



**ACTA DE LA NOVENA 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 jueves 26 de junio de 2025 a las 17:00 horas, por vía remota, se reunió el Comité de Transparencia de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), a efecto de desarrollar la Novena Sesión Extraordinaria del año 2025, solicitada por la Vicepresidencia de Atención a Usuarios e Instituciones Financieras, por lo que se dieron cita sus integrantes: la 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 Mtra. María de la Luz Padilla Díaz, Directora de Recursos Materiales, Servicios Generales y Control Documental de la Vicepresidencia de Planeación y Administración 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 la invitada 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/9*/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 Novena Sesión Extraordinaria del año 2025.



III.- Desarrollo de la Sesión.

2

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

- Revisión de los argumentos lógicos - jurídicos remitidos por la **Vicepresidencia de Atención a Usuarios e Instituciones Financieras**, 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 **340009900000325**.

En virtud de lo anterior, 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 **340009900000325**, 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 las Unidades Administrativas que realizan tratamiento de datos personales de las personas usuarias que solicitan un trámite o servicio a cargo de la CONDUSEF.

Bajo ese tenor, la **Vicepresidencia de Atención a Usuarios e Instituciones Financieras** mediante memorándum número **VAUIF/DCYSM/006/2025** de fecha 24 de junio de 2025, solicitó 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 datos personales respecto lo estrictamente solicitado en el folio con número **340009900000325**; motivo por el cual cedió la palabra a la Lic. Patricia Adriana Sánchez Pelayo, quien en uso de la voz manifestó 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 (CONDUSEF)**, en términos de lo dispuesto en los artículos 3, numeral 2., 13 fracción XV, 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, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 13 de junio de 2025, así como los artículos 11, fracciones I, II, III, XIV, 52, párrafo segundo, 63, 67, segundo párrafo y 68, fracción III, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros; declaró que de acuerdo a las facultades, atribuciones, competencias, funciones y/o actividades que la normativa le confiere, realiza tratamiento de datos personales de aquellos Usuarios que soliciten un trámite o servicio a cargo de esta Comisión Nacional.

En ese sentido, el artículo 5, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros señala que la **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros** tiene como finalidad promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de los Usuarios frente a las Instituciones Financieras, arbitrar sus diferencias de manera imparcial y proveer a la equidad en las relaciones entre éstos, así como supervisar y regular de conformidad con lo previsto en las leyes relativas al sistema financiero, a las Instituciones Financieras, a fin de procurar la protección de los intereses de los Usuarios.



La protección y defensa que dicha Ley encomienda a la CONDUSEF, se basa en cumplimentar el objetivo prioritario de procurar la equidad en las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones Financieras, otorgando a los primeros elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las segundas.

Cabe señalar, que deberá entenderse como **Usuario a la persona que contrata, utiliza o por cualquier otra causa tenga algún derecho frente a la Institución Financiera como resultado de la operación o servicio prestado**; de acuerdo a lo establecido en el artículo 2, fracción I, de la citada Ley; es decir, para que se tenga la calidad de Usuario, y ser susceptible de protección por esta Comisión Nacional, es necesario que exista relación jurídica con la Institución Financiera objeto de la reclamación.

Bajo ese tenor, las **Unidades de Atención a Usuarios** y el **Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos** adscritos a la **Vicepresidencia de Atención a Usuarios e Instituciones Financieras** 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.
- 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;
- Brinda a los Usuarios el servicio de orientación y asesoría técnica y jurídica que soliciten, por los medios que establezca la Comisión Nacional.



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, 43 y 46 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados vigente 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, minuciosa y razonable en los todos los archivos físicos y electrónicos, en los registros, 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 la cual 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/> respecto a las reclamaciones o quejas presentadas por la persona Titular de los datos personales en esta Comisión Nacional, sin dejar de lado ningún trámite o servicio.

De la búsqueda ejecutada, se localizaron **"0" (cero)** registros de los que se desprendan datos de la persona Titular de los datos personales dentro de los trámites y servicios que desprenda una atención al usuario a cargo de esta Comisión Nacional.

En consecuencia, 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."*** (sic), la CONDUSEF no ha realizado tratamiento¹ de datos de la persona Titular de los datos personales respecto a lo estrictamente solicitado en el folio con número **340009900000325**, motivo por el cual derivado de la búsqueda realizada y de las circunstancias de tiempo, modo y lugar expuestas, de conformidad con el artículo 47, segundo párrafo², de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados vigente; procede la determinación de la declaratoria de inexistencia de datos personales, resultando 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:

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 vigente.

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

(...)"

[Handwritten signature]



"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 origina 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."

5

En virtud de lo anterior, se solicita al Comité de Transparencia de la CONDUSEF confirme, modifique o revoque la determinación de la declaratoria de inexistencia de datos de la persona Titular de los datos personales respecto a lo estrictamente solicitado en el folio con número **340009900000325**, derivado de la búsqueda realizada en los archivos físicos y electrónicos, en los registros, sistemas y expedientes en resguardo de las Unidades Administrativas adscritas a la **Vicepresidencia de Atención a Usuarios e Instituciones Financieras**, 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 78, fracción III, de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados vigente; 99 y 101, Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público.

Asimismo, no se omite señalar que para la atención de la presente solicitud, se aplican 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 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 señalando 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.

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/006/2025** de fecha 24 de junio de 2025, advirtiéndole 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.



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 de las circunstancias de tiempo, modo y lugar expuestas mediante memorándum número **VAUIF/DCYSM/006/2025** de fecha 24 de junio de 2025, respecto a lo estrictamente solicitado en el folio con número **340009900000325**.

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/9*/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; 99 y 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 señalando 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 **340009900000325** 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 se desprenda una atención al usuario a cargo de esta Comisión Nacional, así como de las circunstancias de tiempo, modo y lugar expuestas mediante memorándum número **VAUIF/DCYSM/006/2025** de fecha 24 de junio 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 de dar atención en tiempo y forma a la solicitud de acceso a datos personales referida.



Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Finalmente, al no haber más asuntos que tratar y agotado el Orden del Día, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares dio por concluida la Novena Sesión Extraordinaria del año 2025 del Comité de Transparencia de la CONDUSEF, siendo las 17:30 horas del día 26 de junio de 2025.

7

**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.

Mtra. María de la Luz Padilla Díaz

Directora de Recursos Materiales, Servicios Generales y Control Documental, de la Vicepresidencia de Planeación y Administración.

