

Oficio número: **VJ/UT/282/2024**

**Asunto:** Se contesta solicitud de información con número de folio **330009924000210**.

Ciudad de México, 15 de agosto de 2024.

**Estimado Solicitante**  
**Presente.**

En atención a la solicitud de información con número de folio **330009924000210**, 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:

***“Remisión de expediente número 2021/090/4837, formado ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) con motivo del reclamo presentado por la señora Guillermina Surinam Manríquez González en contra de MetLife.” (sic)***

Al respecto y en términos de las facultades conferidas en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y en los artículos 14, fracción XV 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 memorándum electrónico con número VUAU/DGAUB/0463/2024 de fecha 05 de julio de 2024, la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios**, Unidad Administrativa adscrita a la **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)** declaró ser **COMPETENTE** 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; numeral Octavo, de los Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública, mediante memorándum electrónico con número VUAU/DGAUB/0470/2024, de fecha 10 de julio de 2024, se informó a esta Unidad de Transparencia lo que en seguida se refiere:

En atención a lo solicitado, se hace de su conocimiento que la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios** realizó una búsqueda exhaustiva, minuciosa y razonable dentro de los archivos físicos y electrónicos con los que cuenta, los cuales se ubican en Avenida de los Insurgentes Sur 762, Colonia Del Valle, Alcaldía Benito Juárez, Código Postal 03100, en la Ciudad de México, así como en las Unidades de Atención a Usuarios de la CONDUSEF en la República Mexicana y en las 3 Metropolitanas en la Ciudad de México, cuyo domicilio se puede revisar en el siguiente enlace electrónico <https://www.condusef.gob.mx/uau/>, localizando el expediente con número de folio **2021/090/4837**, generado con motivo de una reclamación presentada por una persona usuaria de servicios financieros.

En ese entendido, es preciso señalar que la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados en sus artículos 43, 44 y 49, establecen que en todo momento **el titular o su representante podrán solicitar al responsable, el acceso, rectificación, cancelación u oposición al tratamiento de los datos personales que le conciernen**, siendo que **el titular tendrá derecho de acceder a sus datos personales que obren en posesión del responsable**, así como conocer la información relacionada con las condiciones y generalidades de su tratamiento, de manera que **para el ejercicio de los derechos ARCO será necesario acreditar la identidad del titular y, en su caso, la identidad y personalidad con la que actúe el representante**.

Cabe señalar que deberá entenderse como **Titular a la persona física a quien corresponden los datos personales**, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 3, fracción XXI, de la Ley General de Protección de Datos

Oficio número: **VJ/UT/282/2024**

Personales en Posesión de Sujetos Obligados, precisando que **los datos personales es cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable, en cuyo caso se considerará que una persona es identificable cuando su identidad pueda determinarse directa o indirectamente a través de cualquier información.**

En esa tesitura, esta Comisión Nacional como responsable se encuentra obligada a proteger los datos personales sujetándose a las facultades y atribuciones que la normatividad le confiera y debiendo **observar los principios rectores de la protección de datos personales**, siendo éstos **licitud, finalidad, lealtad, consentimiento, calidad, proporcionalidad, información y responsabilidad**.

Bajo ese contexto, los principios generales de protección de datos personales garantizan el derecho que tiene el titular de los datos personales de tener la certeza para qué van a ser utilizados y que sólo para esa finalidad pueden ser tratados, en consecuencia, la documentación con motivo de una reclamación presentada por una persona usuaria de servicios financieros, la CONDUSEF **sólo podrá permitir su acceso cuando sea solicitada por la persona titular de la misma (es decir por la persona Usuaria de Servicios Financieros) o quien acredite ser el representante legal de la persona usuaria de servicios financieros**.

En tal virtud, cuando un documento contenga partes o secciones confidenciales, los sujetos obligados a través de sus áreas, para efectos de atender una solicitud de información, deberán elaborar una versión pública<sup>1</sup> en la

<sup>1</sup> Versión pública: es el documento que contiene las secciones testadas, que se ocultan por contener datos personales, información reservada o aquella información que no deba ni pueda ser entregada en función de la naturaleza de la información. La forma en que se testa en un documento para hacer una versión pública está indicada en los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas (Lineamientos), específicamente en el capítulo IX del numeral Quincuagésimo Sexto. En este numeral se indica que la versión pública la elabora el sujeto obligado y la somete a la aprobación del Comité de Transparencia. El numeral quincuagésimo séptimo establece que la información pública no sujeta a versión pública, es la relativa a las obligaciones de transparencia, al nombre de los servidores públicos plasmada en los documentos, tampoco está sujeta a versión pública la información que documente actos de autoridad.

#### **CAPÍTULO IX DE LAS VERSIONES PÚBLICAS**

**"Quincuagésimo sexto.** La versión pública del documento o expediente que contenga partes o secciones reservadas o confidenciales, será elaborada por los sujetos obligados, previo pago de los costos de reproducción, a través de sus áreas y deberá ser aprobada por su Comité de Transparencia.

**Quincuagésimo séptimo.** Se considera, en principio, como información pública y no podrá omitirse de las versiones públicas la siguiente:

- I. La relativa a las Obligaciones de Transparencia que contempla el Título V de la Ley General y las demás disposiciones legales aplicables;
- II. El nombre de los servidores públicos en los documentos, y sus firmas autógrafas, cuando sean utilizados en el ejercicio de las facultades conferidas para el desempeño del servicio público, y
- III. La información que documente decisiones y los actos de autoridad concluidos de los sujetos obligados, así como el ejercicio de las facultades o actividades de los servidores públicos, de manera que se pueda valorar el desempeño de los mismos.

Lo anterior, siempre y cuando no se acredite alguna causal de clasificación, prevista en las leyes o en los tratados internacionales suscritos por el Estado mexicano."

Cabe señalar que de conformidad con las fracciones XVII y XVIII del título segundo de los Lineamientos se definen los conceptos de testar y versión pública de la siguiente manera:

**"XVII. Testar:** La omisión o supresión de la información clasificada como reservada o confidencial, empleando sistemas o medios que impidan la recuperación o visualización de ésta, y

(...)

**XVIII. Versión pública:** El documento a partir del que se otorga acceso a la información, en el que se testan partes o secciones clasificadas, indicando el contenido de éstas de manera genérica, fundando y motivando la reserva o confidencialidad, a través de la resolución que para tal efecto emita el Comité de Transparencia."

De conformidad con lo anterior, no solo se debe testar un dato sino debe asegurarse que el mismo no sea visible de ningún modo, así como que contenga el elemento eliminado y el fundamento por el que se eliminó, conforme al Quincuagésimo octavo de los citados Lineamientos:

**"Quincuagésimo octavo.** Los sujetos obligados garantizarán que los sistemas o medios empleados para eliminar la información en las versiones públicas no permitan la recuperación o visualización de la misma."

Asimismo, las versiones públicas, tienen la función de transmitir la información que sea solicitada, sin afectar el sentido de la misma ni confundir al solicitante. Debe ser un documento legible, que contenga información, que no desproteja los datos ya mencionados, que contenga el fundamento legal y que además haya sido aceptada y revisada no sólo por quien la realiza, sino que debe contar con la aprobación del Comité de Transparencia, a fin de que sean más personas las que valoren si es el documento que cumplirá con dicho fin.

**"Noveno.** En los casos en que se solicite un documento o expediente que contenga partes o secciones clasificadas, los titulares de las áreas deberán elaborar una versión pública fundando y motivando la clasificación de las partes o secciones que se testen, siguiendo los procedimientos establecidos en el Capítulo IX de los presentes lineamientos."



Oficio número: **VJ/UT/282/2024**

que se testen las partes o secciones clasificadas, 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.

Lo anterior, toda vez que los documentos que contengan datos personales son susceptibles de clasificarse bajo la modalidad de información confidencial en términos de los artículos 116, párrafos primero, segundo y último, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 113, fracciones I y III y último párrafo de la Ley Federal de transparencia y Acceso a la Información Pública y el lineamiento Trigésimo Octavo, de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas.

Asimismo, los artículos 134, segundo párrafo de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 137, segundo párrafo de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Quincuagésimo Sexto, de los Lineamientos Generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, establecen que para la elaboración de versiones públicas, cuya modalidad de reproducción o envío tenga un costo, procederá una vez que se acredite el pago respectivo, normativa que se cita para mayor referencia:

Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública

**"Artículo 134. (...)**

*La elaboración de versiones públicas, cuya modalidad de reproducción o envío tenga un costo, procederá una vez que se acredite el pago respectivo..." (sic)*

Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública

**"Artículo 137. (...)**

*La elaboración de versiones públicas, cuya modalidad de reproducción o envío tenga un costo, procederá una vez que se acredite el pago respectivo (...)"*

Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas.

**"QUINCUAGÉSIMO SEXTO.** Cuando la elaboración de la versión pública del documento o expediente que contenga partes o secciones reservadas o confidenciales, genere costos por reproducción por derivar de una solicitud de información o determinación de una autoridad competente, ésta será elaborada hasta que se haya acreditado el pago correspondiente."

Ahora bien, tomando en consideración que el medio de entrega señalado fue **"Electrónico a través del sistema de solicitudes de acceso a la información de la PNT" (sic)** se hace de su conocimiento que resulta materialmente imposible atender la modalidad preferente de entrega y reproducción elegida en la solicitud de información **330009924000210**, toda vez que la información que requiere únicamente se encuentra de manera física constante de **95** fojas útiles en los archivos con los que cuenta la **Unidad de Atención a Usuarios** y no así en formato electrónico.

---

La versión pública es el resultado de testar un documento original, que por razones justificadas no se divulgará pero que, en aras de cumplir con el principio de máxima publicidad, únicamente se seccionan las partes que no sean útiles ni legalmente públicas.<sup>1</sup> Jimena Moreno, 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. 377. <https://inai.janium.net/janium/Documentos/3401.pdf>

Oficio número: **VJ/UT/282/2024**

Derivado de lo anterior, se pone a su disposición la documentación constante de **95 fojas útiles**, en versión pública correspondiente al expediente solicitado con número **2021/090/4837** en las modalidades de **copia simple y/o copia certificada previo pago**, así como la **consulta directa** entendiéndose esta como la: **“Modalidad de entrega de información pública que consiste en que el solicitante acuda al lugar donde se ubica físicamente la información requerida para su revisión in situ”**<sup>2</sup> en virtud de que, si bien es cierto el artículo 125, fracción V, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública establece que:

**“Artículo 125.** Para presentar una solicitud no se podrán exigir mayores requisitos que los siguientes:

(...)

**V.** La modalidad en la que prefiere se otorgue el acceso a la información, la cual podrá ser verbal, siempre y cuando sea para fines de orientación, mediante consulta directa, mediante la expedición de copias simples o certificadas o la reproducción en cualquier otro medio, incluidos los electrónicos.”

También lo es 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, 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.

Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública

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

(...)”

Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública

**“Artículo 130.** (...)

(...)

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

(...)”

(Lo resaltado es propio)

<sup>2</sup> **Vázquez, M.**, 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.74.

Oficio número: **VJ/UT/282/2024**

En consecuencia, la CONDUSEF garantiza el derecho de acceso a la información requerida por el particular, 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, por lo que resulta aplicable 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), que indica lo siguiente:

**"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 obra en sus archivos; sin necesidad de elaborar documentos ad hoc para atender las solicitudes de información."**

(Lo resaltado es propio)

Además, cabe señalar que los artículos 133, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 136, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública determinan que cuando la información no pueda entregarse o enviarse en la modalidad elegida, el sujeto obligado deberá ofrecer otra u otras modalidades de entrega:

Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública

**"Artículo 133. El acceso se dará en la modalidad de entrega y, en su caso, de envío elegidos por el solicitante. Cuando la información no pueda entregarse o enviarse en la modalidad elegida, el sujeto obligado deberá ofrecer otra u otras modalidades de entrega. En cualquier caso, se deberá fundar y motivar la necesidad de ofrecer otras modalidades."**

Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública

**"Artículo 136. El acceso se dará en la modalidad de entrega y, en su caso, de envío elegidos por el solicitante. Cuando la información no pueda entregarse o enviarse en la modalidad elegida, el sujeto obligado deberá ofrecer otra u otras modalidades de entrega. En cualquier caso, se deberá fundar y motivar la necesidad de ofrecer otras modalidades."**

(Lo resaltado es propio)

En ese orden, resulta aplicable el Criterio de interpretación con clave de control **SO/008/2017** emitido por el Pleno del INAI, el cual se cita a continuación:

**"Modalidad de entrega. Procedencia de proporcionar la información solicitada en una diversa a la elegida por el solicitante. De una interpretación a los artículos 133 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 136 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, cuando no sea posible atender la modalidad elegida, la obligación de acceso a la información se tendrá por cumplida cuando el sujeto obligado: a) justifique el impedimento para atender la misma y b) se notifique al particular la disposición de la información en todas las modalidades que permita el documento de que se trate, procurando reducir, en todo momento, los costos de entrega."**

(Lo resaltado es propio)



Oficio número: **VJ/UT/282/2024**

En tal virtud, la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios** pone a su disposición el expediente de mérito, en las siguientes modalidades:

- a) **Copia simple otorgando la GRATUIDAD de las primeras 20 hojas, previo pago de derechos de las fojas que corresponda.** de conformidad con el artículo 141 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 145 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- b) **Copia certificada previo pago de derechos que corresponda.** de conformidad con el artículo 5, fracción I, de la Ley Federal de Derechos.
- c) **Entrega de la documentación previo pago de derechos por concepto de reproducción, en la oficina que ocupa la Unidad de Atención a Usuarios A1 en la Ciudad de México** ubicada en Av. de los Insurgentes Sur, No. 762, Planta Baja, Colonia Del Valle, C.P. 03100, Ciudad de México, en un horario de lunes a viernes de 08:30 a 16:00 horas; para tal efecto se deberá agendar cita al correo [transparencia@condusef.gob.mx](mailto:transparencia@condusef.gob.mx)
- d) **Envío de la documentación puesta a su disposición mediante correo certificado con acuse de recibo, previo pago de derechos que corresponda.** solicitando se informe detalladamente al correo electrónico [transparencia@condusef.gob.mx](mailto:transparencia@condusef.gob.mx) el domicilio completo (Calle, número exterior, número interior, colonia, código postal, alcaldía o municipio, ciudad, país) en el que requiere sea entregada la documentación, con la finalidad de que la Unidad de Transparencia realice las acciones necesarias para remitirle la orden de pago con los montos que conforme a derecho correspondan.
- e) **Consulta directa en la oficina que ocupa la Unidad de Atención a Usuarios A1 en la Ciudad de México** ubicada en Av. de los Insurgentes Sur, No. 762, Planta Baja, Colonia Del Valle, C.P. 03100, Ciudad de México, en un horario de lunes a viernes de 08:30 a 16:00 horas; para tal efecto se deberá agendar cita al correo [transparencia@condusef.gob.mx](mailto:transparencia@condusef.gob.mx)

En caso de elegir esta modalidad, la cual no le genera costo alguno la consulta física de la información se realizará en presencia del personal que para tal efecto sea designado, quien implementará las medidas para asegurar en todo momento la integridad de la documentación, por lo que deberá observar en todo momento las reglas que esta Comisión Nacional emita para efectos de la conservación de los documentos.

Cabe indicar que para la atención de solicitudes en las que la modalidad de entrega de la información sea la **consulta directa** y, con el fin de garantizar el acceso a la información que conste en documentos que contengan partes o secciones clasificadas como reservadas o confidenciales en la modalidad antes citada, previamente el Comité de Transparencia del sujeto obligado deberá emitir la resolución en la que funde y motive la clasificación de las partes o secciones que no podrán dejarse a la vista del solicitante.

En razón de lo anterior, una vez consultada la documentación en la referida modalidad, podrá requerir la reproducción de la información en copia simple o copia certificada, previo el pago correspondiente, cuyos costos con anterioridad se hicieron de su conocimiento, sin necesidad de que presente una nueva solicitud de información.

De igual manera, se precisa que en caso elegir acceder a la información a través de la consulta directa, una vez aprobada la versión pública, se pondrá a su disposición el expediente, en horario específico para el acceso a esta Comisión Nacional.

Lo anterior, a fin de garantizar el efectivo acceso a la información en posesión de esta Comisión Nacional, procurando en todo momento la accesibilidad a la misma, atendiendo a las necesidades del derecho de acceso a la información de toda persona, así como reduciendo los costos de entrega.





Oficio número: **VJ/UT/282/2024**

En consecuencia y considerando que el monto permite y facilita el ejercicio del derecho de acceso a la información, a continuación, se informa los costos totales de reproducción establecidos en el Sistema de Solicitudes de Información del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales de la Plataforma Nacional de Transparencia:

Modalidades de Entrega					
Medio en el que se encuentra la documentación solicitada	Costo Unitario por foja	Total de Fojas	Fojas sin Costo	Total de Fojas con Costo	Costo total
Copia Simple	\$1.00 (Un peso 00/100 M.N.)	95	20	75	<b>\$75.00</b> (Setenta y cinco pesos 00/100 M.N.)
Copia Certificada	\$25.00 (Veinticinco pesos 00/100 M.N.)	95	0	95	<b>\$2,375.00</b> (Dos mil trescientos setenta y cinco pesos 00/100 M.N.)

Lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 141, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 145, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el Trigésimo de los Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública, los cuales señalan que en caso de existir costos para obtener la información, deberán cubrirse de manera previa a la entrega, así como que la información deberá ser entregada sin costo, cuando implique la entrega **de no más de veinte hojas simples**.

A continuación, se citan los referidos artículos para mayor referencia:

Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública

**“Artículo 141. En caso de existir costos para obtener la información, deberán cubrirse de manera previa a la entrega y no podrán ser superiores a la suma de:**

- I. El costo de los materiales utilizados en la reproducción de la información;
- II. El costo de envío, en su caso, y
- III. El pago de la certificación de los Documentos, cuando proceda.

*Las cuotas de los derechos aplicables deberán establecerse en la Ley Federal de Derechos, los cuales se publicarán en los sitios de Internet de los sujetos obligados. En su determinación se deberá considerar que los montos permitan o faciliten el ejercicio del derecho de acceso a la información, asimismo se establecerá la obligación de fijar una cuenta bancaria única y exclusivamente para que el solicitante realice el pago íntegro del costo de la información que solicitó.*

*Los sujetos obligados a los que no les sea aplicable la Ley Federal de Derechos deberán establecer cuotas que no deberán ser mayores a las dispuestas en dicha ley.*

**La información deberá ser entregada sin costo, cuando implique la entrega de no más de veinte hojas simples...**”

Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública

**“Artículo 145. En caso de existir costos para obtener la información, deberán cubrirse de manera previa a la entrega y no podrán ser superiores a la suma de:**

- I. El costo de los materiales utilizados en la reproducción de la información;
- II. El costo de envío, en su caso, y



Oficio número: **VJ/UT/282/2024**

III. El pago de la certificación de los Documentos, cuando proceda.

(...)

Las cuotas de los derechos aplicables deberán establecerse en la Ley Federal de Derechos, los cuales se publicarán en los sitios de Internet de los sujetos obligados. En su determinación se deberá considerar que los montos permitan o faciliten el ejercicio del derecho de acceso a la información, asimismo, se establecerá la obligación de fijar una cuenta bancaria única y exclusivamente para que el solicitante realice el pago íntegro del costo de la información que solicitó.

Los sujetos obligados a los que no les sea aplicable la Ley Federal de Derechos deberán establecer cuotas que no deberán ser mayores a las dispuestas en dicha Ley.

**La información deberá ser entregada sin costo, cuando implique la entrega de no más de veinte hojas simples. (...)**

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

**“Trigésimo. Los costos de reproducción y, en su caso, de envío para la obtención de la información deberán ser cubiertos por el solicitante de manera previa a la entrega por parte del sujeto obligado.**

Las cuotas de los derechos aplicables deberán establecerse en la Ley Federal de Derechos, los cuales se publicarán en los sitios de Internet de los sujetos obligados.

En su determinación se deberá considerar que los montos permitan o faciliten el ejercicio del derecho de acceso a la información; asimismo, se deberá fijar una cuenta bancaria única y exclusivamente para que el solicitante realice el pago del costo de la información que solicitó.

**La información deberá ser entregada sin costo de reproducción, cuando implique la entrega de no más de veinte hojas simples.**

(...)”

Lo resaltado es propio.

Derivado de lo anterior, se precisa que los artículos 141 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 145 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el Trigésimo de los Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública, únicamente establecen que la información deberá ser entregada sin costo, cuando implique la entrega de **no más de veinte hojas simples**, no así, pronunciándose respecto a hojas certificadas, motivo por el cual procede el cobro respecto de los costos de reproducción y/o envío, que todo ciudadano tiene como obligación cubrir por concepto de prestación de servicios que se encuentran previstos en la Ley Federal de Derechos.

Lo anterior, toda vez que **la certificación de documentos**, en términos del Código Fiscal de la Federación y de la Ley Federal de Derechos, **configura un servicio que presta el Estado en sus funciones de derecho público**, por el cual debe pagarse una contraprestación que se contabiliza como un ingreso por parte de la Federación, en tanto que la reproducción de la información solicitada implica la utilización de recursos públicos asignados al ente gubernamental, asimismo los montos de los ingresos por concepto de derechos por parte de las autoridades deben ser informados a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, motivo por el cual la gratuidad **no puede hacerse extensiva a cuestiones que por ley se prevén de manera distinta**, pues la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública establece expresamente el pago por dicho concepto, cuando la modalidad de entrega sea en copia certificada, **incluso se condiciona la entrega a dicho pago**.



Oficio número: **VJ/UT/282/2024**

Además, es importante señalar que el artículo 5, de la Ley Federal de Derechos prevé que **la exención de pago de derechos, únicamente es aplicable a la expedición de documentos o copias certificadas que sean solicitados por la Federación, la Ciudad de México, Estados y Municipios de asuntos oficiales y de su competencia, siempre y cuando no derive de** información relacionada con la substanciación de un juicio de amparo, ni de **una petición de un particular, lo cual se puede entender como el ejercicio del derecho de acceso a la información y de petición, previstos en los artículos 6 y 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.**

Bajo ese entendido, se concluye que el cobro por concepto de reproducción de la información en copia certificada no transgrede la esfera de derechos de los solicitantes, pues, por un lado, se encuentra previsto en la ley de la materia, y por el otro, configura una prestación de servicios por parte del Estado, previsto en la Ley Federal de Derechos. En tal consideración, sin duda, el acceso a la información pública atiende de manera inseparable a la persona que ejercita el derecho, no así a la reproducción y envío de la información solicitada, pues es claro que se trata de momentos y supuestos diversos.

Por consiguiente, para otorgar acceso al derecho de acceso a la información, se requiere informe al siguiente correo electrónico [transparencia@condusef.gob.mx](mailto:transparencia@condusef.gob.mx) la modalidad de entrega elegida, a fin de que se realicen las gestiones necesarias.

Es importante mencionar que, una vez recibido el comprobante que acredite la realización del pago de derechos, se generará la reproducción de la documentación puesta a su disposición, requerida en la solicitud de información con número de folio **330009924000210**, o bien la versión pública aprobada por el Comité de Transparencia de la CONDUSEF.

Expuesto lo anterior, no se omite señalar que, en términos de los artículos 135, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 139, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Trigésimo segundo, de los Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública, en los cuales se determina que cuando las resoluciones a las solicitudes de acceso a la información que otorguen el acceso, se pondrá a disposición del solicitante en las oficinas de la Unidad de Transparencia, del personal habilitado o el domicilio que se indique para tal efecto, por un término de **sesenta días hábiles**, así como, si la resolución otorga el acceso previo pago de derechos, éste deberá efectuarse en un plazo no mayor a **treinta días hábiles**, contados a partir de la fecha de la notificación de la presente respuesta, precisando que una vez realizado el pago, comenzará a correr el término de sesenta días hábiles descrito.

Por lo que, transcurridos dichos plazos, sin que se informe la modalidad de entrega elegida; no acredite el pago; o bien no recoja la documentación correspondiente, esta Comisión Nacional dará por concluida la solicitud, sin responsabilidad alguna.

Por lo antes expuesto, del análisis realizado al contenido de la solicitud de información, 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>3</sup>(CPEUM) y 3 de la Ley Federal de Transparencia, Acceso a la Información Pública<sup>4</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.**

<sup>3</sup> Disponible para su consulta en: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/htm/l.htm>

<sup>4</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)



Oficio número: **VJ/UT/282/2024**

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:

10

***“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**<sup>5</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 constituye documento oficial en el ámbito de aplicación 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 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 obra en sus archivos; sin necesidad de elaborar documentos ad hoc para atender las solicitudes de información.”*

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*

<sup>5</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



Oficio número: **VJ/UT/282/2024**

*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."*

11

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 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](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.

**Atentamente**

**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