

Aviso de privacidad integral

Fecha de última actualización: 15 de septiembre de 2026 · Versión 1.0

Versión en línea: <https://magis.santoralab.com/aviso-de-privacidad.html>

En cumplimiento de lo dispuesto por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de marzo de 2025 (en adelante, la "Ley"), y demás disposiciones aplicables, Caja Laboral Magisterial de Querétaro, A.C. pone a su disposición el presente Aviso de Privacidad Integral, con el objeto de informarle la existencia y las características principales del tratamiento al que se someterán los datos personales que usted proporcione a través de su asistente virtual Magis.

Le pedimos leer este aviso con atención. Al utilizar Magis, usted reconoce haber tenido a su disposición este aviso en los términos que se describen más adelante.

1. Identidad y domicilio del responsable

Caja Laboral Magisterial de Querétaro, A.C. (en adelante, la "Caja"), con domicilio en C. Radio Difusora No. 17, Colonia Centro, C.P. 76000, Santiago de Querétaro, Querétaro, México, es la responsable del tratamiento de los datos personales que usted proporcione a través del asistente virtual Magis, disponible en <https://magis.santoralab.com> y, en su caso, en el sitio <https://cmqueretaro.com>.

2. Departamento de datos personales y medios de contacto

La Caja designa a su Gerencia de Negocios como el área encargada de atender las solicitudes relacionadas con sus datos personales, incluido el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (derechos ARCO) y la revocación del consentimiento. Puede comunicarse por cualquiera de los siguientes medios:

- Gerencia de Negocios: gerencia.negocios@cmqueretano.mx
- Asistente de Dirección General: auxiliar.ggeneral@cmqueretano.mx
- Teléfonos: 442 215 5283 y 442 242 6321
- En forma presencial: en el domicilio señalado en el apartado 1, en días hábiles, de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas.

3. Qué es Magis y alcance del servicio

Magis es un asistente automatizado que orienta a socias, socios y personas interesadas sobre los productos de ahorro, inversión y crédito de la Caja, así como sobre sus requisitos y trámites. Magis no es una persona. Sus respuestas se generan mediante un servicio de inteligencia artificial a partir de la información institucional de la Caja.

Magis no consulta cuentas, saldos ni movimientos, no accede a los sistemas operativos de la Caja y no toma decisiones sobre la aprobación de créditos ni sobre ningún otro trámite. Toda solicitud es revisada y resuelta por el personal de la Caja. Magis no realiza tratamientos automatizados destinados a evaluar su situación económica, su fiabilidad o cualquier otro aspecto personal con efectos jurídicos para usted.

Magis está dirigido a personas mayores de edad. Las personas menores de edad no deben utilizarlo ni proporcionar datos personales a través de él sin la intervención de su madre, padre o tutor.

4. Naturaleza informativa y no vinculante de las respuestas

La información que Magis proporciona es exclusivamente orientativa. La interacción con Magis no genera obligación alguna para la persona usuaria de contratar el producto o servicio consultado, ni para la Caja de otorgar, autorizar o contratar dicho producto en las condiciones mencionadas durante la conversación.

Las respuestas de Magis no constituyen una oferta, un contrato, una promesa de crédito ni una aprobación. Las estimaciones de pago que ofrece son aproximaciones de referencia y pueden diferir de las condiciones definitivas. Las tasas, montos, plazos y requisitos están sujetos a cambio sin previo aviso y a las condiciones vigentes al momento de contratar, y todo crédito está sujeto a análisis y aprobación de la Caja. Magis puede cometer errores; en caso de discrepancia, prevalece la información que le proporcione directamente el personal de la Caja o la documentación contractual correspondiente.

5. Datos personales que se tratan

5.1 Contenido de la conversación

El texto de los mensajes y preguntas que usted escriba y las respuestas que Magis le proporcione.

5.2 Datos de identificación y contacto

Únicamente cuando usted solicite seguimiento, presente una queja o pida información para un crédito, Magis podrá pedirle su nombre, un número telefónico y, en su caso, un correo electrónico. Proporcionarlos es voluntario; sin ellos la Caja no podrá contactarle para dar seguimiento a su solicitud.

5.3 Datos de su solicitud o caso

- Tipo de trámite: queja o inconformidad, reporte de posible fraude, trámite por fallecimiento, solicitud de información de crédito, petición de atención personal o situación que requiera atención prioritaria.
- La descripción que usted haga de su caso.
- El número de registro (folio) que se le asigne.

5.4 Datos patrimoniales

Para elaborar una estimación informativa de crédito, Magis puede solicitarle el tipo de crédito, el monto y el plazo deseados, su condición de docente en activo o jubilado y, en créditos con garantía hipotecaria, el valor del avalúo del inmueble. Estos datos se consideran datos patrimoniales y se tratan con su consentimiento expreso, en los términos del apartado 7.

5.5 Datos técnicos

Un identificador de la sesión de chat, la fecha y hora de cada mensaje, la versión de este aviso que usted aceptó y la fecha y hora de su aceptación, y los datos que los servidores registran de forma automática, como la dirección IP y el tipo de navegador y de dispositivo.

5.6 Datos que la Caja NO solicita por este medio

Magis nunca le pedirá NIP, contraseñas, códigos de verificación, números de tarjeta o de cuenta, CLABE interbancaria, CURP ni copia de identificaciones. Le pedimos no escribir esta información. Si la escribe, el sistema intentará ocultarla automáticamente antes de almacenarla; sin embargo, este mecanismo no es infalible, por lo que la responsabilidad de no compartir dicha información corresponde a la persona usuaria.

5.7 Datos personales sensibles

Magis no solicita datos personales sensibles, como los relativos a su estado de salud, origen étnico, creencias religiosas u opiniones políticas, y le pedimos no proporcionarlos. Si usted los menciona por voluntad propia, por ejemplo al describir una situación de salud o de urgencia, se utilizarán únicamente para canalizar su caso con el personal de la Caja, se conservarán por el tiempo mínimo indispensable señalado en el apartado 10 y no se usarán para ninguna otra finalidad. Cuando algún trámite requiera tratar datos sensibles, la Caja recabará su consentimiento expreso y por escrito a través de sus canales de atención ordinarios, conforme al artículo 8 de la Ley.

5.8 Datos de terceras personas

Si usted proporciona datos de otra persona (por ejemplo, de un familiar en un trámite por fallecimiento), declara que cuenta con la autorización o legitimación necesaria para hacerlo y que ha informado a esa persona, cuando ello sea posible, sobre el contenido de este aviso.

6. Finalidades del tratamiento

6.1 Finalidades necesarias para el servicio

Sus datos personales se tratarán para las siguientes finalidades, que dan origen y son necesarias para el funcionamiento de Magis:

- Responder sus preguntas sobre los productos, requisitos y trámites de la Caja.
- Elaborar estimaciones informativas de crédito con los datos que usted proporcione.
- Registrar quejas, reportes de posible fraude, trámites por fallecimiento, solicitudes de información de crédito, peticiones de atención personal y situaciones que requieran atención prioritaria; asignarles un número de registro y turnarlos al personal de la Caja para su atención.
- Contactarle para dar seguimiento a su registro, cuando usted haya proporcionado sus datos de contacto.
- Proteger la seguridad del servicio y prevenir fraudes, abusos y usos indebidos, incluido el control del número de mensajes por sesión o por dirección IP.
- Conservar evidencia de su consentimiento y de la atención brindada para atender aclaraciones, reclamaciones y requerimientos de autoridad.

6.2 Finalidades voluntarias, que requieren su consentimiento

Adicionalmente, y solo si usted no manifiesta su negativa, sus datos se utilizarán para:

- Revisar la calidad y exactitud de las respuestas de Magis, detectar y corregir errores, y mejorar su base de información.

Estas finalidades no son necesarias para el servicio. Si no desea que sus datos se utilicen para ellas, puede manifestarlo en cualquier momento escribiendo a gerencia.negocios@cmqueretano.mx con el asunto "Finalidades voluntarias Magis". Su negativa no afectará la atención que recibe.

6.3 Uso estadístico

La Caja podrá elaborar estadísticas sobre los temas consultados y el uso del servicio. Estas estadísticas se elaboran con información dissociada y agregada, sin nombres ni datos de contacto, de manera que no permiten identificar a ninguna persona.

7. Consentimiento

Para las finalidades del apartado 6, el consentimiento se entiende otorgado de forma tácita cuando, habiéndose puesto a su disposición este aviso, usted no manifiesta su oposición, conforme al artículo 7 de la Ley.

Para el tratamiento de los datos patrimoniales descritos en el apartado 5.4, la Caja recaba su consentimiento expreso por medios electrónicos: antes de iniciar la conversación, se le presenta el aviso de privacidad simplificado y se le solicita seleccionar la opción "Acepto". Si no desea otorgarlo, puede abstenerse de usar Magis y consultar la información directamente con la Caja por los medios del apartado 2.

Magis no procesa ni almacena el contenido de sus mensajes mientras usted no haya seleccionado "Acepto". Como evidencia de su consentimiento, la Caja conserva la versión del aviso aceptada y la fecha y hora de la aceptación, asociadas al identificador de la sesión de chat.

No se requerirá su consentimiento en los casos previstos por el artículo 9 de la Ley, entre ellos cuando exista una situación de emergencia que pueda dañar a una persona o sus bienes, o cuando medie una orden judicial o mandato fundado y motivado de autoridad competente.

8. Personas encargadas y proveedores

Para operar Magis, la Caja se apoya en personas encargadas que tratan los datos personales exclusivamente por cuenta y conforme a las instrucciones de la Caja, para las finalidades de este aviso y bajo obligaciones de confidencialidad que subsisten aun después de terminada su relación con la Caja. La comunicación de datos a estas personas encargadas no constituye una transferencia en términos del artículo 2, fracción XX, de la Ley. Estas personas encargadas son:

- Santoralab, proveedor tecnológico que desarrolla, hospeda y da mantenimiento al asistente.
- Proveedores de servicios de cómputo en la nube que hospedan la plataforma y sus bases de datos.
- Proveedores de servicios de inteligencia artificial que procesan el texto de las conversaciones para generar las respuestas.

- Proveedores de correo electrónico que envían al personal de la Caja los avisos de nuevos registros.

Algunos de estos proveedores se ubican o almacenan información en los Estados Unidos de América. Conforme a sus condiciones de servicio comerciales, los proveedores de inteligencia artificial no pueden utilizar el contenido de las conversaciones para entrenar sus modelos ni para fines propios, y lo conservan únicamente por periodos limitados.

Las personas encargadas no deciden sobre las finalidades del tratamiento, no son parte de la relación entre la Caja y sus socias y socios, no ofrecen ni otorgan productos o servicios financieros y no asumen obligaciones frente a la persona usuaria derivadas de los productos de la Caja, sin perjuicio de las obligaciones que la Ley les impone. Cualquier solicitud relacionada con sus datos personales deberá dirigirse a la Caja por los medios del apartado 2.

9. Transferencias de datos

La Caja no vende, cede ni transfiere sus datos personales a terceros. Únicamente podrá comunicarlos cuando así lo requiera una autoridad competente mediante mandato fundado y motivado, o en los demás supuestos en que la Ley permite hacerlo sin su consentimiento. En tales casos, la Caja le notificará sobre la información solicitada, salvo que la ley o la propia autoridad lo impidan.

Dado que la Caja no realiza transferencias que requieran su consentimiento, este aviso no contiene una cláusula de aceptación de transferencias. Si en el futuro la Caja pretendiera realizarlas, actualizará este aviso y recabará su consentimiento en los términos del artículo 35 de la Ley.

10. Plazos de conservación

Los datos personales se conservarán únicamente durante el tiempo necesario para las finalidades que motivaron su tratamiento:

- Conversaciones de consulta general: doce (12) meses a partir de la fecha de cada mensaje.
- Datos de contacto proporcionados para recibir información de crédito: hasta que la solicitud sea atendida y un máximo de doce (12) meses después de ello.
- Registros de quejas, reportes de posible fraude, trámites por fallecimiento y peticiones de atención personal, incluidas las conversaciones relacionadas con ellos: el tiempo necesario para su atención y, posteriormente, hasta cinco (5) años, o el plazo mayor que exija la legislación aplicable, exclusivamente para atender aclaraciones, reclamaciones y responsabilidades derivadas de la atención brindada.
- Registros de situaciones que requieran atención prioritaria y conversaciones en las que se identifiquen, por contener o poder contener datos personales sensibles: el tiempo indispensable para canalizar el caso y un máximo de noventa (90) días a partir de su registro.

Durante el periodo posterior a la atención, los datos permanecerán bloqueados: se identificarán y conservarán sin utilizarse para ninguna otra finalidad. Concluidos los plazos anteriores, los datos se suprimirán de forma segura o se disociarán de manera que ya no permitan identificar a ninguna persona. Las copias de respaldo electrónicas se renuevan en ciclos de hasta catorce (14) días, por lo que la supresión se refleja en ellas dentro de ese periodo.

Los registros de atención podrán resguardarse en respaldos físicos o electrónicos bajo custodia directa de la Caja, en su domicilio, con las mismas medidas de confidencialidad y los mismos plazos de conservación señalados en este apartado.

11. Medidas de seguridad

La Caja y sus personas encargadas mantienen medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas para proteger sus datos personales contra daño, pérdida, alteración, destrucción o uso, acceso o tratamiento no autorizado, entre ellas el cifrado de las comunicaciones, el control de acceso a los sistemas y el ocultamiento automático de ciertos datos financieros. Ningún sistema es completamente invulnerable; en caso de una vulneración de seguridad que afecte de forma significativa sus derechos patrimoniales o morales, la Caja se lo informará de forma inmediata, conforme al artículo 19 de la Ley, para que pueda tomar las medidas que correspondan.

12. Derechos ARCO

Usted o su representante legal pueden Acceder a sus datos personales, Rectificarlos cuando sean inexactos o incompletos, Cancelarlos u Oponerse a su tratamiento. El ejercicio de estos derechos es gratuito; solo podrán cobrarse los costos justificados de reproducción, copias o envío.

Medios. La solicitud puede enviarse al correo gerencia.negocios@cmqueretano.mx o presentarse por escrito en el domicilio de la Caja, dirigida a la Gerencia de Negocios.

Requisitos. La solicitud deberá contener y acompañar:

- Su nombre y domicilio o correo electrónico para recibir la respuesta.
- Copia de su identificación oficial vigente o, si actúa por medio de representante, el documento que acredite la representación y la identificación de ambos.
- La descripción clara y precisa de los datos respecto de los que busca ejercer alguno de los derechos, salvo que se trate del derecho de acceso.
- El derecho que desea ejercer o lo que solicita. En caso de rectificación, las modificaciones a realizar y la documentación que las sustente.
- Cualquier elemento que facilite la localización de sus datos, como el número de registro (folio) o la fecha y hora aproximadas de la conversación. Como Magis no solicita identificación, estos datos son importantes para ubicar su información.

Si la solicitud no es clara o le falta algún requisito, la Caja podrá pedirle, por una sola vez, que la aclare o complete; el plazo de respuesta se computará a partir de que usted atienda dicho requerimiento.

Plazos. La Caja le comunicará su determinación en un plazo máximo de veinte (20) días hábiles, contados a partir del día siguiente a la presentación de su solicitud. Si la solicitud resulta procedente, se hará efectiva dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha en que se le comunique la respuesta. Estos plazos podrán ampliarse una sola vez por un periodo igual cuando las circunstancias del caso lo justifiquen, lo cual se le informará oportunamente.

Forma de respuesta y de entrega. La respuesta se enviará por el mismo medio en que se presentó la solicitud o por el que usted indique. En el caso del derecho de acceso, los datos se pondrán a su disposición, previa acreditación de su identidad, mediante documento electrónico enviado al correo que haya señalado o mediante copias simples en el domicilio de la Caja.

Improcedencia. La Caja podrá negar total o parcialmente el ejercicio de estos derechos en los supuestos del artículo 33 de la Ley, y no estará obligada a cancelar datos en los casos del artículo 25, informándole en todo caso el motivo de su decisión.

13. Revocación del consentimiento

Usted puede revocar en cualquier momento el consentimiento que haya otorgado para el tratamiento de sus datos personales, sin efectos retroactivos, mediante solicitud presentada por los medios y con los requisitos señalados en el apartado 12, que será atendida en los mismos plazos. Tenga en cuenta que, si revoca su consentimiento para las finalidades necesarias, la Caja no podrá seguir atendiéndole a través de Magis, y que no en todos los casos será posible atender su solicitud de forma inmediata cuando exista una obligación legal que requiera conservar los datos.

14. Opciones para limitar el uso o divulgación de sus datos

Además de los derechos ARCO, usted puede limitar el uso o la divulgación de sus datos personales de las siguientes formas:

- Solicitando a gerencia.negocios@cmqueretano.mx que sus datos no se utilicen para las finalidades voluntarias del apartado 6.2, o que no se le contacte; la Caja registrará su solicitud en su listado interno de exclusión.
- Absteniéndose de proporcionar sus datos de contacto a Magis y acudiendo directamente a la Caja por los medios del apartado 2.
- Eliminando el almacenamiento local de su navegador, conforme al apartado 15.

15. Almacenamiento en el navegador y servicios externos

La página de Magis no utiliza cookies publicitarias ni de rastreo. Utiliza el almacenamiento local de su navegador para recordar preferencias de visualización y para mantener la conversación en curso. Usted puede eliminar esta información en cualquier momento desde la configuración de su navegador; al hacerlo se reiniciará la conversación.

Para mostrarse correctamente, la página puede cargar tipografías, imágenes o componentes desde servicios externos, como los sitios de la propia Caja, Google Fonts o jsDelivr, los cuales pueden registrar la dirección IP de su dispositivo conforme a sus propias políticas de privacidad. La Caja no controla el tratamiento que dichos terceros realicen.

16. Responsabilidades y limitaciones

En la medida permitida por la legislación aplicable:

- La persona usuaria es responsable de la veracidad de los datos que proporcione y de abstenerse de compartir la información señalada en el apartado 5.6. La Caja y sus personas encargadas no serán responsables de los daños derivados de que la persona usuaria comparta dicha información en contravención a las recomendaciones de este aviso, salvo que tales daños sean imputables a ellas conforme a la ley.
- Las decisiones que la persona usuaria tome con base exclusivamente en las respuestas de Magis, sin confirmarlas con la Caja, se toman bajo su propia responsabilidad, dada la naturaleza informativa descrita en el apartado 4.
- El servicio de Magis puede interrumpirse o suspenderse por mantenimiento, fallas técnicas o causas ajenas a la Caja. La Caja no garantiza su disponibilidad continua, y la persona usuaria conserva en todo momento los medios de atención del apartado 2.
- Los enlaces a sitios de terceros se ofrecen únicamente como referencia; su contenido y sus prácticas de privacidad son responsabilidad de sus titulares.

Nada de lo dispuesto en este aviso limita los derechos que la Ley reconoce a las personas titulares de datos personales.

17. Autoridad en materia de protección de datos

Si usted considera que su derecho a la protección de datos personales ha sido vulnerado, o no está conforme con la respuesta de la Caja a una solicitud de derechos ARCO, puede presentar una solicitud de protección de datos ante la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, autoridad en la materia conforme a la Ley, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha en que se le comunique la respuesta, o a partir de que venza el plazo de respuesta si no la recibe.

18. Cambios al aviso de privacidad

La Caja podrá modificar o actualizar este aviso de privacidad por cambios legales, en sus prácticas o en el servicio. Cualquier modificación se dará a conocer mediante su publicación en <https://cmqueretaro.com> y en el apartado de aviso de privacidad de la página de Magis, indicando la fecha de la última actualización. Cuando el cambio implique nuevas finalidades que requieran su consentimiento, este se recabará nuevamente antes de tratar sus datos para dichas finalidades.

19. Legislación aplicable

Este aviso se rige por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y demás disposiciones aplicables de los Estados Unidos Mexicanos. Para cualquier controversia no reservada a la competencia de la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, las partes se someten a las leyes y tribunales competentes de Santiago de Querétaro, Querétaro.

Aceptación. Al seleccionar “Acepto” y utilizar Magis, usted reconoce que ha leído y entendido el presente Aviso de Privacidad Integral y que otorga su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales, incluidos los datos patrimoniales del apartado 5.4, en los términos aquí descritos.