

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

D. O. F. 15 DE OCTUBRE DE 1999

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Presidencia de la República.

ERNESTO ZEDILLO PONCE DE LEÓN, Presidente de los Estados Unidos Mexicanos, en ejercicio de la facultad que me confiere el artículo 89, fracción I, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, con fundamento en los artículos 28, 29, 30 y 42 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, y 31 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, he tenido a bien expedir el siguiente

REGLAMENTO INTERIOR 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, tendrá autonomía técnica para dictar sus resoluciones y laudos, y facultades de autoridad para imponer las sanciones correspondientes, así como las atribuciones y obligaciones que le confieren la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, el Título Quinto, Capítulo II de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, y el Título Tercero, Capítulo IV de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas, así como las demás leyes, reglamentos y disposiciones aplicables, en relación con las funciones de protección y defensa de los derechos e intereses del público usuario de los servicios financieros para fortalecer la seguridad en las operaciones que realice y en las relaciones que entablen con las distintas instituciones financieras.

Conducirá sus actividades en forma programada, con base en las políticas y prioridades que establezcan, en el ámbito de sus facultades, la Junta de Gobierno y el Presidente de la Comisión Nacional mencionada, conforme a sus respectivas atribuciones establecidas en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y en las demás disposiciones que resulten aplicables.

ARTÍCULO 2.- Para los efectos de este Reglamento se entenderá por:

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

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

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

CAPÍTULO II

DE LA ESTRUCTURA

ARTÍCULO 3.- Para el despacho de los asuntos de su competencia, la Comisión Nacional contará con los siguientes servidores públicos y unidades administrativas:

I. Junta de Gobierno

II. Presidente

III. Vicepresidencias:

Técnica,

Jurídica,

De Delegaciones, y

De Planeación y Administración;

IV. Direcciones Generales:

De Análisis y Evaluación de Instituciones y Servicios Financieros,

De Estudios de Mercado y Desarrollo Financiero,

De Orientación y Atención a Usuarios,

Jurídico Consultiva,

De Orientación Jurídica y Defensoría,

De Quejas, Conciliación y Arbitraje,

Contenciosa,

De Operación de Delegaciones,

De Estudios Especiales,

De Programación, Organización y Presupuesto,

De Recursos Humanos,

De Recursos Materiales y Servicios Generales, y

De Informática;

V. Unidad de Comunicación Social;

VI. Delegaciones, y

VII. Consejos Consultivos.

La Comisión Nacional contará con una Contraloría Interna, órgano interno de control, que se regirá conforme al artículo 34 de este Reglamento.

ARTÍCULO 4.- El Presidente, los Vicepresidentes, los Directores Generales y los Delegados ejercerán las facultades conferidas en el presente Reglamento, directamente, o bien, a través de las unidades administrativas que les sean adscritas, debiendo publicarse en el **Diario Oficial de la Federación** el acuerdo correspondiente, así como la extensión y términos en que se realice la delegación de facultades.

TÍTULO SEGUNDO

DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS

CAPÍTULO I

DE LA JUNTA DE GOBIERNO

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

ARTÍCULO 6.- La Junta de Gobierno designará en los términos del artículo 18 de la Ley a un Secretario y a un Prosecretario, quien lo auxiliará y suplirá en caso de ausencia.

ARTÍCULO 7.- Corresponde al Secretario de la Junta de Gobierno, las atribuciones siguientes:

I.- Levantar las actas de las sesiones de la Junta de Gobierno, llevando al efecto un registro de los acuerdos, comunicándolo a las áreas competentes de la Comisión para su ejecución;

II.- Expedir las constancias que las autoridades competentes le requieran, respecto de los acuerdos a que se refiere la fracción anterior;

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

IV.- Atender los planteamientos que se le presenten, por parte de las instancias competentes de asuntos que deban ser sometidos a la consideración de la Junta de Gobierno.

ARTÍCULO 8.- De las sesiones de la Junta de Gobierno se levantarán actas que autorizarán el Presidente y el Secretario, y en ellas se asentarán con claridad y precisión las resoluciones y recomendaciones adoptadas.

Los vocales tendrán derecho a deliberar libremente y hacer constar en actas de manera textual, su opinión o voto particular sobre los asuntos que se traten.

El Secretario podrá expedir, cuando así proceda, copia certificada de los documentos que obren en poder de la Junta.

ARTÍCULO 9.- La Junta de Gobierno conocerá las excusas que tengan los vocales para deliberar y resolver asuntos concretos, debiendo el interesado exponer los razonamientos que impidan su participación en la sesión en la cual haya de discutirse el asunto que lo motive.

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

CAPÍTULO II

DEL PRESIDENTE

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

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

ARTÍCULO 11.- El Presidente efectuará las designaciones y nombramientos de representantes ante instancias de autoridad en las que se requiera, la opinión o apoyo de la Comisión Nacional. Para el desempeño de las comisiones conferidas con relación a las funciones que corresponden a la Comisión Nacional, no se requerirá que las personas que actúen conforme a esta disposición, revistan el carácter de apoderados o mandatarios de la Comisión Nacional. En todo caso se indicará en el oficio en el que se contenga la resolución relativa, los términos de la designación o nombramiento, y el alcance o extensión de la encomienda que les haya sido conferida.

En ejercicio de las facultades de representación conferidas al Presidente en la Ley, éste podrá otorgar poderes y comisiones, sin que sus facultades se entiendan limitadas, sustituidas o modificadas. Para acreditar su personalidad, bastará exhibir copias certificadas de su nombramiento, incluso cuando se trate de los instrumentos en que consten poderes y comisiones. Las facultades del Presidente incluyen las de designar a servidores públicos para que absuelvan posiciones y realicen toda clase de gestiones pertinentes ante autoridades judiciales o administrativas, incluyendo las de carácter penal o del trabajo.

CAPÍTULO III

DE LAS VICEPRESIDENCIAS

ARTÍCULO 12.- Los Vicepresidentes tendrán las facultades siguientes:

I.- Acordar con el Presidente, los asuntos de su competencia e informarle sobre el desarrollo de las actividades de las unidades administrativas, cuya coordinación y manejo le sean adscritas;

II.- Preparar los asuntos de su competencia, que el Presidente deba someter a la consideración y aprobación de la Junta de Gobierno;

III.- Planear, formular, dirigir y evaluar los programas anuales de labores y los programas específicos que determinen las disposiciones aplicables, así como las actividades de las unidades administrativas a ellos adscritas, conforme a las políticas y lineamientos que determine el Presidente;

IV.- Ejercer las funciones, resolver y, en su caso, proponer para acuerdo del Presidente, los asuntos que sean competencia de las unidades administrativas a su cargo, así como recibir en acuerdo a los titulares de las mismas;

V.- Resolver los asuntos que les sean señalados por delegación o que les correspondan por suplencia;

VI.- Desempeñar las comisiones y demás funciones que les encomiende el Presidente para el cumplimiento de las facultades precedentes, y

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

CAPÍTULO IV

DE LAS DIRECCIONES GENERALES

ARTÍCULO 13.- Las Direcciones Generales estarán integradas por los Directores Generales, los Directores y Subdirectores de Área, Jefes y Subjefes de Departamento, Defensores, Conciliadores, Secretarios Arbitrales, Dictaminadores, Inspectores, Verificadores, Notificadores, Promotores, Instructores, Especialistas, Analistas, y demás servidores públicos y personal administrativo que el servicio requiera y permita el presupuesto de la Comisión Nacional.

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

I.- Analizar y evaluar los servicios y productos que las Instituciones Financieras ofrecen a los Usuarios, para orientar el ejercicio de las facultades de la Comisión Nacional;

II.- Evaluar las modalidades de las operaciones de las Instituciones Financieras, en lo referente a la prestación de servicios y oferta de sus productos;

III.- Proporcionar la información técnica y funcional de los servicios y productos que ofrecen las Instituciones Financieras, a las unidades administrativas de la Comisión Nacional que la requieran;

IV.- Apoyar los programas de información y difusión a los Usuarios, sobre los servicios y productos que ofrecen las Instituciones Financieras;

V.- Analizar y evaluar los productos y servicios financieros utilizados en el extranjero que resulte conveniente incorporar al mercado mexicano, en beneficio de los Usuarios;

VI.- Elaborar los lineamientos para que la Comisión Nacional evalúe los programas, promocionales y campañas publicitarias de las Instituciones Financieras;

VII.- Analizar la información dirigida a los Usuarios sobre los diferentes servicios y productos financieros que ofrezcan las Instituciones Financieras, cuidando en todo momento que dicha información sea clara, veraz y precisa, así como suspender aquella información que contenga datos imprecisos o que por sus características induzca al error a los Usuarios;

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

IX.- Intervenir dentro del marco de sus atribuciones en la aplicación de medidas de apoyo a los Usuarios mediante opinión, recomendaciones específicas y supervisión de la aplicación de las mismas;

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

XI.- Apoyar en su aspecto técnico-financiero la revisión y formulación de propuestas, por parte de la Comisión Nacional, a las Instituciones Financieras, para hacer modificaciones a los documentos que utilizan para informar a los Usuarios sobre el estado que guardan las operaciones relacionadas con el servicio que éstos hayan contratado con aquéllas;

XII.- Proporcionar los elementos técnicos a la Dirección General Jurídica Consultiva, que permitan emitir recomendaciones para la elaboración de iniciativas de leyes, reglamentos, decretos y acuerdos en las materias de competencia de la Comisión Nacional, que coadyuven al desarrollo del sistema financiero mexicano, y

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

ARTÍCULO 15.- Corresponde a la Dirección General de Estudios de Mercado y Desarrollo Financiero, el ejercicio de las siguientes atribuciones:

I.- Realizar estudios de mercado de servicios y productos financieros nacionales y extranjeros;

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

III.- Realizar funciones de enlace con autoridades e Instituciones Financieras, para aprovechar los estudios e información financiera en general que se generen en dichas instancias;

IV.- Elaborar estudios de diagnóstico del sector financiero que permitan a la Comisión Nacional conocer tendencias, impactos económicos y problemas para fundamentar estrategias de orientación y asesoramiento a los Usuarios y a las Instituciones Financieras;

V.- Celebrar convenios con las instituciones de investigación y educación superior que coadyuven en el cumplimiento de las atribuciones de la Comisión Nacional;

VI.- Apoyar y proporcionar asesoría técnica financiera a las diferentes áreas de la Comisión Nacional para el ejercicio de sus atribuciones;

VII.- Realizar estudios de especialización financiera y elaborar dictámenes periódicos sobre el comportamiento de los distintos servicios financieros y su impacto en la economía de los Usuarios;

VIII.- Organizar los bancos de información necesarios para realizar estudios, investigaciones, formulaciones estadísticas y modelos econométricos requeridos para el cumplimiento de los objetivos de la Comisión Nacional;

IX.- Investigar y analizar las causas de los hechos financieros más significativos, que por monto y frecuencia afectan a los Usuarios;

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

XI.- Recibir los avisos de registro de las Instituciones Financieras que señala el artículo 47 de la Ley;

XII.- Establecer y mantener actualizado un Registro de Prestadores de Servicios Financieros;

XIII.- Imponer las sanciones a que se refiere el artículo 94, fracción I, de la Ley;

XIV.- Solicitar a las Instituciones Financieras la información específica referente a las características de los distintos productos y servicios que ofrecen a los Usuarios, en el ámbito de su competencia;

XV.- Analizar el Registro de Prestadores de Servicios Financieros, sus productos y características principales, precisando los elementos que componen la oferta del sector financiero y recomendar, en su caso, las modificaciones procedentes a dicho registro, así como incorporar las modificaciones aprobadas;

XVI.- Mantener actualizado el registro de la oferta de servicios y productos financieros, clasificados por tipo de Institución Financiera y por número de Usuarios en todo el sistema;

XVII.- Investigar la prestación de servicios y la oferta de productos financieros que no estén regulados o controlados por las autoridades financieras, y

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

ARTÍCULO 16.- Corresponde a la Dirección General de Orientación y Atención a Usuarios, el ejercicio de las siguientes atribuciones:

I.- Crear y fomentar entre los Usuarios, una cultura adecuada del uso de las operaciones y servicios financieros, a través de los programas que le sean aprobados;

II.- Proporcionar a los Usuarios, información relacionada con los servicios y productos que ofrecen y prestan las Instituciones Financieras y difundir los programas que éstas otorguen en beneficio de los Usuarios;

III.- Atender las solicitudes de información de los Usuarios respecto de los índices de reclamaciones contra cada una de las Instituciones Financieras y el porcentaje de dichas reclamaciones que se resuelvan en contra de ellas, de acuerdo con las normas y lineamientos que al efecto apruebe la Junta de Gobierno;

IV.- Proporcionar información a las Instituciones Financieras sobre las reclamaciones de los Usuarios y sobre las necesidades de nuevos productos que pudieran solicitar dichos Usuarios;

V.- Recabar la información de los Usuarios que deseen obtener los servicios de orientación jurídica y defensoría legal;

VI.- Realizar los estudios socioeconómicos que permitan establecer criterios y lineamientos para acreditar que no se dispone de los recursos necesarios para contratar un defensor particular, a efecto de tener acceso a los servicios de orientación jurídica y defensoría legal que la Comisión Nacional ponga en funcionamiento en términos de la Ley;

VII.- Coordinarse con la Unidad de Comunicación Social para efecto de apoyar técnicamente publicaciones, programas de difusión y otras comunicaciones dirigidas hacia los Usuarios de acuerdo a las atribuciones que competen a ésta, y

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

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

I.- Atender y resolver las consultas en materia de su competencia que formulen la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, Banco de México, las Instituciones Financieras y otras dependencias de la Administración Pública Federal y de los Gobiernos Estatales, en relación a los servicios que prestan las Instituciones Financieras;

II.- Atender y resolver las consultas que presenten las diversas unidades administrativas de la Comisión Nacional, relacionadas con los asuntos de su competencia;

III.- Emitir opinión jurídica respecto de los contratos de adhesión que le sean planteados por la Dirección General de Análisis y Evaluación de Instituciones y Servicios Financieros;

IV.- Atender y resolver las consultas que formulen a la Comisión Nacional, los Usuarios relacionadas con los asuntos de su competencia;

V.- Dar opinión jurídica respecto de las recomendaciones que la Comisión Nacional emita a las autoridades federales o locales, así como a las Instituciones Financieras;

VI.- Identificar, analizar y estudiar el marco jurídico que encuadra, tanto la acción de la Comisión Nacional como de las Instituciones Financieras, personas y empresas sujetas a su competencia, para proponer en su caso, la actualización y las reformas que procedan;

VII.- Formular y revisar los proyectos de iniciativas de leyes y de reglamentos, decretos, acuerdos, condiciones generales de trabajo y demás ordenamientos jurídicos, relacionados con las actividades de la Comisión Nacional;

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

IX.- Emitir el criterio a seguir por la Comisión Nacional en aquellos casos en que dos o más unidades administrativas de ésta apliquen criterios contradictorios en aspectos legales;

X.- Elaborar estudios de derecho comparado relacionados con las materias de su competencia y, en su caso, preparar su publicación;

XI.- Compilar las disposiciones jurídicas y administrativas;

XII.- Proponer y aplicar en su caso, los lineamientos en materia jurídica que deberán observar las unidades administrativas de la Comisión Nacional en el ejercicio de sus funciones;

XIII.- Gestionar la publicación en el Diario Oficial de la Federación de las disposiciones, resoluciones o avisos que conforme a la Ley, este Reglamento y demás disposiciones aplicables deban efectuarse;

XIV.- Llevar los registros y expedientes de todos y cada uno de los casos asignados, con el objeto de tener el correcto control y seguimiento de los mismos;

XV.- Elaborar mensualmente, un informe de labores en el que se consignen los aspectos más relevantes de cada caso, así como el estado que guardan, y

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

ARTÍCULO 18.- Corresponde a la Dirección General de Orientación Jurídica y Defensoría, el ejercicio de las siguientes atribuciones:

I.- Brindar a los usuarios los servicios de orientación jurídica y defensoría legal, así como emitir las resoluciones para proporcionar dichos servicios, en términos de las bases y lineamientos aprobados por la Junta;

II.- Tramitar y desempeñar los servicios de orientación jurídica y defensoría legal, haciendo uso de los medios a su alcance, de acuerdo con la legislación vigente para preservar los intereses de los Usuarios;

III.- Orientar y asesorar al Usuario para la defensa de sus intereses, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 88 de la Ley;

IV.- Proponer y aplicar los lineamientos que deberán observar las Delegaciones en la materia de su competencia;

V.- Controlar y supervisar que los Defensores cumplan con las obligaciones a que se refiere el artículo 90 de la Ley;

VI.- Llevar los registros y expedientes de todos y cada uno de los casos asignados, con el objeto de tener el correcto control y seguimiento de los mismos;

VII.- Elaborar mensualmente el informe de labores en el que se consigne los aspectos más relevantes de cada caso, así como el estado que guardan, y

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

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

I.- Brindar atención a las reclamaciones que presenten los Usuarios en contra de las Instituciones Financieras, así como tramitar los procedimientos de conciliación y arbitraje, en caso de que la Comisión Nacional sea designada árbitro por las partes, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 60 a 81 de la Ley;

II.- Emitir los laudos correspondientes;

III.- Establecer las medidas necesarias para ejecutar el laudo correspondiente, así como la sentencia ejecutoria en los casos que corresponda;

IV.- Ordenar el registro del pasivo contingente a que se refiere el artículo 68, fracción X, de la Ley y, en su caso, autorizar su cancelación, así como realizar las gestiones y trámites necesarios previstos en esa fracción, incluyendo la solicitud que corresponda a otras autoridades sobre la materia;

V.- Imponer las sanciones a que se refieren los artículos 94, fracciones II a IX y 95, de la Ley, por violaciones a dicho ordenamiento y a las disposiciones administrativas que de ella emanen, relacionadas con las atribuciones de su competencia;

VI.- Actualizar el importe de las multas, cuando éstas resulten confirmadas total o parcialmente por la autoridad competente, en los términos señalados en el artículo 97 de la Ley;

VII.- Llevar a cabo los trámites necesarios para el cobro efectivo de las multas impuestas por la Comisión Nacional;

VIII.- Turnar a la Dirección General Contenciosa los antecedentes de los asuntos en donde se promueva defensa legal por parte de los infractores, en contra de las multas que se le hubieren aplicado;

IX.- Proponer y aplicar los lineamientos que deberán observar las Delegaciones en la materia de su competencia, y

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

ARTÍCULO 20.- Corresponde a la Dirección General Contenciosa, las siguientes atribuciones:

I.- Tener a su cargo la representación legal de la Comisión Nacional, para intervenir en los procedimientos judiciales, administrativos o laborales en los que ésta sea parte o pueda resultar afectada, ejecutando las acciones, y oponiendo excepciones y defensas, así como de interponer los recursos que procedan y, en su caso, desistirse de éstos. Dicha representación la ejercerá el funcionario en el que el Presidente delegue esa facultad;

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

La representación a que se refiere esta fracción y la anterior, estará a cargo de la Dirección General, quien podrá nombrar como delegados a cualesquiera de los servidores públicos y abogados adscritos a la propia Dirección General;

III.- Intervenir en apoyo de las Direcciones Generales de Recursos Humanos y de Recursos Materiales y Servicios Generales, y de la Contraloría Interna, en las controversias de carácter laboral en las que participen las unidades de la Comisión Nacional y servidores públicos de la misma, así como establecer los lineamientos para el levantamiento de actas administrativas y las constancias de hechos referentes al personal;

IV.- Dar apoyo y asesoría jurídica a las diferentes áreas de la Comisión Nacional en el ejercicio de sus funciones;

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

VI.- Llevar a cabo de conformidad con las disposiciones aplicables, la notificación de los actos, acuerdos y resoluciones que se deriven de los procedimientos que le corresponda conocer y que deban hacerse del conocimiento de los particulares;

VII.- Proponer y aplicar los lineamientos que deberán observar las Delegaciones, en lo que se refiere al ejercicio de atribuciones de la Dirección General referida en este artículo;

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

IX.- Proponer a las autoridades superiores de la Comisión Nacional, los criterios y políticas generales relacionadas con la facultad sancionadora;

X.- Elaborar los proyectos de resolución de los recursos que se interpongan en contra de las sanciones que impongan las unidades administrativas de la Comisión Nacional en el ejercicio de sus funciones, así como notificar las resoluciones que se dicten;

XI.- Someter a consideración de la superioridad, las solicitudes de condonación total o parcial que presenten las Instituciones Financieras con motivo de las multas que impongan las unidades administrativas de la Comisión Nacional en el ámbito de su competencia, en los términos y con sujeción a lo establecido por la Ley y las disposiciones administrativas que de ella emanen, así como tramitarlas;

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

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

ARTÍCULO 21.- Corresponde a la Dirección General de Operación de Delegaciones, el ejercicio de las siguientes atribuciones:

I.- Acordar con el Vicepresidente de Delegaciones los asuntos de su competencia e informarle sobre el desarrollo de las actividades de las Delegaciones a su cargo;

II.- Planear, elaborar y dirigir los programas anuales de labores y programas específicos de las Delegaciones que les correspondan;

III.- Recopilar y mantener informadas a las Delegaciones sobre la normatividad, políticas y procedimientos que deben observar en el desarrollo de sus funciones;

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

V.- Conocer y resolver sobre los asuntos que le sean planteados por las Delegaciones.

ARTÍCULO 22.- A la Dirección General de Estudios Especiales, corresponde el ejercicio de las siguientes atribuciones:

I.- Evaluar y analizar los asuntos que por su impacto regional afecten a Usuarios respecto de uno o varios servicios ofrecidos por intermediarios financieros;

II.- Intervenir con las autoridades competentes, en el desarrollo de soluciones a problemáticas generadas por operaciones que no se apeguen a sanas prácticas financieras, y

III.- Auxiliar a las unidades administrativas de la Comisión Nacional en asuntos que por sus características particulares, sea conveniente colaborar con instancias del Sector Público, Social o Privado, en protección de los intereses del público usuario.

ARTÍCULO 23.- Corresponde a la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto, el ejercicio de las siguientes atribuciones:

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

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

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

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

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

VI.- 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;

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

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

IX.- Efectuar el cobro de los derechos que establece la Ley Federal de Derechos;

X.- Efectuar el cobro de las multas administrativas impuestas por la Comisión Nacional en los términos del artículo 94 de la Ley;

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

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

ARTÍCULO 24.- Corresponde a la Dirección General de Recursos Humanos, el ejercicio de las siguientes atribuciones:

I.- Implantar las políticas, lineamientos y procedimientos aprobados en materia de administración y desarrollo de personal conforme a la normatividad vigente;

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

III.- Administrar los sueldos, salarios y prestaciones del personal adscrito a la Comisión Nacional;

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

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

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

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

ARTÍCULO 25.- Corresponde a la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales, el ejercicio de las siguientes atribuciones:

I.- Aplicar las políticas basadas en la normatividad existente para la administración de recursos materiales y la prestación de servicios generales;

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

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

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

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

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

VII.- Normar, dirigir y evaluar el servicio de telefonía, de electricidad y demás servicios generales y de apoyo, y

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

ARTÍCULO 26.- Corresponde a la Dirección General de Informática, el ejercicio de las siguientes atribuciones:

I.- Establecer los lineamientos, las políticas y los programas para el desarrollo informático de la Comisión Nacional, incorporando los avances tecnológicos de equipos, comunicaciones, seguridad, servicios, capacitación, paquetes de programación adquiridos o desarrollados y manteniendo actualizada la infraestructura informática;

II.- Definir las especificaciones técnicas para la adquisición de bienes y servicios informáticos, de conformidad con las disposiciones legales en la materia;

III.- Integrar la conectividad informática necesaria para el enlace con organismos públicos y privados, nacionales e internacionales;

IV.- Realizar coordinadamente con las unidades administrativas la programación requerida por éstas y elaborar los instructivos de operación correspondientes, participando en su implantación;

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

VI.- Vigilar el cumplimiento estricto de la legislación en las materias de derechos de autor y de propiedad industrial, y

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

CAPÍTULO V

DE LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL

ARTÍCULO 27.- Corresponde a la Unidad de Comunicación Social, el ejercicio de las siguientes atribuciones:

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

II.- Formular para aprobación superior, los programas de comunicación social de la Comisión Nacional;

III.- Formular para aprobación superior, los programas de actividades en materia de información, de difusión y de relaciones públicas de la Comisión Nacional;

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

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

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

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

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

IX.- Editar y distribuir los libros, ordenamientos, revistas y folletos de la Comisión Nacional;

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

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

La Unidad de Comunicación Social estará a cargo de un Director General, quien se auxiliará para el desempeño de sus atribuciones de los servidores públicos y personal administrativo que el servicio requiera y permita el presupuesto de la Comisión Nacional.

CAPÍTULO VI

DE LAS DELEGACIONES

ARTÍCULO 28.- Las Delegaciones, como unidades administrativas desconcentradas de la Comisión Nacional, podrán ser Regionales, Estatales o Locales y, además de las atribuciones que les corresponden conforme al presente Reglamento, realizarán las funciones que por acuerdo superior se les deleguen, en el ámbito de competencia que les corresponda de conformidad con el acuerdo de circunscripción territorial respectivo, el cual será publicado en el Diario Oficial de la Federación.

ARTÍCULO 29.- En el ámbito territorial de su competencia, se faculta a los Delegados para emplazar, notificar y ejecutar conforme a las disposiciones aplicables, las resoluciones o mandamientos que sean emitidos por las Direcciones Generales de la Comisión Nacional. En dichas atribuciones queda incluida la facultad de realizar requerimientos de información a las Instituciones Financieras, a solicitud de cualquier Dirección General de la Comisión Nacional.

ARTÍCULO 30.- Al frente de cada una de las Delegaciones habrá un Delegado, el cual será auxiliado, para el despacho de los asuntos de su competencia, por los Subdelegados, Jefes y Subjefes de Departamento, Defensores y demás servidores públicos y personal administrativo que el servicio requiera y permita el presupuesto de la Comisión Nacional.

Los Delegados ejercerán sus atribuciones conforme a lo previsto en este Reglamento Interior, los acuerdos delegatorios respectivos, lineamientos, criterios y las demás disposiciones aplicables, en el ámbito de su competencia.

ARTÍCULO 31.- Corresponde a las Delegaciones, el ejercicio de las siguientes atribuciones:

I.- Asesorar y orientar a los Usuarios en relación con sus derechos y obligaciones;

II.- Tramitar los procedimientos administrativos y conciliatorios, en los casos de reclamaciones derivadas por la prestación de servicios, en contra de las Instituciones Financieras;

III.- Tramitar y substanciar los juicios arbitrales, en los casos en que esta Comisión sea designada árbitro derivado de reclamaciones en contra de las Instituciones Financieras;

IV.- Requerir a las Instituciones Financieras la información necesaria para substanciar sus procedimientos;

V.- Preparar los proyectos de laudos correspondientes;

VI.- Establecer las medidas necesarias para ejecutar el laudo correspondiente;

VII.- Ordenar la constitución de los pasivos a que se refiere el artículo 68, fracción X, de la Ley, remitiendo a la Vicepresidencia Jurídica toda la información relevante derivada de los procedimientos substanciadados por las Delegaciones;

VIII.- Llevar a cabo los trámites necesarios para el cobro efectivo de las multas impuestas por la Comisión Nacional;

IX.- Turnar los antecedentes a la Dirección General Contenciosa para su resolución, cuando el infractor promueva cualquier medio de defensa legal en contra de la multa que se le hubiere aplicado;

X.- Brindar a los Usuarios el servicio de orientación jurídica y defensoría a solicitud de éstos, siempre y cuando previo análisis que efectúe la Dirección correspondiente de la Vicepresidencia Técnica, se determine que no cuentan con los recursos suficientes para contratar un defensor particular;

XI.- Atender las consultas que formulen a la Comisión Nacional los Usuarios, en coordinación con la Dirección General Jurídico Consultiva;

XII.- Rendir el informe previo y justificado que en materia de amparo le sea requerido por la autoridad judicial, cuando la Comisión Nacional sea señalada como autoridad responsable, en coordinación con la Dirección General Contenciosa;

XIII.- Turnar a la Dirección General Jurídico Consultiva para la revisión de contratos de adhesión, los modelos de contrato utilizados por las Instituciones Financieras para su revisión y, en su caso, observaciones;

XIV.- Llevar a cabo de acuerdo con las políticas y lineamientos que dicten las oficinas centrales, el desarrollo de programas y campañas a nivel nacional o regional y opinar sobre el desarrollo de éstos, a fin de establecer criterios para orientar la protección y defensa de los derechos de los Usuarios;

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

XVI.- Proporcionar información a los Usuarios sobre el comportamiento de los prestadores de servicios financieros, indicando en todo momento los que presenten los niveles más altos de reclamaciones por parte de los usuarios;

XVII.- Concertar y coordinar acciones con otras representaciones de dependencias y entidades federales localizadas dentro de su circunscripción con gobiernos estatales y municipales, de acuerdo a los lineamientos que señale el Vicepresidente de Delegaciones;

XVIII.- Integrar los consejos consultivos estatales, de conformidad con los lineamientos y políticas que dicte el Consejo Consultivo Nacional;

XIX.- Establecer de conformidad con las políticas y lineamientos que fije el Consejo Consultivo Nacional, la calendarización de sesiones a celebrarse anualmente;

XX.- Dar a conocer al Consejo Consultivo Nacional los asuntos a tratar para las sesiones correspondientes, solicitando en su caso, la aprobación respectiva;

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

XXII.- Administrar el presupuesto asignado y efectuar su afectación contable y presupuestal;

XXIII.- Resguardar la documentación comprobatoria relativa a gastos;

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

XXV.- Llevar la contabilidad de la Delegación de acuerdo a los lineamientos que establezca el área correspondiente de la Vicepresidencia de Planeación y Administración, la cual incluirá las cuentas para registrar pasivos, ingresos, costos y gastos, así como las asignaciones, compromisos y ejercicios correspondientes a los programas y partidas de presupuesto;

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

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

Las atribuciones a que se refieren las fracciones I a VI del presente artículo, se ejercerán en coordinación con las Direcciones Generales dependientes de la Vicepresidencia Jurídica, atendiendo lineamientos y criterios generales establecidos al efecto.

CAPÍTULO VII

DE LOS CONSEJOS CONSULTIVOS

ARTÍCULO 32.- El Consejo Consultivo Nacional estará integrado y funcionará en los términos establecidos por los artículos 33 y 34 de la Ley.

La integración del Consejo Consultivo Nacional se sujetará a las bases que se expidan.

ARTÍCULO 33.- Los Consejos Consultivos podrán ser Regionales, Estatales o Locales, y estarán integrados en los términos establecidos por los artículos 33 y 34 de la Ley.

Estos Consejos Consultivos estarán organizados y funcionarán de acuerdo a los lineamientos que al efecto se establezcan en las bases que emita el Consejo Consultivo Nacional.

CAPÍTULO VIII

DE LA CONTRALORÍA INTERNA

ARTÍCULO 34.- La Comisión Nacional cuenta con una Contraloría Interna, órgano de control interno, al frente de la cual el Contralor Interno designado en los términos del artículo 37, fracción XII, de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, en el ejercicio de sus facultades, se auxiliará por los titulares de las áreas de auditoría, quejas y responsabilidades designados en los mismos términos.

Los servidores públicos a que se refiere el párrafo anterior, en el ámbito de sus respectivas competencias, ejercen las facultades previstas en la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, la Ley Federal de las Entidades Paraestatales, la Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos y en los demás ordenamientos legales y administrativos aplicables, conforme a lo previsto por el artículo 26, fracciones III y IV, del Reglamento Interior de la Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo.

TÍTULO TERCERO

DE LAS SUPLENCIAS Y DEMÁS DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO I

DE LAS SUPLENCIAS

ARTÍCULO 35.- En las ausencias del Presidente de la Comisión Nacional, éste será suplido por los titulares de las Vicepresidencias en el siguiente orden: Técnica, Jurídica, de Delegaciones y, de Planeación y Administración.

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

Los Vicepresidentes serán suplidos en sus ausencias por los Directores Generales, en los asuntos de su respectiva competencia. Cuando los Vicepresidentes sean señalados como autoridades responsables en los juicios de amparo, o en general, en cualquier procedimiento jurisdiccional o contencioso administrativo, inclusive laboral, serán suplidos por el Vicepresidente Jurídico.

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

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

Las ausencias del Contralor Interno, así como las de los titulares de las áreas de responsabilidades, auditoría y quejas, serán suplidas conforme a lo previsto por el artículo 33, segundo y tercer párrafos, del Reglamento Interior de la Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo.

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

CAPÍTULO II

DE LAS DEMÁS DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 36.- Los Directores Generales contarán con las siguientes facultades:

- I.** Formular, para aprobación superior, los programas de actividades y los anteproyectos de presupuesto de las áreas que integran sus unidades administrativas; así como organizar, dirigir y evaluar dichas actividades;
- II.** Acordar y resolver los asuntos de la competencia de las unidades administrativas a su cargo;
- III.** Coordinarse con las demás unidades administrativas de la Comisión Nacional para el mejor despacho de los asuntos de su competencia;

IV. Expedir cuando así proceda, a solicitud de parte interesada y previo pago de los derechos correspondientes, constancias de los documentos que obren en su poder;

V. Expedir certificaciones de constancias de los expedientes relativos a los asuntos de su competencia, y

VI. Las demás facultades que en el ámbito de sus respectivas competencias atribuyan a la Comisión Nacional las leyes y reglamentos aplicables, o se les deleguen.

En el ámbito de sus competencias, los Delegados tendrán las mismas atribuciones señaladas en el presente artículo.

ARTÍCULO 37.- Las promociones, requerimientos, solicitudes o cualquier otro escrito que se presente, con referencia a quejas, reclamaciones, orientación y ayuda, en torno a servicios financieros, que los Usuarios hagan frente a la Comisión Nacional, deberá realizarse ante las unidades de atención a usuarios y oficialía de partes, que se establezcan por parte del Presidente, en las oficinas centrales y en cada una de las delegaciones de la Comisión Nacional.

ARTÍCULO 38.- Las solicitudes para la intervención de la Comisión Nacional deberán hacerse indicando el nombre y carácter con el que presenta la promoción y, en su caso, el título legal bajo el cual ostenta la representación de Usuarios. También se indicará la Institución Financiera y producto o servicio de que se trate, respecto de los cuales se presenta la promoción, dejando constancia de que se ha presentado reclamación formal ante Institución Financiera involucrada.

ARTÍCULO 39.- Los días en que se suspendan las labores de la Comisión Nacional o cuando sus oficinas permanezcan cerradas, previo aviso que se haga del conocimiento público, no serán considerados para el cómputo de plazos establecidos en procedimientos seguidos ante la Comisión.

TRANSITORIO

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

Dado en la Residencia del Poder Ejecutivo Federal, en la Ciudad de México, Distrito Federal, a los once días del mes de octubre de mil novecientos noventa y nueve.- **Ernesto Zedillo Ponce de León.-** Rúbrica.-El Secretario de Hacienda y Crédito Público, **José Ángel Gurría Treviño.-** Rúbrica.