

AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL

Instituto Hipotecario

Fecha de entrada en vigor y última actualización: 12 de agosto de 2026

ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Aviso de Privacidad Integral informa a las personas que visiten o utilicen <https://institutohipotecario.mx> (el "Sitio") sobre la forma en que se recaban y tratan datos personales mediante los formularios de contacto, los sistemas que los soportan y las comunicaciones autorizadas. El aviso no constituye un contrato de adhesión por el simple acceso al Sitio; su finalidad es permitir que la persona titular conozca las características del tratamiento y pueda tomar decisiones informadas.

RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO Y DOMICILIO

El responsable del tratamiento de los datos personales es Miguel Ángel Gutiérrez Sarmiento, persona física con actividad empresarial que opera bajo el nombre comercial Instituto Hipotecario (el "Responsable").

Domicilio del Responsable: Chimalcoyotl 14 Int. 4, colonia Toriello Guerra, Tlalpan, Ciudad de México, C.P. 14050. Correo para asuntos de privacidad y derechos ARCO: contacto@institutohipotecario.mx.

DATOS PERSONALES QUE PUEDEN SER RECABADOS

El Sitio está diseñado para recabar únicamente los datos necesarios para atender formularios de contacto y operar su seguimiento. Dependiendo del contenido que proporcione la persona titular, podrán tratarse los siguientes datos:

- Nombre de una persona y/o nombre comercial de una empresa. Cuando un nombre comercial identifique o haga identificable a una persona física, se tratará como dato personal.
- Correo electrónico.
- Teléfono.
- Mensaje o comentarios.
- URLs que la persona titular incluya voluntariamente en el mensaje, en su caso.
- Ruta de origen del formulario, parámetros UTM expresamente permitidos y referer sanitizado.
- Fecha y hora de envío, folio, estado del registro e identificadores técnicos necesarios para integridad, deduplicación, seguridad y operación.

El MVP no solicita deliberadamente datos personales sensibles, financieros o patrimoniales. Si una persona incluye voluntariamente información no solicitada en un campo de texto libre, el Responsable procurará limitar su tratamiento a lo estrictamente necesario para atender el mensaje y aplicar medidas de minimización y eliminación cuando corresponda.

FINALIDADES PRIMARIAS DEL TRATAMIENTO

Los datos personales se utilizarán para las siguientes finalidades necesarias o directamente relacionadas con la solicitud de la persona titular:

- Atender solicitudes de información y contacto.
- Dar seguimiento a personas interesadas en los servicios de Instituto Hipotecario.
- Responder consultas.

- Cuando corresponda, iniciar o continuar el proceso comercial solicitado por la persona titular.
- Mantener la integridad y seguridad de los formularios, prevenir spam o abuso, evitar reprocesos y conservar trazabilidad técnica.
- Atribuir el origen de prospectos mediante la ruta de origen, parámetros UTM permitidos y referer sanitizado, sin realizar seguimiento integral de la navegación.

FINALIDAD SECUNDARIA DE MARKETING Y CONSENTIMIENTO OPCIONAL

De manera adicional y sólo cuando la persona titular marque una casilla opcional, separada y no preseleccionada, el Responsable podrá utilizar los datos de contacto para futuras campañas de marketing por correo electrónico y WhatsApp, incluyendo publicidad, promociones, newsletter y/o comunicaciones comerciales.

La negativa a otorgar este consentimiento no impide que se atienda la solicitud principal de contacto. El consentimiento para marketing podrá revocarse en cualquier momento mediante contacto@institutohipotecario.mx, sin efectos retroactivos.

COOKIES, ALMACENAMIENTO LOCAL, ANALÍTICA Y SEGUIMIENTO

En el alcance actual del MVP no se utilizan cookies de sesión ni autenticación basada en cookies, y no se contemplan cookies no esenciales. Por ello, no se ha implementado un gestor o banner de consentimiento de cookies para analítica o publicidad.

La preferencia de idioma podrá guardarse en localStorage; la URL tendrá prioridad. Este valor no se utilizará para perfilar a las personas usuarias.

No están aprobados ni instalados Google Analytics, GA4, Google Tag Manager, Meta Pixel, PostHog, Matomo ni plataformas equivalentes. La atribución de procedencia se limita, al enviar un formulario, a la ruta de origen, parámetros UTM expresamente permitidos y un referer sanitizado asociados al registro del formulario; no se sigue la navegación completa del visitante.

La API puede utilizar identificadores de solicitud y logs estructurados para operación y diagnóstico. Los logs deberán redactar o excluir correos electrónicos, teléfonos, mensajes y otros datos personales innecesarios. hPanel se utilizará para supervisar disponibilidad y recursos y no para construir perfiles comerciales.

Para anti-spam se prevén honeypot, tiempo mínimo de interacción, límites de solicitudes y validación/límites de payload. Cloudflare Turnstile no está activo en el alcance aprobado; si se habilita, deberá revisarse previamente su impacto de privacidad y actualizar este Aviso cuando resulte necesario.

INFRAESTRUCTURA, PERSONAS ENCARGADAS Y TRANSFERENCIAS

El frontend, backend, API privada y base de datos MySQL del Sitio se encuentran alojados con Hostinger. En la medida en que dicho proveedor trate datos por cuenta y bajo instrucciones del Responsable para prestar infraestructura o hosting, su intervención se considera tratamiento por una persona encargada y no una transferencia para finalidades propias e independientes.

En el MVP no se contemplan transferencias de datos personales a terceros para finalidades propias e independientes de publicidad, perfilado o marketing. Podrán realizarse comunicaciones o transferencias cuando sean necesarias o legalmente exigidas por una disposición jurídica, una autoridad competente, el cumplimiento de una relación jurídica, el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho u otro supuesto permitido por la legislación aplicable.

Si en el futuro se incorpora un proveedor, tecnología o receptor que implique una nueva transferencia, finalidad o tratamiento materialmente distinto, el Responsable realizará la revisión de privacidad correspondiente y actualizará el aviso y/o solicitará el consentimiento que resulte aplicable.

MEDIDAS DE SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

El Responsable mantendrá medidas administrativas, técnicas y físicas razonables para proteger los datos personales contra daño, pérdida, alteración, destrucción o uso, acceso o tratamiento no autorizado. Las personas que intervengan en el tratamiento deberán guardar confidencialidad respecto de los datos personales incluso después de concluir su relación con el Responsable, en los términos aplicables.

RETENCIÓN, ELIMINACIÓN Y RELACIONES ENTRE REGISTROS

Como regla ordinaria, los registros de formularios con estado new, contacted, closed o spam se conservarán por un máximo de 12 meses contados desde created_at. En el caso de new/contacted, este periodo incluye la atención de solicitudes, el seguimiento comercial solicitado y, si existe consentimiento de marketing vigente, la posibilidad de realizar campañas por correo electrónico y WhatsApp durante el mismo periodo.

Al vencimiento del periodo ordinario, los datos personales se eliminarán, salvo que proceda un periodo de bloqueo por una solicitud de cancelación, exista una obligación legal o un legal hold debidamente documentado. Los registros dependientes de email_outbox se eliminarán en cascada con el submission. Los marketing_consentments también se eliminarán en cascada, salvo una evidencia mínima separada cuando sea necesaria para acreditar consentimiento, negativa, revocación u oposición durante el periodo autorizado o un bloqueo/legal hold procedente.

- Consentimientos de marketing: 12 meses desde captured_at. Si granted=false, podrá conservarse evidencia limitada de la negativa para impedir comunicaciones no autorizadas. Si granted=true, podrá conservarse evidencia mínima del consentimiento durante el periodo aplicable; dicha evidencia no se usará como un lead activo ni para una finalidad distinta.
- Email outbox: sent, hasta 12 meses desde sent_at; failed, hasta 6 meses desde el último intento; dead_letter, hasta 30 días desde su clasificación; siempre sujetos a eliminación anticipada cuando se elimine el submission relacionado. pending/processing sólo se conserva mientras sea necesario para completar o reintentar la entrega. El last_error_code sanitizado se conservará hasta 30 días.
- Backups: podrán contener datos por un máximo de 30 días. Si se restaura un backup, las cancelaciones, bloqueos, oposiciones y eliminaciones previamente registradas deberán reaplicarse antes de que los datos restaurados vuelvan al tratamiento ordinario o a campañas.
- Tombstone técnico: podrá conservarse por hasta 12 meses desde la eliminación únicamente con folio e idempotency_key irreversiblemente desvinculados de cualquier dato o fuente que permita identificar o reidentificar a una persona. Si dichos valores siguen siendo vinculables, deberán tratarse como datos personales y eliminarse o bloquearse conforme corresponda.
- Proceso de eliminación: el administrador del sistema ejecutará o revisará las eliminaciones con frecuencia diaria. El Área Jurídica supervisará las solicitudes ARCO, excepciones y legal holds. Un legal hold sólo podrá ser autorizado por el Área Jurídica por una causa documentada y será revisado mensualmente hasta que desaparezca la causa que lo justificó.

DERECHOS ARCO, OPOSICIÓN Y REVOCACIÓN

La persona titular o su representante legal podrá ejercer sus derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación u Oposición (ARCO), así como solicitar la revocación del consentimiento de marketing, enviando una solicitud a contacto@institutohipotecario.mx. El Área Jurídica será responsable de dar trámite a estas solicitudes.

- La solicitud deberá incluir: nombre de la persona titular y medio para recibir notificaciones; documentos o elementos adecuados para acreditar identidad y, en su caso, representación; descripción clara de los datos involucrados, salvo que se trate del derecho de acceso; el derecho que se pretende ejercer o petición concreta; y cualquier elemento que facilite la localización. El folio será el método principal de localización y el correo electrónico el fallback; el teléfono podrá usarse sólo como elemento auxiliar cuando sea necesario y proporcional.
- Acceso: se comunicará la determinación en un plazo máximo de 20 días hábiles desde la recepción. Si procede, el acceso se hará efectivo dentro de los 15 días hábiles siguientes a la comunicación de la respuesta, previa acreditación de identidad.
- Rectificación: además de los requisitos generales, deberán indicarse las modificaciones solicitadas y aportarse los elementos que las sustenten cuando corresponda. Aplican los mismos plazos de 20 días hábiles para comunicar la determinación y 15 días hábiles para hacer efectiva la rectificación procedente.
- Los plazos anteriores podrán ampliarse una sola vez por un periodo igual cuando las circunstancias del caso lo justifiquen.
- Cancelación: cuando proceda, los datos pasarán a un periodo de bloqueo en el que no podrán utilizarse para finalidades ordinarias y sólo podrán conservarse para atender responsabilidades derivadas del tratamiento. Concluido el plazo de bloqueo aplicable, se procederá a su supresión y se informará a la persona titular. La cancelación podrá no proceder en los supuestos permitidos por la legislación aplicable.
- Oposición y marketing: una oposición o revocación válida respecto de marketing provocará el cese sin demora de nuevas comunicaciones promocionales. Si el registro principal continúa vigente por una finalidad primaria, el consentimiento se actualizará a `granted=false` y podrá conservarse evidencia limitada de la negativa por el periodo aplicable, únicamente para respetar la solicitud y demostrar cumplimiento.
- El ejercicio de los derechos ARCO es gratuito, sin perjuicio de los costos de reproducción, copias o envío que legalmente pudieran proceder.

EVIDENCIA DE SOLICITUDES Y EXCEPCIONES

De cada solicitud ARCO se conservará únicamente la evidencia necesaria para demostrar su recepción, análisis y ejecución: folio, fecha, derecho ejercido, resultado de la verificación de identidad, determinación, fechas de respuesta/ejecución y, en su caso, fundamento de una negativa, prórroga, bloqueo o excepción. Esta evidencia se conservará por 12 meses desde el cierre, salvo que una obligación legal, plazo de prescripción o legal hold requiera un periodo mayor.

Las excepciones a una cancelación, oposición o eliminación se limitarán a los supuestos permitidos por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y demás disposiciones aplicables, incluyendo obligaciones legales, impedimentos o resoluciones de autoridad, obligaciones contractuales/legalmente adquiridas y el reconocimiento, ejercicio o defensa de derechos.

OPCIONES PARA LIMITAR EL USO O DIVULGACIÓN

La persona titular puede solicitar en cualquier momento que sus datos no sean utilizados para marketing o comunicaciones comerciales mediante contacto@institutohipotecario.mx. La revocación u oposición a marketing no afecta la atención de una solicitud principal ya realizada ni tiene efectos retroactivos. Cuando proceda, el Responsable registrará la negativa para impedir nuevas comunicaciones promocionales durante el periodo de conservación aplicable.

MODIFICACIONES AL AVISO DE PRIVACIDAD

Este Aviso puede modificarse por cambios legales, técnicos, operativos, de proveedores o de las finalidades del tratamiento. Las modificaciones materiales serán publicadas en <https://institutohipotecario.mx> y, cuando corresponda por la naturaleza del cambio o por exigencia legal, se obtendrá nuevamente el consentimiento de la persona titular antes de aplicar una finalidad distinta o un tratamiento que lo requiera.

VIGENCIA

El presente Aviso de Privacidad Integral entra en vigor el 12 de agosto de 2026 y debe mantenerse sincronizado con la Política de retención, eliminación y ARCO vigente del Responsable.