

Aviso de Privacidad del Canal de Denuncias Zuma

1. Identidad y domicilio del Responsable.

Zuma Energía, S.A. de C.V. con domicilio en Avenida Paseo de la Reforma 483, piso 53, colonia Cuauhtémoc, código postal 06500, Alcaldía Cuauhtémoc, en la Ciudad de México (en adelante, “Zuma”), comprometida con la protección de tus datos personales, asumiendo la responsabilidad de su uso, manejo y confidencialidad de acuerdo con lo previsto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (en adelante, la “LFPDPPP”) y con el fin de darte a conocer la información relativa a las características principales del tratamiento al que serán sometidos tus datos personales, emite el presente Aviso de Privacidad.

2. Datos personales sujetos a tratamiento por Zuma.

Para cumplir con las finalidades previstas en el presente Aviso de Privacidad, Zuma recabará los datos personales que sean necesarios para la gestión y atención de la denuncia.

Zuma podrá dar tratamiento a datos personales de terceros cuando nos proporciones su información como parte de la denuncia presentada, para cumplir con las finalidades del presente Aviso de Privacidad.

3. Datos sensibles.

Te informamos que, para efectos del presente Aviso de Privacidad, Zuma podrá recabar datos personales sensibles¹ relacionados con la denuncia presentada.

4. Finalidades primarias.

Zuma tratará los datos personales descritos en el presente Aviso de Privacidad para cumplir con las finalidades primarias que se indican a continuación:

- Gestión y tramitación, de forma segura y confidencial, de las comunicaciones relativas a las infracciones del Código de Ética y Conducta Empresarial de Zuma y/o de la legislación aplicable;
- Investigación de acciones u omisiones que puedan ser constitutivas de infracción penal o administrativa;
- Identificar y prevenir posibles conductas ilícitas que pudieran significar una violación a las disposiciones legales vigentes y/o a la regulación interna de Zuma, como sus políticas, procedimientos, manuales, entre otros;
- Cumplir con las obligaciones establecidas por la legislación aplicable, y
- Atender requerimientos legales de las autoridades competentes.

¹ **Datos Personales Sensibles:** Aquellos datos personales que afecten a la esfera más íntima de la persona titular, o cuya utilización indebida pueda dar origen a discriminación o conlleve un riesgo grave para esta. De manera enunciativa más no limitativa se consideran sensibles los datos personales que puedan revelar aspectos como origen racial o étnico, estado de salud presente o futuro, información genética, creencias religiosas, filosóficas y morales, opiniones políticas y preferencia sexual.

5. Transferencias de datos personales.

Zuma podrá transferir tus datos personales en los siguientes supuestos:

- A Empresas pertenecientes al Grupo corporativo de Zuma en caso de que sea requerido para cumplir con las finalidades previstas en el presente Aviso de Privacidad.
- Autoridades competentes en los casos legalmente previstos.
- Y cualquier otra transferencia permitida en términos de la LFPDPPP.

6. Medio y procedimiento para ejercer Derechos ARCO y/o revocación de consentimiento para el tratamiento de datos personales.

Tú (el Titular), o tu representante legal, podrán ejercer cualquiera de los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición (“Derechos ARCO”), así como revocar tu consentimiento para el tratamiento de sus datos personales, enviando un correo electrónico a la siguiente dirección: avisoprivacidad@zumaenergia.com

El proceso se desarrollará conforme a las siguientes etapas:

A. Recepción de la solicitud.

Zuma recibirá las solicitudes presentadas por el Titular de los datos personales, o su representante legal debidamente acreditado.

La solicitud deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- Nombre completo del Titular y domicilio u otro medio para recibir notificaciones;
- Documento oficial vigente que acredite la identidad del Titular, o en su caso, del representante legal, junto con el documento que acredite su personalidad;
- Descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales se desea ejercer alguno de los Derechos ARCO (excepto en el caso del derecho de acceso);
- Indicación expresa del Derecho ARCO que se desea ejercer, o bien, la solicitud específica del Titular; y
- Cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos personales.

B. Revisión y verificación de la solicitud.

Una vez recibida la solicitud, Zuma:

- Verificará que la solicitud contenga todos los elementos requeridos y que la identidad del solicitante esté debidamente acreditada.

- En caso de omisiones, podrá requerir información adicional, la cual deberá ser proporcionada en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles. De no recibirse en tiempo, la solicitud podrá considerarse no presentada.

C. Consideraciones especiales para solicitudes de cancelación.

En las solicitudes de cancelación de datos personales, Zuma evaluará si existen causas legales que eximan a Zuma de realizar la cancelación. No se estará obligado a cancelar los datos personales cuando:

1. Sean necesarios para el cumplimiento y desarrollo de un contrato celebrado entre las partes;
2. Su tratamiento esté previsto en una disposición legal;
3. Su cancelación obstaculice actuaciones judiciales o administrativas relativas a obligaciones fiscales, investigaciones penales o la imposición de sanciones administrativas;
4. Sean necesarios para proteger intereses jurídicamente tutelados del Titular;
5. Sean necesarios para el cumplimiento de una obligación legalmente adquirida por el Titular;
6. Sean requeridos para el cumplimiento de una función de interés público; o
7. Sean tratados con fines de prevención médica, diagnóstico, atención sanitaria o gestión de servicios de salud, por profesionales sujetos al deber de secreto.

En caso de que aplique alguna de las excepciones anteriores, Zuma comunicará la negativa debidamente justificada al Titular dentro del plazo legal.

D. Determinación y respuesta.

Zuma emitirá una determinación sobre la procedencia de la solicitud en un plazo máximo de **veinte (20) días naturales** contados a partir de su recepción (o desde la recepción de la información adicional, si fue requerida).

- Si la solicitud resulta procedente, se hará efectiva en un plazo máximo de **quince (15) días naturales** siguientes a la notificación.
- Si la solicitud es improcedente, total o parcialmente, se comunicará al Titular la razón de la negativa, incluyendo, en su caso, documentación justificativa.

La respuesta se entregará por el mismo medio en que fue recibida la solicitud, salvo que el Titular indique expresamente otro medio.

E. Entrega de datos personales (sólo para solicitudes de acceso).

En caso de solicitudes de acceso, una vez acreditada la identidad del solicitante, los datos personales serán entregados mediante:

- Copias simples en formato físico,
- Archivos electrónicos, o
- Cualquier otro medio indicado en el presente Aviso de Privacidad.

Si la solicitud es dirigida a una entidad que no sea Zuma, bastará con comunicarlo al Titular para dar por atendida la solicitud

F. Ampliación de plazos.

Los plazos mencionados podrán ampliarse una sola vez por un periodo igual, cuando así lo justifiquen las circunstancias del caso. El Titular será notificado oportunamente sobre dicha ampliación.

7. Opciones y medios para limitar el uso o divulgación de los datos personales.

Podrás solicitar la limitación del uso o divulgación de tus datos personales enviando un correo electrónico a la siguiente dirección: avisoprivacidad@zumaenergia.com

Los requisitos para acreditar tu identidad, así como el procedimiento para atender tu solicitud se regirán por los mismos criterios señalados en el apartado anterior. En caso de que tu solicitud resulte procedente, Zuma te registrará en el listado de exclusión propio.

8. Cambios al Aviso de Privacidad.

Zuma se reserva el derecho, bajo su exclusiva discreción, de cambiar, modificar, agregar o eliminar partes del presente Aviso de Privacidad en cualquier momento. En tal caso, Zuma mantendrá su Aviso de Privacidad Integral vigente en el Canal de Denuncia de Zuma. Te recomendamos visitar periódicamente este sitio con la finalidad de informarte si ocurre algún cambio al presente.

Última actualización el 23 de octubre de 2025