



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

CONTRALORÍA INTERNA

"SISTEMA DE BASE DE DATOS DENOMINADA DENUNCIAS Y QUEJAS ANTE EL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL"

Aviso de Privacidad integral

La Contraloría Interna 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 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 la ciudadanía que cuente con un proceso de investigación en la Contraloría Interna del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Naucalpan, además de los servidores públicos adscritos a la misma.

¿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



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 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.

Contraloría Interna 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 DEL ADMINISTRADOR: LIC. ALEJANDRA BÉJAR TORRES
- CARGO: TITULAR DE LA CONTRALORÍA INTERNA DEL OAPAS
- ÁREA O UNIDAD ADMINISTRATIVA: CONTRALORÍA INTERNA DEL OAPAS
- CORREO ELECTRÓNICO: alejandrabejar@oapas-naucalpan.gob.mx
- TELÉFONO: 53711900 Ext. 1916



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

Con el objeto de cumplir la finalidad establecida en el sistema, se podrá llevar a cabo el uso de los siguientes datos personales: nombre, correo electrónico, teléfono, domicilio y firma de usuario, para registro y control de usuarios que tengan un expediente de Investigación en la Contraloría, así como para datos estadísticos y de servicios que otorga este Organismo.

Dichos datos personales sensibles serán archivados de manera 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 de la Contraloría Interna.

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 entrega de los datos personales señalados para la realización de diversos trámites proporcionados por la Contraloría Interna, es facultativa y tiene por finalidad identificar y coordinar actividades propias del área, 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 de la Contraloría Interna 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 Denuncias y Sugerencias 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 dar atención a su denuncia y/o sugerencia.



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

localizados en las diversas Subgerencias dependientes de la Gerencia de Atención a Usuarios (Central, Lomas Verdes, San Esteban, Tecamachalco, Satélite, Echegaray y San Mateo).

Lo anterior con la finalidad de tener un control de indicadores por las diversas denuncias y sugerencias presentadas, así como servicios, estadísticas y reportes del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Naucalpan.

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 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 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.

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 Dirección, 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



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

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 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



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

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 Sugerencia 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 Sugerencia 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 Contraloría Interna o a la 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.

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



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

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 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 a la Contraloría Interna 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, o enviando vía correo electrónico a la Subgerencia de Transparencia transparencia@oapas-naucalpan.gob.mx, bajo el requisito indispensable de que se deberá acreditar su identidad de manera presencial en las oficinas.

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.

XV. El domicilio de la Contraloría Interna.

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

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 5 fracciones II y V de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; y con fundamento en lo ordenado por el artículo 35 del Reglamento Orgánico del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Naucalpan; artículo 116 del código de Procedimientos Administrativos del Estado de México; 95, 96 y 97 de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios; 36 Fracción IX y 37; artículos 3, 4 fracciones IV y VI, 30, 31, 32, 35 y 36 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios; y 23 fracción IV de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.

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.



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

AV. San Luis Tlatilco No. 19, Fraccionamiento Parque Industrial Naucalpan, Naucalpan de Juárez, Edo. de Méx., C.P. 53489, segundo piso, teléfono 53711900 ext. 3015, con un horario de atención de 9:00 a 18:00 horas de lunes a viernes.

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
- 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.

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.

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, 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

Número de revisión	Paginas modificadas	Descripción del cambio	Fecha