

AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL

Acreditados que aceptan el Servicio de mediación



I. Denominación y domicilio del responsable

El Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (Infonavit), con domicilio en Barranca del Muerto número 280, Colonia Guadalupe Inn, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01020, Ciudad de México, a través de la **Gerencia Sr. de Mediación y Soluciones para la Vivienda Vulnerable** (adscrita a la **Coordinación General de Cobranza Social** y éstas a su vez a la **Subdirección General de Gestión de Cartera**); así como, las **Gerencias de Cobranza de las Delegaciones Regionales** son responsables del tratamiento de los datos personales a que se refiere el presente aviso de privacidad, los cuales serán protegidos en cumplimiento a lo dispuesto por la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados (LGPDPSSO), y demás normativa que resulte aplicable.

II. Finalidades del tratamiento para las cuales se obtienen datos personales

El Infonavit utilizará sus datos personales para las finalidades derivadas del ámbito de sus funciones, las cuales se traducen en:

1. Ofrecer a las personas acreditadas información y asesoría sobre las alternativas de solución para la reestructuración o liquidación de su crédito que ha caído en omisiones de pago, a través del **servicio de mediación**, que es conducido por un tercero imparcial denominado mediador a fin de evitar procesos judiciales y poner en riesgo el patrimonio del (a) acreditado(a).
2. Ser contactado por un Agente de Cobranza Extrajudicial (ACE) y un mediador.
3. Integrar el expediente del servicio de mediación, mismo que se integrará a su expediente crediticio.
4. Supervisar y validar que los Agentes de Cobranza Extrajudicial cumplan con las reglas para el servicio de mediación y verificar que complete las actividades que tiene encomendadas.
5. Validar la vigencia de la identificación oficial vigente presentada a través de los medios electrónicos vigentes definidos por el Infonavit, en los casos que aplique.
6. Confirmar que, los datos personales de las personas que aceptan el servicio de mediación se encuentren correctamente en la herramienta *Gestión Móvil*.
7. Evaluar el servicio prestado.

El consentimiento para el tratamiento de sus datos personales se da a partir del momento de iniciar la mediación, ya que la o el mediado acreditado, firma un documento por medio del cual acepta el servicio el cual se integra al expediente físico de la Mediación realizada. Asimismo, se le proporciona el aviso de privacidad correspondiente a fin de que conozca en qué consistirá el tratamiento de sus datos personales.

III. Datos personales sometidos a tratamiento

- Nombre completo de la persona acreditada.
- Datos contenidos en la identificación oficial (original y copia) que presente la persona acreditada para demostrar su personalidad (de preferencia, credencial expedida por el Instituto Nacional Electoral (INE), pasaporte, cédula profesional con fotografía o cartilla militar).
- Números telefónicos (fijos o móviles).
- Correo electrónico.
- Estado del crédito.
- Firma autógrafa.

En caso de créditos cofinanciados, los datos personales que deberán ser proporcionados deben corresponder a ambos cotitulares.

IV. Fundamento legal para el tratamiento de los datos personales

El Infonavit tratará los datos personales señalados previamente con fundamento en lo dispuesto en el artículo 71, de la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores; artículo 52, fracción V, del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores; numerales 3.4, 3.4.2 y 3.9 de las Políticas de Cobranza Social; artículo 4, fracción III y 129, fracción I de la Ley General de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias; artículos 3, fracción II, inciso b; 4, fracción II, inciso a y c; 20 y 42 de las Disposiciones

AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL

Acreditados que aceptan el Servicio de mediación



de Carácter General Aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento; Lineamientos de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores; Políticas Institucionales para Seguridad de la Información; Política de Tratamiento y Gestión de Datos Personales y Código de Ética del Instituto.

V. Transferencia de datos personales

Se hace de su conocimiento que el Infonavit no realiza transferencias de datos personales, salvo aquellas que sean necesarias para atender requerimientos de información de una autoridad competente, así como aquellas en donde se actualice algunos de los supuestos del artículo 70 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, para las cuales no se requiere su consentimiento para poder realizarse.

VI. Mecanismos y medios disponibles para que la persona titular pueda manifestar su negativa para el tratamiento de sus datos personales para finalidades y transferencias de datos personales que requieran el consentimiento de la persona titular

Para cualquier asunto relacionado con el presente aviso de privacidad podrá establecer comunicación directa al correo electrónico: unidadtransparencia@infonavit.org.mx o presencialmente, en las oficinas que ocupa la Unidad de Transparencia del Infonavit, a fin de que se le oriente sobre el alcance de la negativa respecto al tratamiento de datos personales y los medios disponibles para tal efecto.

Adicionalmente, la SGGC pone a su disposición como **medio de comunicación para presentar quejas relacionadas con el servicio de mediación**: mediacionescucha@infonavit.org.mx, en donde se le dará seguimiento a su queja.

VII. Mecanismos, medios y procedimientos disponibles para ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de datos personales (derechos ARCO)

Como titular de los datos personales, usted tiene **derecho de acceso**, es decir, solicitar el acceso a los datos personales que estén en posesión del Infonavit, o bien, conocer información relacionada con las condiciones y generalidades del uso que el Infonavit da a sus datos personales; **derecho de rectificación**: lo que implica requerir la corrección de sus datos personales por ser inexactos, incompletos o no estar actualizados; **derecho de cancelación**: es decir, tendrá derecho de solicitar la eliminación, supresión o borrado de los datos personales de los archivos, registros, expedientes y sistemas del Infonavit de que se trate; y **derecho de oposición**: es decir solicitar que se concluya el tratamiento de los datos personales, a fin de evitar un daño o perjuicio al titular, o bien, si los datos son objeto de un tratamiento automatizado, sin intervención humana, que produzca efectos jurídicos no deseados o afecten los intereses, derechos o libertades del titular.

Usted podrá presentar solicitudes para el ejercicio de derechos ARCO ante el Infonavit, por los siguientes medios:

1. A través de la Plataforma Nacional de Transparencia (PNT), en el hipervínculo: <http://www.plataformadetransparencia.org.mx/>. En este caso, le será asignado automáticamente un número de folio con el que podrá dar seguimiento a su requerimiento.
2. A través del correo electrónico: unidadtransparencia@infonavit.org.mx, utilizando, para el caso de solicitudes para el ejercicio de derechos ARCO, el formato disponible en: <https://home.inai.org.mx/wp-content/documentos/formatos/PDP/FormatoDerechosARCO.docx> o mediante escrito libre.
3. Presencialmente ante la Unidad de Transparencia del Infonavit.

Los requisitos para la solicitud serán los siguientes:

1. El nombre del titular y su domicilio o cualquier otro medio para recibir notificaciones;
2. Los documentos que acrediten la identidad del titular y, en su caso, la personalidad e identidad de su representante;
3. De ser posible, el área responsable que trata los datos personales y ante el cual se presenta la solicitud;
4. La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que se busca ejercer alguno de los derechos ARCO, salvo que se trate del derecho de acceso;
5. La descripción del derecho ARCO que se pretende ejercer, o bien, lo que solicita el titular, y

AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL
Acreditados que aceptan el Servicio de mediación



6. Cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos personales, en su caso.

Si desea conocer el procedimiento para el ejercicio de los derechos ARCO, puede visitar la siguiente liga:
https://portalmx.infonavit.org.mx/wps/wcm/connect/a566d1f7-7424-4ff6-8e65-f620ee6a98b3/Guia_Titulares_03.pdf?MOD=AJPERES&ContentCache=NONE&CACHE=NONE&CVID=oaz4BcC

Portabilidad de los datos personales:

El ejercicio del derecho a la portabilidad no es compatible con el tratamiento de datos personales y finalidades que se señalan en el presente aviso de privacidad.

VIII. Domicilio de la Unidad de Transparencia

Avenida Barranca del Muerto, núm. 280, piso 1, oficina 104, colonia Guadalupe Inn, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, C.P. 01020, entre Manuel M. Ponce y Macedonio Alcalá (a una cuadra de Avenida Insurgentes), o bien, unidadtransparencia@infonavit.org.mx

IX. Sitio donde podrá consultar el Aviso de privacidad integral y medios a través de los cuales se le comunicará los cambios de este.

Nuestro aviso de privacidad se encuentra a su disposición en el portal del Infonavit, en el vínculo electrónico: [Protección de datos personales | Infonavit/](#)

En caso de que se realicen modificaciones o cambios al aviso de privacidad integral y simplificado se harán de su conocimiento y se podrán identificar en cada documento conforme a cada actualización, a través del portal electrónico del Infonavit.

30/enero/2025