



## ACTA DE LA DÉCIMA SEXTA SESIÓN EXTRAORDINARIA DE 2023 DEL COMITÉ DE TRANSPARENCIA DE LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

El día lunes 28 de agosto de 2023, 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 Sexta Sesión Extraordinaria del año 2023, solicitada por la Dirección General de Verificación y Sanciones, de la Vicepresidencia Jurídica y la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios, por lo que se dieron cita sus integrantes: la Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras, en suplencia de la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia, el Lic. Federico Carlos Chávez Osnaya, Titular del Área de Responsabilidades, en suplencia del Dr. René Humberto Márquez Arcila, Titular del Órgano Interno de Control en la CONDUSEF y la Ing. Nancy Candelaria Cortés García, Directora de Gestión y Control Documental, de la Vicepresidencia de Planeación y Administración, asimismo se contó con la asistencia de la Lic. Verónica Meléndez Valdez, Directora de Procedimientos Jurídicos y Tecnologías Financieras y Secretaria Técnica del Comité de Transparencia en suplencia de la Lic. Elizabeth Araiza Olivares; adicionalmente participaron como invitadas a la sesión la Lic. María del Carmen Arroyo Arroyo, Directora General de Verificación y Sanciones, adscrita a la Vicepresidencia Jurídica y la Lic. Bertha Angélica García Cano, Directora General de Atención a Usuarios "B", de la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios.

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

La Lic. Elizabeth Araiza Olivares, dio la bienvenida a los Integrantes del Comité de Transparencia y a las invitadas, agradeciendo su presencia y participación, cediendo el uso de la voz a la Secretaria Técnica, quien enseguida tomó lista de asistencia y verificó la existencia de quórum, advirtiendo que se cumple con el número de Integrantes presentes para sesionar de manera válida.

### II.- Aprobación del Orden del Día.

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

**CT/CONDUSEF/16\*/SESIÓNEXTRAORDINARIA/01/ACUERDO/2023:** El Comité de Transparencia de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros aprueba el orden del día de la Décima Sexta Sesión Extraordinaria del año 2023.

### III.- Desarrollo de la Sesión

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

- Revisión de los argumentos lógicos - jurídicos remitidos por la **Dirección General de Verificación y Sanciones**, a fin de que se confirme, modifique o revoque la determinación en materia de ampliación del plazo de respuesta, respecto a lo solicitado en el folio número **330009923000294**.
- Revisión de los argumentos lógicos - jurídicos remitidos por la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios**, a fin de que se confirme, modifique o revoque la determinación en materia de ampliación de plazo de respuesta, respecto a lo solicitado en el folio número **330009923000294**.





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

- Revisión de los argumentos lógicos - jurídicos remitidos por la **Dirección General de Verificación y Sanciones**, a fin de que se confirme, modifique o revoque la determinación en materia de ampliación del plazo de respuesta, respecto a lo solicitado en el folio número **330009923000294**.

Derivado de lo anterior, informó que se recibió en la Unidad de Transparencia la solicitud de información pública con número de folio **330009923000294**, a través de la cual se solicitó lo siguiente:

Medio de Entrega:

**“Electrónico a través del sistema de solicitudes de acceso a la información de la PNT” (sic)**

Descripción de la solicitud:

**“1.- En relación con los procedimientos administrativos sancionadores que Condusef ha incoado a entidades financieras desde 2010 a la fecha de la presente solicitud, por incumplimientos al artículo 23 de la LTOSF, consistentes en no dar respuesta oportuna a la solicitud del Usuario o no entregar el dictamen e informe detallado, respecto de los cuales esa Comisión se haya emitido un oficio de sanción en términos del artículo 43, fracción X, de la LTOSF, solicito que me proporcionen lo siguiente:**

- a) el oficio (con sus respectivos anexos) mediante el cual esa Comisión se imputo la probable conducta infractora y se otorgó el derecho de audiencia a la entidad financiera a fin de que manifestara lo que a su interés conviniera (escrito con el cual se inició el procedimiento sancionador)**
- b) el escrito mediante el cual la entidad notificada ejerció su derecho de audiencia**
- c) el oficio (con sus respectivos anexos) mediante el cual esa Comisión impuso una sanción económica respectiva.**

**Los citados oficios los solicito ya sea en su versión íntegra, o bien, en su versión pública aprobada por su Comité de Transparencia, según estime conducente esa Comisión.**

**2.- Me informen las razones o motivos por los cuales esa Comisión no publica en la plataforma nacional de transparencia, conforme a lo dispuesto en el artículo 70, fracción XXXVI, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, las resoluciones que han emitido desde 2021 a la fecha, en los procedimientos administrativos sancionadores que esa Comisión lleva, considerando que tales procedimientos son procedimientos administrativos seguidos en forma de juicio.**

**En caso de que esa Comisión si publique las citadas resoluciones en cumplimiento a la obligación de transparencia que tiene conforme al artículo 70, fracción XXXVI, de la citada Ley General, agradeceré me indiquen la ruta exacta a través de la cual puedo consultar tales publicaciones.” (sic)**

*[Handwritten signature and initials]*

Bajo ese tenor, señaló que mediante memorándum VJ/DGVS/638/2023 de fecha 24 de agosto de 2023, la **Dirección General de Verificación y Sanciones**, de la **Vicepresidencia Jurídica** remitió los argumentos lógico-jurídicos, a través de los cuales solicitó al Comité de Transparencia, de considerarlo procedente confirme, modifique o revoque la determinación en materia de ampliación de plazo de respuesta de diez días hábiles, respecto a lo solicitado en el folio **330009923000294**, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 1, 4, 8, 43, 44, fracción II, y 132, párrafo segundo de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública





y 1, 5, 6, 65, fracción II y 135, párrafo segundo de la Ley Federal de Transparencia de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como a lo dispuesto en el lineamiento Vigésimo Octavo de los Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública.

Por consiguiente, cedió el uso de la voz a la Lic. María del Carmen Arroyo Arroyo, la cual informó que la **Dirección General de Verificación y Sanciones es PARCIALMENTE COMPETENTE** para brindar atención a la solicitud de mérito, en razón de los procesos sustantivos que desahoga en el ámbito de las atribuciones conferidas en el Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios, por lo que, puntualizó los siguientes argumentos lógico-jurídicos:

3

(...)

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

Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública

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

(...)"

Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública

**"Artículo 130.** (...)

(...)

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

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





Y para garantizar lo anterior, se facultó a la Dirección General de Verificación y Sanciones, para emplazar e imponer las multas y sanciones correspondientes a las instituciones financieras que no cumplan con sus obligaciones y requerimientos que se les formulen, de conformidad con las facultades conferidas a este organismo público en cualquier ordenamiento legal, en términos del artículo 16, fracción VI, del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, que dispone:

**"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:

(...)

**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;"**

Por lo que, para el cumplimiento de dichas atribuciones, la Dirección General de Verificación y Sanciones cuenta con una Dirección de área, a saber, la Dirección de Sanciones a Entidades Financieras, cuyas facultades y atribuciones se encuentran contempladas en el citado Estatuto Orgánico y se traducen en lo siguiente:

**"Artículo 17.-** Corresponde a la Dirección de Sanciones a Entidades Financieras el ejercicio de las siguientes atribuciones:

- 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. 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;
- IV. 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;
- V. 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;
- VI. Ejercer las atribuciones previstas en el artículo 16, fracciones III, IV y XI, del presente Estatuto Orgánico en caso de ausencia del Director General de Verificación y Sanciones, y
- VII. Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas, así como aquellas funciones que les encomiende el superior jerárquico por escrito.

Como se advierte de la cita que antecede, dentro de las diversas atribuciones con que cuenta la Dirección General de Verificación y Sanciones y la Direcciones de Sanciones a Entidades e Instituciones Financieras, la primordial se constriñe a **iniciar, tramitar e imponer las multas y sanciones que correspondan a las entidades financieras** que contravengan las disposiciones





que regulan el Sistema Financiero Mexicano, en salvaguarda de los derechos de los usuarios de los servicios financieros.

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

- 5
- A. Que el despliegue de las atribuciones citadas abarca a toda la República Mexicana, en términos de lo dispuesto en los artículos 3 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y 5 del multicitado Estatuto Orgánico; por lo que no cabe duda, que el trabajo sustantivo que se realiza por estas unidades administrativas tiene una dimensión considerable.
  - B. Que el personal con que cuentan dichas unidades administrativas se concentra en la atención de sus atribuciones sustantivas, por lo que resulta a todas luces insuficiente para realizarlas y abocarse a la búsqueda de la información y/o documentación solicitada por el peticionario; lo que es así, considerando que la localización de la información abarca más de 10 años (del año 2010 a la fecha de la presentación de la solicitud en agosto de 2023).

A más que, de considerarse lo contrario, ello implicaría un perjuicio a los usuarios de servicios financieros, pues no se debe perder de vista que la labor que realiza esta Dirección General de Verificación y Sanciones, al sancionar a las instituciones financieras que incumplen con la normativa aplicable a la materia, inhibe sus incumplimientos a sus obligaciones ante esta Comisión Nacional.

- C. Que la búsqueda de la información implica la revisión en todos los archivos con los que cuenta esta Dirección General de Verificación y Sanciones, las demás unidades administrativas a las que se han regresado los expedientes concluidos, de las cuales muchas no se encuentran en la Ciudad de México, e inclusive conlleva la solicitud de expedientes al archivo institucional.
  - a) Que involucra el conteo hoja por hoja de cada oficio por el que se notificó a la entidad financiera los hechos que se le imputan y las disposiciones infringidas, el escrito mediante el cual la entidad ejerció su derecho de audiencia y la resolución de sanción, así como la revisión de datos personales e información confidencial que pudieran contener.
  - b) Que, en su momento, involucrará la elaboración de las versiones públicas de la documentación solicitada.

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

En consecuencia, es que se solicita para responder la solicitud de información con número de folio **330009922000294**, la determinación respecto de la ampliación del plazo que refiere el párrafo segundo de los artículos 132, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 135, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, ya que resulta insuficiente el de veinte días hábiles contemplado en el primer párrafo de los preceptos citados,





debiendo considerarse que uno de los principios fundamentales del acceso a la información, es el de Certeza, el cual se define en el artículo 8 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública en los siguientes términos:

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

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

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

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

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

De igual manera, no se omite señalar que la **Dirección General de Verificación y Sanciones**, independientemente de la obligación que tienen para dar atención a las solicitudes de información pública, así como la de iniciar y tramitar el procedimiento de imposición de sanciones, tienen otras actividades sustantivas que le atribuye el Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros vigente, las cuales se describen a continuación:

**“Artículo 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;





(...)

- 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;

7





- 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."*

(...)"

En tal virtud, por los motivos y circunstancias expuestos, debidamente fundados y motivados la **Dirección General de Verificación y Sanciones** manifestó la imposibilidad que se tiene para dar atención a lo solicitado en el plazo de 20 días hábiles, por lo que, con fundamento en los artículos 1, 4, 8, 43, 44, fracción II, 132, párrafo segundo, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 1, 5, 6, 65, fracción II, 135, párrafo segundo, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información pública, así como a lo dispuesto en el lineamiento Vigésimo Octavo de los Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública, solicitó al Comité de Transparencia de la CONDUSEF confirmar la determinación respecto de la declaratoria de ampliación del plazo de 10 días hábiles de respuesta para la atención de la solicitud de información con número **330009923000294**.

Por consiguiente, los Integrantes del Comité de Transparencia analizaron la motivación y el fundamento contenido en el citado memorándum, así como las manifestaciones vertidas por el área solicitante, advirtiendo que se cumplen los elementos para sustentar la ampliación de plazo de respuesta, por lo que resolvieron por unanimidad de votos **CONFIRMAR** por diez días hábiles la ampliación del plazo de la respuesta a la solicitud de información **330009923000294**, de conformidad con los artículos 44, fracción II, 132 párrafo segundo de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 65, fracción II y 135 párrafo segundo de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como lo dispuesto en el lineamiento Vigésimo



Octavo de los Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública.

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

9

**CT/CONDUSEF/16\*/SESIÓNEXTRAORDINARIA/02/ACUERDO/2023:** El Comité de Transparencia de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) de conformidad con lo dispuesto en los artículos 1, 4, 8, 43, 44, fracción II, 132, párrafo segundo, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 1, 5, 6, 65, fracción II, 135, párrafo segundo, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información pública, así como a lo dispuesto en el Vigésimo Octavo de los Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública, **CONFIRMA** la ampliación del plazo de diez días hábiles adicionales para dar respuesta a la solicitud de información con número de folio 330009923000294, solicitada por la Dirección General de Verificación y Sanciones de la Vicepresidencia Jurídica, Unidad Administrativa adscrita a esta Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, mediante memorándum VJ/DGVS/638/2023, de fecha 24 de agosto de 2023; en consecuencia se instruye a la Unidad de Transparencia haga del conocimiento la presente determinación al solicitante, a través de la Plataforma Nacional de Transparencia del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, así como la Unidad Administrativa competente se tenga por notificada del presente acuerdo para que realice las gestiones correspondientes, a fin de que se emita dentro del periodo de ampliación la respuesta que conforme a derecho corresponda, garantizando con ello, el derecho de acceso a la información requerida por el peticionario.

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

- Revisión de los argumentos lógicos - jurídicos remitidos por la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios**, a fin de que se confirme, modifique o revoque la determinación en materia de ampliación de plazo de respuesta, respecto a lo solicitado en el folio número **330009923000294**.

Al respecto, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares informó que se recibió en la Unidad de Transparencia la solicitud de información pública con número de folio **330009923000294**, a través de la cual se solicitó lo siguiente:

Medio de Entrega:

***“Electrónico a través del sistema de solicitudes de acceso a la información de la PNT” (sic)***

Descripción de la solicitud:

***“1.- En relación con los procedimientos administrativos sancionadores que Condusef ha incoado a entidades financieras desde 2010 a la fecha de la presente solicitud, por incumplimientos al artículo 23 de la LTOSF, consistentes en no dar respuesta oportuna a la solicitud del Usuario o no entregar el dictamen e informe detallado, respecto de los cuales esa Comisión se haya emitido un oficio de sanción en términos del artículo 43, fracción X, de la LTOSF, solicito que me proporcionen lo siguiente:***

***a) el oficio (con sus respectivos anexos) mediante el cual esa Comisión se imputo la probable conducta infractora y se otorgó el derecho de audiencia a la entidad financiera a fin de que***





**manifestara lo que a su interés conviniera (escrito con el cual se inició el procedimiento sancionador)**

**b) el escrito mediante el cual la entidad notificada ejerció su derecho de audiencia**

**c) el oficio (con sus respectivos anexos) mediante el cual esa Comisión impuso una sanción económica respectiva.**

**Los citados oficios los solicito ya sea en su versión íntegra, o bien, en su versión pública aprobada por su Comité de Transparencia, según estime conducente esa Comisión.**

**2.- Me informen las razones o motivos por los cuales esa Comisión no publica en la plataforma nacional de transparencia, conforme a lo dispuesto en el artículo 70, fracción XXXVI, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, las resoluciones que han emitido desde 2021 a la fecha, en los procedimientos administrativos sancionadores que esa Comisión lleva, considerando que tales procedimientos son procedimientos administrativos seguidos en forma de juicio.**

**En caso de que esa Comisión si publique las citadas resoluciones en cumplimiento a la obligación de transparencia que tiene conforme al artículo 70, fracción XXXVI, de la citada Ley General, agradeceré me indiquen la ruta exacta a través de la cual puedo consultar tales publicaciones.” (sic)**

En tal virtud, precisó que mediante memorándum VUAU/DGAUB/577/2023 de fecha 24 de agosto de 2023, la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios**, a través de la Dirección General de Atención a Usuarios B, Enlace en materia de transparencia, acceso a la información y protección de datos personales en la citada Vicepresidencia remitió los argumentos lógico-jurídicos, a través de los cuales solicitó al Comité de Transparencia, de considerarlo procedente confirme, modifique o revoque la determinación en materia de ampliación de plazo de respuesta de diez días hábiles, respecto a lo solicitado en el folio **330009923000294**, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 1, 4, 8, 43, 44, fracción II, y 132, párrafo segundo de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 1, 5, 6, 65, fracción II y 135, párrafo segundo de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como a lo dispuesto en el lineamiento Vigésimo Octavo de los Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública.

Por consiguiente, informó que la citada Unidad Administrativa declaro ser **PARCIALMENTE COMPETENTE** para brindar atención a la solicitud de mérito, en razón de los procesos sustantivos que desahogan en el ámbito de las atribuciones conferidas en el Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios, por lo que, cedió el uso de la voz a la Lic. Bertha Angélica García Cano, quien expuso los siguientes argumentos lógico-jurídicos:

“(…)

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

*Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública*





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

(...)”

Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública

**“Artículo 130.** (...)

(...)

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

Bajo ese tenor, para proporcionar la información que requiere el peticionario implica que la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios a través de sus Unidades de Atención a Usuarios, realicen una búsqueda exhaustiva y minuciosa dentro de los archivos físicos y electrónicos con los que cuentan del periodo solicitado del 2010 a la fecha de la presentación de la solicitud, en las oficinas con las que cuenta en la Ciudad de México y las Oficinas en el interior de la república, para el desahogo de sus funciones, a efecto de localizar los documentos:

- a) el oficio (con sus respectivos anexos) mediante el cual esa Comisión se imputo la probable conducta infractora y se otorgó el derecho de audiencia a la entidad financiera a fin de que manifestara lo que a su interés conviniera (escrito con el cual se inició el procedimiento sancionador)**
- b) el escrito mediante el cual la entidad notificada ejerció su derecho de audiencia**
- c) el oficio (con sus respectivos anexos) mediante el cual esa Comisión impuso una sanción económica respectiva.” (sic)**

Que contienen **“los procedimientos administrativos sancionadores que Condusef ha incoado a entidades financieras desde 2010 a la fecha de la presente solicitud, por incumplimientos al artículo 23 de la LTOSF, consistentes en no dar respuesta oportuna a la solicitud del Usuario o no entregar el dictamen e informe detallado, respecto de los cuales esa Comisión se haya emitido un oficio de sanción en términos del artículo 43, fracción X de la LTOSF” (sic)** y que se encuentran dentro de los expedientes que desahoga la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios a través de sus Unidades de Atención a Usuarios, considerando que el periodo de búsqueda es de 2010 a la fecha del ingreso de la solicitud, por lo que, se tendría que revisar la información de expedientes aperturados desde 2010 a la fecha en los archivos con los que cuenta las 35 Unidades de Atención a Usuarios.

Adicional a lo anterior, en términos de lo establecido en el artículo 5 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros tiene como finalidad promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de los Usuarios frente a las Instituciones Financieras, arbitrar sus diferencias de manera imparcial y proveer a la equidad en las relaciones entre éstos, así como





*supervisar y regular de conformidad con lo previsto en las leyes relativas al sistema financiero, a las Instituciones Financieras, a fin de procurar la protección de los intereses de los Usuarios.*

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

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

**“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;*

*(...)*

**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;”*

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





en el desempeño de estas funciones cada Unidad cuenta en promedio con 6 servidores públicos para el desahogo de las mismas, siendo insuficiente el recurso humano con el que se cuenta, considerando el número de atenciones que se reciben día a día, aunado a las demás funciones que derivan del propio artículo 39 del referido estatuto, que señala:

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

13

- 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 otorgan en beneficio de los mismos;
- V.** Atender las solicitudes de información del público, respecto de los índices de reclamaciones contra las Instituciones Financieras y el porcentaje de dichas reclamaciones que se resuelven a favor de los Usuarios, con base en los estudios estadísticos elaborados por la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera;
- VI.** Recibir y dar trámite a las quejas por las malas prácticas de cobranza;
- VII.** Recibir y tramitar ante la Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras, las solicitudes de información de personas que deseen saber si son beneficiarias de uno o varios seguros de vida, ya sean individuales o colectivos, incluyendo aquellos que se obtienen por la contratación de productos y servicios financieros. Para tales efectos, las Unidades de Atención a Usuarios deberán remitir a la citada Unidad Administrativa las solicitudes que presenten los Usuarios, junto con la documentación correspondiente, al día hábil siguiente al de su recepción;
- VIII.** Solicitar a las Instituciones Financieras y a las autoridades correspondientes, la información, documentación y elementos necesarios para el ejercicio de sus atribuciones, en términos de lo dispuesto por la Ley y las demás disposiciones aplicables;
- IX.** Realizar todas las acciones necesarias para tratar de resolver las controversias que se le planteen, antes de iniciar formalmente con los procedimientos previstos en el Título Quinto de la Ley, para lo cual gestionarán ante las Instituciones Financieras los asuntos de los Usuarios, empleando para ello cualquier medio de comunicación y proponiendo soluciones concretas a fin de lograr un arreglo pronto entre las partes;
- X.** Atender las reclamaciones y desechar aquellas que sean notoriamente improcedentes, así como sustanciar el procedimiento conciliatorio, sin perjuicio de lo previsto en la fracción inmediata siguiente;
- XI.** Remitir a la Dirección General de Verificación y Sanciones, a más tardar al día hábil siguiente al de su recepción, las reclamaciones presentadas en contra de las Instituciones Financieras, para los efectos establecidos en la fracción XXVIII del artículo 16 del presente Estatuto Orgánico;
- XII.** Llevar a cabo la práctica de diligencias, a que se refiere el artículo 68, fracción VI, de la Ley, para lo cual aplicará, en lo conducente, el Reglamento de Supervisión de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y la demás normativa que de él deriven;
- XIII.** Substanciar los procedimientos de arbitraje previstos en la Ley, elaborar los proyectos de laudos y remitirlos a la Dirección General de Verificación y





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



*incumplimientos a lo dispuesto en la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, en la Ley de Instituciones de Crédito y en la Ley de Transparencia y Fomento a la Competencia en el Crédito Garantizado, a efecto de que se dictamine el mismo;*

- XXVI.** *Recibir y remitir a la Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras en un plazo que no excederá de tres días hábiles, las solicitudes de colaboración para la asistencia jurídica a los Usuarios que pretendan que la Unidad de Atención a Usuarios que corresponda a su asunto, coadyuve con el Ministerio Público en términos de la Ley, para que la primera determine e informe los casos procedentes, en mismo plazo;*
- XXVII.** *Asistir a los Usuarios para demandar el cumplimiento forzoso de los convenios de conciliación;*
- XXVIII.** *Llevar, en el ámbito de su competencia, el Registro de Personas Acreditadas a que se refiere el artículo 69-B de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo;*
- XXIX.** *Coadyuvar con la Dirección General de Servicios Legales en el trámite de los juicios o procedimientos relacionados con el ejercicio de sus atribuciones;*
- XXX.** *Rendir el informe previo y justificado que en materia de amparo le sea requerido por la autoridad judicial, cuando la Unidad de Atención a Usuarios o los servidores públicos adscritos a ella sean señalados como autoridad responsable; así como atender los requerimientos que les sean realizados por las autoridades jurisdiccionales y administrativas previa opinión de la Dirección General de Servicios Legales;*
- XXXI.** *Llevar a cabo el desarrollo de programas y campañas en el ámbito de su competencia, a fin de establecer pautas para orientar la protección y defensa de los derechos de los Usuarios, de acuerdo con las políticas, lineamientos y procedimientos que dicte la Comisión Nacional;*
- XXXII.** *Colaborar en la promoción de foros nacionales e internacionales cuyo objeto sea acorde con el de la Comisión Nacional;*
- XXXIII.** *Coadyuvar, en coordinación con la Dirección General de Educación Financiera, en la creación y fomento entre los Usuarios de una adecuada cultura sobre el uso de los servicios y productos financieros;*
- XXXIV.** *Ser integrante de los Consejos Consultivos, de conformidad con lo previsto en el presente Estatuto Orgánico;*
- XXXV.** *Apoyar a las diferentes Unidades Administrativas de la Comisión Nacional en sus actividades sustantivas.*
- XXXVI.** *Preparar la información estadística relacionada con la Unidad de Atención a Usuarios, turnándola a la Unidad Administrativa que corresponda;*
- XXXVII.** *Aplicar, de conformidad con la normativa aplicable, los recursos humanos, materiales y financieros que le sean asignados para su operación regular y para el desarrollo de programas vigentes;*
- XXXVIII.** *Realizar, coordinar y formalizar la adquisición de bienes y contratación de arrendamientos y servicios requeridos para el óptimo desarrollo de las actividades encomendadas, previa opinión de la Vicepresidencia de Planeación y Administración;*
- XXXIX.** *Enviar a la Vicepresidencia de Planeación y Administración con la periodicidad que ésta determine, los informes sobre el ejercicio del presupuesto y los avances en la ejecución de sus programas, así como los estados financieros correspondientes a los programas y partidas de presupuesto;*
- XL.** *Proporcionar la información contable de acuerdo con los lineamientos que establezca la Vicepresidencia de Planeación y Administración;*





- XXI.** *Hacer del conocimiento de las autoridades superiores de la Comisión Nacional, las irregularidades observadas en el ejercicio de sus atribuciones;*
- XXII.** *Efectuar el cobro de los servicios para los cuales está facultada la Comisión Nacional de acuerdo a los montos autorizados por la Secretaría;*
- XXIII.** *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;*
- XXIV.** *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*
- XXV.** *Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas, así como aquellas funciones que les encomiende el superior jerárquico por escrito."*

(...)"

*Por lo anterior, se reitera que dichas Unidades Administrativas no cuentan con la capacidad técnica y de capital humano para la búsqueda, concentración y revisión de la información solicitada que conlleva la revisión de 13 años puesto que el periodo solicitado es del 2010 a la fecha, por lo que, se encuentran materialmente impedidas para entregar toda la información en el plazo máximo de veinte días hábiles que prevé el primer párrafo de los artículos 132, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 135, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, ya que el plazo resulta ser insuficiente para dar atención en tiempo y forma a lo requerido por el peticionario, debiendo considerarse que uno de los principios fundamentales del acceso a la información, es el de Certeza, el cual se define en el artículo 8, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública en los siguientes términos:*

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

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

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

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

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

(sic).



En tal virtud, por los motivos y circunstancias expuestos, debidamente fundados y motivados la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios**, Unidad Administrativa adscritas a esta **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros** manifestó la imposibilidad que se tiene para dar atención a lo solicitado en el plazo de 20 días hábiles, por lo que, con fundamento en los artículos 1, 4, 8, 43, 44, fracción II, 132, párrafo segundo, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 1, 5, 6, 65, fracción II, 135, párrafo segundo, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como a lo dispuesto en el lineamiento Vigésimo Octavo de los Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública, solicitó al Comité de Transparencia de la CONDUSEF confirmar la determinación respecto de la declaratoria de ampliación del plazo de 10 días hábiles de respuesta para la atención de la solicitud de información con número **330009923000294**.

17

Por consiguiente, los Integrantes del Comité de Transparencia analizaron la motivación y el fundamento contenido en el citado memorándum, así como las manifestaciones vertidas, advirtiendo que se cumplen los elementos para sustentar la ampliación de plazo de respuesta, por lo que resolvieron por unanimidad de votos **CONFIRMAR** por diez días hábiles la ampliación del plazo de la respuesta a la solicitud de información **330009923000294**, de conformidad con los artículos 44, fracción II, 132 párrafo segundo de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 65, fracción II y 135 párrafo segundo de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como lo dispuesto en el lineamiento Vigésimo Octavo de los Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública.

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

**CT/CONDUSEF/16\*/SESIÓNEXTRAORDINARIA/03/ACUERDO/2023:** El Comité de Transparencia de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) de conformidad con lo dispuesto en los artículos 1, 4, 8, 43, 44, fracción II, 132, párrafo segundo, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 1, 5, 6, 65, fracción II, 135, párrafo segundo, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como a lo dispuesto en el Vigésimo Octavo de los Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública **CONFIRMA** la ampliación del plazo de diez días hábiles adicionales para dar respuesta a la solicitud de información con número de folio 330009923000294, solicitada por la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios, Unidad Administrativa adscrita a esta Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, mediante memorándum VUAU/DGAUB/577/2023 de fecha 24 de agosto de 2023; en consecuencia se instruye a la Unidad de Transparencia haga del conocimiento la presente determinación al solicitante, a través de la Plataforma Nacional de Transparencia del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, así como la Unidad Administrativa competente se tenga por notificada del presente acuerdo para que realice las gestiones correspondientes, a fin de que se emita dentro del periodo de ampliación la respuesta que conforme a derecho corresponda, garantizando con ello, el derecho de acceso a la información requerida por el peticionario.





Finalmente, al no haber más asuntos que tratar y agotado el Orden del Día, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares dio por concluida la Décima Sexta Sesión Extraordinaria del año 2023 del Comité de Transparencia de la CONDUSEF, siendo las 14:00 horas del día 28 de agosto de 2023.

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

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

**Lic. Federico Carlos Chávez Osnaya**  
Titular del Área de Responsabilidades del Órgano  
Interno de Control en la CONDUSEF.  
En suplencia del Dr. René Humberto Márquez Arcila,  
Titular del Órgano Interno de Control en la  
CONDUSEF.

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

