



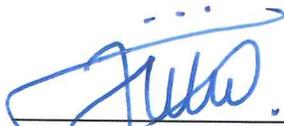
MORENA
ACUERDO

EN LO GENERAL . POR EL QUE SE EXHORTA AL PRESIDENTE DE LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS, A LA PRESIDENTA MUNICIPAL DEL XXIV AYUNTAMIENTO DE MEXICALI, Y AL DELEGADO FEDERAL ÚNICO EN BAJA CALIFORNIA, PARA QUE CONFORME A SUS FACULTADES Y COMPETENCIAS, DE MANERA CONJUNTA O SEPARADA CELEBREN CONVENIO DE COLABORACIÓN PARA INSTALAR UN MÓDULO DE ATENCIÓN DE LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS (CONDUSEF), EN LA CIUDAD DE MEXICALI, B.C., EQUIPADO POR LO MENOS CON UNA COMPUTADORA Y PERSONAL CON EXPERIENCIA EN SISTEMA FINANCIERO, PARA BRINDAR ASESORÍA Y ORIENTACIÓN, APOYO EN GENERACIÓN DE CITAS Y ACCESO A LOS TRÁMITES PARA LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS.

21 A FAVOR Φ EN CONTRA
 Φ ABSTENCIONES.

UNA VEZ APROBADO EN LO GENERAL Y EN LO PARTICULAR, SE DECLARA APROBADO EL ACUERDO DE MORENA. LEÍDO POR EL DIPUTADO SERGIO MOCTEZUMA MARTÍNEZ LOPEZ,

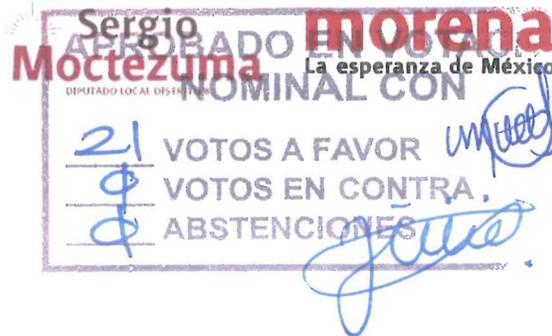
DADO EN EL EDIFICIO DEL PODER LEGISLATIVO, EN SESIÓN ORDINARIA DE LA HONORABLE XXIV LEGISLATURA, A LOS NUEVE DÍAS DEL MES DE JUNIO DE DOS MIL VEINTIDOS.



DIP. PRESIDENTA



DIP. SECRETARIO



DIPUTADA JULIA ANDREA GONZÁLEZ QUIROZ
PRESIDENTA DE LA MESA DIRECTIVA DE
LA XXIV LEGISLATURA DEL CONGRESO
DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA

DIRECCIÓN DE PROCESOS PARLAMENTARIOS

HONORABLE ASAMBLEA

El Suscrito, **SERGIO MOCTEZUMA MARTÍNEZ LÓPEZ**, Diputado integrante del Grupo Parlamentario MORENA de la Honorable XXIV Legislatura Constitucional del Estado, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 27 de la **Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Baja California**, y en los numerales 110 fracción III, 114, 117, 119 y demás aplicables de la **Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado de Baja California**; presento ante este H. Congreso, **PROPOSICIÓN CON PUNTO DE ACUERDO ECONÓMICO CON DISPENSA DEL TRÁMITE CORRESPONDIENTE POR SU URGENTE Y OBVIA RESOLUCIÓN, POR EL QUE SE EXHORTA AL PRESIDENTE DE LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS, LIC. OSCAR ROSADO JIMÉNEZ, A LA PRESIDENTA MUNICIPAL DEL XXIV AYUNTAMIENTO DE MEXICALI, MAESTRA NORMA ALICIA BUSTAMANTE MARTINEZ Y AL DR. JESÚS ALEJANDRO RUIZ URIBE, DELEGADO FEDERAL ÚNICO EN BAJA CALIFORNIA, PARA QUE CONFORME A SUS FACULTADES Y COMPETENCIAS, DE MANERA CONJUNTA O SEPARADA CELEBREN CONVENIO DE COLABORACIÓN PARA INSTALAR UN MÓDULO DE ATENCIÓN DE LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS (CONDUSEF), EN LA CIUDAD DE MEXICALI, B.C., EQUIPADO POR LO MENOS CON UNA COMPUTADORA Y PERSONAL CON EXPERIENCIA EN SISTEMA FINANCIERO, PARA BRINDAR ASESORÍA Y ORIENTACIÓN, APOYO EN GENERACIÓN DE CITAS Y ACCESO A LOS TRÁMITES PARA LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS**, con base en las siguientes:

CONSIDERACIONES

En nuestro país, desde el 19 de abril de 1999, la protección y defensa de los derechos e intereses del público usuario de los servicios financieros, que prestan las instituciones públicas, privadas y del sector social debidamente autorizadas, así como regular su organización, procedimientos y funcionamiento, está a cargo de la **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los usuarios de Servicios Financieros, conocida por su acrónimo CONDUSEF**, término que utilizaré como referencia en el cuerpo de la presente proposición.

La CONDUSEF es un organismo descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propios, y la protección y defensa que la ley le encomienda tiene como objetivo prioritario procurar la equidad en las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones Financieras, otorgando a los primeros, elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y las relaciones que establezcan con las Instituciones Financieras.



Durante los últimos años, la demanda de servicios financieros ha aumentado considerablemente, ya que ese tipo de operaciones se han convertido en parte fundamental y necesaria de nuestra vida diaria para nuestras actividades habituales.

La protección de los derechos de los usuarios de servicios financieros, así como la educación financiera, es un tema que además de ser preocupante, es sumamente necesario.

Destaco lo anterior, toda vez que infinidad de usuarios desconocen el medio para hacer valer sus derechos. A pesar de que la creación de la CONDUSEF tiene su origen en 1999, en estos 23 años un porcentaje pequeño de la población lo conoce o ha utilizado sus servicios al encontrarse con algún problema derivado de su relación con alguna institución financiera, situación que también se genera por la resistencia a acudir a recibir información o bien, desahogar algún procedimiento conciliatorio.

La CONDUSEF, regula su actuar conforme a la **Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros**, la cual en su artículo 2 refiere las definiciones de usuario e Institución Financiera.

Artículo 2o.- Para los efectos de esta Ley, se entiende por:

- I. *Usuario, en singular o plural, la persona que contrata, utiliza o por cualquier otra causa tenga algún derecho frente a la Institución Financiera como resultado de la operación o servicio prestado;*
Fracción reformada DOF 05-01-2000
- II. *Comisión Nacional, a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros;*
Fracción reformada DOF 05-01-2000
- III. *Comisiones Nacionales, a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, a la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, y a la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro;*
- IV. *Institución Financiera, en singular o plural, a las sociedades controladoras, instituciones de crédito, sociedades financieras de objeto múltiple, sociedades de información crediticia, casas de bolsa, fondos de inversión, almacenes generales de depósito, uniones de crédito, casas de cambio, instituciones de seguros, sociedades mutualistas de seguros, instituciones de fianzas, administradoras de fondos para el retiro, PENSIONISSSTE, empresas operadoras de la base de datos nacional del sistema de ahorro para el retiro, Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, sociedades cooperativas de ahorro y préstamo, sociedades financieras populares, sociedades financieras comunitarias, las instituciones de tecnología financiera, y cualquiera otra sociedad que requiera de la autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público o de cualesquiera de las Comisiones Nacionales para constituirse y funcionar como tales y ofrecer un producto o servicio financiero a los Usuarios;*
Fracción reformada DOF 05-01-2000, 12-05-2005, 25-06-2009, 10-01-2014, 09-03-2018
- V. *Junta, a la Junta de Gobierno de la Comisión Nacional;*



- VI. *Presidente, al titular de la Comisión Nacional;*
- VII. *Estatuto Orgánico, al estatuto orgánico de la Comisión Nacional;*
Fracción reformada DOF 05-01-2000
- VIII. *Secretaría, a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, y*
- IX. *Defensor, en singular o plural a la persona empleada por la Comisión Nacional para brindar la orientación jurídica y defensa legal, en su caso, a los Usuarios.*

Conforme a la definición de Usuario, al concatenarlo con el concepto de Institución Financiera, es digno de observar que un gran porcentaje de la población, tenemos la calidad de usuarios de servicios financieros.

Ahora bien, ¿Qué papel juegan las Instituciones Financieras en nuestra vida diaria? Un gran porcentaje de usuarios participamos en actividades relacionadas al sistema financiero mexicano, por citar ejemplos, **recibimos nuestro salario** a través de cuentas de depósito que se aperturan especialmente para nómina, algunos al estilo tradicional por medio de cheques, **realizamos operaciones** como compras en línea, transporte privado, entrega de comida a domicilio a través de apps que requieren tarjeta de débito o crédito para su operación por citar ejemplos recurrentes.

Utilizamos cajeros electrónicos para retiro o depósito de efectivo o realizamos operaciones a través de **transferencias electrónicas en la banca en línea**.

En el caso específico de los adultos mayores, utilizan tarjetas de débito para recibir sus depósitos correspondientes a pensión o beneficios gubernamentales.

Por otra parte, acudimos ante las Instituciones de Seguros como medida de prevención adquiriendo algún seguro ya sea por citar ejemplos, para **proteger nuestros automóviles en caso de robo, de daños a terceros, de gastos médicos, para educación, para proteger nuestros inmuebles**, sin omitir que podemos ser beneficiarios en algunos de ellos cuando son contratados por terceros.

En el caso de las personas que se encuentran registradas ante el IMSS e ISSSTE como parte de sus derechos laborales es el acceso al Ahorro para el Retiro, a cargo de las Administradoras de fondos para el retiro conocidas como Afore y que **muchos de los usuarios desconocen en cual administradora se encuentran sus recursos**, así como beneficios que pueden obtener con ello.

En materia de **otorgamiento de créditos**, ¿Cuántos usuarios recurren diariamente a la obtención de un crédito para adquirir un bien mueble o inmueble, algún prestamos de nómina o simplemente para alguna actividad empresarial, ya sea ante una Institución de crédito o a través de los auxiliares de crédito que son las sociedades financieras de objeto múltiple (SOFOM)?

Abordando uno de los temas controversiales y en ocasiones no atendidos por los usuarios con el interés necesario o por desconocimiento, es el relativo a las "Sociedades de Información Crediticia" conocidas coloquialmente como el famoso **"Buró de Crédito"**, que, si bien es cierto, la CONDUSEF no es el medio para la obtención del Reporte de



Crédito, pero si la idónea para resolver dudas y proporcionar asesoría respecto al tema e informar cuál es el trámite y ante quien se puede solicitar el documento respectivo.

De manera general, son temas recurrentes sin dejar de lado los especializados en relación a las diversas instituciones financieras contempladas por el citado artículo 2 de la Ley de referencia.

Como la legislación lo establece en su artículo 60, la CONDUSEF, está facultada para actuar como conciliador entre las Instituciones Financieras y los Usuarios, con el objeto de proteger los intereses de estos últimos.

Atendiendo al procedimiento de conciliación, el segundo párrafo del artículo 65 establece cómo deberán presentarse las reclamaciones:

Artículo 65.- *Las reclamaciones deberán presentarse dentro del término de dos años contados a partir de que se presente el hecho que les dio origen, a partir de la negativa de la Institución Financiera a satisfacer las pretensiones del Usuario o, en caso de que se trate de reclamaciones por servicios no solicitados, a partir de que tuvo conocimiento del mismo.*

Párrafo reformado DOF 10-01-2014

La reclamación podrá presentarse por escrito o por cualquier otro medio, a elección del Usuario, en el domicilio de la Comisión Nacional o en cualquiera de las Delegaciones o en la Unidad Especializada a que se refiere el artículo 50 Bis de esta Ley, de la Institución Financiera que corresponda.

Artículo reformado DOF 05-01-2000, 12-05-2005

Aunado a ello, el procedimiento debe agotarse conforme a las reglas previstas en el artículo 68 fracción I Bis que establece que la conciliación podrá celebrarse vía telefónica o por otro medio idóneo, por lo tanto, vemos que la información contenida en la página oficial www.condusef.gob.mx, tiene su fundamento en la Ley, como lo expongo a continuación:

Artículo 68.- *La Comisión Nacional, deberá agotar el procedimiento de conciliación, conforme a las siguientes reglas:*

Párrafo reformado DOF 05-01-2000, 12-05-2005

I. El procedimiento de conciliación sólo se llevará a cabo en reclamaciones por cuantías totales inferiores a tres millones de unidades de inversión, salvo tratándose de reclamaciones en contra de instituciones de seguros en cuyo caso la cuantía deberá de ser inferior a seis millones de unidades de inversión.

Fracción reformada DOF 05-01-2000, 12-05-2005, 15-06-2007, 25-06-2009

I Bis. La Comisión Nacional citará a las partes a una audiencia de conciliación que se realizará dentro de los veinte días hábiles siguientes contados a partir de la fecha en que se reciba la reclamación.

La conciliación podrá celebrarse vía telefónica o por otro medio idóneo, en cuyo caso la Comisión Nacional o las partes podrán solicitar que se confirmen por escrito los compromisos adquiridos.

Fracción adicionada DOF 25-06-2009

II. La Institución Financiera deberá, por conducto de un representante, rendir un informe por escrito que se presentará con anterioridad o hasta el momento de la celebración de la audiencia de conciliación a que se refiere la fracción anterior;

Fracción reformada DOF 05-01-2000

III. En el informe señalado en la fracción anterior, la Institución Financiera, deberá responder de manera razonada a todos y cada uno de los hechos a que se refiere la reclamación, en caso contrario, dicho informe se tendrá por no presentado para todos los efectos legales a que haya lugar;

La institución financiera deberá acompañar al informe, la documentación, información y todos los elementos que considere pertinentes para sustentarlo, no obstante, la Comisión Nacional podrá en todo momento, requerir a la institución financiera la entrega de cualquier información, documentación o medios electromagnéticos que requiera con motivo de la reclamación y del informe;

Párrafo adicionado DOF 15-06-2007

Fracción reformada DOF 05-01-2000, 12-05-2005

IV. La Comisión Nacional podrá suspender justificadamente y por una sola ocasión, la audiencia de conciliación. En este caso, la Comisión Nacional señalará día y hora para su reanudación, la cual deberá llevarse a cabo dentro de los diez días hábiles siguientes.

La falta de presentación del informe no podrá ser causa para suspender la audiencia referida.

Fracción reformada DOF 05-01-2000, 25-06-2009, 10-01-2014

V. La falta de presentación del informe dará lugar a que la Comisión Nacional valore la procedencia de las pretensiones del Usuario con base en los elementos con que cuente o se allegue conforme a la fracción VI, y para los efectos de la emisión del dictamen, en su caso, a que se refiere el artículo 68 Bis.

Fracción reformada DOF 15-06-2007, 25-06-2009

VI. La Comisión Nacional cuando así lo considere o a petición del Usuario, en la audiencia de conciliación correspondiente o dentro de los diez días hábiles anteriores a la celebración de la misma, podrá requerir información adicional a la Institución Financiera, y en su caso, diferirá la audiencia requiriendo a la Institución Financiera para que en la nueva fecha presente el informe adicional;

Asimismo, podrá acordar la práctica de diligencias que permitan acreditar los hechos constitutivos de la reclamación.

Párrafo adicionado DOF 25-06-2009

Fracción reformada DOF 05-01-2000

VII. En la audiencia respectiva se exhortará a las partes a conciliar sus intereses, para tal efecto, el conciliador deberá formular propuestas de solución y procurar que la audiencia se desarrolle en forma ordenada y congruente. Si las partes no llegan a un arreglo, el conciliador deberá consultar el Registro de Ofertas Públicas del Sistema Arbitral en Materia Financiera, previsto en esta misma Ley, a efecto de informar a las mismas que la controversia se podrá resolver mediante el arbitraje de esa Comisión Nacional, para lo cual las invitará a que, de común acuerdo y voluntariamente, designen como árbitro para resolver sus intereses a la propia Comisión Nacional, quedando a elección de las mismas, que sea en amigable composición o de estricto derecho.



Párrafo reformado DOF 10-01-2014

Para el caso de la celebración del convenio arbitral correspondiente, a elección del Usuario la audiencia respectiva podrá diferirse para el solo efecto de que el Usuario desee asesorarse de un representante legal. El convenio arbitral correspondiente se hará constar en el acta que al efecto firmen las partes ante la Comisión Nacional.

Párrafo adicionado DOF 10-01-2014

En caso que las partes no se sometan al arbitraje de la Comisión Nacional se dejarán a salvo sus derechos para que los hagan valer ante los tribunales competentes o en la vía que proceda.

Párrafo adicionado DOF 10-01-2014

En el evento de que la Institución Financiera no asista a la junta de conciliación se le impondrá sanción pecuniaria y se emplazará a una segunda audiencia, la cual deberá llevarse a cabo en un plazo no mayor a diez días hábiles; en caso de no asistir a ésta se le impondrá una nueva sanción pecuniaria.

La Comisión Nacional entregará al reclamante, contra pago de su costo, copia certificada del dictamen a que se refiere el artículo 68 Bis, a efecto de que lo pueda hacer valer ante los tribunales competentes;

La solicitud se hará del conocimiento de la Institución Financiera para que ésta manifieste lo que a su derecho convenga y aporte los elementos y pruebas que estime convenientes en un plazo que no excederá de diez días hábiles.

Si la Institución Financiera no hace manifestación alguna dentro de dicho plazo, la Comisión emitirá el dictamen con los elementos que posea.

Fracción reformada DOF 05-01-2000, 12-05-2005, 25-06-2009

VIII. *En caso de que las partes lleguen a un acuerdo para la resolución de la reclamación, el mismo se hará constar en el acta circunstanciada que al efecto se levante. En todo momento, la Comisión Nacional deberá explicar al Usuario los efectos y alcances de dicho acuerdo; si después de escuchar explicación el Usuario decide aceptar el acuerdo, éste se firmará por ambas partes y por la Comisión Nacional, fijándose un término para acreditar su cumplimiento. El convenio firmado por las partes tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada ejecución;*

Fracción reformada DOF 12-05-2005

IX. *La carga de la prueba respecto del cumplimiento del convenio corresponde a la Institución Financiera y, en caso de omisión, se hará acreedora de la sanción que proceda conforme a la presente Ley, y*

X. *Concluidas las audiencias de conciliación y en caso de que las partes no lleguen a un acuerdo se levantará el acta respectiva. En el caso de que la Institución Financiera no firme el acta, ello no afectará su validez, debiéndose hacer constar la negativa.*

Adicionalmente, la Comisión Nacional ordenará a la Institución Financiera correspondiente que registre el pasivo contingente totalmente reservado que derive de la reclamación, y dará aviso de ello a las Comisiones Nacionales a las que corresponda su supervisión.

En el caso de instituciones y sociedades mutualistas de seguros, la orden mencionada en el segundo párrafo de esta fracción se referirá a la constitución e inversión conforme a la Ley en materia de seguros, de una reserva técnica específica para obligaciones pendientes de cumplir, cuyo monto no deberá exceder la suma asegurada. Dicha reserva se registrará en una partida contable determinada.

En los supuestos previstos en los dos párrafos anteriores, el registro contable podrá ser cancelado por la Institución Financiera bajo su estricta responsabilidad, si transcurridos ciento ochenta días naturales después de su anotación, el reclamante no ha hecho valer sus derechos ante la autoridad judicial competente o no ha dado inicio el procedimiento arbitral conforme a esta Ley.

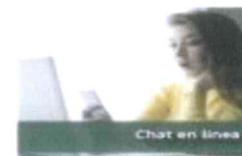
El registro del pasivo contingente o la constitución de la reserva técnica, según corresponda, será obligatoria para el caso de que la Comisión Nacional emita el dictamen a que hace referencia el artículo 68 Bis de la presente Ley. Si de las constancias que obren en el expediente respectivo se desprende, a juicio de la Comisión Nacional, la improcedencia de las pretensiones del Usuario, ésta se abstendrá de ordenar el registro del pasivo contingente o la constitución de la reserva técnica, según corresponda.

Fracción reformada DOF 05-01-2000, 12-05-2005, 25-06-2009, 10-01-2014

XI. Los acuerdos de trámite que emita la Comisión Nacional no admitirán recurso alguno.

Fracción adicionada DOF 25-06-2009

Si bien es cierto, existe un reconocido avance tecnológico, el cual tuvo una implementación necesaria derivado de la contingencia sanitaria originada por el Virus SARS-Cov2 y se cuenta con procedimientos electrónicos, asesoría vía remota, como podemos observar al momento de ingresar al sitio web de CONDUSEF, se encuentra habilitado para proporcionar asesorías; sin embargo entendemos que derivado de los temas y servicios que atiende CONDUSEF existen personas que a pesar de tener el carácter que la ley les otorga al ser usuarios de servicios financieros, desconocen el uso de la tecnología o simplemente no cuentan con los recursos, con algún teléfono inteligente o con equipo de cómputo para poder generar una cita para atención, para platicar con algún asesor o bien exponer su problemática.

 <p>Registro de Despacho de Cobranza</p>	 <p>Agenda Cita en las Unidades de Atención al Usuario</p>	 <p>Sistema de prestadores de servicios financieros SIPRES</p>	 <p>Chat en línea</p>
<p>¿Tienes algún problema con el pago de tu cuota de despensa? Te ofrecemos el servicio de atención al usuario para que puedas resolver tus dudas y problemas de manera rápida y sencilla.</p>	<p>Atención personalizada en temas de pago de cuotas de despensa. Puedes solicitar un pago de despensa en línea o acudir a nuestras unidades de atención al usuario.</p>	<p>Conoce más sobre el sistema de prestadores de servicios financieros SIPRES y cómo puedes utilizarlo para resolver tus dudas.</p>	<p>Contáctanos por chat en línea para resolver tus dudas de manera rápida y sencilla. El servicio está disponible en nuestro horario de 9 a 18 hrs.</p>
			



Al hablar de Institución Financiera, tal como la define la Ley de la materia, este concepto comprende también a las Administradoras para el ahorro para el retiro, lo que conocemos como Afore, un tema que a pesar de la importancia que este tiene, requiere un tratamiento especial desde poder ubicar la Afore en la cual nos encontramos registrados como trabajadores, si bien es cierto, existe el servicio SARTEL y e-sar (Consulta electrónica de localización de Afore) y la información la podemos obtener telefónica o electrónicamente, el usuario requiere la certeza de su registro, dato que puede obtener directamente en CONDUSEF, y de ahí partir hacia los trámites que sean necesarios, mismos que van desde conocer cuál Institución administra nuestros recursos, tener la certeza de que nuestros datos son correctos, de que nuestros empleadores han hecho las aportaciones correspondientes, de obtener información para el momento de nuestra jubilación, conocer los servicios adicionales que presta la Afore, como las aportaciones voluntarias, retiros parciales por matrimonio y por desempleo, siendo estos los principales a destacar, sin dejar de mencionar uno de los más recurrentes que es la entrega de los recursos.

En cuanto a entrega de los recursos acumulados en la Afore, estos pueden ser solicitados por fallecimiento y principalmente por adultos mayores al momento de cumplir la edad para ser sujetos a pensión.

Durante recorridos que he realizado, escuchando y atendiendo a mis representados, de viva voz usuarios, principalmente adultos mayores, al tener un remoto conocimiento de los trámites que deben realizar para la obtención de sus recursos y en caso de que la Afore se niegue a hacer la entrega de ellos, derivado por ejemplo de correcciones en los datos en la documentación o simplemente por el tiempo natural que estos requieren, han llegado a expresar: **“CON TANTA VUELTA, CREO QUE MEJOR DEJARÉ PERDER MI DINERO”**, frase que se percibe especialmente triste proveniente de adultos mayores, quienes esperan el momento oportuno para hacer valer sus derechos laborales y obtener los recursos como resultado de su ahorro y retenciones durante su vida laboral.

Aunado a lo anterior, si a ello le añadimos que ese adulto mayor radica en el Municipio de Mexicali y se encuentra ante el supuesto que la Afore se niega a entregar los recursos y debe trasladarse a la Oficina de Tijuana para recibir asesoría, evidentemente genera un desánimo para solicitar sus recursos, primeramente por el traslado, seguido del gasto que ello genera y por el tiempo que necesitará invertir para solucionar su problemática, considerando que aun sea activo laboralmente y apenas comenzará con sus trámites para la obtención de su pensión.

Por otra parte, podemos citar a aquella persona que es el titular de una cuenta de depósito para recibir su nómina y comienza a recibir cargos no reconocidos. De manera inicial, tal como la ley lo establece, debe presentar su reclamación ante la misma Institución Financiera y en el supuesto de que lo haga y reciba una respuesta negativa, el siguiente paso es acudir a CONDUSEF para hacer lo propio, por lo que partimos del supuesto que estamos ante un usuario que recibe su salario en esa cuenta, un salario que es justo para cubrir sus necesidades, que no cuenta con los medios para solicitar y programar su cita para atención por internet y por ende no cuenta con los medios necesarios para poder elaborar su escrito de reclamación y hacerlo de manera electrónica, haciendo un pequeño ejercicio costo – beneficio, si su reclamación es por \$3000 pesos, ¿Qué cantidad de dinero gastará en trasladarse a la oficina con sede en Tijuana para recibir asesoría, conocer el procedimiento de manera inicial que deberá



seguirse ante la Institución Financiera y derivado de ese resultado regresar de nueva cuenta a cuenta a CONDUSEF o iniciar su trámite de manera remota, siempre y cuando tenga las facilidades para ello?. **SOLO IMAGINEMOS EL ESCENARIO EN EL QUE ALGÚN USUARIO RECIBA CARGOS DESCONOCIDOS EN SU TARJETA DE NÓMINA HASTA DEJARLA EN CEROS. PRACTICAMENTE ES DEJAR SIN SUSTENTO A UNA FAMILIA, LO QUE PUEDE TRAER COMO CONSECUENCIA GRAVES PROBLEMAS ECONÓMICOS Y EMOCIONALES AL NÚCLEO FAMILIAR.**

La importancia y urgencia de contar con un módulo de CONDUSEF en la ciudad de Mexicali, obedece también como una medida de prevención en una problemática presentada de un tiempo a la fecha en materia de solicitud de crédito, lo que ha originado también la creación del portal *FINTECH* (Institución de tecnología financiera vía electrónica).

Poder contar con el módulo de CONDUSEF, será de gran ayuda en el momento de que el usuario desee o tenga el interés de solicitar algún crédito para solventar alguna necesidad o urgencia económica y que previamente pueda acercarse para recibir asesoría y a través de SIPRES (Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros) le confirmen que efectivamente su otorgante de crédito es una Institución Financiera y no caerá en la mala práctica de personas que se ostentan como Instituciones Financieras, específicamente suplantando la identidad de las SOFOM (Sociedades Financieras de objeto múltiple) y **con engaños le solicitan al usuario una cantidad liquida para poder otorgar un crédito y el usuario por desconocimiento entrega grandes cantidades de dinero sin recibir la cantidad prometida.**

Con una mayor difusión y teniendo un lugar donde acudir antes de caer con este tipo de “falsas instituciones”, recibiendo la asesoría adecuada, evitará poner en riesgo su patrimonio.

Como lo establece la normatividad de acuerdo al artículo 29, el cual me permito insertar a continuación, menciona que la CONDUSEF contará con Delegaciones Regionales o en su caso, estatales o locales, que serán Unidades administrativas desconcentradas.

Artículo 29.- Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 4o. de la presente Ley, la Comisión Nacional contará con Delegaciones Regionales o, en su caso, Estatales o Locales, las cuales, como unidades administrativas desconcentradas del mismo, estarán jerárquicamente subordinadas a la administración central y tendrán las facultades específicas y la competencia territorial para resolver sobre la materia, de conformidad con lo que se determine en el Estatuto Orgánico.

Artículo reformado DOF 05-01-2000

Remontándonos años atrás, la CONDUSEF ha tenido presencia de manera remota en el Municipio de Mexicali, en el año 2000 y durante los años 2012 al 2019, dividido en dos etapas, siendo esta última en la que el módulo de atención se encontraba instalado dentro de las oficinas que ocupaba la Procuraduría Federal del Consumidor, que cerró sus puertas en 2019 y contaba con personal perteneciente al Ayuntamiento de Mexicali, y meses antes del conocido cierre, dejó de prestar sus servicios, por lo que de nueva cuenta toda la atención se otorgó solo en la entonces Subdelegación Baja California con sede en Tijuana, ahora denominada Unidad de Atención BA6.



Desde entonces, los usuarios de Mexicali, San Felipe y San Luis Rio Colorado, han quedado desprotegidos, al no existir un módulo de atención u oficina de CONDUSEF a la que puedan acudir para recibir asesoría, presentar una reclamación, desahogar una conciliación con alguna institución financiera, recibir su Dictamen Técnico derivado de algún procedimiento conciliatorio o simplemente recibir información básica de los servicios que presta CONDUSEF.

El Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la protección y defensa de los usuarios de servicios Financieros, en su artículo 6, define de manera clara como ejercerán sus atribuciones las Unidades de Atención a Usuarios de acuerdo a la circunscripción territorial.

Artículo 6.- *Las Unidades de Atención a Usuarios ejercerán sus atribuciones en la circunscripción territorial siguiente:*

- I. A1, A2 y A3 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 la que se encuentren ubicadas.*
- II. A4 en todos los municipios que integran el Estado de México.*
- III. A5 en todos los municipios que integran el Estado de Hidalgo.*
- IV. A6 en todos los municipios que integran el Estado de Querétaro.*
- V. BA1 en todos los municipios que integran el Estado de Nuevo León.*
- VI. BA2 en todos los municipios que integran el Estado de Coahuila.*
- VII. BA3 en todos los municipios que integran el Estado de Tamaulipas.*
- VIII. BA4 en todos los municipios que integran el Estado de Durango.*
- IX. BA5 en todos los municipios que integran el Estado de Zacatecas.*
- X. BA6 en todos los municipios que integran el Estado de Baja California.*
- XI. BA7 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.*
- XII. BA8 en todos los municipios que integran el Estado de Chihuahua.*
- XIII. BA9 en todos los municipios que integran el Estado de Sonora.*
- XIV. BB1 en todos los municipios que integran el Estado de Jalisco.*
- XV. BB2 en todos los municipios que integran el Estado de Guanajuato.*
- XVI. BB3 en todos los municipios que integran el Estado de Aguascalientes.*
- XVII. BB4 en todos los municipios que integran el Estado de Michoacán.*
- XVIII. BB5 en todos los municipios que integran el Estado de Nayarit.*
- XIX. BB6 en todos los municipios que integran el Estado de Colima.*
- XX. BB7 en todos los municipios que integran el Estado de Sinaloa.*
- XXI. BB8 en todos los municipios que integran el Estado de Baja California Sur.*
- XXII. BB9 en todos los municipios que integran el Estado de San Luis Potosí.*

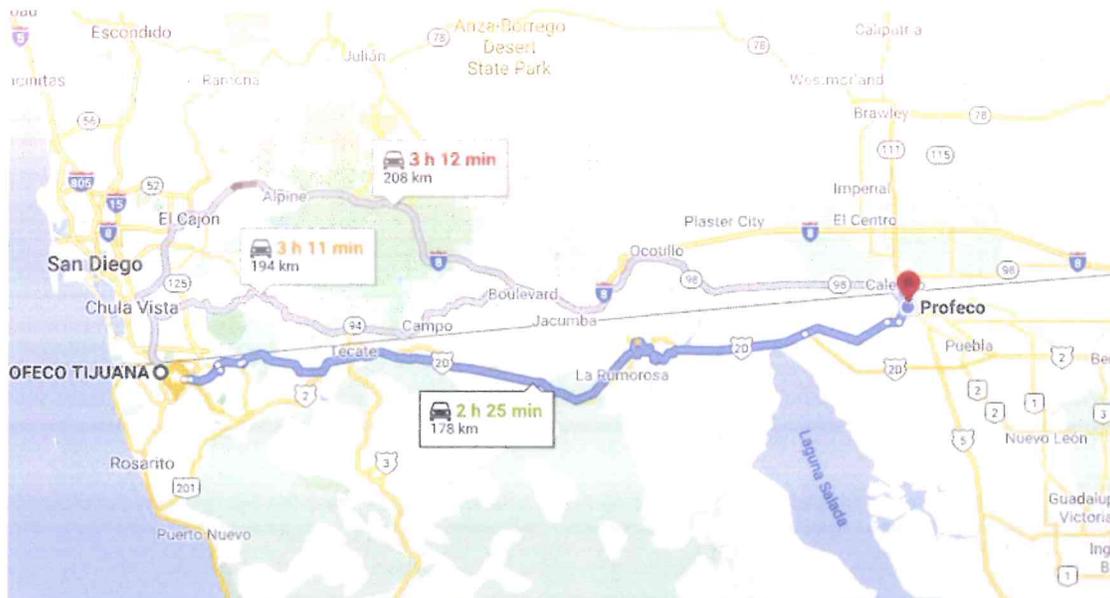


- XXIII. BC1 en todos los municipios que integran el Estado de Yucatán.*
 - XXIV. BC2 en todos los municipios que integran el Estado de Tabasco.*
 - XXV. BC3 en todos los municipios que integran el Estado de Chiapas.*
 - XXVI. BC4 en todos los municipios que integran el Estado de Tlaxcala.*
 - XXVII. BC5 en todos los municipios que integran el Estado de Quintana Roo.*
 - XXVIII. BC6 en todos los municipios que integran el Estado de Oaxaca.*
 - XXIX. BC7 en todos los municipios que integran el Estado de Campeche.*
 - XXX. BC8 en todos los municipios que integran el Estado de Puebla.*
 - XXXI. BC9 en todos los municipios que integran el Estado de Veracruz.*
 - XXXII. BC10 en todos los municipios que integran el Estado de Morelos.*
 - XXXIII. BC11 en todos los municipios que integran el Estado de Guerrero.*
- Lo anterior, sin perjuicio de lo previsto en el artículo 65 de la Ley.*

En Baja California, la Unidad de Atención **BA6 de CONDUSEF, tiene su sede en Tijuana, ubicada en la Zona Río de la Ciudad, contando con una plantilla de únicamente cinco personas para la atención al público de todo el Estado.**

Es conocido públicamente que desde el día 9 de julio de 2019 la Oficina de la Defensa del Consumidor en la Ciudad de Mexicali, ubicada en Av. de los Pioneros 1005, Centro Cívico, Mexicali, B.C. cesó sus actividades de manera definitiva, **situación que impactó en el módulo de atención de CONDUSEF,** por lo que los usuarios se encontraron en la necesidad de acudir hasta la ciudad de Tijuana, para atender sus quejas en materia financiera.

Aun cuando la oficina se encuentra en una zona céntrica de la ciudad, esto representa **una distancia de 178 km, es decir, un promedio 2 horas y 25 minutos para trasladarse de un punto a otro,** de conformidad con los datos obtenidos del servidor Google Maps, lo que ocasionó que los habitantes de Mexicali y San Felipe quedaran en la orfandad en sus derechos como usuarios de servicios financieros.



De acuerdo con las cifras del Instituto Nacional de Geografía e Informática (INEGI), actualizadas al 16 de marzo de 2021, el municipio de Mexicali, cuenta con 1'049,792 habitantes, equivalente a el 27.85% del total de 3,769,020 habitantes de nuestro Estado de Baja California.

En virtud de lo anteriormente manifestado es de obvia que CASI UN TERCIO DE LA POBLACIÓN DE BAJA CALIFORNIA, SE ENCUENTRAN EN EL DESAMPARO EN SUS DERECHOS COMO USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS. NO ES POSIBLE QUE LOS MEXICALENSES TENGAN QUE TRASLADARSE HASTA TIJUANA DE MANERA INICIAL PARA RECIBIR ASESORIA U ORIENTACION, PARA IR A BUSCAR JUSTICIA, LO QUE IMPLICA MANEJAR DOS HORAS DE VIAJE Y OTRAS DOS DE REGRESO, GASTAR UNO O DOS TANQUES DE GASOLINA, ADEMÁS DE QUE INVIERTEN TODO UN DÍA EN ELLO. OTRO PUNTO A DESTACAR ¿QUÉ SUCEDE CON LOS USUARIOS QUE NO CUENTAN CON UN VEHÍCULO PROPIO PARA TRANSPORTARSE?, ESTO CONLLEVA UN GASTO EN TRANSPORTE DE AUTOBÚS, Y EL PAGO DE TRANSPORTE PÚBLICO O PRIVADO A LA OFICINA DE CONDUSEF, ASIMISMO, UN AUMENTO AL TIEMPO DE TRASLADO DE APROXIMADAMENTE 3 HORAS.

Recordemos que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 68 de la **Ley de Protección y defensa al Usuario de Servicios Financieros** **LA COMISION NACIONAL PODRA SUSPENDER JUSTIFICADAMENTE Y POR UNA SOLA OCASIÓN, LA AUDIENCIA DE CONCILIACION**, es decir, podría suceder la penosa situación en la que un usuario se traslade a la Ciudad de Tijuana, y se suspenda la audiencia, habiendo gastado tiempo y dinero en vano, esto cuando se trate de Conciliación Presencial.

ES INCONGRUENTE QUE UN USUARIO TENGA QUE SUFRIR UN DETRIMENTO EN SU ECONOMÍA PARA PODER OBTENER LA DEFENSA Y PROTECCIÓN DE SUS INTERESES ECONÓMICOS DERIVADO DE SU RELACION CON UNA INSTITUCION



FINANCIERA, CREANDO UN CÍRCULO VICIOSO, LO QUE HACE NUGATORIA LA EXPECTATIVA DE JUSTICIA.

Existe una apremiante necesidad de fortalecer el sistema financiero, de evitar prácticas por parte de Instituciones Financieras que pongan en peligro la economía de los ciudadanos principalmente a los habitantes de nuestro estado, lo cual se puede solucionar **MEDIANTE LA INSTALACION DE UN MÓDULO DE ATENCIÓN PARA BRINDAR ASESORÍA, ORIENTACIÓN Y PODER APOYAR PRINCIPALMENTE A LOS ADULTOS MAYORES QUE NO CUENTAN CON ACCESO TECNOLÓGICO PARA REALIZAR LOS PROCEDIMIENTOS O SIMPLEMENTE CONOCER LA VÍA DE ACCESO PARA RECIBIR LOS SERVICIOS ADECUADOS.**

Si bien es cierto, gran parte de los servicios y procedimientos se están desahogando de manera electrónica, recordemos que existen usuarios de servicios financieros que son adultos mayores o personas que no tienen acceso a la tecnología, que no cuentan con computadora o un teléfono inteligente y que por alguna razón son usuarios de instituciones financieras. No podemos dejarlos en el desamparo y que el tener que trasladarse hasta la ciudad de Tijuana sea un impedimento para hacer valer sus derechos, ya que en ocasiones el traslado es únicamente para conocer como programar una cita de manera electrónica o presentar una solicitud de audiencia telefónica.

Otro punto importante a destacar, es que los usuarios se ven en la necesidad de contratar servicios profesionales de despacho jurídicos para poder presentar sus reclamaciones y desahogar los procedimientos correspondientes, que si bien es cierto, cuentan con ese respaldo jurídico, sin embargo generan una erogación para cubrir los honorarios de los profesionistas, cuando el acceso a los servicios de CONDUSEF son totalmente gratuitos.

Es por ello, que **propongo a las Autoridades correspondientes, celebrar un convenio de colaboración que permita poner en marcha un módulo de atención, equipado por lo menos con una computadora y personal con experiencia en sistema financiero, tal como lo establece el propio Estatuto Orgánico, para mayor beneficio de los usuarios.**

En este módulo, se podrá brindar atención de manera expedita a los usuarios, principalmente en los siguientes rubros:

1. Asesorías en materia de financiera así como datos de las Unidades Especializadas de las Instituciones Financieras, donde el usuario tenga que agotar de manera inicial el procedimiento ante la misma Institución Financiera, indicarle el tiempo posible de respuesta y en caso de obtener una respuesta negativa, indicar cuándo es el momento adecuado para iniciar reclamación ante Condusef.
2. Apoyo para generación de citas de manera presencial en la oficina de atención BA6 en caso de ser necesario.
3. Asesoría dirigida al usuario para la debida integración de su reclamación que permita una gestión electrónica favorable, en cuestión de documentación, acreditación de personalidad y del carácter de usuario.



4. Apoyo para la elaboración de escritos de reclamación y su debida integración para queja de manera electrónica.
5. Asesoría respecto de los procedimientos SIAB-VIDA (Servicio de atención para información sobre seguros de vida) y BCD (Beneficiarios en cuentas de depósito) para que el usuario conozca si es beneficiario de algún seguro de vida o de alguna cuenta de depósito, cheques o inversión, en caso de existir la presunción de contar con dicho nombramiento sin contar con documento probatorio con el que pueda acreditar ante la Institución Financiera y reclamar el derecho correspondiente.
6. Consulta ante PROCESAR (PROCESAR SA DE CV, OPERADORA DE BASE DE LA BASE DE DATOS NACIONAL SAR) para apoyar al usuario a la localización de su cuenta Afore y proporcionar la orientación correspondiente o asesoría en su caso para formalizar alguna reclamación.
7. Orientación ante posibles casos de robo de identidad y se requiera acudir a autoridad diversa indicándole el camino para ello.
8. Recepción de solicitudes para conciliación ya sea presencial o telefónica.
9. Asesoría y apoyo para el desahogo de audiencias telefónicas, cuando el usuario no tenga el medio para acceder a ello.
10. Recepción y notificación de Dictámenes Técnicos y cualquier tipo de notificación dentro del procedimiento.
11. Entrega de folletos informativos así como de la “Revista Proteja su dinero”, información y participar en las actividades programadas en la “Semana Nacional de Educación Financiera SNEF”.
12. Y todo aquello que resulte necesario para una debida atención a los ciudadanos de Mexicali, San Felipe y San Luis Río Colorado y evitar traslados que representen un perjuicio a su economía y que provoque el desánimo en el usuario para hacer valer sus derechos frente a las Instituciones Financieras.

Paralelamente, un Módulo de atención de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros habrá de traducirse en un crecimiento en educación financiera, puesto que, al ser protegidos los usuarios en sus derechos, ello les infundirá confianza para seguir realizando operaciones, contratar servicios y hacer valer sus derechos ante las Instituciones Financieras adquiriendo bienes y servicios, con el consecuente impacto positivo en el nivel de vida de la población. ***Tengamos presente que mientras más conocimiento tengan las y los usuarios de servicios financieros sobre sus derechos y los mecanismos que la ley les concede para hacerlos efectivos ante la Autoridad de una forma inmediata, eficaz y gratuita, como consecuencia de ello, se frenará cualquier posible abuso de instituciones financieras.***

Si bien hemos analizado desde la perspectiva del usuario, es notorio que para la dependencia con sede en la ciudad de Tijuana bajo la denominación UNIDAD DE ATENCION BA6, también **ACTUALMENTE REPRESENTA UNA SATURACION DE SERVICIOS POR SU COBERTURA, QUE SE EXTIENDE A LOS MUNICIPIOS DE MEXICALI, SAN FELIPE Y ALGUNOS CIUDADANOS RESIDENTES DE SAN LUIS RIO COLORADO.**

Aunado a lo anterior, es importante considerar que la plantilla de personal no es proporcional al número de atenciones diarias, considerando que la atención se extiende a todo el estado de Baja California.

Una vez expresado lo anterior, se somete a consideración de esta soberanía la proposición con punto de acuerdo económico, para contribuir a resolver la problemática de la falta de un módulo de atención de CONDUSEF en Mexicali, siendo esto un clamor de los mexicalenses, ya que se encuentran en el abandono en materia de protección de los derechos como usuarios de servicios financieros.

Para realizar una mayor exposición del problema y buscar alternativas de solución en el tema que nos ocupa, considero que es necesario que las y los diputados integrantes de la ***Comisión de Justicia de esta H. XXIV Legislatura del Estado de Baja California, así como, las y los diputados que sin ser integrantes de la comisión antes citada, tengan interés de coadyuvar en este asunto, realicemos una visita de cortesía a la sede de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, con su titular OSCAR ROSADO JIMENEZ, en su calidad de Presidente*** con el objetivo de instalar una mesa de diálogo acerca de la urgente necesidad de reabrir un módulo de atención de CONDUSEF en Mexicali.

Asimismo, se exhorte a la Presidenta Municipal del XXIV Ayuntamiento de Mexicali Mtra. Norma Alicia Bustamante Martínez, para someter ante el Cabildo la Proposición con punto de acuerdo que me permito presentar y extender esta petición al Dr. Jesús Alejandro Ruiz Uribe en su carácter de Delegado Federal Único de Baja California.

Con base en lo expuesto con antelación y con fundamento en los preceptos legales invocados, atentamente solicito a esta Honorable Asamblea ***se dispense el trámite correspondiente por su urgente y obvia resolución, respecto de la Proposición que se plantea, en los términos siguientes:***

PROPOSICIÓN CON PUNTO DE ACUERDO ECONÓMICO

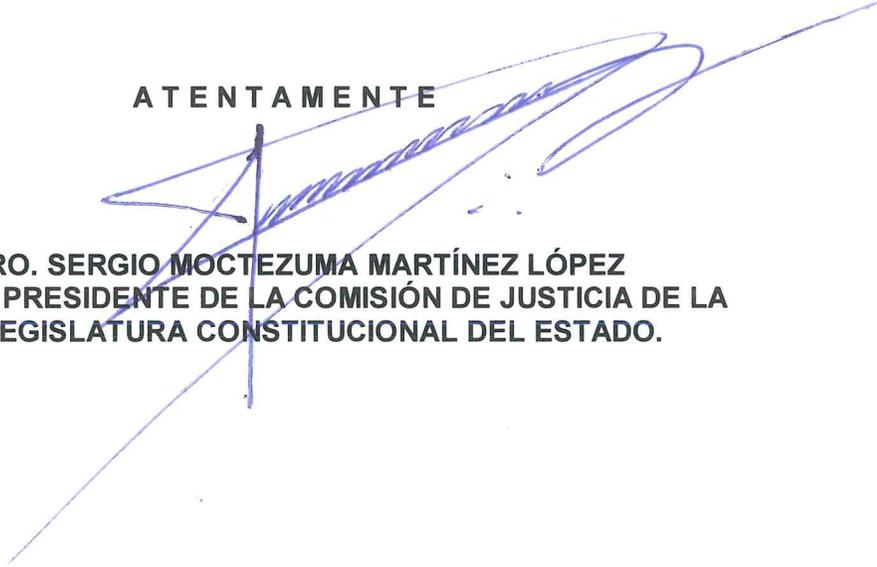
UNICO.- PROPOSICIÓN CON PUNTO DE ACUERDO ECONÓMICO CON DISPENSA DEL TRÁMITE CORRESPONDIENTE POR SU URGENTE Y OBVIA RESOLUCIÓN, POR EL QUE SE EXHORTA AL PRESIDENTE DE LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS, LIC. OSCAR ROSADO JIMÉNEZ, A LA PRESIDENTA MUNICIPAL DEL XXIV AYUNTAMIENTO DE MEXICALI, MAESTRA NORMA ALICIA BUSTAMANTE MARTINEZ Y AL DR. JESÚS ALEJANDRO RUIZ URIBE, DELEGADO FEDERAL ÚNICO EN BAJA CALIFORNIA, PARA QUE CONFORME A SUS FACULTADES Y COMPETENCIAS, DE MANERA CONJUNTA O SEPARADA CELEBREN CONVENIO DE COLABORACIÓN PARA INSTALAR UN MÓDULO DE LA COMISIÓN NACIONAL



PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS (CONDUSEF) EN LA CIUDAD DE MEXICALI, B.C. EQUIPADO POR LO MENOS CON UNA COMPUTADORA Y PERSONAL CON EXPERIENCIA EN SISTEMA FINANCIERO, PARA BRINDAR ASESORÍA Y ORIENTACIÓN, APOYO EN GENERACIÓN DE CITAS Y ACCESO A LOS TRÁMITES PARA LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS.

DADO EN SALÓN DE SESIONES “LIC. BENITO JUÁREZ GARCÍA” DEL PODER LEGISLATIVO DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA, A LA FECHA DE SU PRESENTACIÓN.

ATENTAMENTE



**MTRO. SERGIO MOCTEZUMA MARTÍNEZ LÓPEZ
DIPUTADO PRESIDENTE DE LA COMISIÓN DE JUSTICIA DE LA
XXIV LEGISLATURA CONSTITUCIONAL DEL ESTADO.**