



**ACTA DE LA SÉPTIMA SESIÓN EXTRAORDINARIA DE 2021
DEL COMITÉ DE TRANSPARENCIA DE LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS**

1

El día lunes 22 de marzo de 2021, a las 17:00 horas, por vía remota, se reunió el Comité de Transparencia de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), a efecto de desarrollar la Séptima Sesión Extraordinaria del año 2021, solicitada por la Dirección de Administración de Personal y la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios, por lo que se dieron cita sus integrantes: la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia, la Lic. Ana Clara Fragoso Pereida, Titular del Órgano Interno de Control en la CONDUSEF y la C.P. Bernardita Gloria Arango Fernández, Directora de Gestión y Control Documental de la Vicepresidencia de Planeación y Administración; adicionalmente participan como invitadas a la sesión la Mtra. Antonia González Espinosa, Directora de Administración de Personal de la Vicepresidencia de Planeación y Administración, la Lic. Bertha Angélica García Cano, Directora General de Atención a Usuarios "B" de la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios y la Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras de la Vicepresidencia Jurídica.

I.- Declaración de Quórum Legal e Inicio de la Sesión.

La Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia, dio la bienvenida a los Integrantes del Comité de Transparencia y a las invitadas a la Séptima Sesión Extraordinaria, agradeciendo su presencia y participación. Enseguida tomó lista de asistencia y verificó la existencia de quórum, advirtiendo que se satisface el número de Integrantes del Comité que deben estar presentes para sesionar de manera válida.

II. Aprobación del Orden del Día.

A continuación, la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia, informó sobre los asuntos a tratar de conformidad con el Orden del Día, siendo este aprobado por los Integrantes del Comité de Transparencia.

III. Desarrollo de la Sesión

La Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia, dio lectura a los asuntos a tratar, los cuales se indican a continuación:

- Revisión de los argumentos lógicos - jurídicos presentados por la **Dirección de Administración de Personal**, a fin de que se confirme, modifique o revoque la Ampliación de Plazo de Respuesta, para dar atención a la solicitud de información con número de folio **0637000003721**.
- Revisión de los argumentos lógicos - jurídicos presentados por la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios** por conducto de la Dirección General de Atención a Usuarios "B", a fin de que se confirme, modifique o revoque la declaración de inexistencia de datos personales, respecto a lo solicitado en el folio **0637000003821**.
- Revisión de los argumentos lógicos - jurídicos presentados por la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios**, a través de la Dirección General de Atención a Usuarios "B", a fin de que se confirme, modifique o revoque la Clasificación de la Información como Clasificada y la autorización de la Versión Pública propuesta, respecto a lo solicitado en el folio con número **0637000004321**.
- Revisión de los argumentos lógicos - jurídicos presentados por la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios**, a través de la Dirección General de Atención a Usuarios "B", a fin de que se confirme, modifique o revoque la Clasificación de la Información como Clasificada y la autorización de la Versión Pública propuesta, respecto a lo solicitado en el folio con número **0637000005021**.

Derivado de lo anterior, la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia, dio lectura al **PRIMER ASUNTO** a tratar, el cual se indica a continuación:





- Revisión de los argumentos lógicos - jurídicos presentados por la **Dirección de Administración de Personal**, a fin de que se confirme, modifique o revoque la Ampliación de Plazo de Respuesta, para dar atención a la solicitud de información con número de folio **0637000003721**.

Por consiguiente, la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia, informó que se recibió en la Unidad de Transparencia a través del Sistema de Solicitudes de Información del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales la solicitud de información con número de folio **0637000003721**, que a la letra indica lo siguiente:

2

Modalidad preferente de entrega de información

“Entrega por Internet en la PNT.” (sic)

Descripción clara de la solicitud de información

“Se solicita la versión pública del expediente interno de las siguientes personas, así como los documentos en los que consten las funciones y último cargo de quienes posiblemente son o fueron servidores públicos de la CONDUSEF

**YANIRA DOMINGUEZ HERRERA, con cédula profesional 4486903
MICHELE IVAN GONZALEZ MENDIOLA, con cédula profesional 6357439.” (sic)**

Posterior a su lectura, la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia, cedió la palabra a la Mtra. Antonia González Espinosa, Directora de Administración de Personal quien en uso de la voz señaló que en términos de las facultades conferidas en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y a las atribuciones señaladas en el artículo 42, del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros vigente, la **Dirección de Administración de Personal**, Unidad Administrativa adscrita a la **Vicepresidencia de Planeación y Administración** de esta **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)**, declaró ser **COMPETENTE** para brindar la atención procedente a la solicitud de información que nos ocupa.

Por lo que, mediante memorándum número DAP/168/2021 de fecha 16 de marzo de 2021, solicitó a la Unidad de Transparencia convocar y someter a consideración del Comité de Transparencia de la CONDUSEF lo contenido en el citado memorándum, con el objeto de que se confirme, modifique o revoque la declaratoria de ampliación del plazo de respuesta de 10 días hábiles adicionales para la atención de la solicitud de información con número **0637000003721**, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 1, 4, 8, 43, 44, fracción II, y 132, párrafo segundo de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 1, 5, 6, 65, fracción II y 135, párrafo segundo de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como a lo dispuesto en el lineamiento Vigésimo Octavo de los Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública, de acuerdo con la motivación y fundamentación que en seguida se presentan:

Primeramente, se tiene a bien señalar que la Comisión Nacional, como Sujeto Obligado tiene la obligación de otorgar acceso a los documentos que se encuentren en sus archivos o que esté obligada a documentar de acuerdo con sus facultades, competencias o funciones, en el formato en que el solicitante manifieste, de entre aquellos formatos existentes, conforme a las características físicas de la información o del lugar donde se encuentre y así lo permita, ello en términos de lo previsto en los artículos 129, primer párrafo de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 130, párrafo cuarto, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, los cuales se citan a continuación:

Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública

“Artículo 129. Los sujetos obligados deberán otorgar acceso a los Documentos que se encuentren en sus archivos o que estén obligados a documentar de acuerdo con sus facultades, competencias o funciones en el formato en que el solicitante manifieste, de entre aquellos formatos existentes, conforme a las características físicas de la información o del lugar donde se encuentre así lo permita (...).”





Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública

"Artículo 130.

(...)

Los sujetos obligados deberán otorgar acceso a los Documentos que se encuentren en sus archivos o que estén obligados a documentar de acuerdo con sus facultades, competencias o funciones en el formato en que el solicitante manifieste, de entre aquellos formatos existentes, conforme a las características físicas de la información o del lugar donde se encuentre así lo permita."

Lo anterior resulta relevante, ya que debe considerarse lo señalado en el **"ACUERDO por el que se establecen acciones extraordinarias para atender la emergencia sanitaria genera por el virus SARS-CoV2"**, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 31 de marzo de 2020, en su acuerdo modificatorio publicado en el Diario Oficial de la Federación el 21 de abril de 2020, en los que se establecen las estrategias a seguir para evitar la propagación del virus denominado COVID-19; así como a los Lineamientos Técnicos Específicos para la Reapertura de las Actividades Económicas, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de mayo de 2020, todos emitidos por la Secretaría de Salud; donde además se establece la categorización del centro de trabajo y la identificación del nivel de riesgo epidemiológico.

Adicional a lo anterior, se debe tener presente el artículo 28 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, los acuerdos emitidos por la Secretaría de Salud y el **"Acuerdo por el que se establecen los criterios aplicables para la administración de los recursos humanos en las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal para mitigar la propagación del coronavirus COVID-19"**, para reducir la transmisión del COVID-19, publicado en el Diario Oficial de la Federación con fecha 31 de julio de 2020, mediante el cual la Secretaría de la Función Pública estableció que durante el periodo comprendido entre el 3 de agosto y el 30 de septiembre de 2020, se podrá autorizar o facilitar a las personas servidoras públicas el trabajo en casa; días de trabajo alternados; horarios escalonados, así como el uso de las tecnologías de información y comunicación, entre el personal que integra las distintas unidades administrativas de las dependencias y entidades, procurando asegurar en todo tiempo las medidas sanitarias recomendadas por la Secretaría de Salud; en razón a ello, la **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)**, ha adoptado medidas durante la contingencia sanitaria, acorde a la política de sana distancia y de reducción de la movilidad, con énfasis en el trabajo a distancia, privilegiando en la atención a los usuarios de servicios financieros e instituciones financieras la utilización de medios remotos, publicando en el Diario Oficial de la Federación con fecha 11 de agosto de 2020, el **"ACUERDO por el que se hace del conocimiento del público en general la continuidad de los trámites y procedimientos ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, así como la atención de usuarios de forma presencial en las unidades de atención a usuarios y en las oficinas de atención al público y se mantiene suspensión de plazos y términos en los procedimientos que se indican ante la contingencia por el virus SARS-CoV2."**¹ a través del cual se determinó en el artículo SEXTO lo que a continuación se indica:

"ARTÍCULO SEXTO.- Para la atención de solicitudes de acceso a la información, de ejercicio de derechos ARCO, así como para dar cumplimiento a los requerimientos y resoluciones que emita el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INA) se precisa que se atenderán en tiempo y forma, siempre y cuando las gestiones y acciones de búsqueda, localización, recolección, concentración o cualquier otro procedimiento para la obtención de lo solicitado, no impliquen situaciones de riesgo para el personal de las unidades administrativas adscritas a esta Comisión Nacional, en términos de lo establecido por la Secretaría de Salud y considerando el personal que se reincorpora a las actividades esenciales de conformidad con lo establecido en el "Acuerdo por el que se establecen los criterios aplicables para la administración de los recursos humanos en las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal para mitigar la propagación del Coronavirus COVID-19", publicado por la Secretaría de la Función Pública en el Diario Oficial de la Federación el 31 de julio de 2020."



¹ Consultable en https://www.condusef.gob.mx/documentos/marco_legal/Acuerdo_continuidad_tramites_procedimientos.pdf





Asimismo, con fecha 30 de septiembre de 2020 se publicó en el Diario Oficial de la Federación **“ACUERDO por el que se reforma el diverso que establece los criterios aplicables para la administración de los recursos humanos en las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal para mitigar la propagación del coronavirus COVID-19”** a través del cual la Secretaría de la Función Pública determinó que a causa de la prolongación del periodo de contingencia sanitaria obliga a continuar con la operación de la Administración Pública Federal, en consonancia con la política de sana distancia y de reducción de la movilidad, con énfasis en el trabajo a distancia con la prevalencia en la utilización de tecnologías de la información y de las comunicaciones, y el máximo aprovechamiento de las capacidades productivas del capital humano y financiero del sector público, en aquellos casos en que esto sea posible sin alterar el debido cumplimiento de sus funciones, y aquellos casos en que esto no sea factible, acudir en días y/o horarios escalonados, en concordancia con las medidas sanitarias recomendadas por la Secretaría de Salud, acordando que durante el periodo comprendido entre el **1º de octubre de 2020 al 04 de enero de 2021**, para reducir la transmisión del COVID-19, los Titulares de la Oficialía Mayor de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y de las Unidades de Administración y Finanzas o equivalentes en la Administración Pública Federal, podrán autorizar o facilitar a las personas servidoras públicas el trabajo en casa; días de trabajo alternados; horarios escalonados, así como el uso de las tecnologías de información y comunicación, entre el personal que integra las distintas unidades administrativas de las dependencias y entidades, procurando asegurar en todo tiempo las medidas sanitarias recomendadas por la Secretaría de Salud.

En concordancia con lo anterior, con fecha 21 de diciembre de 2020, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el **“ACUERDO por el que se modifica el diverso que establece los criterios aplicables para la administración de los recursos humanos en las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal para mitigar la propagación del coronavirus COVID-19”** a través del cual la Secretaría de la Función Pública determinó establecer que en consonancia con las medidas recomendadas por la Secretaría de Salud, resulta necesario, en los casos que esto sea posible de acuerdo al sistema de semáforo por regiones, continuar con la operación de la Administración Pública Federal privilegiando el trabajo a distancia y en días y horarios alternados, sin contravenir aquellas medidas apremiantes adoptadas por las entidades federativas.

De igual manera, con fecha 08 de enero de 2021, la Secretaría de la Función Pública tuvo a bien publicar en el Diario Oficial el **“ACUERDO que modifica el Artículo Primero del Acuerdo por el que se reforma el diverso que establece los criterios aplicables para la administración de los recursos humanos en las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal para mitigar la propagación del coronavirus COVID-19.”** tomando en consideración que el mapa del semáforo epidemiológico del 6 de enero de 2021, emitido por la Secretaría de Salud refleja una situación de riesgo máximo en cinco entidades federativas, incluida la Ciudad de México, lo que incide a tomar medidas que coadyuven a reducir la probabilidad de incrementos en otras zonas del territorio nacional; debido a ello durante el periodo comprendido entre el **11 de enero al 30 de abril de 2021**, para reducir la transmisión del COVID-19, los Titulares de la Oficialía Mayor de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y de las Unidades de Administración y Finanzas o equivalentes en la Administración Pública Federal, podrán autorizar o facilitar a las personas servidoras públicas el trabajo en casa; días de trabajo alternados; horarios escalonados, así como el uso de las tecnologías de información y comunicación, entre el personal que integra las distintas unidades administrativas de las dependencias y entidades, procurando asegurar en todo tiempo las medidas sanitarias recomendadas por la Secretaría de Salud.

Bajo el mismo orden de ideas, es de indicarse que durante 2021, esta **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)**, siguiendo la adopción de medidas durante la contingencia sanitaria, acorde a la política de sana distancia y de reducción de la movilidad, con énfasis en el trabajo a distancia, privilegiando en la atención a los usuarios de servicios financieros e instituciones financieras la utilización de medios remotos y considerado necesario la adopción de diversas acciones para prevenir los efectos del COVID-19 con el fin de procurar la seguridad en la salud de los usuarios de servicios financieros, del personal de las Instituciones Financieras, de los servidores públicos y del público en general, emitió el **“ACUERDO por el que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros hace del conocimiento del público en general, que ante la contingencia por el virus SARS-CoV2 suspende los términos y plazos, así como la atención personal en las unidades administrativas centrales y las unidades de atención a usuarios A1, A2 y A3, con sede en la Ciudad de México y en la unidad de atención a usuarios A4, con sede en el Estado de México, por el periodo comprendido entre el 06 y el 08 de enero de 2021”** el día 06 de enero de 2021, mismo que entró en vigor en la misma fecha y fue publicado en el Diario Oficial de la Federación el 19 de enero de 2021, a través del cual se determinó en el artículo **SEXTO** lo que a continuación se indica:





“ARTÍCULO SEXTO.- Para la atención de solicitudes de acceso a la información, de ejercicio de derechos ARCO, así como para dar cumplimiento a los requerimientos y resoluciones que emita el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INA) se precisa que se atenderán en tiempo y forma, siempre y cuando las gestiones y acciones de búsqueda, localización, recolección, concentración o cualquier otro procedimiento para la obtención de lo solicitado, no impliquen situaciones de riesgo para el personal de las unidades administrativas adscritas a esta Comisión Nacional, en términos de lo establecido por la Secretaría de Salud.”

A su vez, el 08 de enero de 2021, la Jefatura de Gobierno de la Ciudad de México y el Secretario de Salud del Estado de México publicaron en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México y en la Gaceta del Gobierno de México, respectivamente, que el color del Semáforo Epidemiológico en la Ciudad de México permanece en **ROJO** hasta en tanto emita otra determinación, y que para el caso del Estado de México, se ordena la suspensión temporal de todas las actividades no esenciales hasta el 17 de enero de 2021; por lo que en congruencia con dichos acuerdos y que ante tal situación, y por la causa de fuerza mayor referida y de acuerdo con las solicitudes de las **Vicepresidencias de Planeación y Administración** y de Unidades de Atención a Usuarios, a fin de brindar certeza y seguridad jurídica a los usuarios de servicios financieros, a las Instituciones Financieras, así como al público en general, la CONDUSEF emitió el **11 de enero de 2021** con su entrada en vigor ese mismo día, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 27 de enero de 2021, el **“ACUERDO por el que se modifica el Acuerdo por el que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros hace del conocimiento del público en general, que ante la contingencia por el virus SARS-CoV2 suspende los términos y plazos, así como la atención personal en las unidades administrativas centrales y las unidades de atención a usuarios A1, A2 y A3, con sede en la Ciudad de México y en la unidad de atención a usuarios A4, con sede en el Estado de México, por el periodo comprendido entre el 06 y el 08 de enero de 2021, emitido el 06 de enero de 2021”**, mediante el cual la suspensión establecida en los artículos PRIMERO y CUARTO del **“Acuerdo por el que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros hace del conocimiento del público en general, que ante la contingencia por el virus SARS-CoV2 suspende los términos y plazos, así como la atención personal en las Unidades Administrativas Centrales y las Unidades de Atención a Usuarios A1, A2 y A3, con sede en la Ciudad de México y en la Unidad de Atención a Usuarios A4, con sede en el Estado de México, por el periodo comprendido entre el 06 y el 08 de enero de 2021”**, se amplía en las Unidades Administrativas Centrales y las Unidades de Atención a Usuarios A1, A2 y A3, con sede en la Ciudad de México hasta en tanto la autoridad competente emita una determinación que modifique el color del Semáforo Epidemiológico en la Ciudad de México, y en la Unidad de Atención a Usuarios A4, con sede en el Estado de México, hasta el 15 de enero de 2021.

Siguiendo esa misma línea, el 15 de enero de 2021, la Jefatura de Gobierno de la Ciudad de México publicó en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, el **“Trigésimo Noveno Aviso por el que se da a conocer el color del Semáforo Epidemiológico de la Ciudad de México, así como las medidas de protección a la salud que deberán observarse derivado de la emergencia sanitaria por Covid-19”**, por el cual se informa que se ha determinado que el color del Semáforo Epidemiológico en la Ciudad de México permanece en **ROJO** hasta en tanto emita otra determinación. En esa misma fecha, el Secretario de Salud del Estado de México publicó en la Gaceta del Gobierno del Estado Libre y Soberano de México, el **“Acuerdo que modifica el diverso por el que se fortalecen las medidas preventivas y de seguridad para la mitigación y control de los riesgos para la salud que implica la enfermedad por el virus (Covid-19), en el Estado de México, publicado el 18 de diciembre de 2020 en el Periódico Oficial Gaceta del Gobierno”**, por el cual se ordena la suspensión temporal de todas las actividades no esenciales hasta el 31 de enero de 2021, con la finalidad de mitigar la dispersión y transmisión del virus SARS-CoV2 en la comunidad, para disminuir la carga de enfermedad, sus complicaciones y la muerte por COVID-19 en la población residente en el territorio del Estado de México; ante tal situación y por la causa de fuerza mayor referida y de acuerdo con las solicitudes de las **Vicepresidencias de Planeación y Administración** y de Unidades de Atención a Usuarios, a fin de brindar certeza y seguridad jurídica a los usuarios de servicios financieros, a las Instituciones Financieras, así como al público en general, la CONDUSEF emitió el 18 de enero de 2021 con su entrada en vigor ese mismo día, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 27 de enero de 2021, el **“ACUERDO por el que se modifica el Acuerdo por el que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros hace del conocimiento del público en general, que ante la contingencia por el virus SARS-CoV2 suspende los términos y plazos, así como la atención personal en las unidades administrativas centrales y las unidades de atención a usuarios A1, A2 y A3, con sede en la Ciudad de México y en la unidad de atención a usuarios A4, con sede en el Estado de México, por el periodo comprendido entre el 06 y el 08 de enero de 2021”**, mediante el cual la suspensión establecida en los artículos PRIMERO y CUARTO del **“Acuerdo por el que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros hace del conocimiento del público en general, que ante la contingencia por el virus**





SARS-CoV2 suspende los términos y plazos, así como la atención personal en las Unidades Administrativas Centrales y las Unidades de Atención a Usuarios A1, A2 y A3, con sede en la Ciudad de México y en la Unidad de Atención a Usuarios A4, con sede en el Estado de México, por el periodo comprendido entre el 06 y el 08 de enero de 2021, se amplía en las Unidades Administrativas Centrales y las Unidades de Atención a Usuarios A1, A2 y A3, con sede en la Ciudad de México hasta en tanto la autoridad competente emita una determinación que modifique el color del Semáforo Epidemiológico en la Ciudad de México, y en la Unidad de Atención a Usuarios A4, con sede en el Estado de México, hasta el 29 de enero de 2021.

Teniendo en consideración lo anteriormente señalado es pertinente aclarar, que el artículo **SEXTO** del **"ACUERDO por el que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros hace del conocimiento del público en general, que ante la contingencia por el virus SARS-CoV2 suspende los términos y plazos, así como la atención personal en las unidades administrativas centrales y las unidades de atención a usuarios A1, A2 y A3, con sede en la Ciudad de México y en la unidad de atención a usuarios A4, con sede en el Estado de México, por el periodo comprendido entre el 06 y el 08 de enero de 2021"**, que a la letra indica:

ARTÍCULO SEXTO.- Para la atención de solicitudes de acceso a la información, de ejercicio de derechos ARCO, así como para dar cumplimiento a los requerimientos y resoluciones que emita el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) se precisa que se atenderán en tiempo y forma, siempre y cuando las gestiones y acciones de búsqueda, localización, recolección, concentración o cualquier otro procedimiento para la obtención de lo solicitado, no impliquen situaciones de riesgo para el personal de las unidades administrativas adscritas a esta Comisión Nacional, en términos de lo establecido por la Secretaría de Salud.

No fue modificado mediante los Acuerdos que fueron publicados el 27 de enero de 2021 en el Diario Oficial de la Federación, por lo que sigue vigente para su cumplimiento.

En ese mismo entendido, se precisa que el **"ACUERDO por el que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros hace del conocimiento del público en general la continuidad de los trámites y procedimientos, así como la atención de usuarios de forma presencial en las Unidades Administrativas Centrales y en las Unidades de Atención a Usuarios A1, A2 y A3, con sede en la Ciudad de México"**, expedido con fecha 12 de febrero de 2021, el cual entró en vigor el 15 de febrero de 2021 y fue publicado en el Diario Oficial de la Federación el 03 de marzo del presente año, solamente da continuidad al nuevo esquema en la atención prioritaria de los Usuarios de servicios financieros en las Unidades Administrativas Centrales y las Unidades de Atención a Usuarios A1, A2 y A3, con sede en la Ciudad de México, disminuyendo la concentración de personas, a fin de mitigar la dispersión y transmisión del virus SARS-COV2, siendo fundamental la reanudación del programa de generación de citas para la atención presencial; así como el uso de herramientas tecnológicas que permitan la atención por medios remotos como eje rector en la **protección y defensa de los derechos e intereses de los usuarios de los servicios financieros**, más no menciona lo relativo a la atención de solicitudes de acceso a la información, de ejercicio de derechos ARCO, así como para dar cumplimiento a los requerimientos y resoluciones que emita el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI).

Por otra parte, con fecha 29 de mayo de 2020, se publicó en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el **Sexto Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos para la Ejecución del Plan Gradual Hacia la Nueva Normalidad en la Ciudad de México y se crea el Comité de Monitoreo**, el cual, entre otros, establece que se dará a conocer el color del Semáforo Epidemiológico públicamente en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México **cada viernes, para su entrada en vigor el lunes inmediato posterior**. Por lo que en cumplimiento a dicho Acuerdo, cada viernes se ha publicado en dicho medio de comunicación oficial las determinaciones del Comité de Monitoreo, así como el color del Semáforo Epidemiológico de la Ciudad de México con el objeto de dar seguridad jurídica a las personas vecinas, transeúntes y habitantes de la ciudad.

Bajo ese entendido, se debe señalar que la solicitud de acceso a información pública **0637000003721** fue ingresada el día 23 de febrero de 2021 a través de la Plataforma Nacional de Transparencia (PNT), por lo que durante ese periodo de tiempo y hasta la fecha el color del Semáforo Epidemiológico en la Ciudad de México ha permanecido en **NARANJA** de acuerdo a lo siguiente:





- El 19 de febrero de 2021 se publicó en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el **CUADRAGÉSIMO SEXTO AVISO POR EL QUE SE DA A CONOCER EL COLOR DEL SEMÁFORO EPIDEMIOLÓGICO DE LA CIUDAD DE MÉXICO, ASÍ COMO LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN A LA SALUD QUE DEBERÁN OBSERVARSE DERIVADO DE LA EMERGENCIA SANITARIA POR COVID-19**, el cual hace del conocimiento del público que el Comité de Monitoreo de la Ciudad de México, con base en los indicadores epidemiológicos de las autoridades sanitarias de los ámbitos federal y local, principalmente por los índices de ocupación hospitalaria y los casos sospechosos o confirmados de COVID-19 en la Ciudad de México, ha determinado que el color del Semáforo Epidemiológico en la Ciudad de México permanece en **NARANJA**.
- El 26 de febrero de 2021 se publicó en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el **CUADRAGÉSIMO SÉPTIMO AVISO POR EL QUE SE DA A CONOCER EL COLOR DEL SEMÁFORO EPIDEMIOLÓGICO DE LA CIUDAD DE MÉXICO, ASÍ COMO LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN A LA SALUD QUE DEBERÁN OBSERVARSE DERIVADO DE LA EMERGENCIA SANITARIA POR COVID-19**, el cual indica que el Comité de Monitoreo de la Ciudad de México, con base en los indicadores epidemiológicos de las autoridades sanitarias de los ámbitos federal y local, principalmente por los índices de ocupación hospitalaria y los casos sospechosos o confirmados de COVID-19 en la Ciudad de México, ha determinado que el color del Semáforo Epidemiológico en la Ciudad de México permanece en **NARANJA**.
- El 05 de marzo de 2021 se publicó en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el **CUADRAGÉSIMO OCTAVO AVISO POR EL QUE SE DA A CONOCER EL COLOR DEL SEMÁFORO EPIDEMIOLÓGICO DE LA CIUDAD DE MÉXICO, ASÍ COMO LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN A LA SALUD QUE DEBERÁN OBSERVARSE DERIVADO DE LA EMERGENCIA SANITARIA POR COVID-19** a través del cual se señala que el Comité de Monitoreo de la Ciudad de México, con base en los indicadores epidemiológicos de las autoridades sanitarias de los ámbitos federal y local, principalmente por los índices de ocupación hospitalaria y los casos sospechosos o confirmados de COVID-19 en la Ciudad de México, ha determinado que el color del Semáforo Epidemiológico en la Ciudad de México permanece en **NARANJA**.
- El 12 de marzo de 2021 se publicó en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el **CUADRAGÉSIMO NOVENO AVISO POR EL QUE SE DA A CONOCER EL COLOR DEL SEMÁFORO EPIDEMIOLÓGICO DE LA CIUDAD DE MÉXICO, ASÍ COMO LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN A LA SALUD QUE DEBERÁN OBSERVARSE DERIVADO DE LA EMERGENCIA SANITARIA POR COVID-19**, el cual informa que el Comité de Monitoreo de la Ciudad de México, con base en los indicadores epidemiológicos de las autoridades sanitarias de los ámbitos federal y local, principalmente por los índices de ocupación hospitalaria y los casos sospechosos o confirmados de COVID-19 en la Ciudad de México, ha determinado que el color del Semáforo Epidemiológico en la Ciudad de México permanece en **NARANJA**.

No se omite indicar que el **“ACUERDO por el que se establece una estrategia para la reapertura de las actividades sociales, educativas y económicas, así como un sistema de semáforo por regiones para evaluar semanalmente el riesgo epidemiológico relacionado con la reapertura de actividades en cada entidad federativa, así como se establecen acciones extraordinarias”** por parte de la Secretaría de Salud, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de mayo de 2020, en su Anexo **“SEMÁFORO POR REGIONES”** establece lo siguiente para el caso del semáforo **NARANJA**:

Región	Actividad	Descripción de las actividades
Naranja	Escuelas	Suspendidas
	Espacio público	Aforo reducido en las actividades del espacio público en lugares abiertos. En lugares cerrados suspendidas
	Actividades económicas Generales	Actividades laborales consideradas esenciales y las actividades no esenciales con una operación reducida





Lo cual debe ser tomado en consideración, ya que para dar acceso a la información solicitada en con número de folio **0637000003721**, es necesario el traslado del personal en transporte público a las oficinas de la CONDUSEF, toda vez que los archivos físicos y electrónicos con los que se cuenta, se ubican en las oficinas centrales de esta Comisión Nacional sita en Avenida de los Insurgentes Sur 762, Colonia del Valle, Alcaldía Benito Juárez, Código Postal 03100, en la Ciudad de México, implicando una situación de riesgo debido al semáforo en el que se encuentra la Ciudad de México, en relación a la actual contingencia sanitaria que se vive.

Del mismo modo, la Titular de la **Dirección de Administración de Personal** expuso ante los Integrantes del Comité de Transparencia que tiene a su cargo el área de Recursos Humanos, conforme a las atribuciones conferidas en el artículo 42, del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros vigente, la cual actualmente solo cuenta con 02 servidores públicos, para realizar la búsqueda y elaboración de las versiones públicas de la información solicitada, mismos que se enuncian a continuación:

1. Titular del Departamento de Servicio Médico, Seguros e ISSSTE.
2. Servidor público con rango de personal Especialista Técnico "B".

Motivo por el cual se demuestra que no se cuenta con el capital humano para la búsqueda, revisión de la información solicitada, así como la elaboración de las versiones públicas de la misma, toda vez que para dar atención a la solicitud de mérito, las documentales contenidas en los expedientes de personal de los **CC. YANIRA DOMINGUEZ HERRERA** mismo que se integra por **564** fojas, así como de **MICHELE IVAN GONZALEZ MENDIOLA** se integra de **151** fojas, las cuales deben ser revisadas exhaustivamente y minuciosamente para descartar que las mismas contengan datos y/o información que se considere deba de ser clasificada como confidencial o reservada, por lo que, se encuentra materialmente impedida para entregar toda la información en el plazo máximo de veinte días hábiles que prevé el primer párrafo de los artículos 132 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 135 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, ya que el plazo resulta ser insuficiente para dar atención en tiempo y forma a lo requerido por el peticionario, debiendo considerarse que uno de los principios fundamentales del acceso a la información, es el de Certeza, el cual se define en el artículo 8 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública en los siguientes términos:

"Artículo 8. Los Organismos garantes del derecho de acceso a la información deberán regir su funcionamiento de acuerdo a los siguientes principios:

1. Certeza: Principio que otorga seguridad y certidumbre jurídica a los particulares, en virtud de que permite conocer si las acciones de los Organismos garantes son apegadas a derecho y garantiza que los procedimientos sean completamente verificables, fidedignos y confiables;"

En tal entendido, se exige a los sujetos obligados otorgar certeza de la información que entrega a los solicitantes, por ende, en las actuales circunstancias no resulta posible cubrir los extremos requeridos en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, que en forma concatenada indican que la información debe encontrarse completa, verificable, veraz:

"Artículo 11. Toda la información en posesión de los sujetos obligados será pública, completa, oportuna y accesible, sujeta a un claro régimen de excepciones que deberán estar definidas y ser además legítimas y estrictamente necesarias en una sociedad democrática."

"Artículo 13. En la generación, publicación y entrega de información se deberá garantizar que ésta sea accesible, confiable, verificable, veraz, oportuna y atenderá las necesidades del derecho de acceso a la información de toda persona."

De igual manera, no se omite señalar que la **Dirección de Administración de Personal**, independientemente de la obligación que tienen para dar atención a las solicitudes de información pública, tienen otras actividades sustantivas que le atribuye el Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros vigente, las cuales se describen a continuación:

"Artículo 42.- Corresponde a la Dirección de Administración de Personal el ejercicio de las siguientes atribuciones:





- I. *Negociar y proponer, previa validación de la Dirección General de Servicios Legales, las condiciones laborales de la Comisión Nacional;*
- II. *Establecer las guías en materia de administración y desarrollo de personal;*
- III. *Determinar y establecer guías para los procesos de reclutamiento, selección, contratación y evaluación, así como para la readscripción del personal de la Comisión Nacional, su registro y control, y coordinar la ejecución, control y evaluación de dichos procesos;*
- IV. *Establecer los mecanismos de evaluación para el personal de nuevo ingreso o de las personas servidoras públicas que participen en los concursos escalafonarios de acuerdo al reglamento correspondiente;*
- V. *Coordinar la elaboración del anteproyecto de presupuesto anual y mensual del Capítulo de Servicios Personales, así como autorizar y supervisar el ejercicio del mismo;*
- VI. *Vigilar el cumplimiento de las Condiciones Generales de Trabajo y, en general, de la normativa que rija las relaciones de trabajo de la Comisión Nacional;*
- VII. *Establecer el sistema para el control de las plazas autorizadas, conforme al Catálogo de Puestos de la Comisión Nacional, así como coordinar su ejecución y evaluación;*
- VIII. *Tramitar los nombramientos y remociones del personal de base y de confianza de la Comisión Nacional y, en su caso, notificar cambios de adscripción;*
- IX. *Formalizar los nombramientos de personal de estructura y eventuales, así como los contratos por servicios profesionales asimilados a salarios, a solicitud de las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional;*
- X. *Imponer y/o notificar, previa opinión de la Dirección General de Servicios Legales, las sanciones a los empleados de la Comisión Nacional, en caso de que contravengan las disposiciones aplicables;*
- XI. *Establecer el sistema escalafonario, así como coordinar su ejecución, control y evaluación;*
- XII. *Aplicar el tabulador aprobado de sueldos y salarios de la Comisión Nacional;*
- XIII. *Implantar y aplicar las acciones administrativas a fin de dar cumplimiento a las disposiciones fiscales relativas al pago de los sueldos, salarios y prestaciones del personal de la Comisión Nacional;*
- XIV. *Apoyar a la Dirección General de Servicios Legales en los procesos laborales en que sea parte la Comisión Nacional o pueda resultar afectada;*
- XV. *Representar a la Comisión Nacional ante las autoridades laborales y la organización sindical, así como promover las acciones tendientes a mejorar los beneficios y prestaciones del personal;*
- XVI. *Informar al personal sobre las prestaciones, servicios e incentivos a que se pueden hacer acreedores y, en su caso, proporcionarlos, así como aplicar los sistemas de estímulos y recompensas establecidos por la ley en la materia;*
- XVII. *Supervisar el cumplimiento de las disposiciones aplicables en materia de seguridad social, a favor de los trabajadores de la Comisión Nacional, así como de las cuotas obrero patronales;*
- XVIII. *Controlar y mantener actualizado el registro de las estructuras salariales de la Comisión Nacional, y vigilar que sus Unidades Administrativas se ajusten a las mismas;*
- XIX. *Emitir y establecer los programas de capacitación y desarrollo del personal;*
- XX. *Celebrar convenios y acuerdos, previa opinión de la Dirección General de Servicios Legales, con Instituciones de Educación Superior para la prestación del servicio social y prácticas profesionales;*
- XXI. *Planear y administrar el servicio social y prácticas profesionales, de la Comisión Nacional previa detección de necesidades de las Unidades Administrativas, conforme a los requerimientos anuales que se presenten debidamente fundados y motivados;*
- XXII. *Planear, controlar y administrar el presupuesto para la prestación del servicio social y prácticas profesionales;*
- XXIII. *Celebrar convenios y acuerdos, previa opinión de la Dirección General de Servicios Legales, con instituciones, organismos, empresas y entidades culturales para la ejecución de programas orientados al bienestar social y cultural de los trabajadores de la Comisión Nacional y sus familiares derechohabientes;*
- XXIV. *Coordinar la elaboración, establecimiento, ejecución, control y evaluación de los programas de inducción a la Comisión Nacional del personal de nuevo ingreso;*
- XXV. *Detectar, en coordinación con las distintas Unidades Administrativas de la Comisión Nacional, las necesidades de capacitación e implementar y ejecutar el programa de trabajo;*





- XXVI. Representar a la Comisión Nacional ante las Instituciones competentes en materia de igualdad de género y no discriminación, de los tres órdenes de gobierno, así como con las instituciones de los sectores social y privado e instituciones internacionales;
- XXVII. Fungir como órgano de consulta y asesoría de la Comisión Nacional en materia de perspectiva de género;
- XXVIII. Promover las condiciones de igualdad entre hombres y mujeres de la Comisión Nacional, sin distinción alguna;
- XXIX. Adoptar las medidas adecuadas para eliminar cualquier acto discriminatorio entre el personal de la Comisión Nacional;
- XXX. Promover y adoptar medidas para garantizar el principio de paridad de género entre el personal de la Comisión Nacional;
- XXXI. Capacitar al personal de la Comisión Nacional, en materia de igualdad, equidad, perspectiva, paridad e inclusión de género;
- XXXII. Capacitar al personal de la Comisión Nacional, en materia de prevención y eliminación de todo tipo de discriminación;
- XXXIII. Vigilar el cumplimiento de las disposiciones en las materias de igualdad, equidad, perspectiva, paridad e inclusión de género, así como de prevención y eliminación de todo tipo de discriminación;
- XXXIV. Aplicar al personal de la Comisión Nacional la encuesta de Clima y Cultura Organizacional desarrollada por la autoridad correspondiente;
- XXXV. Desarrollar los programas de mejora en beneficio de los Servidores Públicos de la Comisión Nacional;
- XXXVI. Controlar y mantener actualizado el registro de las estructuras orgánicas y ocupacionales de la Comisión Nacional, ante las autoridades competentes, y vigilar que sus Unidades Administrativas se ajusten a las mismas;
- XXXVII. Coordinar con las Unidades Administrativas de la Comisión, la participación de los candidatos del Programa Jóvenes Construyendo el Futuro, y determinar la elaboración de los planes de capacitación y evaluaciones mensuales para tal efecto;
- XXXVIII. Participar con la Dirección General de Servicios Legales en la actualización del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional, y
- XXXIX. Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas, así como aquellas funciones que les encomiende el superior jerárquico por escrito."

En tal virtud, por los motivos y circunstancias expuestos, debidamente fundados y motivados, la Titular de la **Dirección de Administración de Personal** solicitó a los Integrantes del Comité de Transparencia de la CONDUSEF con fundamento en los artículos 1, 4, 8, 43, 44, fracción II, 132, párrafo segundo, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 1, 5, 6, 65, fracción II, 135, párrafo segundo, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como a lo dispuesto en el lineamiento Vigésimo Octavo de los Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública, se confirmara la declaratoria de ampliación del plazo de 10 días hábiles de respuesta para la atención de la solicitud de información con número **0637000003721**.

Por consiguiente, los Integrantes del Comité de Transparencia analizaron la motivación y el fundamento contenido en el memorándum DAP/168/2021 de fecha 16 de marzo de 2021, así como las manifestaciones vertidas por la Titular de la **Dirección de Administración de Personal**, advirtiendo que se cumplen los elementos para sustentar la ampliación de plazo de respuesta, por lo que resolvieron por unanimidad de votos **CONFIRMAR** por 10 días hábiles la ampliación del plazo de la respuesta a la solicitud de información **0637000003721**, de conformidad con los artículos 44, fracción II, 132 párrafo segundo de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 65, fracción II y 135 párrafo segundo de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como lo dispuesto en el lineamiento Vigésimo Octavo de los Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública.

Por lo expuesto, los Integrantes del Comité de Transparencia de la CONDUSEF dictan el siguiente acuerdo:

CT/CONDUSEF/7ª/SESIÓNEXTRAORDINARIA/01/ACUERDO/2021: El Comité de Transparencia de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 44, fracción II, 132, segundo párrafo de la Ley General de Transparencia





y Acceso a la Información Pública; 65, fracción II, 135, segundo párrafo de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como del lineamiento Vigésimo Octavo de los Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública **CONFIRMA** la ampliación del plazo de 10 días hábiles adicionales para dar respuesta a la solicitud de información con número de folio **0637000003721**, solicitada por la Dirección de Administración de Personal, Unidad Administrativa adscrita a la Vicepresidencia de Planeación y Administración de esta Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, mediante memorándum DAP/168/2021, la cual se le hará del conocimiento al solicitante, a través de la Plataforma Nacional de Transparencia del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales; en consecuencia se instruye a la Unidad de Transparencia para que se publique la presente resolución y que la Dirección de Administración de Personal, se tenga por notificada del presente acuerdo para que realice las gestiones correspondientes a fin de que elaboré de forma inmediata la respectiva respuesta al peticionario de la información.

Por otra parte, la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia, dio lectura al **SEGUNDO** asunto a tratar, mismo que a continuación se enuncia:

- Revisión de los argumentos lógicos - jurídicos presentados por la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios** por conducto de la Dirección General de Atención a Usuarios "B", a fin de que se confirme, modifique o revoque la declaración de inexistencia de datos personales, respecto a lo solicitado en el folio **0637000003821**.

Consecuentemente, la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia, informó que se recibió en la Unidad de Transparencia a través del Sistema de Solicitudes de Información del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales la solicitud de acceso a datos personales con número de folio **0637000003821**, que a la letra indica lo siguiente:

Modalidad preferente de entrega de información

"Entrega por Internet en la PNT" (sic)

Descripción clara de la solicitud de datos personales

"Solicito copia del Contrato de Adhesión Num. 0310-138-006782/18-05150-0917 Suscrito con HSBC México S.A Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero HSBC" (sic)

Otros datos para facilitar su localización

"El contrato de apertura de crédito simple con garantía hipotecaria se celebró el 29 de junio de 2018." (sic)

Archivo

"0637000003821.pdf" (sic)

Por consiguiente, la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia, cedió la palabra a la Lic. Bertha Angélica García Cano, Directora General de Atención a Usuarios "B", quien en uso de la voz señaló que mediante memorándum número VUAU/DGAUB/278/2021 de fecha 24 de marzo de 2021, la Dirección General de Atención a Usuarios "B", de conformidad con la designación que tiene como enlace en materia de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales en la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios, a través del memorándum VUAU/025/2020 de fecha 23 de enero de 2020; en atención a lo solicitado respecto a **"El contrato de apertura de crédito simple con garantía hipotecaria se celebró el 29 de junio de 2018." (sic)**, a nombre de la peticionaria de la solicitud de acceso a datos personales con número de folio **0637000003821**, solicitó a todas las **Unidades de Atención a Usuarios** adscritas a la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios**, realizaran una búsqueda exhaustiva, minuciosa y razonable en los archivos físicos y electrónicos vigentes con los que cuentan (entendiéndose por vigentes todos los documentos que obran en las Unidades tanto en trámite como de concentración).





Resulta importante informar que para dar atención a lo requerido en el folio **0637000003821**, se solicitó a cada una de las **Unidades de Atención a Usuarios** de la CONDUSEF, incluyendo al **Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos (CCAMER)** se informará lo siguiente:

- a) Si se encuentra dentro de sus archivos electrónicos, físicos y vigentes (entendiéndose por vigentes documentos en trámite y de concentración), contrato de apertura de crédito simple con garantía hipotecaria a nombre de la peticionaria de la solicitud de acceso a datos personales con número de folio **0637000003821**.
- b) Si la información que solicita no se localizó, cual es el motivo de la no localización, informando el resultado de la búsqueda exhaustiva, minuciosa y razonable realizada en los archivos físicos y electrónicos con los que cuenta, señalando las circunstancias de tiempo, modo y lugar que generaron la inexistencia en cuestión.

Lo anterior, de acuerdo a las facultades conferidas en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y a las atribuciones señaladas en los artículos 1, 3, fracción III, 4, fracción III, 14, fracción XV y 39, fracciones I y III del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros vigente, corresponde a las Unidades de Atención a Usuarios, entre otras atribuciones, la atención de las consultas, aclaraciones, reclamaciones, quejas y controversias de los Usuarios relacionadas con los servicios que prestan y los productos que ofrecen las Instituciones Financieras.

En virtud de lo anterior, las **Unidades de Atención a Usuarios** de la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios** adscritas a la **CONDUSEF** en la República Mexicana, informaron que de la búsqueda exhaustiva, minuciosa y razonable realizada en los archivos físicos y electrónicos con los que cuentan, así como en la base de datos interna de la referida Vicepresidencia, agotando por completo las posibilidades de búsqueda, no localizaron información respecto a **"El contrato de apertura de crédito simple con garantía hipotecaria se celebró el 29 de junio de 2018."** (sic) a nombre de la peticionaria de la solicitud de acceso a datos personales con número de folio **0637000003821**, aclarando con ello que no existió limitación alguna respecto al periodo de búsqueda, en razón de que la misma se realizó en la totalidad de los archivos con los que se cuenta, reafirmando con ello, que la búsqueda exhaustiva del documento solicitado, se realizó en todas y cada una de las Unidades Administrativas Competentes de contar con la información solicitada, incluyendo con ello a la Dirección General de Atención a Usuarios "B", a la Dirección General de Atención a Usuarios "A", así como en el Sistema de Información Operativa y el Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos, utilizando un criterio amplio de búsqueda sin restricción alguna de registros ni temporalidad.

Adicionalmente, la Dirección General de Atención a Usuarios "B" informó que dentro del Sistema de Información Operativa (SIO), se advirtió que la peticionaria de la solicitud de acceso a datos personales con número de folio **0637000003821**, realizó consulta de su reporte de crédito especial en las Oficinas de Atención a Usuarios en Chihuahua, lo cual no está relacionado con **"El contrato de apertura de crédito simple con garantía hipotecaria se celebró el 29 de junio de 2018."** (sic), en ese sentido no existe reclamación o proceso alguno que pueda contener el contrato de apertura de crédito referido, dicho documento al ser un contrato entre particulares, se considera puede estar en posesión de la Institución Financiera con quien lo celebró, en ese sentido, la peticionaria de la solicitud de acceso a datos personales con número de folio **0637000003821**, podría ejercer sus derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición) ante la Institución Financiera, ya que es su derecho a acceder a sus datos personales que obren en poder de la misma, así como conocer el Aviso de Privacidad al que está sujeto el tratamiento de sus datos personales, en el cual se establecen los medios para ejercer los derechos ARCO, de acuerdo con los artículos 1, 3, fracciones I, XIV, XVII, 16, fracción IV, 22, 23, 28, 29, 30, 32, 33 y 35 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y 87, 89, 90, 91, 92, 93, 95, 98, 101 y 102 del Reglamento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Derivado de lo anterior, mediante memorándum VUAU/DGAUB/200/2021 de fecha 18 de marzo de 2021, la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios** por conducto de la Dirección General de Atención a Usuarios "B" solicitó al Comité de Transparencia de la CONDUSEF, confirmara, modificara o revocara la declaración de inexistencia de datos personales, respecto a lo solicitado en el folio **0637000003821**, ello con fundamento en los artículos 53 párrafo segundo y 84 fracción III de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y 101 de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público, que al efecto disponen lo siguiente:





“Artículo 53.

(...)

En caso de que el responsable declare inexistencia de los datos personales en sus archivos, registro, sistemas o expediente, dicha declaración deberá constar en una resolución del Comité de Transparencia que confirme la inexistencia de los datos personales.”

“Artículo 84. Para los efectos de la presente Ley y sin perjuicio de otras atribuciones que le sean conferidas en la normatividad que le resulte aplicable, el Comité de Transparencia tendrá las siguientes funciones:

(...)

III. Confirmar, modificar o revocar las determinaciones en las que se declare la inexistencia de los datos personales, o se niegue por cualquier causa el ejercicio de alguno de los derechos ARCO;”

“Inexistencia de los datos personales

Artículo 101. La resolución del Comité de Transparencia a que se refiere el artículo 53, segundo párrafo de la Ley General, deberá contar con los elementos mínimos que permitan al titular tener la certeza de que se utilizó un criterio de búsqueda exhaustivo; así como señalar las circunstancias de tiempo, modo y lugar que generaron la inexistencia en cuestión y la unidad administrativa competente de contar con los mismos.”

Lo anterior, ya que de la búsqueda realizada por cada una de las Unidades de Atención a Usuarios se desprende que no se localizó ningún documento y/o información que pudiera contener lo solicitado, por lo que, se trata de información **INEXISTENTE**, resultando aplicable el Criterio 14/17, emitido por el Pleno del INAI que a la letra señala:

“Inexistencia. La inexistencia es una cuestión de hecho que se atribuye a la información solicitada e implica que esta no se encuentra en los archivos del sujeto obligado, no obstante que cuenta con facultades para poseerla.”

Por lo antes expuesto, la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios** por conducto de la Dirección General de Atención a Usuarios “B” solicitó al Comité de Transparencia de la CONDUSEF, confirmar la declaración de inexistencia de datos personales, respecto a lo solicitado en el folio **0637000003821**.

Derivado de lo anterior y en atención a lo solicitado por la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios** por conducto de la Dirección General de Atención a Usuarios “B”, los Integrantes del Comité de Transparencia de la CONDUSEF, señalaron que de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 53 párrafo segundo y 84 fracción III de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y conforme al artículo 101 de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público, a fin de brindarle certeza al peticionario de que se agotaron las gestiones necesarias para la ubicación de la información de su interés, atendiendo en todo momento lo establecido en el Criterio **04/19** emitido por el Pleno del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Datos Personales (INAI), mismo que al efecto establece lo siguiente:

“Propósito de la declaración formal de inexistencia. El propósito de que los Comités de Transparencia emitan una declaración que confirme la inexistencia de la información solicitada, es garantizar al solicitante que se realizaron las gestiones necesarias para la ubicación de la información de su interés; por lo cual, el acta en el que se haga constar esa declaración formal de inexistencia, debe contener los elementos suficientes para generar en los solicitantes la certeza del carácter exhaustivo de la búsqueda de lo solicitado. “

Solicitaron a la Dirección de Gestión y Control Documental de la Vicepresidencia de Planeación y Administración, realizara una búsqueda exhaustiva y minuciosa, en los archivos físicos y electrónicos con los que cuenta sin restricción alguna de tipo de registro o de periodo, con el objetivo de garantizar al solicitante que se ejecutaron las gestiones necesarias para la ubicación de la información de su interés, por lo que en la próxima sesión extraordinaria del Comité de Transparencia informe de manera detallada la búsqueda realizada.

En consecuencia, los Integrantes del Comité de Transparencia de la CONDUSEF, determinaron que si bien, el fundamento y la argumentación contenida en los argumentos lógicos – jurídicos remitidos por la **Vicepresidencia de**





Unidades de Atención a Usuarios mediante memorándum número VUAU/DGAUB/200/2021, de fecha 18 de marzo de 2021, las respuestas proporcionadas por cada una de las Unidades de Atención a Usuarios y el Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos, así como las manifestaciones vertidas por el área solicitante, que en su conjunto integran los elementos mínimos que permiten conocer que se utilizó un criterio de búsqueda en la que se incluye las circunstancias de tiempo, modo y lugar que generaron la inexistencia en cuestión, señalando la atribución para dar atención a lo solicitado por la peticionaria de la solicitud de acceso a datos personales con número de folio **0637000003821**, sin embargo, no se le brinda certeza jurídica al peticionario de que se agotaron las gestiones necesarias para la ubicación de la información de su interés, por lo que resolvieron por unanimidad de votos, **MODIFICAR** la declaración de inexistencia de datos personales, respecto a lo solicitado en el folio **0637000003821**, hasta en tanto la Dirección de Gestión y Control Documental de la Vicepresidencia de Planeación y Administración, realice la búsqueda exhaustiva y minuciosa, e informe de manera detallada a este Comité de Transparencia el resultado de la misma.

En virtud de lo anteriormente expuesto, los Integrantes del Comité de Transparencia de la CONDUSEF emiten el siguiente acuerdo:

CT/CONDUSEF/7ª/SESIONEXTRAORDINARIA/02/ACUERDO/2021: El Comité de Transparencia de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros de conformidad con lo dispuesto en los artículos 53 párrafo segundo y 84 fracción III de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y conforme al artículo 101 de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público, **MODIFICA** la declaración de inexistencia de datos personales, respecto a lo solicitado en el folio **0637000003821**, solicitada por la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios por conducto de la Dirección General de Atención a Usuarios "B", mediante memorándum número VUAU/DGAUB/200/2021, de fecha 18 de marzo de 2021, hasta en tanto la Dirección de Gestión y Control Documental de la Vicepresidencia de Planeación y Administración, realice la búsqueda exhaustiva y minuciosa, e informe de manera detallada el resultado de la misma, con el fin de brindarle certeza al peticionario de que se agotaron las gestiones necesarias para la ubicación de la información de su interés. En consecuencia, se instruye a la Unidad de Transparencia para que se publique la presente resolución y que la Dirección de Gestión y Control Documental, se tenga por notificada del presente acuerdo para que realice las gestiones correspondientes a fin de que realice de forma inmediata la búsqueda solicitada.

Por otra parte, la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia, dio lectura al **TERCER ASUNTO** a tratar, mismo que a continuación se cita:

- Revisión de los argumentos lógicos - jurídicos presentados por la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios**, a través de la Dirección General de Atención a Usuarios "B", a fin de que se confirme, modifique o revoque la Clasificación de la Información como Clasificada y la autorización de la Versión Pública propuesta, respecto a lo solicitado en el folio con número **0637000004321**.

Por consiguiente, la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia informó que se recibió en la Unidad de Transparencia a través del Sistema de Solicitudes de Información del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales la solicitud de información con número de folio **0637000004321**, que a la letra indica lo siguiente:

Modalidad preferente de entrega de información

"Entrega por Internet en la PNT". (sic)

Descripción clara de la solicitud de información

"a).- Pido saber en los casos de las reclamaciones que presentan los usuarios en contra de las Instituciones financieras, donde los Ciudadanos no cuentan con documentación derivado de extravíos y peloteos de las Unidades Especializadas, para reposición de contratos, es dable requerir o desechar las reclamaciones de los usuarios, a manera de ejemplo se expone el asunto de (...), esta bien hecho el requerir, cuando lo mas correcto es pedir el Informe a la Institución Financiera, se adjunta acuerdo de prevención.





b) Pido el nombre del Servidor Público que recibió la correspondencia de Servicio Postal de las reclamaciones que presento el usuario (...) y (...).

c) Pido se me proporcionen los números de expedientes que se originaron de reclamaciones presentadas en el año 2017, que causaron estado y que no cuentan con la resolución final (Dictamen Técnico) y que se hayan dejado a salvo los derechos a salvo de los Usuarios, lo anterior de las oficinas de la CONDUSEF de León Guanajuato.

d) Pido se me proporcione los números de expedientes que derivaron de Procedimientos de Responsabilidad Administrativa, por faltas graves y no graves cometidos por Servidores Públicos de la CONDUSEF Oficina ubicada en León Guanajuato en el año 2017.

e) Pido nombre, correo electrónico y teléfono del Titular del Órgano de Control de la CONDUSEF.

f) En relación a los incisos a) y b) es mi deseo formular queja en contra de los actos continuos graves cometidos por los Responsables.

g) Pido saber, por que razón, no se me a enviado a mi correo electrónico (...), los informes de las instituciones financieras, derivadas de las reclamaciones presentadas por mi representado (...), así como, los archivos adjuntos del informe presentado por la institución financiera Banco Azteca, derivado de la reclamación presentada por otro representado (...).

h) Quiero saber las razones en la CONDUSEF LEON, NO PROTEGEN A LOS USUARIOS.

i) Por que la CONDUSEF, de León trabaja tan mal, pido los nombres de los estudiantes que realizan sus practicas profesionales y servicio social en la CONDUSEF de Leon.

Por lo expuesto y fundado pido lo siguiente

Primero.- Las presentes solicitudes son derivadas de actos y arbitrariedades que realizan personal de las sucursales referidas, por ordenes de los grupos facticos antes precisados.

Segundo.- Se emita una respuesta de acceso a la información publica de manera fundada y motivada conforme a la Ley de la materia.

Tercero.- Se corre traslado de la presente al Sistema Nacional Anticorrupción.

Cuarto.- Se corre traslado al Presidente de la Republica Andrés López Obrador.

Quinto.- Corte Interamericana de los Derechos Humanos.

Sexto.- Corte Internacional de los Derechos Humanos.

Séptimo.- Fiscalía General de la Republica.

Octavo.- Se adjuntan acuerdos innecesarios de prevención y sean analizados." (sic)

En razón de ello, la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia informó que mediante memorándum VUAU/DGAUB/207/2021 de fecha 04 de marzo de 2021, la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios** por conducto de la **Dirección General de Atención a Usuarios "B"**, Unidad Administrativa de esta **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)**, declaró ser **PARCIALMENTE COMPETENTE**, para brindar la atención procedente a la solicitud de información que nos ocupa, respecto a lo que a continuación se menciona:





"a).- Pido saber en los casos de las reclamaciones que presentan los usuarios en contra de las Instituciones financieras, donde los Ciudadanos no cuentan con documentación derivado de extravíos y peloteos de las Unidades Especializadas, para reposición de contratos, es dable requerir o desechar las reclamaciones de los usuarios, a manera de ejemplo se expone el asunto de (...), esta bien hecho el requerir, cuando lo mas correcto es pedir el Informe a la Institución Financiera, se adjunta acuerdo de prevención.

b) Pido el nombre del Servidor Publico que recibió la correspondencia de Servicio Postal de las reclamaciones que presento el usuario (...) y (...).

c) Pido se me proporcionen los números de expedientes que se originaron de reclamaciones presentadas en el año 2017, que causaron estado y que no cuentan con la resolución final (Dictamen Técnico) y que se hayan dejado a salvo los derechos a salvo de los Usuarios, lo anterior de las oficinas de la CONDUSEF de León Guanajuato.

(...)

g) Pido saber, por que razón, no se me a enviado a mi correo electrónico (...), los informes de las instituciones financieras, derivadas de las reclamaciones presentadas por mi representado (...), así como, los archivos adjuntos del informe presentado por la institución financiera Banco Azteca, derivado de la reclamación presentada por otro representado (...).

h) Quiero saber las razones en la CONDUSEF LEON, NO PROTEGEN A LOS USUARIOS.

i) Por que la CONDUSEF, de León trabaja tan mal, (...)" (sic).

En consecuencia, la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia cedió la palabra a la Lic. Bertha Angélica García Cano, Titular de la Dirección General de Atención a Usuarios "B" y Enlace en materia de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Datos Personales de la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios**, quien en uso de la voz señaló que para estar en posibilidad de atender lo solicitado en el inciso **"c) Pido se me proporcionen los números de expedientes que se originaron de reclamaciones presentadas en el año 2017, que causaron estado y que no cuentan con la resolución final (Dictamen Técnico) y que se hayan dejado a salvo los derechos a salvo de los Usuarios, lo anterior de las oficinas de la CONDUSEF de León Guanajuato."** (sic), la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios solicitó el apoyo de la Vicepresidencia Técnica de esta Comisión Nacional, mediante comunicación electrónica, a través del memorándum VUAU/DGAUB/214/2021 de fecha 04 de marzo de 2021, con la finalidad de obtener la información requerida.

En tal virtud la Vicepresidencia Técnica, realizó una búsqueda exhaustiva, detallada y minuciosa en los archivos con los que cuenta, por lo que a través de correo electrónico institucional de fecha 08 de marzo de 2021, proporcionó la información localizada respecto de las reclamaciones registradas en **2017** en la entonces Subdelegación Guanajuato, actualmente Unidad de Atención a Usuarios BB2, consistente en un listado que contiene el número de folio respecto a **1353 registros que corresponden a las reclamaciones que fueron presentadas en el año 2017, ante la Unidad de Atención a Usuarios BB2 Guanajuato de esta Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.**

Con base en lo antes referido y con fundamento en lo establecido en los artículos 106, fracción I de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LGTAIP), 98, fracción I, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LFTAIP), en relación con los numerales Cuarto, Séptimo, fracción I, Noveno, Trigésimo octavo, fracciones I y II, Quincuagésimo sexto y Sexagésimo de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas y Segundo, fracción XXV, Vigésimo Quinto y Vigésimo Sexto de los Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública, la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios** por conducto de la Dirección General de Atención a Usuarios "B", como Enlace en Materia de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Datos Personales de la citada Vicepresidencia, con memorándum número VUAU/DGAUB/221/2021, de fecha 08 de marzo de 2021, solicitó a la Unidad de Transparencia convocar al H. Comité de Transparencia de la CONDUSEF a efecto de que confirmara, revocara o modificara la **clasificación de la información en su modalidad de**





CONFIDENCIAL, respecto de los datos personales contenidos en el listado correspondiente a los números de folio de las reclamaciones registradas en 2017 en la entonces Subdelegación Guanajuato, actualmente Unidad de Atención a Usuarios BB2, documento que consta de **1,353** registros y en su caso, se **aprobara la versión pública** correspondiente, conforme a los siguientes argumentos lógico jurídicos:

FUNDAMENTO LEGAL:

- **Marco constitucional:**

Los artículos 6, Apartado A, fracción II y 16, párrafo segundo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, establecen como derecho y obligación la protección de la información de la vida privada y datos personales, los cuales se ejercerán de acuerdo con la legislación secundaria.

- **Marco legal:**

En cumplimiento con los preceptos constitucionales anteriores, los derechos y obligaciones en materia de datos personales aplicables al caso concreto, se regulan como sigue:

El artículo 3, fracción IX de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados (LGPDPPO), dispone:

“Artículo 3. Para los efectos de la presente Ley se entenderá por:

(...)

***IX. Datos personales:** Cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable. Se considera que una persona es identificable cuando su identidad pueda determinarse directa o indirectamente a través de cualquier información;*

(...).”

De tal manera, los responsables se encuentran obligados a proteger los datos personales sujetándose a las facultades o atribuciones que la normatividad aplicable les confiera y debiendo observar los principios rectores de la protección de datos personales, siendo éstos la licitud, finalidad, lealtad, consentimiento, calidad, proporcionalidad, información y proporcionalidad, de acuerdo con lo establecido en los artículos 16 y 17 de la citada Ley y el artículo 7 de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público.

Asimismo, la LGTAIP, la LFTAIP y los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la Información, así como para la elaboración de versiones públicas, garantizan la protección de los datos personales concernientes a una persona física identificada o identificable; toda vez que en sus artículos 116, párrafos primero, segundo y cuarto, 113, fracciones I y III y lineamiento Trigésimo Octavo, fracciones I y II, respectivamente, establecen que se considera **información confidencial**, entre otra, aquella que contiene datos personales y la que presenten los particulares a los sujetos obligados, respecto de la cual el responsable, sólo podrá permitir su acceso **cuando sea solicitada por el titular de la misma o quien acredite ser su representante legal**.

En este sentido, el artículo 116, párrafos primero, segundo y cuarto de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, establece:

“Artículo 116. Se considera información confidencial la que contiene datos personales concernientes a una persona identificada o identificable.

La información confidencial no estará sujeta a temporalidad alguna y sólo podrán tener acceso a ella los titulares de la misma, sus representantes y los Servidores Públicos facultados para ello.

(...)



[Handwritten signature]



Asimismo, será información confidencial aquella que presenten los particulares a los sujetos obligados, siempre que tengan el derecho a ello, de conformidad con lo dispuesto por las leyes o los tratados internacionales."

Por su parte, la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en su artículo 113, fracciones I y III señala:

"Artículo 113. *Se considera información confidencial:*

- I. *La que contiene datos personales concernientes a una persona física identificada o identificable;*
- (...)
- III. *Aquella que presenten los particulares a los sujetos obligados, siempre que tengan el derecho a ello, de conformidad con lo dispuesto por las leyes o los tratados internacionales.*

La información confidencial no estará sujeta a temporalidad alguna y sólo podrán tener acceso a ella los titulares de la misma, sus representantes y los Servidores Públicos facultados para ello."

Además los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, señalan:

"Trigésimo octavo. *Se considera información confidencial:*

- I. *Los datos personales en los términos de la norma aplicable;*
- II. *La que se entregue con tal carácter por los particulares a los sujetos obligados, siempre y cuando tengan el derecho de entregar con dicho carácter la información, de conformidad con lo dispuesto en las leyes o en los Tratados Internacionales de los que el Estado mexicano sea parte, y*
- (...)

La información confidencial no estará sujeta a temporalidad alguna y sólo podrán tener acceso a ella los titulares de la misma, sus representantes y los servidores públicos facultados para ello."

En virtud de lo anterior, la Dirección General de Atención a Usuarios "B" de la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios, somete a consideración del H. Comité de Transparencia de la CONDUSEF, la clasificación como confidencial del dato personal denominado "**FOLIO**", en razón de que:

El número de FOLIO es el número de expediente que asigna la CONDUSEF con motivo de una reclamación presentada por los usuarios de servicios financieros.

Si bien en sí mismo el número de FOLIO, no es un dato personal, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 116 de la LGTAIP y 113 de la LFTAIP, es un dato que debe protegerse debido a que a través de él, se pueden identificar los datos personales de una persona, por lo que se considera que al proporcionar dicho número de FOLIO, existe un riesgo real y cierto de tener acceso a los datos que se ingresaron al momento de registrar la reclamación, tales como: nombre, fecha de nacimiento, Registro Federal de Contribuyentes (RFC), Clave Única de Registro de Población (CURP), estado civil, correos electrónicos, números telefónicos y domicilios, datos financieros y patrimoniales, en virtud de que el seguimiento a las reclamaciones presentadas ante la CONDUSEF puede realizarse por medios remotos, bajo el entendido que el número de FOLIO de un usuario sólo es conocido por éste, ya que se genera y se le proporciona al momento en que registra una reclamación, por lo que de proporcionar esa información se expone a que el Usuario de servicios financieros pueda ser identificado o identificable, propiciando con ello, una vulneración en su esfera privada.

Aunado a ello, resulta importante resaltar que los datos personales antes citados fueron proporcionados por el Usuario con el objeto de dar trámite a su reclamación, por lo cual, es deber de esta Comisión Nacional protegerlos en los términos legales aplicables, en virtud de que, con el solo señalamiento del número de FOLIO proporcionado, tanto de manera presencial como por vía remota (Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos de esta Comisión





Nacional), se puede acceder a los mismos, por tanto, se estima que es un dato que sólo es del interés del Usuario, de su representante legal, en su caso, y de las personas servidoras públicas facultadas para llevar a cabo los procesos para los cuales fueron entregados dichos datos. De proporcionar dicho dato, traería como consecuencia violentar el derecho humano a la protección de datos personales.

En consecuencia, la CONDUSEF, se encuentra obligada a garantizar que el tratamiento de dicha información no tenga una finalidad diversa a la antes señalada, ya que sólo es del interés de los titulares de la misma, sus representantes y los servidores públicos facultados para conocer de dichos documentos el poder tener acceso a la misma, toda vez que la información proporcionada por el Usuario de servicios financieros únicamente puede ser tratada para el propósito o finalidad para la cual fue obtenida, de conformidad con lo establecido en el artículo 18 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y el artículo 9 de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público.

En razón de los argumentos vertidos y con fundamento en los artículos 3, fracción XXI, 43, 44, fracción II, 106, fracción I, 111 y 137 de la LGTAIP; 64, 65, fracción II, 98, fracción I, 108 y 140 de la LFTAIP, los Lineamientos Segundo, fracción XVIII, Séptimo, fracción I, Noveno, Trigésimo octavo, fracciones I y II, Cuadragésimo, fracción II, Quincuagésimo sexto de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, y Segundo, fracción XXV, Vigésimo quinto y Vigésimo sexto de los Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública, la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios** a través de la Dirección General de Atención a Usuarios "B" solicita al H. Comité de Transparencia de la CONDUSEF tenga a bien **confirmar la clasificación de la información en su modalidad de confidencial** por lo que hace al número de **FOLIO** del listado que contiene las reclamaciones registradas en 2017 en la entonces Subdelegación Guanajuato, actualmente Unidad en Atención a Usuarios BB2, consistente en **1,353** registros, información que es necesaria para dar atención a la solicitud de información número **0637000004321**.

En ese sentido y en virtud de que el listado que contiene el **número de folio** de las reclamaciones registradas en 2017 en la entonces Subdelegación Guanajuato, actualmente Unidad en Atención a Usuarios BB2, es un dato que debe considerarse como personal y respecto del cual esta Comisión Nacional no es la titular del mismo, como sujeto obligado debe elaborar una **versión pública**, a fin de dar atención a la solicitud de información pública con número de folio **0637000004321**, debiendo para ello testar las partes o secciones que contengan los datos que puedan hacer a una persona identificada o identificable, indicando su contenido de manera genérica, así como fundando y motivando su clasificación, de conformidad con lo establecido en los artículos 111 de la LGTAIP y 118 de la LFTAIP antes citadas, así como el numeral Segundo, fracción XVIII de los Lineamientos generales en materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la elaboración de Versiones Públicas.

En consecuencia y en atención a lo solicitado por la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios** por conducto de la **Dirección General de Atención a Usuarios "B"**, los integrantes del Comité de Transparencia revisaron y analizaron la motivación, el fundamento y contenido de los argumentos lógicos jurídicos remitidos mediante memorando VUAU/DGAUB/221/2021 de fecha 08 de marzo de 2021, con la finalidad de confirmar, modificar o revocar la clasificación de la información en su carácter de **CONFIDENCIAL**, respecto al número de **FOLIO** del listado que contiene las reclamaciones registradas en 2017 en la entonces Subdelegación Guanajuato, actualmente Unidad en Atención a Usuarios BB2, consistente en **1,353** registros, así como aprobar la **versión pública** de dicho documento.

En virtud de ello, los Integrantes del Comité de Transparencia de la CONDUSEF, resolvieron por unanimidad de votos, **CONFIRMAR** la clasificación de la información del listado que contiene el **número de folio** de las reclamaciones registradas en 2017 en la entonces Subdelegación Guanajuato, actualmente Unidad de Atención a Usuarios BB2, documento que consta de **1,353 registros**, así como **APROBAR la versión pública** del documento, a efecto de que se proporcione la información solicitada mediante el número de folio **0637000004321**, en razón de que los argumentos lógicos jurídicos y las manifestaciones vertidas por el área solicitante contienen las circunstancias requeridas para acreditar que la información solicitada contiene datos personales que se encuentran sujetos a la protección de este Organismo.

Asimismo, los Integrantes del Comité de Transparencia señalaron que la clasificación de la información en su modalidad de confidencial, la elaboración de la versión pública, así como la conservación, guarda y custodia de la información solicitada y proporcionada resulta ser responsabilidad de la Unidad Administrativa Competente, es decir de la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios** de la **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros**.





Por lo antes expuesto, los Integrantes del Comité de Transparencia de la CONDUSEF emiten el siguiente acuerdo:

CT/CONDUSEF/7º/SESIÓN EXTRAORDINARIA/03/ACUERDO/2021: El Comité de Transparencia de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros de conformidad con lo dispuesto en los artículos 3, fracción XXI, 43, 44, fracción II, 106, fracción I, 111, 116, primer párrafo y 137 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 3, fracción IX de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; 64, 65, fracción II, 98, fracción I, 108, 113, fracción I y 140 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública; los Lineamientos Segundo, fracción XVIII, Séptimo, fracción I; Noveno; Trigésimo octavo, fracción I y Quincuagésimo sexto de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas; así como a lo establecido en el Lineamiento Vigésimo Quinto de los Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública, **CONFIRMA**, la clasificación de la información como **CONFIDENCIAL**, referente al número de **FOLIO**, del listado que contiene las reclamaciones registradas en 2017 en la entonces Subdelegación Guanajuato, actualmente Unidad en Atención a Usuarios BB2, consistente en **1,353** registros y **APRUEBA** la versión pública propuesta por la **Dirección General de Atención a Usuarios "B" de la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios** de esta **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros**, información que es necesaria para dar atención a la solicitud de información número de folio **0637000004321**, en consecuencia se instruye a la Unidad de Transparencia para que se publique la presente resolución y se le haga del conocimiento al solicitante, a través de la Plataforma Nacional de Transparencia del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, a efecto de dar la atención en tiempo y forma a la solicitud de información de mérito.

20

Por otro lado, la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia dio lectura al **CUARTO ASUNTO** a tratar, mismo que se describe a continuación:

- Revisión de los argumentos lógicos - jurídicos presentados por la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios**, a través de la Dirección General de Atención a Usuarios "B", a fin de que se confirme, modifique o revoque la Clasificación de la Información como Clasificada y la autorización de la Versión Pública propuesta, respecto a lo solicitado en el folio con número **0637000005021**.

En seguimiento a lo anterior, la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia informó que se recibió en la Unidad de Transparencia a través del Sistema de Solicitudes de Información del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales la solicitud de información con número de folio **0637000005021** que a la letra indica lo siguiente:

Modalidad preferente de entrega de información

"Entrega por Internet en la PNT". (sic)

Descripción clara de la solicitud de información

"a).- Pido saber en los casos de las reclamaciones que presentan los usuarios en contra de las Instituciones financieras, donde los Ciudadanos no cuentan con documentación derivado de extravíos y peloteos de las Unidades Especializadas, para reposición de contratos, es dable requerir o desechar las reclamaciones de los usuarios, a manera de ejemplo se expone el asunto de (...), esta bien hecho el requerir, cuando lo mas correcto es pedir el Informe a la Institución Financiera, se adjunta acuerdo de prevención.

b) Pido el nombre del Servidor Publico que recibió la correspondencia de Servicio Postal de las reclamaciones que presento el usuario (...) y (...).





c) Pido se me proporcionen los números de expedientes que se originaron de reclamaciones presentadas en el año 2018, que causaron estado y que no cuentan con la resolución final (Dictamen Técnico) y que se hayan dejado a salvo los derechos a salvo de los Usuarios, lo anterior de las oficinas de la CONDUSEF de León Guanajuato.

d) Pido se me proporcione los números de expedientes que derivaron de Procedimientos de Responsabilidad Administrativa, por faltas graves y no graves cometidos por Servidores Públicos de la CONDUSEF Oficina ubicada en León Guanajuato en el año 2017.

e) Pido nombre, correo electrónico y teléfono del Titular del Órgano de Control de la CONDUSEF.

f) En relación a los incisos a) y b) es mi deseo formular queja en contra de los actos continuos graves cometidos por los Responsables.

g) Pido saber, por que razón, no se me a enviado a mi correo electrónico (...), los informes de las instituciones financieras, derivadas de las reclamaciones presentadas por mi representado (...), así como, los archivos adjuntos del informe presentado por la institución financiera Banco Azteca, derivado de la reclamación presentada por otro representado (...).

h) Quiero saber las razones en la CONDUSEF LEON, NO PROTEGEN A LOS USUARIOS.

i) Por que la CONDUSEF, de León trabaja tan mal, pido los nombres de los estudiantes que realizan sus practicas profesionales y servicio social en la CONDUSEF de Leon.

Por lo expuesto y fundado pido lo siguiente

Primero.- Las presentes solicitudes son derivadas de actos y arbitrariedades que realizan personal de las sucursales referidas, por ordenes de los grupos facticos antes precisados.

Segundo.- Se emita una respuesta de acceso a la información publica de manera fundada y motivada conforme a la Ley de la materia.

Tercero.- Se corre traslado de la presente al Sistema Nacional Anticorrupción.

Cuarto.- Se corre traslado al Presidente de la Republica Andrés López Obrador.

Quinto.- Corte Interamericana de los Derechos Humanos.

Sexto.- Corte Internacional de los Derechos Humanos.

Séptimo.- Fiscalía General de la Republica.

Octavo.- Se adjuntan acuerdos innecesarios de prevención y sean analizados." (sic)

En razón de ello, la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia informó que mediante memorándum VUAU/DGAUB/227/2021 con fecha 09 de marzo de 2021, la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios** por conducto de la **Dirección General de Atención a Usuarios "B"**, Unidad Administrativa de esta **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)**, declaró ser **PARCIALMENTE COMPETENTE**, para brindar la atención procedente a la solicitud de información que nos ocupa, respecto a lo que a continuación se menciona:

"a).- Pido saber en los casos de las reclamaciones que presentan los usuarios en contra de las Instituciones financieras, donde los Ciudadanos no cuentan con documentacion derivado de extravíos y peloteos de las Unidades Especializadas, para reposición de contratos, es dable requerir o desechar las reclamaciones de los usuarios, a manera de ejemplo se expone





el asunto de (...), esta bien hecho el requerir, cuando lo mas correcto es pedir el Informe a la Institución Financiera, se adjunta acuerdo de prevención.

b) Pido el nombre del Servidor Publico que recibió la correspondencia de Servicio Postal de las reclamaciones que presento el usuario (...) y (...).

c) Pido se me proporcionen los números de expedientes que se originaron de reclamaciones presentadas en el año 2018, que causaron estado y que no cuentan con la resolución final (Dictamen Técnico) y que se hayan dejado a salvo los derechos a salvo de los Usuarios, lo anterior de las oficinas de la CONDUSEF de León Guanajuato.

22

(...)

g) Pido saber, por que razón, no se me a enviado a mi correo electrónico (...), los informes de las instituciones financieras, derivadas de las reclamaciones presentadas por mi representado (...), así como, los archivos adjuntos del informe presentado por la institución financiera Banco Azteca, derivado de la reclamación presentada por otro representado (...).

h) Quiero saber las razones en la CONDUSEF LEON, NO PROTEGEN A LOS USUARIOS.

i) Por que la CONDUSEF, de León trabaja tan mal, ..." (sic).

En consecuencia, la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia cedió la palabra a la Lic. Bertha Angélica Garcia Cano, Titular de la Dirección General de Atención a Usuarios "B" y Enlace en materia de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Datos Personales de la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios, quien en uso de la voz señaló que para estar en posibilidad de atender lo solicitado en el inciso "**c) Pido se me proporcionen los números de expedientes que se originaron de reclamaciones presentadas en el año 2018, que causaron estado y que no cuentan con la resolución final (Dictamen Técnico) y que se hayan dejado a salvo los derechos a salvo de los Usuarios, lo anterior de las oficinas de la CONDUSEF de León Guanajuato.**" (sic), la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios solicitó el apoyo de la Vicepresidencia Técnica de esta Comisión Nacional, mediante comunicación electrónica, a través del memorándum VUAU/DGAUB/228/2021 de fecha 09 de marzo de 2021, con la finalidad de obtener la información requerida.

En tal virtud la Vicepresidencia Técnica, realizó una búsqueda exhaustiva, detallada y minuciosa en los archivos con los que cuenta, por lo que a través de correo electrónico institucional de fecha 10 de marzo de 2021, proporcionó la información localizada respecto de las reclamaciones registradas en **2018** en la entonces Subdelegación Guanajuato, actualmente Unidad de Atención a Usuarios BB2, consistente en un listado que contiene el número de folio respecto a **1,459 registros que corresponden a las reclamaciones que fueron presentadas en el año 2018, ante la Unidad de Atención a Usuarios BB2 Guanajuato de esta Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.**

Con base en lo antes referido y con fundamento en lo establecido en los artículos 106, fracción I de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LGTAIP), 98, fracción I, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LFTAIP), en relación con los numerales Cuarto, Séptimo, fracción I, Noveno, Trigésimo octavo, fracciones I y II, Quincuagésimo sexto y Sexagésimo de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas y Segundo, fracción XXV, Vigésimo Quinto y Vigésimo Sexto de los Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública, la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios**, por conducto de la Dirección General de Atención a Usuarios "B", como Enlace en Materia de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Datos Personales de la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios, con memorándum número VUAU/DGAUB/245/2021, de fecha 12 de marzo de 2021, fue solicitado a la Unidad de Transparencia convocar al H. Comité de Transparencia de la CONDUSEF a efecto de que confirmara, revocara o modificara la **clasificación de la información en su modalidad de CONFIDENCIAL**, respecto de los datos personales contenidos en el listado correspondiente a los números de folio de las reclamaciones registradas en 2018 en la entonces Subdelegación Guanajuato, actualmente Unidad de Atención a Usuarios BB2, documento que consta de 1,459 registros y en su caso, se **aprobara la versión pública** correspondiente, conforme a los siguientes argumentos lógicos jurídicos:





FUNDAMENTO LEGAL:

- **Marco constitucional:**

Los artículos 6, Apartado A, fracción II y 16, párrafo segundo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, establecen como derecho y obligación la protección de la información de la vida privada y datos personales, los cuales se ejercerán de acuerdo con la legislación secundaria.

- **Marco legal:**

En cumplimiento con los preceptos constitucionales anteriores, los derechos y obligaciones en materia de datos personales aplicables al caso concreto, se regulan como sigue:

El artículo 3, fracción IX de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados (LGPDPPSO), dispone:

"Artículo 3. Para los efectos de la presente Ley se entenderá por:

(...)

IX. Datos personales: *Cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable. Se considera que una persona es identificable cuando su identidad pueda determinarse directa o indirectamente a través de cualquier información;*

(...)."

De tal manera, los responsables se encuentran obligados a proteger los datos personales sujetándose a las facultades o atribuciones que la normatividad aplicable les confiera y debiendo observar los principios rectores de la protección de datos personales, siendo éstos la licitud, finalidad, lealtad, consentimiento, calidad, proporcionalidad, información y proporcionalidad, de acuerdo con lo establecido en los artículos 16 y 17 de la citada Ley y el artículo 7 de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público.

Asimismo, la LGTAIP, la LFTAIP y los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la Información, así como para la elaboración de versiones públicas, garantizan la protección de los datos personales concernientes a una persona física identificada o identificable; toda vez que en sus artículos 116, párrafos primero, segundo y cuarto, 113, fracciones I y III y lineamiento Trigésimo Octavo, fracciones I y II, respectivamente, establecen que se considera **información confidencial**, entre otra, aquella que contiene datos personales y la que presenten los particulares a los sujetos obligados, respecto de la cual el responsable, sólo podrá permitir su acceso **cuando sea solicitada por el titular de la misma o quien acredite ser su representante legal**.

En este sentido, el artículo 116, párrafos primero, segundo y cuarto de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, establece:

"Artículo 116. Se considera información confidencial la que contiene datos personales concernientes a una persona identificada o identificable.

La información confidencial no estará sujeta a temporalidad alguna y sólo podrán tener acceso a ella los titulares de la misma, sus representantes y los Servidores Públicos facultados para ello.

(...)

Asimismo, será información confidencial aquella que presenten los particulares a los sujetos obligados, siempre que tengan el derecho a ello, de conformidad con lo dispuesto por las leyes o los tratados internacionales."





Por su parte, la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en su artículo 113, fracciones I y III señala:

"Artículo 113. *Se considera información confidencial:*

- II. *La que contiene datos personales concernientes a una persona física identificada o identificable;*
- (...)
- IV. *Aquella que presenten los particulares a los sujetos obligados, siempre que tengan el derecho a ello, de conformidad con lo dispuesto por las leyes o los tratados internacionales.*

La información confidencial no estará sujeta a temporalidad alguna y sólo podrán tener acceso a ella los titulares de la misma, sus representantes y los Servidores Públicos facultados para ello."

Además, los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, señalan:

"Trigésimo octavo. *Se considera información confidencial:*

- III. *Los datos personales en los términos de la norma aplicable;*
- IV. *La que se entregue con tal carácter por los particulares a los sujetos obligados, siempre y cuando tengan el derecho de entregar con dicho carácter la información, de conformidad con lo dispuesto en las leyes o en los Tratados Internacionales de los que el Estado mexicano sea parte, y*
- (...)

La información confidencial no estará sujeta a temporalidad alguna y sólo podrán tener acceso a ella los titulares de la misma, sus representantes y los servidores públicos facultados para ello."

En virtud de lo anterior, la Dirección General de Atención a Usuarios "B" de la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios, somete a consideración del H. Comité de Transparencia de la CONDUSEF, la clasificación como confidencial del dato personal denominado **"FOLIO"**, en razón de que:

El número de FOLIO es el número de expediente que asigna la CONDUSEF con motivo de una reclamación presentada por los usuarios de servicios financieros.

Si bien en sí mismo el número de FOLIO, no es un dato personal, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 116 de la LGTAIP y 113 de la LFTAIP, es un dato que debe protegerse debido a que a través de él, se pueden identificar los datos personales de una persona, por lo que se considera que al proporcionar dicho número de FOLIO, existe un riesgo real y cierto de tener acceso a los datos que se ingresaron al momento de registrar la reclamación, tales como: nombre, fecha de nacimiento, Registro Federal de Contribuyentes (RFC), Clave Única de Registro de Población (CURP), estado civil, correos electrónicos, números telefónicos y domicilios, datos financieros y patrimoniales, en virtud de que el seguimiento a las reclamaciones presentadas ante la CONDUSEF puede realizarse por medios remotos, bajo el entendido que el número de FOLIO de un usuario sólo es conocido por éste, ya que se genera y se le proporciona al momento en que registra una reclamación, por lo que de proporcionar esa información se expone a que el Usuario de servicios financieros pueda ser identificado o identificable, propiciando con ello, una vulneración en su esfera privada.

Aunado a ello, resulta importante resaltar que los datos personales antes citados fueron proporcionados por el Usuario con el objeto de dar trámite a su reclamación, por lo cual, es deber de esta Comisión Nacional protegerlos en los términos legales aplicables, en virtud de que, con el solo señalamiento del número de FOLIO proporcionado, tanto de manera presencial como por vía remota (Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos de esta Comisión Nacional), se puede acceder a los mismos, por tanto, se estima que es un dato que sólo es del interés del Usuario, de su representante legal, en su caso, y de las personas servidoras públicas facultadas para llevar a cabo los procesos para los cuales fueron entregados dichos datos. De proporcionar dicho dato, traería como consecuencia violentar el derecho humano a la protección de datos personales.





En consecuencia, la CONDUSEF, se encuentra obligada a garantizar que el tratamiento de dicha información no tenga una finalidad diversa a la antes señalada, ya que sólo es del interés de los titulares de la misma, sus representantes y los servidores públicos facultados para conocer de dichos documentos el poder tener acceso a la misma, toda vez que la información proporcionada por el Usuario de servicios financieros únicamente puede ser tratada para el propósito o finalidad para la cual fue obtenida, de conformidad con lo establecido en el artículo 18 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y el artículo 9 de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público.

En razón de los argumentos vertidos y con fundamento en los artículos 3, fracción XXI, 43, 44, fracción II, 106, fracción I, 111 y 137 de la LGTAIP; 64, 65, fracción II, 98, fracción I, 108 y 140 de la LFTAIP, los Lineamientos Segundo, fracción XVIII, Séptimo, fracción I, Noveno, Trigésimo octavo, fracciones I y II, Cuadragésimo, fracción II, Quincuagésimo sexto de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, y Segundo, fracción XXV, Vigésimo quinto y Vigésimo sexto de los Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública, la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios** por conducto de la Dirección General de Atención a Usuarios "B" solicita al H. Comité de Transparencia de la CONDUSEF tenga a bien **confirmar la clasificación de la información en su modalidad de confidencial** por lo que hace al número de **FOLIO** del listado que contiene las reclamaciones registradas en 2018 en la entonces Subdelegación Guanajuato, actualmente Unidad en Atención a Usuarios BB2, consistente en **1,459** registros, información que es necesaria para dar atención a la solicitud de información número **0637000005021**.

En ese sentido y en virtud de que el listado que contiene el **número de folio** de las reclamaciones registradas en 2018 en la entonces Subdelegación Guanajuato, actualmente Unidad en Atención a Usuarios BB2, es un dato que debe considerarse como personal y respecto del cual esta Comisión Nacional no es la titular del mismo, como sujeto obligado debe elaborar una **versión pública**, a fin de dar atención a la solicitud de información pública con número de folio **0637000005021**, debiendo para ello testar las partes o secciones que contengan los datos que puedan hacer a una persona identificada o identificable, indicando su contenido de manera genérica, así como fundando y motivando su clasificación, de conformidad con lo establecido en los artículos 111 de la LGTAIP y 118 de la LFTAIP antes citadas, así como el numeral Segundo, fracción XVIII de los Lineamientos generales en materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la elaboración de Versiones Públicas.

En consecuencia y en atención a lo solicitado por la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios** por conducto de la Dirección General de Atención a Usuarios "B", los integrantes del Comité de Transparencia revisaron y analizaron la motivación, el fundamento y contenido de los argumentos lógicos jurídicos remitidos mediante memorando VUAU/DGAUB/245/2021 de fecha 12 de marzo de 2021, con la finalidad de confirmar, modificar o revocar la clasificación de la información en su carácter de **CONFIDENCIAL**, respecto del listado que contiene el número de folio de las reclamaciones registradas en 2018 en la entonces Subdelegación Guanajuato, actualmente Unidad de Atención a Usuarios BB2, documento que consta de **1,459 registros**, así como aprobar la versión pública de dicho documento.

En virtud de ello, los Integrantes del Comité de Transparencia de la CONDUSEF, resolvieron por unanimidad de votos, **CONFIRMAR** la clasificación de la información del listado que contiene el número de folio de las reclamaciones registradas en 2018 en la entonces Subdelegación Guanajuato, actualmente Unidad de Atención a Usuarios BB2, documento que consta de **1,459 registros**, así como **APROBAR la versión pública** del documento, a efecto de que se proporcione la información solicitada mediante el número de folio **0637000005021**, en razón de que los argumentos lógicos jurídicos y las manifestaciones vertidas por el área solicitante contienen las circunstancias requeridas para acreditar que la información solicitada contiene datos personales que se encuentran sujetos a la protección de este Organismo.

Asimismo, los Integrantes del Comité de Transparencia señalaron que la clasificación de la información en su modalidad de confidencial, la elaboración de la versión pública, así como la conservación, guarda y custodia de la información solicitada y proporcionada resulta ser responsabilidad de la Unidad Administrativa Competente, es decir de la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios** de la **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros**.





Por lo antes expuesto, los Integrantes del Comité de Transparencia de la CONDUSEF emiten el siguiente acuerdo:

CT/CONDUSEF/7ª/SESIÓNEXTRAORDINARIA/04/ACUERDO/2021: El Comité de Transparencia de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros de conformidad con lo dispuesto en los artículos 3, fracción XXI, 43, 44, fracción II, 106, fracción I, 111, 116, primer párrafo y 137 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 3, fracción IX de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; 64, 65, fracción II, 98, fracción I, 108, 113, fracción I y 140 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública; los Lineamientos Segundo, fracción XVIII, Séptimo, fracción I; Noveno; Trigésimo octavo, fracción I y Quincuagésimo sexto de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas; así como a lo establecido en el Lineamiento Vigésimo Quinto de los Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública, **CONFIRMA**, la clasificación de la información como **CONFIDENCIAL**, referente al número de **FOLIO**, del listado que contiene las reclamaciones registradas en 2018 en la entonces Subdelegación Guanajuato, actualmente Unidad en Atención a Usuarios BB2, consistente en **1,459** registros y **APRUEBA** la versión pública propuesta por la **Dirección General de Atención a Usuarios "B" de la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios** de esta **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros**, información que es necesaria para dar atención a la solicitud de información número de folio **0637000005021**, en consecuencia se instruye a la Unidad de Transparencia para que se publique la presente resolución y se le haga del conocimiento al solicitante, a través de la Plataforma Nacional de Transparencia del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, a efecto de dar la atención en tiempo y forma a la solicitud de información de mérito.

Finalmente, al no haber más asuntos que tratar, la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia, dio por concluida la Séptima Sesión Extraordinaria del año 2021 del Comité de Transparencia de la CONDUSEF, siendo las 18:30 horas del día 22 de marzo de 2021.

**INTEGRANTES DEL COMITÉ DE TRANSPARENCIA DE LA
COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS**

Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar
Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia.

Lic. Ana Clara Dragoso Pereida
Titular del Órgano Interno de Control en la CONDUSEF

C.P. Bernardita Gloria Arango Fernández
Directora de Gestión y Control Documental
adscrita a la Vicepresidencia de Planeación y Administración.

