



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

El día miércoles 16 de junio de 2021, a las 13:00 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 Décima Octava Sesión Extraordinaria del año 2021, solicitada por la Dirección General de Verificación y Sanciones, la Dirección General de Servicios Legales y la Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras, unidades adscritas a la Vicepresidencia Jurídica; la Dirección de Análisis y Estadísticas de Servicios y Productos Financieros, Dirección de Promoción y Divulgación de la Educación Financiera, Dirección de Fomento al Desarrollo de Capacidades Financieras de la Dirección General de Educación Financiera; Dirección de Evaluación y Supervisión A de la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera, unidades adscritas a la Vicepresidencia Técnica; la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios y la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, adscrita a la Vicepresidencia de Planeación y Administración, todas Unidades Administrativas adscritas a la CONDUSEF; por lo que se dieron cita sus integrantes: la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia, la Lic. Ana Clara Fragoso Pereida, Titular del Órgano Interno de Control en la CONDUSEF y la C.P. Bernardita Gloria Arango Fernández, Directora de Gestión y Control Documental de la Vicepresidencia de Planeación y Administración; adicionalmente participaron como invitados a la sesión la Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras de la Vicepresidencia Jurídica, el Act. Jesús David Chávez Ugalde, Director de Análisis y Estadísticas de Servicios y Productos Financieros de la Vicepresidencia Técnica, la Lic. Bertha Angélica García Cano, Directora General de Atención a Usuarios "B" de la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios y el Ing. Ricardo Becerril Herrera, Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Vicepresidencia de Planeación y Administración.

1

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

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

II. Aprobación del Orden del Día.

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

- Revisión de los argumentos lógicos - jurídicos remitidos por la **Dirección General de Verificación y Sanciones**, la **Dirección General de Servicios Legales** y 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 **Declaración de Incompetencia** respecto a lo solicitado en el folio **0637000006821**, con el objeto de cumplimentar lo instruido en la Resolución del Recurso de Revisión **RRA 4574/21**, emitida por el Pleno del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.
- Revisión de los argumentos lógicos - jurídicos remitidos por las **Direcciones de Análisis y Estadísticas de Servicios y Productos Financieros**, de **Promoción y Divulgación de la Educación Financiera** y de **Fomento al Desarrollo de Capacidades Financieras** de la **Dirección General de Educación Financiera** y la **Dirección de Evaluación y Supervisión A** de la **Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera**, Unidades Administrativas adscritas a la **Vicepresidencia Técnica**, a fin de que se confirme, modifique o revoque la **Declaración de Incompetencia** respecto a lo solicitado en el folio

[Handwritten signature and initials in blue ink]





0637000006821, con el objeto de cumplimentar lo instruido en la Resolución del Recurso de Revisión **RRA 4574/21**, emitida por el Pleno del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

- 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 **Declaración de Incompetencia** respecto a lo solicitado en el folio **0637000006821**, con el objeto de cumplimentar lo instruido en la Resolución del Recurso de Revisión **RRA 4574/21**, emitida por el Pleno del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.
- Revisión de los argumentos lógicos - jurídicos remitidos por la **Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones**, Unidad Administrativa adscrita a la **Vicepresidencia de Planeación y Administración**, a fin de que se confirme, modifique o revoque la **Declaración de Incompetencia** respecto a lo solicitado en el folio **0637000006821**, con el objeto de cumplimentar lo instruido en la Resolución del Recurso de Revisión **RRA 4574/21**, emitida por el Pleno del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

III. Desarrollo de la Sesión

La Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia, cedió la palabra a la Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras, persona facultada para recibir y dar trámite a las solicitudes de Información Pública, Acceso a Datos Personales, Recursos de Revisión y en todo lo relativo a las obligaciones a cargo de la Unidad de Transparencia, con fundamento en los artículos 45, fracción VII, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 61, fracción VII, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 22, fracción L, del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros vigente, quien en uso de la voz señaló que en atención a la Resolución del Recurso de Revisión **RRA 4574/21**, 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 05 de mayo de 2021, en la cual se resolvió **REVOCAR** la respuesta a la solicitud de información con número de folio **0637000006821**, emitida por la CONDUSEF e instruyó para que en un plazo no mayor a 30 días hábiles contados a partir del día hábil siguiente al de su notificación se cumplimente la presente resolución; bajo los siguientes argumentos:

"QUINTO. - Estudio de fondo. (...)

(...)

A mayor abundamiento, se trae a cuenta el **Criterio 13/17**, emitido por el pleno de este Instituto, el cual se aplica por analogía, mismo que refiere lo siguiente:

"Incompetencia. La incompetencia implica la ausencia de atribuciones del sujeto obligado para poseer la información solicitada; es decir, se trata de una cuestión de derecho, en tanto que no existan facultades para contar con lo requerido; por lo que la incompetencia es una cualidad atribuida al sujeto obligado que la declara."

Del Criterio de interpretación referido, se colige que la **incompetencia** hace alusión a la ausencia de atribuciones por parte del sujeto obligado para contar con la información que se requiere, esto es, se trata de una situación que se dilucida a partir de las facultades atribuidas a éste con base en un análisis normativo.

Sentado lo anterior, lo procedente es verificar si la incompetencia aludida por el sujeto obligado se ajusta a derecho, de conformidad con la normatividad que resulta aplicable al caso.

Por ello, deviene necesario señalar el contenido de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, que es el siguiente:

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

...

IV. Institución Financiera, en singular o plural, a las sociedades controladoras, instituciones de crédito, sociedades financieras de objeto múltiple, sociedades de información crediticia, casas de bolsa, fondos de





inversión, almacenes generales de depósito, uniones de crédito, casas de cambio, instituciones de seguros, sociedades mutualistas de seguros, instituciones de fianzas, administradoras de fondos para el retiro, PENSIONISSSTE, empresas operadoras de la base de datos nacional del sistema de ahorro para el retiro, Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, sociedades cooperativas de ahorro y préstamo, sociedades financieras populares, sociedades financieras comunitarias, las instituciones de tecnología financiera, y cualquiera otra sociedad que requiera de la autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público o de cualesquiera de las Comisiones Nacionales para constituirse y funcionar como tales y ofrecer un producto o servicio financiero a los Usuarios;

...

Artículo 40.- *La protección y defensa de los derechos e intereses de los Usuarios, estará a cargo de un organismo público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propios, denominado Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, con domicilio en el Distrito Federal.*

La protección y defensa que esta Ley encomienda a la Comisión Nacional, tiene como objetivo prioritario procurar la equidad en las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones Financieras, otorgando a los primeros elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las segundas.

Artículo 50. *La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros tendrá 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.*

...

Artículo 11.- *La Comisión Nacional está facultada para:*

...

II. *Atender y, en su caso, resolver las reclamaciones que formulen los Usuarios, sobre los asuntos que sean competencia de la Comisión Nacional;*

III. *Llevar a cabo el procedimiento conciliatorio entre el Usuario y la Institución Financiera en los términos previstos en esta Ley, así como entre una Institución Financiera y varios Usuarios, exclusivamente en los casos en que éstos hayan contratado un mismo producto o servicio, mediante la celebración de un solo contrato, para lo cual dichos Usuarios deberán apegarse a lo establecido en el último párrafo del artículo 63 de esta Ley, así como emitir dictámenes de conformidad con la misma.*

IV. *Actuar como árbitro en amigable composición o en juicio arbitral de estricto derecho, de conformidad con esta Ley y con los convenios arbitrales celebrados entre las partes en conflicto, así como llevar a cabo las acciones necesarias para la organización, funcionamiento y promoción del Sistema Arbitral en Materia Financiera, en los términos previstos en esta Ley, y mantener un padrón de árbitros independientes;*

...

VI. *Promover y proteger los derechos del Usuario, así como aplicar las medidas necesarias para propiciar la seguridad jurídica en las relaciones entre Instituciones Financieras y Usuarios;*

...

VII. *Coadyuvar con otras autoridades en materia financiera para lograr una relación equitativa entre las Instituciones Financieras y los Usuarios, así como un sano desarrollo del sistema financiero mexicano;*

...

IX. *Emitir recomendaciones a las Instituciones Financieras y hacerlas del conocimiento de sus organismos, asociaciones gremiales y del público en general, así como emitir recomendaciones generales, en las materias de su competencia;*

...

XXXVII. *Procurar a través de los procedimientos establecidos en las leyes que regulan el sistema financiero, que las Instituciones Financieras cumplan debida y eficazmente las operaciones y servicios, en los términos y condiciones concertados, con los Usuarios;*

..."





De las disposiciones transcritas se desprende que, se entenderá por **institución financiera** a las sociedades controladoras, instituciones de crédito, sociedades financieras de objeto múltiple, sociedades de información crediticia, casas de bolsa, fondos de inversión, almacenes generales de depósito, uniones de crédito, casas de cambio, **instituciones de seguros**, sociedades mutualistas de seguros, instituciones de fianza, administradoras de fondos para el retiro, entre otras.

Por otro lado, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, es un organismo público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propios, que se avocará a la **protección y defensa de los derechos e intereses de los usuarios**. Tiene como objetivo prioritario, la procuración de equidad en las relaciones entre los usuarios y las instituciones financieras, otorgando elementos para fortalecer la seguridad jurídica de las operaciones y relaciones que existan entre ellos.

Su finalidad se basa en promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de los usuarios frente a las instituciones financieras, arbitrar sus diferencias con imparcialidad, proveer de equidad las relaciones entre estos, así como **supervisar y regular** el actuar de las instituciones financieras, **de conformidad con lo previsto en las leyes que regulen el sistema financiero**.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros tiene, entre otras, las siguientes atribuciones:

- ✓ Atender y resolver las reclamaciones que formulen los usuarios.
- ✓ Efectuar el procedimiento conciliatorio entre usuarios e instituciones financieras en los términos previstos en Ley.
- ✓ Actuar como árbitro en amigable composición o en juicio arbitral de estricto derecho, así como emprender las acciones necesarias para el correcto funcionamiento del Sistema Arbitral en Materia Financiera y mantener un padrón de árbitros independientes.
- ✓ Promover y proteger los derechos de los usuarios, aplicando las medidas necesarias para propiciar seguridad jurídica en sus relaciones con instituciones financieras.
- ✓ Coadyuvar en la equidad entre instituciones financieras y usuarios, así como en el sano desarrollo del sistema financiero.
- ✓ Emitir recomendaciones a las instituciones financieras en materia de su competencia.
- ✓ Procurar, a través de los procedimientos establecidos para regular el sistema financiero, que las instituciones financieras cumplan eficazmente con las operaciones y servicios que ofrecen, en los términos que fueron concertados con los usuarios.

(...)

Así, tal y como se desprende de las porciones normativas anteriormente citadas, si bien, **no se desprenden facultades específicas asociadas con la recepción de informes por parte de las instituciones de seguros sobre las vulneraciones de seguridad que sufren en el tratamiento de datos personales de sus asegurados**, lo cierto es que ambas entidades cuentan con facultades genéricas que les permitirían conocer del tipo de información solicitada.

Elo es así, porque, por un lado, la **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros**, es la encargada de proteger y defender los derechos e intereses de los usuarios de productos y servicios ofertados por las diferentes instituciones financieras, así como de **supervisar y regular el actuar de las mismas, conforme a todas aquellas leyes que resulten aplicables al sistema financiero**.

(...)

Así pues, tomando en cuenta que tanto la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, como la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas cuentan con facultades genéricas de supervisión y vigilancia ante las instituciones financieras, a fin de verificar que su actuar se rija conforme a las normas establecidas en las leyes que regulan al sistema financiero; es que se considera que ambas pudieran tener injerencia en el cumplimiento de dicha normativa, en materia de protección de datos personales.

Con lo anterior, se advierte la existencia de una **competencia concurrente** entre la **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros** y la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, en relación con las instituciones (empresas aseguradoras) que han tenido vulneración de datos personales (ataques de hackeo, ransomware, robo de datos personales, data breach, comprometer a los clientes, ciberseguridad) en nuestro país.

(...)

En este caso, se advierte la existencia de una competencia concurrente entre la **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros** y la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, ya que ambas cuentan con facultades de supervisión y vigilancia en el actuar de las instituciones financieras, con apego a la legislación que les resulte aplicable, incluyendo aquella en materia de protección de datos personales.

(...)

Lo anterior, se afirma tomando como referencia la **Estrategia de Ciberseguridad del Banco de México de octubre de 2018**, a través de la cual Banxico calificó como indispensable la participación activa y coordinada de las **autoridades financieras**, los bancos y otras instituciones financieras, con la finalidad de garantizar la seguridad de sus sistemas y con ello, mantener la confianza del público en el sistema financiero y en los sistemas de pagos.

En el marco de dicha colaboración, el 24 de mayo de 2018, el Banco de México, la Fiscalía General de la República, algunas asociaciones gremiales financieras y las autoridades financieras en México, dentro de las que podemos encontrar a la





Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y la **Comisión Nacional de Seguros y Fianzas**; formalizaron las Bases de Coordinación en Materia de Seguridad de la Información, cuyo objetivo se traduce en la definición de un mecanismo de coordinación para dar respuesta efectiva a incidentes de seguridad de la información en el sector financiero; mismas que se considera necesario traer a colación en el análisis del presente caso:

"BASES

PRIMERA. - El presente instrumento tiene por objeto establecer las bases para la colaboración que las instancias públicas se brindarán entre ellas, en coordinación con las Asociaciones Gremiales y las Entidades, en materia de seguridad de la información.

SEGUNDA. - Para efecto de las presentes Bases, en singular o plural, se entenderá por:

b) **Autoridades Financieras:** la SHCP, Banco de México, CNBV, CONDUSEF, CONSAR y CNSF.

c) **Entidades:** las sociedades controladoras y subcontroladoras de grupos financieros, instituciones de crédito, casas de bolsa, bolsas de valores, fondos de inversión, sociedades operadoras de fondos de inversión, sociedades distribuidoras de acciones de fondos de inversión, instituciones de seguros [...]

d) **GRI:** Grupo de Respuesta a Incidentes de Seguridad de la Información.

e) **Incidente Sensible de Seguridad de la Información:** evento evaluado que efectiva o potencialmente pone el peligro la confidencialidad, integridad o disponibilidad de un componente o la totalidad de la infraestructura tecnológica o de la información que se procesa, almacena o transmite; que puede representar una pérdida, alteración o extravío de información; o bien que constituye una violación o una amenaza inminente de violación de las políticas de seguridad, procedimientos de seguridad o políticas de uso aceptable; que puede derivar en una interrupción del servicio o bien, en daño o pérdida para los clientes de la Entidad afectada, para el público en general, para sus contrapartes o para la Entidad mismas [...]

CUARTA. - Las Autoridades Financieras acuerdan crear el GRI, el cual estará integrado por los representantes que cada una de ellas designe de acuerdo a su competencia. Tratándose de la CNBV, CONDUSEF, CONSAR y CNSF, los representantes deberán ser los titulares de la unidad administrativa encargada de dar respuesta a Incidentes Sensibles de Seguridad de la Información. A este grupo podrán ser invitados los representantes de las Asociaciones Gremiales y de las Entidades.

QUINTA. - Las Entidades, de conformidad con la regulación que les resulte aplicable, quedarán obligadas a crear un equipo interno de identificación y respuesta a Incidentes Sensibles de Seguridad de la Información, con roles definidos, que incluya al menos las áreas de sistemas, comunicación y jurídica, así como a informar sin demora a la Autoridad Financiera competente sobre la ocurrencia de dichos incidentes, contemplando al menos, en su caso, la información siguiente:

- a) Los servicios que hayan sido interrumpidos, así como el tiempo estimado para recuperar la operación.
- b) Las operaciones no reconocidas y la pérdida económica con el monto estimado.
- c) El tipo de recursos o información alterada, robada o perdida.
- d) Las situaciones que pongan en riesgo la seguridad de los clientes, empleados o instalaciones.
- e) La clasificación del impacto del incidente con base en la información que la propia Entidad tenga disponible.

El equipo a que se refiere el párrafo anterior deberá establecer una estrategia de comunicación para proveer información clara, oportuna y relevante a sus clientes y usuarios.

Por su parte, la Autoridad Financiera respectiva evaluará si el incidente tiene el nivel de impacto informado por la Entidad y, en caso de se trate de un Incidente Sensible de Seguridad de la Información, dará aviso de inmediato a los miembros del GRI a través del mecanismo de comunicación que establezcan al respecto.

Asimismo, las Entidades deberán informar a la autoridad competente la ocurrencia de cualquier evento que vulnere los controles o que implique una violación a las políticas de seguridad, sin que represente una afectación a sus operaciones o bien, que genere afectaciones parciales a sus operaciones, que impida o dificulte la atención de sus clientes o represente acceso no autorizados a información, sin generar pérdidas económicas pero que de continuar pudiera representar un Incidente Sensible de Seguridad de la Información. Dichos eventos podrán comunicarse al GRI en caso de que la Autoridad Financiera competente lo considere pertinente.

En todo caso, una vez que la Autoridad Financiera competente reciba la información a que se refiere el primer párrafo de esta Base procurará, en la medida permitida por la normatividad aplicable, emitir alertas a las Entidades que a su juicio podrían tener un impacto ante la ocurrencia de los hechos descritos.





SEXTA.- En el evento de que una Autoridad Financiera informe al GRI sobre la ocurrencia de un incidente conforme a lo previsto en la Base anterior, los integrantes del GRI coordinarán las acciones a implementar por parte de las Autoridades Financieras en el ámbito de su competencia; asimismo, podrán acordar la información que se deba dar a conocer a las Asociaciones Gremiales, a las Entidades o al público bajo los principios de máxima publicidad a que están sujetos, así como salvaguardar la estabilidad del sistema financiero y protección de los intereses del público"

Conforme a lo anterior, es posible inferir lo siguiente:

➤ Las Autoridades Financieras acordaron crear el Grupo de Respuesta a Incidentes de Seguridad de la Información, integrado por los representantes que cada una de ellas tenga a bien designar; tratándose de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro y la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, los representantes deberán ser los titulares de la unidad administrativa encargada de dar respuesta a Incidentes Sensibles de Seguridad de la Información.

➤ Las Entidades quedan obligadas a informar, sin demora, a la **Autoridad Financiera** competente sobre la ocurrencia de Incidentes Sensibles de Seguridad de la Información, reportando la información siguiente:

- a) Servicios interrumpidos y tiempo estimado para recuperar la operación.
- b) Operaciones no reconocidas y pérdida económica con el monto estimado.
- c) Tipo de recursos o información alterada, robada o pérdida.
- d) Las situaciones que pongan en riesgo la seguridad de clientes, empleados o instalaciones.
- e) Clasificación del impacto del incidente.

- La Autoridad Financiera evaluará el nivel de impacto del incidente informado por la Entidad, y si se tratase de un Incidente Sensible de Seguridad de la Información, **dará aviso inmediato a los miembros del Grupo de Respuesta a Incidentes de Seguridad de la Información**, a través del mecanismo de comunicación que se haya establecido.
- De igual manera, las Entidades deberán informar la ocurrencia de cualquier evento que vulnere los controles o que implique una violación a las políticas de seguridad, sin que represente una afectación a sus operaciones, dificulte la atención de sus clientes o represente accesos no autorizados a información, sin que ello hubiere generado pérdidas económicas, pero que de continuar, pudiera convertirse en un Incidente Sensible de Seguridad de la Información; lo anterior, también podrá **comunicarse al Grupo de Respuesta a Incidentes de Seguridad de la Información**, de considerarse pertinente.
- Cuando la Autoridad Financiera competente reciba la información, procurará **emitir alertas** a las Entidades que a su juicio, podrían tener un impacto ante la ocurrencia de los hechos.
- El Grupo de Respuesta a Incidentes de Seguridad de la Información, al ser informado de la ocurrencia de algún incidente, coordinará las acciones a implementar por parte de las Autoridades Financieras, en el ámbito de sus competencias, salvaguardará la estabilidad del sistema financiero y **protegerá los intereses del público**.

(...)

Con ello, éste Instituto advierte elementos de hecho que le permiten aducir que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, pudiera contar con información en sus archivos relacionada con aquellas instituciones (empresas aseguradoras) que han tenido vulneración de datos personales (ataques de hackeo, ransomware, robo de datos personales, data breach, comprometer a los clientes, ciberseguridad) en nuestro país, del año 2018 a la fecha de presentación de la solicitud; así como si se ha dado algún aviso de ello a los asegurados.

Luego entonces, la incompetencia manifestada por el sujeto obligado no resulta procedente, y por ende, el agravio de la persona recurrente deviene **FUNDADO**.

(...)

Por tanto, de conformidad con lo establecido en los considerandos cuarto y quinto, y con fundamento en el artículo 157, fracción III de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, este Instituto determina que lo procedente es **REVOCAR** la respuesta de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros e **instruirle** a efecto de que asuma competencia **y proporcione la respuesta que en derecho corresponda**.

(Lo subrayado es propio)

Ahora bien, toda vez que en la solicitud de acceso se señaló como modalidad preferente de entrega a través de la Plataforma Nacional de Transparencia, y ello ya no es posible por el momento procesal en que se encuentra el recurso, el sujeto obligado deberá entregar la información a la persona solicitante, a través del correo electrónico que proporcionó a fin de oír y recibir notificaciones.

Por lo expuesto y fundado, este Pleno:

RESUELVE

PRIMERO. Por las razones expuestas en los considerandos de la presente resolución y con fundamento en lo que establece el artículo 157, fracción III de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, se **REVOCA** la respuesta emitida por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

SEGUNDO. Con fundamento en los artículos 157, párrafo último de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, se instruye al sujeto obligado para que, en un término no mayor de treinta días hábiles, contados a partir del día





hábil siguiente al de su notificación, cumpla con la presente resolución, y en el mismo término informe a este Instituto sobre su cumplimiento.

TERCERO. Se hace del conocimiento del sujeto obligado que, en caso de incumplimiento, parcial o total, de la resolución dentro del plazo ordenado, se procederá en términos de los artículos 174 y 186, fracción XV de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

(...)"

Del mismo modo, Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras, persona facultada para recibir y dar trámite a las solicitudes de Información Pública, Acceso a Datos Personales, Recursos de Revisión y en todo lo relativo a las obligaciones a cargo de la Unidad de Transparencia, precisó que en la solicitud de información con número de folio **063700006821**, se requirió a la CONDUSEF la siguiente información:

Modalidad preferente de entrega de información

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

Descripción clara de la solicitud de información

"Quisiera saber, ¿qué instituciones de seguros (empresas aseguradoras) han tenido vulneración de datos en nuestro país desde el 2018 a la fecha (ataques de hackeo, ransomware, robo de datos personales, data breach, comprometer a los clientes, ciberseguridad) y si se ha dado algún aviso a los asegurados acerca de ello?." (sic)

Otros datos para facilitar su localización

"La aseguradora Mapfre sufrió en Agosto de 2020 un ciberataque, lo cual afectó su productividad y sus sistemas." (sic).

Al respecto, en cumplimiento a lo instruido en la Resolución al Recurso de Revisión **RRA 4574/21**, a efecto de **"se proporcione la respuesta que en derecho corresponda"**, en términos de las facultades conferidas en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y a las atribuciones señaladas en los artículos 14, 16, 19, 22, 28, 29, 30, 33, 39 y 46 del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros vigente, la **Dirección General de Verificación y Sanciones**, la **Dirección General de Servicios Legales** y la **Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras**, todas de la **Vicepresidencia Jurídica**; la **Dirección de Análisis y Estadísticas de Servicios y Productos Financieros**, la **Dirección de Promoción y Divulgación de la Educación Financiera** y la **Dirección de Fomento al Desarrollo de Capacidades Financieras** de la **Dirección General de Educación Financiera** y la **Dirección de Evaluación y Supervisión A** de la **Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera**, todas de la **Vicepresidencia Técnica**; la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios** y la **Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones** de la **Vicepresidencia de Planeación y Administración**, Unidades Administrativas adscritas a la **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros**, mediante memorándums VJ/DGPJDTF/178/2021, DAESPF/SII/0012/2021, VUAU/DGAUB/503/2021 y DTIC/0065/2021 todos de fecha 14 de junio de 2021, solicitaron al Comité de Transparencia de la CONDUSEF, se confirme, modifique o revoque la declaratoria de incompetencia para brindar la información requerida en el folio **063700006821**, en términos de lo establecido en los artículos 44, fracción II, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 65, fracción II, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, conforme a los siguientes argumentos:

La **Dirección General de Verificación y Sanciones**, la **Dirección General de Servicios Legales** y la **Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras**, todas de la **Vicepresidencia Jurídica**; la **Dirección de Análisis y Estadísticas de Servicios y Productos Financieros**, la **Dirección de Promoción y Divulgación de la Educación Financiera** y la **Dirección de Fomento al Desarrollo de Capacidades Financieras** de la **Dirección General de Educación Financiera** y la **Dirección de Evaluación y Supervisión A** de la **Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera**, todas de la **Vicepresidencia Técnica**; la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios** y la **Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones** de la **Vicepresidencia de Planeación y Administración**, Unidades Administrativas adscritas a la **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de**





Servicios Financieros, declararon ser incompetentes para atender lo solicitado por el particular, en virtud de que dentro de las facultades y atribuciones conferidas no se encuentra aquella que obligue a las Instituciones Financieras a informar a esta Comisión Nacional respecto de las vulneración de datos de las Instituciones de Seguros, así como respecto de los avisos a los asegurados acerca de ello, lo anterior, en estricto sentido con los principios de congruencia y exhaustividad para garantizar el derecho de acceso a la información, dispuestos en el Criterio **02/17** emitido por el Pleno del Instituto Nacional de Transparencia y Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, el cual establece lo siguiente:

“Congruencia y exhaustividad. Sus alcances para garantizar el derecho de acceso a la información. De conformidad con el artículo 3 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, de aplicación supletoria a la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en términos de su artículo 7; todo acto administrativo debe cumplir con los principios de congruencia y exhaustividad. Para el efectivo ejercicio del derecho de acceso a la información, la congruencia implica que exista concordancia entre el requerimiento formulado por el particular y la respuesta proporcionada por el sujeto obligado; mientras que la exhaustividad significa que dicha respuesta se refiera expresamente a cada uno de los puntos solicitados. Por lo anterior, los sujetos obligados cumplirán con los principios de congruencia y exhaustividad, cuando las respuestas que emitan guarden una relación lógica con lo solicitado y atiendan de manera puntual y expresa, cada uno de los contenidos de información.”

En tal virtud, las Unidades Administrativas antes referidas precisaron que la CONDUSEF no cuenta con facultades para conocer qué Instituciones de Seguros han tenido vulneración de datos, así como los avisos a los asegurados acerca de ello, en razón de que, tiene como finalidad promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de los Usuarios frente a las Instituciones Financieras, a través de las consultas, aclaraciones, reclamaciones, quejas y controversias relacionadas con los servicios que prestan y los productos que ofrecen las Instituciones Financieras y entre las causas que se utilizan para la clasificación estadística de las consultas, aclaraciones, reclamaciones, quejas y controversias no se cuenta con ninguna referente a la vulneración de sus datos personales y/o patrimoniales, a través de los ataques de hackeo, ransomware, robo de datos personales, o data breach.

Por lo que, resulta aplicable lo dispuesto en los artículos 44, fracción II, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 65, fracción II, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, los cuales establecen que el Comité de Transparencia confirmará, modificará o revocará las determinaciones de declaración de incompetencia que realicen los titulares de las áreas de los sujetos obligados; resultando oportuno referir el Criterio sostenido por el Pleno del Instituto Nacional de Transparencia y Acceso a la Información y Protección de Datos Personales en la Resolución del Recurso de Revisión **RRA 3348/19**, en la que determinó, entre otras cosas, lo siguiente:

*“Por lo anterior, atendiendo a los argumentos vertidos con anterioridad, es posible concluir que, para el caso en particular, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros **no es competente para atender la solicitud de acceso del particular.***

*Ahora bien, cabe señalar que, si bien el sujeto obligado resulta incompetente, para conocer de la materia de la solicitud; lo cierto es que, atendiendo al análisis desarrollado, se concluye que **dicha incompetencia no resulta notoria**; en ese sentido, para el caso que nos ocupa, resulta necesario que el sujeto obligado **declare su incompetencia a través de su Comité de Transparencia.***

En atención a lo anteriormente expuesto, este Instituto determina procedente revocar la respuesta de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y se le instruye a que emita a través de su Comité de Transparencia, una resolución mediante la cual confirme su incompetencia para conocer de la información requerida por el particular,”

Bajo esa tesitura, la **Dirección General de Verificación y Sanciones**, la **Dirección General de Servicios Legales** y la **Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras**, todas de la **Vicepresidencia Jurídica**; la **Dirección de Análisis y Estadísticas de Servicios y Productos Financieros**, la **Dirección de Promoción y Divulgación de la Educación Financiera** y la **Dirección de Fomento al Desarrollo de Capacidades Financieras** de la **Dirección General de Educación Financiera** y la **Dirección de Evaluación y Supervisión A** de la **Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera**, todas de la **Vicepresidencia Técnica**; la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios** y la **Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones** de la **Vicepresidencia de Planeación y Administración**,





Unidades Administrativas adscritas a la **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros**, no cuentan con atribuciones que la obligue a conocer respecto de las vulneración de datos de las Instituciones de Seguros, así como respecto de los avisos a los asegurados acerca de ello, con base en lo señalado en los artículos 16, 19, 22, 28, 29, 30, 33, 39 y 46, del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros; mismos que a continuación se citan:

“Artículo 16.- La Dirección General de Verificación y Sanciones, además de las atribuciones previstas en el artículo 15 del presente Estatuto Orgánico, ejercerá las atribuciones siguientes:

- I. 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;
- II. Solicitar a las autoridades federales, así como a las Instituciones Financieras, la información y elementos necesarios para el cumplimiento de sus atribuciones;
- III. Someter a la aprobación del Comité de Condonación de Multas las solicitudes de condonación total o parcial de las multas impuestas a las Instituciones Financieras por la Comisión Nacional en los términos que establece la Ley y los demás ordenamientos legales aplicables;
- IV. Convocar a las sesiones del Comité de Condonación de Multas y fungir como secretario del mismo;
- V. Aplicar las medidas de apremio a que se refiere la Ley y demás ordenamientos aplicables en los que se faculte a la Comisión Nacional su aplicación;
- VI. Emplazar e imponer las multas y sanciones correspondientes a las Instituciones Financieras en términos de la Ley de Instituciones de Crédito y de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, y en su caso, hacerlas del conocimiento del público en general;
- VII. Emplazar e imponer las multas y sanciones correspondientes a las Instituciones Financieras, de conformidad con las facultades conferidas a esta Comisión Nacional en cualquier ordenamiento legal, a excepción de las Leyes previstas en la fracción anterior, y en su caso, hacerlas del conocimiento del público en general;
- VIII. Emitir el acuerdo de abstención de sanción a las Instituciones Financieras;
- IX. Fungir como secretario del Comité de Abstención de Sanciones;
- X. Turnar a la Dirección de Planeación y Finanzas, en un plazo no mayor a treinta días hábiles contado a partir de la fecha en que haya quedado firme la sanción, o bien a partir de la fecha en que fenezca el plazo previsto en el artículo 108 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, la información relativa a las multas impuestas por la Comisión Nacional, para los efectos del artículo 44, fracción XII del presente Estatuto Orgánico;
- XI. Ordenar la suspensión, inhabilitación o remoción de los funcionarios, empleados o apoderados de las Entidades Financieras que sean responsables de las infracciones previstas en los artículos 43 y 43 Bis de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros;
- XII. Solicitar a las Instituciones Financieras y a las autoridades correspondientes, la información, documentación y elementos necesarios para el ejercicio de las atribuciones previstas en el presente artículo, ya sea por escrito o por cualquier otro medio, incluyendo los electromagnéticos, de conformidad con la Ley y otras disposiciones legales;
- XIII. Coadyuvar con la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera en el establecimiento del Programa Anual de Supervisión, con base en los lineamientos que al efecto emita la Comisión Nacional;
- XIV. Realizar las visitas de verificación a las sociedades financieras de objeto múltiple, entidades no reguladas, conforme al Programa Anual de Supervisión de la Comisión Nacional;
- XV. Solicitar a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, en coordinación con la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera, la realización de visitas de inspección ordinarias y especiales del Programa Anual de Supervisión, para requerir información y documentación sobre el cumplimiento de las Unidades Especializadas de las Instituciones Financieras, así como el resultado que se obtenga con motivo de dichas visitas;
- XVI. Requerir a las Unidades de Atención a Usuarios la realización de visitas de verificación a las sociedades financieras de objeto múltiple, entidades no reguladas, respecto del Programa Anual de Supervisión;
- XVII. Determinar, en coordinación con la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera, la realización de visitas de inspección especiales, así como visitas de verificación especiales;
- XVIII. Recabar, durante las visitas de verificación que realice, elementos que sirvan para acreditar hechos, actos u omisiones de los cuales pueda presumirse la violación a disposiciones cuya supervisión se encuentre conferida a la Comisión Nacional;
- XIX. Expedir los oficios de comisión y las órdenes de visita para el ejercicio de las atribuciones previstas en las fracciones XIV y XVI anteriores;
- XX. Aprobar el informe de las visitas efectuadas por cada Verificador;





- XXI.** *Enviar a las Direcciones Generales de Educación Financiera y de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera los resultados de las acciones realizadas en ejercicio de la facultad de verificación;*
- XXII.** *Revisar, ordenar modificaciones y autorizar, en el ámbito de su competencia, los programas de autocorrección de las Instituciones Financieras;*
- XXIII.** *Llevar a cabo la supervisión de las Instituciones Financieras, en el ámbito de su respectiva competencia;*
- XXIV.** *Ordenar los programas de cumplimiento forzoso, que llevarán a cabo las Instituciones Financieras con motivo de las observaciones e irregularidades detectadas en las facultades de vigilancia, inspección y verificación, e informar al Comité de Supervisión;*
- XXV.** *Vigilar y requerir el cumplimiento de las obligaciones de las Unidades Especializadas respecto al artículo 50 Bis de la Ley y las Disposiciones de carácter general respectivas;*
- XXVI.** *Administrar el sistema empleado por las Unidades Especializadas de las Instituciones Financieras para enviar la información a que se refiere el artículo 50 Bis de la Ley;*
- XXVII.** *Verificar que el procedimiento de conciliación se lleve a cabo en la forma y términos previstos en la Ley y demás disposiciones aplicables, así como emitir las observaciones correspondientes, a fin de subsanar las irregularidades detectadas o evitar actos, hechos u omisiones que impliquen el incumplimiento a lo establecido en la Ley y en dichas disposiciones;*
- XXVIII.** *Elaborar la información estadística relacionada con las Unidades Especializadas de atención de las Instituciones Financieras;*
- XXIX.** *Emitir opinión respecto a la admisión a trámite de las reclamaciones que sean presentadas en contra de las Instituciones Financieras que se determinen trascendentes y que le sean enviadas por las Unidades de Atención a Usuarios;*
- XXX.** *Determinar 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, y*
- XXXI.** *Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas, así como aquellas funciones que les encomiende el superior jerárquico por escrito.*

Las atribuciones previstas en las fracciones XII a XXVI del presente Estatuto Orgánico en caso de ausencia del Director General de Verificación y Sanciones, podrán ser ejercidas por el Subdirector de Verificación.

(...)

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 22.- *La Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras, además de las atribuciones señaladas en el artículo 15 del presente Estatuto Orgánico ejercerá las atribuciones siguientes:*

- 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, 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.** *Coordinar la forma y términos en que se atenderán las solicitudes de los Usuarios que se presuman beneficiarios de algún seguro de vida, presentadas en las Unidades de Atención a Usuarios;*
- XI.** *Participar en el diseño y ejecución de los programas de capacitación permanente para los Defensores de la Comisión Nacional;*
- XII.** *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;*
- XIII.** *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;*





- XIV.** *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;*
- XV.** *Hacer del conocimiento de las autoridades reguladoras, los actos u omisiones que se deriven de las operaciones de carácter financiero en perjuicio de los Usuarios, para la determinación de sanciones administrativas.*
- XVI.** *Procurar, proteger y representar individualmente los intereses de los Usuarios;*
- XVII.** *Asesorar y apoyar a los defensores adscritos a esta Unidad Administrativa;*
- XVIII.** *Supervisar y evaluar el desempeño de los defensores adscritos a esta Unidad Administrativa;*
- XIX.** *Asignar defensores para la atención de los asuntos que presenten los Usuarios;*
- XX.** *Desempeñar el servicio de defensoría legal y autorizar a las Unidades de Atención a Usuarios la prestación de dicho servicio;*
- XXI.** *Emplear todos los medios legales existentes a fin de lograr el cumplimiento o ejecución de las sentencias que resulten favorables para los Usuarios;*
- XXII.** *Asistir a los Usuarios para demandar el cumplimiento forzoso de los convenios que den por terminado el procedimiento conciliatorio;*
- XXIII.** *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;*
- XXIV.** *Convocar al Comité de Acciones Colectivas y fungir como secretario del mismo,*
- XXV.** *Analizar y determinar las revocaciones del servicio de defensoría legal gratuita.*
- XXVI.** *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;*
- XXVII.** *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;*
- XXVIII.** *Solicitar a los Usuarios y a las Instituciones Financieras información para allegarse de elementos en términos del artículo 68 Bis de la Ley;*
- XXIX.** *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;*
- XXX.** *Convocar a las sesiones del Comité de Dictámenes;*
- XXXI.** *Fungir como Secretario del Comité a que se refiere la fracción anterior;*
- XXXII.** *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.*
- XXXIII.** *Actuar como árbitro en los procedimientos de arbitraje previstos en la Ley, así como, emitir los laudos que deriven de ellos;*
- XXXIV.** *Someter a la aprobación del Comité Arbitral Especializado los proyectos de laudos derivados de los procedimientos arbitrales substanciados dentro del Sistema Arbitral ante esta Comisión Nacional;*
- XXXV.** *Convocar a las sesiones del Comité Arbitral Especializado y fungir como secretario del mismo;*
- XXXVI.** *Llevar a cabo las acciones necesarias para el cumplimiento del laudo arbitral, así como la sentencia ejecutoriada derivada del mismo;*
- XXXVII.** *Operar y actualizar el "Registro de Ofertas Públicas";*
- XXXVIII.** *Operar y actualizar el "Registro de Árbitros Independientes";*
- XXXIX.** *Integrar, mantener actualizado y promover el Sistema Arbitral;*
- XL.** *Resolver sobre las cuestiones que se generen y emitir los criterios jurídicos a seguir por la Comisión Nacional en materia de arbitraje;*
- XLI.** *Requerir a la Dirección General de Verificación y Sanciones la aplicación de las medidas de apremio a que se refiere el artículo 82 de la Ley.*
- XLII.** *Designar, previa autorización del Vicepresidente Jurídico, a los interventores que protegerán los intereses de los acreedores en los concursos mercantiles, de acuerdo con lo señalado en la ley de la materia. Tratándose de servidores públicos de las Unidades de Atención a Usuarios, la designación de interventores se efectuará, además, en coordinación con el Vicepresidente de Unidades de Atención a Usuarios;*
- XLIII.** *Representar los intereses colectivos de los acreedores de las Instituciones de Banca Múltiple en liquidación judicial, pudiendo formular observaciones y solicitar aclaraciones respecto del contenido de los informes a que se refiere el artículo 236 de la Ley de Instituciones de Crédito, así como solicitar al Liquidador Judicial el examen de algún libro o documento, o medio de*





almacenamiento de datos respecto de cuestiones que puedan afectar los intereses de los acreedores;

- XLIV.** Vigilar que los interventores designados por la Comisión Nacional ejerzan adecuadamente las obligaciones previstas en la Ley de Concursos Mercantiles;
- XLV.** Mantener comunicación permanente con las autoridades competentes, a fin de proteger adecuadamente los intereses de los acreedores en todos los procesos de concursos mercantiles en los que tenga intervención la Comisión Nacional;
- XLVI.** Representar a la Comisión Nacional en los comités técnicos de los fideicomisos que al efecto se establezcan, como consecuencia de los distintos procesos de concursos mercantiles de Instituciones de Crédito;
- XLVII.** 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;
- XLVIII.** 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;
- XLIX.** 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 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;
 - L.** Coadyuvar en la Unidad de Transparencia de la Comisión para la atención, seguimiento y resolución de las solicitudes de información pública, acceso a datos personales, recursos de revisión y en todo lo relativo a las obligaciones a cargo de ésta;
 - LI.** Fungir como suplente de la titular de la Unidad de Transparencia ante el Comité de Transparencia.
 - LII.** Atender las consultas, aclaraciones, reclamaciones, quejas y controversias de los Usuarios relacionadas con los servicios que prestan y los productos que ofrecen las Instituciones de Tecnología Financiera;
 - LIII.** Brindar a los Usuarios el servicio de asesoría técnica y jurídica que soliciten respecto de las Instituciones de Tecnología Financiera;
 - LIV.** Recibir las quejas por las malas prácticas de cobranza de las Instituciones de Tecnología Financiera y turnarlas a la Dirección General de Servicios Legales para su trámite;
 - LV.** Solicitar a las Instituciones de Tecnología 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;
 - LVI.** 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 de Tecnología Financiera 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;
 - LVII.** Atender las reclamaciones en contra de las Instituciones de Tecnología Financiera y desechar aquellas que sean notoriamente improcedentes, así como sustanciar el procedimiento conciliatorio, y
 - LVIII.** Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas, así como aquellas funciones que les encomiende el superior jerárquico por escrito.

(...)

Artículo 28.- Corresponde a la **Dirección de Análisis y Estadísticas de Servicios y Productos Financieros**, el ejercicio de las siguientes atribuciones:

- I.** Difundir los precios, comisiones y características de los servicios y productos financieros, con la finalidad de apoyar a los Usuarios en la toma de decisiones y fomentar la competencia entre Instituciones Financieras;
- II.** Realizar, coordinar y publicar investigaciones y estudios sobre productos y servicios financieros, educación financiera y protección a los Usuarios;
- III.** Solicitar y analizar la información que reporten las áreas de atención a Usuarios, respecto de los servicios proporcionados por la Comisión Nacional a los Usuarios, así como elaborar los análisis estadísticos que deriven de esa información;





- IV. *Elaborar y presentar sobre bases estadísticas, informes para la Junta de Gobierno, la Presidencia y Vicepresidencias de la Comisión Nacional sobre la información que proporcionen mensualmente las unidades de la Comisión Nacional que otorguen servicios a los Usuarios, así como la que se derive de las Unidades Especializadas de atención a Usuarios de las Instituciones Financieras;*
- V. *Elaborar los índices de reclamación de las Instituciones Financieras con respecto a las reclamaciones que presenten los usuarios frente a éstas y ante la Comisión Nacional;*
- VI. *Proporcionar, como fuente oficial, a las unidades de la Comisión Nacional, Instituciones Financieras y autoridades que así lo requieran, la información de las cifras estadísticas derivadas de los servicios proporcionados por la Comisión Nacional a los Usuarios, así como de los índices de reclamación, en relación a los productos y servicios que ofrecen las Instituciones Financieras;*
- VII. *Validar el cálculo de indicadores que miden la calidad de atención y servicio de las Instituciones Financieras, respecto de su comportamiento y cumplimiento en la gestión de las reclamaciones que sus clientes presentan ante éstas y la Comisión Nacional, para su difusión en reportes e informes oficiales; así como atender y resolver las consultas que sobre este indicador formulen las propias Instituciones Financieras;*
- VIII. *Elaborar y actualizar los catálogos de productos y causas de asesorías y reclamaciones de esta Comisión Nacional, alineados con cada uno de los sectores y las Comisiones Regulatoras;*
- IX. *Ejercer las atribuciones previstas en el artículo 27, fracciones V, VII y VIII del presente Estatuto Orgánico en caso de ausencia del Director General de Educación Financiera, y*
- X. *Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas, así como aquellas funciones que les encomiende el superior jerárquico por escrito."*

Artículo 29.- *Corresponde a la Dirección de Promoción y Divulgación de la Educación Financiera, el ejercicio de las siguientes atribuciones:*

- I. *Planear y ejecutar los programas de difusión y comunicación social de la Comisión Nacional;*
- II. *Establecer y mantener vínculos con los distintos medios de comunicación, a fin de promover entrevistas con los servidores públicos de la Comisión Nacional para la difusión de los servicios y acciones relevantes;*
- III. *Organizar y supervisar entrevistas y conferencias de prensa, así como emitir boletines informativos en las materias competencia de la Comisión Nacional;*
- IV. *Evaluar las campañas informativas de la Comisión Nacional;*
- V. *Dar seguimiento a la información divulgada por los medios de comunicación acerca de las actividades de la Comisión Nacional, informando de ello a las Unidades Administrativas de la misma;*
- VI. *Coordinar la distribución de las publicaciones desarrolladas por la Comisión Nacional para el cumplimiento de sus fines;*
- VII. *Diseñar y desarrollar estrategias que permitan consolidar la imagen y posicionamiento de la Comisión Nacional ante la población en general;*
- VIII. *Administrar y generar contenido para las cuentas institucionales de redes sociales de la Comisión Nacional;*
- IX. *Ejercer las atribuciones previstas en el artículo 27, fracción IX del presente Estatuto Orgánico en caso de ausencia del Director General de Educación Financiera, y*
- X. *Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas, así como aquellas funciones que les encomiende el superior jerárquico por escrito.*

Artículo 30.- *Corresponde a la Dirección de Fomento al Desarrollo de Capacidades Financieras, el ejercicio de las siguientes atribuciones:*

- I. *Desarrollar y, en su caso, coadyuvar junto con otras instituciones públicas y privadas en la realización de acciones y proyectos que contribuyan al fomento de la educación financiera y las capacidades financieras de la población;*
- II. *Establecer los mecanismos de colaboración con las Instituciones Financieras para elaborar y difundir los programas y contenidos en materia de educación financiera;*
- III. *Proponer a las autoridades competentes, programas y contenidos en materia de educación financiera;*
- IV. *Coordinar el Consejo Editorial de la revista "Proteja su Dinero";*
- V. *Planear y coordinar la realización de eventos para difundir y promover la educación financiera entre la población;*
- VI. *Integrar, mantener actualizado y difundir el Buró de Entidades Financieras y el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros;*





- VII. Llevar a cabo la supervisión de las Instituciones Financieras, en el ámbito de su respectiva competencia;
- VIII. Ordenar los programas de cumplimiento forzoso, que llevarán a cabo las Instituciones Financieras con motivo de las observaciones e irregularidades detectadas en las facultades de supervisión, dentro de su respectivo ámbito de competencia, e informar al Comité de Supervisión;
- IX. Revisar, ordenar modificaciones y autorizar, en el ámbito de su competencia, los programas de autocorrección de las Instituciones Financieras.
- X. Vigilar que las Instituciones Financieras cumplan con las disposiciones legales referentes a los registros que tenga a su cargo, con el objeto de procurar la protección de los intereses de los Usuarios;
- XI. Proponer al Vicepresidente Técnico la emisión, en el ámbito de su competencia, previa opinión de la Dirección General de Servicios Legales, recomendaciones a las autoridades e Instituciones Financieras para coadyuvar al cumplimiento del objeto de la Ley y el de la Comisión Nacional, así como para el sano desarrollo del sistema financiero mexicano;
- XII. Proporcionar la información a las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional que así lo requieran, respecto de las condiciones técnico financieras de los productos y servicios que ofrecen las Instituciones Financieras;
- XIII. Elaborar los análisis e investigaciones del sector financiero, para el desarrollo de las herramientas técnico financieras de los principales productos financieros, que permitan a la Comisión Nacional proponer estrategias de orientación y asesoramiento a los Usuarios y a las Instituciones Financieras y, en su caso, informar a las autoridades competentes sobre hechos significativos que afecten la desigualdad entre las partes;
- XIV. Atender y resolver las consultas que remitan las Unidades Administrativas de atención a Usuarios de la Comisión Nacional, así como las provenientes de dependencias, autoridades o entidades, respecto de los asuntos que requieran un análisis contable y financiero que permita determinar el alcance de las pretensiones de los Usuarios y, en su caso, llevar a cabo la cuantificación de lo reclamado;
- XV. Ejercer las atribuciones previstas en el artículo 27, fracciones II, III, IV, VI y VII del presente Estatuto Orgánico en caso de ausencia del Director General de Educación Financiera, y
- XVI. Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas, así como aquellas funciones que les encomiende el superior jerárquico por escrito.

(...)

Artículo 33.- Corresponde a la **Dirección de Evaluación y Supervisión A**, el ejercicio de las siguientes atribuciones, en relación a las **Instituciones de Seguros**, Instituciones de Fianzas y SOFOM ENR:

- I. Llevar a cabo la supervisión de las Instituciones Financieras, en el ámbito de su respectiva competencia;
- II. Elaborar y ejecutar el Programa Anual de Supervisión que contenga los productos e Instituciones Financieras a supervisar;
- III. Ordenar a través de programas de cumplimiento forzoso las medidas preventivas y/o correctivas en los procesos de supervisión, evaluación, vigilancia, inspección y verificación, e informar al Comité de Supervisión los resultados que se obtengan;
- IV. Coadyuvar y actuar como enlace, en el ámbito de su competencia, con las autoridades, organizaciones gremiales e Instituciones Financieras, para lograr una relación equitativa entre estas últimas y los Usuarios;
- V. Actuar como enlace con las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal en asuntos relacionados con el ejercicio de sus atribuciones;
- VI. Solicitar a las Instituciones Financieras y a las autoridades correspondientes, la información necesaria para el ejercicio de la facultad de supervisión, evaluación, vigilancia e inspección y las demás atribuciones conferidas a la Dirección General Evaluación, Supervisión y Protección Financiera por el presente Estatuto Orgánico;
- VII. Remitar 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 o concluya el procedimiento de supervisión, evaluación, vigilancia, inspección y verificación respectivo, 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;
- VIII. Proponer al Vicepresidente Técnico, en el ámbito de su competencia, la emisión de recomendaciones a las autoridades e Instituciones Financieras, previa opinión de la Dirección General de Servicios Legales, y, en su caso, hacerlas del conocimiento de sus organismos, asociaciones gremiales y del público en general;





- IX.** Remitir a la Autoridad competente, 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, o bien, a partir del siguiente a aquel en que se concluya el procedimiento de supervisión, evaluación, vigilancia, inspección o verificación los casos en que probablemente se han contravenido las Leyes o disposiciones cuyo incumplimiento no corresponde sancionar a esta Comisión Nacional, para efectos de que se inicie el procedimiento de sanción correspondiente;
- X.** Actuar como consultor en materia de productos y servicios financieros, y fungir como enlace con el Consejo Nacional de Inclusión Financiera. Asimismo, emitir las opiniones técnicas financieras, respecto a los productos y servicios que otorguen las Instituciones Financieras, para resolver las consultas de los Usuarios;
- XI.** Resolver las consultas que se presenten sobre transparencia financiera y calidad de la información;
- XII.** Revisar y, en su caso, ordenar la modificación de los modelos de contratos de adhesión y cualquier documento que sea parte integrante del mismo de las Instituciones Financieras;
- XIII.** Ordenar la suspensión del uso de los modelos de contratos de adhesión y cualquier documento que forme parte integrante del mismo utilizados por las Entidades Financieras, hasta en tanto sean modificados e inscritos o actualizados en el Registro de Contratos de Adhesión;
- XIV.** Autorizar los contratos de adhesión y cualquier documento que sea parte integrante del mismo que así lo requieran en los términos de las disposiciones legales aplicables, previo a su operación e inscripción en el Registro de Contratos de Adhesión;
- XV.** Integrar y mantener actualizado en términos de ley, el Registro de Contratos de Adhesión de Seguros;
- XVI.** Integrar y mantener actualizado, en términos de ley, el Registro de Seguros Básicos Estandarizados;
- XVII.** Revisar y, en su caso, ordenar modificaciones a los estados de cuenta, estados de operación, comprobantes de operación y documentos que utilizan las Instituciones Financieras para informar a los Usuarios sobre el estado que guardan las operaciones relacionadas con el servicio que éstos hayan contratado con aquéllas, en los términos de las disposiciones legales aplicables;
- XVIII.** Requerir, analizar y, en su caso, ordenar las modificaciones a la publicidad de las Instituciones Financieras que dirijan a los Usuarios, relativa a las características de sus operaciones activas, pasivas y de servicios;
- XIX.** Elaborar, previa opinión de la Dirección General de Servicios Legales los proyectos y actualizar el contenido técnico y operativo de las disposiciones de carácter general que emita la Comisión Nacional;
- XX.** Vigilar que las Instituciones Financieras cumplan con las disposiciones legales referentes al Sistema Financiero, así como las de carácter general emitidas por la Comisión Nacional, con el objeto de procurar la protección de los intereses de los Usuarios;
- XXI.** Solicitar a las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, Entidades No Reguladas, que le exhiban las autorizaciones de las personas respecto de las cuales hayan solicitado información a las sociedades de información crediticia;
- XXII.** Vigilar que las entidades financieras den por terminados los créditos al consumo de los Clientes que lo soliciten de conformidad con la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros;
- XXIII.** Proponer a la Dirección General de Verificación y Sanciones y a la Dirección General de Educación Financiera, la realización de visitas de inspección y verificación especiales;
- XXIV.** Solicitar a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la realización de visitas de inspección ordinaria y especial a las Instituciones Financieras, así como informar el resultado que se obtenga con motivo de dichas visitas, y llevar a cabo dicha solicitud, en coordinación con la Dirección General de Verificación y Sanciones;
- XXV.** Proponer a la Dirección General de Educación Financiera, los temas sobre protección y transparencia financiera a difundir entre los Usuarios;
- XXVI.** Revisar, ordenar modificaciones y autorizar, en el ámbito de su competencia, los programas de autocorrección de las Instituciones Financieras;
- XXVII.** Supervisar que las Instituciones Financieras no incurran en actividades que se apartan de las sanas prácticas y ventas atadas, conforme a las disposiciones legales aplicables;
- XXVIII.** Ordenar los programas de cumplimiento forzoso, que llevarán a cabo las Instituciones Financieras con motivo de las observaciones e irregularidades detectadas en las facultades de supervisión, dentro de su respectivo ámbito de competencia, así como el resultado que se obtenga con motivo de dichas visitas, e informar al Comité de Supervisión;
- XXIX.** Publicar, cuando se considere pertinente, los resultados de los programas de supervisión en materia de transparencia financiera;



- XXX.** Ejercer las atribuciones previstas en el artículo 31, fracción IV, XIV, XXII, XXVI y XXXVIII del presente Estatuto Orgánico en caso de ausencia del Director General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera, y
- XXXI.** Las demás que le confieren otras disposiciones jurídicas, así como aquellas funciones que les encomiende el superior jerárquico por escrito.

(...)

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;

- XXVIII.** 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;
- XXIX.** 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.

(...)

Artículo 46.- Corresponde a la **Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones** el ejercicio de las siguientes atribuciones:

- I.** Fungir como titular de la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones y enlace técnico de la CONDUSEF, ante la Coordinación de la Estrategia Digital Nacional de la Presidencia de México, así como ante la Unidad de Gobierno Digital de la Secretaría de la Función Pública para atender todos los temas en materia de Tecnologías de la Información y comunicaciones;
- II.** Fungir como Responsable de la Seguridad de la Información de la CONDUSEF ante el Centro Nacional de Inteligencia;
- III.** Administrar la herramienta de Gestión de la Política Tecnologías de Información y Comunicaciones, así como el correcto uso de la misma;
- IV.** Vigilar que se cumplan las Políticas en Materia de Tecnologías de Información y Comunicaciones, dictadas por la Unidad de Gobierno Digital de la Secretaría de la Función Pública;
- V.** Vigilar la correcta implementación en la CONDUSEF de todos los procesos del Manual Administrativo de Aplicación General en las Materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y en la Seguridad de la Información (MAAGTICSI);
- VI.** Definir el plan estratégico de tecnología de información y telecomunicaciones donde se establecen las normas y políticas informáticas que se deberán adoptar en el corto y mediano plazo para contribuir al desarrollo de las Unidades Administrativas, para el público en general y las instituciones financieras;
- VII.** Diseñar, desarrollar, administrar, actualizar y optimizar los sistemas y herramientas automatizados de todas las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional, así como capacitar al personal que los aplique;
- VIII.** Garantizar que las herramientas automatizadas se diseñen bajo los estándares de seguridad de la Unidad de Gobierno Digital.
- IX.** Elaborar y actualizar los manuales de usuario de sistemas y herramientas automatizados correspondientes;
- X.** Instrumentar los sistemas de soporte a los procesos estadísticos y de evaluación de información;





- XI. Dictaminar, dirigir, supervisar y evaluar requerimientos tecnológicos que deriven en la compra de bienes y/o contratación de servicios informáticos de conformidad con las disposiciones normativas vigentes, a fin de contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales;
- XII. Determinar y dirigir la implantación y actualización de la infraestructura en tecnologías de la información de la Comisión Nacional, para dotar de elementos informáticos y herramientas de telecomunicaciones que apoyen el cumplimiento de las atribuciones de las áreas y de los objetivos institucionales;
- XIII. Dictaminar los sistemas informáticos que requieran las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional en el desempeño de sus atribuciones;
- XIV. Dar mantenimiento y soporte técnico a las instalaciones de cómputo, telecomunicaciones y bancos de datos de la Comisión Nacional, e integrar la conectividad informática necesaria para el enlace con organismos públicos y privados, nacionales e internacionales;
- XV. Apoyar y asistir técnicamente la instalación y servicio de los sistemas automatizados desarrollados en la Comisión Nacional;
- XVI. Establecer, supervisar y evaluar el cumplimiento de las normas y políticas de seguridad para el uso y salvaguarda de los equipos e instalaciones de cómputo, telecomunicaciones, telefonía y bancos de datos de la Comisión Nacional, así como supervisar y evaluar las acciones preventivas y correctivas en la materia;
- XVII. Diseñar los procesos operativos de esta Comisión Nacional con lo establecido en el Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Tecnologías de la Información y Seguridad de la Información;
- XVIII. Coadyuvar con el diseño y desarrollo del sitio web de la Comisión Nacional de acuerdo a los lineamientos que señale la Coordinación de Comunicación Social de la Presidencia;
- XIX. Administrar los sitios electrónicos de la Comisión Nacional, dentro de la red mundial de información (Intranet/Internet), en coordinación con las Unidades Administrativas responsables de los contenidos;
- XX. Proponer la elaboración de convenios de colaboración e intercambio tecnológico a nivel de dependencias federales con la finalidad de optimizar y homologar el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones;
- XXI. Actuar como enlace con las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal en la generación y uso de Datos Abiertos de la Comisión Nacional;
- XXII. Coordinar las acciones para cumplir con la normativa en materia de Datos Abiertos;
- XXIII. Coordinar la actuación del Grupo de Trabajo Institucional de Datos Abiertos de la Comisión Nacional, de conformidad con la normativa aplicable;
- XXIV. Dictaminar técnicamente sobre las solicitudes de adquisición de bienes o contratación de servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones que requieran las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional, y
- XXV. Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas, así como aquellas funciones que les encomiende el superior jerárquico por escrito."

Asimismo, la CONDUSEF de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 11, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, está facultada para lo siguiente:

"Artículo 11.- La Comisión Nacional está facultada para:

- I. Atender y resolver las consultas que le presenten los Usuarios, sobre asuntos de su competencia;
- II. Atender y, en su caso, resolver las reclamaciones que formulen los Usuarios, sobre los asuntos que sean competencia de la Comisión Nacional;
- III. Llevar a cabo el procedimiento conciliatorio entre el Usuario y la Institución Financiera en los términos previstos en esta Ley, así como entre una Institución Financiera y varios Usuarios, exclusivamente en los casos en que éstos hayan contratado un mismo producto o servicio, mediante la celebración de un solo contrato, para lo cual dichos Usuarios deberán apearse a lo establecido en el último párrafo del artículo 63 de esta Ley, así como emitir dictámenes de conformidad con la misma.
- IV. Actuar como árbitro en amigable composición o en juicio arbitral de estricto derecho, de conformidad con esta Ley y con los convenios arbitrales celebrados entre las partes en conflicto, así como llevar a cabo las acciones necesarias para la organización, funcionamiento y promoción del Sistema Arbitral en Materia Financiera, en los términos previstos en esta Ley, y mantener un padrón de árbitros independientes;
- IV Bis. Emitir dictámenes de conformidad con esta Ley;
- V. De conformidad con lo señalado por el artículo 86 de esta Ley, procurar, proteger y representar individualmente los intereses de los Usuarios, en las controversias entre éstos y las Instituciones Financieras mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan ante autoridades administrativas y jurisdiccionales, con motivo de operaciones o servicios que





los primeros hayan contratado por montos inferiores a tres millones de unidades de inversión, salvo tratándose de reclamaciones en contra de instituciones de seguros en cuyo caso la cuantía deberá de ser inferior a seis millones de unidades de inversión.

- V. Bis.** Ejercitar la acción colectiva o asumir la representación de la colectividad de conformidad con lo dispuesto en el Libro Quinto del Código Federal de Procedimientos Civiles, cuando se realicen actos, hechos u omisiones que vulneren los derechos e intereses de una colectividad de Usuarios;
- VI.** Promover y proteger los derechos del Usuario, así como aplicar las medidas necesarias para propiciar la seguridad jurídica en las relaciones entre Instituciones Financieras y Usuarios; Expedir, cuando así proceda, a solicitud de parte interesada y previo el pago de los gastos correspondientes, copia certificada de los documentos que obren en poder de la misma, siempre y cuando se compruebe fehacientemente el interés jurídico.
- VII.** Coadyuvar con otras autoridades en materia financiera para lograr una relación equitativa entre las Instituciones Financieras y los Usuarios, así como un sano desarrollo del sistema financiero mexicano;
- VIII.** Emitir recomendaciones a las autoridades federales y locales para coadyuvar al cumplimiento del objeto de esta Ley y al de la Comisión Nacional;
- IX.** Emitir recomendaciones a las Instituciones Financieras y hacerlas del conocimiento de sus organismos, asociaciones gremiales y del público en general, así como emitir recomendaciones generales, en las materias de su competencia;
- X.** Formular recomendaciones al Ejecutivo Federal a través de la Secretaría, para la elaboración de iniciativas de leyes, reglamentos, decretos y acuerdos en las materias de su competencia, a fin de dar cumplimiento al objeto de esta Ley y al de la Comisión Nacional, así como para el sano desarrollo del sistema financiero mexicano;
- XI.** Concertar y celebrar convenios con las Instituciones Financieras, así como con las autoridades federales y locales con objeto de dar cumplimiento a esta Ley. Los convenios con las autoridades federales podrán incluir, entre otros aspectos, el intercambio de información sobre los contratos de adhesión, publicidad, modelos de estados de cuenta, Unidades Especializadas de atención a usuarios, productos y servicios financieros;
- XII.** Elaborar estudios de derecho comparado relacionados con las materias de su competencia, y publicarlos para apoyar a los Usuarios y a las Instituciones Financieras;
- XIII.** Celebrar convenios con organismos y participar en foros nacionales e internacionales, cuyas funciones sean acordes con las de la Comisión Nacional;
- XIV.** Proporcionar información a los Usuarios relacionada con los servicios y productos que ofrecen las Instituciones Financieras, y elaborar programas de difusión con los diversos beneficios que se otorguen a los Usuarios;
- XV.** Analizar y, en su caso, ordenar la suspensión de la información que induzca a error dirigida a los Usuarios sobre los servicios y productos financieros que ofrezcan las Instituciones Financieras, así como aquella que no cumpla con las disposiciones de carácter general que la Comisión Nacional emita para tal efecto;
- XVI.** Informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas Instituciones Financieras que presentan los niveles más altos de reclamaciones por parte de los Usuarios. Esta información podrá incluir la clasificación de Instituciones Financieras en aspectos cualitativos y cuantitativos de sus productos y servicios;
- XVII.** Orientar y asesorar a las Instituciones Financieras sobre las necesidades de los Usuarios;
- XVIII.** Revisar y ordenar modificaciones a los contratos de adhesión utilizados por Instituciones Financieras para la celebración de sus operaciones o la prestación de sus servicios, en caso de que incumplan con las disposiciones de carácter general que establezca la Comisión Nacional;
- XIX.** Revisar y ordenar a las Instituciones Financieras, modificaciones a los documentos que se utilicen para informar a los Usuarios sobre el estado que guardan las operaciones o servicios contratados, en caso de que incumplan con las disposiciones de carácter general que establezca la Comisión Nacional;
- XX.** Solicitar la información y los reportes de crédito necesarios para la substanciación de los procedimientos de conciliación y de arbitraje a que se refiere esta Ley. Para todos los efectos legales, la sola presentación de la reclamación por parte del Usuario, faculta a la Comisión Nacional para exigir la información relativa.
- XXI.** Imponer las sanciones establecidas en esta Ley;
- XXII.** Aplicar las medidas de apremio a que se refiere esta Ley;
- XXIII.** Conocer y resolver sobre el recurso de revisión que se interponga en contra de las resoluciones dictadas por la Comisión Nacional;





- XXIV.** *Determinar el monto, la forma y las condiciones de las garantías a las que se refiere esta Ley, así como el monto que deberá registrarse como pasivo contingente por parte de las Instituciones Financieras en términos del artículo 68 fracción X;*
- XXV.** *Condonar total o parcialmente las multas impuestas por el incumplimiento de esta Ley, y*
- 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. Asimismo, denunciar ante las autoridades competentes, los actos que constituyan violaciones administrativas y asistir 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 Financieras, sus consejeros, directivos, funcionarios, empleados o representantes.*
- XXVII.** *Publicar en la página electrónica de la Comisión Nacional la información relativa a las comisiones que cobra cada Instituciones Financieras, mismas que éstas previamente presentaron ante la Comisión y vigilar la evolución de las comisiones o cargos máximos y mínimos causados por las operaciones y servicios que presten las Instituciones Financieras para darlos a conocer al público en general. La Comisión Nacional Publicará las comisiones más representativas o de relevancia a través de cuadros comparativos de carácter trimestral en medios masivos de comunicación;*
- XXVIII.** *Vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en esta Ley y en las leyes relativas al sistema financiero, en el ámbito de su competencia, así como, en su caso, determinar los criterios para la verificación de su cumplimiento;*
- XXIX.** *Actuar como consultor en materia de productos y servicios financieros y elaborar estudios relacionados con dichas materias. Asimismo, emitir las opiniones técnicas financieras para resolver las consultas de los Usuarios;*
- XXX.** *Requerir a las Instituciones Financieras que tomen medidas adecuadas para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen los derechos de los Usuarios, así como publicar dichos requerimientos, en cumplimiento del objeto de esta Ley y al de la Comisión Nacional;*
- XXXI.** *Promover nuevos o mejores sistemas y procedimientos que faciliten a los Usuarios el acceso a los productos o servicios que presten las Instituciones Financieras en mejores condiciones de mercado;*
- XXXII.** *Informar a los Usuarios sobre las acciones u omisiones de las Instituciones Financieras que afecten sus derechos, así como la forma en que las Instituciones Financieras retribuirán o compensarán a los Usuarios;*
- XXXIII.** *Supervisar a las Instituciones Financieras en relación a las normas de protección al usuario de servicios financieros cuando tal atribución le esté conferida en las leyes relativas al sistema financiero;*
- XXXIV.** *Emitir en el ámbito de su competencia la regulación a que se sujetarán las Instituciones Financieras, cuando tal atribución le esté conferida en las leyes del sistema financiero;*
- XXXV.** *Expedir disposiciones de carácter general en las que se establezca la información que deberán proporcionarle periódicamente las Instituciones Financieras en el ámbito de sus atribuciones, cuando así lo prevean las leyes relativas al sistema financiero;*
- XXXVI.** *Fungir como órgano de consulta del Gobierno Federal en materia de protección al Usuario, en el ámbito de su competencia;*
- XXXVII.** *Procurar a través de los procedimientos establecidos en las leyes que regulan el sistema financiero, que las Instituciones Financieras cumplan debida y eficazmente las operaciones y servicios, en los términos y condiciones concertados, con los Usuarios;*
- XXXVIII.** *Imponer sanciones administrativas en el ámbito de su competencia por infracciones a las leyes que regulan las actividades e Instituciones Financieras, sujetas a su supervisión, así como a las disposiciones que emanen de ellas;*
- XXXIX.** *Conocer y resolver sobre el recurso de revisión que se interponga en contra de las sanciones aplicadas, así como condonar total o parcialmente las multas impuestas;*
- XL.** *Elaborar y publicar estadísticas relativas a las Instituciones Financieras y mercados financieros, en el ámbito de su competencia;*
- XLI.** *Regular y supervisar en el ámbito de su competencia el cumplimiento de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, en los términos señalados en el referido texto legal, y*
- XLII.** *Emitir, con el acuerdo de su Junta de Gobierno, disposiciones de carácter general en las que se definan las actividades que se aparten de las sanas prácticas y usos relativos al ofrecimiento y comercialización de las operaciones y servicios financieros por parte de las Instituciones Financieras. Dichas disposiciones no podrán oponerse a las demás disposiciones o reglas que emitan otras autoridades en el ejercicio de sus atribuciones.*



- XLIII.** Las disposiciones de carácter general, ordenamientos y recomendaciones contenidas en las fracciones IX, XV, XVIII, XIX y XLII, deberán ser difundidas a los Usuarios del sistema financiero a través del Buró de Entidades Financieras, y
- XLIV.** Las demás que le sean conferidas por esta Ley o cualquier otro ordenamiento."

Por lo antes expuesto, se precisa que la CONDUSEF no cuenta con facultades ni atribuciones para que las Instituciones de Seguros informen respecto a las vulneraciones que en su caso hayan sufrido, así como de los avisos que emitan a los asegurados acerca de dicha situación, ya que de conformidad con lo establecido en la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares corresponde a las Instituciones de Seguros dar aviso a los particulares de las vulneraciones que se tengan en el tratamiento de datos personales.

Del mismo modo, de acuerdo con su objeto y finalidad la CONDUSEF en apego a las facultades conferidas en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y a las atribuciones señaladas en el Estatuto Orgánico de esta Comisión, así como en lo dispuesto en la legislación en materia de protección de datos personales, da estricto cumplimiento a las disposiciones normativas.

En consecuencia, la CONDUSEF resultan ser incompetente para atender lo solicitado por el particular, al sustentarse la ausencia de atribuciones para poseer la información, sirve de apoyo a lo anterior, el Criterio **13/17**, emitido por el Pleno del Instituto Nacional de Transparencia y Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, que a la letra dice:

*"Incompetencia. La incompetencia implica la **ausencia de atribuciones del sujeto obligado para poseer la información solicitada**; es decir, se trata de una **cuestión de derecho**, en tanto que no existan facultades para contar con lo requerido; por lo que la incompetencia es una cualidad atribuida al sujeto obligado que la declara."*

Finalmente, la **Dirección General de Verificación y Sanciones**, la **Dirección General de Servicios Legales** y la **Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras**, todas de la **Vicepresidencia Jurídica**; la **Dirección de Análisis y Estadísticas de Servicios y Productos Financieros**, la **Dirección de Promoción y Divulgación de la Educación Financiera** y la **Dirección de Fomento al Desarrollo de Capacidades Financieras** de la **Dirección General de Educación Financiera** y la **Dirección de Evaluación y Supervisión A** de la **Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera**, todas de la **Vicepresidencia Técnica**; la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios** y la **Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones** de la **Vicepresidencia de Planeación y Administración**, Unidades Administrativas adscritas a la **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros**, por lo expuesto con antelación, con fundamento en los artículos 1, 4, 8, 43 y 44, fracción II, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 1, 5, 6 y 65, fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el lineamiento Vigésimo Séptimo de los Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública, solicita al H. Comité de Transparencia se confirme la declaratoria de incompetencia para atender la solicitud de información con número de folio **0637000006821**, a efecto de cumplir en tiempo y forma conforme a lo dispuesto en la Resolución al Recurso de Revisión **RRA 4574/21**, 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 05 de mayo de 2021.

Ahora bien, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras, persona facultada para recibir y dar trámite a las solicitudes de Información Pública, Acceso a Datos Personales, Recursos de Revisión y en todo lo relativo a las obligaciones a cargo de la Unidad de Transparencia, precisó que, en estricto cumplimiento a la Resolución del Recurso de Revisión **RRA 4574/21**, 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 05 de mayo de 2021, en específico a lo referente a: **"a efecto de que asuma competencia"**, ello en virtud de que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros forma parte del **Grupo de Respuesta a Incidentes de Seguridad de la Información (GRI)**, se remitió la resolución en comento a la **Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones** de la **Vicepresidencia de Planeación y Administración**, quien refirió lo siguiente:



“8. En virtud de lo anterior, las partes reconocen la importancia de contar con las presentes Bases de Coordinación, en las que se establezcan las acciones para atender los Incidentes de seguridad de la información que pudieran tener las diversas entidades que conforman nuestro sector financiero, y entre otras, señalar las acciones tendientes a:

- ✓ **Conocer clasificar y evaluar los sucesos que se puedan considerar como incidentes.**
- ✓ **Analizar las causas y consecuencias y efectos de los incidentes.**
- ✓ **Contar con información oportuna y relevante que permita a los sujetos clave (autoridades financieras inversionistas, empleados y clientes) resolver los incidentes de seguridad de la información.**
- ✓ **Asegurar que la información sea precisa y completa para evitar potenciales confusiones entre los usuarios de servicios financieros.**
- ✓ **Coordinar la comunicación entre las autoridades.**
- ✓ **Establecer las medidas inmediatas adecuadas a la naturaleza y características del incidente que se esté presentando en cada caso, para que los diversos participantes que pueden ser vulnerables las apliquen y tomen las acciones que impidan ser afectados por el ataque en curso.**
- ✓ **Emitir las alertas que sean necesarias con los elementos mencionados en el punto anterior.**

(...)

Asimismo, la citada Dirección precisa que, de conformidad con las Bases de Coordinación en Materia de Seguridad de la Información, es la **Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones** de la **Vicepresidencia de Planeación y Administración**, la unidad administrativa encargada de dar respuesta a Incidentes Sensibles de Seguridad de la Información por ser parte del **GRI**.

En virtud de ello, se realizó una búsqueda exhaustiva, detallada y minuciosa dentro de los archivos físicos y electrónicos con los que cuenta, los cuales se encuentran ubicados en Avenida de los Insurgentes Sur 762, Piso 1, y 5, Colonia Del Valle, Alcaldía Benito Juárez, Código Postal 03100, en la Ciudad de México, localizando **“0” (cero)** registros respecto a los informes remitidos por las entidades sobre la ocurrencia de cualquier evento que vulnere los controles o que implique una violación a las políticas de seguridad, sin que represente una afectación a sus operaciones o bien, que genere afectaciones parciales a sus operaciones, que impida o dificulte la atención de sus clientes o represente acceso no autorizados a información, sin generar pérdidas económicas pero que de continuar pudiera representar un Incidente Sensible de Seguridad de la Información.

De igual forma, en aras del principio de máxima publicidad, las **Dirección General de Verificación y Sanciones**, la **Dirección General de Servicios Legales** y la **Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras**, todas de la **Vicepresidencia Jurídica**; la **Dirección de Análisis y Estadísticas de Servicios y Productos Financieros**, la **Dirección de Promoción y Divulgación de la Educación Financiera** y la **Dirección de Fomento al Desarrollo de Capacidades Financieras** de la **Dirección General de Educación Financiera** y la **Dirección de Evaluación y Supervisión A** de la **Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera**, todas de la **Vicepresidencia Técnica**; la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios** y la **Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones** de la **Vicepresidencia de Planeación y Administración**, Unidades Administrativas adscritas a la **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros**, y a fin de salvaguardar el derecho de acceso a la información requerida por el peticionario, realizaron una búsqueda exhaustiva, detallada y minuciosa dentro de los archivos físicos y electrónicos con los que cuentan, los cuales se encuentran ubicados en Avenida de los Insurgentes Sur 762, Piso 1, 2, 3, 4, 5, 7 y 8, Colonia Del Valle, Alcaldía Benito Juárez, Código Postal 03100, en la Ciudad de México, localizando como resultado de dicha búsqueda **“0” (cero)** registros respecto a la información solicitada en el folio **0637000006821**, por lo que resulta importante mencionar que tratándose de una respuesta igual a cero, no es necesario declarar formalmente la inexistencia, toda vez que solo se requiere un dato numérico que atiende la solicitud y no como la inexistencia de la información solicitada, ello de conformidad con lo establecido en el Criterio **18/13** emitido por el Pleno del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI), mismo que a continuación se transcribe para su pronta referencia:

“Respuesta igual a cero. No es necesario declarar formalmente la inexistencia. En los casos en que se requiere un dato estadístico o numérico, y el resultado de la búsqueda de la información sea cero, éste deberá entenderse como un dato que constituye un elemento numérico que atiende la solicitud, y no como la inexistencia de la información solicitada. Por lo anterior, en términos del artículo 42 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, el número cero es una



respuesta válida cuando se solicita información cuantitativa, en virtud de que se trata de un valor en sí mismo".

Lo resaltado es propio.

Por otra parte, la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia, en seguimiento a lo anterior, dio el uso de la voz a la C.P. Bernardita Gloria Arango Fernández, Directora de Control y Gestión Documental de la Vicepresidencia de Planeación y Administración, quien señaló que a fin de brindarle certeza jurídica al peticionario de la solicitud de información pública con número de folio **0637000006821**, realizó una búsqueda exhaustiva y minuciosa en los archivos físicos y electrónicos con los que cuenta, los cuales se ubican en la Avenida de los Insurgentes Sur 762, en el Sótano y en el Piso E-4, de la Colonia Del Valle, en la Alcaldía Benito Juárez, con Código Postal 03100, en la Ciudad de México, específicamente en los siguientes sistemas:

En el **Sistema Institucional de Archivos** (Sistema Alfresco) el cual contiene los Expedientes vigentes y los Expedientes Históricos de las áreas y unidades administrativas de la CONDUSEF que guarda y custodia el Centro del Control Documental y Archivo de Concentración en la Dirección de Gestión y Control Documental y en el **Sistema de Control de Gestión de la CONDUSEF** a cargo de la Dirección de Gestión y Control Documental, en los módulos de Oficialía de Partes, correspondencia y mensajería, respecto de la documentación recibida y turnada en la CONDUSEF, se localizaron **"0" (cero)** registros respecto de las vulneración de datos de las Instituciones de Seguros, así como de los avisos a los asegurados acerca de ello y **"0" (cero)** registros de notificación de informes que las Entidades sobre la ocurrencia de cualquier evento que vulnere los controles o que implique una violación a las políticas de seguridad, sin que represente una afectación a sus operaciones o bien, que genere afectaciones parciales a sus operaciones, que impida o dificulte la atención de sus clientes o represente acceso no autorizados a información, sin generar pérdidas económicas pero que de continuar pudiera representar un Incidente Sensible de Seguridad de la Información.

IV. Decisión.

En atención a lo solicitado por la **Dirección General de Verificación y Sanciones**, la **Dirección General de Servicios Legales** y la **Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras**, todas de la **Vicepresidencia Jurídica**; la **Dirección de Análisis y Estadísticas de Servicios y Productos Financieros**, la **Dirección de Promoción y Divulgación de la Educación Financiera** y la **Dirección de Fomento al Desarrollo de Capacidades Financieras** de la **Dirección General de Educación Financiera** y la **Dirección de Evaluación y Supervisión A** de la **Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera**, todas de la **Vicepresidencia Técnica**; la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios** y la **Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones** de la **Vicepresidencia de Planeación y Administración**, Unidades Administrativas adscritas a la **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros**, los Integrantes del Comité de Transparencia de esta Comisión Nacional revisaron y analizaron la motivación, el fundamento contenido en los argumentos lógicos – jurídicos remitidos mediante los memorándums VJ/DGPJDTF/178/2021, DAESPF/SII/0012/2021, VUAU/DGAUB/503/2021 y DTIC/0065/2021 todos de fecha 14 de junio de 2021, con la finalidad de confirmar, modificar o revocar la Declaración de Incompetencia respecto a lo solicitado en el folio **0637000006821**, con el objeto de cumplimentar lo instruido en la Resolución del Recurso de Revisión **RRA 4574/21**, emitida por el Pleno del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

En virtud de ello, los Integrantes del Comité de Transparencia de la CONDUSEF, resolvieron por unanimidad de votos, **CONFIRMAR** la Declaración de Incompetencia respecto a lo solicitado en el folio **0637000006821**, con el objeto de cumplimentar lo instruido en la Resolución del Recurso de Revisión **RRA 4574/21**, emitida por el Pleno del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, en razón de que los argumentos lógicos jurídicos y las manifestaciones vertidas por las Unidades Administrativas solicitantes contienen las circunstancias requeridas para acreditar que la CONDUSEF no cuenta con facultades específicas asociadas con la recepción de informes por parte de las Instituciones de Seguros sobre las vulneraciones de seguridad que sufren en el tratamiento de datos personales de sus asegurados, así como no cuenta con atribuciones que la obligue a conocer respecto de las referidas vulneraciones y de los avisos a los asegurados acerca de ello.



De igual manera, los Integrantes del Comité de Transparencia de la CONDUSEF tomaron conocimiento de la búsqueda exhaustiva, detallada y minuciosa realizada por la **Dirección General de Verificación y Sanciones**, la **Dirección General de Servicios Legales** y la **Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras**, todas de la **Vicepresidencia Jurídica**; por la **Dirección de Análisis y Estadísticas de Servicios y Productos Financieros**, la **Dirección de Promoción y Divulgación de la Educación Financiera** y la **Dirección de Fomento al Desarrollo de Capacidades Financieras** de la **Dirección General de Educación Financiera** y la **Dirección de Evaluación y Supervisión A** de la **Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera**, todas de la **Vicepresidencia Técnica**; por la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios** y por la **Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones** y la **Dirección de Gestión y Control Documental** de la **Vicepresidencia de Planeación y Administración**, Unidades Administrativas adscritas a la **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros**, cuyo resultado obtenido resultó ser un dato numérico, el cual si bien corresponde a la cantidad de **"0" (cero)**, dicha cantidad constituye un elemento numérico con el que se atiende la solicitud referida, ello de conformidad con lo establecido en el Criterio **18/13** emitido por el Pleno del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

V. Acuerdos.

Por lo antes expuesto, los Integrantes del Comité de Transparencia, emiten a continuación lo siguiente:

CT/CONDUSEF/18ª/SESIÓNEXTRAORDINARIA/01/ACUERDO/2021: Los integrantes del Comité de Transparencia de la CONDUSEF aprueban el orden del día de la Décimo Octava Sesión Extraordinaria del año 2021.

En atención a lo solicitado por la **Dirección General de Verificación y Sanciones**, la **Dirección General de Servicios Legales** y la **Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras**, Unidades Administrativas adscritas a la **Vicepresidencia Jurídica**, se dicta el siguiente acuerdo:

CT/CONDUSEF/18ª/SESIÓNEXTRAORDINARIA/02/ACUERDO/2021: El Comité de Transparencia de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros de conformidad con lo dispuesto en los artículos 1, 4, 8, 43 y 44, fracción II, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 1, 5, 6 y 65, fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el lineamiento Vigésimo Séptimo de los Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública, **CONFIRMA** la Declaración de Incompetencia solicitada la **Dirección General de Verificación y Sanciones**, la **Dirección General de Servicios Legales** y la **Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras**, Unidades Administrativas adscritas a la **Vicepresidencia Jurídica**, mediante memorándum número **VJ/DGPJDTF/178/2021** de fecha 14 de junio de 2021, respecto a lo solicitado en el folio **0637000006821** y a efecto de **proporcionar la respuesta que en derecho corresponda**, ello en cumplimiento a lo instruido en la Resolución del Recurso de Revisión **RRA 4574/21**, emitida por el Pleno del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, asimismo en estricto cumplimiento a la citada resolución y en específico a lo referente a **"asumir competencia"** en virtud de que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros forma parte del **Grupo de Respuesta a Incidentes de Seguridad de la Información (GRI)**, tomaron conocimiento de la búsqueda exhaustiva, detallada y minuciosa realizadas por las referidas Unidades Administrativas, así como por la **Dirección de Gestión y Control Documental**. 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 efecto de dar estricto cumplimiento a lo instruido en la Resolución del Recurso de Revisión **RRA 4574/21**, emitida por el Pleno del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

Respecto a lo solicitado por las **Direcciones de Análisis y Estadísticas de Servicios y Productos Financieros**, de **Promoción y Divulgación de la Educación Financiera** y de **Fomento al Desarrollo de Capacidades Financieras** de la **Dirección General de Educación Financiera** y la **Dirección de Evaluación y Supervisión A**





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

CT/CONDUSEF/18ª/SESIÓNEXTRAORDINARIA/03/ACUERDO/2021: El Comité de Transparencia de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros de conformidad con lo dispuesto en los artículos 1, 4, 8, 43 y 44, fracción II, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 1, 5, 6 y 65, fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el lineamiento Vigésimo Séptimo de los Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública, **CONFIRMA** la Declaración de Incompetencia solicitada la **Dirección de Análisis y Estadísticas de Servicios y Productos Financieros**, la **Dirección de Promoción y Divulgación de la Educación Financiera** y la **Dirección de Fomento al Desarrollo de Capacidades Financieras** de la **Dirección General de Educación Financiera** y la **Dirección de Evaluación y Supervisión A** de la **Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera**, todas de la **Vicepresidencia Técnica**, mediante memorándum número **DAESPF/SII/0012/2021** de fecha 14 de junio de 2021, respecto a lo solicitado en el folio **0637000006821** y a efecto de **proporcionar la respuesta que en derecho corresponda**, ello en cumplimiento a lo instruido en la Resolución del Recurso de Revisión **RRA 4574/21**, emitida por el Pleno del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, asimismo en estricto cumplimiento a la citada resolución y en específico a lo referente a **“asumir competencia”** en virtud de que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros forma parte del **Grupo de Respuesta a Incidentes de Seguridad de la Información (GRI)**, tomaron conocimiento de la búsqueda exhaustiva, detallada y minuciosa realizadas por las referidas Unidades Administrativas, así como por la **Dirección de Gestión y Control Documental**. 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 efecto de dar estricto cumplimiento a lo instruido en la Resolución del Recurso de Revisión **RRA 4574/21**, emitida por el Pleno del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

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

CT/CONDUSEF/18ª/SESIÓNEXTRAORDINARIA/04/ACUERDO/2021: El Comité de Transparencia de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros de conformidad con lo dispuesto en los artículos 1, 4, 8, 43 y 44, fracción II, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 1, 5, 6 y 65, fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el lineamiento Vigésimo Séptimo de los Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública, **CONFIRMA** la Declaración de Incompetencia solicitada por la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios**, mediante memorándum número **VUAU/DGAUB/503/2021** de fecha 14 de junio de 2021, respecto a lo solicitado en el folio **0637000006821** y a efecto de **proporcionar la respuesta que en derecho corresponda**, ello en cumplimiento a lo instruido en la Resolución del Recurso de Revisión **RRA 4574/21**, emitida por el Pleno del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, asimismo en estricto cumplimiento a la citada resolución y en específico a lo referente a **“asumir competencia”** en virtud de que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros forma parte del **Grupo de Respuesta a Incidentes de Seguridad de la Información (GRI)**, tomaron conocimiento de la búsqueda exhaustiva, detallada y minuciosa realizadas por las referidas Unidades Administrativas, así como por la **Dirección de Gestión y Control Documental**. 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 efecto de dar estricto cumplimiento a lo instruido en la Resolución del Recurso de Revisión **RRA 4574/21**, emitida por el Pleno del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.





En seguimiento a lo solicitado por la **Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones**, Unidad Administrativa adscrita a la **Vicepresidencia de Planeación y Administración**, se expide el siguiente acuerdo:

CT/CONDUSEF/18ª/SESIÓN EXTRAORDINARIA/05/ACUERDO/2021: El Comité de Transparencia de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros de conformidad con lo dispuesto en los artículos 1, 4, 8, 43 y 44, fracción II, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 1, 5, 6 y 65, fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el lineamiento Vigésimo Séptimo de los Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública, **CONFIRMA** la Declaración de Incompetencia solicitada por la **Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones** de la **Vicepresidencia de Planeación y Administración**, mediante memorándum número **DTIC/0065/2021** de fecha 14 de junio de 2021, respecto a lo solicitado en el folio **0637000006821** y a efecto de **proporcionar la respuesta que en derecho corresponda**, ello en cumplimiento a lo instruido en la Resolución del Recurso de Revisión **RRA 4574/21**, emitida por el Pleno del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, asimismo en estricto cumplimiento a la citada resolución y en específico a lo referente a **“asumir competencia”** en virtud de que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros forma parte del **Grupo de Respuesta a Incidentes de Seguridad de la Información (GRI)**, tomaron conocimiento de la búsqueda exhaustiva, detallada y minuciosa realizadas por las referidas Unidades Administrativas, así como por la **Dirección de Gestión y Control Documental**. 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 efecto de dar estricto cumplimiento a lo instruido en la Resolución del Recurso de Revisión **RRA 4574/21**, emitida por el Pleno del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

Lo anterior, a fin de que se notifique al particular en tiempo y forma la **Declaración de Incompetencia** respecto a lo solicitado en el folio **0637000006821** por parte de la CONDUSEF, con el objeto de cumplimentar lo instruido en la Resolución del Recurso de Revisión **RRA 4574/21**, emitida por el Pleno del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información.

Finalmente, al no haber más asuntos que tratar, la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia, dio por concluida la Décima Octava Sesión Extraordinaria del año 2021 del Comité de Transparencia de la CONDUSEF, siendo las 14:00 horas del día 16 de junio de 2021.

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

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

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

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

