



**AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL PARA OTORGAR ASESORIA, ORIENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DE TRÁMITES Y SERVICIOS OTORGADOS POR LA CONDUSEF A TRAVÉS DE LA CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO asesoria@condusef.gob.mx**

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 (LGPDPPSO), publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de marzo de 2025, y demás normativa que resulte aplicable.

**¿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 |
| Atender las asesorías a través de la cuenta de asesoria@condusef.gob.mx                                                                                                                            |                                        | X  |
| Orientar a los usuarios sobre el seguimiento de los procedimientos iniciados de atención a usuarios ante CONDUSEF a través de la cuenta de asesoria@condusef.gob.mx                                |                                        | X  |
| Seguimiento a las orientaciones, y asesorías de los trámites y servicios otorgados por la CONDUSEF a través de la cuenta de <a href="mailto:asesoria@condusef.gob.mx">asesoria@condusef.gob.mx</a> |                                        | X  |
| Notificar la respuesta que corresponda a la asesoría, orientación o seguimiento a través de la cuenta de asesoria@condusef.gob.mx                                                                  |                                        | X  |
| Envío de mensajes de texto e información de difusión de educación y protección financiera                                                                                                          |                                        | X  |
| Generación de estadísticas e informes.                                                                                                                                                             |                                        | X  |
| Resguardar los correos electrónicos recibidos conforme a lo establecido en el Catálogo de Disposición Documental de la CONDUSEF                                                                    |                                        | X  |
| Substanciar el Procedimiento de Responsabilidad Patrimonial del Estado.                                                                                                                            |                                        | X  |



**AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL PARA OTORGAR ASESORIA, ORIENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DE TRÁMITES Y SERVICIOS OTORGADOS POR LA CONDUSEF A TRAVÉS DE LA CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO asesoria@condusef.gob.mx**

A efecto de llevar a cabo las acciones de asesoría, orientación y seguimiento de los trámites y servicios llevados a cabo en la CONDUSEF a través de la cuenta de correo electrónico [asesoria@condusef.gob.mx](mailto:asesoria@condusef.gob.mx) se solicitarán los siguientes datos personales:

**Datos de Identificación (Orientación y Asesoría):**

- Nombre completo
- Número telefónico celular
- Correo Electrónico

**Datos de Identificación (Seguimiento)**

- Nombre completo
- Número telefónico de celular
- Correo Electrónico
- Número de folio y/o expediente.

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 no realizamos transferencias para las cuales se requiera su consentimiento.

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 64, fracciones III y IV, de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, vigente.



| 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                              |
| Ministerios Públicos Federales y Locales                           | Desahogar requerimientos de información derivadas de la apertura de Carpetas de Investigación. |
| Fiscalía General de la República y Fiscalías Generales de Justicia | Elaboración de la denuncia para presentarse ante el Ministerio Público, en su caso.            |
| Autoridades Fiscalizadoras                                         | Atender requerimientos de información.                                                         |
| Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación                   | Atender requerimientos de información relativos a quejas.                                      |



**AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL PARA OTORGAR ASESORIA, ORIENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DE TRÁMITES Y SERVICIOS OTORGADOS POR LA CONDUSEF A TRAVÉS DE LA CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO asesoria@condusef.gob.mx**

cuyos datos de contacto son los siguientes:

- **Nombre de su titular:** Mtra. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia.
- **Domicilio:** Avenida de los Insurgentes Sur número 762, Planta Baja, 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 41, fracción VII, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública vigente 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 <https://www.plataformadetransparencia.org.mx/Inicio>. 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, a través de la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, Teléfono: 5520003000.

**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 de la persona titular y su domicilio o cualquier otro medio para recibir notificaciones;
- II. Los documentos que acrediten la identidad de la persona titular y, en su caso, la personalidad e identidad de su representante;





**AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL PARA OTORGAR ASESORIA, ORIENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DE TRÁMITES Y SERVICIOS OTORGADOS POR LA CONDUSEF A TRAVÉS DE LA CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO asesoria@condusef.gob.mx**

- III. De ser posible, el área responsable que trata los datos personales y ante la cual se presenta la solicitud;
- IV. El nombre de la persona titular y su domicilio o cualquier otro medio para recibir notificaciones;
- V. Los documentos que acrediten la identidad de la persona titular y, en su caso, la personalidad e identidad de su representante;
- VI. De ser posible, el área responsable que trata los datos personales y ante la cual se presenta la solicitud;

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 específica que lo llevan 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 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.

Se citan los lineamientos antes referidos, en apego a lo dispuesto en el Décimo Segundo Transitorio del Decreto por el que se expiden la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares; y se reforma el artículo 37, fracción XV, de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de marzo de 2025, que a la letra señala lo siguiente:





**AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL PARA OTORGAR ASESORIA, ORIENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DE TRÁMITES Y SERVICIOS OTORGADOS POR LA CONDUSEF A TRAVÉS DE LA CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO asesoria@condusef.gob.mx**

“Décimo Segundo.- La persona titular del Ejecutivo Federal deberá expedir las adecuaciones correspondientes a los reglamentos y demás disposiciones aplicables, incluida la emisión del Reglamento

Interior de Transparencia para el Pueblo, dentro de los noventa días naturales siguientes a la entrada en vigor del presente Decreto, a fin de armonizarlos a lo previsto en el mismo.”

**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.

Se citan los lineamientos antes referidos, en apego a lo dispuesto en el Décimo Segundo Transitorio del Decreto por el que se expiden la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares; y se reforma el artículo 37, fracción XV, de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de marzo de 2025, que a la letra señala lo siguiente:

“Décimo Segundo.- La persona titular del Ejecutivo Federal deberá expedir las adecuaciones correspondientes a los reglamentos y demás disposiciones aplicables, incluida la emisión del Reglamento Interior de Transparencia para el Pueblo, dentro de los noventa días naturales siguientes a la entrada en vigor del presente Decreto, a fin de armonizarlos a lo previsto en el mismo.”

**Los plazos establecidos dentro del procedimiento son:**

Los previstos en los artículos 45, 46, 47 y 48 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados vigente, 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.





**AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL PARA OTORGAR ASESORIA, ORIENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DE TRÁMITES Y SERVICIOS OTORGADOS POR LA CONDUSEF A TRAVÉS DE LA CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO asesoria@condusef.gob.mx**

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 46 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.

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 42 a 50 de la LGPDPPSO.

Por último, se le informa que usted tiene derecho a presentar un recurso de revisión ante la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, cuando no esté conforme con la respuesta, directamente en las instalaciones de la Secretaría o a través de la Plataforma Nacional de Transparencia. Para mayor información consulte <https://www.gob.mx/buengobierno> o llame al 5520003000.

**¿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.





**AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL PARA OTORGAR ASESORIA, ORIENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DE TRÁMITES Y SERVICIOS OTORGADOS POR LA CONDUSEF A TRAVÉS DE LA CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO asesoria@condusef.gob.mx**

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](http://www.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.

Última actualización 14 de abril de 2025.

