



2021

# DOCUMENTO DE SEGURIDAD

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES  
**INFONAVIT**





## Presentación

El derecho a la protección de los datos personales es un derecho humano reconocido en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en sus artículos 6, apartado A, fracción II y 16, párrafo segundo; su regulación específica para el sector público es la **Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados**, la cual fue publicada el 26 de enero de 2017 en el Diario Oficial de la Federación (DOF).

Posteriormente, el 20 de agosto de 2019, el Pleno del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) reconoció, mediante publicación en el DOF, al Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (en lo sucesivo Infonavit o Instituto) como sujeto obligado en materia de datos personales, mediante el *Acuerdo por el cual se aprueba que el padrón de sujetos obligados del ámbito federal, en términos de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y sus respectivas actualizaciones, se utilice como referencia directa del catálogo de sujetos obligados en el ámbito federal para efectos de lo dispuesto en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados*<sup>1</sup>, como un único organismo integrado por representantes del gobierno federal, de los trabajadores y de los patrones, por lo que el Infonavit está constreñido al ámbito de aplicación de la referida ley y como tal, debe dar cumplimiento a los principios, deberes y obligaciones que en ella se establecen, en su calidad de sujeto obligado o también llamado responsable.

Ahora bien, de conformidad con los artículos 29 y 31 de la Ley General de Datos, el Infonavit debe observar en el tratamiento de los datos personales, entre otros, el principio de responsabilidad y el deber de seguridad.

El deber de seguridad implica que el Infonavit, establezca y mantenga las medidas de seguridad de carácter administrativo, físico y técnico para la protección de los datos personales que trata, que permitan protegerlos contra daño, pérdida, alteración, destrucción o uso, acceso o tratamiento no autorizado, así como garantizar su confidencialidad, integridad y disponibilidad.

Por su parte el principio de responsabilidad implica, la implementación de mecanismos y acciones para acreditar el cumplimiento de los principios, deberes y demás obligaciones establecidos en la Ley General de Datos, así como rendir

---

<sup>1</sup>Disponible en el siguiente vínculo electrónico:

[http://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5570690&fecha=29/08/2019](http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5570690&fecha=29/08/2019)

y su complemento en:

<http://inicio.inai.org.mx/AcuerdosDelPleno/ACT-EXT-PUB-02-05-2016.02.pdf>





cuentas sobre el tratamiento de los datos personales en su posesión ante el titular o en su caso ante el INAI.

Las mencionadas acciones integran el sistema de gestión de seguridad de datos personales (sistema de gestión), el cual debe ser entendido como un conjunto de elementos y actividades interrelacionadas para establecer, implementar, operar, monitorear, revisar, mantener y mejorar el tratamiento y seguridad de los datos personales.

En el contexto del sistema de gestión, el artículo 35 de la Ley General de Datos establece la obligación del Infonavit de elaborar el denominado Documento de seguridad, en el cual el Instituto deja constancia del propio sistema, incluido el plan de trabajo que permitirá fortalecer, en el corto, mediano y largo plazo la seguridad en el tratamiento de los datos personales.

Para el Infonavit, el Documento de seguridad, al igual que el Sistema de gestión en su conjunto, son documentos dinámicos, debido a la complejidad operacional del Instituto en sus actividades cotidianas y considerando las finalidades de su creación, por lo que debe ser actualizado eventualmente como resultado del proceso de mejora continua, el cual es, a su vez, consecuencia del monitoreo y revisión periódica del propio sistema. En este sentido, el Documento de seguridad da cuenta de las políticas, objetivos, riesgos, planes, procesos existentes, y prevé su evaluación y medición.

De igual manera, el Documento de seguridad, también deberá ser actualizado cuando se produzcan modificaciones sustanciales al tratamiento de datos personales que deriven en un cambio en el nivel de riesgo; como parte de un proceso de mejora para mitigar el impacto de una vulneración, o para la implementación de acciones correctivas y preventivas.

Visto lo anterior, el Infonavit, a través de la Coordinación General de Riesgos, la Oficialía de Seguridad de la Información perteneciente a la Contraloría General, la Oficialía de Protección de Datos Personales, adscrita a la Unidad de Transparencia, en coordinación con las unidades administrativas adscritas a la Dirección General, han elaborado el presente Documento de seguridad, el cual fue presentado y aprobado a la consideración del Comité de Transparencia de este Instituto como máxima autoridad en materia de protección de datos personales, en su sesión ordinaria 190 de fecha 10 de noviembre de 2021.





<b>Contenido</b>	
<b>Introducción</b> .....	4
<b>Marco normativo</b> .....	5
<b>Gobierno de procesos</b> .....	5
<b>I. Inventario de datos personales</b> .....	6
1. <i>Titulares y datos personales tratados</i> .....	11
2. <i>Medios físicos y electrónicos de obtención de datos personales</i> .....	13
3. <i>Finalidades de los procesos institucionales</i> .....	14
4. <i>Catálogo de formatos de almacenamiento y descripción de la ubicación física y/o electrónica de los datos personales</i> .....	33
5. <i>Encargados y medios de formalización</i> .....	34
6. <i>Terceros receptores de datos personales</i> .....	35
<b>II. Empleadas y empleados del Infonavit y su interacción con los datos personales</b> .....	36
<b>III. Mecanismos de monitoreo y revisión de medidas de seguridad</b> .....	38
<b>IV. Programa General de Capacitación</b> .....	39





## Introducción

El Infonavit es una institución del Estado mexicano al servicio de las y los trabajadores del país. Su principal función es contribuir al acceso a una vivienda adecuada como condicionante de bienestar social.

El Instituto para llevar a cabo las funciones sustantivas que tiene encomendadas constitucional y legalmente, depende de la recopilación, análisis y explotación de los datos personales que recaba, convirtiéndose en uno de sus activos más importantes.

Los cambios en el entorno económico; el mercado laboral; así como el marco normativo para la oferta de productos que se ofrecen a los trabajadores; el avance en las tecnologías disponibles; y los riesgos existentes tanto en el entorno digital como analógico han hecho que el Infonavit, se encuentre en constante mejora de sus productos y servicios, lo que sin duda ha repercutido en sus procesos con la finalidad de contribuir en la eficiencia operativa en un entorno de seguridad de la información y de los datos personales que trata.

En ese sentido el Infonavit, está cada vez más interconectado y utiliza sistemas y aplicaciones de tecnologías de la información más complejas, pero siempre teniendo presente la seguridad de uno de sus principales aliados, los datos personales, debe estar en constante revisión, mejora y evolución.

En este contexto, el Infonavit consiente de su responsabilidad con la obligación de garantizar el derecho a la protección de datos personales de sus titulares, El Infonavit afirma su completo compromiso al cumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley General de Datos y demás normatividad que deriva de ella.

En el Infonavit el respeto al derecho a la protección de los datos personales es crucial para mantener la confianza de nuestros titulares y de la sociedad. Por ello, elaboró y presentó el Documento de seguridad en cumplimiento a una de las obligaciones previstas en la Ley General de Datos en su artículo 35, la cual forma parte de las acciones para establecer y mantener la seguridad de los datos personales en su posesión.

El Documento de seguridad da cuenta de los siguientes elementos:

- I. Inventario de datos personales.
- II. Funciones y obligaciones de las personas que hacen tratamientos.
- III. Análisis de riesgos.
- IV. Análisis de brecha.





- V. Plan de trabajo.
- VI. Mecanismos de monitoreo y revisión de medidas de seguridad.
- VII. Programa General de Capacitación.

### **Marco normativo**

Para los efectos del presente documento, la normatividad aplicable es la siguiente:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 16, segundo párrafo.
- Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público.
- Estatuto Orgánico del Infonavit.
- Lineamientos de Transparencia, Acceso a la Información, Archivos y Protección de Datos Personales del Infonavit.
- Manual General de Organización.
- Manuales de organización específicos.
- Manual General de Políticas de Seguridad de la Información con clave de identificación POL-CG-002.
- Manual General de Políticas de Control Interno, con clave de identificación POL-CG-001.
- Estrategia de Gobierno de Procesos.

### **Gobierno de procesos**

El Infonavit gestiona su actuar cotidiano mediante un gobierno de procesos, la identificación de ello constituye la base a partir de la cual, se cuenta con un catálogo institucional de procesos que sirven de guía para la identificación y documentación normativa necesaria, así como para la administración de riesgos, el seguimiento, control a nivel institucional y la mejora continua.

El modelo de gobierno de procesos del Instituto permite definir, modelar, documentar, medir y mejorar los procesos, así como homologar las capacidades en administración por procesos, fortalecimiento de las competencias y de los roles involucrados en la arquitectura de procesos.

El catálogo institucional de procesos busca determinar todos los macroprocesos y procesos por medio de los cuales cada unidad administrativa da cumplimiento de



sus atribuciones. En la identificación de cada proceso se presentan los procedimientos y guías que lo conforman, de manera que se delimitan los responsables de su ejecución, y se identifican sus interrelaciones con otros procesos.

De esta forma, un macroproceso se define como la agrupación de varios procesos que contribuyen a una función común. Un proceso es el conjunto de actividades interrelacionadas, procedimientos y guías, que transforman entradas en salidas, para lograr un propósito determinado.

Los procesos institucionales también cuentan con un proceso de actualización y mejora, por ello, el número de procesos puede variar dependiendo de ello.

Al día de presentación y aprobación del presente Documento de seguridad, el Infonavit cuenta con un catálogo institucional de procesos compuesto por 179 procesos, de los cuales 104 tratan datos personales, de conformidad con lo manifestado por las propias unidades administrativas.

## I. Inventario de datos personales

Los artículos 33, fracción III y 35, fracción I de la Ley General de Datos establecen como una de las actividades a realizar para implementar y mantener medidas de seguridad para la protección de datos personales, la elaboración de un inventario de datos personales y de los sistemas de tratamiento.

Para cumplir con lo dispuesto en el artículo 35, fracción I de la Ley General de Datos, el Infonavit diseñó y habilitó una sección específica de datos personales en su plataforma electrónica interna denominada Plataforma Integral de Control Interno (en lo sucesivo PICI), para que en ella se alojara el inventario de datos personales del Instituto, el cual contempla los requerimientos previstos en los artículos 58 y 59 de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público (en adelante Lineamientos Generales).

En ese sentido, el inventario de datos personales cuenta con la información siguiente:

1. El catálogo de medios físicos y electrónicos a través de los cuales se obtienen los datos personales.
2. El catálogo de los tipos de datos personales que se traten, indicando si son sensibles o no.
3. Las finalidades de cada proceso de datos personales.
4. El catálogo de formatos de almacenamiento, así como la descripción general de la ubicación física y/o electrónica de los datos personales.





5. Organización de la manera en que las y los empleados del Instituto tienen acceso a los sistemas de tratamiento.
6. Nombre completo o denominación o razón social de los encargados y el instrumento jurídico que formaliza la prestación de los servicios que brinda al Infonavit.
7. Terceros receptores de las transferencias que se efectúan, así como las finalidades que justifican éstas.

Además, considera el ciclo de vida de los datos personales conforme lo previsto en el artículo 59 de los Lineamientos Generales, es decir:

- La obtención de los datos personales.
- El almacenamiento de los datos personales.
- El uso de los datos personales conforme a su acceso, manejo, aprovechamiento, monitoreo y procesamiento, incluyendo los sistemas físicos y/o electrónicos utilizados para tal fin.
- La divulgación de los datos personales considerando las remisiones y transferencias que, en su caso, se efectúen.
- El bloqueo de los datos personales, en su caso, y
- La cancelación, supresión o destrucción de los datos personales.

Es importante precisar que el alcance del inventario de datos personales que a continuación se describe, corresponde a los procedimientos sustantivos a cargo de la Secretaría General y Jurídica, la Subdirección General de Planeación Financiera y Fiscalización, la Subdirección General de Crédito, la Subdirección General de Gestión de Cartera, la Subdirección General de Operaciones, la Subdirección General de Administración y Recursos Humanos, la Subdirección General de Comunicación, la Subdirección General de Tecnologías de Información, la Contraloría General, la Coordinación General Jurídica, la Coordinación General de Recaudación Fiscal, la Coordinación General de Riesgos y la Coordinación General de Inversiones, todas adscritas a la Dirección General.

Si bien es cierto que el Instituto cuenta con otros procesos sustantivos, estos no involucran el tratamiento de datos personales, conforme lo manifestado por las unidades administrativas, por lo cual no se verán reflejados.

En ese sentido, el inventario se conforma de 104 procesos que tratan datos personales, organizados de acuerdo con la estructura prevista en el artículo 11 del Estatuto Orgánico del Infonavit.

Es importante precisar que el inventario de datos personales se presentó al Comité de Transparencia el 21 de octubre de 2020, en su sesión ordinaria 177.





A continuación, se muestra un resumen de los inventarios elaborados por las unidades administrativas que tratan datos personales, y corresponden a los inventarios que dan cuenta del tratamiento de los datos personales que utilizan en los procesos institucionales vigentes al 30 de septiembre de 2021:

CATALOGO INSTITUCIONAL DE PROCESOS QUE TRATAN DATOS PERSONALES			
Unidad administrativa	Número de inventarios	Clave del proceso	Nombre del proceso
<b>Contraloría General</b>	22	PRO-CG-002	Coordinar y ejecutar verificaciones integrales
		PRO-CG-003	Planear y programar verificaciones integrales
		PRO-CG-004	Monitoreo y dar seguimiento a resultados preliminares de verificaciones
		PRO-CG-005	Participar en los procesos de adquisiciones, subasta y macro subastas
		PRO-CG-009	Gestionar recursos de la Contraloría General
		PRO-CG-010	Diseñar y establecer medidas y controles de cumplimiento regulatorio
		PRO-CG-013	Coordinar equipos y preparar verificaciones integrales
		PRO-CG-015	Gestionar declaraciones de situación patrimonial
		PRO-CG-016	Gestionar factores internos y externos que impactan el Control interno
		PRO-CG-017	Participar y proponer controles para evitar fraudes potenciales
		PRO-CG-018	Recopilar, procesar y presentar resultados de verificaciones integrales
		PRO-CG-019	Dar seguimiento a mejoras de control interno
		PRO-CG-020	Gestionar la ejecución de autocontrol
		PRO-CG-023	Investigar responsabilidades administrativas
		PRO-CG-024	Difundir información
		PRO-CG-025	Gestionar casos especiales
		PRO-CG-026	Planear y ejecutar verificaciones en Delegaciones regionales
		PRO-CG-027	Asegurar el cumplimiento regulatorio
		PRO-CG-028	Planear y ejecutar verificaciones especiales
		PRO-CG-029	Gestionar seguridad de la información
		PRO-CG-030	Solución de la queja
		PRO-CG-031	Gestión de la Calidad
<b>Secretaría General Jurídica SGJ</b>	3	PRO-SG-001	Administración de órganos colegiados
		PRO-SG-002	Transparencia y acceso a la información
		PRO-SGJ-007	Regularización de asuntos jurídicos para el periodo 1972-2007
	4	PRO-SGJ-003	Administración de poderes



**CATALOGO INSTITUCIONAL DE PROCESOS QUE TRATAN DATOS PERSONALES**

<b>Unidad administrativa</b>	<b>Número de inventarios</b>	<b>Clave del proceso</b>	<b>Nombre del proceso</b>
Coordinación General Jurídica		PRO-SGJ-008	Gestión de requerimiento de la CNDH
		PRO-SGJ-009	Gestión de Asuntos Consultivos
		PRO-SGJ-006	Gestión de asuntos contenciosos y administrativos
<b>Subdirección General de Planeación Financiera y Fiscalización SGPF</b>	13	PRO-SGPF-001	Seguimiento a la conciliación contable y al cumplimiento de las disposiciones de la CNBV
		PRO-SGPF-002	Normatividad contable y fiscal
		PRO-SGPF-003	Información financiera
		PRO-SGPF-004	Operación contable
		PRO-SGPF-007	Programación
		PRO-SGPF-008	Seguimiento a la ejecución y evaluación institucional
		PRO-SGPF-009	Planeación y programación institucional
		PRO-SGPF-010	Operación tesorería
		PRO-SGPF-012	Gestión de seguros
		PRO-SGPF-024	Tesorería
		PRO-SGPF-035	Bursatilización de la cartera hipotecaria
		PRO-SGPF-XX	Calificación de administrador primario
		PRO-SGPF-XX	Calificación institucional
Coordinación General de Recaudación Fiscal	7	PRO-CGRF-001	Recaudación y cobranza fiscal
		PRO-CGRF-002	Fiscalización
		PRO-CGRF-003	Contencioso y consultivo fiscal
		PRO-CGRF-005	Afiliación de trabajadores
		PRO-CGRF-006	Administración de fondos y subcuenta de la vivienda
		PRO-CGRF-007	Servicios al trabajador
		PRO-CGRF-010	Atención a Delegaciones
<b>Subdirección General de Crédito SGC</b>	10	PRO-SGC-001	Gestión y alineación de indicadores
		PRO-SGC-002	Gestión de estrategia para la mejora
		PRO-SGC-003	Diseño de la Alternativa de Financiamiento o del Servicio
		PRO-SGC-005	Desarrollo del Diseño de la Alternativa de Financiamiento o del Servicio
		PRO-SGC-006	Sostenimiento a la calidad de la vivienda
		PRO-SGC-007	Soporte a la originación de crédito
		PRO-SGC-008	Soporte contable con el otorgamiento de crédito
		PRO-SGC-012	Incorporación del aliado estratégico en el proceso de originación de crédito de alternativas de financiamiento
		PRO-SGC-013	Administración del aliado estratégico en el proceso de originación de crédito de las alternativas de financiamiento



### CATALOGO INSTITUCIONAL DE PROCESOS QUE TRATAN DATOS PERSONALES

Unidad administrativa	Número de inventarios	Clave del proceso	Nombre del proceso
		PRO-SGC-017	Proceso de ejecución del proceso de originación de crédito de las alternativas de financiamiento
<b>Subdirección General de Gestión de Cartera SGGC</b>	10	PRO-SGAC-001	Instrumentación de las estrategias de cartera
		PRO-SGAC-002	Atención a trámites y servicios de cartera
		PRO-SGAC-003	Rehabilitación de Viviendas y Regeneración de Espacios Urbanos
		PRO-SGAC-004	Definición de estrategias de cartera
		PRO-SGAC-005	Gestión de proveedores de cartera
		PRO-SGAC-006	Comercialización de vivienda recuperada
		PRO-SGAC-007	Administración de cartera
		PRO-SGAC-009	Atención de siniestros a los acreditados
		PRO-SGAC-016	Reporteo
		PRO-SGAC-022	Aseguramiento de calidad de la vivienda
<b>Subdirección General de Operaciones SGO</b>	10	PRO-SGAS-002	Gestión de la Voz del usuario
		PRO-SGAS-003	Diseño e implementación de proyectos e iniciativas
		PRO-SGAS-004	Gestión de excelencia en el servicio
		PRO-SGAS-005	Evaluación y monitoreo de la atención y servicio
		PRO-SGAS-006	Generación de información para la inteligencia de negocio y servicios
		PRO-SGAS-008	Gestión y soporte a los canales de atención
		PRO-CIDS-001	Planeación de acciones estratégicas para el desarrollo de soluciones sostenibles
		PRO-CIDS-002	Administración de las estrategias de colaboración e investigación para la sostenibilidad
		PRO-CIDS-003	Evaluación de soluciones sostenibles
		PRO-CIDS-004	Administración del Centro de Información documental
<b>Subdirección General de Administración y Recursos Humanos SGARH</b>	18	PRO-SGARH-001	Gestión de adquisición de bienes y servicios
		PRO-SGARH-003	Desarrollo y cultura organizacional
		PRO-SGARH-005	Gestión de pagos y ejercicio del gasto GAOV
		PRO-SGARH-006	Formación y desarrollo del capital humano
		PRO-SGARH-007	Administración de bienes muebles
		PRO-SGARH-008	Gestión de nómina
		PRO-SGARH-009	Análisis y selección de cobertura
		PRO-SGARH-010	Administración de la estructura organizacional
		PRO-SGARH-011	Relaciones laborales, servicios y retención del capital humano
		PRO-SGARH-012	Gestión de recisiones y pasivo laboral



CATALOGO INSTITUCIONAL DE PROCESOS QUE TRATAN DATOS PERSONALES			
Unidad administrativa	Número de inventarios	Clave del proceso	Nombre del proceso
		PRO-SGARH-013	Reclutamiento y selección de capital humano
		PRO-SGARH-015	Gestión de seguros institucionales
		PRO-SGARH-016	Servicios generales y recursos materiales
		PRO-SGARH-018	Administración de inmuebles
		PRO-SGARH-020	Administración de documentos
		PRO-SGARH-021	Administración de seguros y reserva catastrófica
		PRO-SGARH-023	Compensación y beneficios del capital humano
		PRO-SGARH-024	Administración de requerimientos y acuerdos
Subdirección General de Comunicación SGCó	2	PRO-SGCO-03	Implementación de estrategias para la difusión de productos y servicios
		PRO-SGCO-04	Gestión de publicación de información institucional
Subdirección General de Tecnologías de Información SGTI	5	PRO-SGTI-021	Administrar los Incidentes
		PRO-SGTI-022	Gestionar las Solicitudes de Servicio
		PRO-SGTI-032	Gestionar la Innovación en TI
		PRO-SGTI-033	Atender las solicitudes de servicios de TI
		PRO-SGTI-037	Gestionar el Talento de TI
<b>Total</b>	<b>104</b>		

### 1. Titulares y datos personales tratados

El Infonavit recaba distintos datos personales dependiendo del tipo de persona de que se trate y de las finalidades de su tratamiento, en ese sentido nuestros titulares tienen las siguientes categorías: las y los acreditados, las y los derechohabientes, las y los patrones, las y los jubilados, las y los empleados del propio Instituto, las y los proveedores y público en general.

Es necesario precisar que, respecto a los datos personales de las y los proveedores, el Instituto ha adoptado como una buena práctica, el identificar los datos personales que corresponden a proveedores personas físicas y en su caso a los



datos personales del representante legal de la persona jurídica, con la que el Instituto tiene relaciones jurídicas, comerciales o de servicios.<sup>2</sup>

A continuación, se muestran las categorías de nuestros titulares y de los datos personales que tratamos, los cuales se ajustarán conforme a las necesidades institucionales y el marco normativo al que está sujeto el Instituto:

Titulares	Tipología de datos personales
La o él acreditado  La o él derechohabiente	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identificación</li><li>• Localización</li><li>• Laborales</li><li>• Patrimoniales (en su caso del cónyuge)</li><li>• Salud</li><li>• Familiares</li><li>• Bancarios</li><li>• Beneficiarios</li><li>• Procedimientos judiciales</li></ul>
La o él jubilado	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identificación</li><li>• Localización</li><li>• Patrimoniales</li><li>• Salud</li><li>• Familiares</li><li>• Beneficiarios</li><li>• Bancarios</li></ul>
La o él patrón	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identificación</li><li>• Localización</li><li>• Procedimientos judiciales</li><li>• Bancarios</li></ul>
La o él proveedor	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identificación</li><li>• Ubicación</li><li>• Bancarios</li><li>• Procedimientos judiciales</li></ul>
La o él empleado del Infonavit	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identificación</li><li>• Localización</li><li>• Laborales</li><li>• Patrimoniales (en su caso del cónyuge)</li><li>• Académicos</li><li>• Salud</li><li>• Familiares</li><li>• Bancarios</li><li>• Beneficiarios</li><li>• Expedientes de responsabilidad administrativa</li><li>• Procedimientos judiciales</li></ul>
Público en general	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identificación</li></ul>

<sup>2</sup> Independientemente de que los datos personales tengan la calidad de públicos o privados.



Al respecto, es conveniente manifestar que el Instituto tiene identificado, incluso, en la descripción documental de cada uno de sus procesos institucionales, los documentos soporte que dan sustento a dichos procesos y en muchos de ellos, es posible observar los datos personales que se tratan, a fin de que el personal del Instituto cumpla los procesos con legalidad e integridad.

## 2. Medios físicos y electrónicos de obtención de datos personales

El Infonavit, para cumplir con sus funciones eficientemente, recaba datos personales de manera directa e indirecta de sus diversos titulares, en este contexto de deberá entender por:

- **Obtención de datos personales de forma directa de su titular:** Al acto en el cual el propio titular proporciona los datos personales, personalmente o por algún medio que permite su entrega directa al Infonavit, como podrían ser, medios electrónicos, ópticos, sonoros, visuales, vía telefónica, Internet o cualquier otra tecnología y/o medio.
- **Obtención de datos personales de manera indirecta del titular:** Al acto en el cual el Infonavit obtiene los datos personales del titular, sin que éste lo haya proporcionado de forma personal o directa, por ejemplo, a través de una fuente de acceso público o una transferencia.

Conforme lo anterior, el Infonavit obtiene los datos personales de las siguientes formas:

Modalidad directa	
Presencial	<ul style="list-style-type: none"><li>• CESI: Centro de Servicio Infonavit</li><li>• Oficinas del Instituto que prestan atención personal</li><li>• Unidad de Transparencia</li><li>• Ferias y eventos institucionales</li><li>• Infomóvil</li><li>• Kioskos de autoservicio</li></ul>
Portal electrónico institucional	<ul style="list-style-type: none"><li>• Portal electrónico propio</li><li>• Mi cuenta Infonavit</li><li>• Portal empresarial</li></ul>
Teléfono fijo institucional	<ul style="list-style-type: none"><li>• Infonatel</li><li>• Teléfono institucional de los empleados del Infonavit</li></ul>
Correo electrónico institucional	
Ventanilla única	Servicio Postal Mexicano (SEPOMEX)
Mensajería ordinaria	Valija institucional
Mensajería electrónica SMS	



Modalidad directa	
Aplicaciones electrónicas	Aplicación móvil Infonavit

Modalidad indirecta	
Transferencias	Instituto Nacional Electoral – INE
	Instituto Mexicano del Seguro Social – IMSS
	Servicio de Administración Tributaria- SAT
	Fiscalía General de la República -FGR
	Comisión Nacional de Derechos Humanos- CNDH
	Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación – CONAPRED
	Comisión Nacional de Sistemas de Ahorro para el Retiro - CONSAR
	Tribunales del Poder Judicial de la Federación - PJF
	Tribunal Federal de Justicia Administrativa – TFJA
	Procuraduría de la Defensa del Contribuyente- PRODECON
	Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales- INAI
	Banco de México – Banxico
	Comisión Nacional Bancaria y de Valores – CNBV
	Secretaría de la Función Pública- SFP
	Unidad de Inteligencia Financiera - UIF (Secretaría de Hacienda y Crédito Público)
	Nacional Financiera - NAFIN
	Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado – FOVISSSTE
	Registro Nacional de Población - RENAPO
	Comisión Nacional de Vivienda -CONAVI
	Empresa Operadora de la Base de Datos Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro -PROCESAR
	Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores – FONACOT
	Registro Único de Vivienda -RUV
	Catastro
	Notarías a nivel nacional
	Aseguradoras
	Afores
	Patrones

### 3. Finalidades de los procesos institucionales

A continuación, se muestran las finalidades de los 104 procesos que tratan datos personales:







Unidad administrativa	Clave del proceso	Nombre del proceso	Finalidad
<b>Contraloría General</b>	PRO-CG-002	Coordinar y ejecutar verificaciones integrales	Coordinar y ejecutar las verificaciones integrales que permitan cumplir con el Plan Anual de Verificaciones Integrales, apoyando en la resolución de contingencias que impidan el cumplimiento de dicho plan.
	PRO-CG-003	Planear y programar verificaciones integrales	Planear y programar las Verificaciones Integrales que realiza la Contraloría General, considerando el impacto e importancia de los procesos del Instituto, para mitigar los riesgos que impidan el logro de los Objetivos Institucionales definidos por la Dirección General y validados por los Sectores Empresarial y de los Trabajadores.
	PRO-CG-004	Monitoreo y dar seguimiento a resultados preliminares de verificaciones	Monitorear y dar seguimiento a los resultados preliminares, una vez concluido el ejercicio de verificación integral, para conciliar con las áreas verificadas del Instituto los hallazgos detectados, previo a la generación del Informe Final de Verificación Integral y las recomendaciones aplicables.
	PRO-CG-005	Participar en los procesos de adquisiciones, subasta y macro subastas	Participar durante la ejecución de actos licitatorios, adquisiciones, subastas, macro subastas y otros temas de carácter administrativo que organizan y dirigen las áreas del Instituto, para dar constancia de que se realicen conforme a convocatorias, bases y normativa establecida, dejando constancia mediante las Actas emitidas en estos eventos.
	PRO-CG-009	Gestionar recursos de la Contraloría General	Gestionar y garantizar la adecuada asignación de recursos que permita a la Contraloría General dar cumplimiento a sus metas, así como a los proyectos comprometidos, mediante la integración oportuna de los recursos humanos, materiales y financieros.
	PRO-CG-010	Diseñar y establecer medidas y controles de cumplimiento regulatorio	Definir e implementar las acciones de mejora aprobadas por el Grupo de Seguridad de la Información, con el fin de incrementar la efectividad de los controles, logrando resultados eficaces, reportando oportunamente las desviaciones y hallazgos críticos durante la ejecución de las acciones por las áreas responsables.



Unidad administrativa	Clave del proceso	Nombre del proceso	Finalidad
	PRO-CG-013	Coordinar equipos y preparar verificaciones integrales	Coordinar y definir la logística y actividades previas a la ejecución de verificaciones integrales, mediante la integración oportuna de los grupos de verificación, así como los instrumentos necesarios previos a la ejecución del ejercicio.
	PRO-CG-015	Gestionar declaraciones de situación patrimonial	Gestionar acciones de rendición de cuentas de actividades que permitan transparentar las labores de los funcionarios del Instituto. Establecer los lineamientos y actividades para la presentación de las Declaraciones Patrimoniales del personal que integra el padrón de declarantes del Instituto, a través del Sistema Infonavit de Declaración Patrimonial, a fin de dar cumplimiento al ordenamiento contenido en la Ley del Infonavit.
	PRO-CG-016	Gestionar factores internos y externos que impactan el Control interno	Validar la funcionalidad y actualización de los factores internos y externos identificados por la Contraloría General, derivados del análisis de los Objetivos Estratégicos y el Plan de Labores y Financiamientos.
	PRO-CG-017	Participar y proponer controles para evitar fraudes potenciales	Proponer controles que permitan mitigar los riesgos relacionados con posibles fraudes, que puedan ser cometidos por los colaboradores del Instituto en el ejercicio de sus funciones, esto a través de recopilar, procesar y analizar información referente a eventos acontecidos, dentro y fuera del Instituto.
	PRO-CG-018	Recopilar, procesar y presentar resultados de verificaciones integrales	Procesar la información de los resultados de las Verificaciones Integrales, para generar el Informe de Resultados Final de las Verificaciones Integrales.
	PRO-CG-019	Dar seguimiento a mejoras de control interno	Dar seguimiento a las acciones que permitan la atención oportuna y efectiva de las mejoras de control interno tanto de Oficinas Centrales como de Delegaciones, (hallazgos, desviaciones detectados durante las Verificaciones Integrales, requerimientos especiales, de Seguridad de la Información, de mejoras altamente requeridas, compromisos de Autocontrol, entre otras), mediante la generación de planes de remediación efectivos.



Unidad administrativa	Clave del proceso	Nombre del proceso	Finalidad
	PRO-CG-020	Gestionar la ejecución de autocontrol	Establecer las actividades que permitan la ejecución del proceso de autocontrol a nivel nacional, preparar el Sistema Informático SAVACI, actualizar el portafolio de procedimientos y los dueños respectivos, difundir y comunicar el ejercicio de autocontrol a todos los responsables de procedimientos y, mantener asesoría permanente durante la ejecución del Autocontrol.
	PRO-CG-023	Investigar responsabilidades administrativas	Investigar las presuntas infracciones cometidas por el personal del INFONAVIT, mediante el análisis de la Denuncia o Solicitud de investigación recibida por parte del Denunciante o Solicitante respectivamente, realizando todas las diligencias y requerimientos de información que se consideren necesarias, para allegarse de la información suficiente, que permita contar con todos los elementos, para estar en condiciones de determinar la existencia o no, de responsabilidad administrativa del personal del Instituto involucrado y elaborar el acuerdo de conclusión o la resolución correspondiente.
	PRO-CG-024	Difundir información	Difundir y capacitar respecto a las metodologías, mejores prácticas y recomendaciones en materia de Control Interno a todo el personal del Instituto, con el fin de informar y crear consciencia respecto al ejercicio de sus responsabilidades relacionadas al Control Interno y su importancia como apoyo para el logro de objetivos.
	PRO-CG-025	Gestionar casos especiales	Determinar las acciones para dar atención oportuna a los casos especiales que sean presentadas en la Contraloría General por el servicio brindado a los clientes del Instituto o bien, por acciones de los colaboradores del Instituto.
	PRO-CG-026	Planear y ejecutar verificaciones en Delegaciones regionales	Llevar a cabo la planeación y ejecución de manera efectiva del ciclo de verificaciones en las Delegaciones Regionales, para dar cumplimiento al Plan y Programa Anual de Verificaciones Integrales y revisar la operación en base a los 5 principios de



Unidad administrativa	Clave del proceso	Nombre del proceso	Finalidad
			control interno, a efecto de contribuir a la mejora de los procedimientos diseñados y desarrollados en las oficinas centrales.
	PRO-CG-027	Asegurar el cumplimiento regulatorio	Establecer las acciones que permitan garantizar el cumplimiento regulatorio en materia de Control Interno mediante el monitoreo de los Principios de Control Interno, la verificación del cumplimiento de las disposiciones en materia de Control Interno y aplicar mejores prácticas en materia de Control Interno.
	PRO-CG-028	Planear y ejecutar verificaciones especiales	Atender oportunamente las verificaciones especiales que deriven de un requerimiento de una situación extraordinaria o que haya sido solicitado por algún Órgano Colegiado, el Contralor(a) y/o Director General.
	PRO-CG-029	Gestionar seguridad de la información	Realizar de manera efectiva el Plan de verificaciones de seguridad de la información para detectar los riesgos considerando el impacto e importancia y proponer los controles para su mitigación.
	PRO-CG-030	Solución de la queja	Responder y/o solucionar las quejas derivadas de los servicios y/o atención que brinda el Instituto a los (las) usuarios (as) conforme a la normativa y marco legal del Infonavit, dentro de los niveles de servicio establecidos.
	PRO-CG-031	Gestión de la Calidad	Gestionar la Calidad de los procesos del Instituto, a través de la planeación y ejecución de auditorías internas, de tercera parte y monitoreo a la aplicación de las mejoras a los procesos involucrados en el Sistema Integral de Gestión de Calidad, con la finalidad de validar su apego y cumplimiento a la operación del instituto vigente y a la norma de calidad ISO 9001:2015.
<b>Secretaría General Jurídica SGJ y</b>	PRO-SG-001	Administración de órganos colegiados	Asegurar que los asuntos presentados en el orden del día de las sesiones de los Órganos Colegiados cumplan con la normativa por ámbito de competencia y queden registrados en los sistemas de las CCR's electrónicos, así como dar seguimiento a los mismos.



Unidad administrativa	Clave del proceso	Nombre del proceso	Finalidad
	PRO-SG-002	Transparencia y acceso a la información	Garantizar el acceso de toda persona a la información en posesión del Infonavit y el ejercicio de los derechos de ARCO, asegurando la protección de datos personales y el cumplimiento de la normativa y tiempos establecidos en los Lineamientos de Transparencia, Acceso a la Información, Archivos y Protección de Datos Personales del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (LTAIAPDP) del Infonavit.
	PRO-SGJ-007	Regularización de asuntos jurídicos para el periodo 1972-2007	Gestionar la obtención, elaboración y/o regularización de escrituras y su inscripción ante el RPP de aquellos créditos otorgados y formalizados durante el periodo comprendido entre los años 1972 a 2007, que no cuenten con la misma dentro de su expediente en el Archivo Nacional de Expedientes de Crédito (ANEC).
Coordinación General Jurídica	PRO-SGJ-003	Administración de poderes	Gestionar las solicitudes de las áreas que integran el Instituto para la elaboración o revocación de Poderes Notariales, relativos a la representación del INFONAVIT.
	PRO-SGJ-008	Gestión de requerimiento de la CNDH	Dar atención en tiempo y forma a las quejas y remisiones que turna la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH), interpuestas por los trabajadores, derechohabientes, acreditados y público en general, respecto de los servicios proporcionados por el Instituto.
	PRO-SGJ-009	Gestión de Asuntos Consultivos	Salvaguardar los intereses y el patrimonio del Instituto por los juicios originados por trabajadores de proveedores que presten servicios profesionales al Infonavit, ejercitando acciones legales correspondientes ante los diversos tribunales con la finalidad de minimizar posibles riesgos que puedan generar contingencias laborales en contra del Infonavit.
	PRO-SGJ-006	Gestión de asuntos contenciosos y administrativos	Atender las denuncias, emitiendo una respuesta a el/la denunciante que conforme a derecho proceda y en su caso, advertir la presunta comisión de responsabilidades e irregularidades que violen la normativa aplicable, asegurando la aplicación de las sanciones a los responsables



Unidad administrativa	Clave del proceso	Nombre del proceso	Finalidad
<b>Subdirección General de Planeación Financiera y Fiscalización SGPF</b>	PRO-SGPF-001	Seguimiento a la conciliación contable y al cumplimiento de las disposiciones de la CNBV	Garantizar que los saldos de las cuentas Contables de los Estados Financieros estén conciliados con los sistemas aplicativos del Instituto, así como, dar seguimiento a lo establecido en las Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento (CUOEF) y coordinar la atención de los requerimientos de la CNBV en los plazos establecidos por la misma.
	PRO-SGPF-002	Normatividad contable y fiscal	Identificar los cambios en materia fiscal y contable y aprobar la normativa contable en ciclo de revisión y en el dictamen de productos, para su implementación y difusión Institucional,
	PRO-SGPF-003	Información financiera	Proveer información financiera del Instituto, basada en el Análisis, Emisión y presentación de los Estados Financieros Institucionales, así como brindar la atención a los requerimientos de información recibidos de las diferentes áreas del Instituto y de organismos externos.
	PRO-SGPF-004	Operación contable	Realizar las operaciones contables requeridas derivadas de solicitudes de áreas internas, del bloqueo de pagos, del cálculo de estimaciones de reservas por deterioro de bienes adjudicados y constancias CEDEVIS y de operaciones de cierre contable, así como dar cumplimiento a las obligaciones fiscales del INFONAVIT, para dar cumplimiento a la normatividad aplicable.
	PRO-SGPF-007	Programación	Definir los lineamientos financieros estratégicos para el Infonavit, así como establecer las metas crediticias a 5 años, las metas de crédito por región y proyectar el desempeño financiero a corto y mediano plazo, con el fin de difundirlos en los documentos: Plan Quinquenal, Plan de Labores y de Financiamientos anual y Presupuestos de Ingresos y Egresos.
	PRO-SGPF-008	Seguimiento a la ejecución y evaluación institucional	Brindar seguimiento a la ejecución de las estrategias institucionales, a través del monitoreo de la operación del portafolio de proyectos y el cumplimiento de las metas y compromisos del personal del Instituto, con el fin de dar a conocer el desempeño anual de



Unidad administrativa	Clave del proceso	Nombre del proceso	Finalidad
			la misión, visión, objetivos e indicadores del Infonavit.
	PRO-SGPF-009	Planeación y programación institucional	Formular anualmente las estrategias Institucionales para cumplir con la misión, visión, objetivos y metas del Infonavit, a través del establecimiento del portafolio de proyectos, formalización de metas y compromisos Institucionales, alineados al planteamiento estratégico y a la planeación financiera vigente del Instituto.
	PRO-SGPF-010	Operación tesorería	Identificar, analizar y validar los ingresos institucionales, así como generar el registro contable de los mismos, para que las áreas que por su operación generen un ingreso de recursos a las cuentas bancarias del Instituto puedan identificarlos.
	PRO-SGPF-012	Gestión de seguros	Gestionar los recursos financieros del Fondo de Protección de Pagos con el propósito de garantizar el pago de beneficios a los acreditados a portantes al Fondo, lo anterior en caso de pérdida de relación laboral.
	PRO-SGPF-024	Tesorería	Invertir los recursos disponibles del Instituto, con el fin de obtener el rendimiento establecido, en inversiones de instrumentos autorizados y a través de un custodio de valores.
	PRO-SGPF-035	Bursatilización de la cartera hipotecaria	Realizar las operaciones de selección y colocación de cartera hipotecaria, amortización de CEDEVIS y generación de reportes regulatorios, logrando obtener las mejores condiciones del Mercado Financiero, optimizar los rendimientos generados, buscar fuentes de financiamiento alternativos para el Instituto y dar cumplimiento con las condiciones establecidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.
	PRO-XX	Calificación de administrador primario	Cumplir con los requerimientos solicitados por la Agencia Calificadora y así mantener la calificación como <i>Servicing</i> .
	PRO-XX	Calificación institucional	Cumplir con los requerimientos de información solicitados por la Agencia Calificadora para obtener su opinión sobre la capacidad crediticia y la capacidad del Infonavit para cumplir con sus obligaciones financieras.





Unidad administrativa	Clave del proceso	Nombre del proceso	Finalidad
Coordinación General de Recaudación Fiscal	PRO-CGRF-001	Recaudación y cobranza fiscal	Garantizar el cumplimiento de las obligaciones patronales, a través de una recaudación fiscal efectiva que contempla desde la administración de la base de datos de patrones y trabajadores sobre el pago de aportaciones y entero de descuento; el comportamiento histórico de los pagos patrones y sus tendencias en la generación e instrumentación de estrategias de cobranza, con el fin de salvaguardar el derecho de los trabajadores a la obtención de un crédito que le permita acceder a una vivienda propia, digna y decorosa o bien recuperar el entero de descuentos de los créditos de vivienda para garantizar el patrimonio de vivienda otorgado.
	PRO-CGRF-002	Fiscalización	Determinar y recaudar el importe de las aportaciones de vivienda y amortizaciones de crédito, generando las acciones para el cobro de los créditos fiscales a cargo de los patrones; brindar servicios que faciliten a los patrones el cumplimiento de las obligaciones fiscales en materia de vivienda; y representar legalmente al Instituto y promover los medios de defensa en su carácter de Organismo Fiscal Autónomo para salvaguardar sus intereses.
	PRO-CGRF-003	Contencioso consultivo fiscal y	Dictaminar la procedencia o improcedencia de la incorporación de Entidades y sus trabajadores que así lo soliciten, al régimen de vivienda que administra el Instituto, en virtud de que no reciben la prestación de vivienda puesto que su marco normativo es omiso o no es claro respecto de cómo debe dar cumplimiento a esta prestación
	PRO-CGRF-005	Afiliación de trabajadores	Administrar la información y la relación con los y las derechohabientes del Fondo Nacional de la Vivienda a fin de acompañarles a lo largo de su vida laboral, en su etapa inicial de afiliación.
	PRO-CGRF-006	Administración de fondos y subcuenta de la vivienda	Diseñar y coordinar las estrategias y programas en materia de administración del patrimonio social y generación de nuevos servicios relacionados con el Fondo Nacional de Vivienda, con base en los lineamientos y políticas institucionales, en apego a las leyes



Unidad administrativa	Clave del proceso	Nombre del proceso	Finalidad
			del Infonavit y de seguridad social, así como en lo conducente a la normatividad del Sistema de Ahorro para el Retiro, con el fin de garantizar la correcta operación y administración de la subcuenta de vivienda de las y los trabajadores y proveer de información de las mismas a los distintos procesos del Instituto.
	PRO-CGRF-007	Servicios al trabajador	Atender las solicitudes de los (as) trabajadores (as) recibidas por los diferentes canales del Infonavit, otorgando los servicios con oportunidad y calidad dentro los niveles de servicio con la finalidad de garantizar la correcta administración del patrimonio en las cuentas individuales de los (las) trabajadores(as).
	PRO-CGRF-010	Atención a Delegaciones	Establecer las actividades para efectuar la comunicación entre las gerencias adscritas a la Coordinación General de Recaudación Fiscal y las Gerencias de Recaudación Fiscal en las Delegaciones Regionales, considerando: canales de comunicación previamente definidos para la difusión y requerimiento de información (Buzón de Atención, Web conference, WorkFlow, WorkFlow-MOP), promoviendo la medición del desempeño, el seguimiento de la efectividad a los programas de Recaudación Fiscal, la verificación de los procesos y el acompañamiento para el aseguramiento de la operación, bajo un Modelo de Gestión Automatizada
<b>Subdirección General de Crédito SGC</b>	PRO-SGC-001	Gestión y alineación de indicadores	Establecer la mecánica de operación y gestión de los indicadores de la Subdirección General de Crédito para obtener indicadores robustos alineados a las estrategias de la propia Subdirección y del Instituto que se determinen para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
	PRO-SGC-002	Gestión de estrategia para la mejora	Establecer los mecanismos para el diseño, desarrollo y aseguramiento de la implementación de las estrategias de mejora, derivadas de la identificación de necesidades o problemáticas para realizar acciones que estén alineadas y con enfoque



Unidad administrativa	Clave del proceso	Nombre del proceso	Finalidad
			al cumplimiento de los objetivos institucionales.
	PRO-SGC-003	Diseño de la Alternativa de Financiamiento o del Servicio	Diseñar y formalizar la Alternativa de Financiamiento o Servicios, de acuerdo con las necesidades identificadas, las directrices establecidas por el solicitante con atribuciones o facultades para llevar a cabo las decisiones estratégicas del Instituto, dando cumplimiento con el objetivo institucional de brindar las mejores Alternativas de Financiamiento o Servicios para que cada derechohabiente acceda a una solución de vivienda de calidad, la normativa aplicable y los requerimientos establecidos por las áreas involucradas del Instituto.
	PRO-SGC-005	Desarrollo del Diseño de la Alternativa de Financiamiento o del Servicio	Desarrollar y poner en operación la Alternativa de Financiamiento o Servicio formalizada(o) de conformidad con lo establecido y aprobado por las áreas involucradas.
	PRO-SGC-006	Sostenimiento a la calidad de la vivienda	Diseñar e implementar acciones, a través de la normativa de operación resultante, que faciliten y promuevan la adopción de medidas para el mejoramiento y sostenimiento de la calidad de las viviendas del acompañamiento y establecimiento de los límites de responsabilidad de las áreas que proveen los insumos y participan en la operación.
	PRO-SGC-007	Soporte a la originación de crédito	Brindar soporte en la operación de los créditos que se originan mediante la atención de solicitudes de soporte y/o servicio emitidas por las áreas de negocio del Instituto, con la finalidad de proporcionar un servicio de excelencia a los clientes internos y externos del Infonavit.
	PRO-SGC-008	Soporte contable con el otorgamiento de crédito	Determinar las actividades de soporte contable para el reflejo real de los saldos contables ligados a la Originación de Crédito.
	PRO-SGC-012	Incorporación del aliado estratégico en el proceso de originación de crédito de alternativas de financiamiento	Incorporar a los Aliados Estratégicos, para proporcionar el servicio requerido en el Proceso de Originación de Crédito, indicando y cumpliendo con los requisitos y criterios establecidos, por el Consejo de



Unidad administrativa	Clave del proceso	Nombre del proceso	Finalidad
			Administración y los procesos de gestión aplicables.
	PRO-SGC-013	Administración del aliado estratégico en el proceso de originación de crédito de las alternativas de financiamiento	Aplicar los criterios establecidos en los instrumentos jurídicos para los Aliados Estratégicos que proporcionan los servicios requeridos en la Originación del Crédito.
	PRO-SGC-017	Proceso de ejecución del proceso de originación de crédito de las alternativas de financiamiento	Otorgar a los Derechohabientes créditos de las Alternativas de Financiamiento disponibles, que ofrece el Infonavit mediante la normativa aplicable y referenciada en este proceso
<b>Subdirección General de Gestión de Cartera SGGC</b>	PRO-SGAC-001	Instrumentación de las estrategias de cartera	Aplicar las estrategias de cartera para el diseño o mejora de los productos y soluciones de cobranza, con el fin de que se adapten a las necesidades de los Acreditados(as) con base en el estatus de su crédito y de acuerdo a la periodicidad establecida para los productos o soluciones.
	PRO-SGAC-002	Atención a trámites y servicios de cartera	Brindar atención a las solicitudes de servicio (aclaración, trámite y corrección) que se reciben por parte de la Subdirección General de Atención y Servicios (SGAS), del (la) Acreditado(a) o de alguna entidad externa, relacionado con la operación de la Subdirección General de Administración de Cartera (SGAC); a efecto de otorgar una respuesta o solución.
	PRO-SGAC-003	Rehabilitación de Viviendas y Regeneración de Espacios Urbanos	Supervisar la gestión de las propuestas orientadas a mantener el valor patrimonial y mejorar el nivel de vida de los Acreditados(as) a través del cumplimiento de los criterios que permitan mejorar las condiciones de rehabilitación y regeneración del entorno urbano de las viviendas financiadas por el Infonavit, mismos que fueron autorizados por el H. Consejo de Administración y el Comité de Calidad de Vida.
	PRO-SGAC-004	Definición de estrategias de cartera	Definir los proyectos y estrategias de la Subdirección General de Administración de Cartera para la administración del Portafolio Hipotecario, con el fin de obtener el pago de los créditos y atender las necesidades de los



Unidad administrativa	Clave del proceso	Nombre del proceso	Finalidad
			Acreditados(as), así como cumplir las metas establecidas en el plan financiero y de labores.
	PRO-SGAC-005	Gestión de proveedores de cartera	Administrar la contratación y ejecución de los servicios que prestan los proveedores a las diferentes áreas de la Subdirección General de Administración de Cartera (SGAC), a través de la solicitud, supervisión y evaluación del rendimiento y pago a los mismos durante el periodo de atención.
	PRO-SGAC-006	Comercialización de vivienda recuperada	Comercializar los activos recuperados y/o transferidos a favor del Instituto a través de los distintos canales de venta aprobados en el tiempo establecido como nivel de servicio, dependiendo de la concentración, ubicación, condiciones físicas de las viviendas y las metas establecidas con el propósito de contribuir a preservar la fortaleza financiera del Instituto.
	PRO-SGAC-007	Administración de cartera	Mantener actualizados en los sistemas de Cartera y Cobranza administrados por el Infonavit, las condiciones financieras, marcas, estatus de la cartera hipotecaria, préstamos de consumo; durante todas las etapas de la vida del crédito, cumpliendo con las disposiciones de la normativa institucional y las entidades regulatorias, con el fin de alimentar las estrategias de cobranza mediante la generación de información que permita la toma de decisiones directivas.
	PRO-SGAC-009	Atención de siniestros a los acreditados	Gestionar el cobro del Portafolio Hipotecario en sus diferentes etapas (Administrativa, Mediación y Judicial) ofreciendo soluciones de cobranza a los Acreditados(as) con problemas de pago durante la vigencia del crédito asegurando una cartera sana para la viabilidad financiera del Instituto.
	PRO-SGAC-016	Reporteo	Analizar el impacto del desempeño de los indicadores de la cartera en el balance hipotecario mediante el monitoreo del Portafolio Hipotecario, para notificar a las Gerencias involucradas cuando haya desviaciones en los indicadores que impactan directamente en los resultados del Instituto, y estas puedan soportar o apoyar su oportuna atención.



Unidad administrativa	Clave del proceso	Nombre del proceso	Finalidad
	PRO-SGAC-022	Aseguramiento de calidad de la vivienda	Contar con un procedimiento expedito que permita realizar acciones para la atención de daños en viviendas de acreditados afectadas en zonas con declaratoria de desastre natural emitida por autoridad competente y/o Consejo de Administración.
<b>Subdirección General de Operaciones SGO</b>	PRO-SGAS-002	Gestión de la Voz del usuario	Identificar las necesidades en materia de atención y servicio de derechohabientes, acreditados, patrones y público usuario en general a través del uso de medios de obtención de información y estudio de las necesidades.
	PRO-SGAS-003	Diseño e implementación de proyectos e iniciativas	Realizar el diseño omnicanal y gestión de la implementación de los proyectos y requerimientos con el fin de ofrecer servicios homologados y consistentes en los distintos canales Institucionales.
	PRO-SGAS-004	Gestión de excelencia en el servicio	Asegurar que los derechohabientes, acreditados, patrones y público usuario reciban atención de excelencia a través de: la revisión de los criterios de atención y servicios de los proyectos de implementación de los productos y/o servicios que se desarrollan en la SGAS; y la gestión para mantener actualizada la normativa de operación de la Subdirección. Lo anterior en cumplimiento al marco normativo aplicable.
	PRO-SGAS-005	Evaluación y monitoreo de la atención y servicio	Monitorear que la atención e información proporcionada a los derechohabientes, acreditados, patrones y público usuario a través de los canales se brinde de manera homologada y cumpla con los criterios establecidos por el Instituto, con la finalidad de detectar áreas de oportunidad y desviaciones para mejorar la atención y el servicio.
	PRO-SGAS-006	Generación de información para la inteligencia de negocio y servicios	Generar información referente a la atención, productos y servicios que el Instituto brinda a los derechohabientes, acreditados, patrones y público en general, que permita la toma de decisiones para la implementación de acciones que potencialicen la excelencia e innovación en el servicio
	PRO-SGAS-008	Gestión y soporte a los canales de atención	Administrar y mantener la disponibilidad de los canales de atención para brindar el



Unidad administrativa	Clave del proceso	Nombre del proceso	Finalidad
			servicio con oportunidad y calidad a los usuarios internos y externos.
	PRO-CIDS-001	Planeación de acciones estratégicas para el desarrollo de soluciones sostenibles	Contribuir en materia de desarrollo sostenible, mediante investigaciones y diseño de propuestas derivadas de las mismas, logrando también contar con acervo relacionado con la investigación para el desarrollo sostenible.
	PRO-CIDS-002	Administración de las estrategias de colaboración e investigación para la sostenibilidad	Crear estrategias de colaboración como investigaciones, publicaciones, capacitaciones, foros y cumbres con instituciones académicas, sociales y/o proveedores externos para el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores y la sostenibilidad de su hábitat y su patrimonio habitacional.
	PRO-CIDS-003	Evaluación de soluciones sostenibles	Proponer estrategias de evaluación que permitan dar referencia sobre la sostenibilidad y calidad de las viviendas a través de la implementación de indicadores, mecanismos de monitoreo y la divulgación de sus resultados, fortaleciendo la toma de decisiones y la orientación sobre la cultura del valor patrimonial y sostenibilidad.
	PRO-CIDS-004	Administración del Centro de Información documental	Constituir y administrar un acervo físico y digital sobre temas que impactan directamente al Instituto, así como temas globales que sean del interés de los diferentes perfiles de lectores internos y externos, brindando servicios ágiles y de óptima calidad informativa, bajo estándares internacionales.
<b>Subdirección General de Administración y Recursos Humanos SGARH</b>	PRO-SGARH-001	Gestión de adquisición de bienes y servicios	Llevar a cabo las gestiones administrativas para las adquisiciones y arrendamientos de bienes y contratación de servicios del Instituto, de conformidad con las Políticas, Lineamientos y procedimientos institucionales en la materia.
	PRO-SGARH-003	Desarrollo y cultura organizacional	Implementar las prácticas de capital humano y acciones de mejora que contribuyan al logro de las metas y objetivos institucionales para ser el mejor lugar para trabajar y atraer y retener a la gente de mayor talento y compromiso social, de acuerdo a la dimensión humana del Tablero de Gestión Estratégica institucional, mediante un estudio





Unidad administrativa	Clave del proceso	Nombre del proceso	Finalidad
			de clima laboral, que permita medir el nivel de satisfacción y compromiso del personal del Instituto a través de la aplicación de la Encuesta de Clima Laboral.
	PRO-SGARH-005	Gestión de pagos y ejercicio del gasto GAOV	Establecer sistemática y ordenadamente los Procedimientos necesarios que permitan el pago oportuno a los(as) acreedores(as), así como el correcto ejercicio del Gasto del GAOV.
	PRO-SGARH-006	Formación y desarrollo del capital humano	Cumplir con la prestación del Contrato Colectivo de Trabajo para la formación y desarrollo del personal del Instituto mediante la ayuda económica en estudios formales, estrategias de formación que permitan al personal activo desarrollar habilidades y competencias a través de la actualización constante, la generación de acciones formativas externas en los conocimientos específicos que demande el área y diseñar los contenidos de los cursos aprobados de la CONAMICAB para asegurar que atiendan la necesidad específica del área usuaria.
	PRO-SGARH-007	Administración de bienes muebles	Administrar los Bienes Muebles del Instituto tales como: mobiliario, equipo de oficina, equipo modular, parque vehicular y parque informático a fin de suministrarlos a las áreas del Infonavit para el cumplimiento de sus funciones; así como administrar y controlar la entrada, asignación y desincorporación de los mismos según corresponda.
	PRO-SGARH-008	Gestión de nómina	Generar en tiempo y forma el cálculo de la nómina para personal activo, nómina para personal jubilado, cuotas obrero - patronales, finiquitos y liquidaciones, control de incapacidades al IMSS, control de vales de despensa y alimentos, créditos Infonacot y contabilización y conciliación de la nómina conforme al Marco Jurídico hasta la generación de las cuentas por pagar.
	PRO-SGARH-009	Análisis y selección de cobertura	Atender las solicitudes de coberturas de las pólizas en los distintos seguros vigentes en el Instituto a través del análisis de siniestralidad y poder gestionar la contratación de la póliza de seguros.



Unidad administrativa	Clave del proceso	Nombre del proceso	Finalidad
	PRO-SGARH-010	Administración de la estructura organizacional	Promover la actualización de los Manuales de Organización de las áreas de Instituto, por lo menos una vez al año, mediante la retroalimentación constante, para dar a conocer las responsabilidades, objetivos y funciones de los puestos que integran las Áreas del Instituto, brindar asesoría para la elaboración de las descripciones de puestos, así como la actualización catorcenal de los organigramas como herramienta para la administración de las estructuras.
	PRO-SGARH-011	Relaciones laborales, servicios y retención del capital humano	Dar atención y servicio a los mandatos judiciales de pensión alimenticia e información de los trabajadores del Instituto requerida por diversas autoridades, así como proporcionar información a las áreas del Instituto en asuntos de atención a incidentes y trámites para la correcta administración de las áreas sustantivas y apoyo a Delegaciones en temas de créditos, avituallamiento, reembolsos, servicio social y tiempo extra.
	PRO-SGARH-012	Gestión de recisiones y pasivo laboral	Establecer las bases y disposiciones legales por las cuales debe realizarse la terminación de relación laboral a petición del titular del área usuaria, así como la generación del Reporte de Reserva por Obligaciones Laborales a Largo Plazo y la generación del Acta Entrega / Recepción por evento de los asuntos, recursos humanos, materiales y financieros asignados al puesto del que se trate en el Infonavit, mediante la formalización correspondiente a fin de salvaguardar los intereses del Instituto y del empleado(a).
	PRO-SGARH-013	Reclutamiento y selección de capital humano	Llevar a cabo el reclutamiento y selección de personal, implementando programas de identificación, atracción, potencialización de talento y de alto compromiso social mediante el programa de semillero de talento, así como administrar de forma transparente los recursos del Instituto por el pago de servicios profesionales contratados por honorarios y proveedor externos, asignados a proyectos temporales que el Instituto requiera.
	PRO-SGARH-015	Gestión de seguros institucionales	Dar cumplimiento a lo establecido en el Contrato Colectivo de Trabajo en cuanto a



Unidad administrativa	Clave del proceso	Nombre del proceso	Finalidad
			un seguro anual para un automóvil asegurado por el trabajador (a), cuyo monto le será descontado en dos pagos semestrales.
	PRO-SGARH-016	Servicios generales y recursos materiales	Administrar los datos maestros, los usuarios, el acceso a proveedores, los requerimientos funcionales, su consultoría y soporte a la operación de los sistemas SAP FICO y SAP SRM SAI; así como prestar los servicios de fotocopiado, papelería, mensajería y correspondencia; al igual que administrar y controlar el acceso de personal a las instalaciones del Infonavit y la recepción de documentos a través de la Ventanilla Única.
	PRO-SGARH-018	Administración de inmuebles	Desarrollar los proyectos inmobiliarios, así como gestionar la administración técnica eficaz y eficiente de los Bienes Inmuebles con los cuales cuenta el Instituto de conformidad con las políticas y procedimientos institucionales aplicables a la Administración de los Bienes Inmuebles.
	PRO-SGARH-020	Administración de documentos	Gestionar el control del total de documentos y expedientes que conforman los archivos de las áreas sustantivas del Infonavit, en el nivel de servicio establecido mediante su clasificación, registro, guardia, custodia, préstamo, digitalización y publicación; lo anterior de acuerdo a su ciclo de vida es decir trámite, concentración, conservación y/o baja.
	PRO-SGARH-021	Administración de seguros y reserva catastrófica	Registrar el pago de honorarios por servicios que brindan proveedores(as) especializados que son necesarios para la operación del seguro de daños, así como el pago de la siniestralidad que se realiza con cargo a la reserva catastrófica por concepto de daños a las viviendas que contractualmente el Instituto debe pagar; identificar y registrar el importe de las cuotas cobradas a los o las acreditados(as) del Infonavit por concepto de cobertura del seguro de daños, así mismo, identificar y registrar el importe de las primas pagadas a las aseguradoras y finalmente, gestionar el pago a las Empresas de Cobertura de Calidad por el otorgamiento del seguro ("cobertura de calidad" por daños, vicios ocultos en los procedimientos



Unidad administrativa	Clave del proceso	Nombre del proceso	Finalidad
			constructivos) a las viviendas que fueron registradas en el Registro Único de Vivienda (RUV) para recibir tal beneficio.
	PRO-SGARH-023	Compensación y beneficios del capital humano	Administrar las compensaciones y beneficios del personal del Instituto en los días hábiles del semestre, con base en las funciones referentes a la Coordinación General de Recursos Humanos.
	PRO-SGARH-024	Administración de requerimientos y acuerdos	Administrar y atender los requerimientos y acuerdos competencia de la Coordinación General de Recursos Humanos, mediante el seguimiento de los mismos para satisfacer las necesidades vinculadas con áreas de la misma y del Instituto, así como externos, en apego a las políticas y procedimientos aplicables con la finalidad de dar cumplimiento a las metas y objetivos establecidos por la Coordinación General, e institucionales.
<b>Subdirección General de Comunicación SGC</b>	PRO-SGCO-03	Implementación de estrategias para la difusión de productos y servicios	Planificar e implementar las estrategias para la difusión de productos y servicios del Infonavit, a través de acciones mercadológicas, publicitarias y de posicionamiento, a efecto de informar a los derechohabientes, acreditados y patrones sobre los servicios, productos y beneficios que se ofrece el Instituto para el bienestar de las familias mexicanas, garantizando que la información se difunda de manera clara y oportuna a nuestra audiencia, y que se acerquen al Instituto para acceder a los beneficios ofrecidos.
	PRO-SGCO-04	Gestión de publicación información institucional	Diseñar, elaborar y gestionar la difusión de información Institucional a través de los medios de comunicación como el Diario Oficial de la Federación, boletines de prensa y contenidos especiales, Web master, Intranet y producción editorial, coadyuvando a lograr los objetivos y ejes estratégicos del Infonavit. Así como también, ser partícipes en los programas de regeneración del tejido social encaminados a aumentar la calidad de vida del acreditado(a).
<b>Subdirección General de</b>	PRO-SGTI-021	Administrar los Incidentes	Brindar respuesta oportuna y efectiva a la resolución de incidentes de TI que se presenten en el Instituto a través del registro,



Unidad administrativa	Clave del proceso	Nombre del proceso	Finalidad
Tecnologías de Información SGTI			clasificación, priorización, diagnóstico, recuperación del servicio y cierre de los incidentes.
	PRO-SGTI-022	Gestionar las Solicitudes de Servicio	Gestionar el ciclo de vida de las solicitudes de servicio hechas hacia la SGTI; registrando, entendiendo, clasificando, priorizando, actualizando el estatus y validando la atención de dichas solicitudes.
	PRO-SGTI-032	Gestionar la Innovación en TI	Analizar y seleccionar las iniciativas de innovación que cumplan con los criterios de selección definidos en la Estrategia de Innovación para evaluar la viabilidad de la realización de una prueba de concepto y la viabilidad de la implementación de la iniciativa.
	PRO-SGTI-033	Atender las solicitudes de servicios de TI	Validar que la solicitud del usuario cumpla con los requerimientos establecidos en el Catálogo de Servicios de Usuario Final para su aprobación o rechazo según corresponda.
	PRO-SGTI-037	Gestionar el Talento de TI	Proveer los medios y mecanismos adecuados para gestionar el talento de TI mediante el desarrollo profesional y acciones de mejora para el personal de la Subdirección General de Tecnologías de Información.
<b>Total</b>	<b>104</b>		

#### 4. Catálogo de formatos de almacenamiento y descripción de la ubicación física y/o electrónica de los datos personales

Los datos personales tratados en los procesos institucionales son almacenados en diferentes tipos de repositorios, tales como archivos físicos, archivos electrónicos, sistemas y servidores que se van ajustando conforme a las necesidades operativas del Instituto.

Tipo de soporte	Formato de almacenamiento	
Físicos	Archiveros en oficinas identificadas por número	Expedientes que contienen las actuaciones impresas de cada uno de los o las titulares, según la finalidad.
	Computadoras del personal del Instituto	Expedientes o bases de datos que contienen las actuaciones



Tipo de soporte	Formato de almacenamiento	
Electrónicos		digitales de cada uno de los o las titulares, según la finalidad.
	Sistemas y aplicaciones electrónicas propios	Serie de programas informáticos operados por el Instituto para procesar, obtener, manipular, administrar, controlar tareas específicas, con la finalidad de cumplir con las especificaciones y necesidades operativas de los usuarios.
	Sistemas electrónicos de encargados	Serie de programas informáticos operados por un encargado para procesar, obtener, manipular, administrar, controlar tareas específicas, con la finalidad de cumplir con las especificaciones y necesidades operativas de los usuarios.
	Servidores institucionales	Equipo informático que forma parte de la red del Instituto.

## 5. Encargados y medios de formalización

Dentro de las actividades que realiza el Infonavit, algunas se ejecutan mediante la contratación de las y los proveedores. En el caso particular de actividades que involucran el tratamiento de datos personales, el Infonavit ha previsto la firma de contratos con cláusulas de confidencialidad. Incluso, para fortalecer las medidas de seguridad respecto a la información y los datos personales que manejan las y los proveedores, el Instituto realiza una clasificación de ellos, conforme las siguientes categorías:

- **Tipo A:** Proveedores que tratan datos personales y que cuentan con una interrelación con los procesos institucionales y que operan usando directamente la infraestructura del Instituto.
- **Tipo B:** Proveedores que generan un producto o servicio el cual no está interrelacionado con los procesos institucionales, utilizando



infraestructura propia; pueden tener acceso a información operativa, sensible del Instituto.

- **Tipo C:** Proveedores que generan un producto o servicio que interrelaciona con los procesos institucionales, utilizando infraestructura propia; por la naturaleza del producto o servicio que desempeñan tienen acceso a información operativa, sensible del Instituto.

Considerando lo anterior, se aplican las cláusulas en materia de protección de datos personales que correspondan, de conformidad con lo previsto en los artículos 59 de la Ley General de Datos y 109 de los Lineamientos Generales.

El Infonavit cuenta con los siguientes tipos de encargados:

- Empresas habilitadas para captura remota de inscripción de créditos hipotecarios.
- Empresas verificadoras.
- Empresas de cobranza.
- Unidades de valuación.
- Despachos para notificación fiscal.
- Despachos para ejecución del Proceso Administrativo de Ejecución (PAE).
- Despachos de ajustadores.

## **6. Terceros receptores de datos personales**

El Instituto lleva a cabo transferencias nacionales de datos personales, de conformidad con los artículos 3, fracción XXXII, 65 y 70 de la Ley General de Datos, por lo que comparte información de sus titulares, principalmente a autoridades, ya sea por mandato legal; para el ejercicio de facultades propias; para la investigación o persecución de delitos; para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho ante autoridad competente o cuando es necesario para mantener o cumplir una relación jurídica entre el Infonavit y la o el titular. Nuestros terceros receptores son:

- Instituto Mexicano del Seguro Social – IMSS
- Servicio de Administración Tributaria- SAT
- Fiscalía General de la República -FGR
- Comisión Nacional de Derechos Humanos- CNDH
- Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación – CONAPRED
- Comisión Nacional de Sistemas de Ahorro para el Retiro - CONSAR
- Tribunales del Poder Judicial de la Federación - PJJ
- Tribunal Federal de Justicia Administrativa – TFJA
- Procuraduría de la Defensa del Contribuyente- PRODECON







- Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales- INAI
- Banco de México – Banxico
- Comisión Nacional Bancaria y de Valores – CNBV
- Secretaría de la Función Pública- SFP
- Unidad de Inteligencia Financiera – UIF (Secretaría de Hacienda y Crédito Público)
- Nacional Financiera - NAFIN
- Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado – FOVISSSTE
- Registro Nacional de Población - RENAPO
- Comisión Nacional de Vivienda -CONAVI
- Empresa Operadora de la Base de Datos Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro -PROCESAR
- Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores – FONACOT
- Registro Único de Vivienda -RUV
- Catastro
- Notarías a nivel nacional
- Aseguradoras
- Afores
- Patronos y Patronas

## II. Empleadas y empleados del Infonavit y su interacción con los datos personales

El artículo 35, fracción II, así como el 33, fracción II de la Ley General de Datos, establecen dentro de las actividades a realizar para implementar y mantener medidas de seguridad para la protección de los datos personales, la definición de las funciones y obligaciones del personal involucrado en el tratamiento de datos personales.

Sobre el particular, el artículo 57 de los Lineamientos Generales señala lo siguiente:

### **“Funciones y obligaciones**

**Artículo 57.** *Con relación a lo dispuesto en el artículo 33, fracción II de la Ley General, el responsable deberá establecer y documentar los roles y responsabilidades, así como la cadena de rendición de cuentas de todas las personas que traten datos personales en su organización, conforme al sistema de gestión implementado.*

*El responsable deberá establecer mecanismos para asegurar que todas las personas involucradas en el tratamiento de datos personales en su*



*organización, conozcan sus funciones para el cumplimiento de los objetivos del sistema de gestión, así como las consecuencias de su incumplimiento."*

En este contexto, las funciones y obligaciones del personal del Infonavit que trata datos personales se han identificado en dos niveles:

- A nivel macro, a través del Estatuto Orgánico, el Manual General de Organización y los Manuales de organización específicos, en los cuales se describen las funciones asignadas al personal.
- A nivel micro, se trata a nivel de empleado, a través de dos vertientes, la primera se refiere a lo previsto en los inventarios de datos personales que se registraron por cada uno de los procesos institucionales, en los cuales se identifica el personal que realiza el tratamiento, el área al que está adscrito y la finalidad de dicho tratamiento. La segunda vertiente es a través de las descripciones de puestos del personal.

Como parte del control interno, se cuenta con las Políticas de Control Interno y Seguridad de la Información, las cuales son medidas de control que se encuentran encaminadas a diseñar los elementos de control que soportan las Normas Generales del Control Interno y tienen como propósito enmarcar lineamientos generales y específicos sobre los cuales debe desarrollarse la operación del Instituto para que éste pueda alcanzar los objetivos y metas planteadas.

Es importante tener presente que, las Políticas de Seguridad de la Información proporcionan las directrices para la protección de la información de los derechohabientes, de los patrones, del fondo nacional de la vivienda, de la operación y del personal del Instituto, así como la información financiera, incluyendo los datos personales que son gestionados en el Instituto.

Políticas de Control Interno y Seguridad de la Información son de observancia obligatoria en el Instituto y son difundidas periódicamente.

Por otro lado, el Infonavit cuenta con la descripción y perfil del puesto de cada uno de sus empleados, con un nivel estratégico y táctico, el cual incluye el tipo de relaciones internas y externas que debe de cumplir, así como los activos de información de los cuales es dueño y el perfil de seguridad de la información que le corresponde, considerando sus actividades cotidianas y el tipo de información que maneja.

Lo anterior permite tener control de las actividades de las y los empleados vinculadas con el tipo de información y datos personales que trata, atendiendo a sus funciones, ello permite identificar e implementar las medidas de seguridad que correspondan a cada caso.





### III. Mecanismos de monitoreo y revisión de medidas de seguridad



El artículo 33, fracción VII de la Ley General de Datos establece como otra de las actividades a realizar para implementar y mantener medidas de seguridad para la protección de datos personales, el monitoreo y revisión de manera periódica de las medidas de seguridad implementadas, así como las amenazas y vulneraciones a las que están sujetos los datos personales.

Así, respecto a los mecanismos de monitoreo y revisión de las medidas de seguridad, el artículo 63 de los Lineamientos Generales señala lo siguiente:

**“Monitoreo y supervisión periódica de las medidas de seguridad implementadas**

**Artículo 63.** Con relación al artículo 33, fracción VII de la Ley General, el responsable deberá evaluar y medir los resultados de las políticas, planes, procesos y procedimientos implementados en materia de seguridad y tratamiento de los datos personales, a fin de verificar el cumplimiento de los objetivos propuestos y, en su caso, implementar mejoras de manera continua.

Para cumplir con lo dispuesto en el párrafo anterior del presente artículo, el responsable deberá monitorear continuamente lo siguiente:

- I. Los nuevos activos que se incluyan en la gestión de riesgos;
- II. Las modificaciones necesarias a los activos, como podría ser el cambio o migración tecnológica, entre otras;
- III. Las nuevas amenazas que podrían estar activas dentro y fuera de su organización y que no han sido valoradas;
- IV. La posibilidad de que vulnerabilidades nuevas o incrementadas sean explotadas por las amenazas correspondientes;
- V. Las vulnerabilidades identificadas para determinar aquellas expuestas a amenazas nuevas o pasadas que vuelvan a surgir;
- VI. El cambio en el impacto o consecuencias de amenazas valoradas, vulnerabilidades y riesgos en conjunto, que resulten en un nivel inaceptable de riesgo, y
- VII. Los incidentes y vulneraciones de seguridad ocurridas.

Aunado a lo previsto en las fracciones anteriores del presente artículo, el responsable deberá contar con un programa de auditoría, interno y/o externo, para monitorear y revisar la eficacia y eficiencia del sistema de gestión.”



De lo anterior es posible identificar que el monitoreo y revisión de las medidas de seguridad tiene el objetivo de fortalecer, a través de un ciclo de mejora continua, la protección de los datos personales que resguarda este Instituto.

A continuación, se desarrollan las acciones de monitoreo y supervisión periódica para las medidas de seguridad del Infonavit:

Para los tratamientos de datos personales del Infonavit, considera los siguientes tipos de monitoreo:

- 1) **Revisión de cumplimiento de las políticas internas seguridad de la información.** Tiene el objetivo de asegurar que las y los empleados realicen los tratamientos de datos personales en concordancia con lo dispuesto en las políticas, los manuales de organización, las guías, y demás normatividad que resulte aplicable. Lo cual se materializa a partir de cursos, sobre seguridad de la información vinculada con la protección de los datos personales, de los cuales se lleva un registro personal.
- 2) **Monitoreo del entorno físico.** Para la detección continua de amenazas y vulnerabilidades en el entorno físico, se cuenta con: personal de vigilancia en los accesos al edificio del Infonavit, control de acceso del personal con tarjeta de proximidad, y circuito cerrado de cámaras de vigilancia.
- 3) **Monitoreo del entorno electrónico.** Para la detección continua de amenazas y vulnerabilidades, la SGTI cuenta con herramientas automatizadas de monitoreo (activo y pasivo), así como con bitácoras de los sistemas informáticos del Infonavit.
  - a. **Vulneraciones a la seguridad de los datos personales.** En caso de identificar un incidente de seguridad que involucre datos personales, la SGTI, el Oficial de Seguridad de la Información, la Contraloría General, el Comité de Transparencia y la Oficial de Protección de Datos Personales se coordinarán, en atención a sus facultades, para decidir sobre las acciones pertinentes para mitigar dicho incidente.

## IV. Programa General de Capacitación

Con relación al Programa de capacitación, previsto en artículo 33, fracción VIII de la Ley General de Datos, que dispone que el Infonavit deberá diseñar y aplicar diferentes niveles de capacitación del personal bajo su mando, dependiendo de sus roles y responsabilidades respecto del tratamiento de los datos personales. Así como lo previsto en el artículo 35, fracción VII de la Ley General de Datos, el programa de capacitación forma parte del Documento de seguridad.





En ese sentido, el artículo 64 de los Lineamientos Generales señala lo siguiente:

#### **“Capacitación**

**Artículo 64.** *Para el cumplimiento de lo previsto en el artículo 33, fracción VIII de la Ley General, el responsable deberá diseñar e implementar programas a corto, mediano y largo plazo que tengan por objeto capacitar a los involucrados internos y externos en su organización, considerando sus roles y responsabilidades asignadas para el tratamiento y seguridad de los datos personales y el perfil de sus puestos.*

*En el diseño e implementación de los programas de capacitación a que se refiere el párrafo anterior del presente artículo, el responsable deberá tomar en cuenta lo siguiente:*

- I. Los requerimientos y actualizaciones del sistema de gestión;*
- II. La legislación vigente en materia de protección de datos personales y las mejores prácticas relacionadas con el tratamiento de éstos;*
- III. Las consecuencias del incumplimiento de los requerimientos legales o requisitos organizacionales, y*
- IV. Las herramientas tecnológicas relacionadas o utilizadas para el tratamiento de los datos personales y para la implementación de las medidas de seguridad.”*

Al respecto, el Infonavit ha instrumentado un programa transversal al interior de la organización con el objetivo de reforzar la protección de datos personales y la seguridad de la información, que, en conjunto con las medidas de seguridad señaladas, opere como sistema de gestión.

Como parte de dicho programa, se pretende impulsar y fortalecer la cultura organizacional en materia de protección de datos personales y de seguridad de la información a fin de que cada trabajador esté consciente y asuma su correspondiente responsabilidad respecto al cumplimiento de la Ley General de Datos y del Manual General de Políticas de Seguridad de la Información.

A partir de lo anterior, el Infonavit desarrolló su Programa General de Capacitación en ambas materias, con metas a corto, mediano y largo plazo.

Es importante precisar que el Programa General de Capacitación en datos personales se presentó y aprobó por el Comité de Transparencia el 9 de junio de 2021 en su sesión ordinaria 185.

Adicionalmente, como parte del Programa de concientización de seguridad de la información, se han puesto a disposición de todo el personal del Instituto, cursos en línea sobre la materia; estos cursos incluyen buenas prácticas y recomendaciones para la adecuada protección de la información que se gestiona como parte de la operación, incluyendo los datos personales.





Los cursos con los que se cuenta a la fecha son:

Cursos de seguridad de la Información	Objetivo
Capítulo 1	Sensibilizarse sobre los riesgos a los que se está expuesto cuando se trabaja a través de medios electrónicos para implementar medidas preventivas que protejan la información tanto de carácter Institucional como personal (parte 1).
Capítulo 2	Sensibilizarse sobre los riesgos a los que se está expuesto cuando se trabaja a través de medios electrónicos para implementar medidas preventivas que protejan la información tanto de carácter Institucional como personal (parte 2).
Capítulo 3	Aprender a mantener seguros los datos personales de los derechohabientes, patrones y del personal del Instituto en el entorno digital.

Se continúa desarrollando material para incrementar la conciencia de las medidas de protección que deben ser adoptadas en el Instituto para la adecuada protección de la información y datos personales.

En el Infonavit trabajamos diariamente para proteger los datos personales de nuestros titulares.

