



**ACTA DE LA DÉCIMA PRIMERA SESIÓN EXTRAORDINARIA DE 2024
DEL COMITÉ DE TRANSPARENCIA DE LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS**

El día miércoles 17 de abril de 2024 a las 13:00 hrs, 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 Décima Primera Sesión Extraordinaria del año 2024, solicitada por la Dirección Consultiva, Unidad Administrativa adscrita a la Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras, de la Vicepresidencia Jurídica y la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios, por lo que se dieron cita sus integrantes: la Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras, en suplencia de la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia, el Lic. Federico Carlos Chávez Osnaya, Titular del Área de Responsabilidades, en suplencia del Mtro. Manuel Juan Corvera Caraza, Titular del Órgano Interno de Control Específico en la CONDUSEF y la Ing. Nancy Candelaria Cortés García, Directora de Gestión y Control Documental, de la Vicepresidencia de Planeación y Administración, asimismo se contó con la asistencia de la Lic. Verónica Meléndez Valdez, Directora de Procedimientos Jurídicos y Tecnologías Financieras y Secretaria Técnica del Comité de Transparencia en suplencia de la Lic. Elizabeth Araiza Olivares; adicionalmente participaron como invitados a la sesión el Mtro. Oscar Gerardo Orduña Rodríguez, Titular de la Dirección Consultiva y la Lic. Elisa Herrejón Villarreal, Titular de la Dirección General de Atención a Usuarios B, de la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios.

1

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

La Lic. Elizabeth Araiza Olivares, dio la bienvenida a los Integrantes del Comité de Transparencia y a los invitados a la sesión, agradeciendo su presencia y participación, cediendo el uso de la voz a la Secretaria Técnica, quien enseguida tomó lista de asistencia y verificó la existencia de quórum, advirtiendo que se cumple con el número de Integrantes presentes para sesionar de manera válida.

II.- Aprobación del Orden del Día.

A continuación, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares requirió a la Secretaria Técnica dar lectura al Orden del Día; conforme a la instrucción, la Secretaria Técnica informó los puntos enlistados solicitando su aprobación a los Integrantes del Comité, mismos que acordaron emitir el siguiente Acuerdo:

CT/CONDUSEF/11ª/SESIÓN EXTRAORDINARIA/01/ACUERDO/2024: El Comité de Transparencia de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros aprueba el orden del día de la Décima Primera Sesión Extraordinaria del año 2024.

III.- Desarrollo de la Sesión

La Lic. Elizabeth Araiza Olivares solicitó a la Secretaria Técnica dar lectura a los asuntos a tratar, mismos que se citan a continuación:

- Revisión de los argumentos lógicos - jurídicos remitidos por la **Dirección Consultiva**, a fin de que se confirme, modifique o revoque la determinación de la declaratoria de inexistencia de datos personales respecto a lo solicitado en el folio con número **330009924000006**, en estricto cumplimiento a la Resolución del Recurso de Revisión **RRD 397/24**, 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 13 de marzo de 2024.
- Revisión de los argumentos lógicos - jurídicos remitidos por la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios**, a fin de que se confirme, modifique o revoque la determinación de la declaratoria de inexistencia de datos personales respecto a lo solicitado en el folio con número **330009924000006**, en estricto cumplimiento a la Resolución del Recurso de Revisión **RRD 397/24**, 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 13 de marzo de 2024.





- Revisión de los argumentos lógicos - jurídicos remitidos por la **Dirección Consultiva**, a fin de que se confirme, modifique o revoque la determinación de la declaratoria de inexistencia de datos personales respecto a lo solicitado en el folio con número **330009924000092**.
- Revisión de los argumentos lógicos - jurídicos remitidos por la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios**, a fin de que se confirme, modifique o revoque la determinación de la declaratoria de inexistencia de datos personales respecto a lo solicitado en el folio con número **330009924000092**.

2

Por consiguiente, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares presentó ante el Comité de Transparencia el **PRIMER ASUNTO** a tratar, el cual se indica a continuación:

- Revisión de los argumentos lógicos - jurídicos remitidos por la **Dirección Consultiva**, a fin de que se confirme, modifique o revoque la determinación de la declaratoria de inexistencia de datos personales respecto a lo solicitado en el folio con número **330009924000006**, en estricto cumplimiento a la Resolución del Recurso de Revisión **RRD 397/24**, 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 13 de marzo de 2024.

Derivado de lo anterior informó que se recibió en la Unidad de Transparencia la Resolución del Recurso de Revisión **RRD 397/24**, 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 13 de marzo de 2024, en la cual se resolvió **MODIFICAR** la respuesta proporcionada a la solicitud de acceso a datos personales con número de folio **330009924000006**, emitida por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, instruyendo lo siguiente:

"TERCERO. ANÁLISIS DEL CASO. (...)

(...)

*Como se advierte **el sujeto obligado turnó la solicitud a la totalidad de las unidades administrativas competentes. Aunado a lo anterior de la revisión de la Ley de Protección y Defensa al usuario de Servicios Financieros, Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, del Manual de Organización General de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros no se identificó una atribución que obligue al sujeto obligado a contar con la información con el nivel de detalle solicitado.***

(...)

*Conforme a lo anterior, se advierte que el responsable del tratamiento de los datos en su respuesta fue omiso en aprobar la improcedencia del ejercicio del derecho de acceso a los datos de la particular por conducto de su comité de Transparencia. Motivo por el cual **el agravio de la parte solicitante resulta fundado.***

*Por todo lo expuesto, y con fundamento en el artículo 111, fracción III de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, resulta procedente **modificar la respuesta y se ordena que con intervención de su Comité de Transparencia, y siguiendo el procedimiento que refieren los artículos 53 y 84 de la Ley General, así como 101 de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público, emita la resolución en la que se declare la inexistencia de lo solicitado, en la cual debe exponer de manera fundada y motivada las circunstancias de tiempo, modo y lugar que dieron origen a la inexistencia invocada, proporcionándole gratuitamente un ejemplar en original de la misma.***





RESUELVE

PRIMERO. Se **MODIFICA** 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.

SEGUNDO. Instruir al sujeto obligado para que, en un plazo no mayor de 20 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.

TERCERO.(...)

CUARTO. Se instruye a la Secretaría Técnica del Pleno para que, por conducto de la Dirección General de Cumplimientos y Responsabilidades de este Instituto, verifique que el sujeto obligado cumpla con la presente resolución y dé el seguimiento que corresponda.

(...)"

Lo subrayado es propio.

En virtud de lo anterior, la **Dirección Consultiva**, Unidad Administrativa adscrita a la **Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras**, de la **Vicepresidencia Jurídica**, mediante memorándum **VJ/DGPJDTF/DC/57/2024** de fecha 15 de abril de 2024, en términos de las facultades conferidas en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y a las atribuciones señaladas en el Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros vigente, rindió los motivos y fundamentos necesarios para someter ante el Comité de Transparencia de la CONDUSEF la determinación de la declaratoria de inexistencia de datos personales respecto lo estrictamente solicitado en el folio con número **330009924000006**, de conformidad con lo establecido en los artículos 6, apartado A, fracción I, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 53, segundo párrafo, 55, fracción II, y 84, fracción III, de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; 99 y 101, Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público y en cumplimiento a la Resolución del Recurso de Revisión **RRD 397/24**, 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 13 de marzo de 2024; motivo por el cual cedió la palabra al Mtro. Oscar Gerardo Orduña Rodríguez, quien en uso de la voz manifestó los siguientes argumentos lógicos jurídicos:

En apego a lo dispuesto por los artículos 43, 44, 51 y 52 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y los artículos 88, 90, 91, 92 de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público, la **Dirección Consultiva** realizó una búsqueda exhaustiva, detallada y minuciosa en los todos los archivos físicos y electrónicos de trámite y concentración 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, localizando datos de la persona solicitante conexos con el trámite de solicitud de búsqueda de Asegurados y Beneficiarios de Seguros de Vida (SIAB-VIDA), no obstante, la información y documentación que obra en los archivos de esta Comisión Nacional no se relacionan con lo estrictamente requerido que correspondiente a **"(...) SE ME INDIQUE CUANDO (FECHA, MES Y AÑO) INICIE MI APORTACION A LAS AFORES. (...) "** (sic)

En ese sentido, precisó que en términos de lo dispuesto en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros¹ y a las atribuciones señaladas en el Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros vigente², la CONDUSEF únicamente está facultada para lo siguiente:

¹ Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros
https://www.condusef.gob.mx/documentos/marco_legal/LPDUSF_090318.pdf

² Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros vigente
https://www.condusef.gob.mx/documentos/marco_legal/Estatuto-Organico-CONDUSEF-15072019.pdf





“Artículo 11.- La Comisión Nacional está facultada para:

- I.** Atender y resolver las consultas que le presenten los Usuarios, sobre asuntos de su competencia;
 - II.** Atender y, en su caso, resolver las reclamaciones que formulen los Usuarios, sobre los asuntos que sean competencia de la Comisión Nacional;
 - III.** Llevar a cabo el procedimiento conciliatorio entre el Usuario y la Institución Financiera en los términos previstos en esta Ley, así como entre una Institución Financiera y varios Usuarios, exclusivamente en los casos en que éstos hayan contratado un mismo producto o servicio, mediante la celebración de un solo contrato, para lo cual dichos Usuarios deberán apegarse a lo establecido en el último párrafo del artículo 63 de esta Ley, así como emitir dictámenes de conformidad con la misma.
 - IV.** Actuar como árbitro en amigable composición o en juicio arbitral de estricto derecho, de conformidad con esta Ley y con los convenios arbitrales celebrados entre las partes en conflicto, así como llevar a cabo las acciones necesarias para la organización, funcionamiento y promoción del Sistema Arbitral en Materia Financiera, en los términos previstos en esta Ley, y mantener un padrón de árbitros independientes;
- IV Bis.** Emitir dictámenes de conformidad con esta Ley;
- V.** De conformidad con lo señalado por el artículo 86 de esta Ley, procurar, proteger y representar individualmente los intereses de los Usuarios, en las controversias entre éstos y las Instituciones Financieras mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan ante autoridades administrativas y jurisdiccionales, con motivo de operaciones o servicios que los primeros hayan contratado por montos inferiores a tres millones de unidades de inversión, salvo tratándose de reclamaciones en contra de instituciones de seguros en cuyo caso la cuantía deberá de ser inferior a seis millones de unidades de inversión.
 - V. Bis.** Ejercitar la acción colectiva o asumir la representación de la colectividad de conformidad con lo dispuesto en el Libro Quinto del Código Federal de Procedimientos Civiles, cuando se realicen actos, hechos u omisiones que vulneren los derechos e intereses de una colectividad de Usuarios;
 - VI.** Promover y proteger los derechos del Usuario, así como aplicar las medidas necesarias para propiciar la seguridad jurídica en las relaciones entre Instituciones Financieras y Usuarios;
Expedir, cuando así proceda, a solicitud de parte interesada y previo el pago de los gastos correspondientes, copia certificada de los documentos que obren en poder de la misma, siempre y cuando se compruebe fehacientemente el interés jurídico.
 - VII.** Coadyuvar con otras autoridades en materia financiera para lograr una relación equitativa entre las Instituciones Financieras y los Usuarios, así como un sano desarrollo del sistema financiero mexicano;
 - VIII.** Emitir recomendaciones a las autoridades federales y locales para coadyuvar al cumplimiento del objeto de esta Ley y al de la Comisión Nacional;
 - IX.** Emitir recomendaciones a las Instituciones Financieras y hacerlas del conocimiento de sus organismos, asociaciones gremiales y del público en general, así como emitir recomendaciones generales, en las materias de su competencia;
 - X.** Formular recomendaciones al Ejecutivo Federal a través de la Secretaría, para la elaboración de iniciativas de leyes, reglamentos, decretos y acuerdos en las materias de su competencia, a fin de dar cumplimiento al objeto de esta Ley y al de la Comisión Nacional, así como para el sano desarrollo del sistema financiero mexicano;
 - XI.** Concertar y celebrar convenios con las Instituciones Financieras, así como con las autoridades federales y locales con objeto de dar cumplimiento a esta Ley. Los convenios con las autoridades federales podrán incluir, entre otros aspectos, el intercambio de información sobre los contratos de adhesión, publicidad, modelos de estados de cuenta, Unidades Especializadas de atención a usuarios, productos y servicios financieros;





- XII.** *Elaborar estudios de derecho comparado relacionados con las materias de su competencia, y publicarlos para apoyar a los Usuarios y a las Instituciones Financieras;*
- XIII.** *Celebrar convenios con organismos y participar en foros nacionales e internacionales, cuyas funciones sean acordes con las de la Comisión Nacional;*
- XIV.** *Proporcionar información a los Usuarios relacionada con los servicios y productos que ofrecen las Instituciones Financieras, y elaborar programas de difusión con los diversos beneficios que se otorguen a los Usuarios;*
- XV.** *Analizar y, en su caso, ordenar la suspensión de la información que induzca a error dirigida a los Usuarios sobre los servicios y productos financieros que ofrezcan las Instituciones Financieras, así como aquella que no cumpla con las disposiciones de carácter general que la Comisión Nacional emita para tal efecto;*
- XVI.** *Informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas Instituciones Financieras que presentan los niveles más altos de reclamaciones por parte de los Usuarios. Esta información podrá incluir la clasificación de Instituciones Financieras en aspectos cualitativos y cuantitativos de sus productos y servicios;*
- XVII.** *Orientar y asesorar a las Instituciones Financieras sobre las necesidades de los Usuarios;*
- XVIII.** *Revisar y ordenar modificaciones a los contratos de adhesión utilizados por Instituciones Financieras para la celebración de sus operaciones o la prestación de sus servicios, en caso de que incumplan con las disposiciones de carácter general que establezca la Comisión Nacional;*
- XIX.** *Revisar y ordenar a las Instituciones Financieras, modificaciones a los documentos que se utilicen para informar a los Usuarios sobre el estado que guardan las operaciones o servicios contratados, en caso de que incumplan con las disposiciones de carácter general que establezca la Comisión Nacional;*
- XX.** *Solicitar la información y los reportes de crédito necesarios para la substanciación de los procedimientos de conciliación y de arbitraje a que se refiere esta Ley. Para todos los efectos legales, la sola presentación de la reclamación por parte del Usuario, faculta a la Comisión Nacional para exigir la información relativa.*
- XXI.** *Imponer las sanciones establecidas en esta Ley;*
- XXII.** *Aplicar las medidas de apremio a que se refiere esta Ley;*
- XXIII.** *Conocer y resolver sobre el recurso de revisión que se interponga en contra de las resoluciones dictadas por la Comisión Nacional;*
- XXIV.** *Determinar el monto, la forma y las condiciones de las garantías a las que se refiere esta Ley, así como el monto que deberá registrarse como pasivo contingente por parte de las Instituciones Financieras en términos del artículo 68 fracción X;*
- XXV.** *Condonar total o parcialmente las multas impuestas por el incumplimiento de esta Ley, y*
- XXVI.** *Denunciar ante el Ministerio Público cuando se tenga conocimiento de hechos que puedan ser constitutivos de delitos en general y ante la Secretaría cuando se trate de delitos tipificados en leyes que establezcan que el delito se persiga a petición de dicha Secretaría.*
- Asimismo, denunciar ante las autoridades competentes, los actos que constituyan violaciones administrativas y asistir al Usuario que pretenda coadyuvar con el Ministerio Público, cuando a juicio de la Comisión Nacional sea víctima u ofendido por algún delito derivado de la contratación de productos o servicios financieros, cometido por las Instituciones Financieras, sus consejeros, directivos, funcionarios, empleados o representantes.*
- XXVII.** *Publicar en la página electrónica de la Comisión Nacional la información relativa a las comisiones que cobra cada Instituciones Financieras, mismas que éstas previamente presentaron ante la Comisión y vigilar la evolución de las comisiones o cargos máximos y*



mínimos causados por las operaciones y servicios que presten las Instituciones Financieras para darlos a conocer al público en general.

La Comisión Nacional Publicará las comisiones más representativas o de relevancia a través de cuadros comparativos de carácter trimestral en medios masivos de comunicación;

- XXVIII.** *Vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en esta Ley y en las leyes relativas al sistema financiero, en el ámbito de su competencia, así como, en su caso, determinar los criterios para la verificación de su cumplimiento;*
- XXIX.** *Actuar como consultor en materia de productos y servicios financieros y elaborar estudios relacionados con dichas materias. Asimismo, emitir las opiniones técnicas financieras para resolver las consultas de los Usuarios;*
- XXX.** *Requerir a las Instituciones Financieras que tomen medidas adecuadas para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen los derechos de los Usuarios, así como publicar dichos requerimientos, en cumplimiento del objeto de esta Ley y al de la Comisión Nacional;*
- XXXI.** *Promover nuevos o mejores sistemas y procedimientos que faciliten a los Usuarios el acceso a los productos o servicios que presten las Instituciones Financieras en mejores condiciones de mercado;*
- XXXII.** *Informar a los Usuarios sobre las acciones u omisiones de las Instituciones Financieras que afecten sus derechos, así como la forma en que las Instituciones Financieras retribuirán o compensarán a los Usuarios;*
- XXXIII.** *Supervisar a las Instituciones Financieras en relación a las normas de protección al usuario de servicios financieros cuando tal atribución le esté conferida en las leyes relativas al sistema financiero;*
- XXXIV.** *Emitir en el ámbito de su competencia la regulación a que se sujetarán las Instituciones Financieras, cuando tal atribución le esté conferida en las leyes del sistema financiero;*
- XXXV.** *Expedir disposiciones de carácter general en las que se establezca la información que deberán proporcionarle periódicamente las Instituciones Financieras en el ámbito de sus atribuciones, cuando así lo prevean las leyes relativas al sistema financiero;*
- XXXVI.** *Fungir como órgano de consulta del Gobierno Federal en materia de protección al Usuario, en el ámbito de su competencia;*
- XXXVII.** *Procurar a través de los procedimientos establecidos en las leyes que regulan el sistema financiero, que las Instituciones Financieras cumplan debida y eficazmente las operaciones y servicios, en los términos y condiciones concertados, con los Usuarios;*
- XXXVIII.** *Imponer sanciones administrativas en el ámbito de su competencia por infracciones a las leyes que regulan las actividades e Instituciones Financieras, sujetas a su supervisión, así como a las disposiciones que emanen de ellas;*
- XXXIX.** *Conocer y resolver sobre el recurso de revisión que se interponga en contra de las sanciones aplicadas, así como condonar total o parcialmente las multas impuestas;*
- XL.** *Elaborar y publicar estadísticas relativas a las Instituciones Financieras y mercados financieros, en el ámbito de su competencia;*
- XLI.** *Regular y supervisar en el ámbito de su competencia el cumplimiento de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, en los términos señalados en el referido texto legal, y*
- XLII.** *Emitir, con el acuerdo de su Junta de Gobierno, disposiciones de carácter general en las que se definan las actividades que se aparten de las sanas prácticas y usos relativos al ofrecimiento y comercialización de las operaciones y servicios financieros por parte de las Instituciones Financieras.*





Dichas disposiciones no podrán oponerse a las demás disposiciones o reglas que emitan otras autoridades en el ejercicio de sus atribuciones.

XLIII. *Las disposiciones de carácter general, ordenamientos y recomendaciones contenidas en las fracciones IX, XV, XVIII, XIX y XLII, deberán ser difundidas a los Usuarios del sistema financiero a través del Buró de Entidades Financieras, y*

XLIV. *Las demás que le sean conferidas por esta Ley o cualquier otro ordenamiento.*

En ese contexto, del análisis a la normatividad aplicable a la materia de la solicitud, se precisa que no se advierte obligación legal de contar con la información requerida **"SOLICITO POR FAVOR SE ME INDIQUE CUANDO (FECHA, MES Y AÑO) INICIE MI APORTACION A LAS AFORES. (...)" (sic)**, toda vez que la CONDUSEF carece de facultades, atribuciones, competencias o funciones para contar con un registro, trámite y/o servicio mediante el cual se reporten puntualmente las aportaciones que un trabajador realiza ante una Administradora de Fondo para el Retiro (AFORE).

Lo anterior, considerando que de conformidad con el artículo 5, de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro la **Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro** tiene entre sus funciones la de administrar y operar, en su caso, la Base de Datos Nacional SAR; y de acuerdo al artículo 19 de la citada ley, las AFORES deben individualizar las cuotas y aportaciones destinadas a las cuentas individuales, así como los rendimientos derivados de la inversión de las mismas; enviar, por lo menos tres veces al año de forma cuatrimestral, al domicilio que indiquen los trabajadores, sus estados de cuenta y demás información sobre sus cuentas individuales, asimismo, deberán establecer servicios de información, vía Internet, y atención al público personalizado, en términos de los dispuesto en el artículo 37-A de la multicitada normativa.

Además, el artículo 18 bis de la misma Ley precisa que las AFORES deberán incluir en los estados de cuenta que tienen obligación de emitir a los trabajadores afiliados, sin costo adicional, el salario base de cotización y el número de días laborados declarados ante el Instituto Mexicano del Seguro Social para efecto del pago de cuotas, para tal fin, la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro expedirá las reglas de carácter general que correspondan.

En ese sentido, de conformidad con lo establecido en la Ley de Protección y Defensa al usuario de Servicios Financieros, en la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, en el Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en el Manual de Organización General de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros se confirma que no se tiene elementos de convicción que permita suponer que la información con el nivel de detalle solicitado por la persona peticionaria deba obrar en los archivos de esta Comisión Nacional.

En consecuencia, si bien la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, en su artículo 44, establece 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."** se precisa que lo específicamente solicitado no coincide con la información y documentación que obra en esta Comisión Nacional, motivo por el cual derivado de la búsqueda realizada y de las circunstancias de tiempo, modo y lugar, procede la determinación de la declaratoria de inexistencia de datos personales respecto a lo estrictamente solicitado en el folio con número **330009924000006**, resultando aplicable el Criterio de interpretación con clave de control **SO/002/2021** emitido por el Pleno del INAI, que a la letra indica:

"Obligación de entregar el original de la resolución del Comité de Transparencia, en casos en que se declare formalmente la inexistencia de los datos personales. Cuando los sujetos obligados no localicen lo solicitado, como resultado de la búsqueda exhaustiva de los datos personales a los que se refiere la petición, se deberá proporcionar a la persona titular, previa acreditación de su identidad, un ejemplar en original de la resolución del Comité de Transparencia en la que conste de manera fundada y motivada la inexistencia, a efecto de proveer de legalidad y certeza jurídica a la búsqueda realizada."





Por lo expuesto, con fundamento en los artículos 6, apartado A, fracción I, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 53, segundo párrafo, 55, fracción II, y 84, fracción III, de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; 99 y 101, de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público, el Titular de la Dirección Consultiva solicitó al Comité de Transparencia de la CONDUSEF confirme, modifique o revoque la determinación de la declaratoria de inexistencia de datos personales respecto a lo estrictamente solicitado en el folio con número **330009924000006** y en cumplimiento a lo instruido por el Pleno del INAI en la resolución del Recurso de Revisión **RRD 397/24**.

Por consiguiente, los Integrantes del Comité de Transparencia analizaron la motivación y el fundamento dispuesto en el memorándum número **VJ/DGPJDTF/DC/57/2024** de fecha 15 de abril de 2024, así como las manifestaciones vertidas por el Titular de la Dirección Consultiva, advirtiendo que se cumplen los elementos para sustentar lo solicitado, en virtud de que si bien la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, en su artículo 44, establece 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."** lo específicamente solicitado no coincide con la información y documentación que obra en esta Comisión Nacional, motivo por el cual resolvieron por unanimidad de votos **CONFIRMAR** la determinación de la declaratoria de inexistencia de datos personales respecto a lo estrictamente solicitado en el folio con número **330009924000006**, que correspondiente a **"(...) SE ME INDIQUE CUANDO (FECHA, MES Y AÑO) INICIE MI APORTACION A LAS AFORES. (...) (sic)** derivado de la búsqueda realizada y de las circunstancias de tiempo, modo y lugar expuestas.

En consecuencia, en atención a lo requerido por la **Dirección Consultiva**, Unidad Administrativa adscrita a la **Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras**, de la **Vicepresidencia Jurídica**, de la **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros**, el Comité de Transparencia a efecto de proveer de legalidad y certeza jurídica a la búsqueda realizada, dicta el siguiente acuerdo:

CT/CONDUSEF/11ª/SESIÓNEXTRAORDINARIA/02/ACUERDO/2024: El Comité de Transparencia de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros de conformidad con lo dispuesto en los artículos 6, apartado A, fracción I, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 53, segundo párrafo, 55, fracción II, y 84, fracción III, de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; 99 y 101, de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público, **CONFIRMA** la determinación de la declaratoria de inexistencia de datos personales respecto a lo estrictamente solicitado en el folio con número 330009924000006, derivado de la búsqueda realizada y de las circunstancias de tiempo, modo y lugar expuestas por la Dirección Consultiva, Unidad Administrativa adscrita a la Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras, de la Vicepresidencia Jurídica, de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. En consecuencia, se instruye a la Unidad de Transparencia para que se publique la presente resolución y se le haga del conocimiento al solicitante, a través de la Plataforma Nacional de Transparencia del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, a efecto de dar estricto cumplimiento a la resolución del Recurso de Revisión **RRD 397/24** dictada por el Pleno del referido Instituto.

En otro orden, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares dio lectura al **SEGUNDO ASUNTO** a analizar, mismo que se enuncia a continuación:

- Revisión de los argumentos lógicos - jurídicos remitidos por la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios**, a fin de que se confirme, modifique o revoque la determinación de la declaratoria de inexistencia de datos personales respecto a lo solicitado en el folio con número **330009924000006**, en estricto cumplimiento a la Resolución del Recurso de Revisión **RRD 397/24**, 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 13 de marzo de 2024.





Derivado de lo anterior, informó que se recibió en la Unidad de Transparencia la Resolución del Recurso de Revisión **RRD 397/24**, 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 13 de marzo de 2024, en la cual se resolvió **MODIFICAR** la respuesta proporcionada por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros a la solicitud de acceso a datos personales con número de folio **330009924000006**, instruyendo lo siguiente:

"TERCERO. ANÁLISIS DEL CASO. (...)

(...)

Como se advierte **el sujeto obligado turnó la solicitud a la totalidad de las unidades administrativas competentes. Aunado a lo anterior de la revisión de la Ley de Protección y Defensa al usuario de Servicios Financieros, Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, del Manual de Organización General de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros no se identificó una atribución que obligue al sujeto obligado a contar con la información con el nivel de detalle solicitado.**

(...)

*Conforme a lo anterior, se advierte que el responsable del tratamiento de los datos en su respuesta fue omiso en aprobar la improcedencia del ejercicio del derecho de acceso a los datos de la particular por conducto de su comité de Transparencia. Motivo por el cual **el agravio de la parte solicitante resulta fundado.***

*Por todo lo expuesto, y con fundamento en el artículo 111, fracción III de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, resulta procedente **modificar la respuesta y se ordena que con intervención de su Comité de Transparencia, y siguiendo el procedimiento que refieren los artículos 53 y 84 de la Ley General, así como 101 de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público, emita la resolución en la que se declare la inexistencia de lo solicitado, en la cual debe exponer de manera fundada y motivada las circunstancias de tiempo, modo y lugar que dieron origen a la inexistencia invocada, proporcionándole gratuitamente un ejemplar en original de la misma.***

RESUELVE

PRIMERO. Se **MODIFICA** 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.

SEGUNDO. Instruir al sujeto obligado para que, en un plazo no mayor de 20 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.

TERCERO.(...)

CUARTO. Se instruye a la Secretaría Técnica del Pleno para que, por conducto de la Dirección General de Cumplimientos y Responsabilidades de este Instituto, verifique que el sujeto obligado cumpla con la presente resolución y dé el seguimiento que corresponda.

(...)"

Lo subrayado es propio.





En virtud de lo anterior, la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios** mediante memorándum **VUAU/DGAUB/0263/2024** de fecha 15 de abril de 2024, informó a la Unidad de Transparencia que, a efecto de dar estricto cumplimiento a la Resolución del Recurso de Revisión **RRD 397/24**, dictada por el Pleno del INAI, en la cual se resolvió **MODIFICAR** la respuesta a la solicitud de acceso a datos personales con número de folio **330009924000006**, remitió al Comité de Transparencia la información y elementos necesarios para atender lo requerido; motivo por el cual cedió la palabra a la Lic. Elisa Herrejón Villarreal, quien en uso de la voz manifestó lo siguiente:

10

En términos de lo dispuesto en los artículos 1, 3, fracción III, 4, fracción III, 14, fracción XV, 39 del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los usuarios de Servicios Financieros, así como el artículo 11 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios** en apego a lo dispuesto por los artículos 43, 44, 51, 52 y 55 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y los artículos 88, 90, 91, 92 de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público, realizó una búsqueda exhaustiva, detallada y minuciosa en los archivos físicos y electrónicos con los que cuenta los cuales se ubican en las Oficinas Centrales de esta Comisión Nacional sita en Av. de los Insurgentes Sur 762, Colonia Del Valle, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 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 datos personales de la persona solicitante, no obstante, ninguno corresponde a las aportaciones de la Afore, ya que derivado de sus atribuciones y facultades se advierte que la citada Vicepresidencia no está obligada a contar con dichos datos e información.

En ese sentido, precisó que en términos de lo dispuesto en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros³ y a las atribuciones señaladas en el Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros vigente⁴, la CONDUSEF únicamente está facultada para lo siguiente:

“Artículo 11.- La Comisión Nacional está facultada para:

- I.** *Atender y resolver las consultas que le presenten los Usuarios, sobre asuntos de su competencia;*
- II.** *Atender y, en su caso, resolver las reclamaciones que formulen los Usuarios, sobre los asuntos que sean competencia de la Comisión Nacional;*
- III.** *Llevar a cabo el procedimiento conciliatorio entre el Usuario y la Institución Financiera en los términos previstos en esta Ley, así como entre una Institución Financiera y varios Usuarios, exclusivamente en los casos en que éstos hayan contratado un mismo producto o servicio, mediante la celebración de un solo contrato, para lo cual dichos Usuarios deberán apegarse a lo establecido en el último párrafo del artículo 63 de esta Ley, así como emitir dictámenes de conformidad con la misma.*
- IV.** *Actuar como árbitro en amigable composición o en juicio arbitral de estricto derecho, de conformidad con esta Ley y con los convenios arbitrales celebrados entre las partes en conflicto, así como llevar a cabo las acciones necesarias para la organización, funcionamiento y promoción del Sistema Arbitral en Materia Financiera, en los términos previstos en esta Ley, y mantener un padrón de árbitros independientes;*

IV Bis. *Emitir dictámenes de conformidad con esta Ley;*

- V.** *De conformidad con lo señalado por el artículo 86 de esta Ley, procurar, proteger y representar individualmente los intereses de los Usuarios, en las controversias entre éstos y las Instituciones*

³ Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros
https://www.condusef.gob.mx/documentos/marco_legal/LPDUSEF_090318.pdf

⁴ Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros vigente
https://www.condusef.gob.mx/documentos/marco_legal/Estatuto-Organico-CONDUSEF-15072019.pdf





Financieras mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan ante autoridades administrativas y jurisdiccionales, con motivo de operaciones o servicios que los primeros hayan contratado por montos inferiores a tres millones de unidades de inversión, salvo tratándose de reclamaciones en contra de instituciones de seguros en cuyo caso la cuantía deberá de ser inferior a seis millones de unidades de inversión.

- V. Bis.** *Ejercitar la acción colectiva o asumir la representación de la colectividad de conformidad con lo dispuesto en el Libro Quinto del Código Federal de Procedimientos Civiles, cuando se realicen actos, hechos u omisiones que vulneren los derechos e intereses de una colectividad de Usuarios;*
- VI.** *Promover y proteger los derechos del Usuario, así como aplicar las medidas necesarias para propiciar la seguridad jurídica en las relaciones entre Instituciones Financieras y Usuarios;*
Expedir, cuando así proceda, a solicitud de parte interesada y previo el pago de los gastos correspondientes, copia certificada de los documentos que obren en poder de la misma, siempre y cuando se compruebe fehacientemente el interés jurídico.
- VII.** *Coadyuvar con otras autoridades en materia financiera para lograr una relación equitativa entre las Instituciones Financieras y los Usuarios, así como un sano desarrollo del sistema financiero mexicano;*
- VIII.** *Emitir recomendaciones a las autoridades federales y locales para coadyuvar al cumplimiento del objeto de esta Ley y al de la Comisión Nacional;*
- IX.** *Emitir recomendaciones a las Instituciones Financieras y hacerlas del conocimiento de sus organismos, asociaciones gremiales y del público en general, así como emitir recomendaciones generales, en las materias de su competencia;*
- X.** *Formular recomendaciones al Ejecutivo Federal a través de la Secretaría, para la elaboración de iniciativas de leyes, reglamentos, decretos y acuerdos en las materias de su competencia, a fin de dar cumplimiento al objeto de esta Ley y al de la Comisión Nacional, así como para el sano desarrollo del sistema financiero mexicano;*
- XI.** *Concertar y celebrar convenios con las Instituciones Financieras, así como con las autoridades federales y locales con objeto de dar cumplimiento a esta Ley. Los convenios con las autoridades federales podrán incluir, entre otros aspectos, el intercambio de información sobre los contratos de adhesión, publicidad, modelos de estados de cuenta, Unidades Especializadas de atención a usuarios, productos y servicios financieros;*
- XII.** *Elaborar estudios de derecho comparado relacionados con las materias de su competencia, y publicarlos para apoyar a los Usuarios y a las Instituciones Financieras;*
- XIII.** *Celebrar convenios con organismos y participar en foros nacionales e internacionales, cuyas funciones sean acordes con las de la Comisión Nacional;*
- XIV.** *Proporcionar información a los Usuarios relacionada con los servicios y productos que ofrecen las Instituciones Financieras, y elaborar programas de difusión con los diversos beneficios que se otorguen a los Usuarios;*
- XV.** *Analizar y, en su caso, ordenar la suspensión de la información que induzca a error dirigida a los Usuarios sobre los servicios y productos financieros que ofrezcan las Instituciones Financieras, así como aquella que no cumpla con las disposiciones de carácter general que la Comisión Nacional emita para tal efecto;*
- XVI.** *Informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas Instituciones Financieras que presentan los niveles más altos de reclamaciones por parte de los Usuarios. Esta información podrá incluir la clasificación de Instituciones Financieras en aspectos cualitativos y cuantitativos de sus productos y servicios;*
- XVII.** *Orientar y asesorar a las Instituciones Financieras sobre las necesidades de los Usuarios;*





- XVIII.** Revisar y ordenar modificaciones a los contratos de adhesión utilizados por Instituciones Financieras para la celebración de sus operaciones o la prestación de sus servicios, en caso de que incumplan con las disposiciones de carácter general que establezca la Comisión Nacional;
- XIX.** Revisar y ordenar a las Instituciones Financieras, modificaciones a los documentos que se utilicen para informar a los Usuarios sobre el estado que guardan las operaciones o servicios contratados, en caso de que incumplan con las disposiciones de carácter general que establezca la Comisión Nacional;
- XX.** Solicitar la información y los reportes de crédito necesarios para la substanciación de los procedimientos de conciliación y de arbitraje a que se refiere esta Ley. Para todos los efectos legales, la sola presentación de la reclamación por parte del Usuario, faculta a la Comisión Nacional para exigir la información relativa.
- XXI.** Imponer las sanciones establecidas en esta Ley;
- XXII.** Aplicar las medidas de apremio a que se refiere esta Ley;
- XXIII.** Conocer y resolver sobre el recurso de revisión que se interponga en contra de las resoluciones dictadas por la Comisión Nacional;
- XXIV.** Determinar el monto, la forma y las condiciones de las garantías a las que se refiere esta Ley, así como el monto que deberá registrarse como pasivo contingente por parte de las Instituciones Financieras en términos del artículo 68 fracción X;
- XXV.** Condonar total o parcialmente las multas impuestas por el incumplimiento de esta Ley, y
- XXVI.** Denunciar ante el Ministerio Público cuando se tenga conocimiento de hechos que puedan ser constitutivos de delitos en general y ante la Secretaría cuando se trate de delitos tipificados en leyes que establezcan que el delito se persiga a petición de dicha Secretaría.
- Asimismo, denunciar ante las autoridades competentes, los actos que constituyan violaciones administrativas y asistir al Usuario que pretenda coadyuvar con el Ministerio Público, cuando a juicio de la Comisión Nacional sea víctima u ofendido por algún delito derivado de la contratación de productos o servicios financieros, cometido por las Instituciones Financieras, sus consejeros, directivos, funcionarios, empleados o representantes.
- XXVII.** Publicar en la página electrónica de la Comisión Nacional la información relativa a las comisiones que cobra cada Instituciones Financieras, mismas que éstas previamente presentaron ante la Comisión y vigilar la evolución de las comisiones o cargos máximos y mínimos causados por las operaciones y servicios que presten las Instituciones Financieras para darlos a conocer al público en general.
- La Comisión Nacional Publicará las comisiones más representativas o de relevancia a través de cuadros comparativos de carácter trimestral en medios masivos de comunicación;
- XXVIII.** Vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en esta Ley y en las leyes relativas al sistema financiero, en el ámbito de su competencia, así como, en su caso, determinar los criterios para la verificación de su cumplimiento;
- XXIX.** Actuar como consultor en materia de productos y servicios financieros y elaborar estudios relacionados con dichas materias. Asimismo, emitir las opiniones técnicas financieras para resolver las consultas de los Usuarios;
- XXX.** Requerir a las Instituciones Financieras que tomen medidas adecuadas para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen los derechos de los Usuarios, así como publicar dichos requerimientos, en cumplimiento del objeto de esta Ley y al de la Comisión Nacional;
- XXXI.** Promover nuevos o mejores sistemas y procedimientos que faciliten a los Usuarios el acceso a los productos o servicios que presten las Instituciones Financieras en mejores condiciones de mercado;





- XXXII.** Informar a los Usuarios sobre las acciones u omisiones de las Instituciones Financieras que afecten sus derechos, así como la forma en que las Instituciones Financieras retribuirán o compensarán a los Usuarios;
- XXXIII.** Supervisar a las Instituciones Financieras en relación a las normas de protección al usuario de servicios financieros cuando tal atribución le esté conferida en las leyes relativas al sistema financiero;
- XXXIV.** Emitir en el ámbito de su competencia la regulación a que se sujetarán las Instituciones Financieras, cuando tal atribución le esté conferida en las leyes del sistema financiero;
- XXXV.** Expedir disposiciones de carácter general en las que se establezca la información que deberán proporcionarle periódicamente las Instituciones Financieras en el ámbito de sus atribuciones, cuando así lo prevean las leyes relativas al sistema financiero;
- XXXVI.** Fungir como órgano de consulta del Gobierno Federal en materia de protección al Usuario, en el ámbito de su competencia;
- XXXVII.** Procurar a través de los procedimientos establecidos en las leyes que regulan el sistema financiero, que las Instituciones Financieras cumplan debida y eficazmente las operaciones y servicios, en los términos y condiciones concertados, con los Usuarios;
- XXXVIII.** Imponer sanciones administrativas en el ámbito de su competencia por infracciones a las leyes que regulan las actividades e Instituciones Financieras, sujetas a su supervisión, así como a las disposiciones que emanen de ellas;
- XXXIX.** Conocer y resolver sobre el recurso de revisión que se interponga en contra de las sanciones aplicadas, así como condonar total o parcialmente las multas impuestas;
- XL.** Elaborar y publicar estadísticas relativas a las Instituciones Financieras y mercados financieros, en el ámbito de su competencia;
- XLI.** Regular y supervisar en el ámbito de su competencia el cumplimiento de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, en los términos señalados en el referido texto legal, y
- XLII.** Emitir, con el acuerdo de su Junta de Gobierno, disposiciones de carácter general en las que se definan las actividades que se aparten de las sanas prácticas y usos relativos al ofrecimiento y comercialización de las operaciones y servicios financieros por parte de las Instituciones Financieras.

Dichas disposiciones no podrán oponerse a las demás disposiciones o reglas que emitan otras autoridades en el ejercicio de sus atribuciones.
- XLIII.** Las disposiciones de carácter general, ordenamientos y recomendaciones contenidas en las fracciones IX, XV, XVIII, XIX y XLII, deberán ser difundidas a los Usuarios del sistema financiero a través del Buró de Entidades Financieras, y
- XLIV.** Las demás que le sean conferidas por esta Ley o cualquier otro ordenamiento.

Asimismo, informó que las facultades y atribuciones con las que cuenta la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios a través de sus Unidades de Atención a Usuarios se limitan a lo establecido por el artículo 39, del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los usuarios de Servicios Financieros, siendo:

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

- I.** Atender las consultas, aclaraciones, reclamaciones, quejas y controversias de los Usuarios relacionadas con los servicios que prestan y los productos que ofrecen las Instituciones Financieras;
- II.** Brindar a los Usuarios el servicio de asesoría técnica y jurídica que soliciten;



- III. *Proporcionar a los Usuarios información relacionada con los servicios que prestan y productos que ofrecen las Instituciones Financieras;*
- IV. *Difundir entre los Usuarios los programas que las Instituciones Financieras otorguen en beneficio de los mismos;*
- V. *Atender las solicitudes de información del público, respecto de los índices de reclamaciones contra las Instituciones Financieras y el porcentaje de dichas reclamaciones que se resuelven a favor de los Usuarios, con base en los estudios estadísticos elaborados por la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera;*
- VI. *Recibir y dar trámite a las quejas por las malas prácticas de cobranza;*
- VII. *Recibir y tramitar ante la Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras, las solicitudes de información de personas que deseen saber si son beneficiarias de uno o varios seguros de vida, ya sean individuales o colectivos, incluyendo aquellos que se obtienen por la contratación de productos y servicios financieros. Para tales efectos, las Unidades de Atención a Usuarios deberán remitir a la citada Unidad Administrativa las solicitudes que presenten los Usuarios, junto con la documentación correspondiente, al día hábil siguiente al de su recepción;*
- VIII. *Solicitar a las Instituciones Financieras y a las autoridades correspondientes, la información, documentación y elementos necesarios para el ejercicio de sus atribuciones, en términos de lo dispuesto por la Ley y las demás disposiciones aplicables;*
- IX. *Realizar todas las acciones necesarias para tratar de resolver las controversias que se le planteen, antes de iniciar formalmente con los procedimientos previstos en el Título Quinto de la Ley, para lo cual gestionarán ante las Instituciones Financieras los asuntos de los Usuarios, empleando para ello cualquier medio de comunicación y proponiendo soluciones concretas a fin de lograr un arreglo pronto entre las partes;*
- X. *Atender las reclamaciones y desechar aquellas que sean notoriamente improcedentes, así como sustanciar el procedimiento conciliatorio, sin perjuicio de lo previsto en la fracción inmediata siguiente;*
- XI. *Remitir a la Dirección General de Verificación y Sanciones, a más tardar al día hábil siguiente al de su recepción, las reclamaciones presentadas en contra de las Instituciones Financieras, para los efectos establecidos en la fracción XXVIII del artículo 16 del presente Estatuto Orgánico;*
- XII. *Llevar a cabo la práctica de diligencias, a que se refiere el artículo 68, fracción VI, de la Ley, para lo cual aplicará, en lo conducente, el Reglamento de Supervisión de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y la demás normativa que de él deriven;*
- XIII. *Substanciar los procedimientos de arbitraje previstos en la Ley, elaborar los proyectos de laudos y remitirlos a la Dirección General de Verificación y Sanciones, dentro de los treinta días hábiles siguientes a la fecha en que concluya el procedimiento arbitral de que se trate;*
- XIV. *Mantener comunicación, en el ámbito de su competencia, con las unidades especializadas de las Instituciones Financieras para la atención de consultas y reclamaciones de los Usuarios;*
- XV. *Ordenar a las Instituciones Financieras el registro del pasivo contingente, o la constitución e inversión de la reserva técnica específica para obligaciones pendientes de cumplir;*
- XVI. *Remitir a la Dirección General de Verificación y Sanciones, en el caso de infracciones cometidas durante el procedimiento conciliatorio, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles, contado a partir del día siguiente a aquél en que haya concluido el procedimiento respectivo, los asuntos en que probablemente se ha contravenido la Ley, para efectos de que se emplace e imponga la multa correspondiente;*
- XVII. *Remitir a la Dirección General de Verificación y Sanciones, en el caso de infracciones cometidas fuera del procedimiento conciliatorio, en un plazo de treinta días hábiles, contado a partir del día siguiente a aquél en que haya tenido conocimiento de la infracción de que se trate, los asuntos*





en que probablemente se ha contravenido la Ley o aquellas disposiciones cuyo incumplimiento corresponda sancionar a la Comisión Nacional, para efectos de que se emplace e imponga la multa correspondiente;

- XVIII.** *Turnar a la Dirección General de Servicios Legales, en un plazo de cinco días hábiles, contados a partir del día siguiente a aquél en que se hayan recibido, los recursos de revisión junto con el expediente respectivo para su substanciación, y desechar por improcedentes aquellos que se interpongan en contra de actos distintos a los que prevé el artículo 99 de la Ley;*
- XIX.** *Turnar a la Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras, en un plazo de cinco días hábiles, contado a partir del día siguiente al de la fecha en que se reciba, la solicitud del Usuario de elaborar el acuerdo de trámite a que se refiere el artículo 68 Bis de la Ley. Dicha solicitud deberá acompañarse del expediente respectivo, así como de una recomendación del Titular de la Unidad de Atención a Usuarios sobre el sentido en que deberá emitirse dicho acuerdo de trámite;*
- XX.** *Notificar a los Usuarios los acuerdos de trámite a que se refiere el artículo 68 Bis de la Ley, así como los oficios a que se refiere el artículo 22, fracción XXIX, de este Estatuto, dentro del término de diez días hábiles, contados a partir de su recepción;*
- XXI.** *Llevar a cabo las acciones necesarias para dar cumplimiento al laudo arbitral, así como a la sentencia ejecutoriada derivada del mismo;*
- XXII.** *Remitir a la Dirección General de Servicios Legales la solicitud de remate de valores, dentro de los cinco días hábiles siguientes al de su recepción;*
- XXIII.** *Recibir las solicitudes de defensoría legal que presenten los Usuarios y remitirlas junto con el expediente respectivo a la Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras, dentro de los tres días hábiles siguientes al de su recepción, a fin de que la citada Dirección General autorice la prestación de dicho servicio;*
- XXIV.** *Otorgar a los Usuarios orientación jurídica especializada, así como asesoría jurídica en materia penal;*
- XXV.** *Remitir a la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles contado a partir del día siguiente a aquél en que se haya concluido el procedimiento respectivo o se haya tenido conocimiento de la infracción de que se trate, según sea el caso, aquellos asuntos en los que existan probables incumplimientos a lo dispuesto en la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, en la Ley de Instituciones de Crédito y en la Ley de Transparencia y Fomento a la Competencia en el Crédito Garantizado, a efecto de que se dictamine el mismo;*
- XXVI.** *Recibir y remitir a la Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras en un plazo que no excederá de tres días hábiles, las solicitudes de colaboración para la asistencia jurídica a los Usuarios que pretendan que la Unidad de Atención a Usuarios que corresponda a su asunto, coadyuve con el Ministerio Público en términos de la Ley, para que la primera determine e informe los casos procedentes, en mismo plazo;*
- XXVII.** *Asistir a los Usuarios para demandar el cumplimiento forzoso de los convenios de conciliación;*
- XXVIII.** *Llevar, en el ámbito de su competencia, el Registro de Personas Acreditadas a que se refiere el artículo 69-B de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo;*
- XXIX.** *Coadyuvar con la Dirección General de Servicios Legales en el trámite de los juicios o procedimientos relacionados con el ejercicio de sus atribuciones;*
- XXX.** *Rendir el informe previo y justificado que en materia de amparo le sea requerido por la autoridad judicial, cuando la Unidad de Atención a Usuarios o los servidores públicos adscritos a ella sean señalados como autoridad responsable; así como atender los requerimientos que les sean realizados por las autoridades jurisdiccionales y administrativas previa opinión de la Dirección General de Servicios Legales;*





- XXXI.** Llevar a cabo el desarrollo de programas y campañas en el ámbito de su competencia, a fin de establecer pautas para orientar la protección y defensa de los derechos de los Usuarios, de acuerdo con las políticas, lineamientos y procedimientos que dicte la Comisión Nacional;
- XXXII.** Colaborar en la promoción de foros nacionales e internacionales cuyo objeto sea acorde con el de la Comisión Nacional;
- XXXIII.** Coadyuvar, en coordinación con la Dirección General de Educación Financiera, en la creación y fomento entre los Usuarios de una adecuada cultura sobre el uso de los servicios y productos financieros;
- XXXIV.** Ser integrante de los Consejos Consultivos, de conformidad con lo previsto en el presente Estatuto Orgánico;
- XXXV.** Apoyar a las diferentes Unidades Administrativas de la Comisión Nacional en sus actividades sustantivas.
- XXXVI.** Preparar la información estadística relacionada con la Unidad de Atención a Usuarios, turnándola a la Unidad Administrativa que corresponda;
- XXXVII.** Aplicar, de conformidad con la normativa aplicable, los recursos humanos, materiales y financieros que le sean asignados para su operación regular y para el desarrollo de programas vigentes;
- XXXVIII.** Realizar, coordinar y formalizar la adquisición de bienes y contratación de arrendamientos y servicios requeridos para el óptimo desarrollo de las actividades encomendadas, previa opinión de la Vicepresidencia de Planeación y Administración;
- XXXIX.** Enviar a la Vicepresidencia de Planeación y Administración con la periodicidad que ésta determine, los informes sobre el ejercicio del presupuesto y los avances en la ejecución de sus programas, así como los estados financieros correspondientes a los programas y partidas de presupuesto;
- XL.** Proporcionar la información contable de acuerdo con los lineamientos que establezca la Vicepresidencia de Planeación y Administración;
- XLI.** Hacer del conocimiento de las autoridades superiores de la Comisión Nacional, las irregularidades observadas en el ejercicio de sus atribuciones;
- XLII.** Efectuar el cobro de los servicios para los cuales está facultada la Comisión Nacional de acuerdo a los montos autorizados por la Secretaría;
- XLIII.** Remitir a la Dirección General de Servicios Legales, dentro de los cinco días hábiles siguientes al que tengan conocimiento, aquellos asuntos que puedan ser constitutivos de delitos y coadyuvar en la tramitación de los mismos;
- XLIV.** Remitir a la Dirección General de Servicios Legales, dentro de los cinco días hábiles siguientes al que tengan conocimiento, los asuntos que puedan constituir violaciones administrativas y cuya sanción corresponda a autoridades distintas de la Comisión Nacional, y
- XLV.** Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas, así como aquellas funciones que les encomiende el superior jerárquico por escrito."

Por lo anterior, dichos datos no obran en posesión de la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios ni en sus Unidades de Atención a Usuarios, toda vez que, dentro de las facultades de atención usuarios, no se encuentra la de registrar o resguardar de manera periódica las aportaciones que los usuarios hagan a su Afore.

Lo anterior, considerando que de conformidad con el artículo 5, de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro tiene entre sus funciones la de administrar y operar, en su caso, la Base de Datos Nacional SAR; y de acuerdo al artículo 19 de la citada ley, las AFORES deben individualizar las cuotas y aportaciones destinadas a las cuentas individuales, así como los rendimientos derivados de la inversión de las mismas; enviar, por lo menos tres veces al año de forma cuatrimestral, al domicilio que indiquen los trabajadores, sus estados de cuenta y demás información sobre sus cuentas





individuales, asimismo, deberán establecer servicios de información, vía Internet, y atención al público personalizado, en términos de lo dispuesto en el artículo 37-A de la multicitada normativa.

Además, el artículo 18 bis de la misma Ley precisa que las AFORES deberán incluir en los estados de cuenta que tienen obligación de emitir a los trabajadores afiliados, sin costo adicional, el salario base de cotización y el número de días laborados declarados ante el Instituto Mexicano del Seguro Social para efecto del pago de cuotas, para tal fin, la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro expedirá las reglas de carácter general que correspondan.

17

En ese sentido, de conformidad con lo establecido en la Ley de Protección y Defensa al usuario de Servicios Financieros, en la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, en el Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en el Manual de Organización General de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros se confirma que no se tiene elementos de convicción que permita suponer que la información con el nivel de detalle solicitado por la persona peticionaria deba obrar en los archivos de esta Comisión Nacional.

En consecuencia, si bien la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, en su artículo 44, establece 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."*** se precisa que lo específicamente solicitado no coincide con la información y documentación que obra en esta Comisión Nacional, motivo por el cual derivado de la búsqueda realizada y de las circunstancias de tiempo, modo y lugar, procede la determinación de la declaratoria de inexistencia de datos personales respecto a lo estrictamente solicitado en el folio con número **330009924000006**, resultando aplicable el Criterio de interpretación con clave de control **SO/002/2021** emitido por el Pleno del INAI, que a la letra indica:

"Obligación de entregar el original de la resolución del Comité de Transparencia, en casos en que se declare formalmente la inexistencia de los datos personales. Cuando los sujetos obligados no localicen lo solicitado, como resultado de la búsqueda exhaustiva de los datos personales a los que se refiere la petición, se deberá proporcionar a la persona titular, previa acreditación de su identidad, un ejemplar en original de la resolución del Comité de Transparencia en la que conste de manera fundada y motivada la inexistencia, a efecto de proveer de legalidad y certeza jurídica a la búsqueda realizada."

Asimismo, advirtió que para dar acceso a la información que obre en los archivos del sujeto obligado es indispensable que los mismos obren en su posesión, sí bien, se cuenta con datos de la persona solicitante dentro de los archivos de la Comisión estos no son referente a sus aportaciones de afore, por lo que, la solicitud se encuentra en el supuesto normativo contemplado en la fracción II del artículo 55 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

Por lo expuesto, con fundamento en los artículos 6, apartado A, fracción I, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 53, segundo párrafo, 55, fracción II, y 84, fracción III, de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; 99 y 101, de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público, la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios** por conducto de la Titular de la Dirección General de Atención a Usuarios B, enlace en materia de transparencia, acceso a la información y protección de datos personales en la citada Vicepresidencia, en estricto cumplimiento a la Resolución del Recurso de Revisión **RRD 397/24**, dictada por el Pleno del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI), en la cual se resolvió **MODIFICAR** la respuesta a la solicitud de acceso a datos personales con número de folio **330009924000006**, Instruyendo al sujeto obligado para que, en un plazo no mayor de 20 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, reiterando que la modificación debe señalar la inexistencia de lo solicitado, en la cual debe exponer de manera fundada y motivada las circunstancias de tiempo, modo y lugar que dieron origen a la inexistencia invocada, proporcionándole gratuitamente un ejemplar en original de la misma, hecho que se demuestra en los párrafos anteriores, solicitó al Comité de Transparencia de la CONDUSEF se confirme.





modifique o revoque la determinación de la declaratoria de inexistencia de acceso a datos personales respecto a lo estrictamente solicitado en el folio con número **330009924000006**, a efecto de proveer de legalidad y certeza jurídica a la búsqueda realizada, en cumplimiento a lo instruido por el Pleno del INAI en la resolución del Recurso de Revisión **RRD 397/24**.

Por consiguiente, los Integrantes del Comité de Transparencia analizaron la motivación y el fundamento dispuesto en el memorándum número **VUAU/DGAUB/0263/2024** de fecha 15 de abril de 2024, así como las manifestaciones vertidas por la Titular de la Dirección General de Atención a Usuarios B, Enlace en materia de transparencia, acceso a la información y protección de datos personales en la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios, advirtiendo que se cumplen los elementos para sustentar lo solicitado, en virtud de que si bien la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, en su artículo 44, establece 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."** lo específicamente solicitado no coincide con la información y documentación que obra en esta Comisión Nacional, motivo por el cual resolvieron por unanimidad de votos **CONFIRMAR** la determinación de la declaratoria de inexistencia de datos personales respecto a lo estrictamente solicitado en el folio con número **330009924000006**, que correspondiente a **"(...) SE ME INDIQUE CUANDO (FECHA, MES Y AÑO) INICIE MI APORTACION A LAS AFORES. (...) (sic)"** derivado de la búsqueda realizada y de las circunstancias de tiempo, modo y lugar expuestas.

Bajo ese tenor, en atención a lo requerido por la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios**, de la **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros**, el Comité de Transparencia a efecto de proveer de legalidad y certeza jurídica a la búsqueda realizada emite el siguiente acuerdo:

CT/CONDUSEF/11ª/SESIÓNEXTRAORDINARIA/03/ACUERDO/2024: El Comité de Transparencia de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros de conformidad con lo dispuesto en los artículos 6, apartado A, fracción I, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 53, segundo párrafo, 55, fracción II, y 84, fracción III, de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; 99 y 101, de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público, **CONFIRMA** la determinación de la declaratoria de inexistencia de datos personales respecto a lo estrictamente solicitado en el folio con número 330009924000006, derivado de la búsqueda realizada y de las circunstancias de tiempo, modo y lugar expuestas por 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. En consecuencia, se instruye a la Unidad de Transparencia para que se publique la presente resolución y se le haga del conocimiento al solicitante, a través de la Plataforma Nacional de Transparencia del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, a efecto de dar estricto cumplimiento a la resolución del Recurso de Revisión RRD 397/24 dictada por el Pleno del referido Instituto.

En seguimiento a la sesión, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares dio lectura al **TERCER ASUNTO** a tratar, el cual se indica a continuación:

- Revisión de los argumentos lógicos - jurídicos remitidos por la **Dirección Consultiva**, a fin de que se confirme, modifique o revoque la determinación de la declaratoria de inexistencia de datos personales respecto a lo solicitado en el folio con número **330009924000092**.

En virtud de lo anterior, informó que la **Dirección Consultiva**, Unidad Administrativa adscrita a la **Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras**, de la **Vicepresidencia Jurídica**, mediante memorándum **VJ/DGPJDTF/DC/58/2024** de fecha 15 de abril de 2024, en términos de las facultades conferidas en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y a la atribución señalada en el artículo 23, fracción IX, del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros vigente, rindió los motivos y fundamentos necesarios para someter ante el Comité de Transparencia de la CONDUSEF la determinación de la declaratoria de inexistencia de datos personales respecto lo estrictamente solicitado en el folio con número **330009924000092**, de conformidad con lo establecido en los artículos 6, apartado A, fracción I, de la Constitución Política de los Estados Unidos





Mexicanos; 53, segundo párrafo, 55, fracción II, y 84, fracción III, de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; 99 y 101, Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público, motivo por el cual cedió la palabra al Mtro. Oscar Gerardo Orduña Rodríguez, quien en uso de la voz manifestó los siguientes argumentos lógicos jurídicos:

En apego a lo dispuesto por los artículos 43, 44, 51 y 52 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y los artículos 88, 90, 91, 92 de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público, la **Dirección Consultiva** realizó una búsqueda exhaustiva, detallada y minuciosa en los todos los archivos físicos y electrónicos de trámite y concentración 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, localizando datos de la persona solicitante conexos con el trámite de solicitud de búsqueda de Asegurados y Beneficiarios de Seguros de Vida (SIAB-VIDA), no obstante, la información y documentación que obra en los archivos de esta Comisión Nacional no se relaciona con lo estrictamente requerido que correspondiente a **"(...) SE ME INFORME DE LOS BENEFICIARIOS DEL SEGURO DE LA REPUBLICA DE MI ESPOSO EN EL PERIODO DE 1976 AL 2006 ASI COMO SI SE COBRO SUMA ASEGURADA. (...) " (sic)**

Lo anterior, en razón de que el servicio **Búsqueda de Información sobre Asegurados y Beneficiarios de Seguros de Vida (SIAB Vida)**, tiene por finalidad proporcionar información **que les permita saber a cualquier persona si son beneficiarios de uno o varios seguros de vida**, ya sean individuales o colectivos, incluyendo aquellos que se obtienen por la contratación de productos y servicios financieros, de conformidad con los artículos 11, fracción XIV, 51 y 52, párrafos segundo y tercero, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, mismos que señalan lo siguiente:

"Artículo 11.- La Comisión Nacional está facultada para:

(...)

XIV. Proporcionar información a los Usuarios relacionada con los servicios y productos que ofrecen las Instituciones Financieras, y elaborar programas de difusión con los diversos beneficios que se otorguen a los Usuarios;

(...)

Artículo 51.- Con objeto de crear y fomentar entre los Usuarios una cultura adecuada del uso de las operaciones y servicios financieros, la Comisión Nacional se encargará de difundir entre los mismos la información relativa a los distintos servicios que ofrecen las Instituciones Financieras, así como de los programas que se otorguen en beneficio de los Usuarios.

Artículo 52.- (...)

Cualquier persona que presuma que es beneficiaria de algún seguro de vida, podrá acudir a la Comisión Nacional a solicitar información que le permita saber si es beneficiaria de uno o varios seguros de vida, ya sean individuales o colectivos, incluyendo aquellos que se obtienen por la contratación de productos y servicios financieros.

La Comisión Nacional, mediante reglas de carácter general, determinará la forma y términos en que se hará del conocimiento de los usuarios los resultados de las solicitudes que sean formuladas con motivo de lo establecido por este artículo. "

(Lo resaltado es propio)

Bajo esta tesis, la CONDUSEF emitió las Reglas de carácter general para la obtención de información sobre seguros de vida, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 28 de diciembre de 2010, en las que se detalla la forma en la que se desahogan las peticiones de los particulares que presumen ser beneficiarios de un seguro de vida, motivo por el cual se citan las disposiciones PRIMERA y CUARTA de dichas Reglas:

"PRIMERA.- Cualquier persona, que presuma que es beneficiaria de algún seguro de vida, podrá acudir a las oficinas de atención al público de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Comisión Nacional) a fin de presentar personalmente o por medios electrónicos la solicitud de información respectiva, que



contendrá datos personales del solicitante, del posible beneficiario, del asegurado y, en su caso, del patrón o contratante del seguro.

La Comisión Nacional pondrá a disposición del público en general, en su portal de Internet, o bien, en sus oficinas de atención al público, el formato de solicitud, al cual el interesado deberá acompañar identificación oficial y copia del acta de defunción del asegurado respecto del cual presume ser beneficiario. En caso de representar los intereses de alguna persona, además de la documentación anterior, deberá presentar el documento con que acredite la representación, de conformidad con la legislación común.

CUARTA.- La Comisión Nacional informará al interesado en las oficinas de atención al público en que presentó su solicitud, o bien, a través de los medios electrónicos acordados, la información proporcionada, dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la fecha en que la Comisión Nacional la haya recibido. **En el evento que, derivado de la citada información, el interesado haya sido designado beneficiario, la Comisión Nacional hará de su conocimiento el nombre de las Aseguradoras, así como la vigencia y número de la o las pólizas de seguro de vida de que se trate. En caso contrario, la respuesta que se dará al interesado será exclusivamente: "No se encontró información".**

(Lo resaltado es propio)

Es de aclarar que esta **Comisión Nacional no cuenta con la información de los asegurados y beneficiarios de seguros de vida, sin embargo, tiene la facultad de requerir información a las Instituciones Financieras correspondientes, a efecto de proporcionarla a los usuarios que presuman ser beneficiarios y así la soliciten, acreditando en todo momento tener un interés jurídico y cumpliendo estrictamente con los requisitos establecidos, en la normativa aplicable a través del servicio de Búsqueda de Información sobre Asegurados y Beneficiarios de Seguros de Vida (SIAB Vida).**

Bajo ese tenor, cualquier persona que **presuma ser beneficiario** de uno o varios seguros de vida, ya sean individuales o colectivos, incluyendo aquellos que se obtienen por la contratación de productos y servicios financieros puede acudir a cualquiera de las Unidades de Atención a Usuarios de la CONDUSEF en la República Mexicana o 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/> o bien, solicitar información de manera electrónica.

Cabe precisar que de manera adjunta a la solicitud, sea de manera presencial, por correo electrónico o por formulario electrónico se deberá anexar la siguiente documentación:

- Identificación oficial del solicitante (credencial de elector, pasaporte, certificado de matrícula consular, entre otros) que esté vigente y contenga fotografía.
- Acta de defunción del posible titular del seguro de vida (cuya expedición no sea mayor a cinco años respecto de la fecha de presentación de la solicitud).
- En caso de representar intereses de alguna persona, además de la documentación anterior, se deberá presentar documento con el que se acredite la representación, de conformidad con la legislación común.
- Tratándose de menores de edad, se deberá observar lo siguiente:
 - En el caso de ser representados por los padres, copia del acta de nacimiento del menor.
 - Tratándose de tutor, acompañar copia del nombramiento, aceptación y/o discernimiento del cargo.
 - En el caso de menores representados por sus abuelos, copia del acta de nacimiento del menor y de las actas de defunción de los padres.
 - En el caso de incapaces representados por sus tutores, copia del nombramiento, aceptación y discernimiento del cargo de tutor.
 - En cualquier caso, el padre, madre o tutor deberá presentar identificación oficial.

A través del sistema de información sobre consulta de búsqueda de Asegurados y Beneficiarios de Seguros de Vida (SIAB- Vida), la CONDUSEF realizará la consulta a las 40 aseguradoras que operan en México, para recabar la información y emitir respuesta correspondiente en un plazo máximo de 30 días hábiles a partir de que se recibe la solicitud.





La CONDUSEF le informará el resultado de la consulta, dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la fecha en que haya recibido la respuesta por parte de las Aseguradoras.

Asimismo, indicó que **la solicitud de beneficiarios de seguros de vida es de naturaleza informativa**, por lo que, en caso de que la respuesta sea favorable, se hará del conocimiento el nombre de la Aseguradora, en la que se encuentra registrado como beneficiario, así como la vigencia y número de la o las pólizas de seguro de vida de que se trate, **a efecto de que pueda llevar a cabo las gestiones necesarias directamente con la Aseguradora.**

21

Por otra parte, en caso de que no se encuentre registrado como beneficiario, la respuesta que se le dará será exclusivamente **"No se encontró información"**.

En ese contexto, del análisis a la normatividad aplicable a la materia de la solicitud, se precisa que no se advierte obligación legal de contar con la información requerida **"(...) SE ME INFORME DE LOS BENEFICIARIOS DEL SEGURO DE LA REPUBLICA DE MI ESPOSO EN EL PERIODO DE 1976 AL 2006 ASI COMO SI SE COBRO SUMA ASEGURADA. (...) " (sic)" (sic)**, toda vez que la CONDUSEF carece de facultades, atribuciones, competencias o funciones para contar con un registro de beneficiarios de seguros, así como del cobro de la suma asegurada, toda vez que el servicio **Búsqueda de Información sobre Asegurados y Beneficiarios de Seguros de Vida (SIAB Vida)** no tiene por objeto dar a conocer los beneficiarios de terceros, así como la suma asegurada, sino únicamente **dar información a las personas que presumen ser beneficiarias de uno o varios seguros de vida, ya sean individuales o colectivos, incluyendo aquellos que se obtienen por la contratación de productos y servicios financieros.**

Derivado de lo anterior, se advierte que únicamente la **Empresa Aseguradora** puede proporcionar lo estrictamente requerido en el folio de referencia, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 20 y 23 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro, que a continuación se citan para pronta referencia:

Ley Sobre el Contrato de Seguro

"Artículo 20.- La empresa aseguradora estará obligada a entregar al contratante del seguro, una póliza en la que consten los derechos y obligaciones de las partes. La póliza deberá contener:

- I. Los nombres, domicilios de los contratantes y firma de la empresa aseguradora;
 - II. **La designación de la cosa o de la persona asegurada;**
 - III. La naturaleza de los riesgos garantizados;
 - IV. El momento a partir del cual se garantiza el riesgo y la duración de esta garantía;
 - V. El monto de la garantía;
 - VI. **La cuota o prima del seguro;**
 - VII. En su caso, la mención específica de que se trata de un seguro obligatorio a los que hace referencia el artículo 150 Bis de esta Ley, y
 - VIII. Las demás cláusulas que deban figurar en la póliza, de acuerdo con las disposiciones legales, así como las convenidas lícitamente por los contratantes.
- (...)

Artículo 23.- La empresa aseguradora tendrá la obligación de expedir, a solicitud y costa del asegurado o beneficiario, copia o duplicado de la póliza, así como de las declaraciones hechas en la oferta. Tratándose de los beneficiarios, sólo se expedirá la copia o duplicado a que se refiere este artículo, cuando se haya presentado el evento del cual derive su derecho previsto en el contrato de seguro."

En ese sentido, de conformidad con lo establecido en la Ley de Protección y Defensa al usuario de Servicios Financieros, en el Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en las Reglas de carácter general para la obtención de información sobre seguros de vida, en el Manual de Organización General de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros se confirma que no se tiene elementos de convicción que permita suponer que la información con el nivel de detalle solicitado por la persona peticionaria deba obrar en los archivos de esta Comisión Nacional.



En consecuencia, si bien la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, en su artículo 44, establece 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.”*** se precisa que lo específicamente solicitado no coincide con la información y documentación que obra en esta Comisión Nacional, motivo por el cual derivado de la búsqueda realizada y de las circunstancias de tiempo, modo y lugar, procede la determinación de la declaratoria de inexistencia de datos personales respecto a lo estrictamente solicitado en el folio con número **330009924000092**, resultando aplicable el Criterio de interpretación con clave de control **SO/002/2021** emitido por el Pleno del INAI, que a la letra indica:

22

“Obligación de entregar el original de la resolución del Comité de Transparencia, en casos en que se declare formalmente la inexistencia de los datos personales. Cuando los sujetos obligados no localicen lo solicitado, como resultado de la búsqueda exhaustiva de los datos personales a los que se refiere la petición, se deberá proporcionar a la persona titular, previa acreditación de su identidad, un ejemplar en original de la resolución del Comité de Transparencia en la que conste de manera fundada y motivada la inexistencia, a efecto de proveer de legalidad y certeza jurídica a la búsqueda realizada.”

Por los argumentos lógicos jurídicos expuestos, el Titular de la Dirección Consultiva pidió al Comité de Transparencia de la CONDUSEF se confirme, modifique o revoque la determinación de la declaratoria de inexistencia de datos personales respecto a lo estrictamente solicitado en el folio con número **330009924000092**, a efecto de proveer de legalidad y certeza jurídica a la búsqueda realizada, con fundamento en los artículos 6, apartado A, fracción I, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 53, segundo párrafo, 55, fracción II, y 84, fracción III, de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; 99 y 101, de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público.

Por consiguiente, los Integrantes del Comité de Transparencia analizaron la motivación y el fundamento dispuesto en el memorándum número **VJ/DGPJDTF/DC/58/2024** de fecha 15 de abril de 2024, así como las manifestaciones vertidas por el Titular de la Dirección Consultiva, advirtiendo que se cumplen los elementos para sustentar lo solicitado, en virtud de que si bien la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, en su artículo 44, establece 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.”*** lo específicamente solicitado no coincide con la información y documentación que obra en esta Comisión Nacional, motivo por el cual resolvieron por unanimidad de votos **CONFIRMAR** la determinación de la declaratoria de inexistencia de datos personales respecto a lo estrictamente solicitado en el folio con número **330009924000092**, que correspondiente a ***“(…) SE ME INFORME DE LOS BENEFICIARIOS DEL SEGURO DE LA REPUBLICA DE MI ESPOSO EN EL PERIODO DE 1976 AL 2006 ASI COMO SI SE COBRO SUMA ASEGURADA. (...)” (sic)*** derivado de la búsqueda realizada y de las circunstancias de tiempo, modo y lugar expuestas.

En virtud de lo anterior, en atención a lo requerido por la **Dirección Consultiva**, Unidad Administrativa adscrita a la **Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras**, de la **Vicepresidencia Jurídica**, de la **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros**, el Comité de Transparencia a efecto de proveer de legalidad y certeza jurídica a la búsqueda realizada, expide el siguiente acuerdo:

CT/CONDUSEF/11º/SESIÓNEXTRAORDINARIA/04/ACUERDO/2024: El Comité de Transparencia de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros de conformidad con lo dispuesto en los artículos 6, apartado A, fracción I, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 53, segundo párrafo, 55, fracción II, y 84, fracción III, de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; 99 y 101, de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público, **CONFIRMA** la determinación de la declaratoria de inexistencia de datos personales respecto a lo estrictamente solicitado en el folio con número **330009924000092**, derivado de la búsqueda realizada y de las circunstancias de tiempo, modo y lugar expuestas por la Dirección Consultiva, Unidad



Administrativa adscrita a la Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras, de la Vicepresidencia Jurídica, de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. En consecuencia, se instruye a la Unidad de Transparencia para que se publique la presente resolución y se le haga del conocimiento al solicitante, a través de la Plataforma Nacional de Transparencia del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, a efecto de dar atención en tiempo y forma a la solicitud de acceso a datos personales referida.

23

Como siguiente punto del orden del día, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares dio lectura al **CUARTO ASUNTO** a tratar:

- Revisión de los argumentos lógicos - jurídicos remitidos por la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios**, a fin de que se confirme, modifique o revoque la determinación de la declaratoria de inexistencia de datos personales respecto a lo solicitado en el folio con número **330009924000092**.

En virtud de lo anterior, señaló que la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios** mediante memorándum **VUAU/DGAUB/0264/2024** de fecha 15 de abril de 2024, rindió los motivos y fundamentos necesarios para someter ante el Comité de Transparencia de la CONDUSEF la determinación de la declaratoria de inexistencia de datos personales respecto lo estrictamente solicitado en el folio con número **330009924000092**; motivo por el cual cedió la palabra a la Lic. Elisa Herrejón Villarreal quien en uso de la voz manifestó lo siguiente:

En términos de lo dispuesto en los artículos 1, 3, fracción III, 4, fracción III, 14, fracción XV, 39 del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los usuarios de Servicios Financieros, así como el artículo 11 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios** en apego a lo dispuesto por los artículos 43, 44, 51, 52 y 55 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y los artículos 88, 90, 91, 92 de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público, realizó una búsqueda exhaustiva, detallada y minuciosa en los archivos físicos y electrónicos con los que cuenta los cuales se ubican en las Oficinas Centrales de esta Comisión Nacional sita en Av. de los Insurgentes Sur 762, Colonia Del Valle, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 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 datos personales de la persona solicitante, no obstante, ninguno corresponde a lo estrictamente requerido correspondiente a **"(...) SE ME INFORME DE LOS BENEFICIARIOS DEL SEGURO DE LA REPUBLICA DE MI ESPOSO EN EL PERIODO DE 1976 AL 2006 ASI COMO SI SE COBRO SUMA ASEGURADA. (...)" (sic)**, ya que derivado de las atribuciones con la que cuenta la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios a través de sus Unidades de Atención a Usuarios se limitan a lo establecido por el artículo 39, del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los usuarios de Servicios Financieros, siendo:

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

- I.** *Atender las consultas, aclaraciones, reclamaciones, quejas y controversias de los Usuarios relacionadas con los servicios que prestan y los productos que ofrecen las Instituciones Financieras;*
- II.** *Brindar a los Usuarios el servicio de asesoría técnica y jurídica que soliciten;*
- III.** *Proporcionar a los Usuarios información relacionada con los servicios que prestan y productos que ofrecen las Instituciones Financieras;*
- IV.** *Difundir entre los Usuarios los programas que las Instituciones Financieras otorguen en beneficio de los mismos;*
- V.** *Atender las solicitudes de información del público, respecto de los índices de reclamaciones contra las Instituciones Financieras y el porcentaje de dichas reclamaciones que se resuelven a favor de los Usuarios, con base en los estudios estadísticos elaborados por la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera;*





- VI.** *Recibir y dar trámite a las quejas por las malas prácticas de cobranza;*
- VII.** *Recibir y tramitar ante la Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras, las solicitudes de información de personas que deseen saber si son beneficiarias de uno o varios seguros de vida, ya sean individuales o colectivos, incluyendo aquellos que se obtienen por la contratación de productos y servicios financieros. Para tales efectos, las Unidades de Atención a Usuarios deberán remitir a la citada Unidad Administrativa las solicitudes que presenten los Usuarios, junto con la documentación correspondiente, al día hábil siguiente al de su recepción;*
- VIII.** *Solicitar a las Instituciones Financieras y a las autoridades correspondientes, la información, documentación y elementos necesarios para el ejercicio de sus atribuciones, en términos de lo dispuesto por la Ley y las demás disposiciones aplicables;*
- IX.** *Realizar todas las acciones necesarias para tratar de resolver las controversias que se le planteen, antes de iniciar formalmente con los procedimientos previstos en el Título Quinto de la Ley, para lo cual gestionarán ante las Instituciones Financieras los asuntos de los Usuarios, empleando para ello cualquier medio de comunicación y proponiendo soluciones concretas a fin de lograr un arreglo pronto entre las partes;*
- X.** *Atender las reclamaciones y desechar aquellas que sean notoriamente improcedentes, así como sustanciar el procedimiento conciliatorio, sin perjuicio de lo previsto en la fracción inmediata siguiente;*
- XI.** *Remitir a la Dirección General de Verificación y Sanciones, a más tardar al día hábil siguiente al de su recepción, las reclamaciones presentadas en contra de las Instituciones Financieras, para los efectos establecidos en la fracción XXVIII del artículo 16 del presente Estatuto Orgánico;*
- XII.** *Llevar a cabo la práctica de diligencias, a que se refiere el artículo 68, fracción VI, de la Ley, para lo cual aplicará, en lo conducente, el Reglamento de Supervisión de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y la demás normativa que de él deriven;*
- XIII.** *Substanciar los procedimientos de arbitraje previstos en la Ley, elaborar los proyectos de laudos y remitirlos a la Dirección General de Verificación y Sanciones, dentro de los treinta días hábiles siguientes a la fecha en que concluya el procedimiento arbitral de que se trate;*
- XIV.** *Mantener comunicación, en el ámbito de su competencia, con las unidades especializadas de las Instituciones Financieras para la atención de consultas y reclamaciones de los Usuarios;*
- XV.** *Ordenar a las Instituciones Financieras el registro del pasivo contingente, o la constitución e inversión de la reserva técnica específica para obligaciones pendientes de cumplir;*
- XVI.** *Remitir a la Dirección General de Verificación y Sanciones, en el caso de infracciones cometidas durante el procedimiento conciliatorio, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles, contado a partir del día siguiente a aquél en que haya concluido el procedimiento respectivo, los asuntos en que probablemente se ha contravenido la Ley, para efectos de que se emplace e imponga la multa correspondiente;*
- XVII.** *Remitir a la Dirección General de Verificación y Sanciones, en el caso de infracciones cometidas fuera del procedimiento conciliatorio, en un plazo de treinta días hábiles, contado a partir del día siguiente a aquél en que haya tenido conocimiento de la infracción de que se trate, los asuntos en que probablemente se ha contravenido la Ley o aquellas disposiciones cuyo incumplimiento corresponda sancionar a la Comisión Nacional, para efectos de que se emplace e imponga la multa correspondiente;*
- XVIII.** *Turnar a la Dirección General de Servicios Legales, en un plazo de cinco días hábiles, contados a partir del día siguiente a aquél en que se hayan recibido, los recursos de revisión junto con el expediente respectivo para su substanciación, y desechar por improcedentes aquellos que se interpongan en contra de actos distintos a los que prevé el artículo 99 de la Ley;*





- XIX.** Turnar a la Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras, en un plazo de cinco días hábiles, contado a partir del día siguiente al de la fecha en que se reciba, la solicitud del Usuario de elaborar el acuerdo de trámite a que se refiere el artículo 68 Bis de la Ley. Dicha solicitud deberá acompañarse del expediente respectivo, así como de una recomendación del Titular de la Unidad de Atención a Usuarios sobre el sentido en que deberá emitirse dicho acuerdo de trámite;
- XX.** Notificar a los Usuarios los acuerdos de trámite a que se refiere el artículo 68 Bis de la Ley, así como los oficios a que se refiere el artículo 22, fracción XXIX, de este Estatuto, dentro del término de diez días hábiles, contados a partir de su recepción;
- XXI.** Llevar a cabo las acciones necesarias para dar cumplimiento al laudo arbitral, así como a la sentencia ejecutoriada derivada del mismo;
- XXII.** Remitir a la Dirección General de Servicios Legales la solicitud de remate de valores, dentro de los cinco días hábiles siguientes al de su recepción;
- XXIII.** Recibir las solicitudes de defensoría legal que presenten los Usuarios y remitirlas junto con el expediente respectivo a la Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras, dentro de los tres días hábiles siguientes al de su recepción, a fin de que la citada Dirección General autorice la prestación de dicho servicio;
- XXIV.** Otorgar a los Usuarios orientación jurídica especializada, así como asesoría jurídica en materia penal;
- XXV.** Remitir a la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera, en un plazo que no excederá de treinta días hábiles contado a partir del día siguiente a aquél en que se haya concluido el procedimiento respectivo o se haya tenido conocimiento de la infracción de que se trate, según sea el caso, aquellos asuntos en los que existan probables incumplimientos a lo dispuesto en la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, en la Ley de Instituciones de Crédito y en la Ley de Transparencia y Fomento a la Competencia en el Crédito Garantizado, a efecto de que se dictamine el mismo;
- XXVI.** Recibir y remitir a la Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras en un plazo que no excederá de tres días hábiles, las solicitudes de colaboración para la asistencia jurídica a los Usuarios que pretendan que la Unidad de Atención a Usuarios que corresponda a su asunto, coadyuve con el Ministerio Público en términos de la Ley, para que la primera determine e informe los casos procedentes, en mismo plazo;
- XXVII.** Asistir a los Usuarios para demandar el cumplimiento forzoso de los convenios de conciliación;
- XXVIII.** Llevar, en el ámbito de su competencia, el Registro de Personas Acreditadas a que se refiere el artículo 69-B de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo;
- XXIX.** Coadyuvar con la Dirección General de Servicios Legales en el trámite de los juicios o procedimientos relacionados con el ejercicio de sus atribuciones;
- XXX.** Rendir el informe previo y justificado que en materia de amparo le sea requerido por la autoridad judicial, cuando la Unidad de Atención a Usuarios o los servidores públicos adscritos a ella sean señalados como autoridad responsable; así como atender los requerimientos que les sean realizados por las autoridades jurisdiccionales y administrativas previa opinión de la Dirección General de Servicios Legales;
- XXXI.** Llevar a cabo el desarrollo de programas y campañas en el ámbito de su competencia, a fin de establecer pautas para orientar la protección y defensa de los derechos de los Usuarios, de acuerdo con las políticas, lineamientos y procedimientos que dicte la Comisión Nacional;
- XXXII.** Colaborar en la promoción de foros nacionales e internacionales cuyo objeto sea acorde con el de la Comisión Nacional;
- XXXIII.** Coadyuvar, en coordinación con la Dirección General de Educación Financiera, en la creación y fomento entre los Usuarios de una adecuada cultura sobre el uso de los servicios y productos financieros;





- XXXIV.** Ser integrante de los Consejos Consultivos, de conformidad con lo previsto en el presente Estatuto Orgánico;
- XXXV.** Apoyar a las diferentes Unidades Administrativas de la Comisión Nacional en sus actividades sustantivas.
- XXXVI.** Preparar la información estadística relacionada con la Unidad de Atención a Usuarios, turnándola a la Unidad Administrativa que corresponda;
- XXXVII.** Aplicar, de conformidad con la normativa aplicable, los recursos humanos, materiales y financieros que le sean asignados para su operación regular y para el desarrollo de programas vigentes;
- XXXVIII.** Realizar, coordinar y formalizar la adquisición de bienes y contratación de arrendamientos y servicios requeridos para el óptimo desarrollo de las actividades encomendadas, previa opinión de la Vicepresidencia de Planeación y Administración;
- XXXIX.** Enviar a la Vicepresidencia de Planeación y Administración con la periodicidad que ésta determine, los informes sobre el ejercicio del presupuesto y los avances en la ejecución de sus programas, así como los estados financieros correspondientes a los programas y partidas de presupuesto;
- XL.** Proporcionar la información contable de acuerdo con los lineamientos que establezca la Vicepresidencia de Planeación y Administración;
- XLI.** Hacer del conocimiento de las autoridades superiores de la Comisión Nacional, las irregularidades observadas en el ejercicio de sus atribuciones;
- XLII.** Efectuar el cobro de los servicios para los cuales está facultada la Comisión Nacional de acuerdo a los montos autorizados por la Secretaría;
- XLIII.** Remitir a la Dirección General de Servicios Legales, dentro de los cinco días hábiles siguientes al que tengan conocimiento, aquellos asuntos que puedan ser constitutivos de delitos y coadyuvar en la tramitación de los mismos;
- XLIV.** Remitir a la Dirección General de Servicios Legales, dentro de los cinco días hábiles siguientes al que tengan conocimiento, los asuntos que puedan constituir violaciones administrativas y cuya sanción corresponda a autoridades distintas de la Comisión Nacional, y
- XLV.** Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas, así como aquellas funciones que les encomiende el superior jerárquico por escrito."

Derivado de lo anterior, precisó que únicamente la **Empresa Aseguradora** puede proporcionar lo estrictamente requerido, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 20 y 23 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro, que a continuación se citan para pronta referencia:

Ley Sobre el Contrato de Seguro

"Artículo 20.- **La empresa aseguradora estará obligada a entregar al contratante del seguro, una póliza en la que consten los derechos y obligaciones de las partes. La póliza deberá contener:**

- IX.** Los nombres, domicilios de los contratantes y firma de la empresa aseguradora;
- X.** **La designación de la cosa o de la persona asegurada;**
- XI.** La naturaleza de los riesgos garantizados;
- XII.** El momento a partir del cual se garantiza el riesgo y la duración de esta garantía;
- XIII.** El monto de la garantía;
- XIV.** **La cuota o prima del seguro;**
- XV.** En su caso, la mención específica de que se trata de un seguro obligatorio a los que hace referencia el artículo 150 Bis de esta Ley, y
- XVI.** Las demás cláusulas que deban figurar en la póliza, de acuerdo con las disposiciones legales, así como las convenidas lícitamente por los contratantes.

(...)





Artículo 23.- La empresa aseguradora tendrá la obligación de expedir, a solicitud y costa del asegurado o beneficiario, copia o duplicado de la póliza, así como de las declaraciones hechas en la oferta. Tratándose de los beneficiarios, sólo se expedirá la copia o duplicado a que se refiere este artículo, cuando se haya presentado el evento del cual derive su derecho previsto en el contrato de seguro."

En ese sentido, de conformidad con lo establecido en la Ley de Protección y Defensa al usuario de Servicios Financieros, en el Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y en el Manual de Organización General de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros se confirma que no se tiene elementos de convicción que permita suponer que la información con el nivel de detalle solicitado por la persona peticionaria deba obrar en los archivos de esta Comisión Nacional.

En consecuencia, si bien la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, en su artículo 44, establece 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."** se precisa que lo específicamente solicitado no coincide con la información y documentación que obra en esta Comisión Nacional, motivo por el cual derivado de la búsqueda realizada y de las circunstancias de tiempo, modo y lugar, procede la determinación de la declaratoria de inexistencia de datos personales respecto a lo estrictamente solicitado en el folio con número **330009924000092**, resultando aplicable el Criterio de interpretación con clave de control **SO/002/2021** emitido por el Pleno del INAI, que a la letra indica:

"Obligación de entregar el original de la resolución del Comité de Transparencia, en casos en que se declare formalmente la inexistencia de los datos personales. Cuando los sujetos obligados no localicen lo solicitado, como resultado de la búsqueda exhaustiva de los datos personales a los que se refiere la petición, se deberá proporcionar a la persona titular, previa acreditación de su identidad, un ejemplar en original de la resolución del Comité de Transparencia en la que conste de manera fundada y motivada la inexistencia, a efecto de proveer de legalidad y certeza jurídica a la búsqueda realizada."

Asimismo, advirtió que para dar acceso a la información que obre en los archivos del sujeto obligado es indispensable que los mismos obren en su posesión, si bien, se cuenta con datos del solicitante dentro de los archivos de la Comisión estos no son referente a sus aportaciones de afore, por lo que, la solicitud se encuentra en el supuesto normativo contemplado en la fracción II del artículo 55 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

Por los argumentos lógicos jurídicos expuestos, la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios** por conducto de la Titular de la Dirección General de Atención a Usuarios B, enlace en materia de transparencia, acceso a la información y protección de datos personales en la citada Vicepresidencia pidió al Comité de Transparencia de la CONDUSEF se confirme, modifique o revoque la determinación de la declaratoria de inexistencia de datos personales respecto a lo estrictamente solicitado en el folio con número **330009924000092**, con fundamento en los artículos 6, apartado A, fracción I, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 53, segundo párrafo, 55, fracción II, y 84, fracción III, de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; 99 y 101, de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público.

Por consiguiente, los Integrantes del Comité de Transparencia analizaron la motivación y el fundamento dispuesto en el memorándum número **VUAU/DGAUB/0264/2024** de fecha 15 de abril de 2024, así como las manifestaciones vertidas por la Titular de la Dirección General de Atención a Usuarios B, Enlace en materia de transparencia, acceso a la información y protección de datos personales en la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios, advirtiendo que se cumplen los elementos para sustentar lo solicitado, en virtud de que si bien la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, en su artículo 44, establece 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."** lo específicamente solicitado no coincide con la información y documentación que obra en esta





Comisión Nacional, motivo por el cual resolvieron por unanimidad de votos **CONFIRMAR** la determinación de la declaratoria de inexistencia de datos personales respecto a lo estrictamente solicitado en el folio con número **330009924000092**, que correspondiente a **"(...) SE ME INFORME DE LOS BENEFICIARIOS DEL SEGURO DE LA REPUBLICA DE MI ESPOSO EN EL PERIODO DE 1976 AL 2006 ASI COMO SI SE COBRO SUMA ASEGURADA. (...)" (sic)** derivado de la búsqueda realizada y de las circunstancias de tiempo, modo y lugar expuestas.

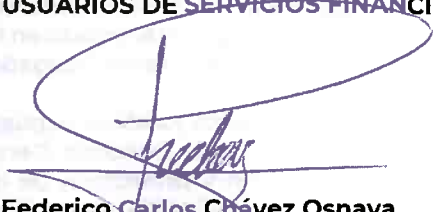
Bajo ese tenor, en atención a lo requerido por la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios**, Unidad Administrativa adscrita a la **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros**, el Comité de Transparencia a efecto de proveer de legalidad y certeza jurídica a la búsqueda realizada, determina el siguiente acuerdo:

CT/CONDUSEF/11ª/SESIÓNEXTRAORDINARIA/05/ACUERDO/2024: El Comité de Transparencia de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros de conformidad con lo dispuesto en los artículos 6, apartado A, fracción I, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 53, segundo párrafo, 55, fracción II, y 84, fracción III, de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; 99 y 101, de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público, **CONFIRMA** la determinación de la declaratoria de inexistencia de datos personales respecto a lo estrictamente solicitado en el folio con número 330009924000092, derivado de la búsqueda realizada y de las circunstancias de tiempo, modo y lugar expuestas por 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. En consecuencia, se instruye a la Unidad de Transparencia para que se publique la presente resolución y se le haga del conocimiento al solicitante, a través de la Plataforma Nacional de Transparencia del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, a efecto de dar atención en tiempo y forma a la solicitud de acceso a datos personales referida.

Finalmente, al no haber más asuntos que tratar y agotado el Orden del Día, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares dio por concluida la Décima Primera Sesión Extraordinaria del año 2024 del Comité de Transparencia de la CONDUSEF, siendo las 14:30 horas del día 17 de abril de 2024.

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 de la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega
Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la
Unidad de Transparencia de la CONDUSEF.


Lic. Federico Carlos Chávez Osnaya
Titular del Área de Responsabilidades del Órgano
Interno de Control Específico en la CONDUSEF.
En suplencia del Mtro. Manuel Juan Corvera Caraza,
Titular del Órgano Interno de Control Específico en
la CONDUSEF.


Ing. Nancy Candelaria Cortés García
Directora de Gestión y Control Documental
adscrita a la Vicepresidencia de Planeación y Administración de la CONDUSEF.

