



**ACTA DE LA CUARTA SESIÓN EXTRAORDINARIA DE 2023
DEL COMITÉ DE TRANSPARENCIA DE LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS**

1

El día viernes 31 de marzo de 2023 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 Cuarta Sesión Extraordinaria del año 2023, solicitada por la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios, la Dirección General de Servicios Legales; la Dirección Consultiva, la Dirección de Defensa a Usuarios y la Dirección de Dictaminación, todas dependientes de la Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras, Unidades Administrativas adscritas a la Vicepresidencia Jurídica, por lo que se dieron cita sus integrantes: 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, Dr. René Humberto Márquez Arcila, Titular del Órgano Interno de Control en la CONDUSEF e Ing. Nancy Candelaria Cortés García, Directora de Gestión y Control Documental, de la Vicepresidencia de Planeación y Administración, asimismo se contó con la asistencia de la Lic. Verónica Meléndez Valdez, Directora de Procedimientos Jurídicos y Tecnologías Financieras, Secretaria Técnica del Comité de Transparencia en suplencia de la Lic. Elizabeth Araiza Olivares, adicionalmente participó como invitada a la sesión 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 los Integrantes del Comité de Transparencia y a la invitada a la sesión, agradeciendo su presencia y participación, cediendo el uso de la voz a la Secretaria Técnica quien enseguida tomó lista de asistencia y verificó la existencia de quórum, advirtiendo que se cumple con el número de Integrantes presentes para sesionar de manera válida.

II.- Aprobación del Orden del Día.

A continuación, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares requirió a la Secretaria Técnica dar lectura al Orden del Día; conforme a la instrucción, la Secretaria Técnica informo los puntos enlistados, solicitando su aprobación a los Integrantes del Comité, mismos que acordaron emitir el siguiente Acuerdo:

CT/CONDUSEF/4*/SESIÓNEXTRAORDINARIA/01/ACUERDO/2023. 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 Cuarta Sesión Extraordinaria del año 2023.

III.- Desarrollo de la Sesión

La Lic. Elizabeth Araiza Olivares solicitó a la Secretaria Técnica dar lectura a los asuntos a tratar, mismos que se exponen a continuación:

- 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 **330009923000061**.
- Revisión de los argumentos lógicos - jurídicos remitidos por la **Dirección General de Servicios Legales; la Dirección Consultiva, la Dirección de Defensa a Usuarios y la Dirección de Dictaminación**, todas dependientes de la **Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras**, Unidades Administrativas adscritas a la **Vicepresidencia Jurídica**, a fin de que se confirme, modifique o revoque la determinación en



[Handwritten signature]



materia de ampliación de plazo de respuesta, respecto a lo solicitado en el folio número **330009923000061**.

- 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 **330009923000062**.
- Revisión de los argumentos lógicos - jurídicos remitidos por la **Dirección General de Servicios Legales**; la **Dirección Consultiva**, la **Dirección de Defensa a Usuarios** y la **Dirección de Dictaminación**, todas dependientes de la **Dirección General de Procedimientos Jurídicos**, **Defensoría y Tecnologías Financieras**, Unidades Administrativas adscritas a la **Vicepresidencia Jurídica**, 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 **330009923000062**.
- 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 clasificación de información en su modalidad de confidencial y en su caso la aprobación de la versión pública propuesta, respecto a lo solicitado en el folio número **330009923000064**.

2

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

- 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 **330009923000061**.

Derivado de lo anterior, informó que se recibió en la Unidad de Transparencia la solicitud de información pública con número de folio 330009923000061, a través de la cual se solicitó lo siguiente:

Medio de Entrega:

"Electrónico a través del sistema de solicitudes de acceso a la información de la PNT" (sic)

Descripción de la solicitud:

"Me refiero al programa presupuestario E011 Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros del Ramo 6 Hacienda y Crédito Público a cargo de esa Institución Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Se requiere la siguiente información que nos permita verificar el valor de 89.39 reportado en la cuenta pública 2020 para el Indicador : Porcentaje de acciones de asesoría y defensas concluidas favorables al usuario:

1. Documento que contenga el número total de las acciones de asesorías, defensa, dictamen, conciliación y gestión que resultarán favorables al usuario, llevadas a cabo por la Institución CONDUSEF en el año 2020, desglosadas por la Unidad de Atención a Usuarios en las que se llevarán a cabo.

2. Documento que contenga la relación de los folios o referencias de los expedientes creados para documentar las acciones de asesorías, defensa, dictamen, conciliación y gestión que





resultarán favorables al usuario , llevadas a cabo por la Institución CONDUSEF en el año 2020, desglosados por Unidad de Atención a Usuarios, y que permita verificar la información proporcionada en el numeral 1 anterior.

3. Documento que contenga el número total de las acciones de asesorías, defensa de dictamen, conciliación y gestión favorables llevadas a cabo y concluidas por la CONDUSEF, desglosados por Unidad de Atención a Usuarios

4. Documento que contenga la relación de los folios o referencias de los expedientes creados para documentar las acciones de asesorías, defensa de dictamen, conciliación y gestión favorables llevadas a cabo y concluidas por la CONDUSEF, desglosados por Unidad de Atención a Usuarios, y que permita verificar la información proporcionada en el numeral 3 anterior.” (sic)

Datos complementarios:

“Archivo en Excel con el valor de los indicadores reportados en la cuenta pública 2020, disponible también en el sitio web de la cuenta pública 2020, tomo VII correspondiente al Ente Público denominado COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS: <https://www.cuentapublica.hacienda.gob.mx/es/CP/TomoVII-2020>.” (sic)

Archivo (s) adjunto (s):

“330009923000061.xlsx.” (sic)

En tal virtud, precisó que mediante memorándum VUAU/DGAUB/199/2023 de fecha 30 de marzo de 2023, la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios, a través de la Dirección General de Atención a Usuarios B, Enlace en materia de transparencia, acceso a la información y protección de datos personales en la citada Vicepresidencia remitió los argumentos lógico-jurídicos, a través de los cuales solicitó al Comité de Transparencia, de considerarlo procedente confirme, modifique o revoque la determinación en materia de ampliación de plazo de respuesta, respecto a lo solicitado en el folio 330009923000061.

Por consiguiente, cedió el uso de la voz a la Lic. Bertha Angélica García Cano, la cual informó que la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios es **PARCIALMENTE COMPETENTE** para brindar atención a la solicitud de mérito, en razón de los procesos sustantivos que desahoga en el ámbito de las atribuciones conferidas en el Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios, por lo que, puntualizó los siguientes argumentos lógico-jurídicos:

La CONDUSEF, 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 y 130, párrafo cuarto, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Bajo ese tenor, para proporcionar la información que requiere el peticionario implica que la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios, a través de sus Unidades de Atención a Usuarios, realicen una búsqueda exhaustiva y minuciosa dentro de los archivos físicos y electrónicos con los que cuentan, en las oficinas con las que cuenta en la Ciudad de México y las Oficinas en el interior de la república, para el desahogo de sus funciones, a efecto de determinar el número de los procesos sustantivos que se desahogaron en el ámbito de sus respectivas atribuciones en relación a las acciones de asesoría, conciliación y gestión que resultaron favorables al usuario reportadas en el indicador de la cuenta pública 2020, aunado a que se debe





solicitar información del referido indicador a la Dirección de Planeación y Finanzas, de la Vicepresidencia de Planeación y Administración, así como las cifras estadísticas que sean necesarias a la Dirección de Análisis y Estadísticas de Servicios y Productos Financieros, Unidad Administrativa adscrita a la Vicepresidencia Técnica, áreas que reportaron la información.

Adicional a 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, aunado a las demás funciones que derivan del propio artículo 39, del referido Estatuto, que señala:

“Artículo 39.- *Corresponde a las Unidades de Atención a Usuarios el ejercicio de las siguientes atribuciones:*

- I. 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;*
- II. Brindar a los Usuarios el servicio de asesoría técnica y jurídica que soliciten;*
- III. Proporcionar a los Usuarios información relacionada con los servicios que prestan y productos que ofrecen las Instituciones Financieras;*



- IV. *Difundir entre los Usuarios los programas que las Instituciones Financieras otorguen en beneficio de los mismos;*
- V. *Atender las solicitudes de información del público, respecto de los índices de reclamaciones contra las Instituciones Financieras y el porcentaje de dichas reclamaciones que se resuelven a favor de los Usuarios, con base en los estudios estadísticos elaborados por la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera;*
- VI. *Recibir y dar trámite a las quejas por las malas prácticas de cobranza;*
- VII. *Recibir y tramitar ante la Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras, las solicitudes de información de personas que deseen saber si son beneficiarias de uno o varios seguros de vida, ya sean individuales o colectivos, incluyendo aquellos que se obtienen por la contratación de productos y servicios financieros. Para tales efectos, las Unidades de Atención a Usuarios deberán remitir a la citada Unidad Administrativa las solicitudes que presenten los Usuarios, junto con la documentación correspondiente, al día hábil siguiente al de su recepción;*
- VIII. *Solicitar a las Instituciones Financieras y a las autoridades correspondientes, la información, documentación y elementos necesarios para el ejercicio de sus atribuciones, en términos de lo dispuesto por la Ley y las demás disposiciones aplicables;*
- IX. *Realizar 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, 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;*
- X. *Atender las reclamaciones y desechar aquellas que sean notoriamente improcedentes, así como sustanciar el procedimiento conciliatorio, sin perjuicio de lo previsto en la fracción inmediata siguiente;*
- XI. *Remitir a la Dirección General de Verificación y Sanciones, a más tardar al día hábil siguiente al de su recepción, las reclamaciones presentadas en contra de las Instituciones Financieras, para los efectos establecidos en la fracción XXVIII del artículo 16 del presente Estatuto Orgánico;*
- XII. *Llevar a cabo la práctica de diligencias, a que se refiere el artículo 68, fracción VI, de la Ley, para lo cual aplicará, en lo conducente, el Reglamento de Supervisión de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y la demás normativa que de él deriven;*
- XIII. *Substanciar los procedimientos de arbitraje previstos en la Ley, elaborar los proyectos de laudos y remitirlos a la Dirección General de Verificación y Sanciones, dentro de los treinta días hábiles siguientes a la fecha en que concluya el procedimiento arbitral de que se trate;*
- XIV. *Mantener comunicación, en el ámbito de su competencia, con las unidades especializadas de las Instituciones Financieras para la atención de consultas y reclamaciones de los Usuarios;*
- XV. *Ordenar a las Instituciones Financieras el registro del pasivo contingente, o la constitución e inversión de la reserva técnica específica para obligaciones pendientes de cumplir;*
- XVI. *Remitir a la Dirección General de Verificación y Sanciones, en el caso de infracciones cometidas durante el procedimiento conciliatorio, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles, contado a partir del día siguiente a aquél en que haya concluido el procedimiento respectivo, los asuntos en que probablemente se ha contravenido la Ley, para efectos de que se emplace e imponga la multa correspondiente;*
- XVII. *Remitir a la Dirección General de Verificación y Sanciones, en el caso de infracciones cometidas fuera del procedimiento conciliatorio, en un plazo de treinta días hábiles, contado a partir del día siguiente a aquél en que haya tenido conocimiento de la infracción de que se trate, los asuntos en que probablemente se ha contravenido la Ley o aquellas disposiciones cuyo incumplimiento corresponda sancionar a la Comisión Nacional, para efectos de que se emplace e imponga la multa correspondiente;*
- XVIII. *Turnar a la Dirección General de Servicios Legales, en un plazo de cinco días hábiles, contados a partir del día siguiente a aquél en que se hayan recibido, los recursos de revisión junto con el*





expediente respectivo para su substanciación, y desechar por improcedentes aquellos que se interpongan en contra de actos distintos a los que prevé el artículo 99 de la Ley;

- XIX.** Turnar a la Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras, en un plazo de cinco días hábiles, contado a partir del día siguiente al de la fecha en que se reciba, la solicitud del Usuario de elaborar el acuerdo de trámite a que se refiere el artículo 68 Bis de la Ley. Dicha solicitud deberá acompañarse del expediente respectivo, así como de una recomendación del Titular de la Unidad de Atención a Usuarios sobre el sentido en que deberá emitirse dicho acuerdo de trámite;
- XX.** Notificar a los Usuarios los acuerdos de trámite a que se refiere el artículo 68 Bis de la Ley, así como los oficios a que se refiere el artículo 22, fracción XXIX, de este Estatuto, dentro del término de diez días hábiles, contados a partir de su recepción;
- XXI.** Llevar a cabo las acciones necesarias para dar cumplimiento al laudo arbitral, así como a la sentencia ejecutoriada derivada del mismo;
- XXII.** Remitir a la Dirección General de Servicios Legales la solicitud de remate de valores, dentro de los cinco días hábiles siguientes al de su recepción;
- XXIII.** Recibir las solicitudes de defensoría legal que presenten los Usuarios y remitirlas junto con el expediente respectivo a la Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras, dentro de los tres días hábiles siguientes al de su recepción, a fin de que la citada Dirección General autorice la prestación de dicho servicio;
- XXIV.** Otorgar a los Usuarios orientación jurídica especializada, así como asesoría jurídica en materia penal;
- XXV.** Remitir a la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles contado a partir del día siguiente a aquél en que se haya concluido el procedimiento respectivo o se haya tenido conocimiento de la infracción de que se trate, según sea el caso, aquellos asuntos en los que existan probables incumplimientos a lo dispuesto en la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, en la Ley de Instituciones de Crédito y en la Ley de Transparencia y Fomento a la Competencia en el Crédito Garantizado, a efecto de que se dictamine el mismo;
- XXVI.** Recibir y remitir a la Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras en un plazo que no excederá de tres días hábiles, las solicitudes de colaboración para la asistencia jurídica a los Usuarios que pretendan que la Unidad de Atención a Usuarios que corresponda a su asunto, coadyuve con el Ministerio Público en términos de la Ley, para que la primera determine e informe los casos procedentes, en mismo plazo;
- XXVII.** Asistir a los Usuarios para demandar el cumplimiento forzoso de los convenios de conciliación;
- XXVIII.** Llevar, en el ámbito de su competencia, el Registro de Personas Acreditadas a que se refiere el artículo 69-B de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo;
- XXIX.** Coadyuvar con la Dirección General de Servicios Legales en el trámite de los juicios o procedimientos relacionados con el ejercicio de sus atribuciones;
- XXX.** Rendir el informe previo y justificado que en materia de amparo le sea requerido por la autoridad judicial, cuando la Unidad de Atención a Usuarios o los servidores públicos adscritos a ella sean señalados como autoridad responsable; así como atender los requerimientos que les sean realizados por las autoridades jurisdiccionales y administrativas previa opinión de la Dirección General de Servicios Legales;
- XXXI.** Llevar a cabo el desarrollo de programas y campañas en el ámbito de su competencia, a fin de establecer pautas para orientar la protección y defensa de los derechos de los Usuarios, de acuerdo con las políticas, lineamientos y procedimientos que dicte la Comisión Nacional;
- XXXII.** Colaborar en la promoción de foros nacionales e internacionales cuyo objeto sea acorde con el de la Comisión Nacional;
- XXXIII.** Coadyuvar, en coordinación con la Dirección General de Educación Financiera, en la creación y fomento entre los Usuarios de una adecuada cultura sobre el uso de los servicios y productos financieros;
- XXXIV.** Ser integrante de los Consejos Consultivos, de conformidad con lo previsto en el presente Estatuto Orgánico;





- XXXV.** Apoyar a las diferentes Unidades Administrativas de la Comisión Nacional en sus actividades sustantivas.
- XXXVI.** Preparar la información estadística relacionada con la Unidad de Atención a Usuarios, turnándola a la Unidad Administrativa que corresponda;
- XXXVII.** Aplicar, de conformidad con la normativa aplicable, los recursos humanos, materiales y financieros que le sean asignados para su operación regular y para el desarrollo de programas vigentes;
- XXXVIII.** Realizar, coordinar y formalizar la adquisición de bienes y contratación de arrendamientos y servicios requeridos para el óptimo desarrollo de las actividades encomendadas, previa opinión de la Vicepresidencia de Planeación y Administración;
- XXXIX.** Enviar a la Vicepresidencia de Planeación y Administración con la periodicidad que ésta determine, los informes sobre el ejercicio del presupuesto y los avances en la ejecución de sus programas, así como los estados financieros correspondientes a los programas y partidas de presupuesto;
- XL.** Proporcionar la información contable de acuerdo con los lineamientos que establezca la Vicepresidencia de Planeación y Administración;
- XLI.** Hacer del conocimiento de las autoridades superiores de la Comisión Nacional, las irregularidades observadas en el ejercicio de sus atribuciones;
- XLII.** Efectuar el cobro de los servicios para los cuales está facultada la Comisión Nacional de acuerdo a los montos autorizados por la Secretaría;
- XLIII.** Remitir a la Dirección General de Servicios Legales, dentro de los cinco días hábiles siguientes al que tengan conocimiento, aquellos asuntos que puedan ser constitutivos de delitos y coadyuvar en la tramitación de los mismos;
- XLIV.** Remitir a la Dirección General de Servicios Legales, dentro de los cinco días hábiles siguientes al que tengan conocimiento, los asuntos que puedan constituir violaciones administrativas y cuya sanción corresponda a autoridades distintas de la Comisión Nacional, y
- XLV.** Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas, así como aquellas funciones que les encomiende el superior jerárquico por escrito."

Por lo anterior, se reiteró que dichas Unidades Administrativas no cuentan con la capacidad técnica y de capital humano para la búsqueda, concentración y revisión de la información solicitada, por lo que, se encuentran materialmente impedidas 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 tal entendido, se exige a los sujetos obligados otorgar certeza de la información que se 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.

En tal virtud, por los motivos y circunstancias expuestos, debidamente fundados y motivados, informó la imposibilidad que 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, y a los Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública, solicitó al Comité de Transparencia se confirme, modifique o revoque 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 330009923000061.

Handwritten signature and initials in blue ink.



Por consiguiente, los Integrantes del Comité de Transparencia analizaron la motivación, el fundamento contenido en el memorándum número VUAU/DGAUB/199/2023 de fecha 30 de marzo de 2023 y las manifestaciones vertidas por la Unidad Administrativa competente, advirtiendo que se cumplen los elementos para sustentar la ampliación de plazo de respuesta, resolviendo por unanimidad de votos **CONFIRMAR** la determinación de la ampliación del plazo de diez días hábiles adicionales para dar respuesta a la solicitud de información con número de folio 330009923000061, de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 44, fracción II, y 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, y al Vigésimo Octavo de los Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública.

8

En atención a lo solicitado por la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios** de la **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros**, el Comité de Transparencia dicta el siguiente acuerdo:

CT/CONDUSEF/4*/SESIÓNEXTRAORDINARIA/02/ACUERDO/2023: El Comité de Transparencia de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, 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; 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 Vigésimo Octavo de los Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública, **CONFIRMA** la determinación de la ampliación del plazo de diez días hábiles adicionales para dar respuesta a la solicitud de información con número de folio 330009923000061, solicitada por la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios mediante memorándum número VUAU/DGAUB/199/2023 de fecha 30 de marzo de 2023. 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 de plazo, la respuesta que conforme a derecho corresponda, garantizando el derecho de acceso a la información requerida por el peticionario.

Como siguiente punto del orden del día, la Secretaria Técnica dio lectura al **SEGUNDO ASUNTO** a tratar:

- Revisión de los argumentos lógicos - jurídicos remitidos por la **Dirección General de Servicios Legales**; la **Dirección Consultiva**, la **Dirección de Defensa a Usuarios** y la **Dirección de Dictaminación**, todas dependientes de la **Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras**, Unidades Administrativas adscritas a la **Vicepresidencia Jurídica**, 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 **330009923000061**.

Al respecto, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares informó que se recibió en la Unidad de Transparencia la solicitud de información pública con número de folio 330009923000061, a través de la cual se solicitó lo siguiente:

Medio de Entrega:

"Electrónico a través del sistema de solicitudes de acceso a la información de la PNT" (sic)





Descripción de la solicitud:

"Me refiero al programa presupuestario E011 Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros del Ramo 6 Hacienda y Crédito Público a cargo de esa Institución Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Se requiere la siguiente información que nos permita verificar el valor de 89.39 reportado en la cuenta pública 2020 para el Indicador : Porcentaje de acciones de asesoría y defensas concluidas favorables al usuario:

1. Documento que contenga el número total de las acciones de asesorías, defensa, dictamen, conciliación y gestión que resultarán favorables al usuario , llevadas a cabo por la Institución CONDUSEF en el año 2020, desglosadas por la Unidad de Atención a Usuarios en las que se llevarán a cabo.

2. Documento que contenga la relación de los folios o referencias de los expedientes creados para documentar las acciones de asesorías, defensa, dictamen, conciliación y gestión que resultarán favorables al usuario , llevadas a cabo por la Institución CONDUSEF en el año 2020, desglosados por Unidad de Atención a Usuarios, y que permita verificar la información proporcionada en el numeral 1 anterior.

3. Documento que contenga el número total de las acciones de asesorías, defensa de dictamen, conciliación y gestión favorables llevadas a cabo y concluidas por la CONDUSEF, desglosados por Unidad de Atención a Usuarios

4. Documento que contenga la relación de los folios o referencias de los expedientes creados para documentar las acciones de asesorías, defensa de dictamen, conciliación y gestión favorables llevadas a cabo y concluidas por la CONDUSEF, desglosados por Unidad de Atención a Usuarios, y que permita verificar la información proporcionada en el numeral 3 anterior." (sic)

Datos complementarios:

"Archivo en Excel con el valor de los indicadores reportados en la cuenta pública 2020, disponible también en el sitio web de la cuenta pública 2020, tomo VII correspondiente al Ente Público denominado COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS: <https://www.cuentapublica.hacienda.gob.mx/es/CP/TomoVII-2020>." (sic)

Archivo (s) adjunto (s):

"330009923000061.xlsx." (sic)

Bajo ese tenor, señaló que mediante memorándum número VJ/DGPJDTF/182/2023 de fecha 30 de marzo de 2023, la Dirección General de Servicios Legales; la Dirección Consultiva, la Dirección de Defensa a Usuarios y la Dirección de Dictaminación, todas dependientes de la Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras, Unidades Administrativas adscritas a la Vicepresidencia Jurídica, a través del Enlace en materia de transparencia, acceso a la información y protección de datos personales en la citada Vicepresidencia remitió los argumentos lógico-jurídicos, a través de los cuales solicitó al Comité de Transparencia, de considerarlo procedente confirme, modifique o revoque la determinación en materia de ampliación de plazo de respuesta, respecto a lo solicitado en el folio 330009923000061.



Por consiguiente, informó que las citadas Unidades Administrativas declararon ser **PARCIALMENTE COMPETENTES** para brindar atención a la solicitud de mérito, en razón de los procesos sustantivos que desahogan en el ámbito de las atribuciones conferidas en el Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios, por lo que, expuso los siguientes argumentos lógico-jurídicos:

10

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 y 130, párrafo cuarto, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Bajo ese tenor, para proporcionar la información que requiere el peticionario implica que la Dirección General de Servicios Legales; la Dirección Consultiva, la Dirección de Defensa a Usuarios y la Dirección de Dictaminación, todas dependientes de la Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras, Unidades Administrativas adscritas a la Vicepresidencia Jurídica realicen una búsqueda exhaustiva y minuciosa dentro de los archivos físicos y electrónicos con los que cuentan, los cuales se localizan 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, a fin de determinar el número de los procesos sustantivos que se desahogaron en el ámbito de sus respectivas atribuciones en relación a las acciones de asesoría y defensas concluidas favorables al usuario, reportadas en el indicador de la cuenta pública 2020, aunado a que se debe solicitar información del referido indicador a la Dirección de Planeación y Finanzas, de la Vicepresidencia de Planeación y Administración, así como las cifras estadísticas que sean necesarias a la Dirección de Análisis y Estadísticas de Servicios y Productos Financieros, Unidad Administrativa adscrita a la Vicepresidencia Técnica.

Adicional a lo anterior, se precisó que dichas Unidades Administrativas no cuentan con la capacidad técnica y de capital humano para la búsqueda, concentración y revisión de la información solicitada, por lo que, se encuentran materialmente impedidas 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.

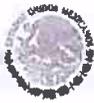
En tal entendido, se exige a los sujetos obligados otorgar certeza de la información que se entrega a los solicitantes, por ende, en las actuales circunstancias no resulta posible cubrir los extremos requeridos en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, que en forma concatenada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

De igual manera, la Dirección General de Servicios Legales; la Dirección Consultiva, la Dirección de Defensa a Usuarios y la Dirección de Dictaminación, todas dependientes de la Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras, Unidades Administrativas adscritas a la Vicepresidencia Jurídica, independientemente de la obligación que tienen para dar atención a las solicitudes de información pública, tienen 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 15.- Los Directores Generales contarán con las siguientes atribuciones:

- I. Acordar, con el Vicepresidente de su adscripción, los asuntos de su competencia e informarle sobre el desarrollo de las actividades de las áreas que integran la Unidad Administrativa a su cargo;
- II. Formular los programas de actividades y los anteproyectos de presupuesto de las áreas que integran sus Unidades Administrativas, así como organizar, dirigir y evaluar dichas actividades;





- III. Establecer los criterios administrativos de actuación a seguir en el desempeño del personal de la Unidad Administrativa a su cargo, en relación con las funciones que les son atribuidas, así como emitir sus manuales de procedimientos;
- IV. Formular, en el ámbito de su competencia, las guías y protocolos necesarios para verificar la aplicación y cumplimiento de las disposiciones que rigen el quehacer de la Comisión Nacional;
- V. Coordinar, supervisar y evaluar la ejecución de las funciones que les son atribuidas;
- VI. Participar en las visitas de supervisión a las Unidades de Atención a Usuarios de la Comisión Nacional;
- VII. Acordar y resolver los asuntos de la competencia de las áreas administrativas a su cargo;
- VIII. Ejercer las atribuciones de las áreas administrativas a su cargo;
- IX. Notificar los actos, acuerdos y resoluciones que se deriven de los procedimientos que les corresponda conocer y que deban hacerse del conocimiento de Usuarios, autoridades y, en su caso, particulares;
- X. Coordinarse con las demás Unidades Administrativas de la Comisión Nacional para el mejor ejercicio de las funciones que les son atribuidas;
- XI. Expedir copia certificada de las constancias de los expedientes relativos a los asuntos de su competencia;
- XII. Solicitar a las Instituciones Financieras y a las autoridades correspondientes, la información y documentación necesarias para el ejercicio de sus atribuciones;
- XIII. Gestionar ante las autoridades competentes la celebración de convenios de colaboración, previa autorización de la Dirección General de Servicios Legales, y
- XIV. Las demás que, en el ámbito de sus respectivas competencias, se deriven de las disposiciones aplicables o les sean atribuidas o delegadas.

(...)

Artículo 19.- La Dirección General de Servicios Legales, además de las atribuciones previstas en el artículo 15 del presente Estatuto Orgánico, ejercerá las atribuciones siguientes:

- I. Actuar como consejero jurídico de la Comisión Nacional, y proporcionar apoyo y asesoría jurídica a las diversas Unidades Administrativas de la Comisión Nacional;
- II. Actuar como enlace y atender los comunicados, requerimientos y consultas emitidos por las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal en asuntos de carácter jurídico, competencia de la Comisión Nacional;
- III. Fungir como órgano de consulta del Gobierno Federal en materia de protección al Usuario;
- IV. Coadyuvar, en el ámbito de su competencia, con las autoridades en materia financiera para lograr una relación equitativa entre las Instituciones Financieras y los Usuarios, así como el sano desarrollo del sistema financiero mexicano;
- V. Emitir los criterios jurídicos a seguir por la Comisión Nacional, en relación con las atribuciones que le son conferidas en diversos ordenamientos;
- VI. Difundir entre las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional las disposiciones normativas que regulan al sistema financiero mexicano o cualquier otra disposición jurídica que pueda ser del interés de la Comisión Nacional;
- VII. Compilar las disposiciones jurídicas y administrativas, la jurisprudencia y la doctrina que se relaciona con el sistema financiero mexicano y turnarlas para su sistematización a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones;
- VIII. Elaborar estudios jurídicos y de derecho comparado, relacionados con el sistema financiero mexicano, y proponer, en su caso, a la Dirección General de Educación Financiera la publicación de los mismos;
- IX. Proponer a la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera, con base en la información derivada de los procedimientos a cargo de la Vicepresidencia Jurídica, la elaboración de recomendaciones dirigidas a las Instituciones Financieras;





- X. Emitir recomendaciones a las autoridades federales sobre los aspectos jurídicos de iniciativas de leyes, anteproyectos y proyectos de reglamentos, acuerdos, circulares, bases y demás ordenamientos relacionados con las actividades de la Comisión Nacional;
- XI. Formular los proyectos de iniciativas de leyes, reglamentos, decretos y demás ordenamientos jurídicos relacionados con las actividades de la Comisión Nacional;
- XII. Elaborar acuerdos, circulares, bases y demás ordenamientos jurídicos relacionados con las actividades de la Comisión Nacional;
- XIII. Elaborar las disposiciones de carácter general que expresamente le confiere la Ley y otros ordenamientos;
- XIV. Formular recomendaciones al Ejecutivo Federal a través de la Secretaría, para la elaboración de iniciativas de leyes, reglamentos, decretos y acuerdos en las materias competencia del organismo;
- XV. Emitir opinión respecto de las recomendaciones que proponga la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera;
- XVI. Revisar y autorizar los convenios, contratos y demás actos jurídicos que vaya a suscribir la Comisión Nacional a través de sus diferentes Unidades Administrativas, así como establecer los criterios jurídicos a que deberán sujetarse estos instrumentos y llevar el registro de los mismos;
- XVII. Otorgar asesoría jurídica a las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional respecto de la contratación de obras públicas, adquisición y enajenación de bienes, arrendamientos y la prestación de servicios de cualquier naturaleza;
- XVIII. Asesorar a la Vicepresidencia de Planeación y Administración en el procedimiento de conciliación a que se refieren la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, así como participar en el procedimiento administrativo de rescisión de contratos o pedidos previsto en las citadas leyes;
- XIX. Fungir como enlace técnico entre la Comisión Nacional y la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria;
- XX. Coordinar el proceso de mejora regulatoria al interior de la Comisión Nacional;
- XXI. Someter a la consideración de la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria los programas de mejora regulatoria en relación con la normativa y trámites que aplica la Comisión Nacional, previa opinión de las Vicepresidencias involucradas, así como elaborar y enviar los reportes periódicos sobre los avances correspondientes;
- XXII. Dictaminar las políticas, lineamientos, procedimientos, criterios y demás documentos normativos internos que pretendan emitir las Unidades Administrativas del organismo;
- XXIII. Gestionar la publicación en el Diario Oficial de la Federación de las disposiciones, resoluciones o avisos que deban emitirse conforme a la Ley, la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito, la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, este Estatuto Orgánico y demás disposiciones aplicables, con excepción de aquellas que correspondan a la Vicepresidencia de Planeación y Administración;
- XXIV. Tener a su cargo la representación legal de la Comisión Nacional y de las autoridades centrales para intervenir en los procedimientos judiciales, administrativos o laborales en los que éstas sean parte o puedan resultar afectadas, ejecutando las acciones y oponiendo excepciones y defensas, así como interponer los recursos que procedan y, en su caso, desistirse de éstos;
- XXV. Representar a la Comisión Nacional en los juicios de amparo e intervenir en éstos cuando la Comisión Nacional tenga el carácter de tercero perjudicado, elaborar los informes previos y justificados, así como interponer los recursos correspondientes y proveer el cumplimiento de las ejecutorias;
- XXVI. Denunciar ante el Ministerio Público, cuando se tenga conocimiento de hechos que puedan ser constitutivos de delitos en general y ante la Secretaría cuando se trate de delitos tipificados en leyes que establezcan que el delito se persiga a petición de dicha Secretaría, siempre y cuando se encuentre dentro del ámbito de competencia de la Comisión Nacional;



- XXVII.** Asesorar en materia laboral a las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional y apoyarles en la elaboración de constancias y actas administrativas relacionadas con las bajas y las sanciones que se pretenda imponer al personal de base o de confianza y, en general, participar en los asuntos laborales de la Comisión Nacional;
- XXVIII.** Atender los comunicados, requerimientos y recomendaciones dirigidos a la Comisión Nacional por las autoridades, solicitando a las Unidades Administrativas la información conducente;
- XXIX.** Ordenar el remate de valores invertidos propiedad de las Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros y de las Instituciones de Fianzas, conforme a lo previsto en las disposiciones legales aplicables;
- XXX.** Atender, substanciar y resolver los recursos de revisión que se interpongan en contra de las resoluciones que emitan las diversas Unidades Administrativas de la Comisión Nacional, en términos de las disposiciones legales aplicables;
- XXXI.** Revisar y emitir opinión a los proyectos de estatutos, que le haga llegar la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera, que presenten los interesados en constituirse como Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, para que esta última les notifique dicha opinión;
- XXXII.** Solicitar información o documentación a las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional, necesarias para el ejercicio de las atribuciones establecidas en el presente Estatuto Orgánico;
- XXXIII.** Solicitar a las autoridades federales, así como a las Instituciones Financieras, la información y elementos necesarios para el cumplimiento de sus atribuciones;
- XXXIV.** Establecer los lineamientos con base en los cuales se ejercerán las facultades de vigilancia, verificación, prevención y corrección, así como la forma en que la Comisión Nacional ordenará a las Instituciones Financieras los programas de cumplimiento forzoso correspondientes;
- XXXV.** Fungir como secretario del Comité de Supervisión;
- XXXVI.** Dar vista a la Comisión Federal de Competencia Económica, cuando en el ejercicio de sus atribuciones detecten la existencia de alguna de las prácticas mencionadas en el artículo 144 de la Ley de Instituciones de Crédito y 4 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros;
- XXXVII.** Administrar el registro de los despachos de cobranza, así como, dar trámite a las quejas por las malas prácticas de cobranza;
- XXXVIII.** Substanciar el Procedimiento de Responsabilidad Patrimonial del Estado, de conformidad con la Ley de la materia y la Ley Federal de Procedimiento Administrativo;
- XXXIX.** Remitir a la Dirección General de Verificación y Sanciones, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles contado a partir del día siguiente a aquel en que haya tenido conocimiento de la infracción de que se trate, los casos en los que se ha contravenido la Ley o aquellas disposiciones cuyo incumplimiento corresponda sancionar a la Comisión Nacional, para efectos de que se inicie el procedimiento de sanción correspondiente, y
- XL.** Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas, así como aquellas funciones que les encomiende el superior jerárquico por escrito.

(...)

Artículo 23.- Corresponde a la **Dirección Consultiva** el ejercicio de las siguientes atribuciones:

- I.** Recibir y atender las solicitudes de defensoría legal, así como de asistencia jurídica en materia penal, que presenten los Usuarios;
- II.** Llevar a cabo las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan ante autoridades administrativas y jurisdiccionales en defensa de los Usuarios;
- III.** Brindar a los Usuarios el servicio de orientación jurídica especializada;
- IV.** Determinar, con base en los criterios establecidos por la Junta de Gobierno, la procedencia del servicio de defensoría y asistencia jurídica a los Usuarios en materia penal;
- V.** Analizar y determinar la procedencia de las solicitudes de defensoría legal gratuita y autorizar a las Unidades de Atención a Usuarios el ejercicio de dicha atribución;



[Handwritten signature]



- VI. Brindar a las Unidades de Atención a Usuarios asesoría en materia de asistencia jurídica penal, así como en materia de orientación jurídica especializada;
- VII. Solicitar a los Usuarios, Instituciones Financieras y/o autoridades competentes, la información, documentación y/o elementos necesarios para desempeñar adecuadamente el ejercicio de sus atribuciones, ya sea por escrito o por cualquier otro medio de conformidad con la normatividad aplicable;
- VIII. Atender y resolver las consultas de las Instituciones Financieras y de los Usuarios en materia jurídica;
- IX. Recibir y tramitar las solicitudes de los Usuarios que se presuman beneficiarios de algún seguro de vida, ya sean individuales o colectivos, incluyendo aquellos que se obtienen por la contratación de productos y servicios financieros;
- X. Participar en el diseño y ejecución de los programas de capacitación permanente para los defensores de la Comisión Nacional;
- XI. Remitir a la Dirección General de Verificación y Sanciones, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles contado a partir del día siguiente a aquél en que haya tenido conocimiento de la infracción de que se trate, los casos en los que probablemente se ha contravenido la Ley o aquellas disposiciones cuyo incumplimiento corresponda sancionar a la Comisión Nacional, para efectos de que se emplace e imponga la multa correspondiente;
- XII. Brindar asistencia al Usuario que pretenda coadyuvar con el Ministerio Público cuando a juicio de la Comisión Nacional sea víctima u ofendido por algún delito derivado de la contratación de productos o servicios financieros, cometido por las Instituciones, sus consejeros, directivos, funcionarios, empleados y representantes;
- XIII. Procurar a través de los procedimientos establecidos en las leyes que regulan el Sistema Financiero que las Instituciones cumplan con las operaciones y servicios contratados con los Usuarios;
- XIV. Ejercer las atribuciones previstas en el artículo 22, fracciones X y XV, del presente Estatuto Orgánico en caso de ausencia del Director General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras, y
- XV. Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas, así como aquellas funciones que les encomiende el superior jerárquico por escrito.

Artículo 24.- Corresponde a la **Dirección de Defensa a Usuarios** el ejercicio de las siguientes atribuciones:

- I. Procurar, proteger y representar individualmente los intereses de los Usuarios;
- II. Llevar a cabo las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan ante autoridades administrativas y jurisdiccionales en defensa de los Usuarios;
- III. Asesorar y apoyar a los defensores adscritos a esta Unidad Administrativa;
- IV. Asignar defensores para la atención de los asuntos que presenten los Usuarios;
- V. Desempeñar el servicio de defensoría legal y autorizar a las Unidades de Atención a Usuarios la prestación de dicho servicio;
- VI. Emplear todos los medios legales existentes a fin de lograr el cumplimiento o ejecución de las sentencias que resulten favorables para los Usuarios;
- VII. Asistir a los Usuarios para demandar el cumplimiento forzoso de los convenios que den por terminado el procedimiento conciliatorio;
- VIII. Solicitar a los Usuarios, Instituciones Financieras y/o autoridades competentes, la información, documentación y/o elementos necesarios para desempeñar adecuadamente el ejercicio de sus atribuciones, ya sea por escrito o por cualquier otro medio de conformidad con la normatividad aplicable;
- IX. Participar en el diseño y ejecución de los programas de capacitación permanente para los defensores de la Comisión Nacional;
- X. Ejercitar las acciones colectivas, o asumir la representación de la colectividad, en nombre de los Usuarios, que determine el Comité de Acciones Colectivas e informar a dicho órgano





colegiado sobre el avance y seguimiento de los juicios que se interpongan en esta materia, asimismo, ejercer las atribuciones que le correspondan a la Comisión Nacional en términos de lo dispuesto en el Libro Quinto del Código Federal de Procedimientos Civiles;

- XI.** *Analizar y determinar las revocaciones del servicio de defensoría legal gratuita, y*
- XII.** *Ejercer las atribuciones previstas en el artículo 22, fracciones XIX y XXVI del presente Estatuto Orgánico en caso de ausencia del Director General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras, y*
- XIII.** *Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas, así como aquellas funciones que les encomiende el superior jerárquico por escrito.*

Artículo 25.- *Corresponde a la Dirección de Dictaminación el ejercicio de las siguientes atribuciones:*

- I.** *Solicitar a los Usuarios, Instituciones Financieras y/o autoridades competentes, la información, documentación y/o elementos necesarios para desempeñar adecuadamente el ejercicio de sus atribuciones, ya sea por escrito o por cualquier otro medio de conformidad con la normatividad aplicable;*
- II.** *Desechar mediante oficio, las solicitudes de emisión de acuerdos de trámite que contengan el dictamen por notoria improcedencia, cuando no se cuente con los elementos y las cuantías que establece el artículo 68 Bis de la Ley, en cada supuesto;*
- III.** *Emitir los acuerdos de trámite que contengan el dictamen y los títulos ejecutivos no negociables que establecen el primero y segundo párrafo del artículo 68 Bis de la Ley, previo acuerdo del Comité de Dictámenes;*
- IV.** *Solicitar a los Usuarios y a las Instituciones Financieras información para allegarse de elementos en términos del artículo 68 Bis de la Ley;*
- V.** *Asesorar a las Unidades de Atención a Usuarios sobre la documentación e información que los expedientes habrán de contener para la elaboración de los dictámenes solicitados por los Usuarios;*
- VI.** *Emitir los acuerdos que computarán el término de 60 días para la emisión de la opinión técnico jurídica que contengan el dictamen o la determinación de improcedencia, contados a partir del día hábil siguiente al que se obtuvieron los elementos necesarios para valorar la procedencia de emitir el dictamen solicitado;*
- VII.** *Ejercer las atribuciones previstas en el artículo 22, fracciones XXXIII y XXXIV, del presente Estatuto Orgánico en caso de ausencia del Director General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras, y*
- VIII.** *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 Dirección General de Servicios Legales; la Dirección Consultiva, la Dirección de Defensa a Usuarios y la Dirección de Dictaminación, todas dependientes de la Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras, Unidades Administrativas adscritas a la Vicepresidencia Jurídica por conducto del Enlace en materia de transparencia, acceso a la información y protección de datos personales en la citada Vicepresidencia señaló la imposibilidad que tienen 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 y a los Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública, sometió a consideración del Comité de Transparencia se confirme, modifique o revoque 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 330009923000061.

Por consiguiente, los Integrantes del Comité de Transparencia analizaron la motivación, el fundamento contenido en el memorándum número VJ/DGPJDTF/182/2023 de fecha 30 de marzo de 2023 y las



manifestaciones vertidas por las Unidades Administrativas competentes, por conducto del Enlace, advirtiendo que se cumplen los elementos para sustentar la ampliación de plazo de respuesta, resolviendo por unanimidad de votos **CONFIRMAR** la determinación de la ampliación del plazo de diez días hábiles adicionales para dar respuesta a la solicitud de información con número de folio 330009923000061, de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 44, fracción II, y 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, y al Vigésimo Octavo de los Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública.

16

En atención a lo solicitado por la **Dirección General de Servicios Legales**; la **Dirección Consultiva**, la **Dirección de Defensa a Usuarios** y la **Dirección de Dictaminación**, todas dependientes de la **Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras**, Unidades Administrativas adscritas a la **Vicepresidencia Jurídica**, de la **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros**, el Comité de Transparencia dicta el siguiente acuerdo:

CT/CONDUSEF/4*/SESIÓNEXTRAORDINARIA/03/ACUERDO/2023: El Comité de Transparencia de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, 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; 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 Vigésimo Octavo de los Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública, **CONFIRMA** la determinación de la ampliación del plazo de diez días hábiles adicionales para dar respuesta a la solicitud de información con número de folio 330009923000061, solicitada por la Dirección General de Servicios Legales; la Dirección Consultiva, la Dirección de Defensa a Usuarios y la Dirección de Dictaminación, todas dependientes de la Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras, Unidades Administrativas adscritas a la Vicepresidencia Jurídica, mediante memorándum número VJ/DGPJDTF/182/2023 de fecha 30 de marzo de 2023. 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 de plazo, la respuesta que conforme a derecho corresponda, garantizando con ello el derecho de acceso a la información requerida por el peticionario.

En seguimiento a la sesión, la Secretaría Técnica dio lectura al **TERCER ASUNTO** a tratar, el cual se indica a continuación:

- 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 **330009923000062**.

Derivado de lo anterior, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares informó que se recibió en la Unidad de Transparencia la solicitud de información pública con número de folio 330009923000062, a través de la cual se solicitó lo siguiente:

Medio de Entrega:

"Electrónico a través del sistema de solicitudes de acceso a la información de la PNT" (sic)



Descripción de la solicitud:

"Me refiero al programa presupuestario E011 Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros del Ramo 6 Hacienda y Crédito Público a cargo de esa Institución Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Se requiere la siguiente información que nos permita verificar el valor de 96.54 reportado en la cuenta pública 2021 para el Indicador : Porcentaje de acciones de asesoría y defensas concluidas favorables al usuario:

- 1. Documento que contenga el número total de las acciones de asesorías, defensa, dictamen, conciliación y gestión que resultaron favorables al usuario , llevadas a cabo por la Institución CONDUSEF en el año 2021, desglosadas por la Unidad de Atención a Usuarios en las que se llevaron a cabo.**
- 2. Documento que contenga la relación de los folios o referencias a los expedientes creados para documentar las acciones de asesorías, defensa, dictamen, conciliación y gestión que resultaron favorables al usuario , llevadas a cabo por la Institución CONDUSEF en el año 2021, desglosados por Unidad de Atención a Usuarios, y que permita verificar la información proporcionada en el numeral 1 anterior.**
- 3. Documento que contenga el número total de las acciones de asesorías, defensa de dictamen, conciliación y gestión favorables llevadas a cabo y concluidas por la CONDUSEF, desglosados por Unidad de Atención a Usuarios**
- 4. Documento que contenga la relación de los folios o referencias de los expedientes creados para documentar las acciones de asesorías, defensa de dictamen, conciliación y gestión favorables llevadas a cabo y concluidas por la CONDUSEF en el año 2021, desglosados por Unidad de Atención a Usuarios, y que permita verificar la información proporcionada en el numeral 3 anterior." (sic)**

Datos complementarios:

"Archivo en Excel con el valor de los indicadores reportados en la cuenta pública 2021, disponible también en el sitio web de la cuenta pública 2021, tomo VII correspondiente al Ente Público denominado COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS: <https://www.cuentapublica.hacienda.gob.mx/es/CP/TomoVII-2021>." (sic)

Archivo (s) adjunto (s):

"330009923000062.xlsx." (sic)

En tal virtud, precisó que mediante memorándum VUAU/DGAUB/200/2023 de fecha 30 de marzo de 2023, la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios, a través de la Dirección General de Atención a Usuarios B, Enlace en materia de transparencia, acceso a la información y protección de datos personales en la citada Vicepresidencia remitió los argumentos lógico-jurídicos, a través de los cuales solicitó al Comité de Transparencia, de considerarlo procedente confirme, modifique o revoque la determinación en materia de ampliación de plazo de respuesta, respecto a lo solicitado en el folio 330009923000062.

Por consiguiente, cedió el uso de la voz a la Lic. Bertha Angélica García Cano, 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 las atribuciones conferidas en el Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios, por lo que, puntualizó los siguientes argumentos lógico-jurídicos:

En ese sentido, precisó que la CONDUSEF, 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 y 130, párrafo cuarto, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Bajo ese tenor, para proporcionar la información que requiere el peticionario implica que la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios, a través de sus de sus Unidades de Atención a Usuarios, realicen una búsqueda exhaustiva y minuciosa dentro de los archivos físicos y electrónicos con los que cuentan, en las oficinas con las que cuenta en la Ciudad de México y las Oficinas en el interior de la república, para el desahogo de sus funciones, a efecto de determinar el número de los procesos sustantivos que se desahogaron en el ámbito de sus respectivas atribuciones en relación a las acciones de asesoría, conciliación y gestión que resultaron favorables al usuario reportadas en el indicador de la cuenta pública 2021, aunado a que se debe solicitar información del referido indicador a la Dirección de Planeación y Finanzas, de la Vicepresidencia de Planeación y Administración, así como las cifras estadísticas que sean necesarias a la Dirección de Análisis y Estadísticas de Servicios y Productos Financieros, Unidad Administrativa adscrita a la Vicepresidencia Técnica, áreas que reportaron la información.

Adicional a 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, aunado a las demás funciones que derivan del propio artículo 39, del referido Estatuto, que señala:

“Artículo 39.- *Corresponde a las Unidades de Atención a Usuarios el ejercicio de las siguientes atribuciones:*

- I.** *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;*
- II.** *Brindar a los Usuarios el servicio de asesoría técnica y jurídica que soliciten;*
- III.** *Proporcionar a los Usuarios información relacionada con los servicios que prestan y productos que ofrecen las Instituciones Financieras;*
- IV.** *Difundir entre los Usuarios los programas que las Instituciones Financieras otorguen en beneficio de los mismos;*
- V.** *Atender las solicitudes de información del público, respecto de los índices de reclamaciones contra las Instituciones Financieras y el porcentaje de dichas reclamaciones que se resuelven a favor de los Usuarios, con base en los estudios estadísticos elaborados por la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera;*
- VI.** *Recibir y dar trámite a las quejas por las malas prácticas de cobranza;*
- VII.** *Recibir y tramitar ante la Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras, las solicitudes de información de personas que deseen saber si son beneficiarias de uno o varios seguros de vida, ya sean individuales o colectivos, incluyendo aquellos que se obtienen por la contratación de productos y servicios financieros. Para tales efectos, las Unidades de Atención a Usuarios deberán remitir a la citada Unidad Administrativa las solicitudes que presenten los Usuarios, junto con la documentación correspondiente, al día hábil siguiente al de su recepción;*
- VIII.** *Solicitar a las Instituciones Financieras y a las autoridades correspondientes, la información, documentación y elementos necesarios para el ejercicio de sus atribuciones, en términos de lo dispuesto por la Ley y las demás disposiciones aplicables;*
- IX.** *Realizar 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, 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;*
- X.** *Atender las reclamaciones y desechar aquellas que sean notoriamente improcedentes, así como sustanciar el procedimiento conciliatorio, sin perjuicio de lo previsto en la fracción inmediata siguiente;*
- XI.** *Remitir a la Dirección General de Verificación y Sanciones, a más tardar al día hábil siguiente al de su recepción, las reclamaciones presentadas en contra de las Instituciones Financieras, para los efectos establecidos en la fracción XXVIII del artículo 16 del presente Estatuto Orgánico;*
- XII.** *Llevar a cabo la práctica de diligencias, a que se refiere el artículo 68, fracción VI, de la Ley, para lo cual aplicará, en lo conducente, el Reglamento de Supervisión de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y la demás normativa que de él deriven;*



Handwritten blue ink marks and signatures.



- XIII.** Substanciar los procedimientos de arbitraje previstos en la Ley, elaborar los proyectos de laudos y remitirlos a la Dirección General de Verificación y Sanciones, dentro de los treinta días hábiles siguientes a la fecha en que concluya el procedimiento arbitral de que se trate;
- XIV.** Mantener comunicación, en el ámbito de su competencia, con las unidades especializadas de las Instituciones Financieras para la atención de consultas y reclamaciones de los Usuarios;
- XV.** Ordenar a las Instituciones Financieras el registro del pasivo contingente, o la constitución e inversión de la reserva técnica específica para obligaciones pendientes de cumplir;
- XVI.** Remitir a la Dirección General de Verificación y Sanciones, en el caso de infracciones cometidas durante el procedimiento conciliatorio, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles, contado a partir del día siguiente a aquél en que haya concluido el procedimiento respectivo, los asuntos en que probablemente se ha contravenido la Ley, para efectos de que se emplace e imponga la multa correspondiente;
- XVII.** Remitir a la Dirección General de Verificación y Sanciones, en el caso de infracciones cometidas fuera del procedimiento conciliatorio, en un plazo de treinta días hábiles, contado a partir del día siguiente a aquél en que haya tenido conocimiento de la infracción de que se trate, los asuntos en que probablemente se ha contravenido la Ley o aquellas disposiciones cuyo incumplimiento corresponda sancionar a la Comisión Nacional, para efectos de que se emplace e imponga la multa correspondiente;
- XVIII.** Turnar a la Dirección General de Servicios Legales, en un plazo de cinco días hábiles, contados a partir del día siguiente a aquél en que se hayan recibido, los recursos de revisión junto con el expediente respectivo para su substanciación, y desechar por improcedentes aquellos que se interpongan en contra de actos distintos a los que prevé el artículo 99 de la Ley;
- XIX.** Turnar a la Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras, en un plazo de cinco días hábiles, contado a partir del día siguiente al de la fecha en que se reciba, la solicitud del Usuario de elaborar el acuerdo de trámite a que se refiere el artículo 68 Bis de la Ley. Dicha solicitud deberá acompañarse del expediente respectivo, así como de una recomendación del Titular de la Unidad de Atención a Usuarios sobre el sentido en que deberá emitirse dicho acuerdo de trámite;
- XX.** Notificar a los Usuarios los acuerdos de trámite a que se refiere el artículo 68 Bis de la Ley, así como los oficios a que se refiere el artículo 22, fracción XXIX, de este Estatuto, dentro del término de diez días hábiles, contados a partir de su recepción;
- XXI.** Llevar a cabo las acciones necesarias para dar cumplimiento al laudo arbitral, así como a la sentencia ejecutoriada derivada del mismo;
- XXII.** Remitir a la Dirección General de Servicios Legales la solicitud de remate de valores, dentro de los cinco días hábiles siguientes al de su recepción;
- XXIII.** Recibir las solicitudes de defensoría legal que presenten los Usuarios y remitirlas junto con el expediente respectivo a la Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras, dentro de los tres días hábiles siguientes al de su recepción, a fin de que la citada Dirección General autorice la prestación de dicho servicio;
- XXIV.** Otorgar a los Usuarios orientación jurídica especializada, así como asesoría jurídica en materia penal;
- XXV.** Remitir a la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles contado a partir del día siguiente a aquél en que se haya concluido el procedimiento respectivo o se haya tenido conocimiento de la infracción de que se trate, según sea el caso, aquellos asuntos en los que existan probables incumplimientos a lo dispuesto en la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, en la Ley de Instituciones de Crédito y en la Ley de Transparencia y Fomento a la Competencia en el Crédito Garantizado, a efecto de que se dictamine el mismo;
- XXVI.** Recibir y remitir a la Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras en un plazo que no excederá de tres días hábiles, las solicitudes de colaboración para la asistencia jurídica a los Usuarios que pretendan que la Unidad de Atención a Usuarios que corresponda a su asunto, coadyuve con el Ministerio Público en términos de la Ley, para que la primera determine e informe los casos procedentes, en mismo plazo;





- XXVII.** *Asistir a los Usuarios para demandar el cumplimiento forzoso de los convenios de conciliación;*
- XXVIII.** *Llevar, en el ámbito de su competencia, el Registro de Personas Acreditadas a que se refiere el artículo 69-B de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo;*
- XXIX.** *Coadyuvar con la Dirección General de Servicios Legales en el trámite de los juicios o procedimientos relacionados con el ejercicio de sus atribuciones;*
- XXX.** *Rendir el informe previo y justificado que en materia de amparo le sea requerido por la autoridad judicial, cuando la Unidad de Atención a Usuarios o los servidores públicos adscritos a ella sean señalados como autoridad responsable; así como atender los requerimientos que les sean realizados por las autoridades jurisdiccionales y administrativas previa opinión de la Dirección General de Servicios Legales;*
- XXXI.** *Llevar a cabo el desarrollo de programas y campañas en el ámbito de su competencia, a fin de establecer pautas para orientar la protección y defensa de los derechos de los Usuarios, de acuerdo con las políticas, lineamientos y procedimientos que dicte la Comisión Nacional;*
- XXXII.** *Colaborar en la promoción de foros nacionales e internacionales cuyo objeto sea acorde con el de la Comisión Nacional;*
- XXXIII.** *Coadyuvar, en coordinación con la Dirección General de Educación Financiera, en la creación y fomento entre los Usuarios de una adecuada cultura sobre el uso de los servicios y productos financieros;*
- XXXIV.** *Ser integrante de los Consejos Consultivos, de conformidad con lo previsto en el presente Estatuto Orgánico;*
- XXXV.** *Apoyar a las diferentes Unidades Administrativas de la Comisión Nacional en sus actividades sustantivas.*
- XXXVI.** *Preparar la información estadística relacionada con la Unidad de Atención a Usuarios, turnándola a la Unidad Administrativa que corresponda;*
- XXXVII.** *Aplicar, de conformidad con la normativa aplicable, los recursos humanos, materiales y financieros que le sean asignados para su operación regular y para el desarrollo de programas vigentes;*
- XXXVIII.** *Realizar, coordinar y formalizar la adquisición de bienes y contratación de arrendamientos y servicios requeridos para el óptimo desarrollo de las actividades encomendadas, previa opinión de la Vicepresidencia de Planeación y Administración;*
- XXXIX.** *Enviar a la Vicepresidencia de Planeación y Administración con la periodicidad que ésta determine, los informes sobre el ejercicio del presupuesto y los avances en la ejecución de sus programas, así como los estados financieros correspondientes a los programas y partidas de presupuesto;*
- XL.** *Proporcionar la información contable de acuerdo con los lineamientos que establezca la Vicepresidencia de Planeación y Administración;*
- XLI.** *Hacer del conocimiento de las autoridades superiores de la Comisión Nacional, las irregularidades observadas en el ejercicio de sus atribuciones;*
- XLII.** *Efectuar el cobro de los servicios para los cuales está facultada la Comisión Nacional de acuerdo a los montos autorizados por la Secretaría;*
- XLIII.** *Remitir a la Dirección General de Servicios Legales, dentro de los cinco días hábiles siguientes al que tengan conocimiento, aquellos asuntos que puedan ser constitutivos de delitos y coadyuvar en la tramitación de los mismos;*
- XLIV.** *Remitir a la Dirección General de Servicios Legales, dentro de los cinco días hábiles siguientes al que tengan conocimiento, los asuntos que puedan constituir violaciones administrativas y cuya sanción corresponda a autoridades distintas de la Comisión Nacional, y*
- XLV.** *Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas, así como aquellas funciones que les encomiende el superior jerárquico por escrito."*

Por lo anterior, se reiteró que dichas Unidades Administrativas no cuentan con la capacidad técnica y de capital humano para la búsqueda, concentración y revisión de la información solicitada, por lo que, se encuentran materialmente impedidas 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 tal entendido, se exige a los sujetos obligados otorgar certeza de la información que se 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.

En tal virtud, por los motivos y circunstancias expuestos, debidamente fundados y motivados, la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios informó la imposibilidad que 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, y a los Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública, por lo que solicitó al Comité de Transparencia se confirme, modifique o revoque 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 330009923000062.

Por consiguiente, los Integrantes del Comité de Transparencia analizaron la motivación, el fundamento contenido en el memorándum número VUAU/DGAUB/200/2023 de fecha 30 de marzo de 2023 y las manifestaciones vertidas por la Unidad Administrativa competente, advirtiendo que se cumplen los elementos para sustentar la ampliación de plazo de respuesta, resolviendo por unanimidad de votos **CONFIRMAR** la determinación de la ampliación del plazo de diez días hábiles adicionales para dar respuesta a la solicitud de información con número de folio 330009923000062, de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 44, fracción II, y 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, y al Vigésimo Octavo de los Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública.

En atención a lo solicitado por la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios** de la **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros**, el Comité de Transparencia dicta el siguiente acuerdo:

CT/CONDUSEF/4*/SESIÓNEXTRAORDINARIA/04/ACUERDO/2023: El Comité de Transparencia de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, 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; 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 Vigésimo Octavo de los Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública, **CONFIRMA** la determinación de la ampliación del plazo de diez días hábiles adicionales para dar respuesta a la solicitud de información con número de folio 330009923000062, solicitada por la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios mediante memorándum número VUAU/DGAUB/200/2023 de fecha 30 de marzo de 2023. 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 de plazo, la respuesta que conforme a derecho corresponda, garantizando el derecho de acceso a la información requerida por el peticionario.





Por otra parte, dando continuidad a la sesión, la Secretaría Técnica dio lectura al **CUARTO ASUNTO** a revisar, mismo que se cita a continuación:

- Revisión de los argumentos lógicos - jurídicos remitidos por la **Dirección General de Servicios Legales**; la **Dirección Consultiva**, la **Dirección de Defensa a Usuarios** y la **Dirección de Dictaminación**, todas dependientes de la **Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras**, Unidades Administrativas adscritas a la **Vicepresidencia Jurídica**, 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 **330009923000062**.

23

Al respecto, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares informó que se recibió en la Unidad de Transparencia la solicitud de información pública con número de folio 330009923000062, a través de la cual se solicitó lo siguiente:

Medio de Entrega:

"Electrónico a través del sistema de solicitudes de acceso a la información de la PNT" (sic)

Descripción de la solicitud:

"Me refiero al programa presupuestario E011 Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros del Ramo 6 Hacienda y Crédito Público a cargo de esa Institución Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Se requiere la siguiente información que nos permita verificar el valor de 96.54 reportado en la cuenta pública 2021 para el Indicador : Porcentaje de acciones de asesoría y defensas concluidas favorables al usuario:

1. Documento que contenga el número total de las acciones de asesorías, defensa, dictamen, conciliación y gestión que resultarán favorables al usuario, llevadas a cabo por la Institución CONDUSEF en el año 2021, desglosadas por la Unidad de Atención a Usuarios en las que se llevarán a cabo.

2. Documento que contenga la relación de los folios o referencias a los expedientes creados para documentar las acciones de asesorías, defensa, dictamen, conciliación y gestión que resultarán favorables al usuario, llevadas a cabo por la Institución CONDUSEF en el año 2021, desglosados por Unidad de Atención a Usuarios, y que permita verificar la información proporcionada en el numeral 1 anterior.

3. Documento que contenga el número total de las acciones de asesorías, defensa de dictamen, conciliación y gestión favorables llevadas a cabo y concluidas por la CONDUSEF, desglosados por Unidad de Atención a Usuarios

4. Documento que contenga la relación de los folios o referencias de los expedientes creados para documentar las acciones de asesorías, defensa de dictamen, conciliación y gestión favorables llevadas a cabo y concluidas por la CONDUSEF en el año 2021, desglosados por Unidad de Atención a Usuarios, y que permita verificar la información proporcionada en el numeral 3 anterior." (sic)

Datos complementarios:





HACIENDA

SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

Vicepresidencia Jurídica
Unidad de Transparencia

**“Archivo en Excel con el valor de los indicadores reportados en la cuenta pública 2021, disponible también en el sitio web de la cuenta pública 2021, tomo VII correspondiente al Ente Público denominado COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS: [24](https://www.cuentapublica.hacienda.gob.mx/es/CP/TomoVII-2021.” (sic)</p></div>
<div data-bbox=)**

Archivo (s) adjunto (s):

“330009923000062.xlsx.” (sic)

Bajo ese tenor, señaló que mediante memorándum número VJ/DGPJDTF/183/2023 de fecha 30 de marzo de 2023, la Dirección General de Servicios Legales; la Dirección Consultiva, la Dirección de Defensa a Usuarios y la Dirección de Dictaminación, todas dependientes de la Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras, Unidades Administrativas adscritas a la Vicepresidencia Jurídica, a través del Enlace en materia de transparencia, acceso a la información y protección de datos personales en la citada Vicepresidencia remitió los argumentos lógico-jurídicos, a través de los cuales solicitó al Comité de Transparencia, de considerarlo procedente confirme, modifique o revoque la determinación en materia de ampliación de plazo de respuesta, respecto a lo solicitado en el folio 330009923000062.

Por consiguiente, informó que las citadas Unidades Administrativas declararon ser **PARCIALMENTE COMPETENTES** para brindar atención a la solicitud de mérito, en razón de los procesos sustantivos que desahogan en el ámbito de las atribuciones conferidas en el Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios, por lo que, expuso los siguientes argumentos lógico-jurídicos:

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.

Bajo ese tenor, para proporcionar la información que requiere el peticionario implica que la Dirección General de Servicios Legales; la Dirección Consultiva, la Dirección de Defensa a Usuarios y la Dirección de Dictaminación, todas dependientes de la Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras, Unidades Administrativas adscritas a la Vicepresidencia Jurídica realicen una búsqueda exhaustiva y minuciosa dentro de los archivos físicos y electrónicos con los que cuentan, los cuales se localizan 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, a fin de determinar el número de los procesos sustantivos que se desahogaron en el ámbito de sus respectivas atribuciones en relación a las acciones de asesoría y defensas concluidas favorables al usuario, reportadas en el indicador de la cuenta pública 2021, aunado a que se debe solicitar información del referido indicador a la Dirección de Planeación y Finanzas, de la Vicepresidencia de Planeación y Administración, así como las cifras estadísticas que sean necesarias a la Dirección de Análisis y Estadísticas de Servicios y Productos Financieros, Unidad Administrativa adscrita a la Vicepresidencia Técnica.

Adicional a lo anterior, se precisó que dichas Unidades Administrativas no cuentan con la capacidad técnica y de capital humano para la búsqueda, concentración y revisión de la información solicitada, por lo que, se encuentran materialmente impedidas 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 tal entendido, se exige a los sujetos obligados otorgar certeza de la información que se 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.

25

De igual manera, la Dirección General de Servicios Legales; la Dirección Consultiva, la Dirección de Defensa a Usuarios, y la Dirección de Dictaminación, todas dependientes de la Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras, Unidades Administrativas adscritas a la Vicepresidencia Jurídica, independientemente de la obligación que tienen para dar atención a las solicitudes de información pública, tienen 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 15.- Los Directores Generales contarán con las siguientes atribuciones:

- I. Acordar, con el Vicepresidente de su adscripción, los asuntos de su competencia e informarle sobre el desarrollo de las actividades de las áreas que integran la Unidad Administrativa a su cargo;
- II. Formular los programas de actividades y los anteproyectos de presupuesto de las áreas que integran sus Unidades Administrativas, así como organizar, dirigir y evaluar dichas actividades;
- III. Establecer los criterios administrativos de actuación a seguir en el desempeño del personal de la Unidad Administrativa a su cargo, en relación con las funciones que les son atribuidas, así como emitir sus manuales de procedimientos;
- IV. Formular, en el ámbito de su competencia, las guías y protocolos necesarios para verificar la aplicación y cumplimiento de las disposiciones que rigen el quehacer de la Comisión Nacional;
- V. Coordinar, supervisar y evaluar la ejecución de las funciones que les son atribuidas;
- VI. Participar en las visitas de supervisión a las Unidades de Atención a Usuarios de la Comisión Nacional;
- VII. Acordar y resolver los asuntos de la competencia de las áreas administrativas a su cargo;
- VIII. Ejercer las atribuciones de las áreas administrativas a su cargo;
- IX. Notificar los actos, acuerdos y resoluciones que se deriven de los procedimientos que les correspondan conocer y que deban hacerse del conocimiento de Usuarios, autoridades y, en su caso, particulares;
- X. Coordinarse con las demás Unidades Administrativas de la Comisión Nacional para el mejor ejercicio de las funciones que les son atribuidas;
- XI. Expedir copia certificada de las constancias de los expedientes relativos a los asuntos de su competencia;
- XII. Solicitar a las Instituciones Financieras y a las autoridades correspondientes, la información y documentación necesarias para el ejercicio de sus atribuciones;
- XIII. Gestionar ante las autoridades competentes la celebración de convenios de colaboración, previa autorización de la Dirección General de Servicios Legales, y
- XIV. Las demás que, en el ámbito de sus respectivas competencias, se deriven de las disposiciones aplicables o les sean atribuidas o delegadas.

(...)

Artículo 19.- La Dirección General de Servicios Legales, además de las atribuciones previstas en el artículo 15 del presente Estatuto Orgánico, ejercerá las atribuciones siguientes:

- I. Actuar como consejero jurídico de la Comisión Nacional, y proporcionar apoyo y asesoría jurídica a las diversas Unidades Administrativas de la Comisión Nacional;





- II. Actuar como enlace y atender los comunicados, requerimientos y consultas emitidos por las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal en asuntos de carácter jurídico, competencia de la Comisión Nacional;
- III. Fungir como órgano de consulta del Gobierno Federal en materia de protección al Usuario;
- IV. Coadyuvar, en el ámbito de su competencia, con las autoridades en materia financiera para lograr una relación equitativa entre las Instituciones Financieras y los Usuarios, así como el sano desarrollo del sistema financiero mexicano;
- V. Emitir los criterios jurídicos a seguir por la Comisión Nacional, en relación con las atribuciones que le son conferidas en diversos ordenamientos;
- VI. Difundir entre las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional las disposiciones normativas que regulan al sistema financiero mexicano o cualquier otra disposición jurídica que pueda ser del interés de la Comisión Nacional;
- VII. Compilar las disposiciones jurídicas y administrativas, la jurisprudencia y la doctrina que se relaciona con el sistema financiero mexicano y turnarlas para su sistematización a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones;
- VIII. Elaborar estudios jurídicos y de derecho comparado, relacionados con el sistema financiero mexicano, y proponer, en su caso, a la Dirección General de Educación Financiera la publicación de los mismos;
- IX. Proponer a la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera, con base en la información derivada de los procedimientos a cargo de la Vicepresidencia Jurídica, la elaboración de recomendaciones dirigidas a las Instituciones Financieras;
- X. Emitir recomendaciones a las autoridades federales sobre los aspectos jurídicos de iniciativas de leyes, anteproyectos y proyectos de reglamentos, acuerdos, circulares, bases y demás ordenamientos relacionados con las actividades de la Comisión Nacional;
- XI. Formular los proyectos de iniciativas de leyes, reglamentos, decretos y demás ordenamientos jurídicos relacionados con las actividades de la Comisión Nacional;
- XII. Elaborar acuerdos, circulares, bases y demás ordenamientos jurídicos relacionados con las actividades de la Comisión Nacional;
- XIII. Elaborar las disposiciones de carácter general que expresamente le confiere la Ley y otros ordenamientos;
- XIV. Formular recomendaciones al Ejecutivo Federal a través de la Secretaría, para la elaboración de iniciativas de leyes, reglamentos, decretos y acuerdos en las materias competencia del organismo;
- XV. Emitir opinión respecto de las recomendaciones que proponga la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera;
- XVI. Revisar y autorizar los convenios, contratos y demás actos jurídicos que vaya a suscribir la Comisión Nacional a través de sus diferentes Unidades Administrativas, así como establecer los criterios jurídicos a que deberán sujetarse estos instrumentos y llevar el registro de los mismos;
- XVII. Otorgar asesoría jurídica a las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional respecto de la contratación de obras públicas, adquisición y enajenación de bienes, arrendamientos y la prestación de servicios de cualquier naturaleza;
- XVIII. Asesorar a la Vicepresidencia de Planeación y Administración en el procedimiento de conciliación a que se refieren la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, así como participar en el procedimiento administrativo de rescisión de contratos o pedidos previsto en las citadas leyes;
- XIX. Fungir como enlace técnico entre la Comisión Nacional y la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria;
- XX. Coordinar el proceso de mejora regulatoria al interior de la Comisión Nacional;
- XXI. Someter a la consideración de la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria los programas de mejora regulatoria en relación con la normativa y trámites que aplica la Comisión Nacional,





previa opinión de las Vicepresidencias involucradas, así como elaborar y enviar los reportes periódicos sobre los avances correspondientes;

- XXII.** Dictaminar las políticas, lineamientos, procedimientos, criterios y demás documentos normativos internos que pretendan emitir las Unidades Administrativas del organismo;
- XXIII.** Gestionar la publicación en el Diario Oficial de la Federación de las disposiciones, resoluciones o avisos que deban emitirse conforme a la Ley, la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito, la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, este Estatuto Orgánico y demás disposiciones aplicables, con excepción de aquellas que correspondan a la Vicepresidencia de Planeación y Administración;
- XXIV.** Tener a su cargo la representación legal de la Comisión Nacional y de las autoridades centrales para intervenir en los procedimientos judiciales, administrativos o laborales en los que éstas sean parte o puedan resultar afectadas, ejecutando las acciones y oponiendo excepciones y defensas, así como interponer los recursos que procedan y, en su caso, desistirse de éstos;
- XXV.** Representar a la Comisión Nacional en los juicios de amparo e intervenir en éstos cuando la Comisión Nacional tenga el carácter de tercero perjudicado, elaborar los informes previos y justificados, así como interponer los recursos correspondientes y proveer el cumplimiento de las ejecutorias;
- XXVI.** Denunciar ante el Ministerio Público, cuando se tenga conocimiento de hechos que puedan ser constitutivos de delitos en general y ante la Secretaría cuando se trate de delitos tipificados en leyes que establezcan que el delito se persiga a petición de dicha Secretaría, siempre y cuando se encuentre dentro del ámbito de competencia de la Comisión Nacional;
- XXVII.** Asesorar en materia laboral a las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional y apoyarles en la elaboración de constancias y actas administrativas relacionadas con las bajas y las sanciones que se pretenda imponer al personal de base o de confianza y, en general, participar en los asuntos laborales de la Comisión Nacional;
- XXVIII.** Atender los comunicados, requerimientos y recomendaciones dirigidos a la Comisión Nacional por las autoridades, solicitando a las Unidades Administrativas la información conducente;
- XXIX.** Ordenar el remate de valores invertidos propiedad de las Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros y de las Instituciones de Fianzas, conforme a lo previsto en las disposiciones legales aplicables;
- XXX.** Atender, substanciar y resolver los recursos de revisión que se interpongan en contra de las resoluciones que emitan las diversas Unidades Administrativas de la Comisión Nacional, en términos de las disposiciones legales aplicables;
- XXXI.** Revisar y emitir opinión a los proyectos de estatutos, que le haga llegar la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera, que presenten los interesados en constituirse como Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, para que esta última les notifique dicha opinión;
- XXXII.** Solicitar información o documentación a las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional, necesarias para el ejercicio de las atribuciones establecidas en el presente Estatuto Orgánico;
- XXXIII.** Solicitar a las autoridades federales, así como a las Instituciones Financieras, la información y elementos necesarios para el cumplimiento de sus atribuciones;
- XXXIV.** Establecer los lineamientos con base en los cuales se ejercerán las facultades de vigilancia, verificación, prevención y corrección, así como la forma en que la Comisión Nacional ordenará a las Instituciones Financieras los programas de cumplimiento forzoso correspondientes;
- XXXV.** Fungir como secretario del Comité de Supervisión;
- XXXVI.** Dar vista a la Comisión Federal de Competencia Económica, cuando en el ejercicio de sus atribuciones detecten la existencia de alguna de las prácticas mencionadas en el artículo 144 de la Ley de Instituciones de Crédito y 4 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros;
- XXXVII.** Administrar el registro de los despachos de cobranza, así como, dar trámite a las quejas por las malas prácticas de cobranza;
- XXXVIII.** Substanciar el Procedimiento de Responsabilidad Patrimonial del Estado, de conformidad con la Ley de la materia y la Ley Federal de Procedimiento Administrativo;





- XXXIX.** Remitir a la Dirección General de Verificación y Sanciones, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles contado a partir del día siguiente a aquel en que haya tenido conocimiento de la infracción de que se trate, los casos en los que se ha contravenido la Ley o aquellas disposiciones cuyo incumplimiento corresponda sancionar a la Comisión Nacional, para efectos de que se inicie el procedimiento de sanción correspondiente, y
- XL.** Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas, así como aquellas funciones que les encomiende el superior jerárquico por escrito.

(...)

Artículo 23.- Corresponde a la **Dirección Consultiva** el ejercicio de las siguientes atribuciones:

- I.** Recibir y atender las solicitudes de defensoría legal, así como de asistencia jurídica en materia penal, que presenten los Usuarios;
- II.** Llevar a cabo las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan ante autoridades administrativas y jurisdiccionales en defensa de los Usuarios;
- III.** Brindar a los Usuarios el servicio de orientación jurídica especializada;
- IV.** Determinar, con base en los criterios establecidos por la Junta de Gobierno, la procedencia del servicio de defensoría y asistencia jurídica a los Usuarios en materia penal;
- V.** Analizar y determinar la procedencia de las solicitudes de defensoría legal gratuita y autorizar a las Unidades de Atención a Usuarios el ejercicio de dicha atribución;
- VI.** Brindar a las Unidades de Atención a Usuarios asesoría en materia de asistencia jurídica penal, así como en materia de orientación jurídica especializada;
- VII.** Solicitar a los Usuarios, Instituciones Financieras y/o autoridades competentes, la información, documentación y/o elementos necesarios para desempeñar adecuadamente el ejercicio de sus atribuciones, ya sea por escrito o por cualquier otro medio de conformidad con la normatividad aplicable;
- VIII.** Atender y resolver las consultas de las Instituciones Financieras y de los Usuarios en materia jurídica;
- IX.** Recibir y tramitar las solicitudes de los Usuarios que se presuman beneficiarios de algún seguro de vida, ya sean individuales o colectivos, incluyendo aquellos que se obtienen por la contratación de productos y servicios financieros;
- X.** Participar en el diseño y ejecución de los programas de capacitación permanente para los defensores de la Comisión Nacional;
- XI.** Remitir a la Dirección General de Verificación y Sanciones, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles contado a partir del día siguiente a aquel en que haya tenido conocimiento de la infracción de que se trate, los casos en los que probablemente se ha contravenido la Ley o aquellas disposiciones cuyo incumplimiento corresponda sancionar a la Comisión Nacional, para efectos de que se emplace e imponga la multa correspondiente;
- XII.** Brindar asistencia al Usuario que pretenda coadyuvar con el Ministerio Público cuando a juicio de la Comisión Nacional sea víctima u ofendido por algún delito derivado de la contratación de productos o servicios financieros, cometido por las Instituciones, sus consejeros, directivos, funcionarios, empleados y representantes;
- XIII.** Procurar a través de los procedimientos establecidos en las leyes que regulan el Sistema Financiero que las Instituciones cumplan con las operaciones y servicios contratados con los Usuarios;
- XIV.** Ejercer las atribuciones previstas en el artículo 22, fracciones X y XV, del presente Estatuto Orgánico en caso de ausencia del Director General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras, y
- XV.** Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas, así como aquellas funciones que les encomiende el superior jerárquico por escrito.





Artículo 24.- Corresponde a la **Dirección de Defensa a Usuarios** el ejercicio de las siguientes atribuciones:

- I. Procurar, proteger y representar individualmente los intereses de los Usuarios;
- II. Llevar a cabo las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan ante autoridades administrativas y jurisdiccionales en defensa de los Usuarios;
- III. Asesorar y apoyar a los defensores adscritos a esta Unidad Administrativa;
- IV. Asignar defensores para la atención de los asuntos que presenten los Usuarios;
- V. Desempeñar el servicio de defensoría legal y autorizar a las Unidades de Atención a Usuarios la prestación de dicho servicio;
- VI. Emplear todos los medios legales existentes a fin de lograr el cumplimiento o ejecución de las sentencias que resulten favorables para los Usuarios;
- VII. Asistir a los Usuarios para demandar el cumplimiento forzoso de los convenios que den por terminado el procedimiento conciliatorio;
- VIII. Solicitar a los Usuarios, Instituciones Financieras y/o autoridades competentes, la información, documentación y/o elementos necesarios para desempeñar adecuadamente el ejercicio de sus atribuciones, ya sea por escrito o por cualquier otro medio de conformidad con la normatividad aplicable;
- IX. Participar en el diseño y ejecución de los programas de capacitación permanente para los defensores de la Comisión Nacional;
- X. Ejercitar las acciones colectivas, o asumir la representación de la colectividad, en nombre de los Usuarios, que determine el Comité de Acciones Colectivas e informar a dicho órgano colegiado sobre el avance y seguimiento de los juicios que se interpongan en esta materia, asimismo, ejercer las atribuciones que le correspondan a la Comisión Nacional en términos de lo dispuesto en el Libro Quinto del Código Federal de Procedimientos Civiles;
- XI. Analizar y determinar las revocaciones del servicio de defensoría legal gratuita, y
- XII. Ejercer las atribuciones previstas en el artículo 22, fracciones XIX y XXVI del presente Estatuto Orgánico en caso de ausencia del Director General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras, y
- XIII. Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas, así como aquellas funciones que les encomiende el superior jerárquico por escrito.

Artículo 25.- Corresponde a la **Dirección de Dictaminación** el ejercicio de las siguientes atribuciones:

- I. Solicitar a los Usuarios, Instituciones Financieras y/o autoridades competentes, la información, documentación y/o elementos necesarios para desempeñar adecuadamente el ejercicio de sus atribuciones, ya sea por escrito o por cualquier otro medio de conformidad con la normatividad aplicable;
- II. Desechar mediante oficio, las solicitudes de emisión de acuerdos de trámite que contengan el dictamen por notoria improcedencia, cuando no se cuente con los elementos y las cuantías que establece el artículo 68 Bis de la Ley, en cada supuesto;
- III. Emitir los acuerdos de trámite que contengan el dictamen y los títulos ejecutivos no negociables que establecen el primero y segundo párrafo del artículo 68 Bis de la Ley, previo acuerdo del Comité de Dictámenes;
- IV. Solicitar a los Usuarios y a las Instituciones Financieras información para allegarse de elementos en términos del artículo 68 Bis de la Ley;
- V. Asesorar a las Unidades de Atención a Usuarios sobre la documentación e información que los expedientes habrán de contener para la elaboración de los dictámenes solicitados por los Usuarios;
- VI. Emitir los acuerdos que computarán el término de 60 días para la emisión de la opinión técnico jurídica que contengan el dictamen o la determinación de improcedencia, contados a partir del día hábil siguiente al que se obtuvieron los elementos necesarios para valorar la procedencia de emitir el dictamen solicitado;





- VII.** *Ejercer las atribuciones previstas en el artículo 22, fracciones XXXIII y XXXIV, del presente Estatuto Orgánico en caso de ausencia del Director General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras, y*
- VIII.** *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 Dirección General de Servicios Legales; la Dirección Consultiva, la Dirección de Defensa a Usuarios y la Dirección de Dictaminación, todas dependientes de la Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras, Unidades Administrativas adscritas a la Vicepresidencia Jurídica por conducto del Enlace en materia de transparencia, acceso a la información y protección de datos personales en la citada Vicepresidencia señaló la imposibilidad que tienen 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, y a los Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública, sometió a consideración del Comité de Transparencia de la CONDUSEF se confirme, modifique o revoque 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 330009923000062.

Por consiguiente, los Integrantes del Comité de Transparencia analizaron la motivación, el fundamento contenido en el memorándum número VJ/DGPJDTF/183/2023 de fecha 30 de marzo de 2023, y las manifestaciones vertidas por las Unidades Administrativas competentes, por conducto del Enlace, advirtiendo que se cumplen los elementos para sustentar la ampliación de plazo de respuesta, resolviendo por unanimidad de votos **CONFIRMAR** la determinación de la ampliación del plazo de diez días hábiles adicionales para dar respuesta a la solicitud de información con número de folio 330009923000062, de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 44, fracción II, y 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, y al Vigésimo Octavo de los Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública.

En atención a lo solicitado por la **Dirección General de Servicios Legales; la Dirección Consultiva, la Dirección de Defensa a Usuarios y la Dirección de Dictaminación**, todas dependientes de la **Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras**, Unidades Administrativas adscritas a la **Vicepresidencia Jurídica**, de la **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros**, el Comité de Transparencia dicta el siguiente acuerdo:

CT/CONDUSEF/4ª/SESIÓNEXTRAORDINARIA/05/ACUERDO/2023: El Comité de Transparencia de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, 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; 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 Vigésimo Octavo de los Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública, **CONFIRMA** la determinación de la ampliación del plazo de diez días hábiles adicionales para dar respuesta a la solicitud de información con número de folio 330009923000062, solicitada por la Dirección General de Servicios Legales; la Dirección Consultiva, la Dirección de Defensa a Usuarios y la Dirección de Dictaminación, todas dependientes de la Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras, Unidades Administrativas adscritas a la Vicepresidencia Jurídica, mediante memorándum número VJ/DGPJDTF/183/2023 de fecha 30 de marzo de 2023. 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 las Unidades Administrativas competentes se tengan por notificadas del presente acuerdo para que realicen las gestiones correspondientes, a fin de que se emita dentro del periodo de ampliación de plazo, la respuesta que conforme a derecho corresponda, garantizando el derecho de acceso a la información requerida por el peticionario.

En otro orden, la Secretaría Técnica dio lectura al **QUINTO ASUNTO** a analizar, mismo que se enuncia a continuación:

- 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 clasificación de información en su modalidad de confidencial y en su caso la aprobación de la versión publica propuesta, respecto a lo solicitado en el folio número **330009923000064**.

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 330009923000064, a través de la cual se solicitó:

Medio de Entrega:

"Electrónico a través del sistema de solicitudes de acceso a la información de la PNT" (sic)

Descripción de la solicitud:

"Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 6, apartado A y 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, solicito la respuesta que obsequió la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en versión pública y sin importar el sentido en que haya sido, a la reclamación que -en su momento- presentó el C. (...), en contra de Banco Azteca, S.A., reclamación que a decir de la Unidad Especializada de Atención a Usuarios del referido Banco Azteca, S.A., fue radicada en CONDUSEF bajo el expediente número (...)." (sic)

Archivo(s) adjunto(s):

"330009923000064.pdf" (sic)

Derivado de lo anterior, mediante memorándum VUAU/DGAUB/178/2023 de fecha 21 de marzo de 2023, la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios por conducto de la Dirección General de Atención a Usuarios "B", solicitó convocar al Comité de Transparencia, para que, de considerarlo procedente confirme, modifique o revoque la clasificación de información en su modalidad de confidencial y en su caso la aprobación de la versión publica propuesta, respecto a lo solicitado en el folio número 330009923000064.

Por consiguiente, 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, la cual informó que en términos de lo dispuesto en los artículos 1, 3, fracción III, 4, fracción III, 14, fracción XV y 39, fracciones I, II y III, IX y X, del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros vigente, la citada Vicepresidencia resulta ser **PARCIALMENTE COMPETENTE** para dar atención a lo solicitado, en razón de los procesos sustantivos que desahoga en el ámbito de sus atribuciones.

Bajo esa tesitura, solicitó al Comité de Transparencia de la CONDUSEF con fundamento en los artículos 6, apartado A, fracción II y 16, párrafo segundo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos



Handwritten blue ink marks, including a large '6' and a signature-like mark.



(CPEUM); 3, fracción XXI, 43, 44, fracción II, 106, fracción I, 111, 116, primer, segundo y último párrafo, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LGTAIP); 3, fracción IX, 16, 17 y 18 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y 64, 65, fracción II, 98 fracción I, 113, fracciones I y III y último párrafo, 118, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LFTAIP), en relación con los numerales Segundo, fracción XVIII, Séptimo, fracción I, Noveno, Trigésimo octavo, fracciones I y II y último párrafo, 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 (LGMCDIEVP) y artículo 7, de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público (LGPDPSP), de considerarlo procedente, confirmar, modificar o revocar la clasificación de la información en su modalidad de confidencial respecto de los datos personales contenidos en la Respuesta de Institución financiera a la reclamación presentada por un usuario de servicios financieros y en su caso, aprobar la versión pública propuesta, conforme a los argumentos lógicos jurídicos, que a continuación se exponen:

“Con el fin de estar en aptitud de emitir las consideraciones de hecho y de derecho que se detallan más adelante, resulta necesario establecer el fundamento legal por los cuales, se determina que los datos personales consistentes en el nombre del usuario, número de expediente, domicilio y datos patrimoniales, deben clasificarse como confidenciales, en el documento que nos ocupa.

FUNDAMENTO LEGAL:

• **Marco constitucional:**

Los artículos 6, Apartado A, fracción II y 16, párrafo segundo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, los cuales 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, dispone:

“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;*

[...]”

En este sentido, el artículo 116 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]





Se considera como información confidencial: los secretos bancario, fiduciario, industrial, comercial, fiscal, bursátil y postal, cuya titularidad corresponda a particulares, sujetos de derecho internacional o a sujetos obligados cuando no involucren el ejercicio de recursos públicos.

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.”

33

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

“Artículo 113. Se considera información confidencial:

- I. La que contiene datos personales concernientes a una persona física identificada o identificable;
- II. Los secretos bancario, fiduciario, industrial, comercial, fiscal, bursátil y postal, cuya titularidad corresponda a particulares, sujetos de derecho internacional o a sujetos obligados cuando no involucren el ejercicio de recursos públicos, y
- 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 Elaborar Versiones Pública, 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**
- III. Los secretos bancario, fiduciario, industrial, comercial, fiscal, bursátil y postal cuya titularidad corresponda a particulares, sujetos de derecho internacional o a sujetos obligados cuando no involucren el ejercicio de recursos públicos.

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.”

Hecho lo anterior, esta Dirección General de Atención a Usuarios B en su calidad de enlace en materia de transparencia de la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios, somete a consideración del H. Comité de Transparencia de la CONDUSEF, la clasificación como confidencial de los siguientes datos personales:





1. Número de Folio "SIO"

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.

La CONDUSEF con motivo de una reclamación presentada por los usuarios de servicios financieros, a través de la cual, se remiten diversos datos personales, con el objeto de dar trámite a su controversia, y por lo cual, es deber de la CONDUSEF protegerlos en los términos legales aplicables, estimando que los datos personales proporcionados sólo son 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, en consecuencia, al proporcionar el número de expediente, traería como consecuencia violentar el derecho humano a la protección de datos personales.

34

Lo anterior, en razón de que la CONDUSEF, en el ámbito sus atribuciones conferidas en los artículos 11, fracciones II y III, 59 Bis 1, 60, 63, 68 y 68 Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, con el objetivo de **atender y, en su caso, resolver las reclamaciones que formulen los Usuarios**, sobre los asuntos que se encuentren dentro de su competencia, así como llevar a cabo acciones previas para resolver controversia o desahogar el procedimiento conciliatorio entre el Usuario y la Institución Financiera, o en su caso, entre una Institución Financiera y varios Usuarios, recaba la información que señala el artículo 63 del ordenamiento antes citado.

Dicha información resulta necesaria para el desahogo de las facultades y atribuciones conferidas a esta Comisión Nacional, motivo por el cual, es que se asigna un número de expediente "folio SIO", el cual corresponde al número de expediente generado por la CONDUSEF con motivo de una reclamación presentada por los usuarios de servicios financieros.

Cabe señalar que, en sí mismo el número de expediente "folio SIO", no es un dato considerado como personal, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 116 de la LGTAIP y 113 de la LFTAIP, sin embargo 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 SIO", 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, por lo que de proporcionar esa información se expone a que el Usuario de servicios financieros pueda ser identificado o identificable, propiciando con ello, la vulneración en su esfera privada.

Derivado de lo anterior, el número de "folio SIO", resulta ser la llave a través de la cual se identifica el expediente del usuario de servicios financieros y es el dato con el cual se le da seguimiento en los diversos trámites, procesos o etapas, en los que puede transitar asesoría técnico jurídica, proceso de queja electrónica, proceso de conciliación, trámite de emisión de acuerdo que contenga el dictamen, prestación del servicio de defensoría legal gratuita y en su caso, servicio de defensoría legal gratuita- siendo que, en todos estos procesos, trámites y etapas, **la forma guía de identificar el expediente es el "folio SIO"**.

Lo anterior cobra relevancia, si se considera que esta Comisión Nacional, cuenta con herramientas remotas a disposición de las personas usuarias de servicios financieros para el seguimiento de los trámites, procesos o etapas en las que se encuentren sus quejas o reclamaciones, **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**

Handwritten blue marks and scribbles on the left margin.





SIO", de un usuario solo es conocido por éste, ya que se genera y se le proporciona al momento en que registra una reclamación, lo cual no necesariamente implica que deban apersonarse físicamente y acreditar su personalidad de manera fehaciente con algún documento oficial, pues dicho seguimiento se puede dar mediante chat en línea, Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos, vía telefónica, por correo electrónico o a través del aplicativo en la página electrónica de la CONDUSEF "Conoce el estado de tu asunto".

Incluso, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 68, fracción I de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, la propia **conciliación que derive de la reclamación podrá celebrarse vía telefónica o por otro medio idóneo**, cuestión que refuerza la circunstancia de que el folio "SIO" es un dato trascendente para la **autenticación** del usuario titular de los datos personales vinculados con el procedimiento de reclamación, 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, por lo que, se debe garantizar la seguridad del mismo**, 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 9º de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público.

Se reitera que conocer dicho dato facilita la obtención de información personal y patrimonial de los usuarios de servicios financieros que, en su momento, iniciaron un procedimiento de reclamación, y que solo debe ser de interés del titular de los datos, por lo que, la CONDUSEF, se encuentra obligada para garantizar que el tratamiento de dicha información no tenga una finalidad diversa a la antes señalada, 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.

Lo anterior se refuerza, con la Resolución del Recurso de Revisión **RRA 1636/21**, dictada por el Pleno del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) en la sesión ordinaria de fecha 27 de abril de 2021, en la cual se resolvió **CONFIRMAR** la clasificación del número de expediente "folio SIO", conforme a los siguientes argumentos:

"Bajo esta lógica, aunque en sí mismo el "folio SIO" es un dato que, atendiendo a su conformación, únicamente da cuenta del año de presentación y la Unidad de Atención a Usuarios en la que se presentó la queja o reclamación, es decir, no permite a priori obtener mayor información relacionada con la persona usuaria a la que se le asignó el registro, lo cierto es que se configura como el dato diferenciador para corroborar que la persona que trata de acceder vía remota a la información a través de los canales habilitados por el sujeto obligado, es efectivamente la titular de la misma, por lo que éste garantiza la seguridad y la autenticación de quien pretenda obtener información por dichos medios.

Así, conocer dicho dato facilita la obtención de información personal y patrimonial de los usuarios de servicios financieros que, en su momento, iniciaron un procedimiento de reclamación ante el sujeto obligado en contra de alguna institución financiera.

Consecuentemente, el **folio SIO correspondiente a los expedientes de reclamación seguidos ante el sujeto obligado es un dato que sólo le concierne conocer a la persona a la que le fue asignado, y, por tanto, resulta procedente su clasificación como confidencial**, en términos de lo previsto por el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública."





En consecuencia, la CONDUSEF, se encuentra obligada para 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 pueden 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 9º de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público.

2. Nombre de persona física.

El nombre es un atributo de la personalidad, esto es la manifestación del derecho a la identidad y razón que por sí misma permite identificar a una persona física, por lo que debe evitarse el revelar el nombre para no afectar su intimidad, honor y reputación, toda vez que de hacerlo podría generarse una percepción negativa sobre su persona, por lo que su protección resulta necesaria.

Lo que se robustece con las Resoluciones RRA 1774/18 y RRA 1780/18 emitidas por el INAI, así como con el Acuerdo emitido por el Comité de Transparencia de la CONDUSEF en el ACT-004/18.

Asimismo, de acuerdo a los Criterios emitidos en el Diccionario Datos Personales susceptibles de protegerse, elaborado por la Secretaría de la Función Pública (SFP) establecen que el nombre de particular(es) o tercero(s) es un atributo de la personalidad, esto es la manifestación del derecho a la identidad y razón que por sí misma permite identificar a una persona física, por lo que debe evitarse su revelación por no ser objeto o parte de las actuaciones en que se encuentra inserto, por lo que su protección resulta necesaria con fundamento en el artículo 116 primer párrafo de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 113 fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

En virtud de lo anterior, es de vital importancia señalar que de darse a conocer el nombre de una persona física se estaría vulnerando su ámbito de privacidad, luego entonces, se considera que el nombre de personas físicas es un dato considerado como personal, pues permite identificar a la persona, cuya publicidad vería mermado el derecho a la intimidad del titular.

Derivado de tales argumentos, se concluye que el nombre de un particular actualiza el supuesto de confidencialidad de los artículos 116 primer párrafo de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 113 fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el Trigésimo Octavo, fracción I de los Lineamientos Generales en materia de clasificación y desclasificación de la información.

3. Información que comprende hechos y actos de carácter económico relativos a una persona que pudiera ser útil para un competidor sobre su proceso de toma de decisiones o información que pudiera afectar sus negociaciones y/o su patrimonio.

Respecto a este rubro resulta importante señalar que los datos patrimoniales son toda aquella información que permita identificar la situación económica de una persona, de ahí que, el patrimonio es un atributo de la personalidad, que contempla un conjunto de bienes, derechos, acciones y obligaciones que constituyen el activo y pasivo que pertenecen a una persona, dicho patrimonio se entiende como los recursos de su propiedad y el uso que le da a éstos; el patrimonio de una persona, puede estar formado por propiedades, vehículos, maquinarias, recursos financieros, etc., por lo que se considera que el patrimonio de una persona física, cuando se relaciona con otros datos, identifican o hacen identificable a dicha persona, por lo cual deben





protegerse con fundamento en el artículo 116 primer párrafo de la LGTAIP y el artículo 113 fracción I de la LFTAIP.

Asimismo, el INAI estableció que los datos de carácter patrimonial versan sobre información fiscal, historial crediticio, cuentas bancarias, ingresos y egresos, entre otros, relativos a una persona física identificada e identificable y revela aspectos de su intimidad, ya que es producto de una plena decisión de carácter personal.

37

De igual manera, la Secretaría de la Función Pública (SFP), determinó en el Diccionario Datos Personales susceptibles de protegerse, se encuentra la información relacionada con el patrimonio de una persona física, la cual considera que trata activos, compuestos de bienes muebles (dinero, inversiones, divisas metálicas, menaje de casa, vehículos automotores, semovientes, donaciones, etc.), inmuebles (casa habitación, inmobiliarios, terrenos, etc.), seguros y fondos de inversión, futuros, etc., así como de los pasivos prestamos, adeudos, cuentas por liquidar (haber comprometidos en juicios, enajenaciones en trámite, cesión de derechos, etc.), en su caso, flujo y saldo de dinero, divisas metálicas, inversiones (de futuros), de ahorro para el retiro (SAR o AFORE), es susceptible de protegerse, máxime cuando se requiere de la autorización del titular de esa información, toda vez que la publicidad de la misma afecta la esfera de privacidad de una persona, sea o no servidor público, por lo que deben protegerse dichos datos para evitar su acceso no autorizado, con fundamento en el artículo 116 primer párrafo de la LGTAIP y el artículo 113 fracción I de la LFTAIP.

En virtud de lo anterior, del análisis realizado a la información contenida en el la respuesta emitida por la IF respecto de las gestiones previas realizadas por COPNDUSEF en términos de lo dispuesto en el artículo 59 Bis 1 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros se observa que el mismo comprende hechos y actos de carácter económico relativos a una persona que pudiera ser útil para un competidor sobre su proceso de toma de decisiones o información que pudiera afectar sus negociaciones y/o su patrimonio, toda vez que se enuncia de manera detalla situaciones que competen única y exclusivamente al ámbito personal del Usuario de servicios financieros y son personalísimos.

Cabe indicar que la información contenida en la respuesta referida fue proporcionada por la IF, en atención a la reclamación proporcionada por el usuario, por lo cual, es deber de la CONDUSEF protegerla en los términos legales aplicables, puesto que los hechos narrados en respuesta van estrechamente relacionados con el número de cuenta del usuario lo cual es información patrimonial que debe ser, incluso pudiera relacionarse con deudores, y si bien, puede resultar útil o del interés para la administración, acreedores o propietarios, debe atenderse al principio de finalidad para la cual fue recabada y en concordancia está protegida con fundamento en el artículo 116 tercer párrafo de la LGTAIP y el artículo 113 fracción II de la LFTAIP.

En consecuencia, la CONDUSEF, se encuentra obligada para 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 pueden 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 9º de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público.

4. Información bancaria de los particulares (número de cuenta)





El estado de cuenta es un documento emitido por entidades financieras y bancarias a sus clientes y que informan sobre los movimientos, actividades, consumos y montos a pagar en relación a un crédito o préstamo otorgado que es identificado con un número, información que se presenta de forma resumida y periódica; siendo así que dicha información representa un balance financiero de una persona física identificada, que relaciona directamente a la situación patrimonial de las personas, por lo que es información que debe ser debidamente protegida para no afectar la vida privada de las personas.

Que el Criterio 10/13 emitido por el INAI determina que el número de cuenta bancaria de los particulares es información confidencial por referirse a su patrimonio. Derivado de lo anterior, se considera que dichos datos están asociados al patrimonio de una persona física, entendiéndose este como es el conjunto de bienes, derechos y obligaciones correspondientes a una persona (física o moral) y que constituyen una universalidad jurídica. Por lo tanto, los datos relativos al número de cuenta, número de CLABE interbancaria y estado de cuenta bancario, constituyen información relacionada con el patrimonio de una persona física identificada y únicamente le incumbe a su titular o personas autorizadas para el acceso o consulta de información patrimonial, así como para la realización de operaciones bancarias. En este sentido, el sujeto obligado se encuentra, obligado a proteger el carácter de confidencial de la información, aunado a que su divulgación facilitaría que cualquier persona pudiera afectar el patrimonio de los particulares.

Lo que se robustece con los Acuerdos emitidos por el Comité de Transparencia de la CONDUSEF en las ACT-009/17 y ACT-002/18."

Por consiguiente, los Integrantes del Comité de Transparencia analizaron la motivación y el fundamento contenido en el memorándum número VUAU/DGAUB/178/2023 de fecha 21 de marzo de 2023, así como las manifestaciones vertidas por la Unidad Administrativa Competente, a través del Enlace en materia de transparencia, acceso a la información pública y protección de datos personales, advirtiendo que se cumplen los elementos para sustentar lo solicitado, por lo que resolvieron por unanimidad de votos **CONFIRMAR** la clasificación de la información en su modalidad de confidencial respecto de los siguientes datos personales: nombre del usuario, número de folio SIO, información que comprende hechos y actos de carácter económico relativos a una persona que pudiera ser útil para un competidor sobre su proceso de toma de decisiones o información que pudiera afectar sus negociaciones y/o su patrimonio, así como información bancaria de los particulares (número de cuenta), datos localizados en la respuesta de la Institución Financiera a la reclamación presentada por un usuario de servicios financieros, así como **APROBAR** la versión pública propuesta de dicho documento, en razón de que los argumentos lógicos jurídicos contienen las circunstancias requeridas para acreditar que la información debe ser considerada como confidencial.

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 anteriormente expuesto y conforme a lo solicitado por la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios** de la **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros**, el Comité de Transparencia pronunció el siguiente acuerdo:

CT/CONDUSEF/4*/SESIÓNEXTRAORDINARIA/06/ACUERDO/2023: 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 y Sexagésimo, 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, respecto de los siguientes datos personales: nombre del usuario, número de folio SIO, información que comprende hechos y actos de carácter económico relativos a una persona que pudiera ser útil para un competidor sobre su proceso de toma de decisiones o información que pudiera afectar sus negociaciones y/o su patrimonio, así como información bancaria de los particulares (número de cuenta), datos localizados en la respuesta de la Institución Financiera a la reclamación presentada por un usuario de servicios financieros, documento que consta de 1 foja y **APRUEBA** la versión pública propuesta por la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios de esta Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. 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 y agotado el Orden del Día, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares dio por concluida la Cuarta Sesión Extraordinaria del año 2023 del Comité de Transparencia de la CONDUSEF, siendo las 18:00 horas del día 31 de marzo de 2023.

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.

Dr. René Humberto Márquez Arcila
Titular del Órgano Interno de Control en la CONDUSEF.

Ing. Nancy Candelaria Cortés García
Directora de Gestión y Control Documental adscrita a la Vicepresidencia de Planeación y Administración de la CONDUSEF.

