



**ACTA DE LA VIGÉSIMA NOVENA 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 18 de septiembre de 2024 a las 17:30 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 Vigésima Novena Sesión Extraordinaria del año 2024, solicitada por la Dirección de Planeación y Finanzas 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 Mtra. 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 Lic. José Antonio Tomasena Larruy, Director de Planeación y Finanzas, de la Vicepresidencia de Planeación y Administración 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.

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/29*/SESIÓNEXTRAORDINARIA/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 Vigésima Novena 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 de Planeación y Finanzas**, a fin de que se confirme, modifique o revoque la determinación de la declaratoria de inexistencia de la información requerida en el folio **330009924000246**.
- 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 **330009924000264**.

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 de Planeación y Finanzas**, a fin de que se confirme, modifique o revoque la determinación de la declaratoria de inexistencia de la información requerida en el folio **330009924000246**.

En virtud de lo anterior, señaló que se recibió en la Unidad de Transparencia la solicitud con número de folio **330009924000246**, en la cual se requirió a la CONDUSEF la siguiente información:

Medio de Entrega:

"Electrónico a través del Sistema de Solicitudes de Acceso a la Información de la PNT" (sic)

Descripción de la solicitud:

"Se solicita atentamente lo siguiente:

a) Monto de los reintegros o devoluciones realizadas a la Tesorería de la Federación (Tesofe)

a.1) Ordenar la información por cuenta bancaria (número de cuenta) e institución financiera de la cual procedieran los recursos (distinguir entre devueltos y reintegrados); agregar la cuenta bancaria, de la Tesofe o que esta misma instruyera, a la cual dichos recursos fueron depositados.

a.2) Desagregar los montos a los que se refiere el inciso "a" en productos financieros y capital

a.3) Mencionar la fecha de la operación financiera en cuestión (día, mes y año)

a.4) Señalar la fuente de financiamiento (FF) de los recursos reintegrados o devueltos a la Tesofe (señalar la fuente en caso de que no corresponda con una FF conocida), y en los casos que aplique, el programa presupuestal (PP) y nombre del mismo, partida y modalidad del PP.

b) Cuentas bancarias canceladas y aperturadas (números) por institución financiera

b.1) Respecto del inciso "b", mostrar el saldo de las cuentas bancarias canceladas al momento de su cancelación

b.2) Transferencias (monto) realizadas entre las cuentas canceladas y aperturadas

b.3) Señalar el monto y la o las cuentas bancarias en donde fueran dispuestos los recursos de las cuentas bancarias canceladas; en caso de que "b.2" de respuesta a este inciso, la respuesta a este último ("b.3") puede omitirse

b.4) Agregar la fecha de los eventos señalados en "b y b.1" (cancelación y apertura), así como la fecha de las operaciones entre cuentas bancarias (incisos "b.2 y "b.3")

Se solicita todo lo anterior desde 2006 a la fecha, en formato abierto y preferentemente en formato .csv o .xls." (sic)

Por consiguiente, informó que la **Dirección de Planeación y Finanzas**, Unidad Administrativa adscrita a la **Vicepresidencia de Planeación y Administración**, de la **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros** mediante comunicación electrónica de fecha 08 de agosto de 2024 declaró ser **COMPETENTE** para atender la solicitud de mérito, en razón de los procesos sustantivos que desahoga en el ámbito de sus atribuciones.

Bajo ese tenor, la **Dirección de Planeación y Finanzas** mediante memorándum **DPF/280/2024** de fecha 17 de septiembre de 2024, solicito a la Unidad de Transparencia convocar al Comité de Transparencia de la CONDUSEF con el objeto de someter a su consideración se confirme, modifique o revoque la determinación de la declaratoria de inexistencia de la información requerida en el folio **330009924000246**; motivo por el cual cedió la palabra al Lic. José Antonio Tomasena Larruy, quien en uso de la voz manifestó la motivación y fundamentación que en seguida se presenta:

Con fundamento en lo previsto en los artículos 138, fracción II, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 141, fracciones II, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, se pide al Comité de Transparencia se **confirme, modifique o revoque la determinación de la declaratoria de inexistencia** de la siguiente información correspondiente al periodo comprendido del año **2006** al año **2012**:





"a) Monto de los reintegros o devoluciones realizadas a la Tesorería de la Federación (Tesofe)

a.1) Ordenar la información por cuenta bancaria (número de cuenta) e institución financiera de la cual procedieran los recursos (distinguir entre devueltos y reintegrados); agregar la cuenta bancaria, de la Tesofe o que esta misma instruyera, a la cual dichos recursos fueron depositados.

a.2) Desagregar los montos a los que se refiere el inciso "a" en productos financieros y capital

a.3) Mencionar la fecha de la operación financiera en cuestión (día, mes y año)

a.4) Señalar la fuente de financiamiento (FF) de los recursos reintegrados o devueltos a la Tesofe (señalar la fuente en caso de que no corresponda con una FF conocida), y en los casos que aplique, el programa presupuestal (PP) y nombre del mismo, partida y modalidad del PP." (sic)

La petición se funda, en virtud de que la **Dirección de Planeación y Finanzas** declaró ser **COMPETENTE** para contar con la información solicitada, de conformidad con el numeral V, del artículo 44, del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros vigente, que se cita a continuación, para pronta referencia:

"Artículo 44.- Corresponde a la Dirección de Planeación y Finanzas el ejercicio de las siguientes atribuciones:

(...)

V. Controlar y supervisar las transferencias de recursos financieros que se generen de otras dependencias y organismos del sector público;"

En ese sentido, la **Dirección de Planeación y Finanzas** realizó una búsqueda exhaustiva, detallada, minuciosa y razonable en los archivos físicos y electrónicos de trámite y de concentración con los que cuenta, los cuales se encuentran en Av. de los Insurgentes Sur 762, Piso 6, Col. Del Valle, CP. 03100, Benito Juárez, Ciudad de México, sin que se localizara la información del periodo comprendido del año **2006** al año **2012**, consistente en lo siguiente:

"a) Monto de los reintegros o devoluciones realizadas a la Tesorería de la Federación (Tesofe)

a.1) Ordenar la información por cuenta bancaria (número de cuenta) e institución financiera de la cual procedieran los recursos (distinguir entre devueltos y reintegrados); agregar la cuenta bancaria, de la Tesofe o que esta misma instruyera, a la cual dichos recursos fueron depositados.

a.2) Desagregar los montos a los que se refiere el inciso "a" en productos financieros y capital

a.3) Mencionar la fecha de la operación financiera en cuestión (día, mes y año)

a.4) Señalar la fuente de financiamiento (FF) de los recursos reintegrados o devueltos a la Tesofe (señalar la fuente en caso de que no corresponda con una FF conocida), y en los casos que aplique, el programa presupuestal (PP) y nombre del mismo, partida y modalidad del PP" (sic)

Así mismo, informó que fue remitido a la **Dirección de Gestión y Control Documental**, el memorándum número **DPF/277/2024** de fecha 13 de septiembre del 2024, por medio del cual le fue solicitado a su Titular su amable apoyo para que informara a esta Unidad Administrativa, si contaba con información que sirviera para dar atención al folio de mérito, esto de conformidad con sus atribuciones establecidas en el artículo 43 fracción XII, del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Al respecto, mediante memorándum número **DGCD/232/2024**, la **Dirección de Gestión y Control Documental** comunicó que después de realizar una búsqueda exhaustiva, detallada, minuciosa y razonable:

"...esta Dirección de Gestión y Control Documental tiene registro de que las últimas transferencias realizadas por la Dirección de Planeación y Finanzas corresponden al ejercicio 2006-2007.



Es importante señalar que ésta Dirección a mi cargo no identifica el contenido de las carpetas, ya que la información es propia de la Dirección a su cargo." (sic)

Con lo anterior, se brinda la certeza al solicitante de que fue realizada una búsqueda exhaustiva, detallada, minuciosa y razonable sobre la información requerida, en el acervo documental con que cuenta la Dirección de Planeación y Finanzas, así como dentro de las Unidades Administrativas que conforman esta Entidad, conforme a sus facultades, competencias y funciones.

4

Aunado a lo anterior, se evidencia que la facultad de la **Dirección de Planeación y Finanzas** se limita a la integración, manejo, resguardo y actualización de los expedientes integrados con la información financiera de esta Comisión Nacional, obligación a la cual se da cabal cumplimiento, toda vez que la información correspondiente al periodo comprendido del año **2013** al año **2024**, fue localizada dentro los archivos de la misma, sin embargo, no se logró identificar la información correspondiente al periodo comprendido del año **2006** al año **2012**, por lo que se trata de información inexistente, resultando aplicables los Criterios de interpretación con Clave de Control **SO/014/2017** y **SO/004/2019** emitidos por el Pleno del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI), que a la letra indican:

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

"Propósito de la declaración formal de inexistencia. El propósito de que los Comités de Transparencia emitan una declaración que confirme la inexistencia de la información solicitada, es garantizar al solicitante que se realizaron las gestiones necesarias para la ubicación de la información de su interés; por lo cual, el acta en el que se haga constar esa declaración formal de inexistencia, debe contener los elementos suficientes para generar en los solicitantes la certeza del carácter exhaustivo de la búsqueda de lo solicitado." (Sic)

Por todos los argumentos vertidos en los párrafos que anteceden, el Titular de la Dirección de Planeación y Finanzas solicitó al Comité de Transparencia de esta Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, se confirme, modifique o revoque la determinación de la declaratoria de inexistencia de la información requerida mediante la solicitud de información con número de folio **330009924000246**, correspondiente al periodo comprendido del año **2006** al año **2012**, consistente en lo siguiente:

"a) Monto de los reintegros o devoluciones realizadas a la Tesorería de la Federación (Tesofe)

a.1) Ordenar la información por cuenta bancaria (número de cuenta) e institución financiera de la cual procedieran los recursos (distinguir entre devueltos y reintegrados); agregar la cuenta bancaria, de la Tesofe o que esta misma instruyera, a la cual dichos recursos fueron depositados.

a.2) Desagregar los montos a los que se refiere el inciso "a" en productos financieros y capital

a.3) Mencionar la fecha de la operación financiera en cuestión (día, mes y año)

a.4) Señalar la fuente de financiamiento (FF) de los recursos reintegrados o devueltos a la Tesofe (señalar la fuente en caso de que no corresponda con una FF conocida), y en los casos que aplique, el programa presupuestal (PP) y nombre del mismo, partida y modalidad del PP." (sic)

En consecuencia, a efecto de proveer de legalidad y certeza jurídica a la búsqueda realizada, los Integrantes del Comité de Transparencia analizaron la motivación y el fundamento contenido en el memorándum número **DPF/280/2024**, de fecha 17 de septiembre de 2024, las manifestaciones vertidas por el Titular de la **Dirección de Planeación y Finanzas**, de la **Vicepresidencia de Planeación y Administración**, de la **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros**, Unidad Administrativa competente y responsable de poseer la documentación requerida.





Derivado de lo anterior, señalaron que se cumplen los elementos normativos de la inexistencia presentada, por lo que, con fundamento en lo previsto en los artículos 43, 44, fracción II, 138, fracción II y 139 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 64, 65, fracción II, 141, fracciones II y 143 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, resolvieron por unanimidad de votos **CONFIRMAR** la determinación de la declaración de inexistencia de la información requerida en el folio **330009924000246** correspondiente al periodo comprendido del año **2006** al año **2012**, consistente en lo siguiente:

"a) Monto de los reintegros o devoluciones realizadas a la Tesorería de la Federación (Tesofe)

a.1) Ordenar la información por cuenta bancaria (número de cuenta) e institución financiera de la cual procedieran los recursos (distinguir entre devueltos y reintegrados); agregar la cuenta bancaria, de la Tesofe o que esta misma instruyera, a la cual dichos recursos fueron depositados.

a.2) Desagregar los montos a los que se refiere el inciso "a" en productos financieros y capital

a.3) Mencionar la fecha de la operación financiera en cuestión (día, mes y año)

a.4) Señalar la fuente de financiamiento (FF) de los recursos reintegrados o devueltos a la Tesofe (señalar la fuente en caso de que no corresponda con una FF conocida), y en los casos que aplique, el programa presupuestal (PP) y nombre del mismo, partida y modalidad del PP." (sic)

Bajo ese tenor, en atención a lo solicitado por la **Dirección de Planeación y Finanzas**, Unidad Administrativa adscrita a la **Vicepresidencia de Planeación y Administración**, 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, emite el siguiente Acuerdo:

CT/CONDUSEF/29*/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 43, 44, fracción II, 138, fracción II y 139 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 64, 65, fracción II, 141, fracciones II y 143 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y a efecto de proveer de legalidad y certeza jurídica la búsqueda realizada, **CONFIRMA** la determinación de la declaración de inexistencia de la información requerida en la solicitud de información con número de folio **330009924000246**, consistente en **"a) Monto de los reintegros o devoluciones realizadas a la Tesorería de la Federación (Tesofe) a.1) Ordenar la información por cuenta bancaria (número de cuenta) e institución financiera de la cual procedieran los recursos (distinguir entre devueltos y reintegrados); agregar la cuenta bancaria, de la Tesofe o que esta misma instruyera, a la cual dichos recursos fueron depositados. a.2) Desagregar los montos a los que se refiere el inciso "a" en productos financieros y capital a.3) Mencionar la fecha de la operación financiera en cuestión (día, mes y año) a.4) Señalar la fuente de financiamiento (FF) de los recursos reintegrados o devueltos a la Tesofe (señalar la fuente en caso de que no corresponda con una FF conocida), y en los casos que aplique, el programa presupuestal (PP) y nombre del mismo, partida y modalidad del PP." (sic)** correspondiente al periodo comprendido del año **2006** al año **2012**, derivado de la búsqueda realizada y de las circunstancias de tiempo, modo y lugar expuestas mediante memorándum DPF/280/2024, de fecha 17 de septiembre de 2024, por el Titular de la **Dirección de Planeación y Finanzas**, Unidad Administrativa adscrita a la **Vicepresidencia de Planeación y Administración**, 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.





En seguimiento a la sesión, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares dio lectura al **SEGUNDO ASUNTO** a tratar, el cual se indica 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 **330009924000264**.

En virtud de lo anterior, señaló que la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios** mediante memorándum **VUAU/DGAUB/0561/2024** de fecha 17 de septiembre 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 **330009924000264**; motivo por el cual cedió la palabra a la Lic. Elisa Herrejón Villarreal, Enlace en Materia de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales en la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios 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 todos los archivos físicos y electrónicos de trámite con los que cuenta, los cuales se ubican en Avenida de los Insurgentes Sur 762, Piso 9, Colonia Del Valle, Alcaldía Benito Juárez, Código Postal 03100, en la Ciudad de México, así como en las oficinas que ocupan cada una de las 32 Unidades de Atención a Usuarios en la República Mexicana y en las 3 Unidades de Atención a Usuarios Metropolitanas en la Ciudad de México, cuyo domicilio se puede revisar en el siguiente enlace electrónico <https://www.condusef.gob.mx/uau/>; localizando cero registros de los que se desprendan datos de la solicitante y Titular de los datos personales, así como de la información requerida que corresponde a **"(...) toda la información que la CONDUSEF tenga de mí respecto de mi AFORE."** (sic)

Lo anterior, considerando que, los usuarios que tengan una problemática con cualquier Institución Financiera pueden presentar una reclamación o consulta respecto de su Administradora de Fondo para el Retiro (Afore), ante esta Comisión Nacional, toda vez que en ejercicio de sus atribuciones la **CONDUSEF únicamente puede solicitar a las Instituciones Financieras la información, documentación y elementos necesarios para resolver las controversias que los usuarios de servicios financieros a través de una reclamación planteen**, empleando para ello cualquier medio de comunicación y proponiendo soluciones concretas a fin de lograr un arreglo pronto entre las partes.

Robustece lo anterior, lo dispuesto en los artículos 11, fracciones II, III, XIV, 63, 67, segundo párrafo y 68, fracción III, de la Ley de Protección al Usuario de Servicios Financieros y 39, fracción VIII, del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros; en los que se faculta expresamente a esta Comisión Nacional para que en todo momento se solicite a la Institución Financiera información, documentación y todos los elementos de convicción que considere pertinentes, **siempre y cuando estén directamente relacionados con la reclamación presentada por los usuarios derivada de la contratación de un producto o servicio financiero**; por lo que, los requerimientos que se realizan dentro del Procedimiento Conciliatorio que se desahoga en esta Comisión, se fundamentan en los siguientes artículos:

Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros

"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.

(...)

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 63.- *La Comisión Nacional recibirá las reclamaciones de los Usuarios con base en las disposiciones de esta Ley. Dichas reclamaciones podrán presentarse ya sea por comparecencia del afectado, en forma escrita, o por cualquier otro medio idóneo, cumpliendo los siguientes requisitos:*

- I. Nombre y domicilio del reclamante;*
- II. Nombre y domicilio del representante o persona que promueve en su nombre, así como el documento en que conste dicha atribución;*
- III. Descripción del servicio que se reclama, y relación sucinta de los hechos que motivan la reclamación;*
- IV. Nombre de la Institución Financiera contra la que se formula la reclamación. La Comisión Nacional podrá solicitar a la Secretaría y a las Comisiones Nacionales los datos necesarios para proceder a la identificación de la Institución Financiera, cuando la información proporcionada por el Usuario sea insuficiente,*
- V. Documentación que ampare la contratación del servicio que origina la reclamación.*

La Comisión Nacional estará facultada para suplir la deficiencia de las reclamaciones en beneficio del Usuario.

Las reclamaciones podrán ser presentadas de manera conjunta por los Usuarios que presenten problemas comunes con una o varias Instituciones Financieras, debiendo elegir al efecto uno o varios representantes formales comunes.

(...)

Artículo 67.- (...)

La Comisión Nacional podrá en todo momento solicitar a la Institución Financiera información, documentación y todos los elementos de convicción que considere pertinentes, siempre y cuando estén directamente relacionados con la reclamación. (...)

"Artículo 68.- *La Comisión Nacional, deberá agotar el procedimiento de conciliación, conforme a las siguientes reglas:*

(...)

II. La Institución Financiera deberá, por conducto de un representante, rendir un informe por escrito que se presentará con anterioridad o hasta el momento de la celebración de la audiencia de conciliación a que se refiere la fracción anterior;

III. En el informe señalado en la fracción anterior, la Institución Financiera, deberá responder de manera razonada a todos y cada uno de los hechos a que se refiere la reclamación, en caso contrario, dicho informe se tendrá por no presentado para todos los efectos legales a que haya lugar;

La institución financiera deberá acompañar al informe, la documentación, información y todos los elementos que considere pertinentes para sustentarlo, no obstante, la Comisión Nacional podrá





en todo momento, requerir a la institución financiera la entrega de cualquier información, documentación o medios electromagnéticos que requiera con motivo de la reclamación y del informe; (...)"

Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros

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

(...)

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;"*

En ese sentido, se advierte que esta **Comisión Nacional no cuenta con la información que las Afores tengan registrada de sus usuarios**, toda vez que la CONDUSEF carece de facultades, atribuciones, competencias o funciones para registrar o resguardar información de los movimientos o cualquier otro dato del Afore de los Usuarios, la única forma de conocer dicha información es que se haya desahogado alguna reclamación, o bien, se haya solicitado la búsqueda de la Afore que tienen sus recursos, para ello el usuario debió previamente acudir a las oficinas de las Unidades de Atención a Usuarios a solicitar el dato, por ello, de la búsqueda se advierte que NO se localizaron datos que correspondan a lo que solicita la persona solicitante.

Bajo ese tenor, 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 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 solicitado no obra en los archivos con los que cuenta 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 **330009924000264**, resultando aplicable el Criterio de interpretación con clave de control **SO/002/2021** emitido por el Pleno del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (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 los argumentos lógicos jurídicos expuestos, la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios** solicitó 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 **330009924000264**, 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.





Bajo ese tenor, los Integrantes del Comité de Transparencia analizaron la motivación y el fundamento dispuesto en el memorándum número **VUAU/DGAUB/0561/2024** de fecha 17 de septiembre de 2024, así como las manifestaciones vertidas por la Directora General de Atención a Usuarios B y Enlace de Transparencia, advirtiéndole que se cumplen los elementos para sustentar lo solicitado, en virtud de que esta Comisión Nacional no ha realizado tratamiento de datos personales de la persona solicitante y Titular de los datos personales, 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 **330009924000264**, derivado de la búsqueda realizada y de las circunstancias de tiempo, modo y lugar expuestas.

9

En virtud de lo anterior, en atención a lo requerido por la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios**, el Comité de Transparencia a efecto de proveer de legalidad y certeza jurídica a la búsqueda realizada, emite el siguiente Acuerdo:

CT/CONDUSEF/29*/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, **CÓNFRMA** la determinación de la declaratoria de inexistencia de datos personales respecto a lo estrictamente solicitado en el folio con número **330009924000264**, consistente en **"Requiero toda la información que la CONDUSEF tenga de mí respecto de mi AFORE." (sic)** derivado de la búsqueda realizada y de las circunstancias de tiempo, modo y lugar expuestas mediante memorándum VUAU/DGAUB/0561/2024, de fecha 17 de septiembre de 2024, 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 Vigésima Novena Sesión Extraordinaria del año 2024 del Comité de Transparencia de la CONDUSEF, siendo las 18:00 horas del día 18 de septiembre 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 Mtra. 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.

