

**AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL
PARA OTORGAR ASESORIA, ORIENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DE SERVICIOS OTORGADOS POR
LA CONDUSEF A TRAVÉS DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA DENOMINADO WHATSAPP.**

La **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)**, con domicilio en Avenida de los Insurgentes Sur número 762, Colonia Del Valle, Alcaldía Benito Juárez, Código Postal 03100, en la Ciudad de México, es el responsable del tratamiento de los datos personales que nos proporcione, los cuales serán protegidos conforme a lo dispuesto por la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, y demás normativa que resulte aplicable.

1

¿Qué datos personales solicitamos y para qué fines?

Los datos personales que solicitamos serán utilizados para las siguientes finalidades:

Finalidades	¿ Requieren consentimiento del titular?	
	NO	SI
Integrar el registro de los participantes		X
Brindar atención a las orientaciones, asesorías y servicios otorgados por la CONDUSEF		X
Seguimiento a las orientaciones, asesorías y servicios otorgados por la CONDUSEF		X
Canalizar al seguimiento de los procedimientos iniciados de atención a usuarios ante CONDUSEF		X
Contactar a los participantes para notificar la respuesta que corresponda		X
Envío de mensajes de texto e información de difusión de educación y protección financiera		X
Elaboración de análisis estadísticos e informes sobre los resultados del servicio brindado	X	
Resguardar los soportes electrónicos que se generen en el archivo correspondiente.	X	

A efecto de llevar a cabo las acciones de asesoría, orientación, seguimiento y canalización de los servicios llevados a cabo en la CONDUSEF a través del servicio de mensajería denominado WhatsApp se solicitarán los siguientes datos personales:

Datos de Identificación:

- Nombre completo
- Número telefónico de celular
- Correo Electrónico
- Expediente de Folio SIO

Bajo ese tenor, se requiere recabar el **consentimiento expreso** para el tratamiento de sus datos personales.

¿Con quién compartimos su información personal y para qué fines?

Le informamos que se realiza la siguiente transferencia para la cual requerimos de su consentimiento:

**AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL
PARA OTORGAR ASESORIA, ORIENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DE SERVICIOS OTORGADOS POR
LA CONDUSEF A TRAVÉS DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA DENOMINADO WHATSAPP.**

Destinatario de los datos personales	Finalidad
Particular (Proveedor del licenciamiento para el uso del servicio de WhatsApp)	Otorgar asesoría, orientación y seguimiento de servicios otorgados por la CONDUSEF a través del servicio de mensajería denominado WhatsApp

2

Si usted no desea que sus datos personales se continúen tratando para estas finalidades puede ejercer su derecho de oposición, mediante escrito presentado ante la Unidad de Transparencia de la CONDUSEF ubicada en Avenida de los Insurgentes Sur número 762, Piso E-4, Colonia Del Valle, Alcaldía Benito Juárez, Código Postal 03100, en la Ciudad de México.

Asimismo, le informamos que se podrían realizar las siguientes transferencias para las cuales no requerimos de su conocimiento: en solicitudes de investigación y persecución de los delitos, así como la procuración o administración de justicia, pero también cuando la transferencia sea precisa para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho ante autoridad competente, siempre y cuando medie el requerimiento respectivo, de conformidad con el artículo 70, fracciones III y IV, de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

Destinatario de los datos personales	Finalidad
Comisión Nacional de los Derechos Humanos	Atender requerimientos de información derivado de alguna queja presentada.
Órganos Jurisdiccionales Locales y Federales	Atender requerimientos de información y substanciación de juicios
Autoridades Fiscalizadoras	Atender requerimientos de información.
Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación	Atender requerimientos de información relativos a quejas.

¿Cuál es el fundamento para el tratamiento de datos personales?

El tratamiento de datos personales por parte de la CONDUSEF, se realiza con fundamento en los artículos 6 Base A y 16, segundo párrafo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 3, fracciones II, IX, XXXII, XXXIII, 4, 6, 7, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 31, 43, 44, 45, 46, 47, 57, 65 y 70 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; 23 y 68 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 9 y 16 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 1, 3, 4, 5, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros; así como en los artículos 1, 3, fracción IV; 4, fracción I, numeral 3, 15 y 22, del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros vigente.

¿Dónde puedo ejercer mis derechos ARCO?

AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL PARA OTORGAR ASESORIA, ORIENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DE SERVICIOS OTORGADOS POR LA CONDUSEF A TRAVÉS DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA DENOMINADO WHATSAPP.

Usted podrá presentar su solicitud para el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición de sus datos personales (derechos ARCO) directamente ante nuestra Unidad de Transparencia, cuyos datos de contacto son los siguientes:

- **Nombre de su titular:** Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia.
- **Domicilio:** Avenida de los Insurgentes Sur número 762, Piso E-4, Colonia Del Valle, Alcaldía Benito Juárez, Código Postal 03100, en la Ciudad de México.
- **Correo electrónico:** transparencia@condusef.gob.mx
- **Número telefónico y extensión:** 55 54 48 70 00, Ext. 6364, 6432 y 6124

Otro dato de contacto:

- **Nombre:** Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras, persona facultada para recibir y dar trámite a las solicitudes de Información Pública, Acceso a Datos Personales, Recursos de Revisión y en todo lo relativo a las obligaciones a cargo de la Unidad de Transparencia, con fundamento en los artículos 45, fracción VII, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 61, fracción VII, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 22, fracción L, del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros vigente.
- **Correo electrónico:** earaiza@condusef.gob.mx
- **Teléfono:** 55 54 48 71 24

Asimismo, usted podrá presentar una solicitud de ejercicio de derechos ARCO a través de la Plataforma Nacional de Transparencia, disponible en <http://www.plataformadetransparencia.org.mx>.

Si desea conocer el procedimiento para el ejercicio de estos derechos puede acudir a la Unidad de Transparencia, enviar un correo electrónico a la dirección antes señalada o comunicarse a los teléfonos antes referidos, o bien Vía Tel-INAI en el número: 800 835 43-24

Con relación al procedimiento y requisitos para el ejercicio de sus derechos ARCO, le informamos lo siguiente:

La solicitud para el ejercicio de los derechos ARCO deberá contener:

- I. El nombre del titular y su domicilio o cualquier otro medio para recibir notificaciones;
- II. Los documentos que acrediten la identidad del titular y, en su caso, la personalidad e identidad de su representante;
- III. De ser posible, el área responsable que trata los datos personales y ante el cual se presenta la solicitud;
- IV. La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que se busca ejercer alguno de los derechos ARCO, salvo que se trate del derecho de acceso;
- V. La descripción del derecho ARCO que se pretende ejercer, o bien, lo que solicita el titular, y
- VI. Cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos personales.

Ahora bien, tratándose de una solicitud de acceso a datos personales, deberá señalar la modalidad en la que prefiere que éstos se reproduzcan; con relación a una solicitud de cancelación, deberá señalar las causas que lo motiven a solicitar la supresión de sus datos personales en los archivos, registros o bases de datos; en el caso de la solicitud de oposición, deberá manifestar las causas legítimas o la situación

AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL PARA OTORGAR ASESORIA, ORIENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DE SERVICIOS OTORGADOS POR LA CONDUSEF A TRAVÉS DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA DENOMINADO WHATSAPP.

específica que lo lleven a solicitar el cese en el tratamiento, así como el daño o perjuicio que le causaría la persistencia del tratamiento, o en su caso, las finalidades específicas respecto de las cuales requiere ejercer el derecho de oposición; finalmente si se trata de una solicitud de rectificación, se sugiere incluir los documentos que avalen la modificación solicitada.

Los formularios, sistemas y otros métodos simplificados para facilitarle el ejercicio de sus derechos ARCO podrá consultarlos en www.inai.org.mx

Los medios para dar respuesta a su solicitud serán los siguientes:

De conformidad con lo establecido en el numeral 90 de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público (Lineamientos), la respuesta adoptada por el responsable podrá ser notificada al titular en su Unidad de Transparencia o en las oficinas que tenga habilitadas para tal efecto, previa acreditación de su identidad y, en su caso, de la identidad y personalidad de su representante de manera presencial, o por la Plataforma Nacional de Transparencia o correo certificado en cuyo caso no procederá la notificación a través de representante para estos últimos medios.

La modalidad o medios de reproducción de los datos personales serán:

Según lo dispuesto en el numeral 92 de los Lineamientos, la modalidad o medios de reproducción de los datos personales será a través de consulta directa, en el sitio donde se encuentren, o mediante la expedición de copias simples, copias certificadas, medios magnéticos, ópticos, sonoros, visuales u holográficos, o cualquier otra tecnología que determine el titular.

Los plazos establecidos dentro del procedimiento son:

Los previstos en los artículos 51, 52, 53 y 54 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados (LGPDPPSO) y son los siguientes:

El responsable deberá establecer procedimientos sencillos que permitan el ejercicio de los derechos ARCO, cuyo plazo de respuesta no deberá exceder de veinte días contados a partir del día siguiente a la recepción de la solicitud.

El plazo referido en el párrafo anterior podrá ser ampliado por una sola vez hasta por diez días cuando así lo justifiquen las circunstancias, y siempre y cuando se le notifique al titular dentro del plazo de respuesta.

En caso de resultar procedente el ejercicio de los derechos ARCO, el responsable deberá hacerlo efectivo en un plazo que no podrá exceder de quince días contados a partir del día siguiente en que se haya notificado la respuesta al titular.

En caso de que la solicitud de protección de datos no satisfaga alguno de los requisitos a que se refiere el párrafo primero del artículo 52 de la LGPDPPSO, y el responsable no cuente con elementos para subsanarla, se prevendrá al titular de los datos dentro de los cinco días siguientes a la presentación de la solicitud de ejercicio de los derechos ARCO, por una sola ocasión, para que subsane las omisiones dentro de un plazo de diez días contados a partir del día siguiente al de la notificación.

Transcurrido el plazo sin desahogar la prevención se tendrá por no presentada la solicitud de ejercicio de los derechos ARCO.

AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL PARA OTORGAR ASESORIA, ORIENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DE SERVICIOS OTORGADOS POR LA CONDUSEF A TRAVÉS DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA DENOMINADO WHATSAPP.

La prevención tendrá el efecto de interrumpir el plazo para resolver la solicitud de ejercicio de los derechos ARCO.

Cuando el responsable no sea competente para atender la solicitud para el ejercicio de los derechos ARCO, deberá hacer del conocimiento del titular dicha situación dentro de los tres días siguientes a la presentación de la solicitud, y en caso de poderlo determinar, orientarlo hacia el responsable competente.

Cuando las disposiciones aplicables a determinados tratamientos de datos personales establezcan un trámite o procedimiento específico para solicitar el ejercicio de los derechos ARCO, el responsable deberá informar al titular sobre la existencia del mismo, en un plazo no mayor a cinco días siguientes a la presentación de la solicitud para el ejercicio de los derechos ARCO, a efecto de que este último decida si ejerce sus derechos a través del trámite específico, o bien, por medio del procedimiento que el responsable haya institucionalizado para la atención de solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO conforme a las disposiciones establecidas en los artículos 48 a 56 de la LGPDPPSO.

Por último, se le informa que usted tiene derecho a presentar un recurso de revisión ante el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, cuando no esté conforme con la respuesta, directamente en las instalaciones del Instituto o a través de la Plataforma Nacional de Transparencia. Para mayor información consulte www.inai.org.mx o llame al 800-835-43-24.

¿Cómo puede conocer los cambios en este aviso de privacidad?

El presente aviso de privacidad puede sufrir modificaciones, cambios o actualizaciones derivadas de nuevos requerimientos legales o por otras causas.

Nos comprometemos a mantenerlo informado sobre los cambios que pueda sufrir el presente aviso de privacidad, a través de la página electrónica de la CONDUSEF bajo el dominio <https://www.condusef.gob.mx/> en el apartado Protección de Datos Personales, localizado en el siguiente enlace electrónico: <https://www.condusef.gob.mx/?p=contenido&idc=1709&idcat=8>.

Otros datos de contacto:

- Portal electrónico Oficial de la CONDUSEF: www.condusef.gob.mx
- Correo electrónico para la atención del público en general: asesoria@condusef.gob.mx
- Número telefónico para la atención del público en general, a través del **Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos (CCAMER)**, marcando el número telefónico **55 53 400 999**.
- Redes sociales:
 - Youtube: CondusefOficial
 - Twitter: @CondusefMX
 - Facebook: CondusefOficial
 - Instagram: condusefoficial

Fecha de publicación y última actualización 30 de septiembre de 2022