

Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Ecatepec 2025 - 2027

DEPARTAMENTO DE CONTAC CENTER, ATENCIÓN CIUDADANA Y OFICIALÍA DE PARTES

AVISO DE PRIVACIDAD PARA SISATEC Y CONTROL DE CORRESPONDENCIA Y PETICIONES CIUDADANAS PARA SU SEGUIMIENTO, TRAMITACIÓN Y SOLUCIÓN FINAL..

(1) Revisión número 02. Fecha de aprobación:14/08/2025

El Departamento de Contact Center, Atención Ciudadana y Oficialía de Partes del Organismo Público Descentralizado (Sapase), es el área facultada para llevar a cabo reportes de solicitud de servicios que brinda el O.P.D.S.A.P.A.S.E., para el cumplimiento de las disposiciones legales aplicables, tratamiento y protección de datos personales que deberá apegarse a lo dispuesto por la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios, por lo cual, con el objeto de que conozca la manera en que protegemos sus datos y los derechos con que cuenta en torno a esta materia, se le informa:

(2) ¿A quién va dirigido el presente aviso de privacidad?

Se consideran titulares de los datos personales a los usuarios que solicitan servicios que brinda el OPD SAPASE proporcionan su nombre, razón o denominación social, dirección y datos de localización, información que debe ser tratada por disposición expresa en Ley y/o por contar con su consentimiento tácito, con lo que se autoriza el tratamiento de los datos personales listados, en los términos citados en este aviso de privacidad.

(3) ¿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.

(4) 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.

(5) ¿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.

(6) ¿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.

(7) De manera enunciativa, más no limitativa, se consideran sensibles aquellos que puedan revelar aspectos como 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.

(8) ¿Qué es tratamiento de datos personales?

La Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios (en adelante, "La Ley") define al tratamiento como: 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.

(9) ¿De qué manera se protegen mis datos personales en posesión de sujetos obligados (autoridades) 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.

(10) 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 Infoem verificará el cumplimiento de las disposiciones en la materia.

(11) Ahora bien, con el objeto de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 31 de la Ley, se hace de su conocimiento lo siguiente:

(12) I. La denominación del responsable.

Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento Del Municipio de Ecatepec de Morelos.

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

- A) **Nombre del Administrador:** Lic. Luis Enrique Rincón Monreal.
- B) **Cargo:** Jefe de departamento.
- C) **Área o Unidad Administrativa:** Departamento de Contact Center, Atención Ciudadana y Oficialía de Partes
- D) **Correo electrónico:** le.monreal91@gmail.com
- E) **Teléfono:** 5557799100 (conmutador), extensión: 9173 al 9180

(14) III. El nombre del sistema de datos personales o base de datos al que serán incorporados los datos personales.

Nombre del sistema y/o base de datos personales: SISATEC / CONTROL DE CORRESPONDENCIA Y PETICIONES CIUDADANAS PARA SU SEGUIMIENTO, TRAMITACION Y SOLUCION FINAL.

Número de Registro: CBDP28419BACP021 / 21/OASECATEPEC/SDP/2023

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

(16) Con el objeto de cumplir la finalidad establecida en el sistema, se podrá llevar a cabo el uso de los siguientes datos personales: nombre cumplido, domicilio, teléfono particular y mail.

(17) En consecuencia, al existir legitimación por parte del Departamento para el tratamiento de los datos personales, no se requiere del consentimiento del titular de los datos personales, cuando éstos tengan por objeto el cumplimiento de una finalidad específica de conformidad con la Ley, lineamientos o cualquier otra normatividad establecida en la materia.

(18) No obstante, el personal del Departamento procurará, en la medida de lo posible, comunicar el aviso de privacidad a los titulares de los datos personales, con el objeto de que estén en aptitud de conocer su tratamiento y, en su caso, ejercer los derechos previstos por la Ley.

(19) Dadas las características del uso de los datos personales de este sistema, no se recopilan datos personales sensibles y, por ende, el titular de dichos datos deberá abstenerse de remitirlos al Departamento.

(20) No obstante, en caso de que personal del Departamento identifique que, con motivo del tratamiento, éste cuenta con datos personales susceptibles de considerarse como sensibles, deberá registrar dicha incidencia, a fin de establecer medidas especiales de protección durante su procesamiento.

(21) Dichos datos personales sensibles deberán ser eliminados a la brevedad del sistema, a través de su devolución al titular o su destrucción, según proceda, una vez que se hubiera cumplido con la finalidad principal del sistema y/o del tratamiento. Sin embargo, cuando se conserven documentos con datos personales sensibles por causas no imputables al Departamento, dicha información solamente podrá ser conservada hasta en tanto dichos documentos no causen abandono a favor de OPD SAPASE y puedan ser suprimidos, de conformidad con los instrumentos de control archivístico correspondiente.

(22) V. El carácter obligatorio o facultativo de la entrega de los datos personales.

La entrega de los datos personales que determine el Departamento es obligatoria y la misma será tratada por disposición expresa en Ley y/o por contar con su consentimiento tácito, el cual se entiende otorgado a través de reportes recepcionados en el área, con lo que se autoriza el tratamiento de los datos personales listados, en los términos citados en este aviso de privacidad.

(23) VI. Las consecuencias de la negativa a suministrarlos.

La entrega de los datos personales señalados es obligatoria y tiene por finalidad integrarlo al padrón para la atención y cumplimiento de los servicios solicitados.

(24) En caso de que el titular se negara a proporcionar los datos personales, no podrá ser otorgado el servicio solicitado y/o éste carecerá de elementos para su procedencia.

(25) Lo anterior no es impedimento para el caso en que el Departamento deba actuar de oficio, supuesto en el cual se podrá obtener información adicional hasta cumplir con el objetivo establecido en Ley. En todos los casos, resulta importante mencionar que la publicidad de sus datos personales dependerá proporcionalmente de lo establecido en las diversas leyes sobre el caso concreto y la expectativa de privacidad a la cual tenga derecho.

(26) Finalmente, se hace de su conocimiento que el personal del Departamento, en concordancia con el principio de buena fe que rige el actuar de las autoridades, no califica la veracidad, integridad o Autenticidad de la información proporcionada, a reserva de que exista disposición legal que así lo exija o que puedan verse afectados derechos de terceros o del propio titular de los datos personales.

(27) VII. Las finalidades del tratamiento para las cuales se obtienen los datos personales, distinguiendo aquéllas que requieran el consentimiento de la o el titular.

Atención a la ciudadanía como filtro a las diferentes áreas del Organismo para los servicios que ofrece, a través de correspondencia y reportes en físico o vía telefónica.

(28) VIII. Cuando se realicen transferencias de datos personales se informará:

(29) De manera general, los datos personales proporcionados se consideran información confidencial, salvo que sean relativos a la erogación de recursos públicos o al ejercicio de una función de derecho público, supuestos en los que constituirán información pública, de conformidad con lo establecido por los artículos 23 y 143 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.

(30) Salvo las excepciones previstas por el artículo 66 de la Ley, sus datos no podrán ser transmitidos o difundidos a persona alguna. Se le informa que no se consideran transmisiones las efectuadas entre el responsable y el encargado de los datos personales y las realizadas entre unidades administrativas adscritas al mismo sujeto obligado en el ejercicio de sus atribuciones.

(31) No obstante, se hace de su conocimiento que la información personal que usted proporcione será susceptible de ser utilizada para fines estadísticos y de control, para lo cual, de manera previa, se disociará la mayor cantidad de datos que pudieran hacer identificable a su titular, a fin de evitar una afectación con la publicación y/o difusión de los datos.

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

No existen mecanismos para que el titular manifieste su negativa para la finalidad y transferencia, sin perjuicio, de que el titular puede ejercer su derecho de oposición de datos personales en los términos previstos por el artículo 103 de la ley de la materia.

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

Usted podrá ejercer sus derechos de ACCESO, RECTIFICACIÓN, CANCELACIÓN U OPOSICIÓN (DERECHOS ARCO) al tratamiento de sus datos personales, de conformidad con el artículo 16 párrafo segundo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como del Título Tercero, Capítulos I y II de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos obligados.

El ejercicio de sus **DERECHOS ARCO** podrá realizarlo de manera personal ante la Unidad de Transparencia del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Ecatepec de Morelos, México, OPD SAPASE por sus siglas, Ubicado en calle Palmas No. 38, Col. La Mora, C.P. 55030, Ecatepec de Morelos, Estado de México, a través de un escrito libre, formatos, medios electrónicos o cualquier otro medio que establezca el Organismo, vía Plataforma.

(34) Los derechos ARCO son independientes. El ejercicio de cualquiera de ellos no es requisito previo ni impide el ejercicio de otro.

(35) La procedencia de estos derechos, en su caso, se hará efectiva una vez que el titular o su representante legal acrediten su identidad o representación, respectivamente.

- **(36)** En ningún caso el acceso a los datos personales de un titular podrá afectar los derechos y libertades de otros.
- **(37)** El ejercicio de cualquiera de los derechos ARCO, forma parte de las garantías primarias del derecho a la protección de datos personales.
- **(38)** 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 pretendan 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.

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

(40) 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 que los mismos ya no estén en su posesión y dejen de ser tratados por este último.

(41) 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.

(42) Derecho de oposición. 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 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.

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

(44) XI. La indicación por la cual la o el titular podrá revocar el consentimiento para el tratamiento de sus datos, detallando el procedimiento a seguir para tal efecto.

(45) 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.

(46) En consecuencia, al no existir procedimiento en el cual el titular de los datos personales otorga su consentimiento, en términos genéricos no procede la revocación del consentimiento para el tratamiento, en virtud de que dicho procedimiento debe continuarse de oficio.

(47) No obstante, en caso de que usted considere que resulta procedente la revocación del consentimiento para el tratamiento de sus datos personales, solamente en cada caso concreto se podrá determinar el alcance, ya sea cancelando la información, cesando y bloqueando su uso, o estableciendo medidas especiales de protección.

(48) Para solicitar la revocación del consentimiento para el tratamiento de sus datos personales, deberá ingresar un escrito libre, dirigido ante la Encargada del Departamento, 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.

(49) Una vez ingresado el escrito, deberá comparecer personalmente ante la Unidad de Transparencia que corresponda 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.

(50) 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.

(51) Se le solicita atentamente establecer comunicación con el Departamento de Contact Center, Atención Ciudadana y Oficialía de Partes, para poderle proponer una solución a su requerimiento, que sea congruente con las disposiciones de la materia.

(52) XII. 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, no se cuenta con medios para limitar su uso o divulgación.

(53) 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, Numero 08 aprobado el 14/08/2025. 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".

(54) Sin embargo, 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 la página de internet del O.P.D.S.A.P.A.S.E., en la siguiente dirección <http://www.sapase.gob.mx/>, en el apartado de Avisos de Privacidad, donde podrá consultar e imprimir el presente aviso de privacidad.

(55) Asimismo, en caso de que así lo prefiera, podrá acudir directamente ante la Unidad de Transparencia del O.P.D.S.A.P.A.S.E.

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

No aplica para el presente tratamiento de datos personales.

(57) XV. El domicilio del responsable, y en su caso, cargo y domicilio del encargado, indicando su nombre o el medio por el cual se pueda conocer su identidad.

OPD SAPASE

AV. Palmas Número 38 Colonia La Mora, Ecatepec de Morelos, Estado de México, C.P. 55030.

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

Artículos 38 y 43 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios; 24, fracciones III, VII, V, del Reglamento Interior del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios

(59) XVII. El procedimiento para que se ejerza el derecho a la portabilidad.

(60) En razón del procedimiento de que se trata, para el cumplimiento de las atribuciones establecidas en la ley de la materia, no le es aplicable el presente apartado.

(61) XVIII. El Domicilio de la Unidad de Transparencia.

AV. Palmas Número 38 Colonia La Mora, Ecatepec de Morelos, Estado de México, C.P. 55030.

Notas importantes para atención personal:

- Se recomienda agendar previamente cita.
- El horario hábil de atención es de lunes a viernes, de 9:00 a 18:00 horas, está a su disposición en la dirección electrónica transparencia.modulo3@gmail.com

(61) XIX. Datos de contacto del Instituto, incluidos domicilio, dirección del portal informativo, correo electrónico y teléfono del Centro de Atención Telefónica, para que la o el titular pueda recibir asesoría o presentar denuncias por violaciones a las disposiciones de la Ley.

Datos de Contacto del Instituto:

- Teléfonos: (722) 226 19 80 (conmutador).
- Dirección del Portal Informativo: <http://www.infoem.org.mx/>
- Correo electrónico del Centro de Atención Telefónica (CAT): cat@infoem.org.mx
- Teléfono del CAT: 800 821 04 41
- Dirección: Calle de Pino Suárez S/N, actualmente Carretera Toluca-Ixtapan No. 111, Col. La Michoacana, Metepec, Estado de México, C.P. 52166.

Notas importantes para atención personal:

- Se recomienda agendar previamente cita. - El horario hábil de atención es de lunes a jueves, de 9:00 a 18:00 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.

(62) Asesoría y orientación en materia de protección de datos personales.

En caso de que requiera asesoría u orientación en materia de protección de datos personales o sobre los derechos previstos por la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios, se le sugiere dirigirse a la Dirección General de Protección de Datos Personales del Infoem, a través del teléfono: (722) 226 19 80 en las siguientes extensiones (301, 310 y 311) o, en su caso, enviar correo electrónico datospersonales@infoem.org.mx, a las siguientes direcciones de correo: salvador.hernandez@infoem.org.mx, kathya.mancilla@itaipem.org.mx, así como en domicilio de Calle Lienzo Charro 323 sur, Colonia San Jorge Pueblo Nuevo, Metepec Estado de México, C.P. 52154.

(63) Control de cambios.

Número de revisión	Descripción del cambio	Fecha
1	ACTUALIZACION DE DATOS	24/01/2024
2	POR CAMBIO DE ADMINISTRACION	14/08/2025