



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

1

El día jueves 04 de febrero de 2021, a las 17:30 horas, por vía remota, se reunió el Comité de Transparencia de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) a efecto de desarrollar la Segunda Sesión Extraordinaria del año 2021, solicitada por la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios, a través de la Dirección General de Atención a Usuarios "B", por lo que se dieron cita sus integrantes: la Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras en suplencia por ausencia 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 del Órgano Interno de Control en la CONDUSEF, en suplencia por ausencia de 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 participó como invitada a la sesión la Lic. Bertha Angélica García Cano, Titular de la Dirección 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, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras en suplencia por ausencia de 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 la invitada a la Segunda Sesión Extraordinaria, agradeciendo su presencia y participación. Enseguida tomó lista de asistencia y verificó la existencia de quórum, advirtiendo que se satisface el número de Integrantes del Comité que deben estar presentes para sesionar de manera válida.

II. Aprobación del Orden del Día.

A continuación, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras en suplencia por ausencia de 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 presentados por la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios**, a través de la Dirección General de Atención a Usuarios "B", a fin de que se confirme, modifique o revoque la Clasificación de la Información como Clasificada y la autorización de la Versión Pública propuesta, respecto a lo requerido en la solicitud de información con número de folio **0637000029520**.
- Revisión de los argumentos lógicos - jurídicos presentados por la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios**, mediante la Dirección General de Atención a Usuarios "B", a fin de que se confirme, modifique o revoque la Clasificación de la Información como Clasificada y la autorización de la Versión Pública propuesta, respecto a lo pedido en la solicitud de información con número de folio **0637000029620**.
- Revisión de los argumentos lógicos - jurídicos presentados por la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios**, a través de la Dirección General de Atención a Usuarios "B", a fin de que se confirme, modifique o revoque la Clasificación de la Información como Clasificada y la autorización de la Versión Pública propuesta, respecto a lo solicitado en el folio con número **0637000000121**.





- Revisión de los argumentos lógicos - jurídicos presentados por la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios**, mediante la Dirección General de Atención a Usuarios "B", a fin de que se confirme, modifique o revoque la Clasificación de la Información como Clasificada y la autorización de la Versión Pública propuesta, respecto a lo requerido en la solicitud de información con número de folio **063700000221**.
- Revisión de los argumentos lógicos - jurídicos presentados por la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios**, a través de la Dirección General de Atención a Usuarios "B", a fin de que se confirme, modifique o revoque la Clasificación de la Información como Clasificada y la autorización de la Versión Pública propuesta respecto a lo pedido en la solicitud de información con número de folio **063700000321**.
- Revisión de los argumentos lógicos - jurídicos presentados por la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios**, mediante la Dirección General de Atención a Usuarios "B", a fin de que se confirme, modifique o revoque la Clasificación de la Información como Clasificada y la autorización de la Versión Pública propuesta, respecto a lo solicitado en el folio con número **063700000821**.

III. Desarrollo de la Sesión

La Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras en suplencia por ausencia de la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia, dió lectura al **PRIMER ASUNTO** a tratar, el cual se indica a continuación:

- Revisión de los argumentos lógicos - jurídicos presentados por la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios**, a través de la Dirección General de Atención a Usuarios "B", a fin de que se confirme, modifique o revoque la Clasificación de la Información como Clasificada y la autorización de la Versión Pública propuesta, respecto a lo requerido en la solicitud de información con número de folio **0637000029520**.

Por consiguiente, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras en suplencia por ausencia de la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia informó que se recibió en la Unidad de Transparencia a través del Sistema de Solicitudes de Información del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales la solicitud de información con número de folio **0637000029520**, que a la letra indica lo siguiente:

Modalidad preferente de entrega de información

"Entrega por Internet en la PNT" (sic)

Descripción clara de la solicitud de información

"Por medio del presente y con fundamento en el artículo 6 de nuestra carta magna, así como, la Ley General y Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como, en base al principio de Transparencia y Rendición de Cuentas para desaparecer las malas practicas continuas corruptas realizadas por funcionarios públicos adscritos a la CONDUSEF de León Guanajuato y sus constantes burlas, peloteos y violaciones a los derechos humanos por personal empezando por el que antes era llamado el Subdelegado y de acuerdo a las modificaciones internar que se llevaron acabo en la CONDUSEF, así como, de los conciliadores que responden a los Nombres de Carlos Padilla González, Carlos Lozano y Lissette Villegas, lo anterior derivado de posibles influencias y alegatos de oreja de grupos facticos que opera Mario Alberto Morales Reynoso, Vicente de Jesús Ezqueda Méndez, Fernando Torres Graciano y Miguel Márquez Márquez, políticos Panistas del Estado de





Guanajuato que obstruyen la Justicia y que ponen en duda los principios de cualquier Juzgador y Servidor Publico de la Administración Publica Federal, consistente en la Probidad, objetividad, imparcialidad e independencia, los cuales buscan la manera de corromperlos, heredando a esta Dependencia una serie de carga de solicitudes del derecho a saber, sin mas preámbulo, acudo ante esta Unidad de Transparencia para solicitar información en versión publica

- a) **Pido saber en los casos de las reclamaciones que presentan los usuarios en contra de las Instituciones financieras, donde los Ciudadanos no cuentan con documentacion derivado de extravíos y peloteos de las Unidades Especializadas, para reposición de contratos, es dable requerir o desechar las reclamaciones de los usuarios, a manera de ejemplo se expone el asunto de (...), esta bien hecho el requerir, cuando lo mas correcto es pedir el Informe a la Institución Financiera, se adjunta acuerdo de prevención.**
- b) **Pido el nombre del Servidor Publico que recibió la correspondencia de Servicio Postal de las reclamaciones que presento el usuario (...).**
- c) **Pido se me proporcionen los números de expedientes que se originaron de reclamaciones presentadas en el año 2012, que causaron estado y que no cuentan con la resolución final (Dictamen Técnico) y que se hayan dejado a salvo los derechos a salvo de los Usuarios, lo anterior de las oficinas de la CONDUSEF de León Guanajuato.**
- d) **Pido se me proporcione los números de expedientes que derivaron de Procedimientos de Responsabilidad Administrativa, cometidos por Servidores Públicos de la CONDUSEF Oficina ubicada en León Guanajuato en el año 2020.**
- e) **Pido nombre, correo electrónico y teléfono del Titular del Órgano de Control de la CONDUSEF.**
- f) **En relación a los incisos a) y b) es mi deseo formular queja en contra de los actos continuos graves cometidos por los Responsables.**

Por lo expuesto y fundado pido lo siguiente

- Primero.- Las presentes solicitudes son derivadas de actos y arbitrariedades que realizan personal de las sucursales referidas, por ordenes de los grupos facticos antes precisados.**
- Segundo.- Se emita una respuesta de acceso a la información publica de manera fundada y motivada conforme a la Ley de la materia.**
- Tercero.- Se corre traslado de la presente al Sistema Nacional Anticorrupción.**
- Cuarto.- Se corre traslado al Presidente de la Republica Andrés López Obrador.**
- Quinto.- Corte Interamericana de los Derechos Humanos.**
- Sexto.- Corte Internacional de los Derechos Humanos.**
- Séptimo.- Fiscalía General de la Republica.**
- Octavo.- Se adjuntan acuerdos innecesarios de prevención y sean analizados.” (sic)**

Otros datos para facilitar su localización

“Adjuntamos los acuerdos violatorios a los Derechos Humanos” (sic)

Archivo

“0637000029520.pdf” (sic)

En razón de ello, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras en suplencia por ausencia de la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia informo que mediante memorándum VUAU/DGAUB/783/2020 con fecha 21 de diciembre de 2020, la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios** por conducto de la **Dirección General de Atención a Usuarios “B”**, Unidad Administrativa de esta **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)**, declaró ser **PARCIALMENTE**





COMPETENTE, para brindar la atención procedente a la solicitud de información que nos ocupa, respecto a lo que a continuación se menciona:

“(…)

- a).- **Pido saber en los casos de las reclamaciones que presentan los usuarios en contra de las Instituciones financieras, donde los Ciudadanos no cuentan con documentación derivado de extravíos y peloteos de las Unidades Especializadas, para reposición de contratos, es dable requerir o desechar las reclamaciones de los usuarios, a manera de ejemplo se expone el asunto de (...), esta bien hecho el requerir, cuando lo mas correcto es pedir el Informe a la Institución Financiera, se adjunta acuerdo de prevención.**
- b).- **Pido el nombre del Servidor Publico que recibió la correspondencia de Servicio Postal de las reclamaciones que presento el usuario (...).**
- c).- **Pido se me proporcionen los números de expedientes que se originaron de reclamaciones presentadas en el año 2012, que causaron estado y que no cuentan con la resolución final (Dictamen Técnico) y que se hayan dejado a salvo los derechos a salvo de los Usuarios, lo anterior de las oficinas de la CONDUSEF de León Guanajuato.”**

(…)” (sic)

En consecuencia, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras en suplencia por ausencia de la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia cedió la palabra a la Lic. Bertha Angélica García Cano, Titular de la **Dirección General de Atención a Usuarios “B”** y Enlace en materia de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Datos Personales de la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios**, quien en uso de la voz señaló que para estar en posibilidad de atender lo solicitado en el inciso **“c).- Pido se me proporcionen los números de expedientes que se originaron de reclamaciones presentadas en el año 2012, que causaron estado y que no cuentan con la resolución final (Dictamen Técnico) y que se hayan dejado a salvo los derechos a salvo de los Usuarios, lo anterior de las oficinas de la CONDUSEF de León Guanajuato.” (sic)**, la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios solicitó el apoyo de la Vicepresidencia Técnica de esta Comisión Nacional, mediante comunicación electrónica, a través del memorándum VUAU/DGAUB/789/2020 de fecha 23 de diciembre de 2020, con la finalidad de obtener la información requerida.

En tal virtud la Vicepresidencia Técnica, realizó una búsqueda exhaustiva, detallada y minuciosa en los archivos con los que cuenta, por lo que a través de correo electrónico institucional de fecha 29 de diciembre de 2020, proporcionó la información localizada respecto de las reclamaciones registradas en **2012** en la entonces Subdelegación Guanajuato, actualmente Unidad de Atención a Usuarios BB2, consistente en un listado que contiene el número de folio respecto a **979 registros que corresponden a las reclamaciones que fueron presentadas en el año 2012, ante la Unidad de Atención a Usuarios BB2 Guanajuato de esta Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, de las cuales 962 no cuentan con dictamen técnico, 4 fueron favorables y 13 no favorables.**

En relación a lo anterior y con fundamento en lo establecido en los artículos 106, fracción I, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LGTAIP) y 98, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LFTAIP), en relación con los numerales Cuarto, Séptimo, fracción I, Noveno, Trigésimo octavo, fracciones I y II, Quincuagésimo sexto y Sexagésimo de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas y Segundo, fracción XXV, Vigésimo Quinto y Vigésimo Sexto de los Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública, la Dirección General de Atención a Usuarios “B”, como Enlace en Materia de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Datos Personales de la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios, con memorándum número VUAU/DGAUB/059/2021, de fecha 03 de febrero de 2021, solicitó a la Unidad de Transparencia convocar al H. Comité de Transparencia de la CONDUSEF a efecto de que confirmara, revocara o modificara **clasificación de la información en su modalidad de CONFIDENCIAL**, respecto de los datos personales contenidos en el listado





correspondiente a los números de folio de las reclamaciones registradas en 2012 en la entonces Subdelegación Guanajuato, actualmente Unidad de Atención a Usuarios BB2, documento que consta de 979 registros y se **aprobará la versión pública** correspondiente, conforme a los siguientes argumentos lógico jurídicos:

FUNDAMENTO LEGAL:

• **Marco constitucional:**

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

• **Marco legal:**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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





tratados internacionales.”

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

“Artículo 113. *Se considera información confidencial:*

- I. *La que contiene datos personales concernientes a una persona física identificada o identificable;*
- II. *Los secretos bancario, fiduciario, industrial, comercial, fiscal, bursátil y postal, cuya titularidad corresponda a particulares, sujetos de derecho internacional o a sujetos obligados cuando no involucren el ejercicio de recursos públicos, y*
- III. *Aquella que presenten los particulares a los sujetos obligados, siempre que tengan el derecho a ello, de conformidad con lo dispuesto por las leyes o los tratados internacionales.*

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

Además, los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la Elaboración de Versiones Públicas, señalan:

“Trigésimo octavo. *Se considera información confidencial:*

- I. *Los datos personales en los términos de la norma aplicable;*
- II. *La que se entregue con tal carácter por los particulares a los sujetos obligados, siempre y cuando tengan el derecho de entregar con dicho carácter la información, de conformidad con lo dispuesto en las leyes o en los Tratados Internacionales de los que el Estado mexicano sea parte, y*
- III. *Los secretos bancario, fiduciario, industrial, comercial, fiscal, bursátil y postal cuya titularidad corresponda a particulares, sujetos de derecho internacional o a sujetos obligados cuando no involucren el ejercicio de recursos públicos.*

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

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

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

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





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

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

Finalmente, en razón de los argumentos vertidos y con fundamento en los artículos 3, fracción XXI, 43, 44, fracción II, 106, fracción I, 111 y 137 de la LGTAIP; 64, 65, fracción II, 98, fracción I, 108 y 140 de la LFTAIP, los Lineamientos Segundo, fracción XVIII, Séptimo, fracción I, Noveno, Trigésimo octavo, fracciones I y II, Cuadragésimo, fracción II, Quincuagésimo sexto de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, y Segundo, fracción XXV, Vigésimo quinto y Vigésimo sexto de los Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública, la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios** a través de la **Dirección General de Atención a Usuarios "B"** solicita al H. Comité de Transparencia de la CONDUSEF tenga a bien **confirmar la clasificación de la información en su modalidad de confidencial**, el número de **FOLIO**, del listado que contiene las reclamaciones registradas en 2012 en la entonces Subdelegación Guanajuato, actualmente Unidad en Atención a Usuarios BB2, consistente en **979** registros, información que es necesaria para dar atención a la solicitud de información número **0637000029520**.

En ese sentido y en virtud de que el listado que contiene el **número de folio** de las reclamaciones registradas en 2012 en la entonces Subdelegación Guanajuato, actualmente Unidad en Atención a Usuarios BB2, es un dato que debe considerar como personal y respecto del cual esta Comisión Nacional no es la titular del mismo, como sujeto obligado debe elaborar una **versión pública**, a fin de dar atención a la solicitud de información pública con número de folio **0637000029520**, debiendo para ello testar las partes o secciones que contengan los datos que puedan hacer a una persona identificada o identificable indicando su contenido de manera genérica, fundando y motivando su clasificación, de conformidad con lo establecido en los artículos 111 de la LGTAIP y 118 de la LFTAIP antes citadas, así como el numeral Segundo fracción XVIII de los Lineamientos Generales en materia de Clasificación y Desclasificación de la información, así como para la Elaboración de Versiones Públicas.

En consecuencia y en atención a lo solicitado por la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios** por conducto de la **Dirección General de Atención a Usuarios "B"**, los Integrantes del Comité de Transparencia de la CONDUSEF revisaron y analizaron la motivación, el fundamento contenido en los argumentos lógicos – jurídicos remitidos mediante memorándum número VUAU/DGAUB/059/2021, de fecha 03 de febrero de 2021, con la finalidad de confirmar, modificar o revocar la clasificación de la información en su carácter de **CONFIDENCIAL**, respecto del **listado que contiene el número de folio de las reclamaciones registradas en 2012 en la entonces Subdelegación Guanajuato, actualmente Unidad de Atención a Usuarios BB2**, documento que consta de **979 registros**, así como aprobar la **versión pública** de dicho documento.

En virtud de ello, los Integrantes del Comité de Transparencia de la CONDUSEF, resolvieron por unanimidad de votos, **CONFIRMAR la clasificación de la información del listado que contiene el número de folio de las reclamaciones registradas en 2012 en la entonces Subdelegación Guanajuato, actualmente Unidad de Atención a Usuarios BB2**, documento que consta de **979 registros**, así como **APROBAR la versión pública** del documento, a efecto de que se proporcione la información solicitada mediante el número de folio



Handwritten signature in blue ink.



0637000029520, en razón de que los argumentos lógicos jurídicos y las manifestaciones vertidas por el área solicitante contienen las circunstancias requeridas para acreditar que la información solicitada contiene datos personales que se encuentran sujetos a la protección de este Organismo.

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

8

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

CT/CONDUSEF/2ª/SESIÓNEXTRAORDINARIA/01/ACUERDO/2021: El Comité de Transparencia de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros de conformidad con lo dispuesto en los artículos 3, fracción XXI, 43, 44, fracción II, 106, fracción I, 111, 116, primer párrafo y 137 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 3, fracción IX de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; 64, 65, fracción II, 98, fracción I, 108, 113, fracción I y 140 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública; los Lineamientos Segundo, fracción XVIII, Séptimo, fracción I; Noveno; Trigésimo octavo, fracción I y Quincuagésimo sexto de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información; así como a lo establecido en el Lineamiento Vigésimo Quinto de los Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública, **CONFIRMA**, la clasificación de la información como **CONFIDENCIAL**, referente al número de **FOLIO**, del listado que contiene las reclamaciones registradas en 2012 en la entonces Subdelegación Guanajuato, actualmente Unidad en Atención a Usuarios BB2, consistente en **979** registros y **APRUEBA** la versión pública propuestas por **Dirección General de Atención a Usuarios "B"** de la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios** de esta **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros**, información que es necesaria para dar atención a la solicitud de información número de folio **0637000029520**, en consecuencia se instruye a la Unidad de Transparencia para que se publique la presente resolución y se le haga del conocimiento al solicitante, a través de la Plataforma Nacional de Transparencia del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, a efecto de dar la atención en tiempo y forma a la solicitud de información de mérito.

Por otra parte, La Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras en suplencia por ausencia de la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia dio lectura al **SEGUNDO ASUNTO** a tratar, mismo que se describe a continuación:

- Revisión de los argumentos lógicos - jurídicos presentados por la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios**, mediante la Dirección General de Atención a Usuarios "B", a fin de que se confirme, modifique o revoque la Clasificación de la Información como Clasificada y la autorización de la Versión Pública propuesta, respecto a lo pedido en la solicitud de información con número de folio **0637000029620**.

En seguimiento a lo anterior, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras en suplencia por ausencia de la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia informó que se recibió en la Unidad de Transparencia a través del Sistema de Solicitudes de Información del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales la solicitud de información con número de folio **0637000029620** que a la letra indica lo siguiente:

Modalidad preferente de entrega de información





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

Descripción clara de la solicitud de información

Por medio del presente y con fundamento en el artículo 6 de nuestra carta magna, así como, la Ley General y Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como, en base al principio de Transparencia y Rendición de Cuentas para desaparecer las malas practicas continuas corruptas realizadas por funcionarios públicos adscritos a la CONDUSEF de León Guanajuato y sus constantes burlas, peloteos y violaciones a los derechos humanos por personal empezando por el que antes era llamado el Subdelegado y de acuerdo a las modificaciones internar que se llevaron acabo en la CONDUSEF, así como, de los conciliadores que responden a los Nombres de Carlos Padilla González, Carlos Lozano y Lissette Villegas, lo anterior derivado de posibles influencias y alegatos de oreja de grupos facticos que opera Mario Alberto Morales Reynoso, Vicente de Jesús Ezqueda Méndez, Fernando Torres Graciano y Miguel Márquez Márquez, políticos Panistas del Estado de Guanajuato que obstruyen la Justicia y que ponen en duda los principios de cualquier Juzgador y Servidor Publico de la Administración Publica Federal, consistente en la Probidad, objetividad, imparcialidad e independencia, los cuales buscan la manera de corromperlos, heredando a esta Dependencia una serie de carga de solicitudes del derecho a saber, sin mas preámbulo, acudo ante esta Unidad de Transparencia para solicitar información en versión publica

- a) ***Pido saber en los casos de las reclamaciones que presentan los usuarios en contra de las Instituciones financieras, donde los Ciudadanos no cuentan con documentación derivado de extravíos y peloteos de las Unidades Especializadas, para reposición de contratos, es dable requerir o desechar las reclamaciones de los usuarios, a manera de ejemplo se expone el asunto de(...), esta bien hecho el requerir, cuando lo mas correcto es pedir el Informe a la Institución Financiera, se adjunta acuerdo de prevención.***
- b) ***Pido el nombre del Servidor Publico que recibió la correspondencia de Servicio Postal de las reclamaciones que presento el usuario (...).***
- c) ***Pido se me proporcionen los números de expedientes que se originaron de reclamaciones presentadas en el año 2013, que causaron estado y que no cuentan con la resolución final (Dictamen Técnico) y que se hayan dejado a salvo los derechos a salvo de los Usuarios, lo anterior de las oficinas de la CONDUSEF de León Guanajuato.***
- d) ***Pido se me proporcione los números de expedientes que derivaron de Procedimientos de Responsabilidad Administrativa, cometidos por Servidores Públicos de la CONDUSEF Oficina ubicada en León Guanajuato en el año 2019.***
- e) ***Pido nombre, correo electrónico y teléfono del Titular del Órgano de Control de la CONDUSEF.***
- f) ***En relación a los incisos a) y b) es mi deseo formular queja en contra de los actos continuos graves cometidos por los Responsables.***

Por lo expuesto y fundado pido lo siguiente

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

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

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





- Cuarto.- Se corre traslado al Presidente de la República Andrés López Obrador.**
- Quinto.- Corte Interamericana de los Derechos Humanos.**
- Sexto.- Corte Internacional de los Derechos Humanos.**
- Séptimo.- Fiscalía General de la República.**
- Octavo.- Se adjuntan acuerdos innecesarios de prevención y sean analizados.” (sic)**

En razón de ello, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras en suplencia por ausencia de la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia informó que mediante memorándum VUAU/DGAUB/050/2021 con fecha 14 de enero de 2021, la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios** por conducto de la **Dirección General de Atención a Usuarios “B”**, Unidad Administrativa de esta **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)**, declaró ser **PARCIALMENTE COMPETENTE**, para brindar la atención procedente a la solicitud de información que nos ocupa, respecto a lo que a continuación se menciona:

“(…)

- a) **“Pido saber en los casos de las reclamaciones que presentan los usuarios en contra de las Instituciones financieras, donde los Ciudadanos no cuentan con documentación derivado de extravíos y peloteos de las Unidades Especializadas, para reposición de contratos, es dable requerir o desechar las reclamaciones de los usuarios, a manera de ejemplo se expone el asunto de (...), esta bien hecho el requerir, cuando lo mas correcto es pedir el Informe a la Institución Financiera, se adjunta acuerdo de prevención.**
- b) **Pido el nombre del Servidor Publico que recibió la correspondencia de Servicio Postal de las reclamaciones que presento el usuario (...).**
- c) **Pido se me proporcionen los números de expedientes que se originaron de reclamaciones presentadas en el año 2013, que causaron estado y que no cuentan con la resolución final (Dictamen Técnico) y que se hayan dejado a salvo los derechos a salvo de los Usuarios, lo anterior de las oficinas de la CONDUSEF de León Guanajuato.**

“(…)” (sic)

En consecuencia, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras en suplencia por ausencia de la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia cedió la palabra a la Lic. Bertha Angélica Garcia Cano, Titular de la **Dirección General de Atención a Usuarios “B”** y Enlace en materia de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Datos Personales de la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios**, quien en uso de la voz señaló que para estar en posibilidad de atender lo solicitado en el inciso **“c) Pido se me proporcionen los números de expedientes que se originaron de reclamaciones presentadas en el año 2013, que causaron estado y que no cuentan con la resolución final (Dictamen Técnico) y que se hayan dejado a salvo los derechos a salvo de los Usuarios, lo anterior de las oficinas de la CONDUSEF de León Guanajuato...” (sic)**, la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios solicitó el apoyo de la Vicepresidencia Técnica de esta Comisión Nacional, mediante comunicación electrónica, a través del memorándum VUAU/DGAUB/053/2021 de fecha 14 de enero de 2021, con la finalidad de obtener la información requerida.

En tal virtud la Vicepresidencia Técnica, realizó una búsqueda exhaustiva, detallada y minuciosa en los archivos con los que cuenta, por lo que a través de correo electrónico institucional de fecha 18 de enero de 2021, proporcionó la información localizada respecto de las reclamaciones registradas en **2013** en la entonces Subdelegación Guanajuato, actualmente Unidad de Atención a Usuarios BB2, consistente en un listado que contiene el número de folio respecto a **461 registros que corresponden a las reclamaciones que fueron presentadas en el año 2013, ante la Unidad de Atención a Usuarios BB2 Guanajuato de esta Comisión**





Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, de las cuales 447 no cuentan con dictamen técnico, 6 fueron favorables y 8 no favorables.

En relación a lo anterior y con fundamento en lo establecido en los artículos 106, fracción I, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LGTAIP) y 98, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LFTAIP), en relación con los numerales Cuarto, Séptimo, fracción I, Noveno, Trigésimo octavo, fracciones I y II, Quincuagésimo sexto y Sexagésimo de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas y Segundo, fracción XXV, Vigésimo Quinto y Vigésimo Sexto de los Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública, la Dirección General de Atención a Usuarios "B", como Enlace en Materia de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Datos Personales de la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios, con memorándum número VUAU/DGAUB/086/2021, de fecha 03 de febrero de 2021, solicitó a la Unidad de Transparencia convocar al H. Comité de Transparencia de la CONDUSEF a efecto de que confirmara, revocara o modificara **clasificación de la información en su modalidad de CONFIDENCIAL**, respecto de los datos personales contenidos en el listado correspondiente a los números de folio de las reclamaciones registradas en 2013 en la entonces Subdelegación Guanajuato, actualmente Unidad de Atención a Usuarios BB2, documento que consta de 461 registros y se **aprobará la versión pública** correspondiente, conforme a los siguientes argumentos lógico jurídicos:

FUNDAMENTO LEGAL:

- **Marco constitucional:**

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

- **Marco legal:**

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

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

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

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

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





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

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

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

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

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

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

“Artículo 113. Se considera información confidencial:

- I. La que contiene datos personales concernientes a una persona física identificada o identificable;
- II. Los secretos bancario, fiduciario, industrial, comercial, fiscal, bursátil y postal, cuya titularidad corresponda a particulares, sujetos de derecho internacional o a sujetos obligados cuando no involucren el ejercicio de recursos públicos, y
- III. Aquella que presenten los particulares a los sujetos obligados, siempre que tengan el derecho a ello, de conformidad con lo dispuesto por las leyes o los tratados internacionales.

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

Además, los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la Elaboración de Versiones Públicas, señalan:

“Trigésimo octavo. Se considera información confidencial:

- I. Los datos personales en los términos de la norma aplicable;
- II. La que se entregue con tal carácter por los particulares a los sujetos obligados, siempre y cuando tengan el derecho de entregar con dicho carácter la información, de conformidad con lo dispuesto en las leyes o en los Tratados Internacionales de los que el Estado mexicano sea parte, y
- III. Los secretos bancario, fiduciario, industrial, comercial, fiscal, bursátil y postal cuya titularidad corresponda a particulares, sujetos de derecho internacional o a sujetos obligados cuando no involucren el ejercicio de recursos públicos.

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

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

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





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

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

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

Finalmente, en razón de los argumentos vertidos y con fundamento en los artículos 3, fracción XXI, 43, 44, fracción II, 106, fracción I, 111 y 137 de la LGTAIP; 64, 65, fracción II, 98, fracción I, 108 y 140 de la LFTAIP, los Lineamientos Segundo, fracción XVIII, Séptimo, fracción I, Noveno, Trigésimo octavo, fracciones I y II, Cuadragésimo, fracción II, Quincuagésimo sexto de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, y Segundo, fracción XXV, Vigésimo quinto y Vigésimo sexto de los Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública, la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios**, a través de la **Dirección General de Atención a Usuarios "B"** solicita al H. Comité de Transparencia de la CONDUSEF tenga a bien **confirmar la clasificación de la información en su modalidad de confidencial**, el número de **FOLIO**, del listado que contiene las reclamaciones registradas en 2013 en la entonces Subdelegación Guanajuato, actualmente Unidad en Atención a Usuarios BB2, consistente en **461** registros, información que es necesaria para dar atención a la solicitud de información número **0637000029620**.

En ese sentido y en virtud de que el listado que contiene el **número de folio** de las reclamaciones registradas en 2013 en la entonces Subdelegación Guanajuato, actualmente Unidad en Atención a Usuarios BB2, es un dato que debe considerar como personal y respecto del cual esta Comisión Nacional no es la titular del mismo, como sujeto obligado debe elaborar una **versión pública**, a fin de dar atención a la solicitud de información pública con número de folio **0637000029620**, debiendo para ello testar las partes o secciones que contengan los datos que puedan hacer a una persona identificada o identificable indicando su contenido de manera genérica, fundando y motivando su clasificación, de conformidad con lo establecido en los artículos 111 de la LGTAIP y 118 de la LFTAIP antes citadas, así como el numeral Segundo fracción XVIII de los Lineamientos Generales en materia de Clasificación y Desclasificación de la información, así como para la Elaboración de Versiones Públicas.





En consecuencia y en atención a lo solicitado por la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios** por conducto de la **Dirección General de Atención a Usuarios "B"**, los Integrantes del Comité de Transparencia de la CONDUSEF revisaron y analizaron la motivación, el fundamento contenido en los argumentos lógicos – jurídicos remitidos mediante memorándum número VUAU/DGAUB/086/2021, de fecha 03 de febrero de 2021, con la finalidad de confirmar, modificar o revocar la clasificación de la información en su carácter de **CONFIDENCIAL**, respecto del **listado que contiene el número de folio de las reclamaciones registradas en 2013 en la entonces Subdelegación Guanajuato, actualmente Unidad de Atención a Usuarios BB2**, documento que consta de **461 registros**, así como aprobar la **versión pública** de dicho documento.

14

En virtud de ello, los Integrantes del Comité de Transparencia de la CONDUSEF, resolvieron por unanimidad de votos, **CONFIRMAR la clasificación de la información del listado que contiene el número de folio de las reclamaciones registradas en 2013 en la entonces Subdelegación Guanajuato, actualmente Unidad de Atención a Usuarios BB2**, documento que consta de **461 registros**, así como **APROBAR la versión pública** del documento, a efecto de que se proporcione la información solicitada mediante el número de folio **0637000029620**, en razón de que los argumentos lógicos jurídicos y las manifestaciones vertidas por el área solicitante contienen las circunstancias requeridas para acreditar que la información solicitada contiene datos personales que se encuentran sujetos a la protección de este Organismo.

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

Por lo anteriormente expuesto, los Integrantes del Comité de Transparencia emiten el siguiente acuerdo:

CT/CONDUSEF/2ª/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 3, fracción XXI, 43, 44, fracción II, 106, fracción I, 111, 116, primer párrafo y 137 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 3, fracción IX de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; 64, 65, fracción II, 98, fracción I, 108, 113, fracción I y 140 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública; los Lineamientos Segundo, fracción XVIII, Séptimo, fracción I; Noveno; Trigésimo octavo, fracción I y Quincuagésimo sexto de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información; así como a lo establecido en el Lineamiento Vigésimo Quinto de los Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública, **CONFIRMA**, la clasificación de la información como **CONFIDENCIAL**, referente al número de **FOLIO**, del listado que contiene las reclamaciones registradas en 2013 en la entonces Subdelegación Guanajuato, actualmente Unidad en Atención a Usuarios BB2, consistente en **461 registros** y **APRUEBA** la versión pública propuestas por **Dirección General de Atención a Usuarios "B"** de la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios** de esta **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros**, información que es necesaria para dar atención a la solicitud de información número de folio **0637000029620**, en consecuencia se instruye a la Unidad de Transparencia para que se publique la presente resolución y se le haga del conocimiento al solicitante, a través de la Plataforma Nacional de Transparencia del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, a efecto de dar la atención en tiempo y forma a la solicitud de información de mérito.

Para dar continuidad a la sesión de mérito, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras en suplencia por ausencia de la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia, dio lectura al **TERCER ASUNTO** a tratar, mismo que se cita a continuación:





- Revisión de los argumentos lógicos - jurídicos presentados por la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios**, a través de la Dirección General de Atención a Usuarios "B", a fin de que se confirme, modifique o revoque la Clasificación de la Información como Clasificada y la autorización de la Versión Pública propuesta, respecto a lo solicitado en el folio con número **063700000121**.

Por consiguiente, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras en suplencia por ausencia de la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia informó que se recibió en la Unidad de Transparencia a través del Sistema de Solicitudes de Información del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales la solicitud de información con número de folio **063700000121** que a la letra indica lo siguiente:

Modalidad preferente de entrega de información

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

Descripción clara de la solicitud de información

"Por medio del presente y con fundamento en el artículo 6 de nuestra carta magna, así como, la Ley General y Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como, en base al principio de Transparencia y Rendición de Cuentas para desaparecer las malas prácticas continuas corruptas realizadas por funcionarios públicos adscritos a la CONDUSEF de León Guanajuato y sus constantes burlas, peloteos y violaciones a los derechos humanos por personal empezando por el que antes era llamado el Subdelegado y de acuerdo a las modificaciones internas que se llevaron a cabo en la CONDUSEF, así como, de los conciliadores que responden a los Nombres de Carlos Padilla González, Carlos Lozano y Lissette Villegas, lo anterior derivado de posibles influencias y alegatos de oreja de grupos facticios que opera Mario Alberto Morales Reynoso, Vicente de Jesús Ezqueda Méndez, Fernando Torres Graciano y Miguel Márquez Márquez, Daniel Gallegos, Gabriel Gutiérrez, Ricardo Narváez, Cristian Cruz y Jesús Maciel, políticos Panistas del Estado de Guanajuato que obstruyen la Justicia y que ponen en duda los principios de cualquier Juzgador y Servidor Público de la Administración Pública Federal, consistente en la Probidad, objetividad, imparcialidad e independencia, los cuales buscan la manera de corromperlos, heredando a esta Dependencia una serie de carga de solicitudes del derecho a saber, sin más preámbulo, acudo ante esta Unidad de Transparencia para solicitar información en versión pública

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

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

c) Pido se me proporcionen los números de expedientes que se originaron de reclamaciones presentadas en el año 2014, que causaron estado y que no cuentan con la resolución final (Dictamen Técnico) y que se hayan dejado a salvo los derechos a salvo de los Usuarios, lo anterior de las oficinas de la CONDUSEF de León Guanajuato.



[Handwritten signature]



d) Pido se me proporcione los números de expedientes que derivaron de Procedimientos de Responsabilidad Administrativa, cometidos por Servidores Públicos de la CONDUSEF Oficina ubicada en León Guanajuato en el año 2018.

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

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

Por lo expuesto y fundado pido lo siguiente

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

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

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

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

Quinto.- Corte Interamericana de los Derechos Humanos.

Sexto.- Corte Internacional de los Derechos Humanos.

Séptimo.- Fiscalía General de la Republica.

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

En razón de ello, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras en suplencia por ausencia de la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia informó que mediante memorándum VUAU/DGAUB/093/2021 con fecha 25 de enero de 2021, la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios** por conducto de la **Dirección General de Atención a Usuarios “B”**, Unidad Administrativa de esta **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)**, declaró ser **PARCIALMENTE COMPETENTE**, para brindar la atención procedente a la solicitud de información que nos ocupa, respecto a lo que a continuación se menciona:

“(…)

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

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

c) Pido se me proporcionen los números de expedientes que se originaron de reclamaciones presentadas en el año 2014, que causaron estado y que no cuentan con la resolución final (Dictamen Técnico) y que se hayan dejado a salvo los derechos a salvo de los Usuarios, lo anterior de las oficinas de la CONDUSEF de León Guanajuato.”

(...)” (sic)

En consecuencia, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras en suplencia por ausencia de la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta





Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia cedió la palabra a la Lic. Bertha Angélica García Cano, Titular de la **Dirección General de Atención a Usuarios "B"** y Enlace en materia de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Datos Personales de la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios**, quien en uso de la voz señaló que para estar en posibilidad de atender lo solicitado en el inciso **"c) Pido se me proporcionen los números de expedientes que se originaron de reclamaciones presentadas en el año 2014, que causaron estado y que no cuentan con la resolución final (Dictamen Técnico) y que se hayan dejado a salvo los derechos a salvo de los Usuarios, lo anterior de las oficinas de la CONDUSEF de León Guanajuato."** (sic), la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios solicitó el apoyo de la Vicepresidencia Técnica de esta Comisión Nacional, mediante comunicación electrónica, a través del memorándum VUAU/DGAUB/053/2021 de fecha 14 de enero de 2021, con la finalidad de obtener la información requerida.

En tal virtud la Vicepresidencia Técnica, realizó una búsqueda exhaustiva, detallada y minuciosa en los archivos con los que cuenta, por lo que a través de correo electrónico institucional de fecha 20 de enero de 2021, proporcionó la información localizada respecto de las reclamaciones registradas en **2014** en la entonces Subdelegación Guanajuato, actualmente Unidad de Atención a Usuarios BB2, consistente en un listado que contiene el número de folio respecto a **863 registros que corresponden a las reclamaciones que fueron presentadas en el año 2014, ante la Unidad de Atención a Usuarios BB2 Guanajuato de esta Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, de las cuales 811 no cuentan con dictamen técnico, 21 fueron favorables y 31 no favorables.**

En relación a lo anterior y con fundamento en lo establecido en los artículos 106, fracción I de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LGTAIP) y 98, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LFTAIP), en relación con los numerales Cuarto, Séptimo, fracción I, Noveno, Trigésimo octavo, fracciones I y II, Quincuagésimo sexto y Sexagésimo de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas y Segundo, fracción XXV, Vigésimo Quinto y Vigésimo Sexto de los Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública, la Dirección General de Atención a Usuarios "B", como Enlace en Materia de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Datos Personales de la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios, con memorándum número VUAU/DGAUB/094/2021, de fecha 03 de febrero de 2021, solicitó a la Unidad de Transparencia convocar al H. Comité de Transparencia de la CONDUSEF a efecto de que confirmara, revocara o modificara la **clasificación de la información en su modalidad de CONFIDENCIAL**, respecto de los datos personales contenidos en el listado correspondiente a los números de folio de las reclamaciones registradas en 2014 en la entonces Subdelegación Guanajuato, actualmente Unidad de Atención a Usuarios BB2, documento que consta de 863 registros y se **aprobara la versión pública** correspondiente, conforme a los siguientes argumentos lógicos jurídicos:

FUNDAMENTO LEGAL:

• **Marco constitucional:**

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

• **Marco legal:**

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

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



[Handwritten signature]



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

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

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

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

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

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

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

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

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

"Artículo 113. *Se considera información confidencial:*

- I. La que contiene datos personales concernientes a una persona física identificada o identificable;*
- II. Los secretos bancario, fiduciario, industrial, comercial, fiscal, bursátil y postal, cuya titularidad corresponda a particulares, sujetos de derecho internacional o a sujetos obligados cuando no involucren el ejercicio de recursos públicos, y*
- III. Aquella que presenten los particulares a los sujetos obligados, siempre que tengan el derecho a ello, de conformidad con lo dispuesto por las leyes o los tratados internacionales.*

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





facultados para ello."

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

"Trigésimo octavo. *Se considera información confidencial:*

- I. *Los datos personales en los términos de la norma aplicable;*
- II. *La que se entregue con tal carácter por los particulares a los sujetos obligados, siempre y cuando tengan el derecho de entregar con dicho carácter la información, de conformidad con lo dispuesto en las leyes o en los Tratados Internacionales de los que el Estado mexicano sea parte, y*
- III. *Los secretos bancario, fiduciario, industrial, comercial, fiscal, bursátil y postal cuya titularidad corresponda a particulares, sujetos de derecho internacional o a sujetos obligados cuando no involucren el ejercicio de recursos públicos.*

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

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

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

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

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

En consecuencia, la CONDUSEF, se encuentra obligada para garantizar que el tratamiento de dicha información no tenga una finalidad diversa a la antes señalada, ya que sólo es del interés de los titulares de la misma, sus representantes y los servidores públicos facultados para conocer de dichos documentos pueden tener acceso a la misma, toda vez que la información proporcionada por el Usuario de servicios financieros únicamente puede ser tratada para el propósito o finalidad para la cual fue obtenida, de conformidad con lo establecido en el artículo



[Handwritten signature]



18 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y el artículo 9º de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público.

Finalmente, en razón de los argumentos vertidos y con fundamento en los artículos 3, fracción XXI, 43, 44, fracción II, 106, fracción I, 111 y 137 de la LGTAIP; 64, 65, fracción II, 98, fracción I, 108 y 140 de la LFTAIP, los Lineamientos Segundo, fracción XVIII, Séptimo, fracción I, Noveno, Trigésimo octavo, fracciones I y II, Cuadragésimo, fracción II, Quincuagésimo sexto de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, y Segundo, fracción XXV, Vigésimo quinto y Vigésimo sexto de los Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública, la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios** a través de la **Dirección General de Atención a Usuarios "B"** solicita al H. Comité de Transparencia de la CONDUSEF tenga a bien **confirmar la clasificación de la información en su modalidad de confidencial**, el número de **FOLIO**, del listado que contiene las reclamaciones registradas en 2014 en la entonces Subdelegación Guanajuato, actualmente Unidad en Atención a Usuarios BB2, consistente en **863** registros, información que es necesaria para dar atención a la solicitud de información número **063700000121**.

En ese sentido y en virtud de que el listado que contiene el **número de folio** de las reclamaciones registradas en 2014 en la entonces Subdelegación Guanajuato, actualmente Unidad en Atención a Usuarios BB2, es un dato que debe considerar como personal y respecto del cual esta Comisión Nacional no es la titular del mismo, como sujeto obligado debe elaborar una **versión pública**, a fin de dar atención a la solicitud de información pública con número de folio **063700000121**, debiendo para ello testar las partes o secciones que contengan los datos que puedan hacer a una persona identificada o identificable indicando su contenido de manera genérica, fundando y motivando su clasificación, de conformidad con lo establecido en los artículos 111 de la LGTAIP y 118 de la LFTAIP antes citadas, así como el numeral Segundo fracción XVIII de los Lineamientos Generales en materia de Clasificación y Desclasificación de la información, así como para la Elaboración de Versiones Públicas.

En consecuencia y en atención a lo solicitado por la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios** por conducto de la **Dirección General de Atención a Usuarios "B"**, los Integrantes del Comité de Transparencia de la CONDUSEF revisaron y analizaron la motivación, el fundamento contenido en los argumentos lógicos – jurídicos remitidos mediante memorándum número VUAU/DGAUB/094/2021, de fecha 03 de febrero de 2021, con la finalidad de confirmar, modificar o revocar la clasificación de la información en su carácter de **CONFIDENCIAL**, respecto del **listado que contiene el número de folio de las reclamaciones registradas en 2014 en la entonces Subdelegación Guanajuato, actualmente Unidad de Atención a Usuarios BB2**, documento que consta de **863 registros**, así como aprobar la **versión pública** de dicho documento.

En virtud de ello, los Integrantes del Comité de Transparencia de la CONDUSEF, resolvieron por unanimidad de votos, **CONFIRMAR la clasificación de la información del listado que contiene el número de folio de las reclamaciones registradas en 2014 en la entonces Subdelegación Guanajuato, actualmente Unidad de Atención a Usuarios BB2**, documento que consta de **863 registros**, así como **APROBAR la versión pública** del documento, a efecto de que se proporcione la información solicitada mediante el número de folio **063700000121**, en razón de que los argumentos lógicos jurídicos y las manifestaciones vertidas por el área solicitante contienen las circunstancias requeridas para acreditar que la información solicitada contiene datos personales que se encuentran sujetos a la protección de este Organismo.

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

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





CT/CONDUSEF/2ª/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 3, fracción XXI, 43, 44, fracción II, 106, fracción I, III, 116, primer párrafo y 137 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 3, fracción IX de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; 64, 65, fracción II, 98, fracción I, 108, 113, fracción I y 140 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública; los Lineamientos Segundo, fracción XVIII, Séptimo, fracción I; Noveno; Trigésimo octavo, fracción I y Quincuagésimo sexto de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información; así como a lo establecido en el Lineamiento Vigésimo Quinto de los Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública, **CONFIRMA**, la clasificación de la información como **CONFIDENCIAL**, referente al número de **FOLIO**, del listado que contiene las reclamaciones registradas en 2014 en la entonces Subdelegación Guanajuato, actualmente Unidad en Atención a Usuarios BB2, consistente en 863 registros y **APRUEBA** la versión pública propuestas por la **Dirección General de Atención a Usuarios "B" de la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios** de esta **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros**, información que es necesaria para dar atención a la solicitud de información número de folio **0637000000121**, en consecuencia se instruye a la Unidad de Transparencia para que se publique la presente resolución y se le haga del conocimiento al solicitante, a través de la Plataforma Nacional de Transparencia del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, a efecto de dar la atención en tiempo y forma a la solicitud de información de mérito.

En otro orden, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras en suplencia por ausencia de la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia, dio lectura al **CUARTO ASUNTO** a tratar, el cual se indica a continuación:

- Revisión de los argumentos lógicos - jurídicos presentados por la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios**, mediante la Dirección General de Atención a Usuarios "B", a fin de que se confirme, modifique o revoque la Clasificación de la Información como Clasificada y la autorización de la Versión Pública propuesta, respecto a lo requerido en la solicitud de información con número de folio **0637000000221**.

Derivado de lo anterior, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras en suplencia por ausencia de la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia informó que se recibió en la Unidad de Transparencia a través del Sistema de Solicitudes de Información del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales la solicitud de información con número de folio **0637000000221** que a la letra indica lo siguiente:

Modalidad preferente de entrega de información

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

Descripción clara de la solicitud de información

"Por medio del presente y con fundamento en el artículo 6 de nuestra carta magna, así como, la Ley General y Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como, en base al principio de Transparencia y Rendición de Cuentas para desaparecer las malas practicas continuas corruptas realizadas por funcionarios públicos adscritos a la CONDUSEF de León Guanajuato y sus constantes burlas, peloteos y violaciones a





los derechos humanos por personal empezando por el que antes era llamado el Subdelegado y de acuerdo a las modificaciones internas que se llevaron a cabo en la CONDUSEF, así como, de los conciliadores que responden a los Nombres de Carlos Padilla González, Carlos Lozano y Lissette Villegas, lo anterior derivado de posibles influencias y alegatos de oreja de grupos facticios que opera Mario Alberto Morales Reynoso, Vicente de Jesús Ezqueda Méndez, Fernando Torres Graciano y Miguel Márquez Márquez, Daniel Gallegos, Gabriel Gutiérrez, Ricardo Narváez, Cristian Cruz y Jesús Maciel, políticos Panistas del Estado de Guanajuato que obstruyen la Justicia y que ponen en duda los principios de cualquier Juzgador y Servidor Público de la Administración Pública Federal, consistente en la Probidad, objetividad, imparcialidad e independencia, los cuales buscan la manera de corromperlos, heredando a esta Dependencia una serie de carga de solicitudes del derecho a saber, sin mas preámbulo, acudo ante esta Unidad de Transparencia para solicitar información en versión pública

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

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

c) Pido se me proporcionen los números de expedientes que se originaron de reclamaciones presentadas en el año 2014, que causaron estado y que no cuentan con la resolución final (Dictamen Técnico) y que se hayan dejado a salvo los derechos a salvo de los Usuarios, lo anterior de las oficinas de la CONDUSEF de León Guanajuato.

d) Pido se me proporcione los números de expedientes que derivaron de Procedimientos de Responsabilidad Administrativa, cometidos por Servidores Públicos de la CONDUSEF Oficina ubicada en León Guanajuato en el año 2018.

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

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

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

Por lo expuesto y fundado pido lo siguiente

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

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

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

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

Quinto.- Corte Interamericana de los Derechos Humanos.

Sexto.- Corte Internacional de los Derechos Humanos.

Séptimo.- Fiscalía General de la Republica.

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





En razón de ello, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras en suplencia por ausencia de la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia informó que mediante memorándum VUAU/DGAUB/023/2021 con fecha 12 de enero de 2021, la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios** por conducto de la **Dirección General de Atención a Usuarios "B"**, Unidad Administrativa de esta **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)**, declaró ser **PARCIALMENTE COMPETENTE**, para brindar la atención procedente a la solicitud de información que nos ocupa, respecto a lo que a continuación se menciona:

"
(...)

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

b) Pido el nombre del Servidor Publico que recibió la correspondencia de Servicio Postal de las reclamaciones que presento el usuario Elías Juárez Juárez y Gerardo Camacho Villarreal.

c) Pido se me proporcionen los números de expedientes que se originaron de reclamaciones presentadas en el año 2014, que causaron estado y que no cuentan con la resolución final (Dictamen Técnico) y que se hayan dejado a salvo los derechos a salvo de los Usuarios, lo anterior de las oficinas de la CONDUSEF de León Guanajuato.

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

(...)" (sic)

En consecuencia, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras en suplencia por ausencia de la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia cedió la palabra a la Lic. Bertha Angélica García Cano, Titular de la **Dirección General de Atención a Usuarios "B"** y Enlace en materia de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Datos Personales de la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios**, quien en uso de la voz señaló que para estar en posibilidad de atender lo solicitado en el inciso **"c) Pido se me proporcionen los números de expedientes que se originaron de reclamaciones presentadas en el año 2014, que causaron estado y que no cuentan con la resolución final (Dictamen Técnico) y que se hayan dejado a salvo los derechos a salvo de los Usuarios, lo anterior de las oficinas de la CONDUSEF de León Guanajuato."** (sic), la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios solicitó el apoyo de la Vicepresidencia Técnica de esta Comisión Nacional, mediante comunicación electrónica, a través del memorándum mediante comunicación electrónica, a través del memorándum VUAU/DGAUB/053/2021 de fecha 14 de enero de 2021, con la finalidad de obtener la información requerida.

En tal virtud la Vicepresidencia Técnica, realizó una búsqueda exhaustiva, detallada y minuciosa en los archivos con los que cuenta, por lo que a través de correo electrónico institucional de fecha 20 de enero de 2021, proporcionó la información localizada respecto de las reclamaciones registradas en **2014** en la entonces Subdelegación Guanajuato, actualmente Unidad de Atención a Usuarios BB2, consistente en un listado que contiene el número de folio respecto a **863 registros que corresponden a las reclamaciones que fueron presentadas en el año 2014, ante la Unidad de Atención a Usuarios BB2 Guanajuato de esta Comisión**



Handwritten signature



Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, de las cuales 811 no cuentan con dictamen técnico, 21 fueron favorables y 31 no favorables.

En relación a lo anterior y con fundamento en lo establecido en los artículos 106, fracción I de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LGTAIP) y 98, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LFTAIP), en relación con los numerales Cuarto, Séptimo, fracción I, Noveno, Trigésimo octavo, fracciones I y II, Quincuagésimo sexto y Sexagésimo de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas y Segundo, fracción XXV, Vigésimo Quinto y Vigésimo Sexto de los Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública, la Dirección General de Atención a Usuarios "B", como Enlace en Materia de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Datos Personales de la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios, con memorándum número VUAU/DGAUB/083/2021, de fecha 03 de febrero de 2021, solicitó a la Unidad de Transparencia convocar al H. Comité de Transparencia de la CONDUSEF a efecto de que confirmara, revocara o modificara la **clasificación de la información en su modalidad de CONFIDENCIAL**, respecto de los datos personales contenidos en el listado correspondiente a los números de folio de las reclamaciones registradas en 2014 en la entonces Subdelegación Guanajuato, actualmente Unidad de Atención a Usuarios BB2, documento que consta de 863 registros y se **aprobara la versión pública** correspondiente, conforme a los siguientes argumentos lógico jurídicos:

24

FUNDAMENTO LEGAL:

• **Marco constitucional:**

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

• **Marco legal:**

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

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

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

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

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





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

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

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

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

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

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

"Artículo 113. Se considera información confidencial:

- I. La que contiene datos personales concernientes a una persona física identificada o identificable;
- II. Los secretos bancario, fiduciario, industrial, comercial, fiscal, bursátil y postal, cuya titularidad corresponda a particulares, sujetos de derecho internacional o a sujetos obligados cuando no involucren el ejercicio de recursos públicos, y
- III. Aquella que presenten los particulares a los sujetos obligados, siempre que tengan el derecho a ello, de conformidad con lo dispuesto por las leyes o los tratados internacionales.

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

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

"Trigésimo octavo. Se considera información confidencial:

- I. Los datos personales en los términos de la norma aplicable;
- II. La que se entregue con tal carácter por los particulares a los sujetos obligados, siempre y cuando tengan el derecho de entregar con dicho carácter la información, de conformidad con lo dispuesto en las leyes o en los Tratados Internacionales de los que el Estado mexicano sea parte, y
- III. Los secretos bancario, fiduciario, industrial, comercial, fiscal, bursátil y postal cuya titularidad corresponda a particulares, sujetos de derecho internacional o a sujetos obligados cuando no involucren el ejercicio de recursos públicos.

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





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

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

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

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

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

Finalmente, en razón de los argumentos vertidos y con fundamento en los artículos 3, fracción XXI, 43, 44, fracción II, 106, fracción I, 111 y 137 de la LGTAIP; 64, 65, fracción II, 98, fracción I, 108 y 140 de la LFTAIP, los Lineamientos Segundo, fracción XVIII, Séptimo, fracción I, Noveno, Trigésimo octavo, fracciones I y II, Cuadragésimo, fracción II, Quincuagésimo sexto de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, y Segundo, fracción XXV, Vigésimo quinto y Vigésimo sexto de los Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública, la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios** a través de la **Dirección General de Atención a Usuarios "B"** solicita al H. Comité de Transparencia de la CONDUSEF tenga a bien **confirmar la clasificación de la información en su modalidad de confidencial**, el número de **FOLIO**, del listado que contiene las reclamaciones registradas en 2014 en la entonces Subdelegación Guanajuato, actualmente Unidad en Atención a Usuarios BB2, consistente en **863** registros, información que es necesaria para dar atención a la solicitud de información número **0637000000221**.

En ese sentido y en virtud de que el listado que contiene el **número de folio** de las reclamaciones registradas en 2014 en la entonces Subdelegación Guanajuato, actualmente Unidad en Atención a Usuarios BB2, es un dato que debe considerar como personal y respecto del cual esta Comisión Nacional no es la titular del mismo, como sujeto obligado debe elaborar una **versión pública**, a fin de dar atención a la solicitud de información pública con número de folio **0637000000221**, debiendo para ello testar las partes o secciones que contengan los datos





que puedan hacer a una persona identificada o identificable indicando su contenido de manera genérica, fundando y motivando su clasificación, de conformidad con lo establecido en los artículos 111 de la LGTAIP y 118 de la LFTAIP antes citadas, así como el numeral Segundo fracción XVIII de los Lineamientos Generales en materia de Clasificación y Desclasificación de la información, así como para la Elaboración de Versiones Públicas.

En consecuencia y en atención a lo solicitado por la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios** por conducto de la **Dirección General de Atención a Usuarios "B"**, los Integrantes del Comité de Transparencia de la CONDUSEF revisaron y analizaron la motivación, el fundamento contenido en los argumentos lógicos – jurídicos remitidos mediante memorándum número VUAU/DGAUB/083/2021, de fecha 03 de febrero de 2021, con la finalidad de confirmar, modificar o revocar la clasificación de la información en su carácter de **CONFIDENCIAL**, respecto del **listado que contiene el número de folio de las reclamaciones registradas en 2014 en la entonces Subdelegación Guanajuato, actualmente Unidad de Atención a Usuarios BB2**, documento que consta de **863 registros**, así como aprobar la **versión pública** de dicho documento.

27

En virtud de ello, los Integrantes del Comité de Transparencia de la CONDUSEF, resolvieron por unanimidad de votos, **CONFIRMAR la clasificación de la información del listado que contiene el número de folio de las reclamaciones registradas en 2014 en la entonces Subdelegación Guanajuato, actualmente Unidad de Atención a Usuarios BB2**, documento que consta de **863 registros**, así como **APROBAR la versión pública** del documento a efecto de que se proporcione la información solicitada mediante el número de folio **0637000000221**, en razón de que los argumentos lógicos jurídicos y las manifestaciones vertidas por el área solicitante contienen las circunstancias requeridas para acreditar que la información solicitada contiene datos personales que se encuentran sujetos a la protección de este Organismo.

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

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

"CT/CONDUSEF/2ª/SESIÓNEXTRAORDINARIA/04/ACUERDO/2021: El Comité de Transparencia de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros de conformidad con lo dispuesto en los artículos 3, fracción XXI, 43, 44, fracción II, 106, fracción I, 111, 116, primer párrafo y 137 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 3, fracción IX de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; 64, 65, fracción II, 98, fracción I, 108, 113, fracción I y 140 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública; los Lineamientos Segundo, fracción XVIII, Séptimo, fracción I; Noveno; Trigésimo octavo, fracción I y Quincuagésimo sexto de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información; así como a lo establecido en el Lineamiento Vigésimo Quinto de los Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública, **CONFIRMA**, la clasificación de la información como **CONFIDENCIAL**, referente al número de **FOLIO**, del listado que contiene las reclamaciones registradas en 2014 en la entonces Subdelegación Guanajuato, actualmente Unidad en Atención a Usuarios BB2, consistente en 863 registros y **APRUEBA** la versión pública propuestas por la **Dirección General de Atención a Usuarios "B" de la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios** de esta **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros**, información que es necesaria para dar atención a la solicitud de información número de folio **0637000000221**, en consecuencia se instruye a la Unidad de Transparencia para que se publique la presente resolución y se le haga del conocimiento al solicitante, a través de la Plataforma Nacional de Transparencia del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección



M



de Datos Personales, a efecto de dar la atención en tiempo y forma a la solicitud de información de mérito.”

Por otra parte, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras en suplencia por ausencia de la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia, dio lectura al **QUINTO ASUNTO** a tratar, el cual se transcribe a continuación:

- Revisión de los argumentos lógicos - jurídicos presentados por la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios**, a través de la Dirección General de Atención a Usuarios “B”, a fin de que se confirme, modifique o revoque la Clasificación de la Información como Clasificada y la autorización de la Versión Pública propuesta respecto a lo pedido en la solicitud de información con número de folio **063700000321**.

Por consiguiente, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras en suplencia por ausencia de la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia informó que se recibió en la Unidad de Transparencia a través del Sistema de Solicitudes de Información del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales la solicitud de información con número de folio **063700000321** que a la letra indica lo siguiente:

Modalidad preferente de entrega de información

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

Descripción clara de la solicitud de información

“Por medio del presente y con fundamento en el artículo 6 de nuestra carta magna, así como, la Ley General y Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como, en base al principio de Transparencia y Rendición de Cuentas para desaparecer las malas practicas continuas corruptas realizadas por funcionarios públicos adscritos a la CONDUSEF de León Guanajuato y sus constantes burlas, peloteos y violaciones a los derechos humanos por personal empezando por el que antes era llamado el Subdelegado y de acuerdo a las modificaciones internar que se llevaron acabo en la CONDUSEF, así como, de los conciliadores que responden a los Nombres de Carlos Padilla González, Carlos Lozano y Lissette Villegas, lo anterior derivado de posibles influencias y alegatos de oreja de grupos facticos que opera Mario Alberto Morales Reynoso, Vicente de Jesús Ezqueda Méndez, Fernando Torres Graciano y Miguel Márquez Márquez, Daniel Gallegos, Gabriel Gutiérrez, Ricardo Narváez, Cristian Cruz y Jesús Maciel, políticos Panistas del Estado de Guanajuato que obstruyen la Justicia y que ponen en duda los principios de cualquier Juzgador y Servidor Publico de la Administración Publica Federal, consistente en la Probidad, objetividad, imparcialidad e independencia, los cuales buscan la manera de corromperlos, heredando a esta Dependencia una serie de carga de solicitudes del derecho a saber, sin mas preámbulo, acudo ante esta Unidad de Transparencia para solicitar información en versión publica

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





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

c) Pido se me proporcionen los números de expedientes que se originaron de reclamaciones presentadas en el año 2015, que causaron estado y que no cuentan con la resolución final (Dictamen Técnico) y que se hayan dejado a salvo los derechos a salvo de los Usuarios, lo anterior de las oficinas de la CONDUSEF de León Guanajuato.

d) Pido se me proporcione los números de expedientes que derivaron de Procedimientos de Responsabilidad Administrativa, cometidos por Servidores Públicos de la CONDUSEF Oficina ubicada en León Guanajuato en el año 2017.

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

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

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

Por lo expuesto y fundado pido lo siguiente

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

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

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

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

Quinto.- Corte Interamericana de los Derechos Humanos.

Sexto.- Corte Internacional de los Derechos Humanos.

Séptimo.- Fiscalía General de la Republica.

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

En razón de ello, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras en suplencia por ausencia de la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia informó que mediante memorándum VUAU/DGAUB/024/2021 con fecha 12 de enero de 2021, la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios** por conducto de la **Dirección General de Atención a Usuarios “B”**, Unidad Administrativa de esta **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)**, declaró ser **PARCIALMENTE COMPETENTE**, para brindar la atención procedente a la solicitud de información que nos ocupa, respecto a lo que a continuación se menciona:

“(…)

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

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





c) Pido se me proporcionen los números de expedientes que se originaron de reclamaciones presentadas en el año 2015, que causaron estado y que no cuentan con la resolución final (Dictamen Técnico) y que se hayan dejado a salvo los derechos a salvo de los Usuarios, lo anterior de las oficinas de la CONDUSEF de León Guanajuato.

g) Quiero saber las razones en la CONDUSEF LEON, NO PROTEGEN A LOS USUARIOS.” (sic)

En consecuencia, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras en suplencia por ausencia de la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia cedió la palabra a la Lic. Bertha Angélica García Cano, Titular de la **Dirección General de Atención a Usuarios “B”** y Enlace en materia de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Datos Personales de la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios**, quien en uso de la voz señaló que para estar en posibilidad de atender lo solicitado en el inciso **“c) Pido se me proporcionen los números de expedientes que se originaron de reclamaciones presentadas en el año 2015, que causaron estado y que no cuentan con la resolución final (Dictamen Técnico) y que se hayan dejado a salvo los derechos a salvo de los Usuarios, lo anterior de las oficinas de la CONDUSEF de León Guanajuato.” (sic)**, la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios solicitó el apoyo de la Vicepresidencia Técnica de esta Comisión Nacional, mediante comunicación electrónica, a través del memorándum VUAU/DGAUB/053/2021 de fecha 14 de enero de 2021, con la finalidad de obtener la información requerida.

En tal virtud la Vicepresidencia Técnica, realizó una búsqueda exhaustiva, detallada y minuciosa en los archivos con los que cuenta, por lo que a través de correo electrónico institucional de fecha 18 de enero de 2021, proporcionó la información localizada respecto de las reclamaciones registradas en **2015** en la entonces Subdelegación Guanajuato, actualmente Unidad de Atención a Usuarios BB2, consistente en un listado que contiene el número de folio respecto a **1186 registros que corresponden a las reclamaciones que fueron presentadas en el año 2015, ante la Unidad de Atención a Usuarios BB2 Guanajuato de esta Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, de las cuales 1077 no cuentan con dictamen técnico, 59 fueron favorables y 50 no favorables.**

En relación a lo anterior y con fundamento en lo establecido en los artículos 106, fracción I de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LGTAIIP) y 98, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LFTAIP), en relación con los numerales Cuarto, Séptimo, fracción I, Noveno, Trigésimo octavo, fracciones I y II, Quincuagésimo sexto y Sexagésimo de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas y Segundo, fracción XXV, Vigésimo Quinto y Vigésimo Sexto de los Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública, la Dirección General de Atención a Usuarios “B”, como Enlace en Materia de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Datos Personales de la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios, con memorándum número VUAU/DGAUB/084/2021, de fecha 03 de febrero de 2021, solicitó a la Unidad de Transparencia convocar al H. Comité de Transparencia de la CONDUSEF a efecto de que confirmara, revocara o modificara la **clasificación de la información en su modalidad de CONFIDENCIAL**, respecto de los datos personales contenidos en el listado correspondiente a los números de folio de las reclamaciones registradas en 2015 en la entonces Subdelegación Guanajuato, actualmente Unidad de Atención a Usuarios BB2, documento que consta de 1186 registros y se **aprobara la versión pública** correspondiente, conforme a los siguientes argumentos lógico jurídicos:

FUNDAMENTO LEGAL:

- **Marco constitucional:**



Handwritten signature



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

- **Marco legal:**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

"Artículo 113. *Se considera información confidencial:*



M



- I. *La que contiene datos personales concernientes a una persona física identificada o identificable;*
- II. *Los secretos bancario, fiduciario, industrial, comercial, fiscal, bursátil y postal, cuya titularidad corresponda a particulares, sujetos de derecho internacional o a sujetos obligados cuando no involucren el ejercicio de recursos públicos, y*
- III. *Aquella que presenten los particulares a los sujetos obligados, siempre que tengan el derecho a ello, de conformidad con lo dispuesto por las leyes o los tratados internacionales.*

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

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

"Trigésimo octavo. *Se considera información confidencial:*

- I. *Los datos personales en los términos de la norma aplicable;*
- II. *La que se entregue con tal carácter por los particulares a los sujetos obligados, siempre y cuando tengan el derecho de entregar con dicho carácter la información, de conformidad con lo dispuesto en las leyes o en los Tratados Internacionales de los que el Estado mexicano sea parte, y*
- III. *Los secretos bancario, fiduciario, industrial, comercial, fiscal, bursátil y postal cuya titularidad corresponda a particulares, sujetos de derecho internacional o a sujetos obligados cuando no involucren el ejercicio de recursos públicos.*

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

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

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

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

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





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

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

Finalmente, en razón de los argumentos vertidos y con fundamento en los artículos 3, fracción XXI, 43, 44, fracción II, 106, fracción I, 111 y 137 de la LGTAIP; 64, 65, fracción II, 98, fracción I, 108 y 140 de la LFTAIP, los Lineamientos Segundo, fracción XVIII, Séptimo, fracción I, Noveno, Trigésimo octavo, fracciones I y II, Cuadragésimo, fracción II, Quincuagésimo sexto de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, y Segundo, fracción XXV, Vigésimo quinto y Vigésimo sexto de los Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública, la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios** a través de la **Dirección General de Atención a Usuarios "B"** solicita al H. Comité de Transparencia de la CONDUSEF tenga a bien **confirmar la clasificación de la información en su modalidad de confidencial**, el número de **FOLIO**, del listado que contiene las reclamaciones registradas en 2015 en la entonces Subdelegación Guanajuato, actualmente Unidad en Atención a Usuarios BB2, consistente en 1186 registros, información que es necesaria para dar atención a la solicitud de información número **0637000000321**.

En ese sentido y en virtud de que el listado que contiene el **número de folio** de las reclamaciones registradas en 2015 en la entonces Subdelegación Guanajuato, actualmente Unidad en Atención a Usuarios BB2, es un dato que debe considerar como personal y respecto del cual esta Comisión Nacional no es la titular del mismo, como sujeto obligado debe elaborar una **versión pública**, a fin de dar atención a la solicitud de información pública con número de folio **0637000000321**, debiendo para ello testar las partes o secciones que contengan los datos que puedan hacer a una persona identificada o identificable indicando su contenido de manera genérica, fundando y motivando su clasificación, de conformidad con lo establecido en los artículos 111 de la LGTAIP y 118 de la LFTAIP antes citadas, así como el numeral Segundo fracción XVIII de los Lineamientos Generales en materia de Clasificación y Desclasificación de la información, así como para la Elaboración de Versiones Públicas.

En consecuencia y en atención a lo solicitado por la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios** por conducto de la **Dirección General de Atención a Usuarios "B"**, los Integrantes del Comité de Transparencia de la CONDUSEF revisaron y analizaron la motivación, el fundamento contenido en los argumentos lógicos – jurídicos remitidos mediante memorándum número VUAU/DGAUB/084/2021, de fecha 03 de febrero de 2021, con la finalidad de confirmar, modificar o revocar la clasificación de la información en su carácter de **CONFIDENCIAL**, respecto del **listado que contiene el número de folio de las reclamaciones registradas en 2015 en la entonces Subdelegación Guanajuato, actualmente Unidad de Atención a Usuarios BB2**, documento que consta de **1186 registros**.

En virtud de ello, los Integrantes del Comité de Transparencia de la CONDUSEF, resolvieron por unanimidad de votos, **CONFIRMAR la clasificación de la información del listado que contiene el número de folio de las reclamaciones registradas en 2015 en la entonces Subdelegación Guanajuato, actualmente Unidad de Atención a Usuarios BB2**, documento que consta de **1186 registros**, así como **APROBAR la versión pública** a efecto de que se proporcione la información solicitada mediante el número de folio **0637000000221**, en razón de que los argumentos lógicos jurídicos y las manifestaciones vertidas por el área solicitante contienen las circunstancias requeridas para acreditar que la información solicitada contiene datos personales que se encuentran sujetos a la protección de este Organismo.





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

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

"CT/CONDUSEF/2ª/SESIÓNEXTRAORDINARIA/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 3, fracción XXI, 43, 44, fracción II, 106, fracción I, III, 116, primer párrafo y 137 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 3, fracción IX de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; 64, 65, fracción II, 98, fracción I, 108, 113, fracción I y 140 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública; los Lineamientos Segundo, fracción XVIII, Séptimo, fracción I; Noveno; Trigésimo octavo, fracción I y Quincuagésimo sexto de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información; así como a lo establecido en el Lineamiento Vigésimo Quinto de los Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública, **CONFIRMA**, la clasificación de la información como **CONFIDENCIAL**, referente al número de **FOLIO**, del listado que contiene las reclamaciones registradas en 2015 en la entonces Subdelegación Guanajuato, actualmente Unidad en Atención a Usuarios BB2, consistente en 1186 registros y **APRUEBA** la versión pública propuestas por la **Dirección General de Atención a Usuarios "B"** de la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios** de esta **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros**, información que es necesaria para dar atención a la solicitud de información número de folio **0637000000321**, en consecuencia se instruye a la Unidad de Transparencia para que se publique la presente resolución y se le haga del conocimiento al solicitante, a través de la Plataforma Nacional de Transparencia del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, a efecto de dar la atención en tiempo y forma a la solicitud de información de mérito."

Ahora bien, por otra parte la Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras en suplencia por ausencia de la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia, dio lectura al **ÚLTIMO ASUNTO** a tratar, mismo que se señala a continuación:

- Revisión de los argumentos lógicos - jurídicos presentados por la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios**, mediante la Dirección General de Atención a Usuarios "B", a fin de que se confirme, modifique o revoque la Clasificación de la Información como Clasificada y la autorización de la Versión Pública propuesta, respecto a lo solicitado en el folio con número **0637000000821**.

Derivado de lo anterior, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras en suplencia por ausencia de la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia informó que se recibió en la Unidad de Transparencia a través del Sistema de Solicitudes de Información del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales la solicitud de información con número de folio **0637000000821** que a la letra indica lo siguiente:

Modalidad preferente de entrega de información





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

Descripción clara de la solicitud de información

"Por medio del presente y con fundamento en el artículo 6 de nuestra carta magna, así como, la Ley General y Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como, en base al principio de Transparencia y Rendición de Cuentas para desaparecer las malas prácticas continuas corruptas realizadas por funcionarios públicos adscritos a la CONDUSEF de León Guanajuato y sus constantes burlas, peloteos y violaciones a los derechos humanos por personal empezando por el que antes era llamado el Subdelegado y de acuerdo a las modificaciones internar que se llevaron acabo en la CONDUSEF, así como, de los conciliadores que responden a los Nombres de Carlos Padilla González, Carlos Lozano y Lissette Villegas, lo anterior derivado de posibles influencias y alegatos de oreja de grupos facticios que opera Mario Alberto Morales Reynoso, Vicente de Jesús Ezqueda Méndez, Fernando Torres Graciano y Miguel Márquez Márquez, Daniel Gallegos, Gabriel Gutiérrez, Ricardo Narváez, Cristian Cruz y Jesús Maciel, políticos Panistas del Estado de Guanajuato que obstruyen la Justicia y que ponen en duda los principios de cualquier Juzgador y Servidor Publico de la Administración Publica Federal, consistente en la Probidad, objetividad, imparcialidad e independencia, los cuales buscan la manera de corromperlos, heredando a esta Dependencia una serie de carga de solicitudes del derecho a saber, sin mas preámbulo, acudo ante esta Unidad de Transparencia para solicitar información en versión publica

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

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

c) Pido se me proporcionen los números de expedientes que se originaron de reclamaciones presentadas en el año 2016, que causaron estado y que no cuentan con la resolución final (Dictamen Técnico) y que se hayan dejado a salvo los derechos a salvo de los Usuarios, lo anterior de las oficinas de la CONDUSEF de León Guanajuato.

d) Pido se me proporcione los números de expedientes que derivaron de Procedimientos de Responsabilidad Administrativa, cometidos por Servidores Públicos de la CONDUSEF Oficina ubicada en León Guanajuato en el año 2016.

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

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

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

Por lo expuesto y fundado pido lo siguiente





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

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

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

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

Quinto.- Corte Interamericana de los Derechos Humanos.

Sexto.- Corte Internacional de los Derechos Humanos.

Séptimo.- Fiscalía General de la Republica.

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

En razón de ello, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras en suplencia por ausencia de la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia informó que mediante memorándum VUAU/DGAUB/022/2021 con fecha 12 de enero de 2021, la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios** por conducto de la **Dirección General de Atención a Usuarios “B”**, Unidad Administrativa de esta **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)**, declaró ser **PARCIALMENTE COMPETENTE**, para brindar la atención procedente a la solicitud de información que nos ocupa, respecto a lo que a continuación se menciona:

“(…)

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

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

c) Pido se me proporcionen los números de expedientes que se originaron de reclamaciones presentadas en el año 2016, que causaron estado y que no cuentan con la resolución final (Dictamen Técnico) y que se hayan dejado a salvo los derechos a salvo de los Usuarios, lo anterior de las oficinas de la CONDUSEF de León Guanajuato.

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

(...)” (sic)

En consecuencia, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras en suplencia por ausencia de la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia cedió la palabra a la Lic. Bertha Angélica García Cano, Titular de la **Dirección General de Atención a Usuarios “B”** y Enlace en materia de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Datos Personales de la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios**, quien en uso de la voz señaló que para estar en posibilidad de atender lo solicitado en el inciso **“c) Pido se me proporcionen los números de expedientes que se originaron de reclamaciones presentadas en el año 2016, que causaron estado y que no cuentan con la resolución final (Dictamen Técnico) y que se hayan dejado a salvo los derechos a salvo de los Usuarios, lo anterior de las oficinas de la CONDUSEF de León Guanajuato.” (sic)**, la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios solicitó el apoyo de la Vicepresidencia Técnica de esta Comisión Nacional, mediante comunicación electrónica, a través del





memorandum VUAU/DGAUB/053/2021 de fecha 14 de enero de 2021, con la finalidad de obtener la información requerida.

En tal virtud la Vicepresidencia Técnica, realizó una búsqueda exhaustiva, detallada y minuciosa en los archivos con los que cuenta, por lo que a través de correo electrónico institucional de fecha 20 de enero de 2021, proporcionó la información localizada respecto de las reclamaciones registradas en **2016** en la entonces Subdelegación Guanajuato, actualmente Unidad de Atención a Usuarios BB2, consistente en un listado que contiene el número de folio respecto a **1132 registros que corresponden a las reclamaciones que fueron presentadas en el año 2016, ante la Unidad de Atención a Usuarios BB2 Guanajuato de esta Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, de las cuales 981 no cuentan con dictamen técnico, 92 fueron favorables y 59 no favorables.**

37

En relación a lo anterior y con fundamento en lo establecido en los artículos 106, fracción I de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LGTAIP) y 98, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LFTAIP), en relación con los numerales Cuarto, Séptimo, fracción I, Noveno, Trigésimo octavo, fracciones I y II, Quincuagésimo sexto y Sexagésimo de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas y Segundo, fracción XXV, Vigésimo Quinto y Vigésimo Sexto de los Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública, la Dirección General de Atención a Usuarios "B", como Enlace en Materia de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Datos Personales de la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios, con memorandum número VUAU/DGAUB/085/2021, de fecha 03 de febrero de 2021, solicitó a la Unidad de Transparencia convocar al H. Comité de Transparencia de la CONDUSEF a efecto de que confirmara, revocara o modificara la **clasificación de la información en su modalidad de CONFIDENCIAL**, respecto de los datos personales contenidos en el listado correspondiente a los números de folio de las reclamaciones registradas en 2016 en la entonces Subdelegación Guanajuato, actualmente Unidad de Atención a Usuarios BB2, documento que consta de 1132 registros y se **aprobara la versión pública** correspondiente, conforme a los siguientes argumentos lógico jurídicos:

FUNDAMENTO LEGAL:

- **Marco constitucional:**

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

- **Marco legal:**

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

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

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

De tal manera, los responsables se encuentran obligados a proteger los datos personales sujetándose a las facultades o atribuciones que la normatividad aplicable les confiera y debiendo observar los principios rectores de la protección de datos personales, siendo éstos la licitud, finalidad, lealtad, consentimiento, calidad,





proporcionalidad, información y proporcionalidad, de acuerdo con lo establecido en los artículos 16 y 17 de la citada Ley y el artículo 7° de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público.

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

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

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

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

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

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

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

“Artículo 113. Se considera información confidencial:

- I. La que contiene datos personales concernientes a una persona física identificada o identificable;*
- II. Los secretos bancario, fiduciario, industrial, comercial, fiscal, bursátil y postal, cuya titularidad corresponda a particulares, sujetos de derecho internacional o a sujetos obligados cuando no involucren el ejercicio de recursos públicos, y*
- III. Aquella que presenten los particulares a los sujetos obligados, siempre que tengan el derecho a ello, de conformidad con lo dispuesto por las leyes o los tratados internacionales.*

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

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

“Trigésimo octavo. Se considera información confidencial:

- I. Los datos personales en los términos de la norma aplicable;*





- II. *La que se entregue con tal carácter por los particulares a los sujetos obligados, siempre y cuando tengan el derecho de entregar con dicho carácter la información, de conformidad con lo dispuesto en las leyes o en los Tratados Internacionales de los que el Estado mexicano sea parte, y*
- III. *Los secretos bancario, fiduciario, industrial, comercial, fiscal, bursátil y postal cuya titularidad corresponda a particulares, sujetos de derecho internacional o a sujetos obligados cuando no involucren el ejercicio de recursos públicos.*

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

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

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

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

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

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

Finalmente, en razón de los argumentos vertidos y con fundamento en los artículos 3, fracción XXI, 43, 44, fracción II, 106, fracción I, 111 y 137 de la LGTAIP; 64, 65, fracción II, 98, fracción I, 108 y 140 de la LFTAIP, los Lineamientos Segundo, fracción XVIII, Séptimo, fracción I, Noveno, Trigésimo octavo, fracciones I y II, Cuadragésimo, fracción II, Quincuagésimo sexto de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, y Segundo, fracción XXV, Vigésimo quinto y Vigésimo sexto de los Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de





acceso a la información pública, la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios** a través de la **Dirección General de Atención a Usuarios "B"** solicita al H. Comité de Transparencia de la CONDUSEF tenga a bien **confirmar la clasificación de la información en su modalidad de confidencial**, el número de **FOLIO**, del listado que contiene las reclamaciones registradas en 2016 en la entonces Subdelegación Guanajuato, actualmente Unidad en Atención a Usuarios BB2, consistente en **1132** registros, información que es necesaria para dar atención a la solicitud de información número **063700000821**.

En ese sentido y en virtud de que el listado que contiene el **número de folio** de las reclamaciones registradas en 2016 en la entonces Subdelegación Guanajuato, actualmente Unidad en Atención a Usuarios BB2, es un dato que debe considerar como personal y respecto del cual esta Comisión Nacional no es la titular del mismo, como sujeto obligado debe elaborar una **versión pública**, a fin de dar atención a la solicitud de información pública con número de folio **063700000821**, debiendo para ello testar las partes o secciones que contengan los datos que puedan hacer a una persona identificada o identificable indicando su contenido de manera genérica, fundando y motivando su clasificación, de conformidad con lo establecido en los artículos 111 de la LGTAIP y 118 de la LFTAIP antes citadas, así como el numeral Segundo fracción XVIII de los Lineamientos Generales en materia de Clasificación y Desclasificación de la información, así como para la Elaboración de Versiones Públicas.

En consecuencia y en atención a lo solicitado por la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios** por conducto de la **Dirección General de Atención a Usuarios "B"**, los Integrantes del Comité de Transparencia de la CONDUSEF revisaron y analizaron la motivación, el fundamento contenido en los argumentos lógicos – jurídicos remitidos mediante memorándum número VUAU/DGAUB/085/2021, de fecha 03 de febrero de 2021, con la finalidad de confirmar, modificar o revocar la clasificación de la información en su carácter de **CONFIDENCIAL**, respecto del **listado que contiene el número de folio de las reclamaciones registradas en 2016 en la entonces Subdelegación Guanajuato, actualmente Unidad de Atención a Usuarios BB2**, documento que consta de **1132 registros**, así como aprobar la **versión pública** de dicho documento.

En virtud de ello, los Integrantes del Comité de Transparencia de la CONDUSEF, resolvieron por unanimidad de votos, **CONFIRMAR la clasificación de la información del listado que contiene el número de folio de las reclamaciones registradas en 2016 en la entonces Subdelegación Guanajuato, actualmente Unidad de Atención a Usuarios BB2**, documento que consta de **1132 registros**, así como **APROBAR la versión pública** del documento, a efecto de que se proporcione la información solicitada mediante el número de folio **063700000821**, en razón de que los argumentos lógicos jurídicos y las manifestaciones vertidas por el área solicitante contienen las circunstancias requeridas para acreditar que la información solicitada contiene datos personales que se encuentran sujetos a la protección de este Organismo.

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

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

CT/CONDUSEF/2º/SESIÓNEXTRAORDINARIA/06/ACUERDO/2021: El Comité de Transparencia de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros de conformidad con lo dispuesto en los artículos 3, fracción XXI, 43, 44, fracción II, 106, fracción I, 111, 116, primer párrafo y 137 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 3, fracción IX de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; 64, 65, fracción II, 98, fracción I, 108, 113, fracción I y 140 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública; los Lineamientos Segundo, fracción XVIII, Séptimo, fracción I; Noveno; Trigésimo octavo, fracción I y Quincuagésimo sexto de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información; así como a lo establecido en el Lineamiento Vigésimo





Quinto de los Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública, **CONFIRMA**, la clasificación de la información como **CONFIDENCIAL**, referente al número de **FOLIO**, del listado que contiene las reclamaciones registradas en 2016 en la entonces Subdelegación Guanajuato, actualmente Unidad en Atención a Usuarios BB2, consistente en **1132** registros y **APRUEBA** la versión pública propuestas por la **Dirección General de Atención a Usuarios "B" de la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios** de esta **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros**, información que es necesaria para dar atención a la solicitud de información número de folio **0637000000821**, en consecuencia se instruye a la Unidad de Transparencia para que se publique la presente resolución y se le haga del conocimiento al solicitante, a través de la Plataforma Nacional de Transparencia del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, a efecto de dar la atención en tiempo y forma a la solicitud de información de mérito.

Finalmente al no haber más asuntos que tratar, La Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras en suplencia por ausencia de la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia, dio por concluida la Segunda Sesión Extraordinaria del año 2021 del Comité de Transparencia de la CONDUSEF, siendo las 18:40 horas del día 04 de febrero de 2021.

**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 por ausencia de la Lic. Elizabeth
Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica
y Titular de la Unidad de Transparencia.

Lic. Federico Carlos Chávez Osnaya
Titular del Área de Responsabilidades del Órgano
Interno de Control en la CONDUSEF, en suplencia por
ausencia de la Lic. Ana Clara Fragozo Pereida, Titular del
Órgano Interno de Control en la CONDUSEF

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

