

## 2022. "Año del Quincentenario de Toluca, Capital del Estado de México"

### COMISIÓN DEL AGUA DEL ESTADO DE MÉXICO

#### DIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES Y ATENCIÓN A EMERGENCIAS

#### Aviso de Privacidad Integral para "Permítenos servirte Mejor"

**(1) Revisión número 02. Fecha de aprobación:** 11 de julio de 2022.

La Dirección General de Operaciones y Atención a Emergencias (en lo sucesivo, "DGOAE") de la Comisión del Agua del Estado de México (CAEM), es el área facultada para llevar a cabo el tratamiento de los datos personales requeridos para integrar base de datos "Permítenos servirte Mejor"; 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?**

A la persona que promovió la solicitud de servicio a esta Comisión por lo que, si usted se encuentra en este supuesto, se le recomienda leer de manera completa el presente documento.

**(3) ¿Qué es un aviso de privacidad y cuál es su utilidad?**

El artículo 4, fracción V, de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios (La Ley) vigente, lo define como "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)** La Ley establece que los responsables pondrán a disposición de la o del titular en formatos impresos, digitales, visuales, sonoros o de cualquier otra tecnología, el aviso de privacidad, en las modalidades simplificado e integral.

**(5)** 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.

**(6) ¿Qué es un dato personal?**

El artículo 4, fracción XI, de La Ley vigente, lo define como "a la información concerniente a una persona física o jurídica colectiva identificada o identificable, establecida en cualquier formato o modalidad y que este almacenada en sistema y/o base de datos..."

**(7) ¿Qué es un dato personal sensible?**

El artículo 4, fracción XII, de La Ley vigente, lo define como "a las referentes de la esfera más íntima de un titular, cuya utilización indebida puede dar origen a discriminación o conlleva un riesgo grave para éste.

## 2022. “Año del Quincentenario de Toluca, Capital del Estado de México”

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

### **(9) ¿Qué es tratamiento de datos personales?**

El artículo 4, fracción L, de La Ley vigente, lo define como 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.

### **(10) ¿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.

**(11)** 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.

**(12)** De igual manera, regula la tramitación de los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (ARCO), las transferencias, 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 (INFOEM) verificará el cumplimiento de las disposiciones en la materia.

**(13)** 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:

#### **(14) I. La denominación del responsable.**

Comisión del Agua del Estado de México (CAEM).

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

**A. Nombre del administrador:** Ingeniero Rubén Tovar Díaz

**B. Cargo:** Director General de Operaciones y Atención a Emergencias

**C. Área o Unidad Administrativa:** Dirección General de Operaciones y Atención a Emergencias

**D. Correo electrónico:** [oficialia.dgoae@caem.edomex.gob.mx](mailto:oficialia.dgoae@caem.edomex.gob.mx)

**E. Número telefónico:** 55 5557 1413

## 2022. “Año del Quincentenario de Toluca, Capital del Estado de México”

### **(16) 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: “Permítenos servirte Mejor”

**A. Número de Registro:** CBDP7014AACEO37

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

Con el objeto de cumplir la finalidad establecida en el sistema, se podrá llevar a cabo el uso de los siguientes datos personales:

**(18)** Datos de Identificación: Nombre de persona que solicita el servicio.  
Datos de Localización: Dirección, teléfono.

**(19)** En adición al párrafo anterior, los datos personales recabados que tengan el carácter de confidenciales (correo electrónico particular y teléfono particular) serán archivados en la base de datos que nos ocupa, toda vez que dicha información concierne a una persona física identificada o identificable, cuyo fundamento se encuentra establecido en los artículos 3 fracciones IX; XXIII; XXXII, 6 y 143 fracción I de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios; 2 fracción IV, 4 fracción XI y 5 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios, en relación con el Trigésimo Octavo fracción I de los Lineamientos Generales en materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la elaboración de Versiones Públicas.

**(20)** Cualquier vulnerabilidad o afectación en la confidencialidad de dichos datos deberá ser reportada ante el responsable del Sistema de Datos Personales, a fin de que se establezcan alternativas de solución, ya sean de carácter preventivo o correctivo.

**(21)** El personal de la DGOAE tendrá acceso irrestricto a la información del sistema para funciones de administración, control y vigilancia, así como las demás que resulten legamente procedentes.

**(22)** 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 a la DGOAE.

**(23)** No obstante, en caso de que personal de la DGOAE identifique que requiere llevar a cabo tratamiento de datos personales sensibles, deberá registrarlo, a fin de establecer medidas especiales de protección.

**(24)** 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. Sin embargo, cuando se conserven documentos con datos personales sensibles por causas no imputables a la DGOAE, dicha información solamente podrá ser conservada hasta en tanto dichos documentos no causen abandono a favor de la CAEM y puedan ser suprimidos, de conformidad con los instrumentos de control archivístico correspondiente.

**(25)** La información que derive y obtenga con motivo del tratamiento relacionado con la cedula “Permítenos servirte Mejor” se considera, de manera general, información de nivel de seguridad básico.

## 2022. “Año del Quincentenario de Toluca, Capital del Estado de México”

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

La entrega de los datos señalados es obligatoria y tiene como finalidad identificar a la persona y lugar donde se realizará el servicio; así como la elaboración de estadísticas y ubicación de zonas con requerimientos específicos.

**(27) VI. Las consecuencias de la negativa a suministrarlos.**

En caso de no proporcionar los datos de la cedula “Permítanos servirte Mejor”, no se podrá dar el servicio.

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

Finalidad principal de tratamiento de la cedula “Permítanos servirte Mejor” es para justificar que se atendió el requerimiento del solicitante a satisfacción, llevar un control y seguimiento de los servicios otorgados, además de ser respaldo documental para la verificación del Órgano Interno de Control.

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

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)** Fuera de los supuestos establecidos en el artículo 66 de La Ley, sus datos personales no podrán ser transferidos. 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.

**(31)** 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.

**(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.**

En congruencia con las finalidades para el tratamiento de sus datos personales, no se cuenta con los mecanismos y medios señalados.

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

**(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.



## 2022. “Año del Quincentenario de Toluca, Capital del Estado de México”

**(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 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. Aún 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.

## 2022. “Año del Quincentenario de Toluca, Capital del Estado de México”

**(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](http://www.sarcoem.org.mx) y/o [www.plataformadetransparencia.org.mx](http://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 de la Comisión del Agua del Estado de México.

### **(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.**

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.

**(45)** 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 DGOAE, para poderle proponer una solución a su requerimiento, que sea congruente con las disposiciones de la materia.

**(46)** Para solicitar la revocación del consentimiento para el tratamiento de sus datos personales, deberá ingresar un escrito libre, dirigido ante el Titular de la DGOAE, en el cual indique lo siguiente:

- Nombre completo.
- Sistema de datos personales en el cual obra la información.
- 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.

**(47)** 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.

**(48)** 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.

### **(49) 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 cualquier momento se puede hacer válido lo que se menciona en el punto X, Derechos ARCO, a través del sistema SARCOEM.

### **(50) XIII. Los medios a través de los cuales el responsable comunicará a los titulares los cambios al aviso de privacidad.**

## 2022. “Año del Quincentenario de Toluca, Capital del Estado de México”

Este aviso de privacidad es un documento controlado, se identifica con el número 37, aprobado el 23 de octubre de 2017. 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".

**(51)** 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 de la CAEM, en la siguiente dirección <http://caem.edomex.gob.mx/legales>, donde podrá consultar e imprimir el presente aviso de privacidad.

**(52)** Asimismo, en caso de que así lo prefiera, podrá acudir directamente ante la Dirección General de Operaciones y Atención a Emergencias (DGOAE) o a la Unidad de Transparencia de esta Comisión.

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

**A. Encargado:** Jesús Alberto Trejo

**B. Cargo:** Gerente Regional Cuautitlán Oriente

**C. Área o Unidad Administrativa:** Dirección General de Operaciones y Atención a Emergencias (DGOAE).

**D. Correo electrónico:** [gerencia.oriente@caem.edomex.gob.mx](mailto:gerencia.oriente@caem.edomex.gob.mx)

**E. Número Telefónico:** 55 5714 3580

**(54) XV y XVIII. El domicilio de la CAEM y de su Unidad de Transparencia.**

Calle Félix Guzmán No 7, Colonia El Parque, Naucalpan, Estado de México, Naucalpan de Juárez, Código Postal 53398.

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

Artículos 50, 53 y 56, de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.

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

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.

**(57) XIX. Datos de contacto de la Unidad de Transparencia de la CAEM, incluidos domicilio, dirección del portal informativo y correo electrónico, para que la o el titular pueda recibir asesoría o presentar denuncias por violaciones a las disposiciones de La Ley.**

**Datos de Contacto de la Unidad de Transparencia de la CAEM:**

## 2022. “Año del Quincentenario de Toluca, Capital del Estado de México”

**Teléfonos** (55) 5395 1997.

**Dirección del Portal informativo:** <http://caem.edomex.gob.mx/>

**Correo electrónico:** [caem@itaipem.org.mx](mailto:caem@itaipem.org.mx)

**Dirección:** Calle Félix Guzmán N07, segundo piso, Colonia El Parque, Naucalpan, Estado de México, Código Postal 53398.

Notas importantes para atención personal:

Se requiere la solicitud de servicio.

El horario hábil de atención es de lunes a viernes, de 9:00 a 18:00 horas.

Se consideran inhábiles sábados, domingos, días festivos y en términos del calendario oficial, el cual está a su disposición en la dirección electrónica:

[https://www.infoem.org.mx/doc/publicaciones/calendarioOficial\\_2022](https://www.infoem.org.mx/doc/publicaciones/calendarioOficial_2022).

### **(58) 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, se le sugiere dirigirse a la Dirección General de Protección de Datos Personales del INFOEM, a través del teléfono (722) 238 84 88 y 238 84 91 o los correos electrónicos [datospersonales@infoem.org.mx](mailto:datospersonales@infoem.org.mx) y/o [pedro.isacc@itaipem.org.mx](mailto:pedro.isacc@itaipem.org.mx), así como en el domicilio de la Dirección General de Protección de Datos Personales, ubicado en Leona Vicario No. 1232, Edificio 1, Departamento 201, Colonia Real de Arcos, C.P. 52154, Metepec, Estado de México.

### **(59) Control de cambios.**

Número de revisión	Páginas modificadas	Descripción del cambio	Fecha
2	1, numeral 1	Actualización número de revisión y fecha.	11/07/2022
2	2, numeral 15, inciso D	Actualización correo institucional de la DGOAE.	11/07/2022
2	7, numeral 50	Corrección número de registro de aviso de privacidad.	11/07/2022
2	7, numeral 53	Actualización correo institucional Gerencia Regional	11/07/2022
2	8, numeral 57	Actualización número telefónico de la Unidad de Transparencia de la CAEM.	11/07/2022
2	8, numeral 57	Actualización de la dirección electrónica del calendario oficial de transparencia 2022.	11/07/2022
2	8, numeral 59	Actualización de control de cambios	11/07/2022