



Comisión Nacional para la Protección  
y Defensa de los Usuarios de  
Servicios Financieros



**CONVENIO DE COLABORACIÓN QUE CELEBRAN: POR UNA PARTE, LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ COMO LA “CONDUSEF” REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR SU VICEPRESIDENTA DE DELEGACIONES, LA LIC. MARÍA ISABEL VELASCO RAMOS, CON LA PARTICIPACIÓN DEL VICEPRESIDENTE JURÍDICO, EL LIC. BERNARDO HORACIO CASTELLANOS FERNÁNDEZ, Y DEL DELEGADO LOCAL EN CIUDAD JUÁREZ, CHIHUAHUA, EL ING. JORGE ARTURO DEL VALLE COSÍO; Y, POR LA OTRA PARTE, LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CIUDAD JUÁREZ, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ COMO LA “UNIVERSIDAD”, REPRESENTADA, EN ESTE ACTO, POR SU RECTOR, EL LIC. JORGE MARIO QUINTANA SILVEYRA; AL TENOR DE LOS SIGUIENTES ANTECEDENTES, DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:**

#### **ANTECEDENTES**

- I. La Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros se publicó en el Diario Oficial de la Federación con fecha 18 de enero de 1999, y, con fechas 5 de enero de 2000, 12 de mayo de 2005, 7 de julio de 2005, 6 de junio de 2006, 15 de junio de 2007, 6 de mayo de 2009, y 25 de junio de 2009, se publicaron los decretos por los que se reformaron, adicionaron y derogaron diversas disposiciones de dicha Ley.
- II. El objeto de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros es proteger y defender 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 la organización, procedimientos y funcionamiento de la entidad pública encargada de dichas funciones.
- III. La Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros recoge dos importantes tradiciones y corrientes del quehacer jurídico de México y el mundo. Por una parte, la función tutelar del Estado como factor de equilibrio en el caso de relaciones asimétricas entre los diferentes actores sociales; y, por otra, la creciente tendencia a crear instancias extrajudiciales para la solución de controversias. De ellas deriva la estrategia de defensa que la “CONDUSEF” ofrece a los “USUARIOS”, que aparte de buscar la conciliación, prevé su derivación en el arbitraje y asume, bajo determinadas condiciones, su defensoría legal gratuita ante los tribunales.



- IV. La protección y defensa de los derechos e intereses de los **“USUARIOS”** están a cargo de la **“CONDUSEF”**, cuyo Estatuto Orgánico se publicó en el Diario Oficial de la Federación el 4 de octubre de 2007.
- V. La **“UNIVERSIDAD”**, preocupada por el desconocimiento y los problemas que tienen los **“USUARIOS”** respecto de los temas financieros y con el ánimo de buscar alternativas de solución, acuerda celebrar el presente convenio con la **“CONDUSEF”**.

## DECLARACIONES

### I. DECLARACIONES DE LA **“CONDUSEF”**:

- 1.1. Que es un organismo descentralizado de la Administración Pública Federal, con personalidad jurídica y patrimonio propios, de conformidad con lo previsto en el artículo 4° de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.
- 1.2. Que la protección y defensa que la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros 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 en las relaciones que establezcan con las segundas.
- 1.3. Que tiene como finalidad promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de los **“USUARIOS”** frente a las **“INSTITUCIONES FINANCIERAS”**, arbitrar sus diferencias de manera imparcial y proveer a la equidad en las relaciones entre éstos.
- 1.4. Que el presente convenio de colaboración se celebra conforme a las atribuciones que el artículo 11, fracción XI, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros otorga a la **“CONDUSEF”**.
- 1.5. Que su Vicepresidenta de Delegaciones cuenta con facultades suficientes para celebrar el presente convenio, conforme a lo establecido por el artículo 12, fracciones III, V y IX, del Estatuto



Comisión Nacional para la Protección  
y Defensa de los Usuarios de  
Servicios Financieros



Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

- I.6. Que tiene interés en que la “UNIVERSIDAD” coadyuve en la difusión y promoción de la cultura financiera entre los “USUARIOS”.
- I.7. Que, para los efectos del presente convenio, señala como domicilio legal el sito en Avenida Insurgentes Sur, número 762, Colonia Del Valle, Delegación Benito Juárez, Código Postal 03100 en la Ciudad de México, Distrito Federal.

## II. DECLARACIONES DE LA “UNIVERSIDAD”:

II.1. Que es una Institución Pública de Educación Superior, dotada de personalidad jurídica y patrimonios propios, con autonomía para ejercer las funciones de la enseñanza, el aprendizaje, la investigación científica, la difusión de la cultura y la extensión de los servicios, rigiéndose actualmente por la Ley Orgánica de la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, publicada en el Periódico Oficial del Estado, el día 30 de diciembre de 1995 mediante Decreto 117/95 P.O, misma que fue reformada mediante Decreto 68/01 I P.O publicado en el periódico oficial del Estado el día 09 de enero del 2002, la cual tiene como antecedentes de su creación, las leyes orgánicas contenidas en los Decretos 346/73, 198/78, publicados en los periódicos oficiales de fechas 10 de octubre de 1973 y 18 de noviembre de 1978, respectivamente.

II.2. Que tiene por objeto conforme al artículo 3° de su Ley Orgánica:

I.- Impartir Educación Superior en todos los grados, preparando profesionistas y técnicos requeridos por el desarrollo de la región y del País.

II.- Promover en sus componentes una formación integral.

III.- Realizar investigación científica relacionada fundamentalmente con los problemas del País, del Estado y de los Municipios.

IV.- Conservar, renovar y transmitir la cultura, para promover el desarrollo y transformación de la comunidad a través de la extensión educativa, la educación continua y la prestación de servicios técnicos y especializados.



Comisión Nacional para la Protección  
y Defensa de los Usuarios de  
Servicios Financieros



- II.3. Que su Rector cuenta con facultades suficientes para suscribir el presente convenio, ya que es el representante legal, conforme a lo dispuesto por el artículo 19 de su Ley Orgánica.
- II.4. Que la personalidad jurídica, la acredita con la escritura pública número 6,681 pasada ante la Fe del Licenciado Jorge Orrantia Ponce, Notario Público número 14, en ejercicio para el Distrito Judicial Bravos, Estado de Chihuahua, de la que se desprende su nombramiento y aceptación del cargo de Rector.
- II.5. Que tiene interés en coadyuvar con la “CONDUSEF” para difundir y promover la cultura financiera entre los “USUARIOS”.
- II.6. Que señala como domicilio para todos los efectos del presente instrumento, el ubicado en Av. Henry Dunant No. 4016, Zona Pronaf, Ciudad Juárez, Chihuahua.

### III. DECLARACIONES DE LAS PARTES:

- III.1. Que han decidido conjuntar esfuerzos y cumplir con cada uno de los compromisos estipulados en este convenio de colaboración.
- III.2. Que reconocen la personalidad jurídica con que se ostentan cada una de ellas, así como la capacidad legal de sus representantes para suscribir el presente convenio de colaboración.
- III.3. Que reconocen que la educación financiera es un factor de cambio en el desarrollo profesional y personal de los “USUARIOS”, no sólo al hacer un mejor uso de los productos y servicios financieros, sino, además, para lograr una mejor administración de sus finanzas personales y familiares.
- III.4. Que, para efectos del presente convenio, se entenderá como “USUARIO” lo establecido por el artículo 2º, fracción I, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros que a la letra dice:

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



Comisión Nacional para la Protección  
y Defensa de los Usuarios de  
Servicios Financieros



*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 servicios prestado.*

...

III.5. Que, para efectos del presente convenio, se entenderá como **“INSTITUCIÓN FINANCIERA”** lo establecido por el artículo 2º, fracción IV, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros que a la letra dice:

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

...

*IV. Institución Financiera, en singular o plural, a las sociedades controladoras, instituciones de crédito, sociedades financieras de objeto limitado, sociedades financieras de objeto múltiple, sociedades de información crediticia, casas de bolsa, especialistas bursátiles, sociedades de inversión, almacenes generales de depósito, uniones de crédito, arrendadoras financieras, empresas de factoraje financiero, sociedades de ahorro y préstamo, casas de cambio, instituciones de seguros, sociedades mutualistas de seguros, instituciones de fianzas, administradoras de fondos para el retiro, empresas operadoras de la base de datos nacional del sistema de ahorro para el retiro, y cualquier otra 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 servicios financiero a los Usuarios.*

...

III.6. Que, para efectos del presente convenio y de conformidad con lo previsto en el artículo 87-K de la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito, también se entenderá como **“INSTITUCIÓN FINANCIERA”** a las sociedades financieras de objeto múltiple.



Comisión Nacional para la Protección  
y Defensa de los Usuarios de  
Servicios Financieros



III.7. Que están de acuerdo en asumir los derechos y obligaciones que les deriven del presente convenio con sujeción a las siguientes:

## CLÁUSULAS

### PRIMERA.- OBJETO:

El presente convenio tiene por objeto que la “UNIVERSIDAD”, con apoyo de la “CONDUSEF” realice acciones encaminadas a fomentar la colaboración y las acciones tendientes a promover, asesorar, proteger y defender los intereses de los “USUARIOS”.

### SEGUNDA.- REMISIÓN DE “USUARIOS”:

La “UNIVERSIDAD” está de acuerdo en remitir a la “CONDUSEF”, a todos los “USUARIOS” que requieran los servicios de la “CONDUSEF”, los cuales serán atendidos, en los términos y por los medios que para tales efectos sean establecidos por la “CONDUSEF”, comprometiéndose ésta a atenderlos una vez que se tengan por recibidos, siempre y cuando se encuentren dentro del marco de su competencia.

### TERCERA.- MÓDULOS DE INFORMACIÓN:

La “CONDUSEF” podrá instalar en las oficinas de la “UNIVERSIDAD” módulos de información y atención a “USUARIOS”, con el objeto de difundir entre éstos la información relativa a los distintos servicios que ofrece la “CONDUSEF” y, en su caso, canalizar a los que deseen presentar sus reclamaciones y consultas a las Delegaciones u oficinas centrales de la “CONDUSEF”.

### CUARTA.- SERVICIO SOCIAL Y PRÁCTICAS PROFESIONALES:

La “UNIVERSIDAD” y la “CONDUSEF”, establecerán un esquema de que permita de manera permanente, lo siguiente:

1. Que la “UNIVERSIDAD” ponga a disposición de sus alumnos la alternativa de llevar a cabo su servicio social y/o sus prácticas profesionales en la “CONDUSEF” para que los alumnos que así lo deseen refuercen en la



Comisión Nacional para la Protección  
y Defensa de los Usuarios de  
Servicios Financieros



“CONDUSEF” los contenidos temáticos de su formación académica, contribuyendo así las partes al desarrollo integral de dichos alumnos.

2. Que la “CONDUSEF” disponga de un mayor número de personas con habilidades profesionales, a fin de cumplir sus atribuciones legales y estatutarias.
3. Que los alumnos de la “UNIVERSIDAD” que deseen realizar su servicio social y/o prácticas profesionales en la “CONDUSEF” puedan llevarlos a cabo de acuerdo con la legislación vigente sobre la materia.
4. Que las partes elaboren conjuntamente estudios sobre temas financieros y su impacto en la actividad económica del país, mismos que podrán elaborarse sobre la base de proyectos específicos de la “CONDUSEF” en los que participen el equipo de académicos y/o estudiantes que para tales efectos designe la “UNIVERSIDAD”.

#### QUINTA.- CULTURA FINANCIERA:

La “UNIVERSIDAD”, en la medida de sus posibilidades y capacidades, coadyuvará con la “CONDUSEF” en la difusión de los servicios prestados por ésta, así como en la promoción y desarrollo de la cultura financiera.

La “CONDUSEF”, podrá remitir a la “UNIVERSIDAD” la información que en materia de prevención, protección y defensa de los “USUARIOS” publique, y ésta se encargará de difundir su contenido en el ámbito de su competencia.

Para efectos de lo previsto en esta cláusula, las partes asumen los siguientes compromisos:

A. La “UNIVERSIDAD” deberá:

1. Imprimir y difundir gratuitamente los materiales de educación financiera que la “CONDUSEF” le entregue para tales efectos, en el entendido que los originales de los contenidos serán proporcionados por la “CONDUSEF” y de que, tanto la impresión, como distribución de los mismos, serán con cargo a la “UNIVERSIDAD”.
2. Abstenerse de modificar el contenido del material de difusión que la “CONDUSEF” le proporcione, a menos que exista consentimiento expreso por escrito de ésta última.

3. Difundir las atribuciones de la “CONDUSEF”.
  4. Incluir dentro de sus programas culturales, aquellos temas relacionados con la cultura financiera, de acuerdo a lo que previamente convenga con la “CONDUSEF”.
- B. La “CONDUSEF” deberá:
1. Entregar gratuitamente a la “UNIVERSIDAD” los originales de aquellos contenidos de cultura financiera que desee sean impresos y distribuidos por la “UNIVERSIDAD”.
  2. Procurar la constante actualización de aquellos contenidos de cultura financiera que desee sean impresos y distribuidos por la “UNIVERSIDAD”, a fin de que dichos materiales estén acordes con la normatividad vigente.
  3. Proporcionar a la “UNIVERSIDAD” la información necesaria sobre las funciones que lleva a cabo la “CONDUSEF”.
  4. Elaborar e impartir, en coordinación con la “UNIVERSIDAD”, los programas de cultura financiera que requiera la “UNIVERSIDAD”, aprovechando para ello la infraestructura de comunicaciones con que ésta cuenta.
  5. Asistir a los eventos, ferias y conferencias a las que la invite la “UNIVERSIDAD”, para difundir la cultura financiera entre la comunidad académica y estudiantil de la “UNIVERSIDAD”.

**SEXTA.- FOROS Y CONFERENCIAS:**

Para el mejor desempeño de las actividades materia del presente convenio, la “UNIVERSIDAD” facilitará a la “CONDUSEF” los espacios físicos que ésta requiera para la realización de foros, conferencias y demás eventos de naturaleza similar, siempre y cuando los citados eventos tengan como objeto realizar las actividades materia del presente acuerdo de voluntades.

**SÉPTIMA.- ASESORÍA Y CAPACITACIÓN:**

La “CONDUSEF” proporcionará asesoría y capacitación en materia financiera, así como información sobre el uso de los servicios y productos ofrecidos por las



“INSTITUCIONES FINANCIERAS” a las personas que para tales efectos designe la “UNIVERSIDAD”.

#### OCTAVA.- EFECTOS GENERALES DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA DEL PAÍS:

Las partes mantendrán una comunicación permanente sobre los efectos generales de la actividad financiera del país que afecten a los “USUARIOS”, a efecto de prevenir, en lo posible, la problemática derivada de las operaciones financieras que éstos realicen.

#### NOVENA.- COLABORACIÓN ACTIVA:

Las partes manifiestan su disposición para colaborar activamente en cualquier otra actividad tendiente a salvaguardar los derechos e intereses de los “USUARIOS”.

#### DÉCIMA.- GRUPO DE TRABAJO:

Las partes constituyen, en este acto, un grupo de trabajo (en lo sucesivo el “GRUPO DE TRABAJO”) con el propósito de cumplir con sus obligaciones bajo el presente convenio.

El “GRUPO DE TRABAJO” queda conformado por los funcionarios que enseguida se mencionan, o por quienes lleguen a sustituirlos en su encargo:

a) Por la “CONDUSEF”:

Ing. Jorge Arturo Del Valle Cosío,  
Delegado Local en Ciudad Juárez.

b) Por la “UNIVERSIDAD”:

Mtro. René Javier Soto Cavazos,  
Jefe del Departamento de Ciencias Jurídicas, del Instituto de Ciencias Sociales y Administración.

El “GRUPO DE TRABAJO” deberá reunirse dentro de los 10 (diez) días hábiles siguientes a la fecha de firma del presente convenio, con el objeto de que elabore un programa de actividades, mismo que formará parte integrante de este instrumento y donde se establecerá la forma en que funcionará el “GRUPO DE



Comisión Nacional para la Protección  
y Defensa de los Usuarios de  
Servicios Financieros



**TRABAJO**” así como la periodicidad y la metodología para el cumplimiento de las obligaciones que a cargo de las partes se derivan del presente convenio.

Derivado del seguimiento que el **“GRUPO DE TRABAJO”** dé al cumplimiento de las obligaciones que las partes asumieron bajo el presente convenio y con base en el programa que al efecto se elabore, el **“GRUPO DE TRABAJO”** determinará los ajustes que requiera el presente convenio, sin que las partes deban celebrar instrumento modificatorio alguno para que se tengan por hechos los ajustes convenidos en el seno del **“GRUPO DE TRABAJO”**.

#### **DÉCIMA PRIMERA.- CONFIDENCIALIDAD:**

Las partes convienen que la información que la **“CONDUSEF”** proporcione a la **“UNIVERSIDAD”** no será de la considerada como confidencial en términos del artículo 13 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, ni de la clasificada como reservada conforme a lo dispuesto por los artículos 13 y 14 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

#### **DÉCIMA SEGUNDA.- PROPIEDAD INTELECTUAL:**

La **“UNIVERSIDAD”** reconocerá en todo momento la propiedad intelectual de los contenidos que la **“CONDUSEF”** le entregue, por lo que, en materia de derechos de autor, la **“CONDUSEF”** se hará responsable de verificar el origen de los contenidos que entregue a la **“UNIVERSIDAD”**, a fin de hacer valer en tiempo y forma los derechos que deriven de ellos, en el entendido que la **“UNIVERSIDAD”** no obtendrá lucro alguno por los contenidos que difunda.

Se reconoce la propiedad de la **“CONDUSEF”** y/o de los propietarios de los derechos de explotación comercial correspondientes sobre toda aquella información, tecnología, datos, especificaciones y contenidos que la **“CONDUSEF”** entregue a la **“UNIVERSIDAD”** en cumplimiento de sus obligaciones bajo el presente convenio.

Las partes convienen que el resultado de las obras intelectuales que resulten del presente instrumento se registrará conforme a lo que establecen las leyes en materia de propiedad intelectual, debiendo las partes otorgar, en su caso, los créditos correspondientes a las personas que intervengan en la producción de las mismas.



Comisión Nacional para la Protección  
y Defensa de los Usuarios de  
Servicios Financieros



#### **DÉCIMA TERCERA.- AUSENCIA DE RELACIÓN LABORAL:**

Las partes convienen que el personal asignado por cada una para la ejecución y cumplimiento de sus obligaciones bajo el presente convenio, se entenderá relacionado laboralmente exclusivamente con aquélla que lo empleó. Por ende, cada una de las partes asumirá su responsabilidad por ese concepto, y en ningún caso serán consideradas como patrones solidarios, sustitutos o beneficiarios entre sí, aclarando que, cada una de ellas tiene medios propios y suficientes para afrontar la responsabilidad que derive de las relaciones de trabajo y de seguridad social que se establezcan con sus respectivos trabajadores; deslindando de toda responsabilidad a la parte que no tenga relación laboral alguna con el trabajador de la otra parte.

En tal virtud, las partes se obligan a sacar en paz y a salvo a su contraparte en caso de que surgiese cualquier controversia al respecto.

#### **DÉCIMA CUARTA.- VIGENCIA:**

El presente convenio tendrá una duración indefinida a partir de la fecha de su firma, en el entendido de que su vigencia no podrá ser menor a un año; no obstante lo anterior, cualquiera de las partes podrá darlo por terminado mediante aviso por escrito que dé a la otra parte con, por lo menos, 30 (treinta) días de anticipación a la fecha efectiva de terminación.

En su caso, las partes se comprometen a cumplir con todas las obligaciones pactadas que se encontraren en desarrollo al momento de la terminación.

#### **DÉCIMA QUINTA.- BUENA FE:**

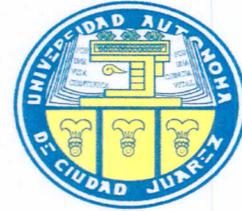
Las partes manifiestan que el presente convenio de colaboración es producto de la buena fe, por lo que no existe error, dolo, ni otro vicio del consentimiento que pudiere invalidarlo, por lo que se realizarán todas las acciones posibles para su debido cumplimiento, en caso de presentarse alguna discrepancia sobre su interpretación o cumplimiento, voluntariamente y de común acuerdo se buscará resolver esta controversia.

#### **DÉCIMA SEXTA.- INTERPRETACIÓN Y CUMPLIMIENTO:**

Para la interpretación y cumplimiento del presente convenio, las partes se someten a la jurisdicción de los Tribunales Federales competentes en la Ciudad



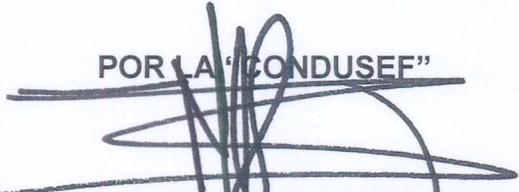
Comisión Nacional para la Protección  
y Defensa de los Usuarios de  
Servicios Financieros

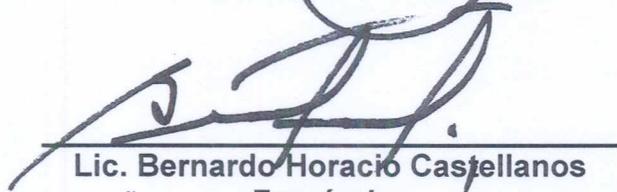


de México, Distrito Federal, renunciando al fuero que les pudiese corresponder por su domicilio o por cualesquier otra razón.

Leído que fue, y debidamente enteradas las partes del alcance y contenido legal de sus antecedentes, declaraciones y cláusulas, ambas lo firman de conformidad el presente convenio, por cuadruplicado, en Ciudad Juárez, Chihuahua, a los diecinueve días del mes de octubre de dos mil nueve.

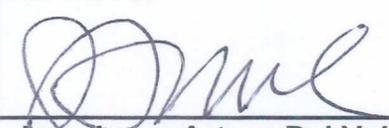
POR LA "CONDUSEF"

  
Lic. María Isabel Velasco Ramos  
Vicepresidenta de Delegaciones

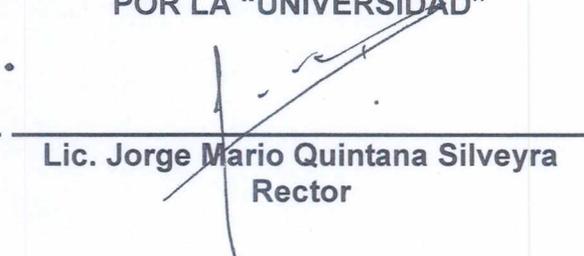
  
Lic. Bernardo Horacio Castellanos  
Fernández

Vicepresidente Jurídico

En ejercicio de la facultad que se le confiere en el artículo 12, fracciones III, V, y IX, del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

  
Ing. Jorge Arturo Del Valle Cosío  
Delegado Local en Ciudad Juárez  
Chihuahua

POR LA "UNIVERSIDAD"

  
Lic. Jorge Mario Quintana Silveyra  
Rector

Las firmas que anteceden, corresponden al convenio de colaboración, celebrado entre la "CONDUSEF" y la "UNIVERSIDAD" con fecha diecinueve de octubre de dos mil nueve.