Regionales y Estatales, se integrarán en términos de lo dispuesto por la Ley. Las sesiones podrán desarrollarse en forma presencial o por medios remotos, fungiendo como Secretario Técnico la persona titular de la Vicepresidencia de Atención a Usuarios e Instituciones Financieras.

Los Consejos Consultivos Regionales y Estatales estarán presididos por la persona titular de la Presidencia o por la persona titular de la Vicepresidencia de Atención a Usuarios e Instituciones Financieras.

Artículo 43. Las personas integrantes del Consejo Consultivo Nacional serán suplidas en su ausencia conforme a lo siguiente:

I. La persona titular de la presidencia, por la persona titular de la Vicepresidencia de Atención a Usuarios e Instituciones Financieras;

II. La persona titular de la Secretaría Técnica, por la persona titular de la Dirección de Control y Supervisión que se designe;

III. Las personas representantes de la Secretaría, por las personas servidoras públicas que correspondan a un nivel jerárquico inmediato inferior y que cuenten con los conocimientos técnicos y experiencia suficiente;

IV. Las personas representantes de las Comisiones Nacionales, por la persona servidora pública que corresponda a un nivel jerárquico inmediato inferior y que cuente con los conocimientos técnicos y experiencia suficiente, y

V. Las personas representantes de las Instituciones Financieras y de los Usuarios, por las personas que designen por escrito y que cuenten con los conocimientos técnicos y experiencia suficiente.

Artículo 44. Las personas integrantes del Consejo Consultivo Regionales y Estatales serán suplidas en su ausencia conforme a lo siguiente:

I. La persona titular de la presidencia, por la persona titular de la Dirección de Control y Supervisión que corresponda;

II. La persona titular de la Secretaría Técnica, por la persona titular de la Unidad de Atención a Usuarios que se designe, y

III. Las personas representantes de las Instituciones Financieras, de los Usuarios y los demás miembros que acuerde el Consejo Consultivo Nacional, por las

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

personas que designen por escrito y que cuenten con los conocimientos técnicos y experiencia suficiente.

Artículo 45. En cada sesión del Consejo Consultivo Nacional y los Consejos Consultivos Regionales y Estatales se levantará un acta en donde se establecerán los acuerdos y recomendaciones adoptadas.

En la última sesión ordinaria del Consejo Consultivo Nacional y los Consejos Consultivos Regionales y Estatales del ejercicio que corresponda se deberá aprobar el calendario anual de sesiones del ejercicio inmediato posterior.

Las personas integrantes del Consejo Consultivo Nacional y los Consejos Consultivos Regionales y Estatales podrán proponer a la Secretaría Técnica los asuntos que por su importancia ameriten someter al Consejo Consultivo.

La información que se ponga a disposición de las personas integrantes de los Consejos Consultivos, deberá estar anonimizada.

Artículo 46. Las personas titulares de las Secretarías Técnicas de los Consejos Consultivos tendrán las siguientes atribuciones:

I. Enviar a las personas integrantes de los Consejos Consultivos la convocatoria, el orden del día y la carpeta que contenga la información y documentación necesarias que permitan el conocimiento de los asuntos que serán tratados en la sesión correspondiente, con una antelación no menor a siete días hábiles a la celebración de la sesión;

II. Llevar un registro de los acuerdos tomados en las sesiones, dando seguimiento a los mismos;

III. Informar a las personas integrantes de los Consejos Consultivos sobre el estado que guardan los acuerdos tomados;

IV. Expedir y certificar las constancias que las autoridades competentes le requieran en ejercicio de sus atribuciones;

V. Realizar las tareas que le encomiende el Consejo Consultivo, y

VI. Las demás que expresamente les asignen los Consejos Consultivos.

Artículo 47. La persona titular de la Secretaría Técnica informará al Consejo Consultivo Nacional acerca de los asuntos y propuestas que sean presentados en los Consejos Consultivos Regionales y Estatales que por su importancia así lo ameriten y que se apeguen a lo dispuesto en el artículo 35 de la Ley.

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

Artículo 48. Las sesiones de los Consejos Consultivos sólo podrán celebrarse con la asistencia de la mitad más uno de sus integrantes, entre los cuales deberán estar necesariamente la persona titular de la presidencia del Consejo Consultivo y la Secretaría Técnica.

Artículo 49. Los Consejos Consultivos conocerán y resolverán los impedimentos que tengan sus integrantes para deliberar, resolver y votar asuntos concretos, debiendo la persona interesada exponer las razones por las cuales se encuentra impedido para participar en la sesión en la cual haya de discutirse el asunto en cuestión.

CAPÍTULO II

DE LOS COMITÉS

Artículo 50. El Comité de Dictámenes será un órgano colegiado que conocerá y, en su caso, aprobará los acuerdos de trámite que contengan el dictamen o el título ejecutivo no negociable establecido en el primer y segundo párrafos del artículo 68 Bis de la Ley.

Artículo 51. El Comité de Condonación de Multas será un órgano colegiado que conocerá sobre las solicitudes procedentes de condonación de multas presentadas por las Instituciones Financieras y en su caso, aprobará el porcentaje de condonación de las mismas para ser sometidas a la resolución de la Junta.

Artículo 52. El Comité de Acciones Colectivas será un órgano colegiado que analizará la procedencia, determinará la estrategia y aprobará los asuntos en los que se ejercitarán las acciones colectivas de los Usuarios, considerando los alcances jurídicos y sociales, así como su impacto en el desarrollo del Sistema Financiero Mexicano.

Artículo 53. El Comité de Supervisión será un órgano colegiado que se encargará de coordinar las acciones de supervisión conferidas a la Comisión Nacional.

Artículo 54. El Comité de Abstención de Sanciones será un órgano colegiado que se encargará de evaluar la justificación y, en su caso, aprobar la procedencia de abstenerse de sancionar a las Instituciones Financieras por infracciones a la normativa respecto de la cual compete a esta Comisión Nacional sancionar.

Artículo 55. El Comité de Asuntos Trascendentes será un órgano colegiado que se encargará de conocer y emitir opinión respecto a la admisión a trámite de las reclamaciones que sean presentadas en contra de las Instituciones Financieras, que se determinen trascendentes.

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

Artículo 56. El Comité de Procedencia será un órgano colegiado que conocerá y, en su caso, aprobará las solicitudes de defensoría legal gratuita y asistencia jurídica que se consideren procedentes.

Artículo 57. El Comité de Defensoría será un órgano colegiado que conocerá y, en su caso, aprobará la exención de pago de la prueba pericial por la falta de recursos económicos por parte del Usuario al que se le ha otorgado el servicio de defensoría legal gratuita.

TÍTULO CUARTO

CAPÍTULO ÚNICO

DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL

Artículo 58. La Comisión Nacional contará con un Órgano Interno de Control, cuyo titular será designado en los términos de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y el Reglamento Interior de la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, con las atribuciones previstas en las disposiciones jurídicas aplicables.

TÍTULO QUINTO

CAPÍTULO ÚNICO

DE LAS SUPLENCIAS

Artículo 59. En sus ausencias, la persona titular de la Presidencia será suplida por las personas titulares de las Vicepresidencias, según la materia de su competencia.

En los juicios de amparo o, en general, en cualquier otro procedimiento jurisdiccional o contencioso administrativo, inclusive en materia laboral, la persona titular de la Presidencia será suplida por la persona titular de la Vicepresidencia Jurídica, por la persona titular de la Dirección General de Servicios Jurídicos o por la persona titular de la Dirección Contenciosa, indistintamente.

Las personas titulares de las Vicepresidencias serán suplidas en sus ausencias por las personas titulares de las Direcciones Generales, o en su caso por las personas titulares de las Direcciones de su adscripción, en los asuntos de su respectiva competencia y que estas mismas designen por escrito o por la persona designada por el superior jerárquico de la persona servidora pública ausente.

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

En ausencia de las personas titulares de las Direcciones Generales, éstas serán suplidas por las personas titulares de las Direcciones, o Subdirecciones de su adscripción en el ámbito de su respectiva competencia y que estas mismas designen por escrito o por la persona designada por el superior jerárquico de la persona servidora pública ausente.

En ausencia de las personas titulares de las Direcciones, éstas serán suplidas, indistintamente, por las personas titulares de las Subdirecciones o Jefaturas de Departamento de su adscripción y que estas mismas designen por escrito o por la persona designada por el superior jerárquico de la persona servidora pública ausente.

Cuando las personas titulares de las Vicepresidencias sean señaladas como autoridades responsables en los juicios de amparo o, en general, en cualquier procedimiento jurisdiccional o contencioso administrativo, inclusive laboral, serán suplidas por la persona titular de la Vicepresidencia Jurídica, por la persona titular de la Dirección General de Servicios Jurídicos o por la persona titular de la Dirección Contenciosa, indistintamente.

La persona titular de la Secretaría de la Junta será suplida por la persona titular de la Prosecretaría.

Las personas Titulares de las Unidades de Atención a Usuarios, serán suplidas por las personas servidoras públicas de nivel inmediato inferior de su adscripción, quienes, en su ausencia serán suplidas por sus inmediatas inferiores.

Las ausencias de la persona Titular del Órgano Interno de Control, así como las de las áreas que lo integran, serán suplidas conforme a lo previsto en el Reglamento Interior de la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno.

Las demás personas servidoras públicas serán suplidas en sus ausencias por las personas servidoras públicas inmediatas inferiores que de ellas dependan.

Artículo 60. Cuando no se actualicen los supuestos previstos en el artículo anterior, las atribuciones serán ejercidas por la persona servidora pública que designe por escrito la persona titular de la Vicepresidencia de Planeación y Administración.

TRANSITORIOS

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

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

Segundo. Se abroga el Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, publicado en el Diario Oficial de la Federación del 15 de julio de 2019.

Tercero. Las referencias que se hagan y las atribuciones que se otorgan en decretos, reglamentos, acuerdos, reglas, manuales y demás disposiciones administrativas, a las Unidades Administrativas de la Comisión que dejan de tener vigencia o cambian de denominación por virtud del presente ordenamiento, se entenderán hechas o conferidas a las Unidades Administrativas que resulten competentes conforme al mismo.

Cuarto. Las Delegaciones a que hace referencia la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, para efectos del presente Estatuto serán las Unidades de Atención a Usuarios, por lo que cualquier referencia a las Delegaciones Regionales, Estatales o Locales, y a las Subdelegaciones, deberán entenderse hechas a las Direcciones de Control y Supervisión y a las Unidades de Atención a Usuarios, de acuerdo a la competencia otorgada a cada una en este Estatuto.

Quinto. Las actuaciones que hayan sido iniciadas por las Unidades Administrativas previstas en el Estatuto Orgánico que deja de tener vigencia serán concluidas por aquellas áreas a las cuales este ordenamiento les otorga las atribuciones correspondientes.

Sexto. Continuarán en vigor las disposiciones, acuerdos y demás normatividad que hayan sido expedidos por la Comisión, así como los demás instrumentos jurídicos que actualmente se encuentren vigentes en lo que no se opongan a las disposiciones del presente ordenamiento.

Atentamente,

Ciudad de México, a 9 de junio de 2025.- Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, Oscar Rosado Jiménez.- Rúbrica.