



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Oficio número: VJ/UT/398/2024

Asunto: Se contesta solicitud de información con número de folio **330009924000321**.

1

Ciudad de México, 14 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 **330009924000321**, 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:

“Cuenta con algún programa o proyecto dirigido a mujeres que trabajan en la informalidad, las cuales generalmente no tienen acceso a servicios financieros consistentes en créditos, los cuales se encuentren vigentes.” [sic]

Datos complementarios:

“Desglose por sexo Desglose por edad Desglose por estado” [sic]

Al respecto y 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, 28, fracción VI, 30, fracciones I y II y 39, fracciones I, II y III, 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 VUAU/DGAUB/0631/2024 de fecha 21 de octubre de 2024 y DAESPF/SIC/0041/2024 de fecha 12 de noviembre de 2024, la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios**; la **Dirección de Análisis y Estadísticas de Servicios y Productos Financieros** y la **Dirección de Fomento al Desarrollo de Capacidades Financieras**, ambas de la **Dirección General de Educación Financiera**, de la **Vicepresidencia Técnica**, Unidades Administrativas adscritas a la **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)** declararon ser **COMPETENTE Y PARCIALMENTE COMPETENTE** para brindar la atención procedente a la solicitud de información que nos ocupa, respecto a lo siguiente:

La Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios:



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Oficio número: VJ/UT/398/2024

“Cuenta con algún programa o proyecto dirigido a mujeres que trabajan en la informalidad, las cuales generalmente no tienen acceso a servicios financieros consistentes en créditos, los cuales se encuentren vigentes.” (sic)

La Dirección de Análisis y Estadísticas de Servicios y Productos Financieros y la Dirección de Fomento al Desarrollo de Capacidades Financieras, ambas de la Dirección General de Educación Financiera, de la Vicepresidencia Técnica:

Descripción de la solicitud:

“Cuenta con algún programa o proyecto dirigido a mujeres que trabajan en la informalidad, las cuales generalmente no tienen acceso a servicios financieros consistentes en créditos, los cuales se encuentren vigentes.” (sic)

Datos complementarios:

“Desglose por sexo Desglose por edad Desglose por estado” (sic)

Por lo que, en apego a lo dispuesto por los artículos 129, 131, 132 y 136 párrafo segundo, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 130, párrafo cuarto, 131, párrafo segundo, 133 y 135, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública; numerales Octavo, Vigésimo Tercero, segundo párrafo, de los Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública, a través de los memorándums número VUAU/DGAUB/0631/2024 de fecha 21 de octubre de 2024 y DAESPF/RSIC/0041/2024, de fecha 12 de noviembre de 2024, se informó a la Unidad de Transparencia lo que a continuación se refiere:

Con base en lo anterior y para dar respuesta a la consulta del solicitante con respecto a:

“Cuenta con algún programa o proyecto dirigido a mujeres que trabajan en la informalidad, las cuales generalmente no tienen acceso a servicios financieros consistentes en créditos, los cuales se encuentren vigentes.” (sic)

La Dirección de Análisis y Estadísticas de Servicios y Productos Financieros de la Dirección General de Educación Financiera, Unidad Administrativa adscrita a la Vicepresidencia Técnica, de acuerdo a las atribuciones señaladas en el artículo 28, fracción IX del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, proporciona respuesta a la solicitud en los siguientes términos:

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



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Oficio número: **VJ/UT/398/2024**

[...]

3

IX. Ejercer las atribuciones previstas en el artículo 27, fracciones V, ...del presente Estatuto Orgánico en caso de ausencia del Director General de Educación Financiera, y

[...]"

Se anexa presentación en formato Power Point con la información del Proyecto "Mujeres en la Transformación Digital y Proyecto Minerva", que contiene la definición, organización, temario del programa y alcances del año 2022 a 2024.

Ahora bien, la **Dirección de Fomento al Desarrollo de Capacidades Financieras** de la Dirección General de Educación Financiera, Unidad Administrativa adscrita a la Vicepresidencia Técnica, de acuerdo a las atribuciones señaladas en el artículo 30 fracciones I y II del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, proporciona respuesta a la solicitud en los siguientes términos:

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

I. Desarrollar y, en su caso, coadyuvar junto con otras instituciones públicas y privadas en la realización de acciones y proyectos que contribuyan al fomento de la educación financiera y las capacidades financieras de la población;

II. Establecer los mecanismos de colaboración con las Instituciones Financieras para elaborar y difundir los programas y contenidos en materia de educación financiera;

[...]"

Con el propósito de dar respuesta a lo que a la letra se indica:

"Cuenta con algún programa o proyecto dirigido a mujeres (...)" [sic]

Con la finalidad de que la población adquiriera aptitudes, habilidades y conocimientos que le permitan administrar y planear sus finanzas personales, así como usar de manera óptima los productos y servicios que ofrece el sistema financiero en beneficio de sus intereses personales, familiares, laborales, profesionales y de su negocio se crea el **Proyecto Minerva** es el primer proyecto de Educación Financiera con perspectiva de género del país, desarrollado por la CONDUSEF con la colaboración de la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros [AMIS] y con el aval de la Secretaria de las Mujeres, anteriormente INMUJERES.



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Oficio número: **VJ/UT/398/2024**

Su objetivo es llevar a las mujeres del país información y herramientas que fortalezcan sus capacidades financieras y les facilite tomar decisiones financieras de manera consciente e informada para mejorar su calidad de vida, prevenir riesgos y planear su futuro.

Este curso utiliza un formato 100% en línea, es gratuito y asincrónico. Cuenta con una aplicación para dispositivos móviles (IOS y Android). Está estructurado en siete temas, con videos, actividades interactivas y guías descargables:

- I. ¿Dónde estoy parada? (Presupuesto)
- II. ¿Qué quiero lograr? (Ahorro)
- III. ¿Son aliados o enemigos? (Crédito)
- IV. ¿Estoy preparada ante imprevistos? (Seguros)
- V. ¿Cómo participan las mujeres en la economía?
- VI. ¿Emprender es para mí? (emprendimiento)
- VII. ¿Cómo protejo mi identidad y mis finanzas? (Fraudes financieros)

Como complemento se realizan conferencias y talleres presenciales y/o virtuales en instituciones públicas y privadas que solicitan capacitación para mujeres. Adicionalmente, a partir de 2022 se realiza anualmente un foro enfocado en la inclusión financiera de las mujeres, donde expertas en la materia tocan temas sensibles para la población femenina en México.

Cabe mencionar que en el Micrositio **“Educa tu cartera”** de la CONDUSEF, se cuenta con un espacio para el **“Proyecto Minerva”**, donde se proporciona el acceso al curso, además de que cuenta con videos, material educativo, calendario de eventos, galería fotográfica y diversos enlaces enfocados a las necesidades económicas y financieras de las mujeres.

Para ingresar a “Proyecto Minerva” a través de la página de internet de CONDUSEF deberá seguir los siguientes pasos:

1. Ingresar a la página de CONDUSEF, en la siguiente dirección: <https://www.condusef.gob.mx> y seleccionar el apartado **“Educación Financiera”**.



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



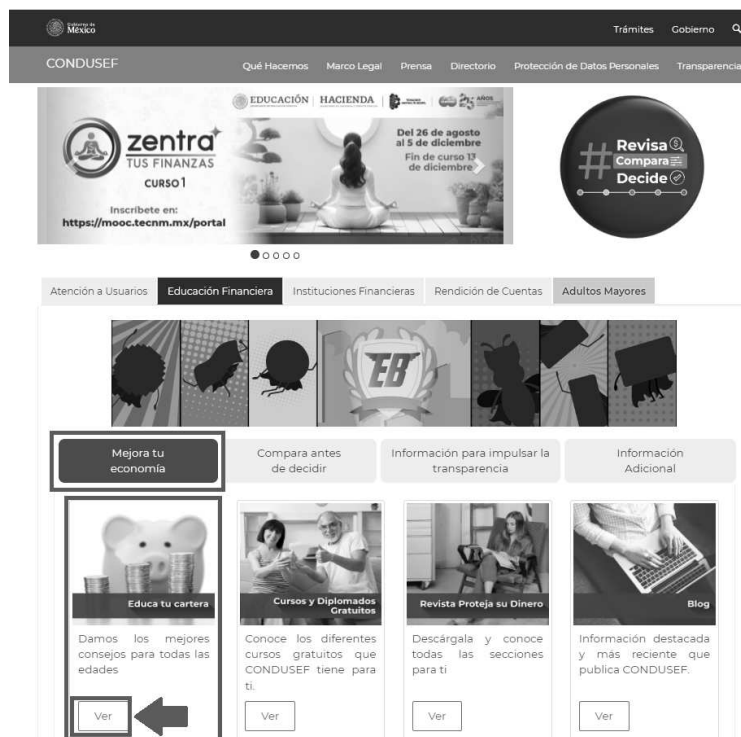
VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Oficio número: VJ/UT/398/2024



5

2. Seleccionar en el apartado “Mejora tu economía” la opción, “Educa tu cartera” y seleccionar el botón “Ver”.





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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Oficio número: VJ/UT/398/2024

6

3. Al realizar el paso anterior se desplegará la siguiente pantalla donde podrá encontrar el icono del “Proyecto Minerva”, para consultar la información solo deberá presionar sobre la imagen.

The screenshot shows the CONDUSEF website interface. At the top, there is a navigation bar with the CONDUSEF logo and the text 'COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS'. Below this, there is a section titled 'Educa tu Cartera' with a banner for the 'zentra TUS FINANZAS CURSO 1'. The banner includes the text 'Inscríbete del 26 de agosto al 5 de diciembre' and 'Fin de curso 13 de diciembre'. Below the banner, there is a grid of educational resources, including 'DIPLOMADO EN EDUCACIÓN FINANCIERA', 'Diplomado en seguros', 'PROGRAMA EDUCACIÓN FINANCIERA EN TU INSTITUCIÓN', 'CURSO DE EMPRENDIMIENTO', 'CURSO EDUCACIÓN FINANCIERA PARA TODOS', 'CURSO PROYECTO MINERVA', 'Cuadernos y Videos', 'Consejos para tu bolsillo', 'Guías para la Familia y el Maestro', 'Finanzas Sostenibles', and 'CURSO FORMADOR DE FORMADORES EN EDUCACIÓN FINANCIERA'. A large arrow points to the 'PROYECTO MINERVA' icon in the grid.



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Oficio número: VJ/UT/398/2024

7

4. Para registrarse al curso, dar seleccionar el botón que dice “inscríbete aquí”.



5. Se habilitará la siguiente pantalla y deberá dar seleccionar en el apartado inscríbete ahora.





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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Oficio número: VJ/UT/398/2024

8

6. Llenar el formulario de registro con su información y aceptar el aviso privacidad y las casillas de verificación, y por último seleccionar el botón **Regístrate**.

RegistroInicia sesión

Regístrate

Nombre(s)

Nombre(s)

Apellido Paterno

apellido paterno

Apellido Materno

apellido materno

Contraseña

contraseña

La contraseña debería tener al menos 6 caracter(es), 1 dígito(s), 1 minúscula(s), 1 MAYÚSCULA(S), 1 caracter(es) no-alfanumérico(s) como . \$? / * - + # @

Email

email

Estado

- = Elige una opción = -

Celular

celular

Rango de edad

- = Elige una opción = -

Género

- = Elige una opción = -

Indica la institución a la que pertences

- = Elige una opción = -

He leído, entiendo y acepto los términos del Aviso de Privacidad de AMIS. Mismo que fue puesto a mi disposición.

Acepto que los datos recabados por AMIS, sean transferidos a CONDUSEF, con la finalidad de poder recibir de dicha autoridad información sobre las actividades que se realicen del proyecto Minerva, así como cualquier tipo de divulgación de información y contenidos de educación en materia financiera.

Es mi voluntad que mis datos no sean compartidos.

Regístrate

¿Ya tienes una cuenta? [Ingresar](#)



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Oficio número: **VJ/UT/398/2024**

9

7. Se habilitará la siguiente pantalla, en la que deberá escribir el código de verificación que le llegará al correo electrónico registrado anteriormente y deberá seleccionar en el botón *Verify*.

Otra opción para registrarse es entrar a la siguiente dirección <https://www.minervaeducacionfinanciera.mx/> y continuar con los pasos del seis hasta el ocho.

Por otra parte, la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios** declaró ser **PARCIALMENTE COMPETENTE** para dar atención a lo solicitado, en términos de lo dispuesto en el artículo 39, fracciones I, II y III, 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;”*

En ese sentido, bajo el principio de máxima publicidad, se hace de su conocimiento que en términos de lo establecido en el artículo 5, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, la **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros** tiene como finalidad promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de los Usuarios frente a las Instituciones Financieras, arbitrar sus diferencias de manera imparcial y proveer a la equidad en las



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Oficio número: VJ/UT/398/2024

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

La protección y defensa que dicha Ley encomienda a la CONDUSEF, se basa en cumplimentar el objetivo prioritario de procurar la equidad en las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones Financieras, otorgando a los primeros elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las segundas.

Cabe señalar que deberá entenderse como **Usuario a la persona que contrata, utiliza o por cualquier otra causa tenga algún derecho frente a la Institución Financiera como resultado de la operación o servicio prestado**; de acuerdo a lo establecido en el artículo 2, fracción I, de la citada Ley; es decir, para que se tenga la calidad de Usuario, y ser susceptible de protección por esta Comisión Nacional, es necesario que exista relación jurídica con la Institución Financiera objeto de la reclamación.

Asimismo, resulta importante señalar que las **Instituciones Financieras** son las señaladas en la fracción IV, del artículo 2, de la referida Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, así como cualquiera otra sociedad que requiera de la autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público o de cualesquiera de las Comisiones Nacionales para constituirse y funcionar como tales y ofrecer un producto o servicio financiero a los Usuarios; mismo que se cita a continuación:

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

[...]

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

Bajo ese tenor, las **Unidades de Atención a Usuarios**, adscritas a la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios** de la CONDUSEF, tienen entre sus atribuciones, la función de atender las consultas, aclaraciones, reclamaciones, quejas y controversias de los Usuarios relacionadas con los servicios que



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Oficio número: VJ/UT/398/2024

prestan y los productos que ofrecen las Instituciones Financieras, realizando todas las acciones necesarias para tratar de resolver las controversias que se le planteen, antes de iniciar formalmente con los procedimientos previstos en el Título Quinto de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, para lo cual gestionarán ante las Instituciones Financieras los asuntos de los Usuarios, empleando para ello cualquier medio de comunicación y proponiendo soluciones concretas a fin de lograr un arreglo pronto entre las partes; y en su caso sustanciar el procedimiento conciliatorio, así como proporcionar a los Usuarios información relacionada con los servicios que prestan y productos que ofrecen las Instituciones Financieras.

En ese sentido, para la atención de la solicitud y conforme lo dispuesto por los artículos 129 y 130 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, respectivamente, en aras del derecho de acceso a la información y de acuerdo con los principios de certeza, eficacia, imparcialidad, independencia, legalidad, objetividad, profesionalismo y transparencia, aclarando que la información que se proporciona es con relación a las facultades de esta Comisión.

Derivado de lo anterior, la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios en atención a: ***“Cuenta con algún programa o proyecto dirigido a mujeres que trabajan en la informalidad, las cuales generalmente no tienen acceso a servicios financieros consistentes en créditos, los cuales se encuentren vigentes.” [sic]***

Se informa que la Comisión Nacional de la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros [CONDUSEF], cuenta con el “Proyecto Minerva” el cual es el primer proyecto de Educación Financiera con perspectiva de género, nació en 2020 con la necesidad de llevar a las mujeres, herramientas y conocimiento que les permitan acceder y comparar productos y servicios financieros.

El proyecto consta de una plataforma educativa en donde se encuentran cápsulas, actividades e interactivos de finanzas personales y emprendimiento, en donde de forma gratuita, las mujeres mexicanas pueden informarse y fortalecer sus capacidades financieras, dándoles la confianza para tomar el control de su dinero.

Durante un comunicado de fecha 05 de marzo de 2024¹, la CONDUSEF informó:

“Desde el 2020 y hasta el mes pasado la plataforma educativa y la aplicación para sistema IOS y Android ha contemplado cinco módulos educativos en línea y completamente gratuitos, cada uno de ellos con el objetivo que las mexicanas aprendan cómo administrar sus finanzas de manera informada:

¹ Consultable en: <https://www.gob.mx/condusef/prensa/proyecto-minerva-cuenta-con-2-nuevos-modulos-educativos-con-el-fin-de-fortalecer-las-habilidades-financieras-de-las-mujeres?idiom=es#:~:text=Proyecto%20Minerva%20es%20el%20primer,comparar%20productos%20y%20servicios%20financieros>



12

¿Cómo participan las mujeres en la economía?

¿Estoy protegida de fraudes financieros? - Prevención de Fraudes Financieros

Los 7 módulos educativos estarán disponibles a través de la página del Proyecto Minerva: <https://www.minervaeducacionfinanciera.mx/> y de CONDUSEF:

<https://webappsos.condusef.gob.mx/EducaTuCartera/minerva.html>

En suma, Proyecto Minerva acerca a las mujeres las bases y las herramientas para el mejor aprovechamiento de su dinero, abrirse a la posibilidad de ahorrar, solicitar un crédito, comprar un





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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Oficio número: **VJ/UT/398/2024**

seguro, construir un mejor futuro financiero a corto, mediano y largo plazo, buscar nuevas fuentes de ingresos por medio del emprendimiento y conocer las diferentes formas en las que el Sistema Financiero protege su dinero, convirtiéndose así en un proyecto que fomenta una mejor calidad de vida entre las mujeres, sus familias y el núcleo social al que pertenecen.” [sic]

Para inscribirse al Proyecto, debe ingresar a la siguiente liga: <https://www.minervaeducacionfinanciera.mx/>, el cual lo dirige a la página oficial del mismo, que se ve como a continuación se coloca:



Las características del proyecto son las siguientes:

- Población objetivo: Mujeres a partir de 15 años
- Formato: Gratuito y en línea.
- Estructura: Se divide en 5 módulos con contenidos teóricos, videos, actividades y guías descargables.
- Duración: 10 horas

Oficio número: VJ/UT/398/2024

14

- Constancia: Una vez concluidos los 5 módulos se otorga una constancia de participación.

Los requisitos para la inscripción son:

- Contar con cuenta de correo electrónico personal.
- Leer y aceptar el aviso de privacidad.
- Conexión a Internet.
- Equipo de cómputo y/o dispositivo móvil.

Para mayor información puede mandar un correo electrónico a la cuenta:

proyectominerva@condusef.gob.mx

Por lo antes expuesto, se informa que, del análisis realizado al contenido de la solicitud de información, se observa que **formula una consulta** teniendo a obtener un pronunciamiento por parte de esta autoridad, sin que resulte posible desprender con exactitud, a que documentación generada en el ejercicio de las facultades, funciones y competencias conferidas a esta Comisión Nacional se pueda desprender lo peticionado.

A ese respecto, se da respuesta a lo solicitado por el particular, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 6°, apartado A, fracciones I, III y IV de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos² [CPEUM] y 3 de la Ley Federal de Transparencia, Acceso a la Información Pública³ [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

² Disponible para su consulta en: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/htm/1.htm>

³ 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



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Oficio número: VJ/UT/398/2024

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:

15

“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.”

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**⁴, 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 constituye un documento oficial válido 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 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, los cuales se citan para mayor referencia:

Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública

“Artículo 129. Los sujetos obligados deberán otorgar acceso a los documentos que se encuentren en sus archivos o que estén obligados a documentar de acuerdo con sus facultades, competencias o funciones en el formato en que el solicitante manifieste, de entre

⁴ 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



16

Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública

“Artículo 130. [...]

[...]

Lo anterior es así, toda vez que el particular en el sentido literal de la petición, solicita un pronunciamiento concreto y específico respecto al cuestionamiento planteado a esta Comisión Nacional; y no así información generada u obtenida, adquirida o transformada en posesión de este sujeto obligado.

Bajo ese tenor, 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 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 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.”

No obstante, y en apego al principio de máxima publicidad, la presente expresión documental que da respuesta a su solicitud, 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:





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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Oficio número: VJ/UT/398/2024

“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.

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

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 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



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Oficio número: **VJ/UT/398/2024**

de Medios de Impugnación, inserto en la denominada Plataforma Nacional de Transparencia, disponible en la dirección electrónica www.plataformadetransparencia.org.mx, en donde podrá presentar el mencionado Recurso de Revisión.

18

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