



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA  
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Oficio número: VJ/UT/395/2024

**Asunto:** Se contesta solicitud de información con número de folio **330009924000319**.

1

Ciudad de México, 12 de noviembre de 2024.

**Estimado Solicitante**  
**P r e s e n t e.**

En atención a la solicitud de información con número de folio **330009924000319**, dirigida a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, que a la letra indica:

Medio de Entrega:

***"Electrónico a través del Sistema de Solicitudes de Acceso a la Información de la PNT" [sic]***

Descripción de la solicitud:

***"Por medio de la presente, solicito respetuosamente que se requiera a la CONDUSEF la siguiente información:***

***- Nombre de las personas físicas y/o jurídicas que han presentado quejas y/o reclamaciones ante la CONDUSEF en contra de instituciones bancarias en el Estado de Jalisco, durante los años 2023 y 2024 En la respuesta a la solicitud, se deberá indiciar la cantidad reclamada por cada persona y el nombre de la institución bancaria a la que se le reclamó dicha cantidad.***

***Quedo a sus órdenes para cualquier tema relacionado con este asunto." [sic]***

Al respecto, en términos de las facultades conferidas en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y a las atribuciones señaladas en los artículos 14, fracción XV, 19, fracción XXXVII y 39, fracciones I, II y III, IX y X, del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros vigente, se hace de su conocimiento que mediante memorándums número VJ/DGPJDTF/543/2024 de fecha 25 de octubre de 2024 y VUAU/DGAUB/0627/2024 de fecha 17 de octubre de 2024, la **Dirección General de Servicios Legales**, de la **Vicepresidencia Jurídica** y la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios**, Unidades Administrativas adscritas a la **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)** declararon ser **PARCIALMENTE COMPETENTES** para brindar la atención procedente a la solicitud de información que nos ocupa, por lo que, en apego a lo dispuesto por los artículos 129, 131 y 132, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 130, párrafo cuarto, 133 y 135, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Octavo,



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA  
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Oficio número: **VJ/UT/395/2024**

2

de los Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública, a través de los memorándums número VJ/DGPJDTF/570/2024 y VUAU/DGAUB/0670/2024, ambos de fecha 12 de noviembre de 2024, se informó a la Unidad de Transparencia lo que a continuación se refiere:

La **Dirección General de Servicios Legales** adscrita a la **Vicepresidencia Jurídica** declaró ser **PARCIALMENTE COMPETENTE** para dar atención a la solicitud de información, únicamente en relación al Registro de Despachos de Cobranza, respecto a lo siguiente:

"[...]"

*- Nombre de las personas físicas y/o jurídicas que han presentado quejas ... ante la CONDUSEF en contra de instituciones bancarias en el Estado de Jalisco, durante los años 2023 y 2024 En la respuesta a la solicitud, se deberá indiciar ... el nombre de la institución bancaria a la que se le reclamó ... [...]." [sic]*

Lo anterior, en términos de las facultades conferidas en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y a la atribución señalada en el artículo 19, fracción XXXVII, del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros:

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

*[...]*

*XXXVII. Administrar el registro de los despachos de cobranza, así como, dar trámite a las quejas por las malas prácticas de cobranza;*

*[...]"*

En ese sentido, mediante memorándum número **VJ/DGSL/1223/2024** la **Dirección General de Servicios Legales** solicito a la Unidad de Transparencia convocar al Comité de Transparencia de la CONDUSEF con el objeto de someter a su consideración se confirme, modifique o revoque la clasificación de información en su modalidad de confidencial, y en su caso la aprobación de la versión pública propuesta, en atención a lo requerido en el folio con número **330009924000319**.

Lo anterior, en virtud de que después de haber realizado una **búsqueda exhaustiva, detallada y minuciosa** de la información requerida en los archivos físicos y electrónicos de la Dirección General de Servicios Legales, ubicada en Insurgentes Sur 762, piso 4, Colonia del Valle, Alcaldía Benito Juárez, en la Ciudad de México, **se localizó** en el Registro de Despachos de Cobranza (REDECO) la **base de datos**



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA  
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Oficio número: **VJ/UT/395/2024**

con **3,269 quejas** recibidas en el REDECO en la Ciudad de Jalisco, en el periodo del 1° de enero de 2023 al 15 de octubre de 2024, con el desglose de nombres personas físicas y jurídicas que conforme a derecho presentaron queja en el referido registro, así como las instituciones financieras a las que se reclamó.

Bajo ese tenor, con fundamento en los artículos 6, apartado A, fracción II y 16, párrafo segundo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 3, fracción XXI, 4, 11, 43, 44, fracción II, 106, fracción I, 111, 116, primer, segundo y último párrafo, 129 y 137 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública [LGTAIP]; 3, fracción IX, 16, 17 y 18, de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados [LGPDPPO] y 3, 64, 65, fracción II, 98, fracción I, 113, fracciones I y III y último párrafo, 118, 130, párrafo cuarto y 140, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública [LFTAIP], en relación con los numerales Segundo fracción XVIII, Séptimo fracción I, Noveno, Trigésimo Octavo, párrafo primero, fracciones I, numeral 1, II, penúltimo párrafo, Cuadragésimo, fracción II, de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la elaboración de Versiones Públicas [LGMCDIEVP]; 7 y 9, de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público [LGPDPSP] 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, **se solicita al Comité de Transparencia de la CONDUSEF**, para que de considerarlo procedente, se **confirme, modifique o revoque** la clasificación de la información en su modalidad de **CONFIDENCIAL** respecto de los siguientes:

- **Datos identificativos: nombres de personas físicas y denominación o razón social de personas morales, correspondientes a personas que consideraron que habían sido vulneradas en sus derechos por parte de los Despachos de Cobranza registrados por las Entidades Financieras, que conforme a derecho presentaron queja en contra de la Entidad Financiera a través del REDECO.**

Datos que obran en la **base de datos de las quejas recibidas en el REDECO contra instituciones de banca múltiple en el estado de Jalisco** y, en su caso, autorice la versión pública del documento que nos ocupa y que cumple con las características de lo solicitado mediante requerimiento de información número **330009924000319**, conforme a los siguientes argumentos lógicos jurídicos:

En términos generales, 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 responsabilidad; de acuerdo con lo establecido en los artículos 16, 17 y 18 de la LGPDPPSO y el artículo 7° de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público [LGPDPSP].



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA  
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Oficio número: VJ/UT/395/2024

Bajo ese tenor, es importante señalar que los principios generales de protección de datos personales garantizan el derecho que tiene el titular de los datos de tener certeza para qué van a ser utilizados y que sólo para esa finalidad pueden ser tratados. Es decir que, los datos no podrán usarse para otro propósito distinto a aquel para el que fueron solicitados.

Lo anterior, considerando que la LGTAIP, la LFTAIP y los LGMCDIEVP garantizan la protección de los datos personales y patrimoniales en los artículos 116 primero, segundo y último párrafo de la LGTAIP; 113, fracciones I y III, y último párrafo de la LFTAIP, en relación con el Trigésimo octavo, párrafo primero, fracciones I, numeral 1 y II y penúltimo párrafo, Cuadragésimo, fracción II, de los LGMCDIEVP, se establece que se considera **información confidencial la que contiene datos concernientes a una persona identificada o identificable, 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 y las personas servidoras públicas facultadas para ello.**

En ese sentido, y en virtud de que en **la base de datos de las quejas recibidas en el REDECO contra instituciones de banca múltiple en el estado de Jalisco**, contiene los nombres de personas físicas y **la denominación o razón social de personas jurídicas que conforme a derecho presentaron queja, datos** respecto de los cuales esta Comisión Nacional no es la titular y como sujeto obligado debe elaborar una versión pública del documento a remitirse en atención a un requerimiento de información, 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 Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 118 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como el Segundo, fracción XVIII de los Lineamientos Generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas.

Por consiguiente, en el caso concreto, es necesario proteger los siguientes datos:

#### **Los nombres de personas físicas:**

Tratan de un dato personal, que de revelarse identifica o hace identificable a su titular, toda vez que el nombre es un atributo de la personalidad y la manifestación principal del derecho a la identidad, configurándose como un dato propio, inherente a la persona, que lo dota de identidad y lo particulariza frente a otras personas, de manera que otorgarlo a otras personas podría ser utilizado para un fin distinto para el que fue proporcionado, vulnerando con ello, su ámbito de privacidad.

En ese sentido, el artículo 3º, fracción IX de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, el cual dispone que se consideran como datos personales *“Cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable. Se considera que una persona es*



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA  
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Oficio número: VJ/UT/395/2024

*identificable cuando su identidad pueda determinarse directa o indirectamente a través de cualquier información”.*

5

Resultando oportuno señalar que mediante Resoluciones RRA 1774/18 y RRA 1780/18 emitidas por el Pleno del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos personales, se ha señalado que “... *el nombre es uno de los atributos de la personalidad y la manifestación principal del derecho subjetivo a la identidad, en virtud de que hace a una persona física identificada e identificable, y que dar publicidad al mismo vulneraría su ámbito de privacidad, por lo que es un dato personal que encuadra dentro de la fracción I del artículo 113 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.*”

#### **La Denominación o Razón Social de Personas Jurídicas:**

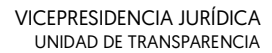
En términos del Cuadragésimo, fracción II de los LGMCDIEVP, los sujetos obligados deberán determinar si aquellos son titulares de la información y si tienen el derecho de que se considere clasificada, debiendo fundar y motivar la confidencialidad, en razón de que comprendan hechos y actos de carácter económico, contable, jurídico o administrativo relativos a una persona, que únicamente le incumba a su titular, por ejemplo, la relativa a detalles sobre el manejo del negocio del titular, sobre su proceso de toma de decisiones o información que pudiera afectar sus negociaciones. Asimismo, en diversos recursos de revisión resueltos por el Pleno del INAI se ha manifestado que la misma debe ser considerada como información que se encuentra en el ámbito de lo privado.

Concretamente, el reciente criterio del Pleno del INAI, manifiesta que la información de las personas morales **debe ser considerada con el carácter de confidencial por ser información que presentan los particulares a los sujetos obligados**, de conformidad con los artículos 116 último párrafo de la Ley General de Transparencia, 113, fracción III de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el Trigésimo octavo fracción II de los Lineamientos Generales *en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas*, ello **POR NO TRATARSE DE DATOS PERSONALES**.

En esta tesitura, en la resolución **RRA 1986/18**, sustanciada en la ponencia del entonces Comisionado Francisco Javier Acuña Llamas, se dispuso lo siguiente:

*“[...] En ese orden de ideas, es importante señalar, que las personas morales al igual que las personas físicas tienen cierta información que, como en el caso de los datos personales, se ubica en el ámbito de lo privado.*

*No obstante, cabe señalar que la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública prevé de manera expresa, que la información que presenten los particulares a los sujetos obligados **será confidencial, siempre que tengan el derecho a ello.***



6

*En consecuencia, la información que podrá actualizar este supuesto de confidencialidad, es la siguiente:*

2. La que comprenda hechos y actos de carácter económico, contable, jurídico o administrativo relativos a una persona, que pudiera ser útil para un competidor, por ejemplo, la relativa a detalles sobre el manejo del negocio del titular, sobre su proceso de toma de decisiones o información que pudiera afectar sus negociaciones, acuerdos de los órganos de administración, políticas de dividendos y sus modificaciones o actas de asamblea.

*De lo anteriormente expuesto, se advierte que al proporcionar la información requerida se vulneraría la esfera individual de los comerciantes, produciendo un daño eminente a sus datos confidenciales, siendo que es considerada un bien jurídico tutelado por la causal de confidencialidad prevista en la fracción III del artículo 113 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.*

*No obstante, lo anterior, como quedó analizado de manera previa, en el caso concreto la causal de confidencialidad que debió aplicar, es la correspondiente a la fracción III del artículo 113 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y no así la fracción I.”*

**"PERSONAS MORALES. TIENEN DERECHO A LA PROTECCIÓN DE LOS DATOS QUE PUEDAN EQUIPARARSE A LOS PERSONALES, AUN CUANDO DICHA INFORMACIÓN HAYA SIDO ENTREGADA A UNA AUTORIDAD.** El artículo 16, párrafo segundo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos reconoce el derecho a la protección de datos personales, consistente en el control de cada individuo sobre el acceso y uso de la información personal



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA  
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Oficio número: VJ/UT/395/2024

en aras de preservar la vida privada de las personas. En ese sentido, el derecho a la protección de datos personales podría entenderse, en primera instancia, como una prerrogativa de las personas físicas, ante la imposibilidad de afirmar que las morales son titulares del derecho a la intimidad y/o a la vida privada; sin embargo, el contenido de este derecho puede extenderse a cierta información de **las personas jurídicas colectivas**, en tanto que **también cuentan con determinados espacios de protección ante cualquier intromisión arbitraria por parte de terceros respecto de cierta información económica, comercial o relativa a su identidad que, de revelarse, pudiera anular o menoscabar su libre y buen desarrollo. Por tanto, los bienes protegidos por el derecho a la privacidad y de protección de datos de las personas morales, comprenden aquellos documentos e información que les son inherentes, que deben permanecer ajenos al conocimiento de terceros**, independientemente de que, en materia de transparencia e información pública, opere el principio de máxima publicidad y disponibilidad, conforme al cual, toda información en posesión de las autoridades es pública, sin importar la fuente o la forma en que se haya obtenido, pues, acorde con el artículo 6o., en relación con el 16, párrafo segundo, constitucionales, **la información entregada a las autoridades por parte de las personas morales, será confidencial cuando tenga el carácter de privada por contener datos que pudieran equipararse a los personales, o bien, reservada temporalmente, si se actualiza alguno de los supuestos previstos legalmente.**"

7

Lo resaltado es propio.

De lo anterior se advierte que las personas jurídicas colectivas, también cuentan con determinados espacios de protección ante cualquier intromisión arbitraria por parte de terceros respecto de información de carácter comercial o relativa a su identidad que, de revelarse, pudiera anular o menoscabar su libre y buen desarrollo. Por tanto, los bienes protegidos por el derecho a la privacidad y de protección de datos de las personas morales, comprenden aquellos documentos e información que les son inherentes, que deben permanecer ajenos al conocimiento de terceros, por tanto, la información entregada a las autoridades por parte de las personas morales, será confidencial cuando tenga el carácter de privada.

En virtud de lo expuesto, se considera que la CONDUSEF está obligada a proteger los datos suministrados por los particulares y garantizar que el tratamiento de dicha información no tenga una finalidad diversa, ya que de no hacerlo se estaría transgrediendo el derecho a la protección de privacidad de las personas morales, en razón de 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 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.



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA  
UNIDAD DE TRANSPARENCIA



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 **Dirección General de Servicios Legales** adscrita a la **Vicepresidencia Jurídica** de la **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros**.







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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA  
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Oficio número: **VJ/UT/395/2024**

En tal virtud, el Comité de Transparencia a efecto de proveer de legalidad y certeza jurídica, dictó el siguiente Acuerdo:

9

**"CT/CONDUSEF/34ª/SESIÓNEXTRAORDINARIA/02/ACUERDO/2024:** 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 6, apartado A, fracción II y 16, párrafo segundo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 3, fracción XXI, 4, 11, 43, 44, fracción II, 106, fracción I, 111, 116, primer, segundo y último párrafo, 129 y 137 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública [LGTAIP]; 3, fracción IX, 16, 17 y 18, de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados [LGPDPPO] y 3, 64, 65, fracción II, 98, fracción I, 113, fracciones I y III y último párrafo, 118, 130, párrafo cuarto y 140, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública [LFTAIP], en relación con los numerales Segundo fracción XVIII, Séptimo fracción I, Noveno, Trigésimo Octavo, párrafo primero, fracciones I, numeral 1, II, penúltimo párrafo, Cuadragésimo, fracción II, de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la elaboración de Versiones Públicas [LGMCDIEVP]; 7 y 9, de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público [LGPDPSP] y Segundo, fracción XXV, de los Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública, a efecto de proveer de legalidad y certeza jurídica **CONFIRMA** la clasificación de la información en su modalidad de confidencial, respecto de los datos identificativos: nombres de personas físicas y denominación o razón social de personas morales, correspondientes a personas que consideraron que habían sido vulneradas en sus derechos por parte de los Despachos de Cobranza registrados por las Entidades Financieras, que conforme a derecho presentaron queja en contra de la Entidad Financiera a través del REDECO, contenidos en la base de datos de las quejas recibidas en el REDECO contra instituciones de banca múltiple en el estado de Jalisco en el periodo del 1º de enero de 2023 al 15 de octubre de 2024 y **APRUEBA** la versión pública propuesta por la Dirección General de Servicios Legales adscrita a la Vicepresidencia Jurídica de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, a través del memorándum número VJ/DGSL/1223/2024 de fecha 22 de octubre de 2024. 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."

Derivado de lo anterior, adjunto al presente se remite la versión pública aprobada por el Comité de Transparencia de la CONDUSEF en la Trigésima Cuarta Sesión Extraordinaria, con su correspondiente Acta debidamente firmada; documentales con la cuales se da contestación a la información requerida en el folio con número **330009924000319**.



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA  
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Oficio número: VJ/UT/395/2024

Por otra parte, la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios** declaró ser **PARCIALMENTE COMPETENTE** para dar atención a lo solicitado, respecto a:

"[...]"

*- Nombre de las personas físicas y/o jurídicas que han presentado [...] reclamaciones ante la CONDUSEF en contra de instituciones bancarias en el Estado de Jalisco, durante los años 2023 y 2024 En la respuesta a la solicitud, se deberá indiciar la cantidad reclamada por cada persona y el nombre de la institución bancaria a la que se le reclamó dicha cantidad." [sic]*

En términos de lo dispuesto en el artículo 39, fracciones I, II, III, IX y X, del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios, que a la letra señala:

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

- I. Atender las consultas, aclaraciones, reclamaciones, quejas y controversias de los Usuarios relacionadas con los servicios que prestan y los productos que ofrecen las Instituciones Financieras;
- II. Brindar a los Usuarios el servicio de asesoría técnica y jurídica que soliciten;
- III. Proporcionar a los Usuarios información relacionada con los servicios que prestan y productos que ofrecen las Instituciones Financieras;
- [...]
- IX. Realizar todas las acciones necesarias para tratar de resolver las controversias que se le planteen, antes de iniciar formalmente con los procedimientos previstos en el Título Quinto de la Ley, para lo cual gestionarán ante las Instituciones Financieras los asuntos de los Usuarios, empleando para ello cualquier medio de comunicación y proponiendo soluciones concretas a fin de lograr un arreglo pronto entre las partes;
- X. Atender las reclamaciones y desechar aquellas que sean notoriamente improcedentes, así como sustanciar el procedimiento conciliatorio, sin perjuicio de lo previsto en la fracción inmediata siguiente;"

En ese tenor, mediante memorándum número **VUAU/DGAUB/0668/2024** de fecha 08 de noviembre de 2024, solicitó convocar al Comité de Transparencia de la CONDUSEF, con el fin de que se confirme, modifique o revoque la clasificación de la información requerida en la solicitud de mérito como **CONFIDENCIAL**, y en caso de proceder, la aprobación de las versiones públicas que corresponden, motivo por el cual cedió la palabra a la Lic. Elisa Herrejón Villarreal, Enlace en Materia de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales en la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios quien en uso de la voz manifestó lo siguiente:



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA  
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Oficio número: VJ/UT/395/2024

Al respecto, con la finalidad de obtener la información de las reclamaciones solicitadas se remitió a la Vicepresidencia Técnica el memorándum electrónico número VUAU/DGAUB/0628/2024 de fecha 17 de octubre de 2024, misma que fue proporcionada por la misma vía en fecha 04 de noviembre de 2024, remitiendo archivo en formato Excel denominado Bases de Datos de todas las reclamaciones iniciadas de la Banca Múltiple en el Estado de Jalisco, del año de 2023 y de enero a septiembre de 2024, precisando que las reclamaciones iniciadas corresponden a la suma de las acciones llevadas a cabo por la Condusef para atender las inconformidades que presentan los Usuarios con respecto a una Institución Financiera.

De lo anterior, para obtener la información que el solicitante requiere y en el ámbito de las atribuciones de esta Vicepresidencia de la información proporcionada se filtró la base proporcionada por la Vicepresidencia Técnica, para proporcionar los procesos de Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica, Conciliación [Controversias], esto en términos de lo dispuesto en el artículo 39, fracciones IX y X del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, toda vez que son los procesos mediante se desahogan las quejas de los usuarios.

Por lo anterior y en mi carácter de Enlace en Materia de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Datos Personales de la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios, designada a través de memorándum VUAU/004/2024, con fundamento en los artículos 6, apartado A, fracción II y 16, párrafo segundo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 3, fracción XXI, 4, 11, 43, 44, fracción II, 106, fracción I, 111, 116, primer, segundo y último párrafo, 129 y 137 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública [LGTAIP]; 3, fracción IX, 16, 17 y 18, de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados [LGPDPSO] y 3, 64, 65, fracción II, 98, fracción I, 113, fracciones I y III y último párrafo, 118, 130, párrafo cuarto y 140, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública [LFTAIP], en relación con los numerales Segundo fracción XVIII, Séptimo fracción I, Noveno, Trigésimo Octavo, párrafo primero, fracciones I, numeral 1, II, penúltimo párrafo, Cuadragésimo, fracción II, de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la elaboración de Versiones Públicas [LGMCDIEVP]; 7 y 9, de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público [LGPDPSP] 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, se solicita se convoque al H. Comité de Transparencia de la CONDUSEF para que, de considerarlo procedente se **confirme, modifique o revoque** la clasificación de la información en su modalidad de **CONFIDENCIAL** respecto de los siguientes:

- **Datos identificativos: nombres de personas físicas y denominación o razón social de personas jurídicas, correspondientes a las personas usuarias de servicios financieros que conforme a derecho presentaron reclamación en contra de instituciones bancarias.**

Datos contenidos en los listados que contienen las Reclamaciones iniciadas ante CONDUSEF en el Estado de Jalisco de las Instituciones de Banca Múltiple en el 2023 y 2024, cabe señalar que los listados referidos



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA  
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Oficio número: VJ/UT/395/2024

contienen las reclamaciones solicitadas del año 2023 con 10,237 reclamaciones iniciadas y el listado de 2024 con 7,706 reclamaciones iniciadas de los procesos de Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica, Conciliación [Controversias], siendo un total de 17,943 reclamaciones en ambos años iniciadas en la Unidad de Atención a Usuarios BBI en Jalisco de las Instituciones de Banca Múltiple; y en su caso se apruebe la versión pública propuesta conforme a los siguientes argumentos lógico jurídicos:

En términos generales, 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 responsabilidad; de acuerdo con lo establecido en los artículos 16, 17 y 18 de la LGPDPSO y el artículo 7º de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público [LGPDPSP].

Bajo ese tenor, es importante señalar que los principios generales de protección de datos personales garantizan el derecho que tiene el titular de los datos de tener certeza para qué van a ser utilizados y que sólo para esa finalidad pueden ser tratados. Es decir que, los datos no podrán usarse para otro propósito distinto a aquel para el que fueron solicitados.

Lo anterior, considerando que la LGTAIP, la LFTAIP y los LGMCDIEVP garantizan la protección de los datos personales y patrimoniales en los artículos 116 primero, segundo y último párrafo de la LGTAIP; 113, fracciones I y III, y último párrafo de la LFTAIP, en relación con el Trigésimo octavo, párrafo primero, fracciones I, numeral 1 y II y penúltimo párrafo, Cuadragésimo, fracción II, de los LGMCDIEVP, se establece que se considera **información confidencial la que contiene datos concernientes a una persona identificada o identificable, 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 y las personas servidoras públicas facultadas para ello.**

En ese sentido, y en virtud de que los listados de las Reclamaciones iniciadas ante CONDUSEF en el Estado de Jalisco de las Instituciones de Banca Múltiple en el 2023 y 2024, contiene los datos identificativos: nombres de personas físicas y denominación o razón social de personas jurídicas, correspondientes a las personas usuarias de servicios financieros que conforme a derecho presentaron reclamación en contra de instituciones bancarias; **datos** respecto de los cuales esta Comisión Nacional no es la titular y como sujeto obligado debe elaborar una versión pública del documento a remitirse en atención a un requerimiento de información, 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 Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 118 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como el Segundo, fracción XVIII de los Lineamientos Generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas.



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA  
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Oficio número: VJ/UT/395/2024

13

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 de los **datos identificativos: nombres de personas físicas y denominación o razón social de personas jurídicas, correspondientes a las personas usuarias de servicios financieros que conforme a derecho presentaron reclamación en contra de instituciones bancarias, en razón de que:**

### **Los nombres de personas físicas:**

Se tratan de un dato personal, que de revelarse identifica o hace identificable a su titular, toda vez que el nombre es un atributo de la personalidad y la manifestación principal del derecho a la identidad, configurándose como un dato propio, inherente a la persona, que lo dota de identidad y lo particulariza frente a otras personas, de manera que otorgarlo a otras personas podría ser utilizado para un fin distinto para el que fue proporcionado, vulnerando con ello, su ámbito de privacidad.

En ese sentido, el artículo 3º, fracción IX de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, el cual dispone que se consideran como 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*".

Resultando oportuno señalar que mediante Resoluciones RRA 1774/18 y RRA 1780/18 emitidas por el Pleno del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos personales, se ha señalado que "... el nombre es uno de los atributos de la personalidad y la manifestación principal del derecho subjetivo a la identidad, en virtud de que hace a una persona física identificada e identificable, y que dar publicidad al mismo vulneraría su ámbito de privacidad, por lo que es un dato personal que encuadra dentro de la fracción I del artículo 113 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública."

### **La Denominación o Razón Social de Personas Jurídicas:**

En términos del Cuadragésimo, fracción II de los LGMCDIEVP, los sujetos obligados deberán determinar si aquellos son titulares de la información y si tienen el derecho de que se considere clasificada, debiendo fundar y motivar la confidencialidad, en razón de que comprendan hechos y actos de carácter económico, contable, jurídico o administrativo relativos a una persona, que únicamente le incumba a su titular, por ejemplo, la relativa a detalles sobre el manejo del negocio del titular, sobre su proceso de toma de decisiones o información que pudiera afectar sus negociaciones. Asimismo, en diversos recursos de revisión resueltos por el Pleno del INAI se ha manifestado que la misma debe ser considerada como información que se encuentra en el ámbito de lo privado.



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA  
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Oficio número: VJ/UT/395/2024

14

Concretamente, el reciente criterio del Pleno del INAI, manifiesta que la información de las personas morales **debe ser considerada con el carácter de confidencial por ser información que presentan los particulares a los sujetos obligados**, de conformidad con los artículos 116 último párrafo de la Ley General de Transparencia, 113, fracción III de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el Trigésimo octavo fracción II de los Lineamientos Generales *en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas*, ello **POR NO TRATARSE DE DATOS PERSONALES**.

En esta tesitura, en la resolución **RRA 1986/18**, sustanciada en la ponencia del entonces Comisionado Francisco Javier Acuña Llamas, se dispuso lo siguiente:

*“[...] En ese orden de ideas, es importante señalar, **que las personas morales al igual que las personas físicas tienen cierta información que, como en el caso de los datos personales, se ubica en el ámbito de lo privado.***

*No obstante, cabe señalar que la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública prevé de manera expresa, que la información que presenten los particulares a los sujetos obligados **será confidencial, siempre que tengan el derecho a ello.***

*[...]*

*En consecuencia, la información que podrá actualizar este supuesto de confidencialidad, es la siguiente:*

*1. La que se refiera al patrimonio de una persona moral.*

***2. La que comprenda hechos y actos de carácter económico, contable, jurídico o administrativo relativos a una persona, que pudiera ser útil para un competidor**, por ejemplo, la relativa a detalles sobre el manejo del negocio del titular, sobre su proceso de toma de decisiones o información que pudiera afectar sus negociaciones, acuerdos de los órganos de administración, políticas de dividendos y sus modificaciones o actas de asamblea.*

*En ese sentido, la información requerida en la solicitud de acceso en estudio, hace identificable el patrimonio y movimientos financieros de empresas determinadas; por lo cual, en el caso concreto no resulta procedente la entrega de lo peticionado, ya que dicha información concierne únicamente a los comerciantes titulares de la información.*

*De lo anteriormente expuesto, se advierte que al proporcionar la información requerida se vulneraría la esfera individual de los comerciantes, produciendo un daño eminente a sus datos confidenciales, siendo que es considerada un bien jurídico tutelado por la causal de*



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA  
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Oficio número: VJ/UT/395/2024

confidencialidad prevista en la fracción III del artículo 113 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

[...]

No obstante, lo anterior, como quedó analizado de manera previa, en el caso concreto la causal de confidencialidad que debió aplicar, es la correspondiente a la fracción III del artículo 113 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y no así la fracción I."

En ese tenor, el Pleno de la Suprema Corte de Justicia emitió la tesis aislada P.11/2014, emitida en la décima época, por el pleno de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, publicada en la Gaceta del Semanario Judicial de la Federación en febrero de 2014, cuyo texto refiere lo siguiente:

**"PERSONAS MORALES. TIENEN DERECHO A LA PROTECCIÓN DE LOS DATOS QUE PUEDAN EQUIPARARSE A LOS PERSONALES, AUN CUANDO DICHA INFORMACIÓN HAYA SIDO ENTREGADA A UNA AUTORIDAD.** El artículo 16, párrafo segundo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos reconoce el derecho a la protección de datos personales, consistente en el control de cada individuo sobre el acceso y uso de la información personal en aras de preservar la vida privada de las personas. En ese sentido, el derecho a la protección de datos personales podría entenderse, en primera instancia, como una prerrogativa de las personas físicas, ante la imposibilidad de afirmar que las morales son titulares del derecho a la intimidad y/o a la vida privada; sin embargo, el contenido de este derecho puede extenderse a cierta información de **las personas jurídicas colectivas**, en tanto que **también cuentan con determinados espacios de protección ante cualquier intromisión arbitraria por parte de terceros respecto de cierta información económica, comercial o relativa a su identidad que, de revelarse, pudiera anular o menoscabar su libre y buen desarrollo. Por tanto, los bienes protegidos por el derecho a la privacidad y de protección de datos de las personas morales, comprenden aquellos documentos e información que les son inherentes, que deben permanecer ajenos al conocimiento de terceros**, independientemente de que, en materia de transparencia e información pública, opere el principio de máxima publicidad y disponibilidad, conforme al cual, toda información en posesión de las autoridades es pública, sin importar la fuente o la forma en que se haya obtenido, pues, acorde con el artículo 6o., en relación con el 16, párrafo segundo, constitucionales, **la información entregada a las autoridades por parte de las personas morales, será confidencial cuando tenga el carácter de privada por contener datos que pudieran equipararse a los personales, o bien, reservada temporalmente, si se actualiza alguno de los supuestos previstos legalmente.**"

Lo resaltado es propio.



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA  
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Oficio número: **VJ/UT/395/2024**

De lo anterior se advierte que las personas jurídicas colectivas, también cuentan con determinados espacios de protección ante cualquier intromisión arbitraria por parte de terceros respecto de información de carácter comercial o relativa a su identidad que, de revelarse, pudiera anular o menoscabar su libre y buen desarrollo. Por tanto, los bienes protegidos por el derecho a la privacidad y de protección de datos de las personas morales, comprenden aquellos documentos e información que les son inherentes, que deben permanecer ajenos al conocimiento de terceros, por tanto, la información entregada a las autoridades por parte de las personas morales, será confidencial cuando tenga el carácter de privada.

Aunado a que los usuarios tanto personas físicas como morales, proporcionaron su nombre únicamente con la finalidad de **atender y, en su caso, resolver las reclamaciones que formulen los Usuarios**, sobre los asuntos que se encuentren dentro de su competencia, así como llevar a cabo acciones previas para resolver controversia o desahogar el procedimiento conciliatorio entre el Usuario y la Institución Financiera, o en su caso, entre una Institución Financiera y varios Usuarios, recaba la información que señala el artículo 63 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, que a la letra señala:

*“Artículo 63.- La Comisión Nacional recibirá las reclamaciones de los Usuarios con base en las disposiciones de esta Ley. Dichas reclamaciones podrán presentarse ya sea por comparecencia del afectado, en forma escrita, o por cualquier otro medio idóneo, cumpliendo los siguientes requisitos:*

- I. **Nombre** y domicilio del **reclamante**;*
- II. **Nombre** y domicilio del representante o persona que promueve en su nombre, así como el documento en que conste dicha atribución;*
- III. Descripción del servicio que se reclama, y relación sucinta de los hechos que motivan la reclamación;*
- IV. **Nombre** de la Institución Financiera contra la que se formula la reclamación. La Comisión Nacional podrá solicitar a la Secretaría y a las Comisiones Nacionales los datos necesarios para proceder a la identificación de la Institución Financiera, cuando la información proporcionada por el Usuario sea insuficiente, y*
- V. Documentación que ampare la contratación del servicio que origina la reclamación.*

*La Comisión Nacional estará facultada para suplir la deficiencia de las reclamaciones en beneficio del Usuario.*

*Las reclamaciones podrán ser presentadas de manera conjunta por los Usuarios que presenten problemas comunes con una o varias Instituciones Financieras, debiendo elegir al efecto uno o varios representantes formales comunes.”*





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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA  
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Oficio número: **VJ/UT/395/2024**

Dicha información resulta necesaria para el desahogo de las facultades y atribuciones conferidas a esta Comisión Nacional, por lo cual, debe ser utilizado únicamente para la tramitación de la reclamación del mismo, por ello, 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.

Asimismo, la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, dispone en el artículo 54, lo siguiente:

***“Artículo 54.- La Comisión Nacional informará al Público, sobre los índices de reclamaciones que se presenten ante ella, en contra de cada una de las Instituciones Financieras. La información será global, sin identificar a los Usuarios involucrados.”***

*(Lo resaltado es propio)*

Por lo antes expuesto, los datos identificativos: nombres de personas físicas y denominación o razón social de personas jurídicas, correspondientes a las personas usuarias de servicios financieros que conforme a derecho presentaron reclamación en contra de instituciones bancarias, es información que por su naturaleza debe ser clasificada como confidencial, motivo por el cual se solicita al Comité de Transparencia tenga a bien **confirmar, modificar o revocar** la clasificación de la información en su modalidad de confidencial y en caso de proceder, **aprobar** la versión pública propuesta, la cual es necesaria para dar atención a la solicitud de información con número de folio **330009924000319**.

En consecuencia y atención a lo solicitado por la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios**, con fecha 12 de noviembre de 2024 a las 14:00 horas se reunió el Comité de Transparencia de la CONDUSEF, a efecto de desarrollar la **Trigésima Cuarta Sesión Extraordinaria** con la finalidad de revisar y analizar la motivación y el fundamento contenido en los argumentos lógicos – jurídicos antes referidos.

Por consiguiente, los Integrantes del Comité de Transparencia analizaron la motivación y el fundamento dispuesto en el memorándum número **VUAU/DGAUB/0668/2024** de fecha 08 de noviembre de 2024, advirtiendo que se cumplen los elementos para sustentar lo solicitado, acreditando con ello, que la información requerida contiene información que se encuentra sujeta a la protección de este Organismo, en razón de que la CONDUSEF está obligada a proteger los datos personales suministrados y garantizar que el tratamiento de dicha información no tenga una finalidad diversa, ya que de no hacerlo se estaría transgrediendo el derecho a la protección de los datos personales.

Bajo ese tenor, los Integrantes del Comité de Transparencia resolvieron por unanimidad de votos **CONFIRMAR** la clasificación de la información en su modalidad de confidencial, respecto de los datos identificativos: nombres de personas físicas y denominación o razón social de personas jurídicas,



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA  
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Oficio número: VJ/UT/395/2024

correspondientes a las personas usuarias de servicios financieros que conforme a derecho presentaron reclamación en contra de instituciones bancarias, contenidos en los listados que contienen las Reclamaciones iniciadas ante CONDUSEF en el Estado de Jalisco de las Instituciones de Banca Múltiple en los años 2023 y 2024 y **APROBAR** las versiones públicas propuestas por el área competente, a efecto de que se entregue en tiempo y forma lo pedido en el número de folio **33000992400319**.

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** adscrita a la **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros**.

En tal virtud, el Comité de Transparencia a efecto de proveer de legalidad y certeza jurídica, dictó el siguiente Acuerdo:

**"CT/CONDUSEF/34ª/SESIÓNEXTRAORDINARIA/03/ACUERDO/2024:** 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 6, apartado A, fracción II y 16, párrafo segundo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 3, fracción XXI, 4, 11, 43, 44, fracción II, 106, fracción I, 111, 116, primer, segundo y último párrafo, 129 y 137 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública [LGTAIPI]; 3, fracción IX, 16, 17 y 18, de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados [LGPDPSO] y 3, 64, 65, fracción II, 98, fracción I, 113, fracciones I y III y último párrafo, 118, 130, párrafo cuarto y 140, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública [LFTAIP], en relación con los numerales Segundo fracción XVIII, Séptimo fracción I, Noveno, Trigésimo Octavo, párrafo primero, fracciones I, numeral 1, II, penúltimo párrafo, Cuadragésimo, fracción II, de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la elaboración de Versiones Públicas [LGMCDIEVP]; 7 y 9, de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público [LGPDPSP] y Segundo, fracción XXV, de los Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública, a efecto de proveer de legalidad y certeza jurídica **CONFIRMA** la clasificación de la información en su modalidad de confidencial, respecto de los datos identificativos: nombres de personas físicas y denominación o razón social de personas jurídicas, correspondientes a las personas usuarias de servicios financieros que conforme a derecho presentaron reclamación en contra de instituciones bancarias, contenidos en los listados que contienen las Reclamaciones iniciadas ante CONDUSEF en el Estado de Jalisco de las Instituciones de Banca Múltiple en los años 2023 y 2024 y **APRUEBA** las versiones públicas propuestas por la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, a



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA  
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Oficio número: VJ/UT/395/2024

*través del memorándum número VUAU/DGAUB/0668/2024 de fecha 08 de noviembre de 2024. 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.”*

Derivado de lo anterior, adjunto al presente se remite las versiones públicas aprobadas por el Comité de Transparencia de la CONDUSEF en la Trigésima Cuarta Sesión Extraordinaria, con su correspondiente Acta debidamente firmada; documentales con la cuales se da contestación a la información requerida en el folio con número **330009924000319**.

Por lo antes expuesto, se informa que, a través del presente se da respuesta a lo solicitado por el particular, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 6º, apartado A, fracciones I, III y IV de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos<sup>1</sup> [CPEUM] y 3 de la Ley Federal de Transparencia, Acceso a la Información Pública<sup>2</sup> [LFTAIP], en los que se establece que cualquier persona puede requerir acceso a la información que conste en los documentos que los sujetos obligados generan, obtienen, adquieren, transforman o conservan o se encuentre en su posesión, por lo que, con el propósito de ubicar y sustentar la respuesta que se proporciona al solicitante, a continuación, se precisa lo siguiente:

En términos de lo previsto en los artículos 4, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 19, 23 y 129 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, disponen que todo individuo tiene derecho a acceder a toda aquella información generada, obtenida, adquirida, transformada o en posesión de los sujetos obligados, así como cualquier otro registro que documente el ejercicio de sus facultades, funciones y competencias.

De la anterior, es posible desprender que la CONDUSEF garantiza el derecho de acceso a la información pública de los particulares, mediante el acceso a aquellos documentos que se encuentren en sus archivos, así como a cualquier otro registro que documente el ejercicio de sus facultades, funciones y competencias, por lo que, la presente respuesta a la solicitud de mérito, se considera una expresión documental, de acuerdo a lo señalado en el Criterio de interpretación con clave de control: **SO/016/2017** emitido por el Pleno del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI), en el que se menciona lo siguiente:

**“Expresión documental.** Cuando los particulares presenten solicitudes de acceso a la información sin identificar de forma precisa la documentación que pudiera contener la información de su interés, o bien, la solicitud constituya una consulta, pero la respuesta pudiera obrar en algún documento en poder de los sujetos obligados, éstos deben dar a dichas solicitudes una interpretación que les otorgue una expresión documental.”

<sup>1</sup> Disponible para su consulta en: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/htm/1.htm>

<sup>2</sup> Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de mayo de 2016. Disponible para su consulta en: [http://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5436283&fecha=09/05/2016](http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5436283&fecha=09/05/2016)



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA  
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Oficio número: VJ/UT/395/2024

20

De acuerdo a lo dispuesto en el artículo 3, fracción VII, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, debe entenderse por **Documento**: los expedientes, reportes, estudios, actas, resoluciones, oficios, correspondencia, acuerdos, directivas, directrices, circulares, contratos, convenios, instructivos, notas, memorandos, estadísticas o bien, **cualquier otro registro que documente el ejercicio de las facultades, funciones y competencias de los sujetos obligados, sus Servidores Públicos e integrantes**, sin importar su fuente o fecha de elaboración. **Los documentos podrán estar en cualquier medio, sea escrito, impreso, sonoro, visual, electrónico, informático u holográfico**; de igual manera en el Diccionario de Transparencia y Acceso a la Información Pública emitido por el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, se define **DOCUMENTO**<sup>3</sup>, como “*el registro material que da testimonio de las actividades efectuadas por el sujeto obligado con motivo del ejercicio de sus facultades, atribuciones o funciones. Puede ser escrito, impreso, sonoro, visual, electrónico, informático, entre otros (...)*”, motivo por el cual la presente respuesta y sus anexos constituyen documentos oficiales validos en el ámbito de aplicación de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Bajo ese orden, es necesario informar que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros tiene la obligación de otorgar acceso a la información y a los documentos que se encuentren en sus archivos o que estén obligada a documentar de acuerdo con sus facultades, competencias o funciones, en el formato en que el solicitante manifieste, de entre aquellos formatos existentes, conforme a las características físicas de la información o del lugar donde se encuentre y así lo permita, ello en términos de lo establecido en los artículos 129, primer párrafo de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 130, párrafo cuarto, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

En ese sentido, la CONDUSEF garantiza el derecho de acceso a la información, proporcionando la información con la que cuenta, en el formato en que la misma obra en sus archivos; sin que tenga obligación de elaborar documentos ad hoc para atender la presente, ello de conformidad con lo establecido en el Criterio de Interpretación con clave de control: **SO/003/2017** emitido por el Pleno del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI), mismo que se transcribe a continuación para su pronta referencia:

***“No existe obligación de elaborar documentos ad hoc para atender las solicitudes de acceso a la información. Los artículos 129 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 130, párrafo cuarto, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, señalan que los sujetos obligados deberán otorgar acceso a los documentos que se encuentren en sus archivos o que estén obligados a documentar, de acuerdo con sus facultades, competencias o funciones, conforme a las características físicas de la información o del lugar donde se encuentre. Por lo anterior, los sujetos obligados***

<sup>3</sup> Soledad Jarquín, 2019. *Diccionario de Transparencia y Acceso a la Información Pública*, México: Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI), p.127



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA  
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Oficio número: VJ/UT/395/2024

*deben garantizar el derecho de acceso a la información del particular, proporcionando la información con la que cuentan en el formato en que la misma obre en sus archivos; sin necesidad de elaborar documentos ad hoc para atender las solicitudes de información."*

21

Por consiguiente, la presente respuesta se emite en estricto sentido con los principios de congruencia y exhaustividad para garantizar el derecho de acceso a la información, dispuestos en el Criterio de Interpretación con clave de control: **SO/002/2017** emitido por el Pleno del INAI, el cual establece lo siguiente:

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

De lo anterior se desprende que, la congruencia implica que exista concordancia entre el requerimiento formulado por el particular y la respuesta proporcionada por el sujeto obligado; mientras que la exhaustividad significa que dicha respuesta se refiera expresamente a cada uno de los puntos solicitados; en consecuencia, la CONDUSEF cumple con dichos principios al emitir la presente respuesta, la cual guarda una relación lógica con lo solicitado y atiende de manera puntual y expresa, cada uno de los contenidos de información.

En tal virtud, y bajo los argumentos antes expuestos, esta Comisión Nacional da atención oportuna a la solicitud de información referida, garantizando con ello, el derecho de acceso a la información requerida.

No obstante, en caso de no satisfacerle lo antes señalado, y de conformidad con el artículo 142, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 147, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como a lo estipulado en el Trigésimo Tercero de los Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información Pública, podrá interponer Recurso de Revisión dentro de los quince días siguientes a la fecha de la notificación de la respuesta a su solicitud de información, por sí o a través de su representante legal ante el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, sita en



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA  
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Oficio número: **VJ/UT/395/2024**

Avenida Insurgentes Sur No. 3211, Colonia Insurgentes Cuicuilco, Alcaldía Coyoacán, en esta Ciudad de México.

22

Los requisitos, la manera, el lugar, el medio para presentar el citado medio de impugnación están disponibles para su consulta en la página [www.inai.org.mx](http://www.inai.org.mx) al ingresar, localizar y elegir la opción **"Acceso a la Información"**, una vez desplegado su contenido deberá elegir **"Proceso para ejercer el DAI"**, en donde deberá seleccionar **"Recurso de Revisión"** apartado que contiene la información relativa a éste.

Debe referirse que el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales ha puesto a disposición de los solicitantes de acceso a la información el Sistema de Gestión de Medios de Impugnación, inserto en la denominada Plataforma Nacional de Transparencia, disponible en la dirección electrónica [www.plataformadetransparencia.org.mx](http://www.plataformadetransparencia.org.mx), en donde podrá presentar el mencionado Recurso de Revisión.

Finalmente, el presente lo suscribe la Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras, con fundamento en los artículos 45, fracción VII, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 61, fracción VII, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 22, fracción L, del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros vigente.

**A t e n t a m e n t e**

**La Titular de la Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría  
y Tecnologías Financieras, adscrita a la Vicepresidencia Jurídica, de la  
Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de  
Servicios Financieros**

**Lic. Elizabeth Araiza Olivares.**

KVUD