

AVISO DE PRIVACIDAD SIMPLIFICADO

(Atención a usuarios de servicios de telecomunicaciones)

I. Denominación del responsable

Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo, el "IFT"), con domicilio en Insurgentes Sur #1143, Col. Nochebuena, Demarcación Territorial Benito Juárez, Código Postal 03720, Ciudad de México.

II. Finalidades del tratamiento

Los datos personales recabados por el IFT serán protegidos, incorporados y resguardados específicamente en los archivos de la *Coordinación General de Política del Usuario*, y serán tratados conforme a las finalidades concretas, lícitas, explícitas y legítimas siguientes:

Datos personales	Finalidad del tratamiento
A. Datos personales recabados: nombre completo, correo electrónico, número telefónico (fijo o móvil) y domicilio completo.	Otorgar asesoría y contactar a los usuarios que ingresan escritos en la Oficialía de partes, para el seguimiento y resolución de dudas e inconformidades acerca de sus derechos como usuarios de servicios de telecomunicaciones y la manera de garantizarlos.
B. Datos personales recabados: correo electrónico.	Otorgar asesoría y contactar a los usuarios que escriben al correo electrónico atencion@ift.org.mx para el seguimiento y resolución de dudas e inconformidades acerca de sus derechos como usuarios de servicios de telecomunicaciones y la manera de garantizarlos. Envío de encuesta de calidad.
C. Datos personales recabados: nombre completo y/o correo electrónico.	Otorgar asesoría y contactar a los usuarios que acuden a las instalaciones del IFT, para el seguimiento y resolución de dudas e inconformidades acerca de sus derechos como usuarios de servicios

	<p>de telecomunicaciones y la manera de garantizarlos. Envío de encuesta de calidad.</p>
<p>D. Datos personales recabados: nombre completo, correo electrónico, número telefónico (fijo o móvil) y domicilio completo.</p>	<p>Otorgar asesoría y contactar a los usuarios que llaman o envían una petición de conversación vía chat o a través de la aplicación de WhatsApp, a través del Centro de Contacto, para el seguimiento y resolución de dudas e inconformidades acerca de sus derechos como usuarios de servicios de telecomunicaciones y la manera de garantizarlos.</p>
<p>E. Datos personales recabados: nombre completo, fecha de nacimiento, domicilio, correo electrónico, número telefónico móvil y número telefónico de contacto adicional (móvil o fijo)</p>	<p>Gestionar, asesorar y contactar a los usuarios que ingresan inconformidades a través del sistema Soy Usuario, acerca de sus derechos como usuarios de servicios de telecomunicaciones y la manera de garantizarlos. Confirmar que los usuarios son clientes de las empresas contra quienes presentan inconformidades. Generar información estadística que es reportada de manera trimestral en los Informes de labores del IFT y en los Informes del sistema Soy Usuario.</p>

III. Información relativa a las transferencias de datos personales que requieran consentimiento

La *Coordinación General de Política del Usuario* no llevará a cabo tratamiento de datos personales para finalidades distintas a las expresamente señaladas en este aviso de privacidad, ni realizará transferencias de datos personales a otros responsables, de carácter público o privado, salvo aquéllas que sean estrictamente necesarias para atender requerimientos de información de una autoridad competente, que estén debidamente fundados y motivados, o bien, cuando se actualice alguno de los supuestos previstos en los artículos 22 y 70 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Dichas transferencias no requerirán el consentimiento del titular para llevarse a cabo.

IV. Mecanismos y medios disponibles para que el titular, en su caso, pueda manifestar su negativa para el tratamiento de sus datos personales para finalidades y transferencias de datos personales que requieren el consentimiento del titular

En concordancia con lo señalado en el apartado III, del presente aviso de privacidad, se informa que los datos personales recabados no serán objeto de transferencias que requieran el consentimiento del titular.

No obstante, en caso de que el titular tenga alguna duda respecto al tratamiento de sus datos personales, así como a los mecanismos para ejercer sus derechos, puede acudir a la Unidad de Transparencia del IFT, ubicada en Av. Insurgentes Sur #1143 (Edificio Sede), Planta Baja, Colonia Nochebuena, Demarcación Territorial Benito Juárez, Código Postal 03720, Ciudad de México, enviar un correo electrónico a la siguiente dirección unidad.transparencia@ift.org.mx, o bien, comunicarse al teléfono 55 5015 4000, extensiones 4688, 2321 y 2205.

V. Aviso de Privacidad Integral

El aviso de privacidad integral podrá consultarse en la sección de “Avisos de Privacidad del Instituto Federal de Telecomunicaciones” del Apartado Virtual de Protección de Datos Personales del IFT, ingresando al micrositio: <https://www.ift.org.mx/proteccion-de-datos-personales/avisos-de-privacidad>.

Última actualización: (15/08/2023)

