



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

El día jueves 04 de marzo de 2021, a las 14:00 horas, por vía remota, se reunió el Comité de Transparencia de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) a efecto de desarrollar la Sexta Sesión Extraordinaria del año 2021, solicitada por la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios, a través de la Dirección General de Atención a Usuarios "B", por lo que se dieron cita sus integrantes: la Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras en suplencia por ausencia de la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia, la Lic. Ana Clara Fragoso Pereida, Titular del Órgano Interno de Control en la CONDUSEF y la C.P. Bernardita Gloria Arango Fernández, Directora de Gestión y Control Documental de la Vicepresidencia de Planeación y Administración; adicionalmente participaron como invitados a la sesión la Lic. Bertha Angélica García Cano, Titular de la Dirección General de Atención a Usuarios "B" de la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios y el Lic. Federico Carlos Chávez Osnaya, Titular del Área de Responsabilidades del Órgano Interno de Control en la CONDUSEF.

I.- Declaración de Quórum Legal e Inicio de la Sesión.

La Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras en suplencia por ausencia de la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia, dió la bienvenida a los Integrantes del Comité de Transparencia y a los invitados a la Sexta Sesión Extraordinaria, agradeciendo su presencia y participación. Enseguida tomó lista de asistencia y verificó la existencia de quórum, advirtiendo que se satisface el número de Integrantes del Comité que deben estar presentes para sesionar de manera válida.

II. Aprobación del Orden del Día.

A continuación, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras en suplencia por ausencia de la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia, informó sobre el único asunto a tratar de conformidad con el Orden del Día, siendo este aprobado por los Integrantes del Comité de Transparencia,

III. Desarrollo de la Sesión

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

- Revisión de los argumentos lógicos - jurídicos presentados por la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios** por conducto de la Dirección General de Atención a Usuarios "B", a fin de que se confirme, modifique o revoque la declaración de inexistencia de datos personales, respecto a lo solicitado en el folio **0637000025120**, en cumplimiento a la Resolución del Recurso de Revisión **RRD 01897/20**, dictada por el Pleno del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) en la sesión ordinaria de fecha 10 de febrero de 2021.

Por consiguiente, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras en suplencia por ausencia de la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia informó que se recibió en la Unidad de Transparencia a través de la Plataforma Nacional de Transparencia la resolución al Recurso de Revisión **RRD 01897/20**, dictada por el Pleno del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, en la sesión ordinaria de fecha 10 de febrero de 2021, en la cual se resolvió **MODIFICAR** la respuesta a la solicitud de





Acceso a Datos Personales con número de folio **0637000025120**, emitida por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), instruyendo lo que a continuación se indica:

“(…)

Bajo los argumentos señalados, este Instituto determina improcedente la inexistencia invocada por el sujeto obligado ya que el criterio utilizado para localizar los datos personales fue restrictivo al fijar un cierto periodo para la búsqueda en sus archivos, derivado de que las áreas que fueron consultadas generan la información a partir de que el interesado acude a las oficinas y activa el trámite mediante solicitud, para lo cual, se integra un expediente con la documentación que derive de dicha asesoría.

En ese sentido, es necesario que se realice una nueva búsqueda sin restricción alguna de tipo de registro o periodo; aunado a lo anterior, dado que el sujeto obligado presta el servicio de asesoría para que los usuarios consulten la AFORE en la que están registrados, como es el caso de la persona recurrente, deberá garantizar al interesado su derecho a saber los medios, el procedimiento a seguir y canales de comunicación para otorgarle la atención que requiere; para lo cual, deberá explicarle los requisitos que debe cumplir, proporcionarle domicilio, teléfonos de contacto y horarios de atención al público, a efecto de que conozca todos los elementos para que, en su caso, lleve a cabo el servicio ante la Comisión.

En razón de lo analizado, este Instituto determina que no es procedente la inexistencia de la información solicitada, resultando fundado el agravio de la persona recurrente; por lo tanto, de conformidad con el artículo 111, fracción III de la Ley General, este Instituto considera que lo procedente es modificar y se instruye al sujeto obligado para que realice una nueva búsqueda exhaustiva del documento en el que conste la AFORE en la que se encuentra inscrito la persona recurrente, en todas las unidades administrativas competentes, sin omitir a la Dirección General de Atención a Usuarios “B”, en la Unidad de Atención a Usuarios BB2, en la Dirección General de Atención a Usuarios “A”, en el Sistema de Información Operativa, así como en el Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos, utilizando un criterio amplio sin restricción alguna, ya sea de registros ni temporalidad.

La información localizada deberá proporcionarse en copia simple o certificada, y considerar la opción de entrega en la oficina habilitada para tal fin previa acreditación de la titularidad de los datos personales, o remitírsela a su domicilio por correo certificado con notificación, de conformidad con los artículos 49 y 50 de la Ley General, en relación con los artículos 89 y 92 de los Lineamientos Generales y para el caso de que se acredite la titularidad de los datos de manera presencial ante el responsable, éste podrá entregar la respuesta por medios electrónicos.





Asimismo, deberá tomarse en consideración que, con fundamento en los artículos citados, tratándose de copias simples o certificadas, las primeras 20 (veinte) fojas útiles, deberán ser entregadas de forma gratuita.

Si como resultado de la búsqueda efectuada, no se localizan los datos personales, el sujeto obligado por conducto de su Comité de Transparencia, deberá emitir la resolución que confirme la inexistencia, de manera fundada y motivada, de conformidad con lo establecido en el artículo 53 de la Ley General, cuyo contenido deberá ser puesto a disposición del particular, proporcionándole gratuitamente un ejemplar en original de la misma, previa acreditación de la titularidad de los datos personales, conforme a lo establecido en dicho ordenamiento legal.

Finalmente, en el caso de que resulte la inexistencia, el sujeto obligado además deberá explicarle a la persona recurrente los medios, requisitos que debe cumplir, procedimientos a seguir y los canales de comunicación con los que cuenta para que el interesado lleve a cabo la Consulta de la AFORE, conforme a lo previsto en la propia normatividad de la Comisión.

En ese sentido, el Pleno de este Instituto:

R E S U E L V E

PRIMERO. Modificar la respuesta emitida por el sujeto obligado, en los términos expuestos en el considerando Tercero de la presente resolución y conforme al artículo 111, fracción III de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

SEGUNDO. Instruir al sujeto obligado para que, en un plazo no mayor de 10 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente al de su notificación, cumpla con lo ordenado en la presente resolución e informe a este Instituto las acciones implementadas para tales efectos, de conformidad con lo dispuesto en el artículo contados a partir del día hábil siguiente a aquel en que se haya notificado; lo anterior, en términos del segundo párrafo del artículo 111 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

(...)"

[Handwritten signature]





En razón de ello, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras en suplencia por ausencia de la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia informó que mediante memorándum VUAU/DGAUB/198/2021 con fecha 01 de marzo de 2021, la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios** por conducto de la **Dirección General de Atención a Usuarios "B"** solicitó que se convocará al Comité de Transparencia de la CONDUSEF, a fin de que se confirmará, modificará o revocará la declaración de inexistencia de datos personales, respecto a lo solicitado en el folio **0637000025120**, en cumplimiento a la Resolución del Recurso de Revisión **RRD 01897/20**.

4

En consecuencia, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras en suplencia por ausencia de la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia cedió la palabra a la Lic. Bertha Angélica García Cano, Titular de la **Dirección General de Atención a Usuarios "B"** y Enlace en materia de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Datos Personales de la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios**, quien en uso de la voz señaló que mediante memorándum **VUAU/DGAUB/188/2020** de fecha 25 de febrero de 2021, de conformidad con la designación como enlace en materia de Transparencia de la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios, a través del memorándum VUAU/025/2020 de fecha 23 de enero de 2020 y atendiendo a lo dispuesto por el artículo 39, fracción I del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en cumplimiento a la resolución del **Recurso de Revisión RRD 01897/20**, solicitó a todas las Unidades de Atención a Usuarios adscritas a la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios, realizaran una búsqueda exhaustiva, minuciosa y razonable en los archivos, físicos electrónicos, vigentes con los que cuentan (entendiéndose por vigentes todos los documentos que obran en las Unidades tanto en trámite como de concentración), lo requerido por el petionario de la solicitud de acceso a datos personales con número de folio **0637000025120**.

Para dar estricto cumplimiento a la referida resolución se solicitó a cada una de las Unidades de Atención a Usuarios se informará lo siguiente:

- Informe si en los archivos físicos o electrónicos con los que cuenta la Unidad de Atención a Usuarios, se encuentra antecedente del trámite relacionado a la información de la AFORE en la que se encuentra asignado el petionario del folio 0637000025120.
- Si la información se encuentra en la Unidad de Atención a Usuarios, deberá informar el domicilio de la AFORE en la que se encuentra asignado.

En caso positivo, precise:

- Si el petionario agendó citas con motivo de la solicitud respecto a la AFORE en la que se encuentra asignado, en caso de haberse llevado a cabo cita con dicho usuario, cual fue el resultado de la misma.
- En caso de que exista el trámite del usuario, indicar el nombre de la AFORE a la cual se encuentra inscrito.
- En caso de que exista el trámite del usuario, señalar el domicilio de la AFORE en la que se encuentra inscrito.

En caso negativo, informar el resultado de la búsqueda exhaustiva, minuciosa y razonable realizada en los archivos físicos y electrónicos con los que cuenta, señalando las circunstancias de tiempo, modo y lugar que generaron la inexistencia en cuestión.

Lo anterior, de acuerdo a las facultades conferidas en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y a las atribuciones señaladas en los artículos 1, 3, fracción III, 4, fracción III, 14, fracción XV y 39, fracción I del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros vigente, corresponde, entre otras atribuciones, la atención de las consultas, aclaraciones, reclamaciones, quejas y controversias de los Usuarios relacionadas con los servicios que prestan y los productos que ofrecen las Instituciones Financieras.





En virtud de lo anterior, las Unidades de Atención a Usuarios de la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios adscritas a la CONDUSEF en la República Mexicana informaron que de la búsqueda exhaustiva, minuciosa y razonable realizada en los archivos físicos y electrónicos con los que cuentan, así como en la base de datos interna de la referida Vicepresidencia, agotaron por completo las posibilidades de búsqueda, no localizando información respecto a lo requerido por el solicitante del folio **0637000025120**, aclarando con ello que no existió limitación alguna respecto al periodo de búsqueda, en razón de que la misma se realizó en la totalidad de los archivos con los que se cuenta, por lo que, con fundamento en los artículos 84, fracción III, y 53 párrafo segundo de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, solicitó al H. Comité de Transparencia de la CONDUSEF para que, de considerarlo procedente, **confirme la declaratoria de inexistencia de la información solicitada.**

Lo anterior, ya que de la búsqueda realizada por cada una de las Unidades de Atención a Usuarios se desprende que no se localizó ningún documento y/o información que pudiera contener lo solicitado, por lo que, se trata de información **INEXISTENTE**, resultando aplicable el Criterio 14/17, emitido por el Pleno del INAI que a la letra señala:

***"Inexistencia.** La inexistencia es una cuestión de hecho que se atribuye a la información solicitada e implica que esta no se encuentra en los archivos del sujeto obligado, no obstante que cuenta con facultades para poseerla."*

Es por ello que la Lic. Bertha Angélica García Cano, Titular de la **Dirección General de Atención a Usuarios "B"** solicitó se **CONFIRME** la declaratoria de inexistencia de la información, de conformidad con los artículos 53 párrafo segundo, 55 fracción II y 84 fracción III de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y 101 de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público, que al efecto disponen lo siguiente:

"Artículo 53.

(...)

"En caso de que el responsable declare inexistencia de los datos personales en sus archivos, registro, sistemas o expediente, dicha declaración deberá constar en una resolución del Comité de Transparencia que confirme la inexistencia de los datos personales."

"Artículo 55. Las únicas causas en las que el ejercicio de los derechos ARCO no será procedente son:

(...)

II. Cuando los datos personales no se encuentren en posesión del responsable;"

"Artículo 84. Para los efectos de la presente Ley y sin perjuicio de otras atribuciones que le sean conferidas en la normatividad que le resulte aplicable, el Comité de Transparencia tendrá las siguientes funciones:

(...)

"III. Confirmar, modificar o revocar las determinaciones en las que se declare la inexistencia de los datos personales, o se niegue por cualquier causa el ejercicio de alguno de los derechos ARCO;"

"Inexistencia de los datos personales

Artículo 101. La resolución del Comité de Transparencia a que se refiere el artículo 53, segundo párrafo de la Ley General, deberá contar con los elementos mínimos que permitan al titular tener la certeza de que se utilizó un criterio de búsqueda exhaustivo; así como señalar las circunstancias de tiempo, modo y lugar que generaron la inexistencia en cuestión y la unidad administrativa competente de contar con los mismos."

[Handwritten signature and initials in blue ink]

Adicionalmente, la Lic. Bertha Angélica García Cano, Titular de la **Dirección General de Atención a Usuarios "B"** refirió que los datos personales que se requieren, de conformidad con el Manual de Atención a Usuarios, en su apartado V. PROCEDIMIENTOS, A. ASESORÍA TÉCNICA Y JURÍDICA, A.I. SUBPROCEDIMIENTO DE





VENTANILLA ÚNICA, A.I.I. políticas de Operación, numeral 8, inciso c, numeral I, es un trámite presencial en las Unidades de Atención a Usuarios:

- c) Sobre proporcionar la información al Usuario.
 1. Para proporcionar la información a los Usuarios, se les debe solicitar una fotocopia de su identificación oficial vigente, así como la firma en el "formato para proporcionar información de la base de datos de PROCESAR". que el "510" emite.

6

A mayor abundamiento se debe considerarse, que en cuanto a la tramitación de la solicitud para el ejercicio de los derechos ARCO, la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, indica en el artículo 52, que el responsable tiene la obligación de dar trámite a toda solicitud que reciba entregando el correspondiente acuse de recibo al titular de los datos y que las solicitudes "deberán presentarse ante la Unidad de Transparencia del responsable, que el titular considere competente". También incluye como una de las causas de improcedencia la relativa a que "los datos personales no se encuentren en posesión del responsable", como indica la fracción II del artículo 55.

Al respecto, en cualquier caso, debe quedar claro que, si la persona que recibe la solicitud para el ejercicio de los derechos ARCO trata los datos personales o no, deberá contestar en uno u otro sentido, ya que el hecho de no tratar datos personales es también parte del ejercicio del derecho de acceso. Es decir, el derecho de acceso permite saber al titular si a quien se dirige la solicitud trata o no sus datos personales, de esta forma, se convierte también en un instrumento para ejercer los demás derechos, ya sean los de rectificación, cancelación y oposición u otros.

Es así, que el hecho de que los datos personales no se encuentren en posesión del responsable, más que una causal de improcedencia implicaría que el responsable del tratamiento tenga que responder que no trata datos personales del titular. Es decir, el derecho de acceso deberá permitir al titular de los datos saber si el responsable al que dirige su solicitud trata o no sus datos personales y, en su caso, poder ejercer otros derechos. Y en caso de que no los trate, tendrá que declarar su inexistencia conforme a lo previsto en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, de manera que el Comité de Transparencia deberá confirmar la resolución que se propone.

En consecuencia y en atención a lo solicitado por la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios** por conducto de la **Dirección General de Atención a Usuarios "B"**, los Integrantes del Comité de Transparencia de la CONDUSEF revisaron y analizaron la motivación, el fundamento contenido en los argumentos lógicos – jurídicos remitidos mediante memorándum número VUAU/DGAUB/198/2021, de fecha 01 de marzo de 2021, con la finalidad de confirmar, modificar o revocar la declaración de inexistencia de datos personales, respecto a lo solicitado en el folio **0637000025120**, en cumplimiento a la Resolución del Recurso de Revisión **RRD 01897/20**, dictada por el Pleno del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

En virtud de ello, los Integrantes del Comité de Transparencia de la CONDUSEF, señalaron que de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 53 párrafo segundo y 84 fracción III de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y conforme al artículo 101 de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público, así como a la motivación y fundamentación contenida en los argumentos lógicos jurídicos y a las manifestaciones vertidas por el área solicitante, este Comité de Transparencia cuenta con los elementos mínimos que permiten tener la certeza de que se utilizó un criterio de búsqueda exhaustivo; así como las circunstancias de tiempo, modo y lugar que generaron la inexistencia en cuestión, señalando la atribución para dar atención a lo solicitado por el peticionario, por lo que resolvieron por unanimidad de votos, **CONFIRMAR** la declaración de inexistencia de datos personales, respecto a lo solicitado en el folio **0637000025120**, en cumplimiento a la Resolución del Recurso de Revisión **RRD 01897/20**.

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





CT/CONDUSEF/6ª/SESIÓN EXTRAORDINARIA/01/ACUERDO/2021: El Comité de Transparencia de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros de conformidad con lo dispuesto en los artículos 53 párrafo segundo y 84 fracción III de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y conforme al artículo 101 de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público, **CONFIRMA**, la declaración de inexistencia de datos personales, respecto a lo solicitado en el folio **0637000025120**, en cumplimiento a la Resolución del Recurso de Revisión **RRD 01897/20**, dictada por el Pleno del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) en la sesión ordinaria de fecha 10 de febrero de 2021., en consecuencia se instruye a la Unidad de Transparencia para que se publique la presente resolución y se le haga del conocimiento al solicitante.

7

Finalmente al no haber más asuntos que tratar, La Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras en suplencia por ausencia de la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia, dio por concluida la Sexta Sesión Extraordinaria del año 2021 del Comité de Transparencia de la CONDUSEF, siendo las 15:00 horas del día 04 de marzo de 2021, firmándose dos tantos de la presente Acta a efecto de entregar un tanto original al petionario en cumplimiento a lo ordenado en la resolución al recurso de revisión RRD 01897/20.

**INTEGRANTES DEL COMITÉ DE TRANSPARENCIA DE LA
COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS**

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

Lic. Ana Clara Fragozo Pereida
Titular del Órgano Interno de Control en la CONDUSEF

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

