

Departamento de Atención a Usuarios

Aviso de Privacidad Integral de Datos personales proporcionados por los particulares mediante WhatsApp, aplicación y otros.

Datos personales proporcionados por los particulares mediante WhatsApp, aplicación y otros.

El departamento de Atención a Usuarios, adscrito al Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Ixtapaluca, es el área facultada para llevar a cabo el tratamiento de sus datos personales cuando se proporcionen o registren mediante **WhatsApp, aplicación u otros** para los servicios que presta el O.P.D.A.P.A.S; Ixtapaluca. Con el objeto de que conozcan la forma en que protegemos sus datos y los derechos con que cuenta en esta materia, se le informa lo siguiente:

¿A quién va dirigido el presente aviso de privacidad?

A los ciudadanos del Municipio de Ixtapaluca, que han proporcionado datos personales mediante **WhatsApp, aplicación u otro medio** con el fin de consultar, contratar, reportar, etc., los servicios que ofrece el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Ixtapaluca. Por lo que, si usted se encuentra en alguno de los supuestos, se le recomienda leer de manera completa el presente Aviso de Privacidad.

¿Qué es un aviso de privacidad y cuál es su utilidad?

El aviso de privacidad es el documento físico, electrónico o en cualquier formato generado por el responsable, que es puesto a disposición del titular con el objeto de informarle los propósitos del tratamiento al que serán sometidos sus datos personales.

A través de dicho aviso, el responsable tiene la obligación de informar de modo expreso, preciso e inequívoco a las y los titulares, la información que se recaba de ellos y con qué fines; la existencia y características principales del tratamiento al que serán sometidos sus datos personales, a fin de que puedan tomar decisiones informadas al respecto.

¿Qué es un dato personal?

Se considera dato personal a cualquier información concerniente a una persona física o jurídica colectiva identificada o identificable, establecida en cualquier formato o modalidad y que esté almacenada en sistemas y/o bases de datos.

¿Qué es un dato personal sensible?

Son datos personales referentes a la esfera más íntima de su titular, cuya utilización indebida puede dar origen a discriminación o conlleva un riesgo grave para éste.

De manera enunciativa, más no limitativa, se consideran sensibles aquellos datos que puedan revelar aspectos como el origen racial o étnico, información de salud física o mental, información genética, datos biométricos, firma electrónica, creencias religiosas, filosóficas o morales, afiliación sindical, opiniones políticas y preferencia sexual.

¿Qué es el tratamiento de datos personales?

La Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios define al tratamiento como: a las operaciones efectuadas por los procedimientos manuales o automatizados aplicados a los datos personales, relacionadas con la obtención, uso, registro, organización, conservación, elaboración, utilización, comunicación, difusión, almacenamiento, posesión, acceso, manejo, aprovechamiento, divulgación, transferencia o disposición de datos personales.

¿De qué manera se protegen mis datos personales en posesión de sujetos obligados del Estado de México y sus Municipios?

La Ley tiene por objeto garantizar la protección de los datos personales que se encuentran en posesión de los sujetos obligados, así como establecer los principios, derechos, excepciones, obligaciones, sanciones y responsabilidades que rigen en la materia.

Así, la Ley establece diversas obligaciones a cargo de los responsables del tratamiento de datos personales, tales como el aviso de privacidad, con el objeto de que el titular de los datos esté informado sobre qué datos personales se recaban de él y con qué finalidad.

De igual manera, regula la tramitación de los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (ARCO), las transmisiones, la posibilidad de interponer denuncias por posibles violaciones a la Ley, así como los medios por los cuales el Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios verifique el cumplimiento de las disposiciones en la materia.

Ahora bien, con el objeto de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 31 de la Ley de Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios, se hace de su conocimiento lo siguiente:

I. La denominación del responsable.

Departamento de Atención a Usuarios, perteneciente al Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Ixtapaluca.

II. El nombre y cargo del administrador, así como el área o unidad administrativa a la que se encuentra adscrito.

Nombre del administrador: Nora Diosdado Gómez

Cargo: Auxiliar administrativo de la Coordinación de Administración

Área o unidad administrativa: Coordinación de Administración

Correo electrónico: coordinación.administración@opdapasixtapaluca.gob.mx

Teléfono: (55) 59 72 10 33 ext. 109

III. El nombre del sistema de datos personales o base de datos al que serán incorporados los datos personales.
Datos personales proporcionados por los particulares mediante WhatsApp, aplicación y otros del O.P.D.A.P.A.S; Ixtapaluca.

Número de registro: CBDP28622BACA025

IV. Los datos personales que serán sometidos a tratamiento, identificando los que son sensibles.

Con el objetivo de atender a cada una de las peticiones, trámites, dudas o aclaraciones que se realicen mediante **WhatsApp, aplicación u otro medio, se solicitarán los siguientes datos personales para atender a cada uno de los requerimientos en cuestión:**

Datos de identificación: Nombre, domicilio, teléfono particular y/o celular, correo electrónico personal, firma e INE.

Datos relacionados con tecnología: Navegador utilizado, nombre del servidor, Dirección IP (Protocolo de Internet) privada o cualquier dirección de control o información empleada por nosotros, fecha, horario y conexión o red de comunicación electrónica.

Datos Patrimoniales: Cuentas bancarias, servicios contratados y afines.

Dichos datos personales y datos personales sensibles serán archivados de manera electrónica y física, y serán resguardados de conformidad con los instrumentos de control archivístico correspondiente y de calidad.

Por disposición expresa en la Ley, dicha información debe contar con su consentimiento expreso y/o tácito, fundamento que se expresa en el presente documento, y consentimiento que se entiende otorgado a través de cualquier medio de solicitud, formulario, plantilla o registro y/o la entrega de los datos y documentos requeridos para la realización de cualquier servicio del O.P.D.A.P.A.S., Ixtapaluca.

Los datos personales contenidos en los documentos comprobatorios a los que se hizo mención también son susceptibles de protección y cualquier vulnerabilidad o afectación en la confidencialidad de dichos datos, deberá ser reportada ante la o el responsable del sistema de datos personales, a fin de que se establezcan alternativas de solución, ya sean de carácter preventivo o correctivo.

No obstante, de conformidad con la legislación y normatividad aplicable al procedimiento, la autoridad podrá obtener la información personal que resulte necesaria para el cumplimiento de las finalidades.

En términos de lo dispuesto en el artículo 7 de Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios, no se recopilan datos personales sensibles salvo que se cuente con el consentimiento expreso, inequívoco y explícito o en su defecto, se trate de los casos establecidos en el artículo 21 de la presente Ley.

V. El carácter obligatorio o facultativo de la entrega de datos personales.

La entrega de los datos personales señalados con la finalidad de realizar algún trámite, aclaración de los servicios que se ofrecen, contratación, reporte o consulta de información que se proporcione al Departamento de Atención a Usuarios **son de carácter obligatorio** para poder dar seguimiento, respuesta o solución a cada una de las peticiones realizadas mediante **WhatsApp, aplicación u otro medio**, además de usarse para fines estadísticos.

Cuando el usuario no otorgue datos personales, no será necesario proporcionarle aviso de privacidad de manera previa, a pesar de que, para su registro, sea necesario anotar información relacionada con la atención o datos de referencia.

No obstante, cuando el usuario brinde datos personales sin que se le hubiera proporcionado el aviso de privacidad respectivo, dicha información no podrá ser registrada, si el personal del Departamento de Atención a Usuarios no se encuentra legitimado para el tratamiento en el caso concreto.

VI. Consecuencias de la negativa a suministrarlos.

Considerando que los datos son necesarios para dar respuesta o solución al requerimiento respecto de los servicios realizados por el O.P.D.A.P.A.S., Ixtapaluca, las consecuencias de su negativa, será que no se podrá dar solución alguna a la petición en cuestión.

En concordancia con el principio de buena fe que rige el O.P.D.A.P.A.S., Ixtapaluca no califica la veracidad, integridad o autenticidad de la información proporcionada, a reserva de que existan disposición legal que así lo exija o que puedan verse afectados derechos de terceros o del propio titular de los datos personales.

Sin embargo, se hace de su conocimiento que la falsedad o la falta de integridad en sus datos personales puede ser considerada delito, en congruencia de la legislación penal de esta entidad federativa.

VII. Las finalidades del tratamiento para las cuales se obtienen los datos personales, distinguiendo aquellas que requieran consentimiento del titular.

La finalidad del tratamiento para el cual se obtienen sus datos personales:

a) Finalidad principal del tratamiento: La entrega de los datos personales señalados con anterioridad son con la finalidad de dar seguimiento, respuesta o solución a cada una de las peticiones realizadas mediante **WhatsApp, aplicación u otro medio.**

VIII. Cuando se realicen transferencias de datos personales.

Le informamos que los datos personales tratados por el Departamento de Atención de Usuarios son considerados como información confidencial, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 12 y 143 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.

Así mismo se le informa que sus datos personales no podrán ser transferidos o difundidos a persona alguna sin que exista su consentimiento expreso, a excepción de los supuestos contemplados en el artículo 66 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios.

Los datos personales que los particulares proporcionen a este Organismo, serán para fines estadísticos y de atención, por lo que no se realizarán transferencias de sus datos personales, salvo las excepciones contempladas en la Ley.

IX. Los mecanismos y medios estarán disponibles para el uso previo al tratamiento de los datos personales, para que él pueda manifestar su negativa para finalidad y transferencia que requieran el consentimiento del titular.

En congruencia con las finalidades para el tratamiento de sus datos personales, no se cuenta con medios para la negativa de la finalidad y transferencia.

Los mecanismos o medios para que la o el titular de los datos personales manifieste su negativa para la finalidad y transferencia, consisten en su libre derecho de manifestarlo por escrito ante la Unidad de Transparencia del O.P.D.A.P.A.S., Ixtapaluca, donde se le informará de las consecuencias de dicha negativa en relación con los trámites o servicios que esté realizando ante la misma; lo anterior sin perjuicio de que el titular de los datos personales pueda ejercer su derecho de oposición al tratamiento de datos personales en los términos previstos por el artículo 103 de la Ley de la materia.

X. Los mecanismos, medios y procedimientos disponibles para ejercer los derechos ARCO, indicando la dirección electrónica del sistema para presentar sus solicitudes.

- Los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición comúnmente se conocen como derechos ARCO.
- Los derechos ARCO son independientes. El ejercicio de cualquiera de ellos no es requisito previo ni impide el ejercicio de otro.
- La procedencia de estos derechos, en su caso, se hará efectiva una vez que el titular de los datos personales o su representante legal acrediten su identidad o representación, respectivamente.
- En ningún caso el acceso a los datos personales de un titular podrá afectar los derechos y libertades de otros.
- El ejercicio de cualquiera de los derechos ARCO, forma parte de las garantías primarias del derecho a la protección de datos personales.

Derecho de acceso. El titular tiene derecho a acceder, solicitar y ser informado sobre sus datos personales en posesión de los sujetos obligados, así como la información relacionada con las condiciones y generalidades de su tratamiento, tales como el origen de los datos, las condiciones del tratamiento del cual sean objeto, las cesiones realizadas o que se pretenda realizar, así como tener acceso al aviso de privacidad al que está sujeto el tratamiento y a cualquier otra generalidad del tratamiento, en los términos previstos en la Ley.

Derecho de rectificación. El titular tendrá derecho a solicitar la rectificación de sus datos personales cuando sean inexactos, incompletos, desactualizados, inadecuados o excesivos.

Derecho de cancelación. El titular tendrá derecho a solicitar la cancelación de sus datos personales de los archivos, registros, expedientes y sistemas del responsable, a fin de que ya no estén en su posesión y dejen de ser tratados por este último.

De acuerdo al artículo 102 de la ley en materia, el responsable no estará obligado a cancelar los datos personales cuando:

- I. Deban ser tratados por disposición legal.
- II. Se refieran a las partes de un contrato y sean necesarios para su desarrollo y cumplimiento.
- III. Obstaculicen actuaciones judiciales o administrativas, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas, afecten la seguridad o salud pública, disposiciones de orden público, o derechos de terceros.
- IV. Sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular o de un tercero.
- V. Sean necesarios para realizar una acción en función del interés público.
- VI. Se requieran para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.

Derecho de oposición. Con fundamento en el artículo 103 de la ley en comento, el titular tendrá derecho en todo momento y por razones legítimas a oponerse al tratamiento de sus datos personales, para una o varias finalidades o exigir que cese el mismo, en los supuestos siguientes:

- I. Cuando los datos se hubiesen recabado sin su consentimiento y éste resultara exigible en términos de esta Ley y disposiciones aplicables.
- II. Aun siendo lícito el tratamiento, el mismo debe cesar para evitar que su persistencia cause un daño o perjuicio al titular.
- III. Sus datos personales sean objeto de un tratamiento automatizado, el cual le produzca efectos jurídicos no deseados o afecte de manera significativa sus intereses, derechos o libertades y estén destinados a evaluar, sin intervención humana, determinados aspectos personales del mismo o analizar o predecir, en particular, su rendimiento profesional, situación económica, estado de salud, preferencias sexuales, fiabilidad o comportamiento.
- IV. Cuando la o el titular identifique que se han asociado datos personales o se le ha identificado con un registro del cuál no sea titular o se le incluya dentro de un sistema de datos personales en el cual no tenga correspondencia.
- V. Cuando existan motivos fundados para ello y la Ley no disponga lo contrario.

Para que el titular pueda hacer uso de sus derechos ARCO, deberá acudir a la Unidad de Transparencia del O.P.D.A.P.A.S., Ixtapaluca el cual dispondrá del mecanismo y medios para su uso. La solicitud para el ejercicio de derechos ARCO,

podrá realizarse mediante un escrito libre, de manera verbal o por el sistema electrónico, y deberá contener:

- I. El nombre del titular y su domicilio, o cualquier otro medio para recibir notificaciones.
- II. Los documentos que acrediten la identidad del titular y en su caso, la personalidad e identidad de su representante.
- III. De ser posible, el área responsable que trata los datos personales y ante el cual se presenta la solicitud.
- IV. La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que se busca ejercer alguno de los derechos ARCO, salvo que se trate del derecho de acceso.
- V. La descripción del derecho ARCO que se pretende ejercer, o bien, lo que solicita el titular.
- VI. Cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos personales, en su caso.

Tratándose del requisito de la fracción I, si es el caso del domicilio no se localiza dentro del Estado de México, las notificaciones se efectuarán por estrados.

De manera adicional, el titular podrá aportar pruebas para acreditar la procedencia de su solicitud.

Tratándose de una solicitud de acceso a datos personales se señalará la modalidad en la que el titular prefiere se otorgue éste, la cual podrá ser por consulta directa, copias simples, certificadas, digitalizadas u otro tipo de medio electrónico.

El responsable deberá atender la solicitud en la modalidad requerida por el titular, salvo que exista una imposibilidad física o jurídica que lo limite a reproducir los datos personales en dicha modalidad, en este caso deberá ofrecer otras modalidades de entrega de los datos personales fundando y motivando dicha actuación.

Dichos derechos se podrán ejercer indistintamente a través del Sistema de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición de Datos Personales del Estado de México (**Sarcoem, www.sarcoem.org.mx y/o www.plataformadetransparencia.org.mx**) o en la forma que más le convenga al titular, ya sea de manera escrita o verbal, directamente o a través de apoderado o representante legal, por correo certificado o servicio de mensajería, ante la Unidad de Transparencia del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Ixtapaluca, Estado de México.

XI. La indicación por la cual el titular podrá revocar el consentimiento para el tratamiento de sus datos, detallando el procedimiento a seguir para tal efecto. De manera general, solamente procederá la revocación y, por ende, el cese en el

tratamiento de los datos personales, cuando éstos hubieran sido obtenidos con su consentimiento y, a su vez, no exista impedimento legal o contractual para ello.

Lo anterior, en el entendido de que el ingreso de cualquier documento o la anotación en cualquier registro tiene el carácter de público, por lo que la legislación en materia de archivos establece disposiciones para su protección, preservación y conservación.

En caso de que resulte procedente, solamente en cada caso concreto se podrá determinar el alcance de la revocación del consentimiento, ya sea cancelando la información, cesando y bloqueando su uso, o estableciendo medidas especiales de protección, por lo que se le solicita atentamente establecer comunicación con la Unidad de Transparencia, para poderle proponer una solución a su requerimiento, que sea congruente con las disposiciones de la materia.

Para solicitar la revocación del consentimiento para el tratamiento de sus datos personales, deberá ingresar un escrito libre, dirigido ante la Encargada de la Unidad de Transparencia del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Ixtapaluca, Estado de México, en el cual indique lo siguiente:

- Nombre completo.
- Sistema de datos personales en el cual obra la información respectiva.
- Datos personales sobre los cuales se revoca el consentimiento para el tratamiento.
- Manifestación de que conoce las consecuencias que conlleva la revocación y que las asume a su entero perjuicio.
- Firma autógrafa o huella digital.

Una vez ingresado el escrito, deberá comparecer personalmente ante la Unidad de Transparencia dentro del plazo de tres días hábiles siguientes a su presentación (pudiendo presentarse y ratificarse el mismo día), con el objeto de que le sean explicadas las consecuencias de la revocación y se ratifique su voluntad para llevar a cabo dicho acto, momento en el cual, en caso de ser procedente, se tomarán las providencias necesarias para que surta sus efectos.

Es importante precisar que, en caso de que la revocación del consentimiento dé lugar a la cancelación, de manera previa deberá establecerse un periodo de bloqueo de tres meses, con el objeto de confirmar su procedencia, así como la falta de impedimento legal o interés público involucrado.

XII. Cuando aplique, las opciones y medios que el responsable ofrezca a las o los titulares para limitar el uso o divulgación, o la portabilidad de datos.

En congruencia con las finalidades para el tratamiento de sus datos personales, los datos personales que proporcione el titular no podrán ser usados, divulgados o realizar portabilidad de los mismos y su uso será únicamente atendiendo la finalidad para la que fueron vertidos.

XIII. Los medios a través de los cuales el responsable comunicará a los titulares los cambios al aviso de privacidad.

Este aviso de privacidad es un documento controlado. Es importante que lo sepa, ya que estos son los términos que rigen el tratamiento al momento de la obtención de sus datos. Cualquier modificación que sufra el presente documento deberá ser reportada en el apartado identificado como "control de cambios, el presente documento puede sufrir cambios, modificaciones y/o actualización en función de requerimientos legales, administrativos o de mejora, que eventualmente pueden cambiar los términos y/o condiciones en el tratamiento de sus datos personales, por lo cual, en caso de que sea su interés identificar el tratamiento vigente de sus datos personales o ejercer su derecho, se le invita consultar el aviso de privacidad vigente en las oficinas de la Unidad de Transparencia del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Ixtapaluca, Estado de México.

XIV. El cargo y domicilio del encargado, indicando su nombre o el medio por el cual se puede conocer su identidad.

La Lic. Perla Iveth Herrera Villegas, Titular de la Unidad de Transparencia, es la responsable del uso y protección de sus datos personales, que se encuentra en las oficinas de la Unidad de Transparencia del O.P.D.A.P.A.S., Ixtapaluca, dicha oficina se encuentra en el propio Organismo.

XV. El domicilio del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Ixtapaluca, Estado de México.

Calle Centenario, No. 8, Col. Centro, Ixtapaluca, Estado de México, México, C.P. 56530.

XVI. El fundamento legal que faculta al responsable para llevar a cabo el tratamiento.

Artículo 6, fracción II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículos 5, fracciones II y V de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; y con fundamento en lo ordenado por el Reglamento Orgánico del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Ixtapaluca; 3 y 24, fracción XIV de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública, así como la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios.

XVII. El procedimiento para que se ejerza el derecho de portabilidad.

En razón del procedimiento del que se trata, para el cumplimiento de las atribuciones establecidas en la Ley, no es aplicable el presente apartado.

XVIII. El domicilio de la Unidad de Transparencia.

Calle Centenario, No. 8, Col. Centro, Ixtapaluca, Estado de México, México, C.P. 56530., ubicado en el edificio A, planta 1 del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Ixtapaluca, Estado de México.

XIX. Datos de contacto del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios (INFOEM).

Datos de contacto del instituto:
Teléfono: (722) 226 19 80 (conmutador).

Dirección del portal informativo: www.infoem.org.mx.

Correo electrónico del Centro de Atención: cat@infoem.org.mx.

Teléfono del CAT: 01 800 821 04 41.

- Se recomienda agendar cita previamente.
- El horario hábil de atención es de lunes a jueves de 9:00 a 18:30 horas y viernes de 9:00 a 15:00 horas.
- Se consideran inhábiles sábados, domingos y días festivos, en términos del calendario oficial aprobado por el Pleno del Infoem, el cual está a su disposición en la dirección electrónica www.infoem.org.mx.

Telefónica Dirección: Calle de Pino Suárez S/N, actualmente Carretera Toluca-Ixtapan No. 111, Col. La Michoacana, Metepec, Estado de México, C.P. 52166.

Número de revisión	Páginas modificadas	Descripción del cambio	Fecha