

PONENCIA
CONSEJERA BRENDA LIZETH GONZÁLEZ LARA

Datos del asunto.

Expediente: RR/1463/2024

Sujeto obligado: Titular de la Unidad de Transparencia de la Dirección General Jurídica y de Derechos Humanos de la Secretaría de Seguridad del Estado.

Sesión ordinaria: dieciséis de octubre de dos mil veinticuatro.

Solicitud de información.

El particular solicitó información relacionada con los audios de todas las llamadas hechas al 9-1-1, solicitando auxilio de amenaza de suicidio o de una persona suicida o que ya se haya consumado el suicidio desde el dos mil veintidós a la fecha presente de la solicitud del dos mil veinticuatro.

Respuesta del sujeto obligado.

El sujeto obligado comunicó que la información tiene carácter de confidencial por lo tanto se reservó.

Recurso de revisión.

El particular se inconformó respecto de la entrega de información que no corresponda con lo solicitado y la falta en la falta, deficiencia o insuficiencia de la fundamentación y/o motivación en la respuesta.

Sentido del proyecto.

Se **confirma** y **modifica** la respuesta del sujeto obligado en razón de las consideraciones señaladas en la parte considerativa.

RECURSO DE REVISIÓN: RR/1463/2024
SUJETO OBLIGADO: TITULAR DE LA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA DE LA
DIRECCIÓN GENERAL JURÍDICA Y DE
DERECHOS HUMANOS DE LA
SECRETARÍA DE SEGURIDAD DEL
ESTADO

CONSEJERA PONENTE: BRENDA LIZETH GONZÁLEZ LARA.
PROYECTISTA: HÉCTOR ADRIÁN MORALES GARCÍA.
REVISÓ: MELISSA GARCÍA VALLADARES.

Monterrey, Nuevo León. Resolución del Pleno del Instituto Estatal de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, correspondiente a la sesión ordinaria celebrada el dieciséis de octubre de dos mil veinticuatro.

VISTO para resolver el expediente formado con motivo del recurso de revisión número **RR/1463/2024**, interpuesto a través de la Plataforma Nacional de Transparencia, en contra del **Titular de la Unidad de Transparencia de la Dirección General Jurídica y de Derechos Humanos de la Secretaría de Seguridad del Estado**, en su carácter de sujeto obligado.

ÍNDICE

I.- Glosario	pág. 1
II.- Resultando	pág. 2
a) Solicitud de información	pág. 2
b) Respuesta del sujeto obligado	pág. 2
c) Recurso de revisión: recepción y turno	pág. 4
d) Sustanciación	pág. 5
III.- Considerando	pág. 6
a) Legislación	pág. 6
b) Competencia	pág. 6
c) Legitimación	pág. 7
d) Oportunidad	pág. 7
e) Causales de improcedencia	pág. 8
f) Causales de sobreseimiento	pág. 8
g) Estudio de fondo	pág. 8
h) Efectos del fallo	pág. 21
IV.- Resuelve	pág. 22

I.- GLOSARIO

Instituto	Instituto Estatal de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales
Constitución Federal	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
Constitución Local	Constitución Política del Estado Libre y

INAI	Soberano de Nuevo León Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales
Ley de la materia	Ley de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de Nuevo León
Pleno	Pleno del Instituto Estatal de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales
Promovente, recurrente, particular, solicitante	Persona que promueve el procedimiento de impugnación en materia de acceso a la información pública
PNT	Plataforma Nacional de Transparencia
SIGEMI	Sistemas de Gestión de Medios de Impugnación
Sujeto obligado	Titular de la Unidad de Transparencia de la Dirección General Jurídica y de Derechos Humanos de la Secretaría de Seguridad del Estado

II.- RESULTANDO

a) Solicitud de información.

El veinte de junio de dos mil veinticuatro la parte promovente presentó a través de la PNT una solicitud de información al sujeto obligado, la cual fue debidamente registrada en fecha veinticuatro de junio de dos mil veinticuatro, mediante la cual requirió lo siguiente:

“[...]

Favor de entregar de manera digital y de versión pública los audios de todas las llamadas, hechas al 911 solicitando auxilio de amenaza de suicidio o de una persona suicida o que ya se consumado el suicidio del 2022 a la fecha de presente solicitud del 2024, también informe que se procedió hacer después de dichas llamadas y entregue los registros de su proceder de cada uno de los llamados de auxilio, estas llamadas tienen que proteger todos los datos personales por eso se pide la versión pública.

si se necesita un dispositivo electrónico para los archivos favor de informar, tipo de dispositivo y características, y fijar día por y ubicación de recepción de este.

[...]”. (sic)

b) Respuesta del sujeto obligado.

El veinte de junio de dos mil veinticuatro, el sujeto obligado dio respuesta vía PNT a la solicitud de información manifestando, en lo medular, lo siguiente:

“[...]

TERCERO. - Una vez analizada su solicitud, esta Unidad de Transparencia le comunica que la información requerida es considerada como confidencial, sin que sea posible el realizar una versión pública de la misma ya que no se cuenta con la tecnología y personal suficientes para llevar a cabo el análisis, la edición y publicación de cada uno de los audios en comento, y aún de

hacerlo así, dicha versión pública resultaría insuficiente para proteger los datos personales de las personas involucradas, considerando que tales audios permiten conocer, entre otros los siguientes datos personales:

1. Datos Personales Declarados

- **Nombre, Edad, Dirección:** Información directamente proporcionada por el llamante o sobre la persona en riesgo.
- **Relaciones y Contactos:** Información sobre familiares, amigos, o terceros mencionados durante la llamada.

2. Descripción de Situaciones o Eventos

- **Descripción de Incidentes Recientes:** Información sobre eventos específicos que llevaron a la llamada.
- **Historial Médico o Psicológico:** Información sobre condiciones de salud mencionadas.

3. Identificación de Voz Automática

- **Software de Reconocimiento de Voz:** Puede compararse con bases de datos de voces para identificar a una persona.
- **Análisis de Frecuencia y Timbre:** Herramientas avanzadas pueden analizar estas características para identificación precisa.

4. Identificación Vocal y Estilo de Habla

- **Tono de Voz:** Puede ayudar a identificar a la persona si se compara con grabaciones previas conocidas.
- **Acento o Dialecto:** Puede dar pistas sobre la región de origen o residencia de la persona.
- **Ritmo y Cadencia:** El patrón de habla puede ser distintivo y ayudar en la identificación.
- **Vocabulario y Jerga:** Las palabras y frases utilizadas pueden indicar la edad, nivel educativo y entorno cultural de la persona.

5. Emociones y Estado Mental

- **Tensión o Ansiedad en la Voz:** Puede indicar el estado emocional.

6. Información de fondo

- **Sonidos Ambientales:** Ruidos de fondo como tráfico, conversaciones, animales, etc., pueden ayudar a determinar la ubicación.
- **Interacción con Otros:** Conversaciones con otras personas durante la llamada pueden proporcionar información adicional sobre terceros involucrados.

7. Patrones de Comportamiento

- **Reacciones a Preguntas:** Cómo responde la persona a preguntas específicas puede dar información sobre su personalidad y estado mental.
- **Detección de Mentiras:** Análisis de patrones vocales puede ayudar a identificar si la persona está siendo veraz.

Aunado a ello, es **improcedente** requerir el audio de llamadas en específico por medio de una solicitud de acceso a la información pública, ya que **se trata de información concerniente a personas físicas identificadas o identificables**, por lo que **no se encuentra en ninguna fuente de acceso público**, ni concierne a ninguna de las obligaciones de transparencia a las que se refiere la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León, ello en términos del artículo 2, fracciones X, XII y XVIII de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos

Obligados del Estado de Nuevo León:

[...]

Por lo tanto, el audio de una o varias llamadas al número de emergencia constituyen información que solamente puede ser accedida por su titular por medio de una solicitud de ejercicio de los derechos ARCO (consistentes en los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición), de acuerdo con lo establecido por los artículos 16, 17, 20 fracción III, 59, 60 y 63 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Nuevo León.

A mayor claridad, se acompaña a la presente respuesta el Acuerdo de Clasificación correspondiente.

CUARTO. - No obstante, considerando que de acuerdo a su solicitud lo que Usted busca es conocer los registros de las llamadas efectuadas durante los años 2022 a 2024, al número de emergencia 9-1-1, que se relacionadas con incidentes de suicidio y amenaza de suicidio, por lo que se le otorga acceso a **la estadística de llamadas al número de emergencia 9-1-1** para el periodo requerido, a través de las siguientes ligas que dan acceso a los documentos en formato Excel que corresponde a cada uno de los años comprendidos en dicho periodo:

AÑO	ESTADÍSTICA
2022	https://bit.ly/3nLswKI
2023	https://bit.ly/3sVWyxK
2024	https://bit.ly/4c7gpeX

Al respecto, se aclara que esta Secretaría no cuenta con un documento que detalle la información solicitada desagregada de la manera en que usted la requiere, ya que el documento estadístico se elabora de forma mensual respecto a la TOTALIDAD de las llamadas y no respecto a aquellas que tenga que ver con un tema en específico, no obstante, Usted es libre de filtrar esa información de acuerdo al objeto de cada llamada y así encontrar la información que es de su interés.

[...]”. (sic)

Asimismo, el sujeto obligado señaló que puso la información estadística con la que cuenta, en la forma en que obra en sus archivos, esto, al no tener la obligación de elaborar documentos ad hoc a fin de atender las solicitudes de información que le sean presentadas.

c) Recurso de revisión: recepción y turno.

El veinte de junio del año dos mil veinticuatro, se tuvo por recibido el recurso de revisión interpuesto por la parte solicitante en contra del sujeto obligado, expresando medularmente lo siguiente:

“[...] no se entrega la información solicitada y su dicho esta mal fundado y motivado [...]”. (sic)

El referido medio de impugnación fue turnado el veintiuno de junio de dos mil veinticuatro por la Presidencia de este órgano garante a la

Ponencia de la Consejera Brenda Lizeth González Lara, para su estudio y resolución, de conformidad con el artículo 175, fracción I, de la Ley de la materia¹.

d) Sustanciación.

Previo un requerimiento efectuado a la parte recurrente, el treinta y uno de julio de dos mil veinticuatro la Consejera Ponente admitió a trámite el presente recurso de revisión. Asimismo, por auto de fecha seis de agosto de dos mil veinticuatro, se tuvo al sujeto obligado rindiendo su informe justificado a través del cual reiteró su respuesta.

A su vez, la Ponencia instructora ordenó dar vista a la parte recurrente para que dentro del plazo legal presentara las pruebas de su intención y manifestara lo que a su derecho conviniera, sin que hubiere ejercido tal derecho, no obstante, de haber sido legalmente notificado para tal efecto.

Acto seguido, se fijó fecha para la audiencia conciliatoria prevista en el artículo 175, fracción III, de la Ley de la materia, señalándose las diez horas del día diecinueve de agosto de dos mil veinticuatro, la cual no fue posible su desahogo por los motivos que se desprenden del acta levantada en la fecha antes mencionada, la cual obra agregada a los autos que integran el expediente que en este acto se analiza.

Pasando a la etapa probatoria, el veinte de agosto del año dos mil veinticuatro la Consejera Ponente calificó las pruebas ofrecidas por ambas partes, admitiéndose aquellas que se encontraron ajustadas a derecho, mismas que no requirieron desahogo material por parte de este órgano; asimismo se concedió a las partes un plazo común de tres días para que alegaran lo que a su derecho conviniera; siendo que ninguna de las partes hizo uso de su derecho.

El veintiséis de septiembre de dos mil veinticuatro, con fundamento en

¹ **Artículo 175.** La Comisión resolverá el recurso de revisión conforme a lo siguiente: I. Interpuesto el recurso de revisión, el Comisionado Presidente lo turnará al Comisionado ponente que corresponda, quien deberá proceder a su análisis para que acuerde su admisión o su desechamiento. [...].

el artículo 171 de la Ley de la materia, se amplió el plazo para resolver el presente recurso de revisión.

Agotada la instrucción, el once de octubre del dos mil veinticuatro se ordenó poner el presente asunto, en estado de resolución, la cual ha llegado el momento de pronunciar con arreglo en los artículos 38, 44, tercer párrafo, 175, fracción VIII, y 176, de la Ley de la materia, sometiéndose a consideración del Pleno el presente proyecto de resolución, el cual se sustenta conforme a los siguientes:

III.- CONSIDERANDO

a) Legislación.

Serán aplicables al presente asunto las normas sustantivas y adjetivas de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León², vigentes a la fecha de la solicitud de información (veinte de junio de dos mil veinticuatro) y a la que se interpuso el recurso de revisión que nos ocupa (veinte de junio de dos mil veinticuatro), que corresponden a la reforma contenida en el Decreto 110, publicado en el Periódico Oficial del Estado el quince de abril de dos mil veintidós.

Asimismo, y conforme a lo establecido en el artículo 207 de la Ley de la materia, en todo lo no previsto en el ordenamiento legal en cita, se aplicará supletoriamente la Ley de Justicia Administrativa para el Estado y Municipios de Nuevo León, y en defecto de ésta, el Código de Procedimientos Civiles del Estado de Nuevo León.

b) Competencia.

Este Pleno es competente para conocer sobre el presente recurso de revisión, en términos de los artículos 162, fracción III, de la Constitución Local³ y 1, 2, 3, 38, 54, fracciones II y IV, 167 y 168 de la Ley de la materia, por tratarse de un recurso de revisión interpuesto por un

²https://www.hcnl.gob.mx/trabajo_legislativo/leyes/pdf/LEY%20DE%20TRANSPARENCIA%20Y%20ACCESO%20A%20LA%20INFORMACION%20PUBLICA%20DEL%20ESTADO%20DE%20NUEVO%20LEON.pdf?2022-04-15

³https://www.hcnl.gob.mx/trabajo_legislativo/leyes/pdf/CONSTITUCION%20POLITICA%20DEL%20ESTADO%20LIBRE%20Y%20SOBERANO%20DE%20NUEVO%20LEON.pdf?2022-10-%201

particular en contra de la actuación de un sujeto obligado en el ámbito local.

c) Legitimación.

Los particulares pueden promover recursos de revisión ante el Instituto o ante la Unidad de Transparencia que haya conocido de la solicitud en contra de las resoluciones, acciones u omisiones de los sujetos obligados en el ámbito local, en términos de lo dispuesto en el Capítulo I del Título Octavo de la Ley de la materia.

Por ende, tienen legitimación activa para promover el recurso de revisión los particulares que hubieren formulado alguna solicitud de información ante algún sujeto obligado. La legitimación pasiva, por su parte, se surte respecto de los sujetos obligados previstos en el artículo 3, fracción LI, de la Ley de la materia.

En el caso que nos ocupa, la parte recurrente cuenta con legitimación activa, ya que tiene la calidad de particular y acreditó haber presentado la solicitud de información ante el sujeto obligado, materia de la inconformidad; además de que existe identidad entre el particular recurrente y el particular solicitante de la información.

De igual manera, el sujeto obligado cuenta con legitimación pasiva, en términos del artículo 3, fracción LI, inciso b), y 23, de la Ley de la materia, toda vez que se trata de una dependencia del poder ejecutivo estatal

d) Oportunidad.

El artículo 167 de la Ley de la materia prevé que el recurso de revisión debe hacerse valer ante el Instituto o ante la Unidad de Transparencia que haya conocido de la solicitud, de manera directa o por medios electrónicos, dentro de los quince días siguientes a la fecha de la notificación de la respuesta, o del vencimiento del plazo para su notificación.

En el presente caso, el particular se inconforma con la respuesta brindada por el sujeto obligado, la cual le fue notificada el veinte de junio de dos mil veinticuatro. En tal virtud, el plazo de quince días para la interposición del medio de impugnación comenzó a computarse al día hábil siguiente, esto es, el veinticuatro de junio de dos mil veinticuatro, para concluir el doce de julio dos mil veinticuatro.

Consecuentemente, si el medio de impugnación se presentó el veinte de junio de dos mil veinticuatro, es por demás claro que interpuso dentro del plazo que señala la ley.

e) Causales de improcedencia.

Por tratarse de cuestiones de previo y especial pronunciamiento, se examinará si en este caso se actualiza alguna de las causales de improcedencia previstas en el artículo 180 de la Ley de la materia.

Al respecto, se hace constar que el sujeto obligado no invocó la actualización de alguna causal de improcedencia, ni tampoco se advierte ninguna de oficio por este Instituto.

f) Causales de sobreseimiento.

De las constancias que integran el presente asunto, tampoco se advierte la existencia de alguna causa de sobreseimiento⁴, en términos del artículo 181 de la Ley de la materia. Por ende, se procederá al estudio de fondo del recurso interpuesto.

g) Estudio del fondo.

En el presente caso, tenemos que la parte recurrente, inconforme con la respuesta brindada por el sujeto obligado, expresó como motivo de inconformidad **“la entrega de información que no corresponda con lo solicitado”** y la **“falta, deficiencia o insuficiencia de la fundamentación y/o motivación en la respuesta”**.

⁴ Registro digital: 223064, Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito, Octava Época, Materias(s): Común, Fuente: Semanario Judicial de la Federación. Tomo VII, Mayo de 1991, página 302, Tipo: Aislada. "SOBRESEIMIENTO. IMPIDE ENTRAR A ANALIZAR EL ESTUDIO DE LAS CUESTIONES DE FONDO". <https://sjf2.scjn.gob.mx/detalle/tesis/223064>

En ese sentido, por cuestión de técnica y método jurídico, se estudiará de forma global los agravios planteados por el particular, lo anterior, considerando que la Ley de la materia, ni las secundarias de aplicación supletoria a la misma, imponen seguir un orden a este órgano garante para realizar el análisis de los agravios, ni de las causales de improcedencia, o excepciones propuestas, sino que la única condición es que se respeten los conceptos que las partes pretenden hacer valer, y por lo tanto, su estudio puede realizarse de manera individual, conjunta o en grupos, en el orden propuesto, o en otro diverso; sin que ello depare un perjuicio en contra de las partes.

Tienen aplicación a lo anterior, los siguientes criterios que se aplican por analogía al presente asunto, y cuyos rubros son: **“CONCEPTOS DE VIOLACIÓN O AGRAVIOS. PROCEDE SU ANÁLISIS DE MANERA INDIVIDUAL, CONJUNTA O POR GRUPOS Y EN EL ORDEN PROPUESTO O EN UNO DIVERSO”**⁵, y **“EXCEPCIONES, EXAMEN DE LAS”**⁶.

Al efecto, y con el objeto de tener un mejor entendimiento de la información requerida por la parte recurrente, se tiene a bien desagregar la solicitud de información en los siguientes puntos:

1. Versión publica los audios de todas las llamadas, hechas al 911 solicitando auxilio de amenaza de suicidio o de una persona suicida o que ya se consumado el suicidio del dos mil veintidós a la fecha de presente solicitud del dos mil veinticuatro.
2. Informe que se procedió hacer después de dichas llamadas
3. Entregue los registros de su proceder de cada uno de los llamados de auxilio.

Una vez señalado lo anterior, se tiene que el sujeto obligado en su informe justificado reiteró la respuesta brindada a la solicitud de información, a través de la cual comunicó que la información requerida

⁵Época: Décima Época. Registro: 2011406. Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito. Tipo de Tesis: Jurisprudencia. Fuente: Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Libro 29, abril de 2016, Tomo III. Materia(s): Común. Tesis: (IV Región) 2o. J/5 (10a.). Página: 2018. <https://sif2.scjn.gob.mx/detalle/tesis/2011406>

⁶Época: Octava Época. Registro: 214059. Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito. Tipo de Tesis: Aislada. Fuente: Semanario Judicial de la Federación, Tomo XII, diciembre de 1993. Materia(s): Civil. Tesis: Página: 870. <https://sif2.scjn.gob.mx/detalle/tesis/214059>

es de carácter confidencial, sin que sea posible realizar una versión pública de la misma.

También, se le tuvo exhibiendo, el acuerdo de confidencialidad, así como el acta correspondiente emitida por el Comité de Transparencia mediante la cual confirmó dicha clasificación, mismos que no se insertan, a fin de evitar una resolución innecesariamente extensa, asociado a que el particular ya tiene conocimiento de estos.

En ese sentido, es importante traer a la vista los artículos 6 y 16 Constitucionales:

“Art. 6o.- La manifestación de las ideas no será objeto de ninguna inquisición judicial o administrativa, sino en el caso de que ataque a la moral, los derechos de tercero, provoque algún delito, o perturbe el orden público; el derecho a réplica será ejercido en los términos dispuestos por la ley. El derecho a la información será garantizado por el Estado.

(...)

II.- La información que se refiere a la vida privada y los datos personales será protegida en los términos y con las excepciones que fijen las leyes.”

“Art. 16.- Nadie puede ser molestado en su persona, familia, domicilio, papeles o posesiones, sino en virtud de mandamiento escrito de la autoridad competente, que funde y motive la causa legal del procedimiento. En los juicios y procedimientos seguidos en forma de juicio en los que se establezca como regla la oralidad, bastará con que quede constancia de ellos en cualquier medio que dé certeza de su contenido y del cumplimiento de lo previsto en este párrafo.

Toda persona tiene derecho a la protección de sus datos personales, al acceso, rectificación y cancelación de los mismos, así como a manifestar su oposición, en los términos que fije la ley, la cual establecerá los supuestos de excepción a los principios que rijan el tratamiento de datos, por razones de seguridad nacional, disposiciones de orden público, seguridad y salud públicas o para proteger los derechos de terceros.”

De igual forma, se traen a la vista los artículos 3, fracciones XVII y XXXIII, 4, y 141 de la Ley de la materia, los cuales señalan que se entenderá por **datos personales**, a la información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo concerniente a una persona física identificada o identificable, relativa al origen étnico o racial, las características físicas, morales o emocionales, a la vida afectiva y familiar, domicilio particular, número telefónico particular, cuenta personal de correo electrónico, patrimonio personal y familiar, ideología y opiniones políticas, creencias, convicciones religiosas o filosóficas, estados de salud físico o mental, las preferencias sexuales,

la huella digital, ácido desoxirribonucleico (ADN), fotografía, número de seguridad social, y **toda aquella que permita la identificación de la misma.**

Así como, que por **información confidencial** se entiende aquella relativa a particulares que no es accesible a terceros, salvo que medie el consentimiento de su titular o por disposición de una Ley.

Así también, que el derecho humano de acceso a la información comprende solicitar, investigar, difundir, buscar y **recibir información**, toda la información generada, obtenida, adquirida, transformada o en posesión de los sujetos obligados es pública y accesible a cualquier persona en los términos y condiciones que se establezcan en la presente Ley, en los tratados internacionales de los que el Estado mexicano sea parte y la Ley General; salvo la información confidencial y la clasificada temporalmente como reservada, por razones de interés público en los términos dispuestos por esta Ley.

Se considera información confidencial la que contiene datos personales concernientes a una persona identificada o identificable. La información confidencial no estará sujeta a temporalidad alguna y sólo podrán tener acceso a ella los titulares de esta, sus representantes y los servidores públicos facultados para ello.

Además, que la clasificación de la información como confidencial, por contener datos personales, debe ser confirmada por el Comité de Transparencia del sujeto obligado, de conformidad con lo previsto en los numerales 125, 128, y 162, de la Ley de la materia.

En correlación con lo anterior, de acuerdo con los **Lineamientos en materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la Elaboración de Versiones Públicas de los Sujetos Obligados del Estado de Nuevo León**⁷, específicamente el artículo trigésimo cuarto, establece que, se considera información confidencial:

⁷https://cotai.org.mx/descargas/mn/Lineamientos_clasificacion_versiones_publicas_reformados_26_10_2020.pdf

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

Con lo anterior en mente, cobra importancia indicar que los artículos 125 y 128 de la Ley de la materia, señalan, en resumen, que la clasificación es el proceso mediante el cual el sujeto obligado determina que la información en su poder actualiza alguno de los supuestos de confidencialidad, y que los titulares de las Áreas de los sujetos obligados serán los responsables de clasificar la información. Además, que la determinación debe ser confirmada, modificada o revocada por el Comité de Transparencia.

Por otro lado, la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Nuevo León, establece en sus numerales 3 fracciones I, X y XII, así como en el artículo 4, que las áreas son las instancias de los sujetos obligados previstas en los respectivos reglamentos interiores, estatutos orgánicos o instrumentos equivalentes, que cuentan o puedan contar, dar tratamiento, y ser responsables o encargadas de los datos personales.

Se considera que una persona es identificable cuando su identidad pueda determinarse directa o indirectamente a través de cualquier información, siempre y cuando esto no requiera plazos, medios o actividades desproporcionadas.

Finalmente, la referida Ley, señala que será aplicable a cualquier tratamiento de datos personales que obren en soportes físicos o

electrónicos, con independencia de la forma o modalidad de su creación, tipo de soporte, procesamiento, almacenamiento y organización.

Por su parte, el numeral 145, de la Ley de la materia, dispone que, para que los sujetos obligados puedan permitir el acceso a información confidencial requieren obtener el consentimiento de los particulares titulares de la información. Dicho consentimiento podrá ser otorgado de manera personal o a través de un representante.

Expuesto lo anterior, tenemos que respecto del **punto uno** de la solicitud de información, resulta pertinente traer a la vista el contenido de los artículos 111, segundo párrafo, y 111 Bis de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública⁸, los cuales disponen en lo medular que **el servicio de llamadas de emergencia y el servicio de denuncia anónima operarán con un número único de atención a la ciudadanía**, y que, el Centro Nacional de Información regulará el Servicio Nacional de Atención de Llamadas de Emergencia bajo el número único novecientos once (911), en coordinación con las entidades federativas.

A su vez, el artículo 27 de la Ley Orgánica de la Administración Pública para el Estado de Nuevo León⁹, establece que la **Secretaría de Seguridad es la dependencia encargada de planear, organizar, ejecutar y controlar los programas, proyectos y acciones tendientes a garantizar la seguridad, la protección ciudadana, la prevención y reinserción social en el Estado, salvaguardando la integridad y los derechos de los ciudadanos; además, se encargará de preservar las libertades, el orden y la paz pública.**

Asimismo, los numerales 58, fracción XI, 60, 81, 82, fracciones I y III, y 83, fracción I, de la Ley de Seguridad para el Estado de Nuevo León¹⁰, señala que **le corresponde a la Secretaría de Seguridad Pública del**

⁸ <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGSNSP.pdf>

⁹ https://www.hcnl.gob.mx/trabajo_legislativo/leyes/pdf/LEY%20ORGANICA%20DE%20LA%20ADMINISTRACION%20PUBLICA%20PARA%20EL%20ESTADO%20DE%20NUEVO%20LEON.pdf?2021-10-%202

¹⁰ https://sistec.nl.gob.mx/Transparencia_2015/Archivos/AC_0001_0002_0172082-0000001.pdf

Estado el resguardo, custodia e integración del Registro del Sistema Estatal de Información para la Seguridad Pública, que deberá incluir diversa información, entre la que se encuentra **el registro de los servicios de atención a la población.**

Siendo que, **la utilización de los registros se hará bajo los más estrictos principios de confidencialidad y de reserva.** Su consulta se realizará única y exclusivamente en el ejercicio de funciones oficiales por parte de las instituciones de seguridad pública del Estado y de los Municipios y por el Instituto, en el marco de sus atribuciones y competencias, una vez que acrediten la finalidad de la información consultada, dejando constancia sobre el particular; por ende, el público no tendrá acceso a la información que se contenga. El incumplimiento a esta disposición, así como el acceso a la información por parte de particulares y el uso inapropiado por quienes tengan acceso a su contenido, se equiparará al delito de revelación de secretos y se sancionará como tal, sin perjuicio de responsabilidades de otra naturaleza en que se pudiera incurrir.

Así también, que a la Secretaría de Seguridad Pública del Estado le corresponde **el coordinar la operación de la información con el objeto de facilitar el despliegue y la atención oportuna de acciones que en el ámbito de sus atribuciones y competencias** realizan las instituciones policiales del Estado y de los Municipios, en los términos que establece dicho ordenamiento legal.

Además de, **instrumentar**, a través de las unidades administrativas correspondientes, **la coordinación operativa de la información con la finalidad de despachar oportunamente la operación de los servicios de emergencia**, así como el **atender y dar seguimiento a las llamadas ciudadanas sobre denuncia anónima** canalizándolas a las autoridades de seguridad pública que sean competentes para su atención y, en su caso, resolución final.

Y, de la administración de información para la operación de la

seguridad pública consiste en el servicio de registro, atención y despacho de llamadas de emergencia.

Por su parte, los artículos 5, fracción VII, y 59, fracción XIX, del Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad¹¹, disponen que, para el ejercicio de las atribuciones y funciones de la Secretaría de Seguridad, esta contará en su estructura orgánica con el **Centro Estatal de Prevención de la Violencia y la Delincuencia.**

Y, entre las diversas atribuciones que le corresponden a dicho Centro se encuentra la de **difundir los servicios de llamadas de emergencia y denuncia anónima.**

En ese sentido, es importante establecer qué tipo de información se recaba al realizar una llamada de emergencia al número 9-1-1, para lo cual, se tiene a bien traer a la vista la **Norma Técnica para la Estandarización de los Servicios de Llamadas de Emergencia a través del Número Único Armonizado 9-1-1 (nueve, uno, uno)**¹².

Dicha norma técnica tiene como objetivo establecer los criterios normativos, técnicos y administrativos que dicten a las entidades federativas, la forma de operación de los Servicios de Atención de Llamadas de Emergencia a través del número único armonizado 9-1-1 (nueve, uno, uno).

Por lo que, se tiene a bien traer a la vista el punto 10.3.4.1 de dicha norma, el cual establece el **Protocolo General de Recepción de Llamadas de Emergencia**, en el que se establece que una vez que el operador contesta, deberá seguir los siguientes pasos:

¹¹ https://sistec.nl.gob.mx/Transparencia_2015/Archivos/AC_0001_0004_0170226-0000002.pdf

¹² https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/290653/Norma_CALLES.pdf

Protocolo general de recepción de llamadas de emergencia

Para efectos de calidad, se recomienda no dejar sonar el teléfono más de una ocasión.

Una vez levantada la bocina, el operador deberá realizar las siguientes preguntas:

Primer etapa

9-1-1 ¿CUÁL ES SU EMERGENCIA?

- ¿Ha detectado que la llamada refiere al tipo impropio (llamada de broma, de prueba, transferencia o incompleta) o es efectiva?

Si el operador detecta una llamada impropia deberá implementar el protocolo descrito en el Apartado 9.3.3.2 correspondiente a llamada impropia, de no ser así tendrá que continuar con las siguientes preguntas.

- ¿Podría proporcionarme el nombre de la calle, número y entre qué calles se localiza por favor?
- ¿En qué colonia?
- ¿En qué localidad?
- ¿En qué municipio?

NOTA: El operador podrá realizar las preguntas en el orden inverso (municipio, localidad, colonia, calle), dependiendo del motor de búsqueda GIS.

- ¿Qué sucedió? En base al evento se coloca el motivo del incidente.
- POR FAVOR NO CUELGUE, DOY AVISO A LA CORPORACIÓN DE FORMA INMEDIATA.

Esta etapa no deberá exceder los cinco segundos, para evitar generar incertidumbre en el usuario.

Segunda etapa

- Gracias por la espera, "La unidad más cercana ya debe estar en camino", le sigo atendiendo.
- Se realizan preguntas, de acuerdo con el protocolo del incidente en cuestión.

Una vez canalizada la llamada al área de despacho, el operador deberá decirle al usuario: "su reporte ya fue canalizado, le voy a realizar otras preguntas para completar la información del reporte y que lo puedan atender mejor".

Tercera etapa

- ¿Podría proporcionarme su nombre completo por favor?
- ¿De qué tipo de teléfono habla (local, celular, público)?
- ¿Cuál es su número de teléfono? (realizar pregunta sólo si es público).
- ¿Alguna referencia del lugar? (Auxiliar al usuario con recomendaciones básicas como: ¿hay alguna referencia o lugar simbólico cerca?)
- Le confirmo que la unidad fue enviada a la dirección: (dirección).
- Se debe concluir la llamada con una frase de confianza hacia el usuario que le brinde la seguridad requerida:
- Agradecemos su confianza al 9-1-1.

El proceso detallado de esta última etapa puede consultarse en el apartado 10.3.4.3. Llamada efectiva.

De lo anterior se advierte que el Protocolo General de Recepción de Llamadas de Emergencia consiste en tres etapas, en las cuales se indican diversos cuestionamientos que el operador deberá realizar al usuario con el objeto de recabar la información necesaria a fin de atender el incidente que se pretende denunciar.

Así, para actualizar la clasificación de información realizada por el sujeto obligado, en principio, se debe acreditar que la información requerida guarda relación con datos personales; es decir, información

concerniente a una persona y que ésta sea identificada o identificable; por lo que, tomando en consideración el referido Protocolo General de Recepción de Llamadas de Emergencia, se procede con el análisis de la información auditiva que es recabada al momento en que un ciudadano realiza una llamada de emergencia al número de emergencia novecientos once (9-1-1) a fin de denunciar un incidente, en los siguientes términos:

Información	Datos
“[...] audios de todas las llamadas, hechas al 911 solicitando auxilio de amenaza de suicidio o de una persona suicida o que ya se consumado el suicidio del 2022 a la fecha de presente solicitud del 2024 [...]”. (sic)	<ul style="list-style-type: none"> • Municipio, localidad, colonia y calle del incidente • Motivo del incidente. • Nombre. • Número de teléfono.

Al efecto, respecto a la información concerniente al **municipio, localidad, colonia y calle del incidente, el nombre de personas físicas, el número de teléfono de personas físicas, y el motivo del incidente,** se considera como **datos personales,** esto en términos de lo dispuesto por el artículo 3, fracción X, de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Nuevo León¹³.

Cabe precisar que, en cuanto a la información concerniente al motivo del incidente, a consideración de esta Ponencia se estima que se puede llegar a identificar a dichas personas, ya que de los argumentos que se adviertan en el motivo que dieron inicio al incidente, se pueden proporcionar datos que tengan como consecuencia la identificación de las personas físicas.

Además, que la información referida en los párrafos que anteceden pertenecen a un nivel básico y alto de seguridad, de acuerdo a los incisos a) y c) de las Recomendaciones de Medidas de Seguridad¹⁴,

¹³ Artículo 3. Para los efectos de la presente Ley se entenderá por: [...] X. Datos personales: Cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable expresada en forma numérica, alfabética, alfanumérica, gráfica, fotográfica, acústica o en cualquier otro formato. Se considera que una persona es identificable cuando su identidad pueda determinarse directa o indirectamente a través de cualquier información, siempre y cuando esto no requiera plazos, medios o actividades desproporcionadas; [...]”.

¹⁴ <https://www.cotai.org.mx/descargas/recomendaciones.pdf>

emitidas por este órgano garante, las cuales consisten en un instrumento técnico de apoyo en materia de medidas de seguridad aplicables a los sistemas de datos personales tanto físico como automatizado, en posesión de los sujetos obligados.

Por lo que, el pronunciamiento de dicha información **reviste el carácter de confidencial**, pues daría cuenta de hechos o circunstancias suscitadas que dieran motivo de hacer contacto telefónico al número de emergencia novecientos once (9-1-1), lo cual podría afectar los derechos fundamentales relativos a la dignidad y honor de terceras personas que llegasen a ser mencionadas en el transcurso de dicha llamada telefónica.

En virtud de lo anterior, se considera acertada la actuación del sujeto obligado al no proporcionar la información relativa a los audios de todas las llamadas, hechas al 911 solicitando auxilio de amenaza de suicidio o de una persona suicida o que ya se consumado el suicidio del dos mil veintidós a la fecha de presente solicitud del dos mil veinticuatro, en virtud de que hacen identificable de forma directa a personas físicas, de ahí que, los mismos sólo podrán ser comunicados a terceros siempre y cuando exista disposición legal expresa que lo justifique o cuando se cuente con el consentimiento del titular, lo anterior en términos de lo dispuesto por el mencionado artículo 141 de la Ley de la materia, en relación con la fracción I del artículo Trigésimo Cuarto y Cuadragésimo Cuarto de los Lineamientos en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la Elaboración de Versiones Públicas de los Sujetos Obligados del Estado de Nuevo León.

Asimismo, se tiene que, en la respuesta otorgada por el sujeto obligado, este último refiere que no le resulta posible realizar una versión pública de la información auditiva requerida ya que no se cuenta con la tecnología y personal suficientes para llevar a cabo el análisis, la edición y publicación de cada uno de los audios en comento.

Es por ello, por lo que resulta necesario esclarecer si la autoridad tiene

alguna obligación de generar, adquirir, transformar o conservar por cualquier título, la información objeto de estudio, derivado del análisis a la normativa aplicable a la materia de la solicitud.

En ese sentido, resulta importante señalar que del análisis de los artículos 35 y 59 del Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad¹⁵, en los cuales se establecen las atribuciones de las personas titulares de las unidades administrativas del sujeto obligado correspondientes a la Dirección General Jurídica y de Derechos Humanos y del Centro Estatal de Prevención de la Violencia y la Delincuencia, se desprende que no cuentan con alguna atribución o facultad para generar, registrar y conservar la información en los términos solicitados por la parte recurrente, por lo que, a consideración de esta Ponencia, le asiste razón al sujeto obligado, al declarar que no cuenta con la información de la manera solicitada, de conformidad con el artículo 19 de la Ley de la materia¹⁶.

Siendo importante señalar que los sujetos obligados deben garantizar el derecho de acceso a la información de los particulares, 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; por lo que si en el actual asunto, quedó debidamente acreditado que la autoridad no tiene atribuciones para generar la información de la forma en la que la solicita la parte solicitante, es claro que no está obligado a elaborar un documento para atender la solicitud de información; ello, se robustece con el criterio de interpretación para sujetos obligados con clave de control SO/003/2017¹⁷ del INAI.

Criterio que, de conformidad con el artículo 7, último párrafo, de la Ley

¹⁵ https://sistec.nl.gob.mx/Transparencia_2015/Archivos/AC_0001_0004_0170226-0000002.pdf

¹⁶ Artículo 19. Se presume que la información debe existir si se refiere a las facultades, competencias y funciones que los ordenamientos jurídicos aplicables otorgan a los sujetos obligados.

¹⁷ **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.

de la materia, puede ser aplicado por esta Ponencia, toda vez que para la interpretación del principio pro-persona, se podrá tomar en cuenta los criterios, determinaciones y opiniones de los organismos nacionales e internacionales, en materia de transparencia.

Por otro lado, es importante hacer notar que de los antecedentes que obran en el expediente integrado con motivo del recurso de revisión que se resuelve, se advierte que el particular, como parte en el procedimiento que se sustancia, no aportó elementos que permitan a este Instituto determinar lo contrario a lo manifestado por el sujeto obligado, en relación a que no existe en sus archivos la información en estudio de la forma solicitada, lo anterior, conforme a los artículos 223 y 224 Código de Procedimientos Civiles del Estado de Nuevo León¹⁸, de aplicación supletoria a la Ley de la materia, acorde a lo dispuesto en su artículo 175, fracción V.

Por otro lado, en cuanto a la información requerida por la parte recurrente en los **puntos dos y tres** de la solicitud de información, esta Ponencia estima que el sujeto obligado fue omiso en pronunciarse en cuanto estos puntos de la solicitud de información, los cuales versaban respecto al informe que se procedió hacer después de dichas llamadas y los registros de su proceder de cada uno de los llamados de auxilio.

Por tanto, se considera que el sujeto obligado no cumplió adecuadamente con el derecho de acceso a la información del particular, resultando **fundados** los agravios del particular.

Finalmente, una vez realizado el estudio anterior, es que esta Ponencia procede a hacer declaratoria del asunto que nos ocupa en los siguientes términos.

¹⁸ Artículo 223.- El actor debe probar los hechos constitutivos de su acción y el reo los de sus excepciones, pero sólo cuando el actor pruebe los hechos que son el fundamento de su demanda, el reo está obligado a la contra prueba que demuestra la inexistencia de aquéllos, o a probar los hechos que sin excluir el hecho probado por el actor, impidieron o extinguieron sus efectos jurídicos.

Artículo 224.- El que niega sólo está obligado a probar: I.- Cuando su negación no siendo indefinida envuelva la afirmación de un hecho, aunque la negativa sea en apoyo de una demanda o de una excepción. Los jueces en este caso no exigirán una prueba tan rigurosa como cuando se trate de un hecho positivo, pero sin dejar de observar el artículo 387; II.- Cuando desconozca la presunción legal que tenga en su favor el colitigante.

h) Efectos del fallo.

En aras de dar cumplimiento al principio de máxima publicidad consagrado en el artículo 6 de la Constitución Federal y su correlativo de la Constitución Local y, además, considerando que la Ley de la materia tiene como finalidad proveer lo necesario para garantizar el acceso a toda persona a la información pública, esta Ponencia propone:

- **Confirmar** la respuesta brindada respecto al **punto uno** de la solicitud de información
- **Modificar** la respuesta otorgada al solicitante por el sujeto obligado respecto a los **puntos dos y tres** de la solicitud de información, a fin de que proporcione al particular la información requerida.

Modalidad.

La información requerida deberá ponerse a disposición de la parte recurrente en la modalidad solicitada, esto es, **de manera electrónica, a través de la PNT**, o bien, a través del correo electrónico proporcionado en autos, acorde con el último párrafo del artículo 176 de la ley de la materia.

En la inteligencia que, en el supuesto de que no fuera posible entregar o enviar en la modalidad requerida, el sujeto obligado deberá ofrecer otra u otras modalidades de entrega, debiendo fundar y motivar la necesidad de ofrecer otras modalidades. Sirven de apoyo, las tesis de rubros: “**FUNDAMENTACION Y MOTIVACION**”¹⁹ y “**FUNDAMENTACION Y MOTIVACION, CONCEPTO DE**”²⁰.

Inexistencia

Ahora bien, en caso de que se advierta la inexistencia de la información referida en los **puntos dos y tres** de la solicitud de información, el sujeto obligado deberá motivar tal circunstancia a través de su Comité

¹⁹ No. Registro: 208436; Tesis aislada; Materia(s): Común; Octava Época; Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito; Fuente: Semanario Judicial de la Federación; XV-II, Febrero de 1995; Tesis: VI.2o.718 K; Página: 344. <https://sjf2.scjn.gob.mx/detalle/tesis/208436>

²⁰ No. Registro: 209986; Tesis aislada; Materia(s): Penal; Octava Época; Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito; Fuente: Semanario Judicial de la Federación; XIV, Noviembre de 1994; Tesis: I. 4o. P. 56 P; Página: 450. <https://sjf2.scjn.gob.mx/detalle/tesis/209986>

de Transparencia, **cumpliendo con los parámetros establecidos en los artículos 163 y 164, de Ley que rige el actual asunto.**

Plazo para el cumplimiento.

Se le concede al sujeto obligado un plazo de **cinco días hábiles**, contados a partir del día hábil siguiente a aquel en que quede debidamente notificado del presente fallo, para que dé cabal cumplimiento a esta resolución y, dentro del mismo plazo, lo notifique al particular, acorde con la última parte del artículo 176 de la ley de la materia.

Se le requiere, asimismo, para que, dentro del plazo de **tres días hábiles**, siguientes al día hábil en que concluya el plazo otorgado en el párrafo anterior, informe a este Instituto sobre el cumplimiento de la presente resolución, allegando la constancia o documento que lo justifique, conforme al último párrafo del artículo 178 de la ley de la materia.

Queda **apercibido** el sujeto obligado, desde este momento, que, de no cumplir con lo anterior, se aplicarán en su contra las medidas de apremio o sanciones que correspondan, según lo establecido en el artículo 189, fracción III, de la Ley de la materia, sin perjuicio de las sanciones administrativas, civiles o penales a que pueda hacerse acreedor con motivo de la aplicación de otras leyes.

Por los motivos y razonamientos legales antes expuestos, el Pleno de este Instituto;

IV. RESUELVE:

PRIMERO. Se declara fundado el presente recurso de revisión, registrado bajo el expediente identificado como **RR/1463/2024**, interpuesto en contra del **Titular de la Unidad de Transparencia de la Dirección General Jurídica y de Derechos Humanos de la Secretaría de Seguridad del Estado**, en su carácter de sujeto obligado, en consecuencia;

SEGUNDO. Se **confirma** y **modifica** la respuesta del sujeto obligado en los términos expuestos en la parte considerativa de esta resolución.

TERCERO. Se hace del conocimiento de las partes que, una vez notificadas de esta determinación, de conformidad con el artículo 73, del reglamento interior de este órgano autónomo, la Consejera Ponente del presente asunto, juntamente con la **secretaría de cumplimientos**, o quien haga sus veces, adscrita a esta Ponencia, continuarán con el trámite del cumplimiento correspondiente.

CUARTO. Notifíquese a las partes el presente fallo conforme lo ordenado en autos y, en su oportunidad, archívese como asunto total y definitivamente concluido.

Así lo resolvió, en sesión ordinaria celebrada el dieciséis de octubre de dos mil veinticuatro, el Pleno del Instituto Estatal de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, por unanimidad de votos de los Consejeros **Brenda Lizeth González Lara**, presidenta, **Francisco Reynaldo Guajardo Martínez**, **María de los Ángeles Guzmán García**, **María Teresa Treviño Fernández** y **Félix Fernando Ramírez Bustillos**, vocales, siendo ponente la primera de las mencionadas; firmando al calce para constancia legal. Rúbrica.

Lic. Brenda Lizeth González Lara
Consejera Presidenta (ponente)

Lic. Francisco Reynaldo Guajardo Martínez
Consejero Vocal

Dra. María de los Ángeles Guzmán García

Consejera Vocal

Lic. María Teresa Treviño Fernández

Consejera Vocal

Lic. Félix Fernando Ramírez Bustillos

Consejero Vocal

ANEXO I

RESOLUCIÓN EN FORMATO DE LECTURA FÁCIL

Tú, solicitante, le pediste al sujeto obligado información relacionada con los audios de todas las llamadas hechas al 9-1-1, solicitando auxilio de amenaza de suicidio o de una persona suicida o que ya se haya consumado el suicidio desde el dos mil veintidós a la fecha presente de la solicitud del dos mil veinticuatro.

Inconforme con la respuesta, decidiste promover este recurso de revisión para que nosotros, como Instituto de Transparencia, que verificáramos si su actuación fue o no correcta.

Lo revisamos y decidimos modificar parcialmente la respuesta del sujeto obligado, a fin de que te proporcione la información requerida en los puntos dos y tres de la solicitud de información.