- **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**) es responsable 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. Difundir el nombre del mediador por medio de los canales que considere conducentes el Infonavit con el propósito de abonar al compromiso que tiene de combatir y minimizar, en la medida de lo posible, las malas prácticas de cobranza extrajudicial hacia sus acreditados.
2. Proteger a las y los acreditados de probables usurpaciones de identidad o funciones, fraudes o cualquier acto o hecho presuntamente ilícito que realizan personas no autorizadas por el Infonavit, con el ánimo de afectar el patrimonio y, por ende, el derecho a una vivienda digna de sus acreditados.
3. Contactar a los acreditados, si la cuenta es susceptible del servicio de mediación y la o el acreditado aceptó la invitación al servicio, para agendar una sesión de mediación.
4. Solicitar y recibir convenios descargados por el Gerente de Cobranza.
5. Registrar y enviar datos de la sesión de mediación.
6. Conducir una sesión de mediación.
7. Entregar los convenios y anexos que deriven de la sesión a los mediados y Gerentes.
8. Registrar gestiones en la plataforma determinada por el Infonavit con su usuario.
9. Realizar recordatorios de pago a las y los acreditados, entre otras.
10. Integrar el expediente del servicio de mediación.
11. Llevar un registro de la capacitación con que cuenta como mediador.
12. Llevar un registro de los resultados de las acciones de capacitación en las que ha participado.
13. Analizar y dar seguimiento a la presentación de quejas relacionadas con el servicio de mediación.
14. Mantener actualizada la información del Catálogo de Proveedores con el propósito de hacer más eficiente los procesos de contratación del Infonavit y facilitar la participación en los procesos de adquisición de bienes, contratación de servicios u obras, arrendamientos de bienes muebles y servicios que realiza el Infonavit.
15. Dar cumplimiento a obligaciones en materia de transparencia establecidas en el artículo 65, fracción XXVI de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LGTAIP) y demás normativa aplicable en la materia. Precisando que será considerada para su publicación a través de la Plataforma Nacional de Transparencia.
16. Elaborar estadísticas.
17. Dar cumplimiento a las obligaciones de conformidad con la LGTAIP, artículo 65, fracción XXX, relacionadas con el registro en el Catálogo de proveedores de bienes y servicios del Instituto.

- **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_MEDIADORES.pdf

Actualización 27/junio/2025