



**AQUÍ GOBIERNA LA ESPERANZA**  
2025-2027

# Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Naucalpan.

"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México".

**OAPAS**

**Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Naucalpan**

**DIRECCION COMERCIAL/GERENCIA DE ATENCION A USUARIOS**

## CONTROL DE USUARIOS

### **Aviso de privacidad integral**

La Gerencia de Atención a Usuarios adscrita a la Dirección Comercial del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Naucalpan, es responsable del tratamiento de los datos personales requeridos para la realización de trámites, y en general, que por la naturaleza de las funciones realiza, así como para la transferencia de los datos personales a las diferentes instancias jurídicas con las que se comparte la información, por lo cual, con el objeto de que conozca la forma en que protegemos sus datos y los derechos con que cuenta en torno a esta materia, se le informa:

#### **¿A quién va dirigido el presente aviso de privacidad?**

A los servidores públicos que colaboran en la Gerencia de Atención Usuarios, adscrita a la Dirección Comercial de este Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Naucalpan, así como a los particulares.

#### **¿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 formadas 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.



**AQUÍ GOBIERNA LA ESPERANZA**  
2025-2027

## Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Naucalpan.

"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México".

### **OAPAS**

#### **¿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 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.

#### **¿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 (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.

#### **¿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. 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 (INFOEM) verificará 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, se hace de su conocimiento lo siguiente:

#### **I. La denominación del responsable.**

Gerencia de Atención a Usuarios del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Naucalpan.

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

- Nombre de Administrador: MTRO. NORMAN SANCHEZ MATIAS
- Cargo: GERENCIA DE ATENCION A USUARIOS
- Área o unidad administrativa: DIRECCION COMERCIAL
- Correo electrónico: [normansanchez@oapas-naucalpan.gob.mx](mailto:normansanchez@oapas-naucalpan.gob.mx)



**AQUÍ GOBIERNA LA ESPERANZA**  
2025-2027

## Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Naucalpan.

"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México".

### OAPAS

- Teléfono: 55 5371 1900 Ext. 1973

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

- REGISTRO DE USUARIOS

#### 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:

Nombre del Usuario, Dirección, Teléfono, Correo Electrónico y firma.

Dichos datos personales sensibles serán archivados de manera física y será resguardada 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 trámite y/o servicio de la Gerencia de Atención a Usuarios adscrita a la Dirección Comercial.

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.

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

La recopilación de los datos personales es de carácter obligatorio para controlar y contabilizar números de folios en los domicilios de este municipio, los cuales se llevan a cabo por el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Naucalpan.

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 de la Gerencia de Atención de Usuarios no se encuentra legitimado para el tratamiento en el caso concreto.

#### VI. Las consecuencias de la negativa a suministrarlos.

Al tratarse de registros para la gestión de servicios que no tiene establecidos mecanismos de identificación y autenticación para el ciudadano, es responsabilidad del ciudadano tanto la veracidad de los datos proporcionados, como su precisión e idoneidad, por lo que en caso de que no se indique información que permita identificar y/o localizar al ciudadano, tiene como consecuencia el no poderle proporcionar el servicio



**AQUÍ GOBIERNA LA ESPERANZA**  
2025-2027

## Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Naucalpan.

"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México".

### **OAPAS**

que haya requerido. Ya que es de suma importancia contar con la ubicación para la atención de los servicios solicitados.

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

Llevar un control de Usuarios que se atienden en el área de la Gerencia de Atención a Usuarios, que solicitan un servicio.

#### **VIII. Cuando se realicen transferencias de datos personales se informará:**

Fuera de estos supuestos o de las excepciones previstas por el artículo 66 de la Ley, sus datos no podrán ser transmitidos o difundidos a persona alguna, sin que exista su consentimiento expreso.

Los datos personales que los particulares proporcionen a este Organismo, serán susceptibles para fines de atención y control, 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 la o el titular de los datos personales pueda manifestar su negativa para la finalidad y transferencia que requieran el consentimiento de la o el titular.**

Consisten en su libre derecho de manifestarlo por escrito ante la Subgerencia de Transparencia, 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.**



**AQUÍ GOBIERNA LA ESPERANZA**  
2025-2027

## Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Naucalpan.

"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México".

### OAPAS

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 sesiones 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 los mismos ya no estén en su posesión y dejen de ser tratados por este último.

De acuerdo al artículo 102 de la ley en la 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.



AQUÍ GOBIERNA LA ESPERANZA  
2025-2027

## Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Naucalpan.

"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México".

### OAPAS

- IV. Cuando el titular identifique que se han asociado datos personales o se le ha identificado con un registro del cual 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. 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.x](http://www.plataformadetransparencia.org.x)) 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 Naucalpan.

#### **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.

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 Subgerencia de Transparencia, para poder proponerle 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 a la Gerencia de Atención a Usuarios adscrita a la Dirección Comercial o a Subgerencia de Transparencia, 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.



**AQUÍ GOBIERNA LA ESPERANZA**  
2025-2027

## **Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Naucalpan.**

"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México".

### **OAPAS**

Una vez ingresado el escrito, deberá comparecer personalmente ante la Subgerencia 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. 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.

#### **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".

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 a consultar el aviso de privacidad vigente en la página de internet del Organismo, en la siguiente dirección <https://www.oapasnaucalpan.gob.mx/>, en el apartado de Transparencia de la página web, donde podrá consultar e imprimir el presente aviso de privacidad.

Asimismo, en caso de que así lo prefiera, podrá acudir directamente ante a la Gerencia de Atención a Usuarios adscrita a la Dirección Comercial o a la Subgerencia de Transparencia del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Naucalpan.

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

Se precisa que, para efecto del presente sistema de datos personales, no existe encargado.



**AQUÍ GOBIERNA LA ESPERANZA**  
2025-2027

## **Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Naucalpan.**

"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México".

### **OAPAS**

#### **XV. El domicilio de la Gerencia de Atención a Usuarios adscrita a la Dirección Comercial.**

Av. San Luis Tlatilco no. 19, Fraccionamiento Parque Industrial Naucalpan, Naucalpan de Juárez, Edo. de Méx.  
C.P. 53489, planta baja.

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

Artículo 6 apartado A de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;; artículos 6, 23 fracción IV, de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios; artículos, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30 y 31, de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios; artículos 106 107, 108, 110 y 113 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México; artículo 60 del Reglamento Orgánico del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Naucalpan.

#### **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.

#### **XVIII. El domicilio de la Unidad de Transparencia.**

Av. San Luis Tlatilco No. 19, Fraccionamiento Parque Industrial Naucalpan, Naucalpan de Juárez, Edo. de Méx.  
C.P. 53489, segundo piso, teléfono 5553711900 ext. 3015.

#### **XIX. Datos de contacto del Instituto (INFOEM) 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](mailto:cat@infoem@org.mx) •
- Teléfono del CAT: 01 800 821 04 41.
- Dirección: Pino Suárez S/N, actualmente Carretera Toluca-Ixtapan No. 111, Col. La Michoacana, Metepec, Estado de México, C.P. 52166. Asesoría y orientación en materia de protección de datos personales.

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](http://www.infoem.org.mx).



AQUÍ GOBIERNA LA ESPERANZA  
2025-2027

# Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Naucalpan.

"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México".

## OAPAS

### 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) 238 84 87 y 238 84 88, a través del correo electrónico [datospersonales@infoem.org.mx](mailto:datospersonales@infoem.org.mx), así como en domicilio de la Dirección General de Protección de Datos Personales ubicado en la calle Leona Vicario número 1232, edificio 1, Dep. 201, Colonia Real de Arcos, C.P. 52154, Metepec, Estado de México.

### Control de cambios

Numero de revisión	Página modificadas	Descripción del cambio	Fecha