



**ACTA DE LA QUINTA SESIÓN EXTRAORDINARIA DE 2026  
DEL COMITÉ DE TRANSPARENCIA DE LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN  
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS**

1

Siendo las 16:00 horas, del día miércoles 18 de marzo de 2026 en el Recinto “Dr. Ángel Aceves Saucedo”, ubicado en el piso E4 de la Sede Central de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, los integrantes del Comité de Transparencia de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) la Mtra. Edith Hernández Cano, Directora General de Procedimientos de Defensa a Usuarios, 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. Roberto Beltrán Ramírez, Titular del Órgano Interno de Control en la CONDUSEF; y la Lic. Karla Vianey Ubaldo Domínguez, Jefa de Departamento de Consultas y Transparencia, de la Dirección General de Procedimientos de Defensa a Usuarios, quien fungió como Secretaria Técnica del Comité de Transparencia, en suplencia de la Mtra. Edith Hernández Cano, se reunieron para celebrar la Quinta Sesión Extraordinaria del año 2026, que fue solicitada por la **Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones** y la **Vicepresidencia de Atención a Usuarios e Instituciones Financieras**, por lo que se dieron cita sus integrantes; adicionalmente participaron como invitados a la sesión el Ing. Ricardo Becerril Herrera, Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, adscrito a la Vicepresidencia de Planeación y Administración, la Lic. Patricia Adriana Sánchez Pelayo, Directora de Control y Supervisión Metropolitana y Enlace de Transparencia en la Vicepresidencia de Atención a Usuarios e Instituciones Financieras y el Lic. Federico Carlos Chávez Osnaya, Titular del Área de Responsabilidades, del Órgano Interno de Control en la CONDUSEF.

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

En uso de la palabra, la Mtra. Edith Hernández Cano dio la bienvenida a los integrantes del Comité de Transparencia y a los invitados a la sesión, agradeciendo su presencia y participación, y solicitó se informara sobre la existencia de Quórum para llevar a cabo la sesión. Para dichos efectos la Secretaria Técnica 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.

Declarada la existencia de Quórum, se dio inicio a la sesión y previo a la aprobación del Orden del Día, el Lic. Roberto Beltrán Ramírez solicitó el uso de la palabra para proponer, con fundamento en lo dispuesto en el numeral V., inciso D., sub inciso D.3., de los Lineamientos en materia de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales de la CONDUSEF, retirar el asunto marcado como 4.1 exponiendo como razones las siguientes: (i) la complejidad del tema que incluso llevó a que el sujeto obligado tuviera que someter al comité una ampliación del plazo para poder atender la misma, y que al ser el tiempo





brindado para su análisis de solo 24 horas, que si bien está dentro de lo establecido en la norma, no es suficiente para el debido análisis; (ii) no se apreciaba que se estuviera dando respuesta a cada una de las cuatro preguntas que se realizaban en la solicitud, ya que sólo se refiere un inventario sin responder de manera clara y consistente a cada requerimiento; y (iii) que incluso el propio inventario invocado, no se encontró dentro de los documentos para revisar, lo que impide advertir que la información que se pretende clasificar como reservada tenga esa calidad.

En respuesta, la Mtra. Edith Hernández Cano aclaró que el asunto 4.1 no puede ser retirado debido a que el plazo legal para la atención de la solicitud de información vence el día de la presente sesión. Ante esta situación de definitividad y para evitar el incumplimiento de los términos legales, el Lic. Roberto Beltrán Ramírez aceptó la permanencia del punto, bajo la reserva de que sean considerados los comentarios antes vertidos al momento de que se ponga a consideración los razonamientos lógico jurídicos que sostienen la clasificación de la que se solicita la confirmación, revocación o modificación de este Comité.

No habiendo más comentarios, el Comité acordó mantener el punto en el Orden del Día, de acuerdo a lo siguiente:

#### ORDEN DEL DÍA

1. Instalación y registro de los miembros e invitados a la **Quinta Sesión Extraordinaria del Comité de Transparencia 2026**.
2. Declaración de Quórum Legal e Inicio de la Sesión.
3. Aprobación del Orden del día.
4. Desarrollo de la Sesión.
  - 4.1 Revisión de los argumentos lógico jurídicos remitidos por la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones a fin de que se confirme, modifique o revoque la determinación en materia de clasificación de la información en su modalidad de reservada, para la atención de la solicitud de información con número **340009900003026**.
  - 4.2 Revisión de los argumentos lógico jurídicos remitidos por la **Vicepresidencia de Atención a Usuarios e Instituciones Financieras** a fin de que se confirme, modifique o revoque la determinación en materia de clasificación de la información en su modalidad de confidencial, para la atención de la solicitud de información con número **340009900004626**.





**II.- Aprobación del Orden del Día.**

A continuación, la Mtra. Edith Hernández Cano requirió a la Secretaria Técnica tomar la votación de la aprobación del Orden del día; conforme a la instrucción, la Secretaria Técnica solicitó su aprobación a los integrantes del Comité, mismos que acordaron emitir el siguiente Acuerdo:

**CT/CONDUSEF/5ª/SESIÓNEXTRAORDINARIA/01/ACUERDO/2026:** 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 Quinta Sesión Extraordinaria del año 2026.

**III.- Desarrollo de la Sesión**

Acto seguido, la Mtra. Edith Hernández Cano dio lectura al primer asunto a tratar, mismo que se cita a continuación:

- Revisión de los argumentos lógico jurídicos remitidos por la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones a fin de que se confirme, modifique o revoque la determinación en materia de clasificación de la información en su modalidad de reservada, para la atención de la solicitud de información con número **340009900003026**.

Derivado de lo anterior, señaló que se recibió en la Unidad de Transparencia la solicitud con número de folio **340009900003026**, 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:

*"Solicito la información técnica detallada relativa a los sistemas de procesamiento de datos y software implementados en la dependencia, en cualquier área o unidad operativa, especificando lo siguiente: se indique si los sistemas en cuestión son de desarrollo interno (propios) o si provienen de proveedores externos, especificando en este último caso el tipo de contrato o acuerdo celebrado con los mismos (licencia, suscripción, servicios, etc.).*

*Requiero la versión pública de los contratos, convenios o pedidos asociados a dichos sistemas, correspondientes al intervalo entre el año 2020 a la fecha, la documentación solicitada deberá incluir, en su caso, las especificaciones contractuales y los términos de mantenimiento, soporte y actualización, de ser aplicable. Si los sistemas se desarrollaron dentro de la dependencia, agradecería se proporcione el nombre del equipo técnico responsable del diseño, desarrollo y/o implementación del software.*

*Asimismo, solicito un desglose detallado de las características funcionales y técnicas de los sistemas en cuestión, incluyendo los lenguajes de programación utilizados, plataformas de desarrollo, entornos de ejecución y tecnologías asociadas, la descripción de los recursos informáticos internos utilizados para la operación de dichos sistemas, detallando específicamente las configuraciones de memoria RAM, capacidad de procesamiento (CPU), almacenamiento, requisitos de red, así como cualquier otra especificación técnica relevante.*

*Asimismo, agradecería que se incluyeran los detalles sobre los sistemas operativos y plataformas de virtualización que soportan los entornos productivos y proporcionar información sobre los procedimientos y políticas vigentes en relación con*

*d*  
*d*  
*9*





**la gestión de versiones, actualizaciones y parches de seguridad aplicados a los sistemas en cuestión, así como las herramientas de monitoreo y auditoría implementadas para garantizar su correcto funcionamiento.” (sic)**

4

Por consiguiente informó que, la **Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones** mediante memorándum número VPA/DTIC/057/2026 de fecha 17 de marzo de 2026, solicitó convocar al Comité de Transparencia de la CONDUSEF con el objeto de que se confirme, modifique o revoque la determinación en materia de clasificación de la información en su modalidad de reservada para dar atención a lo solicitado en el folio referido; motivo por el cual cedió la palabra al Ing. Ricardo Becerril Herrera, quien en uso de la voz manifestó lo siguiente:

“...  
La Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones se declaró parcialmente competente para brindar la atención procedente a la solicitud de mérito, en términos de las facultades conferidas en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y a las atribuciones señaladas en el artículo 39, fracciones VII, XI y XII, del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Derivado de lo anterior, del análisis a la solicitud formulada, se advirtió que la pretensión de la persona solicitante consiste en que se le expida un **documento que contenga la información técnica detallada relativa de los sistemas de procesamiento de datos y software implementados en la CONDUSEF en cualquier área o unidad operativa**, en el que se especifique si los sistemas en cuestión son de desarrollo interno (propios) o si provienen de proveedores externos, señalando en este último caso el tipo de contrato o acuerdo celebrado con los mismos (licencia, suscripción, servicios, etc.) correspondientes al intervalo entre el año 2020 a la fecha; además la documentación solicitada deberá incluir, en su caso, las especificaciones contractuales y los términos de mantenimiento, soporte y actualización, de ser aplicable y si los sistemas se desarrollaron dentro de la dependencia, se proporcione el nombre del equipo técnico responsable del diseño, desarrollo y/o implementación del software.

Asimismo, se proporcione un **desglose detallado de las características funcionales y técnicas de los sistemas en cuestión**, incluyendo los lenguajes de programación utilizados, plataformas de desarrollo, entornos de ejecución y tecnologías asociadas, la descripción de los recursos informáticos internos utilizados para la operación de dichos sistemas, detallando específicamente las configuraciones de memoria RAM, capacidad de procesamiento (CPU), almacenamiento, requisitos de red, **así como cualquier otra especificación técnica relevante.**

Además, requiriendo **se incluyeran los detalles sobre los sistemas operativos y plataformas de virtualización que soportan los entornos productivos**, proporcionando la información sobre los procedimientos y políticas vigentes en relación con la gestión de versiones, actualizaciones y parches de seguridad aplicados a los sistemas en cuestión, así como las herramientas de monitoreo y auditoría implementadas para garantizar su correcto funcionamiento.

Al respecto, después de una búsqueda exhaustiva en los archivos físicos y electrónicos, los cuales se ubican en las Oficinas Centrales de esta Comisión Nacional sita en Avenida de los Insurgentes Sur 762, Colonia Del Valle, Alcaldía Benito Juárez, Código Postal 03100, en la Ciudad de México, dentro del periodo comprendido del año 2020 al 4 de febrero de 2026, se obtuvo que la información no obra en los términos solicitados por el peticionario, sin embargo, de la revisión realizada se localizó el **Inventario de los Sistemas Informáticos implementados en la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros**, el cual constituye una lista detallada, estructurada y actualizada de todos los componentes de tecnología de la información que posee y soportan la operación de esta Comisión Nacional, que permite un control y gestión eficiente, protección de los activos tecnológicos, así como reducir los riesgos asociados a incidentes de seguridad de la información.

En ese sentido, la CONDUSEF como sujeto obligado tiene el deber de otorgar acceso a los documentos y/o información que se encuentren en sus archivos o que esté obligada a documentar de acuerdo con sus facultades, competencias o funciones, en el formato en que el solicitante manifieste, de entre aquellos formatos existentes, y conforme a las características físicas de la información o del





lugar donde se encuentre y que así lo permita, ello en términos de lo previsto en los artículos 131, primer párrafo de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Sin embargo, el efectivo acceso a la información en posesión de los sujetos obligados también se encuentra sujeto a un régimen de excepciones que la propia normatividad establece para limitar la publicidad de la misma, tal y como lo disponen los artículos 4, y 12, fracción I, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Bajo ese tenor, la información que obra en el citado Inventario actualiza la hipótesis de clasificación de la información a que se refiere el artículo 112, primer párrafo, fracción XVI, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la cual establece que la información podrá clasificarse como **RESERVADA** cuando se ponga en riesgo el funcionamiento o integridad de los sistemas tecnológicos desarrollados u operados por el Gobierno Federal de forma directa o indirecta, así como su infraestructura, mismo que se cita para pronta referencia:

**“Artículo 112.** Como información reservada podrá clasificarse aquella cuya publicación:

...

**XVI. Ponga en riesgo el funcionamiento o integridad de los sistemas tecnológicos, energéticos, espaciales, satelitales, de telecomunicaciones o de defensa desarrollados, adquiridos u operados por el Gobierno Federal de forma directa o indirecta, así como instalaciones, infraestructuras, proyectos, planes o servicios de protección estratégicos, prioritarios o de defensa, y**

...”

Lo resaltado es propio.

Cabe señalar que la hipótesis prevista en la fracción XVI del artículo 112, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, no se encuentra considerada en los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la Elaboración de Versiones Públicas, en virtud de que dicha causal se incluyó en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública emitida con fecha 20 de marzo de 2025 y los Lineamientos se emitieron en 2016 y fueron actualizados por última ocasión en 2023.

Ahora bien, el artículo 113, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, establece que las causales de reserva se deberán fundar y motivar, a través de la aplicación de la prueba de daño, a que se refiere el artículo 102, último párrafo del mismo cuerpo normativo, el cual dispone lo siguiente:

**“Artículo 102.** La clasificación es el proceso mediante el cual el sujeto obligado determina que la información en su poder, actualiza alguno de los supuestos de reserva o confidencialidad de conformidad con los dispuesto en el presente Título.

...

La clasificación de información reservada se realizará conforme a un análisis caso por caso, mediante la aplicación de la prueba de daño.”

Asimismo, el artículo Trigésimo tercero de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la Elaboración de Versiones Públicas, establece lo siguiente:

**“Trigésimo tercero.** Para la aplicación de la prueba de daño a la que hace referencia el artículo 104 de la Ley General, los sujetos obligados atenderán lo siguiente:

- I. Se deberá fundar la clasificación, al citar la fracción y la hipótesis de la causal aplicable del artículo 113 de la Ley General, vinculándola con el Lineamiento específico del presente ordenamiento y cuando corresponda, el supuesto normativo que expresamente le otorga el carácter de información reservada;
- II. Se deberá motivar la clasificación, señalando las circunstancias de modo, tiempo y lugar que acrediten el vínculo entre la difusión de la información y la afectación al interés público o la seguridad nacional;
- III. Se deberán precisar las razones objetivas por las que la apertura de la información generaría un riesgo de perjuicio real, demostrable e identificable al interés jurídico tutelado de que se trate;
- IV. Mediante una ponderación entre la medida restrictiva y el derecho de acceso a la información, deberán justificar y probar objetivamente mediante los elementos señalados en la fracción anterior, que la publicidad de la información solicitada generaría un riesgo de perjuicio que supera al interés público de que la información se difunda;



- V. Deberán elegir y justificar la opción de excepción al derecho de acceso a la información que menos lo restrinja y que sea adecuada y proporcional para evitar el perjuicio al interés público, evitando siempre que sea posible la reserva absoluta de documentos o expedientes; y
- VI. En los casos en que se determine la clasificación total de la información, se deberán especificar en la prueba de daño, con la mayor claridad y precisión posible, los aspectos relevantes de la información clasificada que ayuden a cumplir con el objetivo de brindar certeza al solicitante."

6

En este mismo sentido, y en estricto cumplimiento a lo establecido en los artículos 103 y 107<sup>1</sup> de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en correlación con el Trigésimo Tercero de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la Elaboración de Versiones Públicas, se exponen los argumentos lógico-jurídicos que sustentan la clasificación como **RESERVADA** de la información contenida en el **Inventario de los Sistemas Informáticos implementados en la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros**, para tales efectos la **Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones** presenta el desarrollo de la prueba de daño:

**I. Fundamento de la clasificación:**

La información contenida en el citado inventario se ubica en la hipótesis prevista en el artículo 112, fracción XVI, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, al tratarse de información cuya divulgación pone en riesgo el funcionamiento o integridad de los sistemas tecnológicos desarrollados u operados por el Gobierno Federal.

Asimismo, dicha causal se vincula con lo dispuesto en el Trigésimo Tercero de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, al requerirse la aplicación de la prueba de daño para acreditar que la difusión de la información ocasionaría un perjuicio real al interés público protegido, consistente en la seguridad y continuidad operativa de los sistemas tecnológicos institucionales.

**II. Motivación de la clasificación (modo, tiempo y lugar)**

La información contenida en el citado inventario corresponde a datos técnicos específicos sobre los sistemas tecnológicos actualmente en operación en la CONDUSEF durante el periodo comprendido del año 2020 a la fecha, incluyendo lenguajes de programación, plataformas de desarrollo, entornos de ejecución, configuraciones de hardware, plataformas de virtualización, así como procedimientos de actualización, parches de seguridad y herramientas de monitoreo.

La divulgación de esta información, en el momento actual y en el contexto de operación permanente de los sistemas institucionales, permitiría que terceros ajenos a la institución conozcan con precisión las características técnicas y estructurales de dichos sistemas, haciéndolos vulnerables, es decir, evidenciando circunstancias o condiciones propias de estos, que puedan ser explotadas por una o más amenazas para causarle daño, lo que incrementaría el riesgo de intrusiones informáticas dirigidas que podrían afectar su funcionamiento e integridad.

Derivado de la naturaleza y el grado de especificidad del tipo de información que se requiere, y que se trata de un elemento relevante al ponderar cualquier posible vulneración a la seguridad de la infraestructura tecnológica de esta Comisión Nacional, es que se desprende que dar a conocer la misma facilitaría que personas expertas en informática perturben el sistema de la infraestructura tecnológica, ejecuten programas informáticos perjudiciales que modifiquen o destruyan información relevante; situación que pondría en un estado vulnerable la información contenida en cada uno de los sistemas, facilitando la intervención de las comunicaciones y permitiendo, en su caso, usurpar permisos requeridos en la red para obtener información; resultando, por lo tanto, la procedencia de su reserva.

Asimismo, se indica que dicha información se localiza en los archivos físicos y electrónicos bajo resguardo de la **Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones**, en las Oficinas Centrales de la CONDUSEF ubicadas en Avenida de los Insurgentes

<sup>1</sup> Antes, artículo 104 de la derogada Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.





Sur 762, Colonia Del Valle, Alcaldía Benito Juárez, Código Postal 03100, en la Ciudad de México, donde se concentran los sistemas que soportan la prestación de los trámites y servicios institucionales.

7

**III. Riesgo real, demostrable e identificable**

La apertura de la información contenida en el citado inventario generaría un riesgo real, demostrable e identificable, toda vez que permitiría conocer de manera detallada las singularidades técnicas de los sistemas de procesamiento de datos y soluciones de software implementados en la CONDUSEF, lo cual podría ser utilizado por personas con conocimientos en tecnologías de la información y ciberseguridad para planear y ejecutar ataques informáticos dirigidos, ya que cuando se proporciona un conjunto de datos informáticos de tecnología de la información y comunicaciones sensibles y que además se encuentran correlacionados, como los peticionados, con tal información cualquier persona con fines malintencionados, podría utilizar sus conocimientos para 'hackear' (acción de entrar de forma abrupta y sin permiso a un sistema de cómputo o una red) o crackear (literalmente traducido como rompedor, del inglés 'to track', que significa romper o quebrar) se utiliza para referirse a las personas que rompen o vulneran algún sistema de seguridad, los sistemas informáticos objetivo y de alguna manera correlacionan la información para vulnerar la seguridad y afectar los servicios informáticos.

Las intrusiones informáticas son hechos reales y documentados, ya que diversas dependencias de la Administración Pública Federal han sido objeto de vulneraciones a sus sistemas, lo que demuestra que los sistemas gubernamentales constituyen objetivos reales de ataques cibernéticos.

*"En los últimos años México ha experimentado un crecimiento en el número de incidentes de ciberseguridad, convirtiéndose en uno de los países más atacados en ALC, luego de la investigación realizada en los foros de ransomware para el presente Plan Nacional. Estos incidentes de ciberseguridad críticos han afectado tanto a instituciones del sector público mexicano como a empresas privadas, al sector financiero, a centros educativos, al sector militar y a otros sectores.*

*Tomando en cuenta comunicados oficiales, conferencias de prensa, y reportes de Banxico que se encuentran públicos en internet, se identificaron 16 incidentes entre 2022 y 2025, clasificados de la siguiente forma:*

- **Gobierno:**
  - SEDENA – Guacamaya Leaks (septiembre 2022).
  - Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes (SICT) – Ransomware (octubre 2022).
  - CONAGUA – Ransomware BlackByte (abril 2023).
  - Consejería Jurídica de la Presidencia – RansomHub (noviembre 2024).
  - SEP/DGETI (CBTis/CETis) – filtración de datos escolares (abril 2025).
- **Sector Financiero:**
  - Buró de Crédito – fuga interna confirmada (diciembre 2022 a febrero 2023).
  - Banxico – reporta 4 incidentes graves en bancos y 1 en cooperativa (durante el 2023).
- **Sector Privado/Industrial:**
  - Mercado Libre – acceso indebido a código y usuarios (marzo 2022).
  - Foxconn (Tijuana) – ransomware (junio 2022).
  - Coca-Cola FEMSA – ataque con exfiltración (abril y mayo 2023).
  - Grupo Bimbo – ransomware Medusa (febrero 2024).
  - Coppel – caída operativa por ataque (abril 2024).
- **Sector Educación:**
  - UNAM (IIMAS) – exfiltración de correos (marzo 2024)." *(sic)*

**Fuente: Plan Nacional de Ciberseguridad- Dic 2025.<sup>2</sup>**

La revelación de información relativa a sistemas operativos, plataformas de virtualización, configuraciones de red, procedimientos de actualización y herramientas de monitoreo facilitaría la identificación de posibles vulnerabilidades, incrementando significativamente la probabilidad de afectaciones a los sistemas que soportan los servicios institucionales de la CONDUSEF.

<sup>2</sup> Documento emitido por la Agencia de Transformación Digital y Telecomunicaciones [https://www.portal.atdt.gob.mx/wp-content/uploads/2026/01/Plan\\_Nacional\\_de\\_Ciberseguridad-2.pdf](https://www.portal.atdt.gob.mx/wp-content/uploads/2026/01/Plan_Nacional_de_Ciberseguridad-2.pdf)





**IV. Ponderación entre el daño y el derecho de acceso a la información**

*Si bien el derecho de acceso a la información pública constituye un principio fundamental, en el presente caso el daño potencial que se generaría con la divulgación de la información solicitada resulta superior al beneficio público que podría obtenerse con su difusión.*

*La afectación al funcionamiento e integridad de los sistemas tecnológicos podría impedir o limitar la prestación continua de los servicios que la CONDUSEF brinda a los usuarios de servicios financieros y a las instituciones financieras, lo cual impactaría directamente el cumplimiento de sus atribuciones legales y el interés público general. Por tanto, el riesgo de perjuicio derivado de la publicidad de la información técnica detallada supera el interés público de que la misma sea difundida.*

*Por otra parte, es importante señalar que los sistemas que son utilizados en la Comisión, manejan, contienen y almacenan datos personales, sensibles, así como información y documentos que se puede clasificar como confidenciales o reservados, lo que su difusión o exposición podría ocasionar un daño irreparable, por lo que debe ponderarse el derecho de protección de la información de los usuarios ante el derecho del peticionario de obtener la información.*

*Aunado a lo anterior, debe considerarse que lo requerido no son documentales que se identifiquen como información que resulte relevante o útil para la sociedad y cuya divulgación contribuya a que el público conozca las actividades que realiza la CONDUSEF en el ejercicio de sus funciones y como ejerce los recursos públicos, o para exigir la rendición de cuentas y el combate a la corrupción.*

**V. Proporcionalidad y mínima restricción**

*La clasificación de la información como reservada constituye la medida menos restrictiva posible para evitar el perjuicio identificado, ya que se limita exclusivamente a la información técnica sensible relacionada con la arquitectura, configuración y operación de los sistemas tecnológicos institucionales, cuya divulgación comprometería la seguridad informática de la CONDUSEF. Asimismo, la reserva se establece de manera temporal y proporcional al riesgo detectado, garantizando que la medida adoptada sea adecuada y no excesiva.*

**VI. Precisión de los aspectos clasificados**

*La información que se clasifica como reservada comprende una lista detallada, estructurada y actualizada de todos los componentes de tecnología de la información que posee y soportan la operación de esta Comisión Nacional y específicamente a lo requerido por el peticionario:*

- **Lenguajes de programación utilizados:**  
*Conjunto de reglas sintácticas y semánticas que permiten a los desarrolladores escribir instrucciones comprensibles para los sistemas informáticos, con el fin de crear software, automatizar procesos o resolver problemas específicos.*
- **Plataformas de desarrollo y entornos de ejecución:**  
*Conjunto de herramientas, marcos de trabajo y entornos tecnológicos que permiten el desarrollo, prueba, despliegue y ejecución de aplicaciones informáticas durante su ciclo de vida.*
- **Características funcionales y técnicas de los sistemas operativos y plataformas de virtualización:**  
*Conjunto de atributos técnicos y funcionales que describen las propiedades y capacidades de los sistemas operativos y plataformas de virtualización que soportan la infraestructura informática institucional.*
- **Configuraciones de hardware (CPU, memoria RAM, almacenamiento y red):**  
*Información técnica relativa a la configuración de los recursos de cómputo, tales como CPU, memoria RAM, almacenamiento y componentes de red, que conforman la infraestructura tecnológica que soporta los sistemas informáticos.*
- **Procedimientos de actualización, gestión de versiones y parches de seguridad:**

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*





Consiste en un conjunto estructurado, documentado y operativo que define: Cómo se controlan, aprueban, prueban, despliegan y registran los cambios técnicos en los sistemas, especialmente aquellos relacionados con correcciones de seguridad, mejoras funcionales y actualizaciones de infraestructura, con el fin de garantizar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los servicios críticos.

• **Herramientas de monitoreo y auditoría:**

Sistemas tecnológicos que permiten supervisar, registrar y analizar el estado, rendimiento, seguridad y cumplimiento de los sistemas informáticos, ya sea en tiempo real o mediante revisiones periódicas.

• **Identificación del personal técnico responsable del desarrollo, implementación o mantenimiento:**

Consiste en un grupo multidisciplinario de profesionales especializados que ejecutan de manera secuencial y coordinada las etapas fundamentales del ciclo de vida de un sistema informático, con el fin de entregar una solución tecnológica funcional, robusta, escalable y alineada con los objetivos estratégicos de la organización, que definen cómo se construirá un sistema o producto tecnológico: qué componentes usar, cómo se comunican entre sí, qué tecnologías son adecuadas y cómo se asegura que funcione bien ahora y en el futuro.

• **Especificaciones técnicas contractuales relacionadas con soporte y mantenimiento:**

Documentación técnica que describe los alcances del servicio contratado, incluyendo especificaciones técnicas, niveles de servicio, entregables, plazos y condiciones de soporte y mantenimiento.

Estos elementos, de ser divulgados, permitirían identificar vulnerabilidades técnicas y operativas de los sistemas de la CONDUSEF, ya que dar a conocer si se cuenta con cierto tipo de tecnología, sitios, esquemas de conectividad y de seguridad, así como equipos y personal técnico que se usa para salvaguardar la información, pone en riesgo cuestiones de seguridad y operatividad de la información contenida en cada uno de los sistemas.

Con lo anterior, queda debidamente acreditada la prueba de daño que justifica la clasificación como reservada de la información que obra en el referido inventario, en términos de lo dispuesto en el artículo 112, fracción XVI, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como del Trigésimo Tercero de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la Elaboración de Versiones Públicas.

De igual manera y continuando con el cumplimiento a lo establecido en el artículo 107, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en correlación con el Trigésimo Tercero de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la Elaboración de Versiones Públicas, a continuación se exponen los argumentos lógico-jurídicos respecto a la prueba de daño conducente, a fin de que el Comité de Transparencia de la CONDUSEF confirme, modifique o revoque la determinación de la clasificación como reservada, de la información y documentación de los sistemas informáticos implementados en la CONDUSEF, ya que de dar a conocer la información se causaría lo siguiente:

1. **Artículo 107, fracción I de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, relativo a justificar que la divulgación de la información representa un riesgo real, demostrable e identificable de perjuicio significativo al interés público.**

El caso que nos ocupa se adecua a dicho supuesto, ya que divulgar la información y documentación de los sistemas informáticos implementados en la CONDUSEF, supone que un tercero pueda conocer de forma detallada y específica las singularidades de los sistemas de procesamiento de datos y soluciones de software, lo que sin lugar a dudas pone en riesgo el funcionamiento o integridad de los mismos, ya que conocer, al nivel de especificidad que solicita el peticionario cualquier persona con conocimientos en tecnología de la información y comunicaciones y/o ciberseguridad podría efectuar operaciones tecnológicas que puedan dañar, entorpecer, limitar o impedir el correcto funcionamiento o en casos más graves la integridad de los sistemas informáticos, aunado a que actualmente las intrusiones a los sistemas informáticos no requieren estar cerca del lugar donde se ubican los componentes informáticos, sino que se pueden ejecutar a distancia, únicamente conociendo los componentes de los sistemas de procesamiento de datos y soluciones de software.



Consecuentemente, la reserva de la información es necesaria para disminuir las posibilidades de poner en riesgo el funcionamiento y/o la integridad de los sistemas informáticos en esta Comisión Nacional.

2. **Respecto de la fracción II del artículo 107 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, relativa al riesgo de perjuicio que supondría la divulgación supera el interés público general de que se difunda.**

Es de señalar que, la divulgación de la información podría causar daño a los sistemas informáticos implementados en la CONDUSEF, en virtud de que la información y documentación que solicita el peticionario contiene las especificaciones y particularidades de los citados sistemas y el divulgar dicha información con nivel de especificidad que solicita el peticionario, cualquier persona con conocimientos en tecnología de la información y comunicaciones y/o ciberseguridad podría realizar acciones tecnológicas que puedan dañar, entorpecer, limitar o impedir el correcto funcionamiento o en casos más graves la integridad de los sistemas informáticos, lo cual podría generar que la CONDUSEF no pudiera brindar la atención correspondiente a los usuarios de servicios financieros y a las Instituciones Financieras. De tal suerte que, el resguardo de la información y documentación que obra en el citado inventario implica evitar cualquier injerencia externa que suponga una vulneración en el funcionamiento y/o integridad de los sistemas de procesamiento de datos y soluciones de software en la CONDUSEF.

De igual manera, si la divulgación de la información podría afectar la prestación de los trámites y servicios que se brindan a la ciudadanía cuando se encuentran ante una vulneración en sus derechos por parte de alguna Institución Financiera.

Dicha divulgación podría derivar en ataques informáticos dirigidos que pueden dañar, entorpecer, limitar o impedir el correcto funcionamiento o en casos más graves la integridad de los sistemas informáticos implementados en esta Comisión Nacional.

3. **Ahora bien, por lo que hace a la fracción III del citado artículo 107, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, respecto de que la limitación se adecua al principio de proporcionalidad y representa el medio menos restrictivo disponible para evitar el perjuicio.**

La información y documentación contenida en el Inventario da cuenta de las especificaciones y particularidades de los sistemas informáticos con los que se cuenta para la prestación de los trámites y servicios a favor de los usuarios de servicios financieros, así como para la supervisión de las Instituciones Financieras, por lo que, debe restringirse en este caso, el acceso a la información y documentación solicitada, para disminuir el riesgo de vulneraciones de terceros ajenos a la Comisión Nacional.

Atento a lo anterior, se comprueba la prueba de daño requerida, ya que el equilibrio entre el perjuicio y el beneficio a favor del interés público se ve superado, por tratarse de información y documentación específica que se encuentra directamente vinculada con el funcionamiento y/o integridad de los sistemas tecnológicos de procesamiento de datos y soluciones de software implementados en la CONDUSEF.

Lo anterior no implica una limitación al derecho de acceso a la información, sino una protección a los sistemas tecnológicos y a la información contenida en ellos.

Con lo anterior, queda debidamente fundada y motivada la subsistencia de la reserva de la información, en términos de lo dispuesto en la fracción XVI, del artículo 112 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y en los lineamientos Trigésimo y Trigésimo Tercero de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la Elaboración de Versiones Públicas.

En conclusión, la información de los sistemas informáticos implementados en la CONDUSEF debe ser clasificada en su modalidad de RESERVADA, derivado de que:





- *La prueba de daño se sustenta en que, en materia de interés público un bien jurídico protegido es el **funcionamiento y/o integridad de los sistemas tecnológicos de procesamiento de datos y soluciones de software implementados en la CONDUSEF.***
- *La reserva pretende evitar que la divulgación de la información y documentación genere una vulneración en el **funcionamiento y/o integridad de los sistemas tecnológicos de procesamiento de datos y soluciones de software implementados en la CONDUSEF.***
- *La reserva de la información y documentación contenida en el multicitado Inventario constituye el medio menos lesivo o perjudicial para evitar que se provoque afectación alguna de los sistemas informáticos implementados en la CONDUSEF.*

*Ahora bien, respecto del periodo de reserva, se solicita al Comité de Transparencia sea de **5 años**, tomando en consideración que, la información y documentación contiene las especificaciones y particularidades que se tienen implementadas para el funcionamiento de los sistemas informáticos implementados en la CONDUSEF, las cuales revisten **carácter prioritario y estratégico para esta Comisión Nacional**, al estar directamente relacionadas con la operación, integridad y seguridad de los sistemas que soportan sus trámites, servicios y procesos sustantivos, por lo que no se considera excesiva ni desproporcionada.*

*Por todo lo antes expuesto, con fundamento en los artículos 6, apartado A, fracción I de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 4, 7, 20, fracción VI, 40, fracción II, 102, 103, fracción I, 106, 107, 108, 112, fracción XVI, 113 y 139 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; Lineamientos Cuarto, Quinto, Séptimo, fracción I, Octavo, Trigésimo tercero, Trigésimo cuarto, de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la Elaboración de Versiones Públicas, estos últimos aplicados 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 expidió la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de marzo de 2025, la **Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones** solicita al Comité de Transparencia de la CONDUSEF confirme, modifique o revoque la determinación de la clasificación en su modalidad de **RESERVADA** de la totalidad de la información contenida en el **Inventario de Sistemas Informáticos implementados en la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros** por el periodo de **5 años**, o bien, hasta que se extingan las causas que dieron origen a su clasificación, tomando en consideración que lo referido se vincula directamente con las especificaciones y particularidades que se tienen para el funcionamiento de los sistemas informáticos. ...” (sic)*

Concluido lo anterior, la Mtra. Edith Hernández Cano pidió a los integrantes del Comité de Transparencia anunciar si existían observaciones y/o comentarios al respecto, a lo que el Lic. Roberto Beltrán Ramírez manifestó que se retomaran los planteamientos vertidos con anterioridad, y que considerando que en el uso de la palabra el Ing. Ricardo Becerril Herrera no realizó aclaración o atención alguna sobre los planteamientos expuestos por este miembro del Comité de Transparencia, el voto del Órgano Interno de Control en la CONDUSEF, en el presente asunto, se emite en calidad de disidente.

Por consiguiente y no habiendo más comentarios, se dio continuidad a la sesión a efecto de recabar la votación de los demás integrantes, arrojando lo siguiente:

La Directora General de Procedimientos de Defensa a Usuarios, en suplencia de la Titular de la Unidad de Transparencia, así como la Titular de la Dirección de Procedimientos Jurídicos, persona designada para la atención de los asuntos de la Dirección de Recursos Materiales, Servicios Generales y Control Documental señalaron que la motivación y el fundamento contenido en el memorándum número VPA/DTIC/057/2026 de fecha 17 de marzo de 2026, advierten que se actualiza el supuesto previsto en el artículo **112, fracción XVI,**

*[Handwritten signature]*



de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, por lo que resolvieron por mayoría de votos **CONFIRMAR** la determinación adoptada por la **Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones** en materia de clasificación en su modalidad de **RESERVADA** de la totalidad de la información contenida en el **Inventario de Sistemas Informáticos implementados en la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros** por el periodo de **5 (cinco) años**, comprendidos del día 18 de marzo de 2026, hasta el día 18 de marzo de 2031; o bien, hasta que se extingan las causas que dieron origen a su clasificación, tomando en consideración que lo referido se vincula directamente con las especificaciones y particularidades que se tienen para el funcionamiento de los sistemas informáticos implementados en la CONDUSEF.

Asimismo, señalaron que la clasificación de la información en su modalidad de reservada, así como la conservación, guarda y custodia resulta ser responsabilidad de la Unidad Administrativa Competente, es decir de la **Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones**, adscrita a la **Vicepresidencia de Planeación y Administración**, de la **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros**.

En tal virtud, el Comité de Transparencia, emitió el siguiente Acuerdo:

**CT/CONDUSEF/5ª/SESIÓNEXTRAORDINARIA/02/ACUERDO/2026:** 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, 4, 7, 20, fracción VI, 39, 40, fracción II, 102, 103, fracción I, 106 primer y último párrafo, 107, 108, 112, fracción XVI, 113 y 139, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; Lineamientos Cuarto, Quinto, Séptimo, fracción I, Octavo, Trigésimo tercero, Trigésimo cuarto, de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la Elaboración de Versiones Públicas, estos últimos aplicados 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 expidió la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de marzo de 2025, a efecto de proveer de legalidad y certeza jurídica, por mayoría de votos, **CONFIRMA** la determinación adoptada por la **Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones** en materia de clasificación en su modalidad de **RESERVADA** de la totalidad de la información contenida en el **Inventario de Sistemas Informáticos implementados en la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros** por el periodo de **5 (cinco) años**, comprendidos del día **18 de marzo de 2026, hasta el día 18 de marzo de 2031**; o bien, hasta que se extingan las causas que dieron origen a su clasificación, tomando en consideración que se actualiza el supuesto previsto en el artículo **112, fracción XVI**, de la **Ley General de Transparencia y Acceso a la**

*[Handwritten signature]*



*[Handwritten mark]*



**Información Pública**, toda vez que lo requerido se vincula directamente con las especificaciones y particularidades que se tienen para el funcionamiento de los sistemas informáticos implementados en la CONDUSEF. 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, a efecto de dar la atención en tiempo y forma a la solicitud de mérito.

En continuidad con la sesión, la Mtra. Edith Hernández Cano dio lectura al segundo 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 se confirme, modifique o revoque la determinación en materia de clasificación de la información en su modalidad de confidencial, para la atención de la solicitud de información con número **340009900004626**.

Acto seguido, señaló que se recibió en la Unidad de Transparencia la solicitud con número de folio **340009900004626**, 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:

**"COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS (CONDUSEF) SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

*Con fundamento en el artículo 6° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, solicito versión pública totalmente anonimizada de hasta cien (100) estados de cuenta de tarjetas de crédito emitidas por BBVA México, S.A., Institución de Banca Múltiple, correspondientes al periodo comprendido entre enero de 2020 y diciembre de 2025, que obren en expedientes administrativos de CONDUSEF.*

**I. CONDICIONES**

- *Que reflejen cobro de intereses ordinarios y muestren el monto base sobre el cual se generan dichos intereses.*
- *Que correspondan a tarjetas de crédito para personas físicas.*
- *Que obren en expedientes de queja, conciliación, dictámenes técnicos o análisis financieros tramitados ante CONDUSEF.*

**II. DATOS QUE DEBERÁN PERMANECER VISIBLES**

- *Fecha de corte.*
- *Fecha límite de pago.*
- *Periodo facturado.*
- *Monto base sobre el cual se generan intereses.*
- *Número de días considerados para el cálculo.*
- *Tasa de interés aplicada.*

*Todos los datos personales deberán ser testados de manera total e irreversible, incluyendo nombre, número de cuenta o tarjeta, CLABE, domicilio, RFC, CURP, firma, folios y cualquier elemento que permita identificar directa o indirectamente a persona alguna.*

**III. PRECISIÓN SOBRE CONFIDENCIALIDAD Y SECRETO BANCARIO**





*La presente solicitud no vulnera el secreto bancario ni la confidencialidad prevista en la normativa financiera, ya que no se solicitan datos identificables de persona alguna.*

*Se solicita versión pública con testado absoluto, limitándose a elementos estructurales financieros sin vinculación personal.*

**IV. ANEXO**

*Se adjunta como ANEXO el documento denominado 'ejemplo testado', el cual ilustra el tipo de información que debe permanecer visible y aquella que puede ser válidamente testada. No es intención del solicitante acceder a datos personales ni al desglose individual de movimientos.*

**V. FORMATO DE ENTREGA**

*Solicito que la información se entregue en formato digital, preferentemente PDF, a través de la Plataforma Nacional de Transparencia.*

**VI. PETICIÓN SUBSIDIARIA (EN CASO DE INEXISTENCIA)**

*En caso de que CONDUSEF manifieste no contar con los documentos solicitados, requiero se emita pronunciamiento expreso y fundado indicando si no conserva estados de cuenta utilizados en análisis financieros o dictámenes técnicos y qué documentación utiliza para verificar o reproducir cálculos de intereses en tarjetas de crédito." (sic)*

Archivo(s) adjunto(s):

"340009900004626.pdf" (sic)

Por consiguiente, informo que la **Vicepresidencia de Atención a Usuarios e Instituciones Financieras** mediante memorándum número VAUIF/DCYSM/137/2026 de fecha 12 de marzo de 2026 solicitó convocar al Comité de Transparencia de la CONDUSEF, con el fin de que se confirme, modifique o revoque la determinación en materia de clasificación de la información en su modalidad de confidencial, respecto de lo solicitado en el folio **340009900004626**, cediendo 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 declaró ser **COMPETENTE** para brindar la atención procedente a la solicitud de información en términos de las facultades conferidas en el artículo 11, fracción I, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y a las atribuciones señaladas en los artículos 1, 3, párrafos segundo y tercero, fracción I, numeral 2, 13 fracción XV y 31, 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.*

*Por consiguiente, para la atención de lo solicitado, se informa que en términos de lo establecido en el artículo 5, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, 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**, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 4, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros*

*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.

Asimismo, resulta importante mencionar que las **Instituciones Financieras** son las señaladas en la fracción IV, del artículo 2, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, así como cualquiera otra sociedad que requiera de la autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público o de cualesquiera de las Comisiones Nacionales para constituirse y funcionar como tales y ofrecer un producto o servicio financiero a los Usuarios; mismo que se cita a continuación:

**"Artículo 2o.-** Para los efectos de esta Ley, se entiende por:  
(...)

**IV. Institución Financiera**, en singular o plural, a las sociedades controladoras, instituciones de crédito, sociedades financieras de objeto múltiple, sociedades de información crediticia, casas de bolsa, fondos de inversión, almacenes generales de depósito, uniones de crédito, casas de cambio, instituciones de seguros, sociedades mutualistas de seguros, instituciones de fianzas, administradoras de fondos para el retiro, PENSIONISSSTE, empresas operadoras de la base de datos nacional del sistema de ahorro para el retiro, Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, sociedades cooperativas de ahorro y préstamo, sociedades financieras populares, sociedades financieras comunitarias, las instituciones de tecnología financiera, y cualquiera otra sociedad que requiera de la autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público o de cualesquiera de las Comisiones Nacionales para constituirse y funcionar como tales y ofrecer un producto o servicio financiero a los Usuarios;"

Derivado de lo anterior, en la presente solicitud, se requiere que esta Comisión Nacional proporcione versión pública totalmente anonimizada de hasta cien (100) estados de cuenta de tarjetas de crédito emitidas por BBVA México, S.A., Institución de Banca Múltiple, correspondientes al periodo comprendido entre enero de 2020 y diciembre de 2025, que reflejen cobro de intereses ordinarios y muestren el monto base sobre el cual se generan dichos intereses, que correspondan a tarjetas de crédito para personas físicas y que obren en expedientes de queja, conciliación, dictámenes técnicos o análisis financieros tramitados ante CONDUSEF; señalando además que, en dichas versiones públicas deberán permanecer visibles los siguientes datos:

- Fecha de corte.
- Fecha límite de pago.
- Periodo facturado.
- Monto base sobre el cual se generan intereses.
- Número de días considerados para el cálculo.
- Tasa de interés aplicada.

Testando de manera total e irreversible todos los datos personales incluyendo nombre, número de cuenta o tarjeta, CLABE, domicilio, RFC, CURP, firma, folios y cualquier elemento que permita identificar directa o indirectamente a persona alguna.

Bajo ese contexto, los artículos 11, fracciones II y III, 59 Bis 1, 60, 68 y 68 Bis de la Ley en cita, **con el objetivo de atender y, en su caso, resolver las reclamaciones que formulen las personas usuarias de servicios financieros, sobre los asuntos que se encuentren dentro de su competencia, así como llevar a cabo acciones previas para asesoría técnica-jurídica, conciliación, dictamen, procedencia y defensa legal gratuita, recaba la información que señala el artículo 63 del ordenamiento antes citado, que a la letra señala:**

**"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, y
- 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."*

Por consiguiente, **la información y documentación que integra los expedientes<sup>3</sup> como son los estados de cuenta que obren en posesión de CONDUSEF, por haber sido aportados, analizados o utilizados dentro de expedientes de queja, conciliación, dictámenes técnicos o análisis financieros tramitados ante este organismo público descentralizado, es derivada de las reclamaciones presentadas por las personas usuarias de servicios financieros, la cual fue proporcionada directamente por el Titular de los datos personales para una finalidad específica y determinada, consistente en la tramitación y atención de su reclamación, tratamiento que se encuentra debidamente formalizado y limitado mediante el aviso de privacidad<sup>4</sup> denominado: "PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS, FRENTE A LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS (ASESORÍA TÉCNICA-JURÍDICA, CONCILIACIÓN, DICTAMEN, PROCEDENCIA Y DEFENSA LEGAL GRATUITA)"<sup>5</sup> y el consentimiento<sup>6</sup> expreso<sup>7</sup> de los titulares.**

Y que del mismo se advierte lo siguiente:

*"A efecto de llevar a cabo las acciones para proteger y defender a los Usuarios de Servicios Financieros frente a las Instituciones Financieras para las finalidades antes descritas, se requiere recabar el consentimiento expreso para el tratamiento de los datos personales de estos, por lo que deberá otorgarse al momento de solicitar la intervención de la CONDUSEF con motivo de la presentación de reclamaciones, consultas, aclaraciones, quejas y controversias planteadas por los usuarios de servicios financieros, por lo que se deberá requisitar el formato correspondiente, en caso de no otorgar su consentimiento expreso, no será posible dar trámite a su solicitud."*

En esa tesitura, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1o de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados<sup>8</sup>, reglamentaria de los artículos 6o., Base A, y 16, segundo párrafo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de protección de datos personales en posesión de sujetos obligados, establece en su fracción XXV de su artículo 3, que el responsable es cualquier sujeto obligado que decide sobre el tratamiento de datos personales, en este caso la CONDUSEF como responsable se encuentra obligada a proteger los datos personales suministrados por los particulares y a garantizar que su tratamiento<sup>9</sup> no tenga una finalidad diversa a aquella para la cual fueron recabados, debiendo **observar los principios rectores de la protección de datos personales, siendo éstos licitud, finalidad, lealtad, consentimiento, calidad, proporcionalidad, información y responsabilidad.**

<sup>3</sup> **Expediente:** Unidad documental física o electrónica compuesta por documentos de archivo, ordenados y relacionados por un mismo asunto, actividad o trámite de los sujetos obligados. Artículo 3, fracción XI, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

<sup>4</sup> **Aviso de privacidad:** Documento a disposición de la persona titular de la información de forma física, electrónica o en cualquier formato generado por el responsable, a partir del momento en el cual se recaben sus datos personales, con el objeto de informarle los propósitos del tratamiento de los mismos; Artículo 3, fracción III, de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

<sup>5</sup> **Aviso de privacidad denominado: "PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS, FRENTE A LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS (ASESORÍA TÉCNICA-JURÍDICA, CONCILIACIÓN, DICTAMEN, PROCEDENCIA Y DEFENSA LEGAL GRATUITA)."**

Consulta en: [https://www.condusef.gob.mx/documentos/otra\\_informacion/aviso-privacidad-UAUS.pdf](https://www.condusef.gob.mx/documentos/otra_informacion/aviso-privacidad-UAUS.pdf)

<sup>6</sup> **Consentimiento:** Manifestación de la voluntad libre, específica e informada de la persona titular de los datos mediante la cual se efectúa el tratamiento de los mismos. Artículo 3, fracción VIII, de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

<sup>7</sup> **Consentimiento expreso:** cuando la voluntad de la persona titular se manifieste verbalmente, por escrito, por medios electrónicos, ópticos, signos inequívocos o por cualquier otra tecnología. Artículo 15, primer párrafo, de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

<sup>8</sup> Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de marzo de 2024. [https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5752569&fecha=20/03/2025#qsc.tab=0](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5752569&fecha=20/03/2025#qsc.tab=0)

<sup>9</sup> **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.

U

J

7





Bajo ese contexto, los principios generales en materia de protección de datos personales garantizan el derecho del titular de los datos a conocer la finalidad para la cual éstos son recabados y a que su tratamiento garantice que será con fines específicos o determinados, sin que admitan errores, distintas interpretaciones o provoquen incertidumbre, dudas o confusión en el titular; por lo tanto, en el tratamiento de datos personales de **"PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS, FRENTE A LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS (ASESORÍA TÉCNICA-JURÍDICA, CONCILIACIÓN, DICTAMEN, PROCEDENCIA Y DEFENSA LEGAL GRATUITA)"** la CONDUSEF tiene la obligación de mantener la expectativa razonable de privacidad, es decir, conservar la confianza que el titular le deposita como responsable respecto a que sus datos personales serán tratados conforme a lo señalado en el aviso de privacidad y en cumplimiento a las disposiciones previstas en la Ley General de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y demás normatividad aplicable.

Con lo anterior, queda de manifiesto que la CONDUSEF realiza el tratamiento de datos personales **"PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS, FRENTE A LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS (ASESORÍA TÉCNICA-JURÍDICA, CONCILIACIÓN, DICTAMEN, PROCEDENCIA Y DEFENSA LEGAL GRATUITA)"** de manera lícita, acorde con las atribuciones o facultades que la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros le confiere, al tiempo que legitima el uso de la información personal ya que se cuenta con el consentimiento del titular.

Por lo tanto, la información y documentación generada con motivo de una queja o reclamación presentada por una persona usuaria de servicios financieros únicamente podrá ser objeto de acceso cuando sea solicitada por la persona titular de la misma, por quien acredite legalmente su representación, o por las personas servidoras públicas expresamente facultadas para ello, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 5, párrafo primero, 11, fracciones II y III, 13, 63, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, así como el artículo 115, párrafo primero y segundo y 119, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y los artículos 10, 11, 12, de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y el artículo 9º de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público.

Cabe señalar que, si bien la Comisión Nacional, como Sujeto Obligado tiene la obligación de otorgar acceso a los documentos que se encuentren en sus archivos o que esté obligada a documentar de acuerdo con sus facultades, competencias o funciones, en el formato en que el solicitante manifieste, de entre aquellos formatos existentes, conforme a las características físicas de la información o del lugar donde se encuentre y así lo permita, ello en términos de lo previsto en el artículo 131, primer párrafo de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública vigente, también lo es que, el acceso a la información en posesión de los sujetos obligados se encuentra sujeta a un régimen de excepciones que la propia normatividad establece para limitar la publicidad de la misma, en razón de que no depende del formato, sino de la naturaleza y origen de la información, tal y como lo disponen los artículos 115, párrafos primero, segundo y cuarto y 119, de la citada Ley General, al señalar que:

**"Artículo 115. Se considera información confidencial la que contiene datos personales concernientes a una persona física identificada o identificable.**

**La información confidencial no estará sujeta a temporalidad alguna y sólo podrán tener acceso a ella los titulares de la misma, sus representantes y las personas servidoras públicas facultadas para ello.**

**Asimismo, será información confidencial aquella que presenten las personas particulares a los sujetos obligados, siempre que tengan el derecho a ello, de conformidad con lo dispuesto por las leyes o los tratados internacionales.**

(...)

**Artículo 119. Para que los sujetos obligados puedan permitir el acceso a información confidencial requieren obtener el consentimiento de las personas particulares titulares de la información."**

Bajo ese tenor, la documentación solicitada correspondiente a los estados de cuenta de tarjetas de crédito emitidas por BBVA México, S.A., Institución de Banca Múltiple, presentados por las personas usuarias de servicios financieros, únicamente fue proporcionada para una finalidad específica y determinada, consistente en la tramitación y atención de su reclamación, **tratamiento que se encuentra debidamente formalizado y limitado mediante el aviso de privacidad antes señalado y el consentimiento expreso de los titulares**, por lo que no se encuentra sujeta al régimen de publicidad, toda vez que los titulares de los datos personales no otorgaron su consentimiento para que su información y documentación sea pública, o bien sea proporcionada a través de versiones públicas.





*Lo anterior, en virtud de que aun mediante el testado de la información, el tratamiento de dichos documentos para fines de transparencia constituiría una finalidad distinta a aquella para la cual fueron recabados y proporcionados los datos, aunado a que la existencia de una versión pública de estados de cuenta de tarjetas de crédito de personas físicas titulares de derechos frente a una institución específica, en un periodo determinado, cierra el universo de información personal a un tiempo, modo y entidad financiera determinada y la cual es considerada como información relativa a la integración del patrimonio, como son los ingresos, los bienes, las obligaciones, así como la información relacionada con instrumentos bancarios que utilizan las personas para la administración de sus recursos, datos que se relacionan con la esfera individual de las personas y de sus elecciones personales, lo que presupone un acto de voluntad del mismo de contratar con determinada institución bancaria en concreto y, por lo tanto, constituye información que debe ser protegida como confidencial. Sin dejar de lado que con ello no se neutraliza la finalidad original del tratamiento, cuando el documento completo deriva de una relación jurídica individual y no de un acto público.*

*Puesto que un "Estado de cuenta"<sup>10</sup>, es un documento emitido por entidades financieras y bancarias a sus clientes y que informan sobre los movimientos, actividades, consumos y montos a pagar en relación a un crédito o préstamo otorgado que es identificado con un número, información que se presenta de forma resumida y periódica; siendo así que dicha información representa un balance financiero de una persona física identificada, incluso la comisión que paga puesto que esta estará alineada a sus consumos y periodicidad de pago, información que es de interés únicamente del usuario, puesto que se relaciona directamente a la situación patrimonial de las personas, por lo que es información que debe ser debidamente protegida conforme a la finalidad para la que fue proporcionada.*

*Sirve de apoyo la siguiente tesis:*

**"DERECHO A LA INFORMACIÓN. SU PREVALENCIA CUANDO ENTRA EN CONFLICTO CON EL DERECHO A LA PRIVACIDAD"**. El artículo 6o., apartado A, fracción I, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece que el Estado debe actuar con base en el principio de máxima publicidad de la información en posesión de cualquier autoridad; sin embargo, este derecho a la información no es absoluto, pues también se debe proteger y garantizar el derecho a la privacidad de cualquier persona de acuerdo con la fracción II de esos mismos apartado y precepto, en relación con el artículo 16 constitucional. No obstante, lo anterior, cuando estos dos derechos entran en conflicto, para determinar cuál de ellos prevalece, la autoridad deberá considerar las actividades o actuaciones que los sujetos involucrados en esa contraposición realizan, así como la relevancia pública o de interés general que la información en cuestión tenga para la sociedad. Al respecto, es importante precisar que el ejercicio de los derechos establecidos en la Constitución Federal y en los tratados internacionales se aplica tanto en el mundo real como en el digital, sin que se manifieste un cambio en la naturaleza o una disminución de estos derechos. Por tal motivo, su interpretación y los parámetros de protección rigen de igual forma sin importar dónde se ejerzan."

*En este caso, es evidente que prevalece la protección de la privacidad de las personas que otorgaron su consentimiento para que esta Comisión ejerciera sus facultades, y no así para proporcionar su información financiera en una solicitud de información aun cuando se solicite testada, toda vez que la información que pide no puede propiciarse bajo el principio de máxima publicidad ya que los datos que obran en un estado de cuenta relacionan directamente a su situación patrimonial, reiterándose que se trata de información que se encuentra estrechamente relacionada y que corresponden al conjunto de bienes propios de una persona, susceptibles de estimación económica, por tanto, se considera información de carácter confidencial.*

*En consecuencia, al considerar la entrega de la información solicitada se vulneraría, el deber de confidencialidad que objeto que todas aquellas personas que intervengan en cualquier fase del tratamiento de los datos personales, guarden confidencialidad respecto de éstos, obligación que subsistirá aún después de finalizar sus relaciones con las personas usuarias de los servicios financieros.*

<sup>10</sup> Los requisitos que las Entidades Financieras deben cumplir y considerar que deben contener como mínimo de información los documentos denominados "Estados de Cuenta", estos se establecen en los artículos 13, de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y 31, 32, 33, 34, 35 y 36 de las Disposiciones de carácter general en materia de transparencia aplicables a las instituciones de crédito y sociedades financieras de objeto múltiple, entidades reguladas.

<sup>11</sup> Tesis aislada 2a. XXXVI/2019 (10a.), Segunda Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, Décima Época, Materia Constitucional, Registro 2019997, publicada en el Semanario Judicial de la Federación el 7 de junio de 2019.

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*



*[Handwritten mark]*



*Asimismo, es de señalar que en el presente asunto es aplicable el principio pro persona o pro homine, dispuesto en el artículo 1 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en razón de que, frente al derecho de acceso a la información pública consagrado en el artículo 6 constitucional, dicho principio opera como un criterio de interpretación que favorece la salvaguarda rigurosa de la información personal y patrimonial de las personas, protegiendo con ello su derecho a la privacidad.*

*Lo anterior, en virtud de que no se está ante una ponderación abierta de derechos, sino ante la aplicación directa del marco constitucional y legal que ya ha resuelto que, cuando la información solicitada contiene datos personales y el acceso debe ser limitado, particularmente cuando dicha información se encuentra directamente vinculada a una relación jurídica individual y fue recabada para una finalidad específica y determinada.*

*En ese contexto, la **Dirección de Control y Supervisión Metropolitana** en su calidad de Enlace en materia de transparencia de la Vicepresidencia de Atención a Usuarios e Instituciones Financieras, solicita para que a través de su conducto se convoque al H. Comité de Transparencia de la CONDUSEF, para que se **confirme, modifique o revoque** la determinación en materia de clasificación de la información en su modalidad de **CONFIDENCIAL** de la información y documentación respecto de los datos identificativos y patrimoniales de una persona usuaria de servicios financieros de los estados de cuenta que obren en posesión de CONDUSEF, por contener información que hace identificable a una persona física, aunado a que fueron obtenidos para su tratamiento y bajo el amparo del consentimiento expreso de los titulares en la sustanciación dentro de los procesos de expedientes de queja, conciliación, dictámenes técnicos o análisis financieros tramitados ante esta Comisión Nacional.*

*Lo anterior, en cumplimiento con lo previsto en los artículos 1 y 6, apartado A, fracción I y II, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 4, 7, 20, fracción VI, 39, 40, fracción II, 103, fracción I, 115, primer, segundo y cuarto y 119, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública vigente; 3, fracción IX, 10, 11, 12, y 14 de la Ley de General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; 7 y 9 de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público y los Lineamientos Séptimo, fracción I y Trigésimo Octavo, fracciones I, numerales 1 y 6, II y penúltimo párrafo, y Cuadragésimo octavo, de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas.*

*..." (sic)*

Una vez expuesto lo anterior, la Mtra. Edith Hernández Cano abrió espacio a los integrantes del Comité de Transparencia para informar si hay acotaciones y/o cuestionamientos al respecto, mismos que señalaron que, en atención al asunto sometido a su consideración no había pronunciamiento adicional al respecto, toda vez que del análisis a la motivación y el fundamento dispuesto en el memorándum número VAUIF/DCYSM/0137/2026 de fecha 12 de marzo de 2026, se advierte que se cumplen los elementos para sustentar lo solicitado, acreditando con ello, que la información requerida contiene información que se encuentra sujeta a la protección de este Organismo, en razón de que la CONDUSEF está obligada a proteger los datos personales suministrados y garantizar que el tratamiento de dicha información no tenga una finalidad diversa, ya que de no hacerlo se estaría transgrediendo el derecho a la protección de los datos personales.

Bajo ese tenor, los Integrantes del Comité de Transparencia resolvieron por unanimidad de votos **CONFIRMAR** la determinación adoptada por la **Vicepresidencia de Atención a Usuarios e Instituciones Financieras** en materia de clasificación en su modalidad de confidencial de la información y documentación respecto de los datos identificativos y patrimoniales de una persona usuaria de servicios financieros de los estados de cuenta que obren en posesión de CONDUSEF, por contener información que hace identificable a una persona física, aunado a que fueron obtenidos para su tratamiento y bajo el amparo del consentimiento expreso de los titulares en la sustanciación dentro de los procesos de expedientes de queja, conciliación, dictámenes técnicos o análisis financieros tramitados ante esta Comisión Nacional.





Asimismo, los integrantes del Comité de Transparencia señalaron que la clasificación de la información en su modalidad de confidencial, así como la conservación, guarda y custodia de la información solicitada resulta ser responsabilidad de la Unidad Administrativa Competente, es decir de la **Vicepresidencia de Atención a Usuarios e Instituciones Financieras** adscrita a la **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros**.

En tal virtud, el Comité de Transparencia, dicta el siguiente Acuerdo:

**CT/CONDUSEF/5ª/SESIÓNEXTRAORDINARIA/03/ACUERDO/2026:** 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 y II, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 7, 20, fracción VI, 39, 40, fracción II, 102, 103, fracción I, 106, párrafo primero, 115, párrafos primero, segundo y cuarto, 119 y 139, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 3, fracción IX, 10, 11, 12 y 14, de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados vigente; 7 y 9 de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público, Lineamientos Cuarto, Quinto, Séptimo fracción I, Octavo, Trigésimo Octavo, fracciones I, numerales 1 y 6, II y penúltimo párrafo y Cuadragésimo Octavo, de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la elaboración de Versiones Públicas, aplicados de conformidad con lo establecido en los artículos Quinto y Octavo transitorios 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 expidió la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información y la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados Pública, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de marzo de 2025, a efecto de proveer de legalidad y certeza jurídica **CONFIRMA** la determinación adoptada por la **Vicepresidencia de Atención a Usuarios e Instituciones Financieras** en materia de clasificación en su modalidad de confidencial de la información y documentación respecto de los datos identificativos y patrimoniales de una persona usuaria de servicios financieros de los estados de cuenta que obren en posesión de CONDUSEF, por contener información que hace identificable a una persona física, aunado a que fueron obtenidos para su tratamiento y bajo el amparo del consentimiento expreso de los titulares en la sustanciación dentro de los procesos de expedientes de queja, conciliación, dictámenes técnicos o análisis financieros tramitados ante esta Comisión Nacional. 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, a efecto de dar la atención en tiempo y forma a la solicitud de información de mérito.

Handwritten mark

Handwritten signature



Handwritten mark



Finalmente, al no haber más asuntos que tratar y una vez agotado el Orden del Día, la Mtra. Edith Hernández Cano dio por concluida la Quinta Sesión Extraordinaria del año 2026 del Comité de Transparencia de la CONDUSEF, siendo las 16:30 horas del día 18 de marzo de 2026.

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

**Mtra. Edith Hernández Cano**  
Directora General de Procedimientos  
de Defensa a Usuarios.

**Lic. Roberto Beltrán Ramírez**  
Titular del Órgano Interno de Control en la  
CONDUSEF.

En **suplencia** de la **Mtra. Elizabeth Ivonne  
Noriega Aguilar**, Vicepresidenta Jurídica y Titular  
de la Unidad de Transparencia.

**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.