



**ACTA DE LA DÉCIMA SÉPTIMA SESIÓN EXTRAORDINARIA DE 2025
DEL COMITÉ DE TRANSPARENCIA DE LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS**

1

El día martes 25 de noviembre de 2025 a las 17:30 horas, por vía remota, se reunió el Comité de Transparencia de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) a efecto de desarrollar la Décima Séptima Sesión Extraordinaria del año 2025, solicitada por la Vicepresidencia de Atención a Usuarios e Instituciones Financieras, por lo que se dieron cita sus integrantes: Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos de Defensa a Usuarios, de la Vicepresidencia Jurídica, en suplencia de la Mtra. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia, la Lic. Verónica Meléndez Valdez, Directora de Procedimientos Jurídicos, persona designada para la atención de los asuntos de la Dirección de Recursos Materiales, Servicios Generales y Control Documental, a través del Oficio número VPA/249/2025 de fecha 04 de agosto de 2025 y el Lic. Federico Carlos Chávez Osnaya, Titular del Área de Responsabilidades, en suplencia del Lic. Roberto Beltrán Ramírez, Titular del Órgano Interno de Control en la CONDUSEF; asimismo se contó con la asistencia de la Lic. Karla Vianey Ubaldo Domínguez, Jefa de Departamento de Consultas y Transparencia, de la Dirección General de Procedimientos de Defensa a Usuarios y Secretaria Técnica del Comité de Transparencia, en suplencia de la Lic. Elizabeth Araiza Olivares, adicionalmente participó como invitada a la sesión la Lic. Patricia Adriana Sánchez Pelayo, Directora de Control y Supervisión Metropolitana, de la Vicepresidencia de Atención a Usuarios e Instituciones Financieras.

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 cumplía 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/17ª/SESIÓNEXTRAORDINARIA/01/ACUERDO/2025: 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 Séptima Sesión Extraordinaria del año 2025.

[Firma manuscrita]



III.- Desarrollo de la Sesión

La Lic. Elizabeth Araiza Olivares requirió a la Secretaría Técnica dar lectura al **ÚNICO** asunto a tratar, mismo que se cita a continuación:

- Revisión de los argumentos lógico jurídicos remitidos por la **Vicepresidencia de Atención a Usuarios e Instituciones Financieras**, a fin de que el Comité de Transparencia confirme, modifique o revoque la determinación de la declaratoria de inexistencia de datos personales, respecto a lo solicitado en el folio con número **340009900012825**.

Posteriormente, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares señaló que se recibió en la Unidad de Transparencia la solicitud de acceso a datos personales con número de folio **340009900012825**, la cual, de acuerdo a las facultades, atribuciones, competencias, funciones y/o actividades que la normativa le confiere a esta Comisión Nacional fue turnada a la **Vicepresidencia de Atención a Usuarios e Instituciones Financieras**, en razón de que realiza tratamiento de datos personales de las personas usuarias que solicitan un trámite o servicio a cargo de la CONDUSEF, así como de aquella información que las Instituciones Financieras proporcionan para el cumplimiento de sus obligaciones.

Bajo ese tenor, la **Vicepresidencia de Atención a Usuarios e Instituciones Financieras** mediante memorándum número **VAUIF/DCYSM/335/2025** de fecha 24 de noviembre de 2025, solicitó convocar al Comité de Transparencia de la CONDUSEF con el objeto de someter a su consideración los argumentos lógico jurídicos a efecto de que se confirme, modifique o revoque la determinación de la declaratoria de inexistencia de datos personales adoptada respecto a lo estrictamente solicitado en el folio con número **340009900012825**.

Bajo ese tenor, el Lic. Federico Carlos Chávez Osnaya en uso de la voz refirió que de la revisión al memorándum número **VAUIF/DCYSM/335/2025** de fecha 24 de noviembre de 2025, se tienen los siguientes comentarios:

- Se estima que, si se está declarando la inexistencia, no es aplicable el fundamento dispuesto en el artículo 92, de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público, a saber:

Artículo 92. La obligación de acceso a los datos personales se dará por cumplida cuando el responsable ponga a disposición del titular, previa acreditación de su identidad y, en su caso, la identidad y personalidad de su representante, los datos personales a través de consulta directa, en el sitio donde se encuentren, o mediante la expedición de copias simples, copias certificadas, medios magnéticos, ópticos, sonoros, visuales u holográficos, o cualquier otra tecnología que determine el titular, dentro del plazo de quince días a que se refiere el artículo 51 de la Ley General y de conformidad con lo dispuesto en dicho ordenamiento y los presentes Lineamientos generales, así como previa acreditación del pago de los derechos correspondientes.





- Se estima que están descritas las circunstancias de modo y de lugar, más no así las de tiempo, no obstante que el solicitante lo precisó, por lo debe señalarse que la búsqueda se llevó a cabo en el periodo de los tres años solicitados, aun cuando se señaló que la búsqueda se realizó en todos los archivos físicos y electrónicos, en los sistemas, y expedientes con los que se cuenta.

Derivado de lo anterior, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares instruyó a la Directora de Control y Supervisión Metropolitana tomar nota de lo solicitado y aplicar lo requerido en el asunto a revisar, emitiendo lo respectivo en el Acta de Comité.

No habiendo más comentarios, se dio continuidad al desarrollo de la sesión, cediendo la palabra a la Lic. Patricia Adriana Sánchez Pelayo, quien en uso de la voz manifestó aplicar lo solicitado en el memorándum **VAUIF/DCYSM/335/2025** de fecha 24 de noviembre de 2025, exponiendo lo siguiente:

La **Vicepresidencia de Atención a Usuarios e Instituciones Financieras**, de la **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros** en términos de las facultades conferidas en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y conforme a lo dispuesto en los artículos 3, párrafo tercero, fracción I, numeral 2., 13, fracciones VI y XV, 31, fracciones I, III y V, 32 y 35, fracciones I, IV y V, del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 13 de junio de 2025, realiza a través de sus Unidades Administrativas a su cargo el tratamiento de datos personales de aquellos Usuarios que soliciten un trámite o servicio a su cargo, así como de aquella información que las Instituciones Financieras proporcionan para el cumplimiento de sus obligaciones.

En ese sentido, de acuerdo a los artículos 31, fracciones I, III y V y 32, del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, las **Unidades de Atención a Usuarios** y el **Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos** tienen entre sus atribuciones las siguientes funciones:

- Atender y dar trámite de forma presencial o remota, según corresponda, a las orientaciones, asesorías técnico jurídicas, así como a las quejas y reclamaciones de los Usuarios, relacionadas con los servicios que prestan y los productos que ofrecen las Instituciones Financieras, desechando aquellas quejas y reclamaciones que sean notoriamente improcedentes.
- Atender las inconformidades y/o consultas relacionadas con los trámites y servicios señalados en el párrafo anterior.
- Recibir y tramitar 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.

[Firma manuscrita]



- Recibir y tramitar las solicitudes de información de personas que deseen saber si son beneficiarias de una o varias cuentas de depósito.
- Sustanciar el procedimiento conciliatorio, proponiendo soluciones concretas a fin de lograr un arreglo entre las partes.
- Brindar a los Usuarios el servicio de orientación y asesoría técnica y jurídica que soliciten, por los medios que establezca la Comisión Nacional.

Asimismo, la **Dirección de Registros y Estadística** conforme el artículo 35, fracciones I, IV y V, del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, tiene las siguientes atribuciones:

- Administrar, integrar, operar, mantener actualizados y atender los registros, sistemas y plataformas que establezca la Comisión Nacional para la atención y protección de los Usuarios, así como para el cumplimiento de las obligaciones de las Instituciones Financieras.
- Administrar, integrar y mantener actualizado el Registro de Prestadores de Servicios Financieros, en el que las Instituciones Financieras registran datos tales como su domicilio, estatus (situación jurídico administrativa), capital mínimo fijo, datos de funcionarios.
- Administrar, integrar, mantener actualizado y atender lo referente a:
 - Portal Único de Registros.
 - Buró de Entidades Financieras.
 - Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros con la información de las Fichas Técnicas relativas a la oferta de productos y servicios financieros de las Instituciones Financieras.
 - Registro de Unidades Especializadas de las Instituciones Financieras.
 - Registro de Despachos de Cobranza.
 - Registro Público de Usuarios que no deseen que su información sea utilizada para fines mercadotécnicos o publicitarios.
 - Registro de Contratos de Adhesión.
 - Registro de Contratos de Adhesión de Seguros.
 - Registro de Seguros Básicos Estandarizados.
 - Registro de Comisiones Vigentes.
 - Sistema de Gestión Electrónica.
 - Sistema de Notificaciones Electrónicas.
 - Registro de Ofertas Públicas.





- Registro de Sociedades Financieras de Objeto Múltiple.
- Registro Único de Trámites.
- Portal de Queja Electrónica.
- Plataforma de Usuarios Fintech.
- Sistemas de Conciliación Telefónica y de Conciliación por medios Remotos.
- Registro de Árbitros Independientes.
- Registro de las personas que desean acreditar su identidad digital para realizar un trámite público de forma remota.

5

En ese sentido, la **Vicepresidencia de Atención a Usuarios e Instituciones Financieras** a fin de dar atención a la petición de mérito y en apego a lo dispuesto por los artículos 37, 38, 42, 43, 45 y 46 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados vigente y los artículos 88, 90 y 101 de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público, realizó una búsqueda exhaustiva, detallada, minuciosa y razonable de la información de los últimos tres años, periodo señalado en la solicitud de mérito, en los archivos físicos y electrónicos, en los sistemas, y expedientes en resguardo de cada Unidad, incluyendo al Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos ubicado en Esperanza 910, Colonia Narvarte Poniente, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03020, así como las oficinas de esta Vicepresidencia en donde también se ubica la Dirección de Registros y Estadística, las cuales se ubican en Avenida de los Insurgentes Sur 762, Colonia Del Valle, Alcaldía Benito Juárez, Código Postal 03100, en la Ciudad de México, y 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/>.

De la búsqueda ejecutada, se localizaron **"0" (cero)** registros de los que se desprendan datos de la persona solicitante y Titular de los datos personales dentro de los trámites y servicios que brinda la Vicepresidencia de Atención a Usuarios e Instituciones Financieras, así como en los registros, sistemas y plataformas para la atención y protección de los Usuarios y para el cumplimiento de las obligaciones de las Instituciones Financieras.

En consecuencia, la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados vigente, en su artículo 38, establece que: ***"La persona 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."* (sic)** sin embargo la CONDUSEF no ha realizado tratamiento¹ de datos de la persona solicitante y Titular de los datos personales, respecto a lo estrictamente solicitado en el folio con número **340009900012825**.

¹ **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones efectuadas mediante procedimientos manuales o automatizados aplicados a los datos personales, relacionadas con la obtención, uso, registro, organización, conservación, elaboración, utilización, comunicación, difusión, almacenamiento, posesión, acceso, manejo, aprovechamiento, divulgación, transferencia o disposición de datos personales. Artículo 3, fracción XXXI, de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.



Por consiguiente, de la búsqueda realizada y de las circunstancias de tiempo, modo y lugar expuestas, de conformidad con el segundo párrafo del artículo 47², de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, la **Vicepresidencia de Atención a Usuarios e Instituciones Financieras** procede a adoptar la determinación de la declaratoria de inexistencia de datos personales de la persona solicitante y Titular de los datos personales.

Derivado de lo anterior, resulta aplicable el Criterio de interpretación con clave de control **SO/002/2021** emitido por el Pleno del extinto 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.”

En virtud de lo anterior, se solicitó al Comité de Transparencia de la CONDUSEF confirme, modifique o revoque la determinación de la declaratoria de inexistencia de datos de la persona solicitante y Titular de los datos personales, dentro de los archivos físicos y electrónicos en resguardo de las Unidades Administrativas adscritas a la Vicepresidencia de Atención a Usuarios e Instituciones Financieras, específicamente en los registros, sistemas y plataformas para la atención y protección de los Usuarios, así como para el cumplimiento de las obligaciones de las Instituciones Financieras.

Lo anterior a efecto de proveer de legalidad y certeza jurídica a la búsqueda realizada, de conformidad con lo establecido en los artículos 6, apartado A, fracción I, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 47, segundo párrafo, 49, fracción II y 77, párrafo segundo y 78, fracción III, de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados vigente; 101, Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público.

² Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados vigente.
<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGPDPPSO.pdf>

“Artículo 47.- (...)

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

(...)”





Adicional a lo anterior, precisó que para la atención de la presente solicitud, se aplicaron los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público, así como los Criterios de interpretación emitidos por el Pleno del entonces Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI), de conformidad con lo establecido en los artículos Quinto y Octavo transitorios del DECRETO por el que se reformaron, adicionaron y derogaron diversas disposiciones de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de simplificación orgánica publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de diciembre de 2024, así como lo señalado en el DECRETO por el que se expidieron la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares; y se reforma el artículo 37, fracción XV, de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de marzo de 2025.

En continuidad con la sesión y derivado de los motivos y circunstancias enunciados por el área de la **Vicepresidencia de Atención a Usuarios e Instituciones Financieras**, los integrantes del Comité de Transparencia analizaron la motivación y el fundamento contenido en el memorándum número **VAUIF/DCYSM/335/2025** de fecha 24 de noviembre de 2025, 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 vigente, en su artículo 38, establece que la persona 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 cierto es que de la búsqueda realizada por el área solicitante se desprende la no existencia de datos personales y por ende el no tratamiento de datos dentro de los trámites y servicios de los que se desprenda una atención al usuario a cargo de esta Comisión Nacional, así como para el cumplimiento de las obligaciones de las Instituciones Financieras.

Bajo ese tenor, los integrantes resolvieron por unanimidad de votos **CONFIRMAR** la determinación de la declaratoria de inexistencia de datos personales de la **Vicepresidencia de Atención a Usuarios e Instituciones Financieras**, derivado de la búsqueda realizada en todos los archivos físicos y electrónicos bajo su resguardo, dentro de los registros, sistemas y expedientes de los trámites y servicios de los que desprenda una atención al usuario a cargo de esta Comisión Nacional, así como para el cumplimiento de las obligaciones de las Instituciones Financieras y de las circunstancias de tiempo, modo y lugar expuestas mediante memorándum número **VAUIF/DCYSM/335/2025** de fecha 24 de noviembre de 2025, respecto a lo estrictamente solicitado en el folio con número **340009900012825**.



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

CT/CONDUSEF/17ª/SESIÓNEXTRAORDINARIA/02/ACUERDO/2025: 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 16, apartado A, fracción I, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 47, segundo párrafo, 49, fracción II y 78, fracción III, de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados vigente; 101, Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público, en términos de lo establecido en el artículo Octavo transitorio del DECRETO por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de simplificación orgánica publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de diciembre de 2024, así como lo señalado en el DECRETO por el que se expiden la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares; y se reforma el artículo 37, fracción XV, de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de marzo de 2025, **CONFIRMA** la determinación de la declaratoria de inexistencia de datos personales de lo estrictamente solicitado en el folio con número **340009900012825**, adoptada por la **Vicepresidencia de Atención a Usuarios e Instituciones Financieras**, derivado de la búsqueda realizada de la información de los últimos tres años, periodo señalado en la solicitud de mérito, en los archivos físicos y electrónicos bajo su resguardo, dentro de los registros, sistemas y expedientes de los trámites y servicios de los que se desprenda una atención al usuario a cargo de esta Comisión Nacional, así como para el cumplimiento de las obligaciones de las Instituciones Financieras, y de las circunstancias de tiempo, modo y lugar expuestas mediante memorándum número **VAUIF/DCYSM/335/2025** de fecha 24 de noviembre de 2025. En consecuencia, se instruye a la Unidad de Transparencia haga del conocimiento la presente determinación a la persona solicitante, a través de la Plataforma Nacional de Transparencia y se haga entrega de un ejemplar en original de la presente Acta, previa acreditación de su identidad, para dar atención en tiempo y forma a la solicitud de cancelación de datos personales referida.





Finalmente, al no haber más asuntos que tratar y una vez agotado el Orden del Día, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares dio por concluida la Décima Séptima Sesión Extraordinaria del año 2025 del Comité de Transparencia de la CONDUSEF, siendo las 18:00 horas del día 25 de noviembre de 2025.

**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 de Defensa a Usuarios, de la Vicepresidencia Jurídica.
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 en la CONDUSEF.
En **suplencia** del Lic. Roberto Beltrán Ramírez, Titular del Órgano Interno de Control en la CONDUSEF.

Lic. Verónica Meléndez Valdez

Directora de Procedimientos Jurídicos.
Persona designada para la atención de los asuntos de la Dirección de Recursos Materiales, Servicios Generales y Control Documental, a través del Oficio número VPA/249/2025 de fecha 04 de agosto de 2025.