

**ACTA DE LA SEXTA SESIÓN EXTRAORDINARIA DE 2022  
DEL COMITÉ DE TRANSPARENCIA DE LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN  
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS**

El día jueves 31 de marzo de 2022, a las 17:30 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 Sexta Sesión Extraordinaria del año 2022, solicitada por la Dirección General de Verificación y Sanciones, por la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera, así como por la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios, por lo que se dieron cita sus integrantes la Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras en suplencia de 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 participaron como invitadas a la sesión la Lic. María del Carmen Arroyo Arroyo, Directora General de Verificación y Sanciones, adscrita a la Vicepresidencia Jurídica, la Mtra. Mónica Brenda Villarreal Medel, Directora General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera, de la Vicepresidencia Técnica y la Lic. Bertha Angélica García Cano, Directora General de Atención a Usuarios "B", de la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios.

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

La Lic. Elizabeth Araiza Olivares, dio la bienvenida a las Integrantes del Comité de Transparencia de la CONDUSEF y a las invitadas a la sesión, agradeciendo su presencia y participación. Enseguida tomó lista de asistencia y verificó la existencia de quórum, advirtiendo que se cumplía con el número de Integrantes del Comité presentes para sesionar de manera válida.

**II. Aprobación del Orden del Día.**

A continuación, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares, informó sobre los asuntos a tratar de conformidad con el Orden del Día, siendo este aprobado por los Integrantes del Comité, quienes emitieron el siguiente Acuerdo:

**CT/CONDUSEF/6ª/SESIÓNEXTRAORDINARIA/01/ACUERDO/2022:** El Comité de Transparencia de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros aprueba el orden del día de la Sexta Sesión Extraordinaria del año 2022.

**III. Desarrollo de la Sesión**

La Lic. Elizabeth Araiza Olivares, dio lectura a los asuntos a tratar:

- Revisión de los argumentos lógicos - jurídicos remitidos por la **Dirección General de Verificación y Sanciones**, a fin de que se confirme, modifique o revoque la determinación en materia de ampliación de plazo de respuesta, respecto a lo solicitado en el folio número **330009922000068**.
- Revisión de los argumentos lógicos - jurídicos remitidos por la **Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera**, a fin de que se confirme, modifique o revoque la determinación en materia de ampliación de plazo de respuesta, respecto a lo solicitado en el folio número **330009922000068**.
- Revisión de los argumentos lógicos - jurídicos remitidos por la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios**, a fin de que se confirme, modifique o revoque la determinación en materia de ampliación de plazo de respuesta, respecto a lo solicitado en el folio número **330009922000068**.

En consecuencia, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares, presentó ante el Comité de Transparencia de la CONDUSEF el **PRIMER ASUNTO** a tratar, el cual se indica a continuación:





- Revisión de los argumentos lógicos - jurídicos remitidos por la **Dirección General de Verificación y Sanciones**, a fin de que se confirme, modifique o revoque la determinación en materia de ampliación de plazo de respuesta, respecto a lo solicitado en el folio número **330009922000068**.

Derivado de lo anterior, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares, informó que se recibió en la CONDUSEF la solicitud de información pública con número de folio **330009922000068**, a través de la cual se solicitó:

Medio de Entrega:

**"Copia certificada." (sic)**

Descripción de la solicitud:

**"Agradezco dar acceso a copias certificadas de cada uno de los oficios que se relacionan en la tabla adjunta a esta solicitud de acceso a la información en el siguiente enlace: [https://cervantesabogadosmx.sharepoint.com/:x/s/CervantesAbogadosFiles/EcAWq47B\\_jRIhliVSBzU8LIBHz\\_Qj06Wu6oYIFmfZv6ibQ?e=h9qQ4w](https://cervantesabogadosmx.sharepoint.com/:x/s/CervantesAbogadosFiles/EcAWq47B_jRIhliVSBzU8LIBHz_Qj06Wu6oYIFmfZv6ibQ?e=h9qQ4w)." (sic)**

Datos complementarios

**"Esta solicitud se relaciona a la respuesta a la solicitud de información 330009922000028 que incluye la base de datos multas Grupo Banamex en donde también puede encontrar la relación de oficios de sanciones a dicho Grupo Financiero." (sic)**

En ese tenor, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares, informó que mediante memorándum VT/DGVS/170/2022 de fecha 29 de marzo de 2022, la Dirección General de Verificación y Sanciones remitió los argumentos lógico-jurídicos mediante los cuales solicitó al Comité de Transparencia de la CONDUSEF, de considerarlo procedente confirme, modifique o revoque la determinación en materia de ampliación de plazo de respuesta, respecto a lo solicitado en el folio **330009922000068**.

Por consiguiente, cedió el uso de la voz a la Lic. María del Carmen Arroyo Arroyo, la cual informó ser **PARCIALMENTE COMPETENTE** para brindar atención a la solicitud de mérito, en razón de los procesos sustantivos que desahoga en el ámbito de sus atribuciones, en términos de lo dispuesto en el artículo 16 fracciones VI y VII, del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios, por lo que puntualizó los argumentos lógico-jurídicos y señaló que en el caso concreto la información solicitada cobra relevancia derivado de lo siguiente:

"(...)

*La Comisión Nacional, como Sujeto Obligado tiene el deber 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.*

*En esa tesitura, es importante destacar que en términos de lo establecido en el artículo 5 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros tiene como finalidad promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de los Usuarios frente a las Instituciones Financieras, arbitrar sus diferencias de manera imparcial y proveer a la equidad en las relaciones entre éstos, así como supervisar y regular de conformidad con lo previsto en las leyes relativas al sistema financiero, a las Instituciones Financieras, a fin de procurar la protección de los intereses de los Usuarios.*





Y para garantizar lo anterior, se facultó a la Dirección General de Verificación y Sanciones, para emplazar e imponer las multas y sanciones correspondientes a las instituciones financieras que no cumplan con sus obligaciones y requerimientos que se les formulen, de conformidad con las facultades conferidas a este organismo público en cualquier ordenamiento legal, en términos del artículo 16, fracciones VI y VII del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, por lo que, para el cumplimiento de dichas atribuciones, la Dirección General de Verificación y Sanciones cuenta con dos direcciones de área, a saber, la Dirección de Sanciones a Entidades Financieras y la Dirección de Sanciones a Instituciones Financieras, cuyas facultades y atribuciones se encuentran contempladas en los artículos 17 y 18 del citado Estatuto Orgánico.

Como se advierte de las citas que anteceden, dentro de las diversas atribuciones con que cuenta la Dirección General de Verificación y Sanciones, y las Direcciones de Sanciones a Entidades e Instituciones Financieras, la primordial se constriñe a **iniciar, tramitar e imponer las multas y sanciones que correspondan a las instituciones financieras** que contravengan las disposiciones que regulan el Sistema Financiero Mexicano, en salvaguarda de los derechos de los usuarios de los servicios financieros.

Lo anterior cobra relevancia para la atención de la solicitud de información pública que nos ocupa, si consideramos lo siguiente:

- A. Que el despliegue de las atribuciones citadas abarca a toda la República Mexicana, en términos de lo dispuesto en los artículos 3 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y 5 del multicitado Estatuto Orgánico; por lo que no cabe duda, que el trabajo sustantivo que se realiza por estas unidades administrativas tiene una dimensión considerable.
- B. Que el personal con que cuentan dichas unidades administrativas se concentra en la atención de sus atribuciones sustantivas, por lo que resulta a todas luces insuficiente para realizarlas y abocarse a la búsqueda de la información y/o documentación solicitada por el petionario; lo que es así, considerando que la localización de la información abarca casi 10 años (del año 2013 a la fecha de la presentación de la solicitud en marzo de 2022), y que la misma corresponde a un total de 5,856 multas firmes, mismas que se encuentran en aproximadamente 3,401 expedientes.

A más que, de considerarse lo contrario, ello implicaría un perjuicio a los usuarios de servicios financieros, pues no se debe perder de vista que la labor que realiza esta Dirección General de Verificación y Sanciones, al sancionar a las instituciones financieras que incumplen con la normativa aplicable a la materia, inhibe sus incumplimientos a sus obligaciones ante esta Comisión Nacional, así como a los requerimientos que se les formulan dentro de los procedimientos de conciliación que se siguen por este organismo público para proteger y defender los derechos e intereses de dichos usuarios.

- C. Que la búsqueda de la información implica la revisión en todos los archivos con los que cuenta esta Dirección General de Verificación y Sanciones, las demás unidades administrativas a las que se han regresado los expedientes concluidos, de las cuales muchas no se encuentran en la Ciudad de México, e inclusive conlleva la solicitud de expedientes al archivo institucional.
  - a) Que involucra el conteo hoja por hoja de cada resolución de sanción, así como la revisión de datos personales e información confidencial que pudieran contener.
  - b) Que, en su momento, involucrará la elaboración de las versiones públicas y certificación correspondiente.







*De ahí, que sea más que evidente que no se cuenta con el capital humano suficiente para la revisión en tan poco tiempo (20 días hábiles), de la totalidad de expedientes en los que pudiera obrar la información y/o documentación solicitada, puesto que esto se traduce en su revisión detallada, exhaustiva y minuciosa, sin que se puedan poner a disposición del solicitante, en consulta directa, al ser documentos que contienen datos y/o información que se considera debe de ser clasificada como confidencial o reservada.*

*En consecuencia, es que se solicita para responder la solicitud de información con número de folio **330009922000068**, la determinación respecto de la ampliación del plazo que refiere el párrafo segundo 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 resulta insuficiente el de veinte días hábiles contemplado en el primer párrafo de los preceptos citados, debiendo considerarse que uno de los principios fundamentales del acceso a la información, es el de Certeza.*

*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 dispone que la información debe encontrarse completa, verificable, veraz."*

Asimismo, en adición a lo anterior, la Lic. María del Carmen Arroyo Arroyo, no omitió señalar que la Dirección General de Verificación y Sanciones, independientemente de la obligación que tiene para dar atención a las solicitudes de información pública, lleva a cabo actividades sustantivas que le atribuye el Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros vigente.

En tal virtud, por los motivos y circunstancias expuestos, debidamente fundados y motivados, la Lic. María del Carmen Arroyo Arroyo, manifestó la imposibilidad que se tiene para dar atención a lo solicitado en el plazo de 20 días hábiles, por lo que, 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 los Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública, solicitó al Comité de Transparencia de la CONDUSEF confirmar la determinación respecto de la declaratoria de ampliación del plazo de 10 días hábiles de respuesta para la atención de la solicitud de información con número **330009922000068**.

Por consiguiente, las Integrantes del Comité de Transparencia analizaron la motivación y el fundamento contenido en el memorándum VT/DGVS/170/2022 de fecha 29 de marzo de 2022, así como las manifestaciones vertidas por la Titular de la Unidad Administrativa competente, advirtiendo que se cumplen los elementos para sustentar la ampliación de plazo de respuesta, por lo que resolvieron por unanimidad de votos **CONFIRMAR** por diez días hábiles la ampliación del plazo de la respuesta a la solicitud de información **330009922000068**, 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.

En seguimiento a la sesión, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares, dio lectura al **SEGUNDO ASUNTO** a tratar:

- Revisión de los argumentos lógicos - jurídicos remitidos por la **Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera**, a fin de que se confirme, modifique o revoque la determinación en materia de ampliación de plazo de respuesta, respecto a lo solicitado en el folio número **330009922000068**.

En ese entendido, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares, informó que el asunto a revisar deriva de la solicitud de información pública con número de folio **330009922000068**, citada en el primer asunto, por lo que, mediante memorándum VT/DGESPF/0309/2022 de fecha 30 de marzo de 2022, la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera de la Vicepresidencia Técnica solicitó 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 determinación en materia de ampliación del plazo de respuesta de diez días hábiles adicionales para la atención de la solicitud con número de folio **330009922000068**, de conformidad con 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.

5

Por consiguiente, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares, cedió el uso de la voz a la Mtra. Mónica Brenda Villarreal Medel, quien informó lo siguiente:

*"La Comisión Nacional, como Sujeto Obligado deberá 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.*

*En ese sentido, se advierte la solicitud de mérito se encuentra relacionada con un folio previo de solicitud siendo este el número **330009922000028**, a través del cual se solicitó lo que a continuación se indica:*

Medio de Entrega:

**"Copia certificada." (sic)**

Descripción de la solicitud:

**"Agradezco relacionar las sanciones impuestas junto con la conducta antijurídica que realizaron desde 2013 las siguientes entidades que pertenecen a Grupo Financiero Banamex:**

**Acción Banamex, S.A. de C.V., SOFOM, E.R., Integrante del Grupo Financiero Banamex**

**Banco Nacional de México, S. A., Integrante del Grupo Financiero Banamex.**

**Citibanamex Casa de Bolsa, S.A. de C.V., Casa de Bolsa, Integrante del Grupo Financiero Citibanamex**

**Citibanamex Afore, S.A. de C.V., Integrante del Grupo Financiero Citibanamex**

**Citibanamex Pensiones, S.A. de C.V., Integrante del Grupo Financiero Citibanamex**

**Citibanamex Seguros, S.A. de C.V., Integrante del Grupo Financiero Citibanamex**

**Tarjetas Banamex, S.A. de C.V., SOFOM, E.R., Integrante del Grupo Financiero Banamex**

**Arrendadora Banamex, S.A. de C.V., SOFOM, E.R., Integrante del Grupo Financiero Banamex." (sic).**

Datos complementarios

**"La información la pueden certificar de las siguientes ligas:**  
<https://www.banxico.org.mx/ServiciosFinancieros/sanciones/publicacionesTipos.xhtml?jsessionid=3f43403feecb1594e02e639a006f?idDisposicion=2&idIntermediario=40&anio=0&tipoConsulta=1>  
<https://webapps.condusef.gob.mx/SIAM/divul.jsp>  
<https://sanciones.cnbv.gob.mx/> **Adjunto a esta solicitud documento que**





**relaciona sanciones a Banco Nacional de México, S. A., Integrante del Grupo Financiero Banamex pero que agradezco corroborar y certificar, así como actualizar en caso de que no sea pública la información a la que tuve acceso."**

Archivo

**"Sanciones a Banamex desde 2013.pdf" (sic)**

En atención y respuesta a la señalada solicitud de información, la **Dirección General de Verificación y Sanciones**, remitió un listado constante de **5,856** oficios con imposiciones de multa a Banco Nacional de México, S. A., Integrante del Grupo Financiero Banamex.

Bajo ese tenor, en nueva solicitud de información, el solicitante requiere que se le proporcione **"Copia Certificada."** de cada uno de los oficios que se proporcionaron en el folio de solicitud **330009922000028** siendo un total de **5,856** oficios, mismos que la **Dirección General de Verificación y Sanciones**, señala que derivan de los procesos sustantivos que desahogan las áreas de la Comisión Nacional, motivo por el cual dicha documentación obra en las áreas sustantivas de origen, a las que se han devuelto los expedientes en los que se ha concluido el procedimiento administrativo sancionador.

Por lo que, para proporcionar dichos documentos, implica que la **Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera** de la **Vicepresidencia Técnica** realice una búsqueda exhaustiva y minuciosa a los expedientes de los cuales se derivó una sanción y que se encuentran relacionados con los números de oficios proporcionados al solicitante en el folio de solicitud **330009922000028**, lo que implica un esfuerzo de la citada Unidad Administrativa para ejecutar la búsqueda de la documentación del periodo comprendido del año **2013 al año 2022**, dentro de los archivos físicos y electrónicos con los que cuenta, los cuales se localizan en las Oficinas Centrales de esta Comisión Nacional sita en Avenida de los Insurgentes Sur 762, Piso 7, Colonia Del Valle, Alcaldía Benito Juárez, Código Postal 03100, en la Ciudad de México.

Aunado con lo anterior, se precisa que la documentación debe que ser identificada y localizada dentro de las actuaciones de cada uno de los expedientes que resulten, por el personal adscrito a las Unidades Administrativas, así como procurar aproximadamente **449** oficios en la modalidad de copia certificada que requiere el solicitante, motivo por el cual resulta necesario ampliar el plazo, a efecto de que se continúe con las gestiones para el cumplimiento y atención de la solicitud de información.

Por lo expuesto, se advierte que no se cuenta con el capital humano suficiente para la búsqueda del total de los expedientes en los cuales obra la documentación solicitada, puesto que esto implica disponer de cada uno, en la mayoría de los casos de manera física para la revisión detallada de los asuntos y la localización del oficio correspondiente, así como la elaboración de las versiones públicas, en caso de ser necesario, toda vez que para dar atención a la solicitud de mérito se debe revisar toda la información de forma exhaustiva y minuciosa para descartar que dichas documentales contengan datos y/o información que se considere deba de ser clasificada como confidencial o reservada.

En consecuencia, la **Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera** adscrita a la **Vicepresidencia Técnica** se encuentra materialmente imposibilitada para dar respuesta a lo solicitado en el plazo 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, toda vez que la solicitud de mérito conlleva a que se realice una búsqueda exhaustiva de un alto volumen de documentos contenidos en expedientes que comprenden desde el año 2013 al 2022, mismos que una vez localizados deben de ser revisados de manera minuciosa para descartar información que por su naturaleza deba ser clasificada, por lo que el plazo otorgado resulta ser insuficiente para dar atención en tiempo y forma a lo requerido por el petionario, 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 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."*

Asimismo, en adición a lo anterior, la Mtra. Mónica Brenda Villarreal Medel, no omitió señalar que la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera, independientemente de la obligación que tiene para dar atención a las solicitudes de información pública, lleva a cabo actividades sustantivas que le atribuye el Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros vigente.

En tal virtud, por los motivos y circunstancias expuestos, debidamente fundados y motivados, la Mtra. Mónica Brenda Villarreal Medel manifestó la imposibilidad que se tiene para dar atención a lo solicitado en el plazo de 20 días hábiles, por lo que, 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 los Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública, solicitó al Comité de Transparencia de la CONDUSEF confirmar la determinación respecto de la declaratoria de ampliación del plazo de 10 días hábiles de respuesta para la atención de la solicitud de información con número **330009922000068**.

Por consiguiente, los Integrantes del Comité de Transparencia analizaron la motivación y el fundamento contenido en el memorándum VT/DGESPF/0309/2022 de fecha 30 de marzo de 2022, así como las manifestaciones vertidas por la Titular de la Unidad Administrativa competente, advirtiendo que se cumplen los elementos para sustentar la ampliación de plazo de respuesta, por lo que resolvieron por unanimidad de votos **CONFIRMAR** por diez días hábiles la ampliación del plazo de la respuesta a la solicitud de información **330009922000068**, 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.

Dando continuidad a la sesión, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares, dio lectura al **TERCER ASUNTO** a tratar:

- Revisión de los argumentos lógicos - jurídicos remitidos por la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios, a fin de que se confirme, modifique o revoque la determinación en materia de ampliación de plazo de respuesta, respecto a lo solicitado en el folio número **330009922000068**.

Derivado de lo anterior, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares señaló que el asunto a revisar deriva de la solicitud de información pública con número de folio **330009922000068**, citada en el primer asunto por lo que, mediante memorándum VUAU/DGAUB/207/2022 de fecha 29 de marzo de 2022, la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios, por conducto de la Dirección General de Atención a Usuarios "B" solicitó 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 determinación en materia de ampliación del plazo de respuesta de diez días hábiles adicionales para la atención de la solicitud con número de folio **330009922000068**, de conformidad con 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.



Por consiguiente, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares, cedió el uso de la voz a la Lic. Bertha Angélica García Cano, Enlace en materia de transparencia acceso a la información pública y protección de datos personales en la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios, quien informó lo siguiente:

(...)

*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.*

*En ese sentido, se advierte la solicitud de mérito se encuentra relacionada con un folio previo de solicitud siendo este el número 330009922000028, en donde la Dirección General de Verificación y Sanciones, remitió información relacionada **base de datos multas Grupo Banamex**, en donde se le informó al solicitante un listado de 5,856 oficios con imposiciones de multa a Banco Nacional de México, S. A., Integrante del Grupo Financiero Banamex, cabe señalar que esa información fue proporcionada por la Dirección General de Verificación y Sanciones.*

*Derivado de lo anterior, en términos de lo establecido en el artículo 5 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros tiene como finalidad promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de los Usuarios frente a las Instituciones Financieras, arbitrar sus diferencias de manera imparcial y proveer a la equidad en las relaciones entre éstos, así como supervisar y regular de conformidad con lo previsto en las leyes relativas al sistema financiero, a las Instituciones Financieras, a fin de procurar la protección de los intereses de los Usuarios.*

*La protección y defensa que dicha Ley encomienda a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, el objetivo prioritario de procurar la equidad en las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones Financieras, otorgando a los primeros elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las segundas.*

*En consecuencia, en términos de lo dispuesto en el artículo 39, fracciones I, II, IX y X, del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros vigente, se tiene a bien señalar que dentro de las atribuciones a cargo de las **Unidades de Atención a Usuarios**, se tiene la función de atender las consultas, aclaraciones, reclamaciones, quejas y controversias de los Usuarios relacionadas con los servicios que prestan y los productos que ofrecen las Instituciones Financieras, realizando todas las acciones necesarias para tratar de resolver las controversias que se le planteen, antes de iniciar formalmente con los procedimientos previstos en el Título Quinto de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, para lo cual gestionarán ante las Instituciones Financieras los asuntos de los Usuarios, empleando para ello cualquier medio de comunicación y proponiendo soluciones concretas a fin de lograr un arreglo pronto entre las partes; y en su caso sustanciar el procedimiento conciliatorio, así como proporcionar a los Usuarios información relacionada con los servicios que prestan y productos que ofrecen las Instituciones Financieras.*

*Por lo que, para el despacho de las funciones antes citadas, la Vicepresidencia cuenta con 32 Unidades de Atención a Usuarios de la CONDUSEF en la República Mexicana y 3 Unidades de Atención a Usuarios Metropolitanas en la Ciudad de México, conforme lo establecido en el artículo 6, del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, siendo relevante lo referido, toda vez que de ello se advierte que la función primordial de las Unidades **radica en la atención de los Usuarios de servicios financieros**, buscando la protección de los mismos en razón de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de*





*Servicios Financieros, el Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y las demás disposiciones jurídicas que resulten aplicables, en el desempeño de estas funciones cada Unidad cuenta en promedio con 6 servidores públicos para el desahogo de las mismas, siendo insuficiente el recurso humano con el que se cuenta, considerando el número de atenciones que se reciben día a día.*

*Bajo ese tenor, se precisa que el solicitante pide que se le proporcione "Copia Certificada.", de cada uno de los oficios que se proporcionaron en el folio de solicitud 330009922000028 siendo un total de 5,856 oficios, mismos que la Dirección General de Verificación y Sanciones, señala derivan de los procesos sustantivos que desahogan las áreas de la Comisión Nacional, dentro de las que se encuentran los que desahogan la Unidades de Atención a Usuarios, como lo es el procedimiento conciliatorio del cual pudiera emitirse una sanción, por lo que, para proporcionar dichos documentos, implica que las Unidades de Atención a Usuarios realicen una búsqueda exhaustiva y minuciosa a los expedientes de los cuales se derivó una sanción y que se encuentran relacionados con los números de oficios proporcionados al solicitante en el folio de solicitud 330009922000028, lo que implica un esfuerzo de las unidades para realizar una búsqueda de la información dentro de los archivos físicos y electrónicos que se encuentran en sus Unidades, información que tendrían que ser revisada por el personal de las Unidades de Atención a Usuarios, es por ello, que para poder dar respuesta al folio de solicitud citado, es necesario ampliar el plazo para emitir la misma, a efecto de que las Unidades de Atención a Usuarios ejecuten la búsqueda de la información que se solicita en los términos que lo realiza el solicitante.*

*Por lo expuesto, se advierte que no se cuenta con el capital humano suficiente para la revisión del total de la información proporcionada, puesto que esto implica disponer del mismo para la revisión detallada de los asuntos y la localización del oficio correspondiente, sin que ello sea su función primordial, así como para la elaboración de la versión pública del documento requerido, reiterando que para dar atención a la solicitud de mérito se debe realizar la búsqueda y localización de la información, sin que se puedan poner a disposición del solicitante los mismos al ser documentos que contienen datos y/o información que se considera deba de ser clasificada como confidencial o reservada.*

*En consecuencia, es que se solicita, para responder la solicitud de información con número de folio **330009922000068** la determinación respecto de la ampliación del plazo que refiere el párrafo segundo 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 resulta insuficiente el de veinte días hábiles contemplado en el primer párrafo de los preceptos citados, 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 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."*

Asimismo, en suma, la Lic. Bertha Angélica García Cano, no omitió señalar que la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios, independientemente de la obligación que tiene para dar atención a las solicitudes de información pública, lleva a cabo actividades sustantivas que le atribuye el Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros vigente.

En tal virtud, por los motivos y circunstancias expuestos, debidamente fundados y motivados, la Lic. Bertha Angélica García Cano manifestó la imposibilidad que se tiene para dar atención a lo solicitado en el plazo de 20 días hábiles, por lo que, 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 los dispuesto en los Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública, solicitó al





Comité de Transparencia de la CONDUSEF confirmar la determinación respecto de la declaratoria de ampliación del plazo de 10 días hábiles de respuesta para la atención de la solicitud de información con número **330009922000068**.

Por consiguiente, las Integrantes del Comité de Transparencia analizaron la motivación y el fundamento contenido en el memorándum VUAU/DGAUB/207/2022 de fecha 29 de marzo de 2022, así como las manifestaciones vertidas por la Titular de la Unidad Administrativa competente, advirtiendo que se cumplen los elementos para sustentar la ampliación de plazo de respuesta, por lo que resolvieron por unanimidad de votos **CONFIRMAR** por diez días hábiles la ampliación del plazo de la respuesta a la solicitud de información **330009922000068**, 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.

#### IV. Acuerdos.

Por lo expuesto, se hace de su conocimiento los acuerdos dictados por el citado Comité de Transparencia, derivados de los asuntos a tratar aprobados de conformidad con el Orden del Día:

En atención a lo solicitado por la **Dirección General de Verificación y Sanciones**, Unidad Administrativa adscrita a la **Vicepresidencia Jurídica**, se dicta el siguiente acuerdo:

**CT/CONDUSEF/6ª/SESIÓNEXTRAORDINARIA/02/ACUERDO/2022:** El Comité de Transparencia de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) de conformidad con lo dispuesto 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 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 diez días hábiles adicionales para dar respuesta a la solicitud de información con número de folio 330009922000068, solicitada por la Dirección General de Verificación y Sanciones de la Vicepresidencia Jurídica, Unidad Administrativa adscrita a esta Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, mediante memorándum VJ/DGVS/170/2022, de fecha 29 de marzo de 2022; en consecuencia se instruye a la Unidad de Transparencia haga del conocimiento la presente determinación al solicitante, a través de la Plataforma Nacional de Transparencia del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, así como la Unidad Administrativa competente se tenga por notificada del presente acuerdo para que realice las gestiones correspondientes, a fin de que se emita dentro del periodo de ampliación la respuesta que conforme a derecho corresponda, garantizando con ello, el derecho de acceso a la información requerida por el peticionario.

Respecto a lo solicitado por la **Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera**, Unidades Administrativas adscritas a la **Vicepresidencia Técnica**, se emite el siguiente acuerdo:

**CT/CONDUSEF/6ª/SESIÓNEXTRAORDINARIA/03/ACUERDO/2022:** El Comité de Transparencia de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) de conformidad con lo dispuesto 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 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 diez días hábiles adicionales para dar respuesta a la solicitud de información con número de folio 330009922000068, solicitada por la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera de la Vicepresidencia Técnica, Unidad Administrativa adscrita a esta



Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, mediante memorándum VT/DGESPF/0309/2022 de fecha 30 de marzo de 2022; en consecuencia se instruye a la Unidad de Transparencia haga del conocimiento la presente determinación al solicitante, a través de la Plataforma Nacional de Transparencia del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, así como la Unidad Administrativa competente se tenga por notificada del presente acuerdo para que realice las gestiones correspondientes, a fin de que se emita dentro del periodo de ampliación la respuesta que conforme a derecho corresponda, garantizando con ello, el derecho de acceso a la información requerida por el peticionario.

11

En relación con lo solicitado por la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios**, se suscribe el siguiente acuerdo:

**CT/CONDUSEF/6ª/SESIÓNEXTRAORDINARIA/04/ACUERDO/2022:** El Comité de Transparencia de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) de conformidad con lo dispuesto 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 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 diez días hábiles adicionales para dar respuesta a la solicitud de información con número de folio 330009922000068, solicitada por la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios, Unidad Administrativa adscrita a esta Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, mediante memorándum VUAU/DGAUB/207/2022 de fecha 29 de marzo de 2022; en consecuencia se instruye a la Unidad de Transparencia haga del conocimiento la presente determinación al solicitante, a través de la Plataforma Nacional de Transparencia del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, así como la Unidad Administrativa competente se tenga por notificada del presente acuerdo para que realice las gestiones correspondientes, a fin de que se emita dentro del periodo de ampliación la respuesta que conforme a derecho corresponda, garantizando con ello, el derecho de acceso a la información requerida por el peticionario.

Finalmente, al no haber más asuntos que tratar y agotado el Orden del Día, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares, dio por concluida la Sexta Sesión Extraordinaria del año 2022 del Comité de Transparencia de la CONDUSEF, siendo las 18:00 horas del día 31 de marzo de 2022.

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



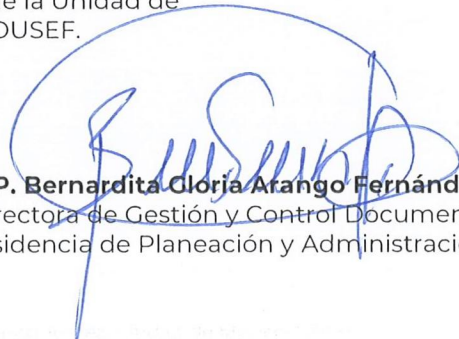
**Lic. Elizabeth Araiza Olivares**

Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras en suplencia de la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia de la CONDUSEF.



**Lic. Ana Clara Fragozo 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 de la CONDUSEF.