- **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 **Coordinación de Mediación y Soluciones para la Vivienda Vulnerable** (adscrita a la **Coordinación General de Cobranza Social** y éstas a su vez a la **Dirección de Cartera**)); así como, las **Gerencias de Cobranza de las Delegaciones Regionales** son responsables del tratamiento de los datos personales que se refiere en 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 y demás normativa que resulte aplicable.

- **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.

- **Transferencia de datos personales**

Se hace de su conocimiento que el Infonavit no realiza transferencias de datos personales, salvo aquéllas 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 64 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.

- **Mecanismos y medios disponibles para que el titular pueda manifestar su negativa para el tratamiento de sus datos personales para finalidades y transferencias de datos personales que requieran el consentimiento del 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.

Nuestro aviso de privacidad se encuentra a su disposición en el portal del Infonavit, en el vínculo electrónico:
API_ACREDITADOS-SERVICIO_MEDIACION.pdf

Actualización 27/junio/2025