



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

1

El día miércoles 24 de marzo de 2021, a las 16:00 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 Octava Sesión Extraordinaria del año 2021, solicitada por la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios, por conducto de la Dirección General de Atención a Usuarios "B", por lo que se dieron cita sus integrantes: Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras en suplencia por ausencia de la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia, la Lic. Ana Clara Fragoso Pereida, Titular del Órgano Interno de Control en la CONDUSEF y la C.P. Bernardita Gloria Arango Fernández, Directora de Gestión y Control Documental de la Vicepresidencia de Planeación y Administración; adicionalmente participan como invitadas a la sesión la Lic. Bertha Angélica García Cano, Directora 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, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras en suplencia por ausencia de la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia, dio la bienvenida a los Integrantes del Comité de Transparencia y a la invitada a la Octava Sesión Extraordinaria, agradeciendo su presencia y participación. Enseguida tomó lista de asistencia y verificó la existencia de quórum, advirtiendo que se satisface el número de Integrantes del Comité que deben estar presentes para sesionar de manera válida.

II. Aprobación del Orden del Día.

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

III. Desarrollo de la Sesión

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

- Revisión de los argumentos lógicos - jurídicos presentados por la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios** por conducto de la **Dirección** General de Atención a Usuarios "B", a fin de que se confirme, modifique o revoque la declaración de inexistencia de datos personales, respecto a lo solicitado en el folio **0637000003821**.

Por consiguiente, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras en suplencia por ausencia de la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia, informó que se recibió en la Unidad de Transparencia a través del Sistema de Solicitudes de Información del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales la solicitud de acceso a datos personales con número de folio **0637000003821**, que a la letra indica lo siguiente:

Modalidad preferente de entrega de información

"Entrega por Internet en la PNT" (sic)





Descripción clara de la solicitud de datos personales

"Solicito copia del Contrato de Adhesión Num. 0310-138-006782/18-05150-0917 Suscrito con HSBC México S.A Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero HSBC" (sic)

Otros datos para facilitar su localización

"El contrato de apertura de crédito simple con garantía hipotecaria se celebró el 29 de junio de 2018." (sic)

Archivo

"0637000003821.pdf" (sic)

2

Posterior a su lectura, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras en suplencia por ausencia de la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia, cedió la palabra a la Lic. Bertha Angélica García Cano, Directora General de Atención a Usuarios "B", quien en uso de la voz señaló que mediante memorándum número VUAU/DGAUB/278/2021 de fecha 24 de marzo de 2021, la Dirección General de Atención a Usuarios "B", de conformidad con la designación que tiene como enlace en materia de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales en la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios, a través del memorándum VUAU/025/2020 de fecha 23 de enero de 2020; en atención a lo solicitado respecto a ***"El contrato de apertura de crédito simple con garantía hipotecaria se celebró el 29 de junio de 2018." (sic)***, a nombre de la peticionaria de la solicitud de acceso a datos personales con número de folio **0637000003821**, solicitó a todas las **Unidades de Atención a Usuarios** adscritas a la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios**, realizaran una búsqueda exhaustiva, minuciosa y razonable en los archivos físicos y electrónicos vigentes con los que cuentan (entendiéndose por vigentes todos los documentos que obran en las Unidades tanto en trámite como de concentración).

Resulta importante informar que para dar atención a lo requerido en el folio **0637000003821**, se solicitó a cada una de las **Unidades de Atención a Usuarios** de la CONDUSEF, incluyendo al **Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos (CCAMER)** se informará lo siguiente:

- a) Si se encuentra dentro de sus archivos electrónicos, físicos y vigentes (entendiéndose por vigentes documentos en trámite y de concentración), contrato de apertura de crédito simple con garantía hipotecaria a nombre de la peticionaria de la solicitud de acceso a datos personales con número de folio **0637000003821**.
- b) Si la información que solicita no se localizó, cual es el motivo de la no localización, informando el resultado de la búsqueda exhaustiva, minuciosa y razonable realizada en los archivos físicos y electrónicos con los que cuenta, señalando las circunstancias de tiempo, modo y lugar que generaron la inexistencia en cuestión.

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

En virtud de lo anterior, las **Unidades de Atención a Usuarios** de la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios** adscritas a la **CONDUSEF** en la República Mexicana, informaron que de la búsqueda exhaustiva, minuciosa y razonable realizada en los archivos físicos y electrónicos con los que cuentan, así como en la base de datos interna de la referida Vicepresidencia, agotando por completo las posibilidades de búsqueda, no localizaron información respecto a ***"El contrato de apertura de crédito simple con garantía hipotecaria se celebró el 29 de junio de 2018." (sic)*** a nombre de la peticionaria de la solicitud de acceso a datos personales con número de folio **0637000003821**, aclarando con ello que no existió limitación alguna respecto al periodo de búsqueda, en razón de que la misma se





realizó en la totalidad de los archivos con los que se cuenta, reafirmando con ello, que la búsqueda exhaustiva del documento solicitado, se realizó en todas y cada una de las Unidades Administrativas Competentes de contar con la información solicitada, incluyendo con ello a la Dirección General de Atención a Usuarios "B", a la Dirección General de Atención a Usuarios "A", así como en el Sistema de Información Operativa y el Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos, utilizando un criterio amplio de búsqueda sin restricción alguna de registros ni temporalidad.

Adicionalmente, la Dirección General de Atención a Usuarios "B" informó que dentro del Sistema de Información Operativa (SIO), se advirtió que la peticionaria de la solicitud de acceso a datos personales con número de folio **0637000003821**, realizó consulta de su reporte de crédito especial en las Oficinas de Atención a Usuarios en Chihuahua, lo cual no está relacionado con **"El contrato de apertura de crédito simple con garantía hipotecaria se celebró el 29 de junio de 2018."** (sic), en ese sentido no existe reclamación o proceso alguno que pueda contener el contrato de apertura de crédito referido, dicho documento al ser un contrato entre particulares, se considera puede estar en posesión de la Institución Financiera con quien lo celebró, en ese sentido, la peticionaria de la solicitud de acceso a datos personales con número de folio **0637000003821**, podría ejercer sus derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición) ante la Institución Financiera, ya que es su derecho a acceder a sus datos personales que obren en poder de la misma, así como conocer el Aviso de Privacidad al que está sujeto el tratamiento de sus datos personales, en el cual se establecen los medios para ejercer los derechos ARCO, de acuerdo con los artículos 1, 3, fracciones I, XIV, XVII, 16, fracción IV, 22, 23, 28, 29, 30, 32, 33 y 35 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y 87, 89, 90, 91, 92, 93, 95, 98, 101 y 102 del Reglamento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Derivado de lo anterior, mediante memorándum VUAU/DGAUB/200/2021 de fecha 18 de marzo de 2021, la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios** por conducto de la **Dirección General de Atención a Usuarios "B"** solicitó al Comité de Transparencia de la CONDUSEF, confirmara, modificara o revocara la declaración de inexistencia de datos personales, respecto a lo solicitado en el folio **0637000003821**, ello con fundamento en los artículos 53 párrafo segundo y 84 fracción III de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y 101 de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público, que al efecto disponen lo siguiente:

"Artículo 53.

(...)

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

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

(...)

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

"Inexistencia de los datos personales

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

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

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





Adicionalmente, se indica que en términos de las facultades conferidas en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y a las atribuciones señaladas en los artículos, 1; 3, fracción V; 4, fracción IV, numeral 2; 14, fracción XV y 43, fracción IV, VIII y X del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, mediante memorándum número DGCD/019/2021, de fecha 23 de marzo de 2021, la C.P. Bernardita Gloria Arango Fernández, Directora de Gestión y Control Documental de la Vicepresidencia de Planeación y Administración, a fin de brindarle certeza jurídica a la peticionaria de la solicitud de acceso a datos personales con número de folio **0637000003821**, respecto a **"Solicito copia del Contrato de Adhesión Num. 0310-138-006782/18-05150-0917 Suscrito con HSBC México S.A Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero HSBC" (sic) y "El contrato de apertura de crédito simple con garantía hipotecaria se celebró el 29 de junio de 2018."** (sic) a nombre de la peticionaria de la solicitud de acceso a datos personales con número de folio **0637000003821**, realizó una búsqueda exhaustiva y minuciosa en los archivos físicos y electrónicos con los que cuenta, los cuales se encuentran ubicados en la Avenida de los Insurgentes Sur 762, en el Sótano y en el Piso E-4, de la Colonia del Valle, en la Alcaldía Benito Juárez, con Código Postal 03100, en la Ciudad de México, aclarando que no existió restricción alguna de tipo de registro o de periodo; localizando lo siguiente:

4

En el Sistema Alfresco, el cual es una plataforma de transformación digital que guarda y almacena las imágenes respecto a los expedientes digitalizados para su consulta, se realizó una búsqueda exhaustiva y minuciosa en los Expedientes y en los Expedientes Históricos de las áreas y unidades administrativas de la CONDUSEF que guarda y custodia el Centro de Control Documental y Archivo de Concentración a cargo de la Dirección de Gestión y Control Documental, localizando "0" cero registros a nombre de la peticionaria de la solicitud de acceso a datos personales con número de folio **0637000003821** y en consecuencia "0" cero registros respecto del **"Solicito copia del Contrato de Adhesión Num. 0310-138-006782/18-05150-0917 Suscrito con HSBC México S.A Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero HSBC" (sic) y "El contrato de apertura de crédito simple con garantía hipotecaria se celebró el 29 de junio de 2018."** (sic) a nombre de la peticionaria de la solicitud de acceso a datos personales con número de folio **0637000003821**.

Asimismo, se realizó una búsqueda exhaustiva y minuciosa en los registros contenidos en el Sistema de Control de Gestión de la CONDUSEF a cargo de la Dirección de Gestión y Control Documental, en los módulos de Oficialía de Partes, correspondencia y mensajería, respecto de la documentación recibida en la CONDUSEF, localizando en "0" cero registros a nombre de la peticionaria de la solicitud de acceso a datos personales con número de folio **0637000003821** y en consecuencia "0" cero registros respecto del **"Solicito copia del Contrato de Adhesión Num. 0310-138-006782/18-05150-0917 Suscrito con HSBC México S.A Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero HSBC" (sic) y "El contrato de apertura de crédito simple con garantía hipotecaria se celebró el 29 de junio de 2018."** (sic) a nombre de la peticionaria de la solicitud de acceso a datos personales con número de folio **0637000003821**.

En ese sentido, la Dirección de Gestión y Control Documental advierte que de la búsqueda realizada en los archivos físicos y electrónicos con los que cuenta se localizaron "0" cero registros a nombre de la peticionaria de la solicitud de acceso a datos personales con número de folio **0637000003821** y en consecuencia "0" cero registros respecto del **"Solicito copia del Contrato de Adhesión Num. 0310-138-006782/18-05150-0917 Suscrito con HSBC México S.A Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero HSBC" (sic) y "El contrato de apertura de crédito simple con garantía hipotecaria se celebró el 29 de junio de 2018."** (sic) a nombre de la peticionaria de la solicitud de acceso a datos personales con número de folio **0637000003821**, resaltando que no hubo restricción alguna de tipo de registro o periodo de búsqueda.

Derivado de lo anterior y en atención a lo solicitado por la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios** por conducto de la **Dirección General de Atención a Usuarios "B"**, los Integrantes del Comité de Transparencia de la CONDUSEF, señalaron que de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 53 párrafo segundo y 84 fracción III de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y conforme al artículo 101 de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público, revisaron y analizaron la motivación, el fundamento contenido en los argumentos lógicos – jurídicos remitidos mediante memorándum número VUAU/DGAUB/200/2021, de fecha 18 de marzo de 2021, las respuesta proporcionadas por cada una de las Unidades de Atención a Usuarios y el Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos, así como las manifestaciones vertidas por el área solicitante y de la Dirección de Gestión y Control Documental, que en su conjunto integran los elementos mínimos que permiten tener la certeza de que se utilizó un criterio de búsqueda exhaustivo; así como las circunstancias de tiempo, modo y lugar que generaron la inexistencia en cuestión, señalando la atribución para dar atención a lo solicitado por la peticionaria de la solicitud de acceso a datos personales con número





de folio **0637000003821**, por lo que resolvieron por unanimidad de votos, **CONFIRMAR** la declaración de inexistencia de datos personales, respecto a lo solicitado en el folio **0637000003821**.

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

CT/CONDUSEF/8ª/SESIÓNEXTRAORDINARIA/01/ACUERDO/2021: El Comité de Transparencia de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros de conformidad con lo dispuesto en los artículos 53 párrafo segundo y 84 fracción III de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y conforme al artículo 101 de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público, **CONFIRMA** la declaración de inexistencia de datos personales, respecto a lo solicitado en el folio **0637000003821**, solicitada por la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios por conducto de la Dirección General de Atención a Usuarios "B", mediante memorándum número VUAU/DGAUB/200/2021, de fecha 18 de marzo de 2021. En consecuencia, se instruye a la Unidad de Transparencia para que se publique la presente resolución y se le haga del conocimiento al solicitante.

Finalmente, al no haber más asuntos que tratar, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras en suplencia por ausencia de la Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia, dio por concluida la Octava Sesión Extraordinaria del año 2021 del Comité de Transparencia de la CONDUSEF, siendo las 16:30 horas del día 24 de marzo de 2021.

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

Lic. Elizabeth Araiza Olivares

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

Lic. Ana Clara Fragoso Pereida

Titular del Órgano Interno de Control en la CONDUSEF

C.P. Bernardita Gloria Arango Fernández

Directora de Gestión y Control Documental
adscrita a la Vicepresidencia de Planeación y Administración.



