

## AVISO DE PRIVACIDAD SIMPLIFICADO

### (Atención a Usuarios)

#### 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:

- A. Realizar notificaciones automáticas a los usuarios que ingresan sus inconformidades en el **sistema Soy Usuario**.
- B. Gestionar, asesorar y contactar a los usuarios que ingresan inconformidades en el **sistema Soy Usuario**, para el seguimiento y resolución de dudas e inconformidades respecto de sus servicios y derechos, como usuarios de servicios de telecomunicaciones, y la manera de garantizarlos.
- C. Confirmar que los usuarios son clientes de las empresas contra quienes presentan inconformidades a través del **sistema Soy Usuario**.
- D. 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 servicios y derechos, como usuarios de servicios de telecomunicaciones y, la manera de garantizarlos.
- E. Otorgar asesoría y contactar a los usuarios que escriben al **correo electrónico [atencion@ift.org.mx](mailto:atencion@ift.org.mx)** para el seguimiento y resolución de dudas e inconformidades acerca de sus servicios y derechos, como usuarios de servicios de telecomunicaciones y, la manera de garantizarlos.
- F. 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 servicios y derechos, como usuarios de servicios de telecomunicaciones y, la manera de garantizarlos.
- G. Otorgar asesoría **vía telefónica** y contactar a los usuarios que envían una petición de conversación **vía chat, a través del Centro de Contacto**, para el seguimiento y resolución de dudas e inconformidades acerca de sus servicios y derechos, como usuarios de servicios de telecomunicaciones y, la manera de garantizarlos.

*H. Generar información estadística la cual se reporta de manera trimestral y anual en los Informes de labores del IFT y en los Informes del sistema Soy Usuario.*

### **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), Piso 8, 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](mailto:unidad.transparencia@ift.org.mx), o bien, comunicarse al teléfono 55 5015 4000 extensión 4688.

### **V. Aviso de privacidad Integral**

El aviso de privacidad integral podrá consultarse en la página web del IFT, ingresando al micro sitio: <http://www.ift.org.mx/avisos-de-privacidad>.

Última actualización: 19/enero/2021