

## CONVENIO DE COLABORACIÓN



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



QUINTANA ROO  
GOBIERNO DEL ESTADO

CIUDAD DE CHETUMAL, QUINTANA ROO, A 16 DE FEBRERO DE  
2017.



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



## ÍNDICE

ANTECEDENTES.....	1
DECLARACIONES.....	2
I. EN CUANTO A LA CONDUSEF, QUE:.....	2
II. EN CUANTO AL GOBIERNO DEL ESTADO, QUE:.....	3
III. AMBAS PARTES, QUE:.....	4
CLÁUSULAS.....	5
PRIMERA.- OBJETO: .....	5
SEGUNDA.- REMISIÓN DE USUARIOS: .....	5
TERCERA.- MÓDULOS DE INFORMACIÓN: .....	6
CUARTA.- EDUCACIÓN FINANCIERA:.....	6
QUINTA.- FOROS Y CONFERENCIAS: .....	8
SEXTA.- ASESORÍA Y ORIENTACIÓN:.....	8
SÉPTIMA.- EFECTOS GENERALES DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA DEL PAÍS: .....	8
OCTAVA.- COLABORACIÓN ACTIVA:.....	8
NOVENA.- GRUPO DE TRABAJO: .....	8
DÉCIMA.- AVISOS Y NOTIFICACIONES: .....	9
DÉCIMA PRIMERA.- CONFIDENCIALIDAD: .....	10
DÉCIMA SEGUNDA.- PROPIEDAD INTELECTUAL:.....	10
DÉCIMA TERCERA.- AUSENCIA DE RELACIÓN LABORAL: .....	10
DÉCIMA CUARTA.- VIGENCIA: .....	11
DÉCIMA QUINTA.- BUENA FE: .....	11
DÉCIMA SEXTA.- INTERPRETACIÓN Y CUMPLIMIENTO:.....	11



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



QUINTANA ROO

CONVENIO No. CONDUSEF/004/2017

**CONVENIO DE COLABORACIÓN QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS (“CONDUSEF”), REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL PRESIDENTE, LIC. MARIO ALBERTO DI COSTANZO ARMENTA, CON LA PARTICIPACIÓN DE LA VICEPRESIDENTE JURÍDICO, MTRA. EDNA BARBA Y LARA, Y DEL DELEGADO REGIONAL SURESTE, LIC. JUAN BOSCO GARCÍA GALÁN; Y, POR LA OTRA PARTE, EL GOBIERNO DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE QUINTANA ROO (“GOBIERNO DEL ESTADO”), REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL C.P. CARLOS MANUEL JOAQUÍN GONZÁLEZ, POR PARTE DE LA SECRETARÍA DE FINANZAS Y PLANEACIÓN DEL ESTADO DE QUINTANA ROO (SEFIPLAN), EL MTRO. JUAN MELQUIADES VERGARA FERNÁNDEZ; AL TENOR DE LOS SIGUIENTES ANTECEDENTES, DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:**

#### **ANTECEDENTES**

- I. La Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (“Ley”), tiene por objeto 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 la organización, procedimientos y funcionamiento de la entidad pública encargada de dichas funciones.
- II. La Ley recoge dos importantes tradiciones y corrientes del quehacer jurídico de México. 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 de servicios financieros que, aparte de buscar la conciliación, prevé su derivación en el arbitraje y asume, bajo determinadas condiciones, su defensa legal gratuita ante los tribunales.
- III. La protección y defensa de los derechos e intereses de los usuarios de servicios financieros están a cargo de la CONDUSEF.



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



QUINTANA ROO  
GOBIERNO DEL ESTADO

CONVENIO No. CONDUSEF/004/2017

- IV. EL GOBIERNO DEL ESTADO, preocupado por el desconocimiento y los problemas que tienen los usuarios de servicios financieros respecto de los temas financieros y con el ánimo de buscar alternativas de solución, acuerda celebrar el presente convenio con la CONDUSEF.

Ambas partes manifiestan las siguientes:

### DECLARACIONES

#### I. EN CUANTO A LA CONDUSEF, QUE:

- I.1. 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.
- I.2. Tiene como objetivo prioritario procurar la equidad en las relaciones entre los usuarios de servicios financieros 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.
- I.3. Tiene como finalidad promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de los usuarios de servicios financieros frente a las Instituciones Financieras, arbitrar sus diferencias de manera imparcial y proveer a la equidad en las relaciones entre éstos, así como supervisar y regular de conformidad con lo previsto en las leyes relativas al sistema financiero, a las Instituciones Financieras, a fin de procurar la protección de los intereses de los usuarios de servicios financieros.
- I.4. El presente convenio de colaboración se celebra conforme a las atribuciones que el artículo 11, fracción XI, de la Ley, otorga a la CONDUSEF.



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



QUINTANA ROO  
GOBIERNO DEL ESTADO

CONVENIO No. CONDUSEF/004/2017

- I.5. El Presidente de CONDUSEF cuenta con facultades suficientes para celebrar el presente convenio, conforme a lo establecido por el artículo 10, del Estatuto Orgánico de la CONDUSEF.
- I.6. Tiene interés en que el GOBIERNO DEL ESTADO coadyuve en la difusión y promoción de la educación financiera entre los usuarios de servicios financieros.
- I.7. Para los efectos del presente convenio, señala como domicilio legal el ubicado en Avenida Insurgentes Sur No. 762, Colonia Del Valle, Delegación Benito Juárez, Código Postal 03100, en la Ciudad de México.

## II. EN CUANTO AL GOBIERNO DEL ESTADO, QUE:

- II.1. Es parte integrante de la Federación, de acuerdo a lo señalado por los artículos 40, 42 y 43 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y 2 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo.
- II.2. Que de acuerdo a los artículos 2, 78, 92 y 93 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo, forma parte integrante de la Federación, cuyo poder ejecutivo lo ejerce el Gobernador del Estado, quien puede suscribir convenios y contratos en nombre del mismo.
- II.3. Tiene por objeto procurar y promover la participación de todos los ciudadanos en los procesos que regulan la vida de la comunidad por medio de las formas que establezcan las leyes respectivas; así como fomentar entre los habitantes de Quintana Roo la conciencia de solidaridad y pertenencia al Estado y a la Nación, la cultura democrática y el sentido de responsabilidad hacia la humanidad en su conjunto.
- II.4. Tiene interés en coadyuvar con la CONDUSEF, para difundir y promover la educación financiera entre los usuarios de servicios financieros.
- II.5. Para los efectos del presente convenio, señala como domicilio legal el ubicado en Av. 22 de enero No. 001, Col. Centro, C.P. 77000, Chetumal, Quintana Roo.

### III. AMBAS PARTES, QUE:

- III.1. Han decidido conjuntar esfuerzos y cumplir con cada uno de los compromisos estipulados en este convenio de colaboración.
- III.2. 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. Reconocen que la educación financiera es un factor de cambio en el desarrollo profesional y personal de los usuarios, no solo 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. Para efectos del presente convenio, se entenderá como "Usuario" lo establecido por el artículo 2°, fracción I, de la Ley que a la letra dice:

*"Artículo 2°.- 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.*

*..."*

- III.5. Para efectos del presente convenio, se entenderá como "Institución Financiera" lo establecido por el artículo 2°, fracción IV, de la Ley que a la letra dice:

*"Artículo 2°.- 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 múltiple, sociedades de información crediticia, casas de bolsa, especialistas bursátiles, fondos de inversión, almacenes generales de*



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



QUINTANA ROO  
GOBIERNO DEL ESTADO

CONVENIO No. CONDUSEF/004/2017

*depósito, uniones de crédito, casa 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, 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.*

*...”*

III.6. 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 CONDUSEF, con apoyo del GOBIERNO DEL ESTADO, 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:

El GOBIERNO DEL ESTADO está de acuerdo en remitir a la Subdelegación de la CONDUSEF en el Estado de Quintana Roo, a todos los Usuarios que requieran sus servicios, 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.



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



QUINTANA ROO

CONVENIO No. CONDUSEF/004/2017

### **TERCERA.- MÓDULOS DE INFORMACIÓN:**

La CONDUSEF podrá instalar en las oficinas del GOBIERNO DEL ESTADO módulos de información y atención de consultas a Usuarios, y el GOBIERNO DEL ESTADO se obliga a poner a un responsable para atenderlos, de manera gratuita, con el objeto de difundir la información relativa a los distintos servicios que ofrece la CONDUSEF y canalizar a los Usuarios que deseen presentar sus reclamaciones en las Delegaciones Regionales o Subdelegaciones.

Los módulos de información deberán contar con la señalización siguiente:

*"El alcance de este Módulo es exclusivamente para asesoría gratuita, por lo que no se considera una Delegación Regional o Subdelegación de CONDUSEF.*

*Por tanto, la reclamación formal, se tendrá por presentada en una Delegación Regional o Subdelegación de la CONDUSEF, momento en el que se interrumpirá la prescripción de las acciones legales correspondientes."*

El responsable de atender el módulo de información podrá ser removido por el GOBIERNO DEL ESTADO, en caso de no cumplir con los requisitos y funciones acordadas por el GOBIERNO DEL ESTADO y la CONDUSEF, mismas que se adjuntan como Anexo I del presente instrumento.

### **CUARTA.- EDUCACIÓN FINANCIERA:**

El GOBIERNO DEL ESTADO, 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 educación financiera.

La CONDUSEF, podrá enviar al GOBIERNO DEL ESTADO la información que en materia de prevención, protección y defensa de los Usuarios publique, y éste 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.** El GOBIERNO DEL ESTADO deberá:





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



CONVENIO No. CONDUSEF/004/2017

1. Imprimir y difundir gratuitamente entre la población del Estado de Quintana Roo 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 por parte del GOBIERNO DEL ESTADO.
2. Abstenerse de modificar el contenido del material de difusión que la CONDUSEF le proporcione, a menos que exista consentimiento expreso por escrito de esta última.
3. Difundir las atribuciones de la CONDUSEF.
4. Incluir dentro de sus programas culturales, aquellos temas relacionados con la educación financiera, de acuerdo a lo que previamente convenga con la CONDUSEF.
5. Abstenerse de emitir comentarios a nombre de CONDUSEF a los medios de comunicación.

**B. LA CONDUSEF deberá:**

1. Entregar gratuitamente al GOBIERNO DEL ESTADO los originales de aquellos contenidos de educación financiera que desee sean impresos y distribuidos por éste entre la población del Estado de Quintana Roo.
2. Procurar la constante actualización de aquellos contenidos de educación financiera que desee sean impresos y distribuidos por el MUNICIPIO, a fin de que dichos materiales estén acordes con la normativa vigente.
3. Proporcionar al GOBIERNO DEL ESTADO la información necesaria sobre las funciones que lleva a cabo la CONDUSEF.
4. Elaborar e impartir, en coordinación con el MUNICIPIO, los programas de educación financiera que requiera la población del Estado de Quintana Roo, aprovechando para ello la infraestructura de comunicaciones con que éste cuente.



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



QUINTANA ROO

GOBIERNO DEL ESTADO

CONVENIO No. CONDUSEF/004/2017

5. Asistir a los eventos, foros y conferencias a donde la invite el MUNICIPIO, para difundir la educación financiera entre la población del Estado de Quintana Roo.

#### **QUINTA.- FOROS Y CONFERENCIAS:**

Para el mejor desempeño de las actividades materia del presente convenio, el GOBIERNO DEL ESTADO 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.

#### **SEXTA.- ASESORÍA Y ORIENTACIÓN:**

La CONDUSEF proporcionará, de manera gratuita, asesoría y orientación 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 el GOBIERNO DEL ESTADO.

#### **SÉPTIMA.- 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.

#### **OCTAVA.- COLABORACIÓN ACTIVA:**

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

#### **NOVENA.- GRUPO DE TRABAJO:**

Las partes constituyen, en este acto, un grupo de trabajo ("Grupo de Trabajo") con el propósito de cumplir con las obligaciones establecidas en el presente convenio.



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



CONVENIO No. CONDUSEF/004/2017

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:

Lic. Juan Bosco García Galán,  
Delegado Regional Sureste en Quintana Roo.  
Email: jbosco.garcia@condusef.gob.mx.

b) Por el GOBIERNO DEL ESTADO:

Lic. Gabriela Valderrama Izquierdo,  
Subsecretaria Técnica Hacendaria.  
Email: gvizquierdo@yahoo.com.mx.  
gvvalderrama@sefiplan.qroo.gob.mx

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 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, acordando como mínimo dos reuniones anuales.

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 programa, sin que las partes deban celebrar instrumento modificador alguno para que se tengan por hechos los ajustes convenidos en el seno del Grupo de Trabajo.

El responsable de atender el módulo de información deberá presentar ante el Grupo de Trabajo un informe semestral respecto de la atención brindada en dicho módulo.



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



CONVENIO No. CONDUSEF/004/2017

#### **DÉCIMA.- AVISOS Y NOTIFICACIONES:**

Todos los avisos, notificaciones y comunicaciones entre las partes del presente convenio, se realizarán por escrito, dirigidas a los funcionarios que integran el Grupo de Trabajo, a través de los correos electrónicos referidos en la cláusula NOVENA, o en los domicilios que las partes indicaron en el capítulo de declaraciones del presente instrumento. En tanto una de las partes no informe a la otra de cualquier cambio, acepta que todas las notificaciones y demás actos podrán realizarse en los domicilios antes indicados.

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

Las partes convienen que la información que la CONDUSEF proporcione al GOBIERNO DEL ESTADO, así como la que derive del presente convenio, se sujetará al artículo 13 de la Ley, y a la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

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

El GOBIERNO DEL ESTADO reconocerá en todo momento la propiedad intelectual de los contenidos que la CONDUSEF le entregue, por lo que, en materia de derechos de autor, esta última se hará responsable de verificar el origen de los contenidos que entregue al GOBIERNO DEL ESTADO, a fin de hacer valer en tiempo y forma los derechos que deriven de ellos, en el entendido que éste 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 al MUNICIPIO, 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



QUINTANA ROO

CONVENIO No. CONDUSEF/004/2017

#### **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 exclusivamente en lo laboral 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 surgiere 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; transcurrido este último plazo, 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 naturales 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.



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



QUINTANA ROO

CONVENIO No. CONDUSEF/004/2017

### DÉCIMA SEXTA.- INTERPRETACIÓN Y CUMPLIMIENTO:

En caso de no llegar a un acuerdo, en relación a la cláusula anterior, las partes se someten a la jurisdicción de los Tribunales Federales competentes en la Ciudad de México, Distrito Federal, renunciando al fuero que les pudiere corresponder por su domicilio o por cualesquier otra razón.

Leído que fue, y 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 la Ciudad de Chetumal, Quintana Roo, a los dieciséis días del mes de febrero de dos mil diecisiete.

**POR LA CONDUSEF**

**POR EL GOBIERNO DEL ESTADO**

\_\_\_\_\_  
**Lic. Mario Alberto Di Costanzo  
Armenta  
Presidente de la CONDUSEF**

\_\_\_\_\_  
**C.P. Carlos Manuel Joaquín  
González  
Gobernador Constitucional del  
Estado de Quintana Roo**

\_\_\_\_\_  
**Mtra. Edna Barba y Lara  
Vicepresidente Jurídico**

\_\_\_\_\_  
**Mtro. Juan Melquiades Vergara  
Fernández  
Secretario de Finanzas y Planeación  
del Estado de Quintana Roo**

\_\_\_\_\_  
**Lic. Juan Bosco García Galán  
Delegado Regional Sureste**