AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL
QUEJAS RECIBIDAS

La Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Toluca (en adelante **"La Defensoría**") es responsable del tratamiento de los datos personales requeridos en el trámite y envió a la Comisión de Derechos Humanos de las quejas recibidas derivado de las atribuciones que le han sido conferidas en los ordenamientos legales vigentes con fines de seguimiento y soporte, por lo que, con el objeto dar a conocer la manera en la cual protegemos sus datos y sus derechos en esta materia, se le informa:

¿A quién va dirigido el presente aviso de privacidad?

A los particulares que presenten quejas por presuntas vulneraciones a derechos humanos y reciban atención por parte de la Defensoría por lo que, si usted se encuentra en este supuesto, se le recomienda leer de manera completa el presente documento.

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

El aviso de privacidad es el documento físico, electrónico y 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 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 bases de datos.

¿Qué es un dato personal sensible?

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

De manera enunciativa, más no limitativa, se consideran sensibles aquellos que puedan 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.

¿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.

¿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.

Por lo anterior, con el objeto de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 31 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios, se le dá a conocer lo siguiente:

I. La denominación del responsable.

Ayuntamiento de Toluca

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

- **Nombre del Administrador**: Dra. en D. Zulairam Jenet Arreola Arreola.
- **Cargo**: Defensora Municipal de Derechos Humanos.
- **Área o Unidad Administrativa**: Defensoría Municipal de Derechos Humanos Toluca.

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

Nombre de la base de datos personales:

Quejas Recibidas

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

Con el objeto de cumplir la finalidad de los procesos de manejo de información del tratamiento de los datos personales contenidos en las **quejas recibidas**, se podrá llevar a cabo el uso de los siguientes datos personales:

Datos Personales: nombre, nacionalidad, domicilio, edad, género, teléfono, grado de estudios, ocupación, correo electrónico, firma, huella dactilar, datos de salud y características físicas.

La cantidad de datos personales bajo tratamiento dependerá de su forma de obtención y de los supuestos específicos que deriven de la atención.

Dadas las características del uso de los datos personales de este trámite o servicio, no se recopilan datos personales sensibles y por ende, el titular de dichos datos deberá abstenerse de proporcionarlos a la Defensoría Municipal de Derechos Humanos.

Para el supuesto de que personal de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos identifique que requiere llevar a cabo tratamiento de datos personales sensibles, deberá registrarlo a fin de establecer medidas especiales de protección, los datos personales sensibles deberán ser eliminados a la brevedad, a través de su devolución al titular o su destrucción, una vez que se hubiera cumplido con la finalidad principal. Sin embargo, cuando se conserven documentos con datos personales sensibles por causas no imputables a la (DEPENDENCIA), dicha información solamente podrá ser conservada hasta en tanto los documentos no causen abandono a favor de Infoem y puedan ser suprimidos, de conformidad con los instrumentos de control archivístico correspondiente.

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

La entrega de los datos personales es de naturaleza facultativa para el caso de quejas recibidas, toda vez que el artículo el artículo 147 K fracción I de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, establece la atribución de la Defensora Municipal para recibir las quejas de la población de su municipalidad y remitirlas a la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, por conducto de sus Visitaduría para su atención.

VI. Las consecuencias de la negativa a suministrarlos.

Se no proporcionan los datos, se ingresa como anónima, sin embargo, el ciudadano no podrá consultar el estatus de la queja, no será posible proporcionarle la información, dado que no podrá acreditar la personalidad jurídica.

Considerando que el personal de **"la Defensoría"** se encuentra autorizado para el tratamiento de los datos personales en el ejercicio de una función de derecho público, en términos de lo establecidoen este documento.

La negativa a proporcionar los datos personales solicitados, puede provocar: •

- Que el titular no pueda ser identificado o contactado para brindarle información sobre el seguimiento otorgado a la queja, subsanar inconsistencias y, en supuestos eventuales, que la respuesta no pueda ser generada por falta de elementos. •

- En las solicitudes escritas, en caso de no proporcionar nombre y domicilio para oír y recibir notificaciones u oficial, eventualmente no será posible notificarle la respuesta y/o realizar su entrega en su domicilio de manera personalizada.

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

a) La finalidad primaria del tratamiento para la cual se obtienen los datos personales es dar el trámite establecido en la ley a las quejas recibidas.

b) Finalidades secundarias: Generar estadísticas de carácter interno para la Defensoría, en torno a las quejas recibidas y llevar a cabo su resguardo provisional, para efectos de eventuales supervisiones.

VIII. Cuando se realicen transferencias de datos personales se informará.

a) Destinatario de los datos: Comisión Estatal de Derechos Humanos.
b) Finalidad de la transferencia:
c) Fundamento que autoriza la transferencia: Artículo 147 apartado K fracción I de la Ley Orgánica Municipal.
d) Los datos personales transferir: (todo los datos de la queja)

e) Las implicaciones de otorgar, el consentimiento expreso.

Fuera de los supuestos establecidos en el artículo 66 de **"la Ley"**, sus datos personales no podrán ser transferidos. Asimismo, la información personal que usted proporcione

será susceptible de ser utilizada para fines estadísticos y de control, para lo cual, de manera previa, se disociara la mayor cantidad de datos que pudieran hacer identificable a su titular, a fin de evitar una afectación con la publicación y difusión de los datos.

IX. Los mecanismos y medios que 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.

Los mecanismos o medios para que el titular manifieste su negativa para la finalidad y transferencia, consisten en su libre derecho de manifestarlo por escrito ante la Defensoría, 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 pueda ejercer su derecho de oposición de datos personales en los términos previstos por el artículo 103 de la ley de la materia.

X. Los mecanismos, los medios y los 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, debido a la primera letra de su acepción.

Los derechos ARCO son independientes entre sí, por lo tanto, ejercer cualquiera de éstos no es un requisito previo o impide el ejercicio de cualquier otro.

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

El ejercicio de cualquiera de los derechos ARCO forma parte de las garantías primarias del derecho a la protección de datos personales.

Derecho de Acceso

El titular tiene derecho a acceder, solicitar y ser informado sobre sus datos personales en posesión de los sujetos obligados, así como la información relacionada con las

condiciones y generalidades de su tratamiento, tales como el origen de los datos, las condiciones del tratamiento del cual sean objeto, las 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"**.

El responsable debe responder al ejercicio del derecho de acceso, tenga o no datos de carácter personal del interesado en su sistema de datos.

Derecho de Rectificación.

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

Será el responsable del tratamiento, en términos de los lineamientos que emita el Instituto, quien decidirá cuando la rectificación resulte imposible o exija esfuerzos desproporcionados.

La rectificación podrá hacerse de oficio, cuando el responsable del tratamiento tenga en su posesión los documentos que acrediten la inexactitud de los datos.

Cuando los datos personales hubiesen sido transferidos o remitidos con anterioridad a la fecha de rectificación, dichas rectificaciones deberán hacerse del conocimiento de los destinatarios o encargados, quienes deberán realizar también la rectificación correspondiente.

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.

Sin perjuicio de lo que disponga la normatividad aplicable al caso concreto, el responsable procederá a la cancelación de datos, previo bloqueo de los mismos, cuando hayan transcurrido los plazos establecidos por los instrumentos de control archivísticos aplicables.

Cuando los datos personales hubiesen sido transferidos con anterioridad a la fecha de cancelación, dichas cancelaciones deberán hacerse del conocimiento de los destinatarios, quienes deberán realizar también la cancelación correspondiente.

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 la persecución de delitos y cuando la actualización de sanciones administrativas afecte la seguridad o la salud pública, las disposiciones de orden público, o los 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.

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 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.

El titular de los datos personales podrá ejercer su derecho ARCO a través del Sistema de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición de datos Personales del Estado de México (Sarcoem: www.sarcoem.org.mx, y http://www.plataformadetransparencia.org.mx), o bien, de manera directa y por escrito ante las oficinas que ocupa la Unidad de Transparencia, que se ubica en la calle Nigromante número 202, Edificio Ignacio Ramírez Calzada, segundo piso, colonia Centro, Toluca, Estado de México, C.P. 50000, con número telefónico 722 2 26.44.90 extensión 7321, o bien, podrá dirigirse al Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios (INFOEM).

XI. La indicación por la cual la o el titular podrá revocar el consentimiento para el tratamientode 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 Defensoría, para poderle proponer una solución a su requerimiento, que sea congruente con las disposiciones de la materia.

Para solicitar la revocación del consentimiento para el tratamiento de sus datos personales, deberá ingresar un escrito libre, dirigido a la Defensora, en el cual indique lo siguiente:

- Nombre completo.

- Sistema de datos personales en el cual obra la información respectiva (quejas recibidas).
- Mencionar los 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 dactilar.

Una vez ingresado el escrito, deberá comparecer personalmente ante la Unidad de Transparencia del H. Ayuntamiento de Toluca 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 odivulgación, 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.

El presente aviso de privacidad integral puede sufrir cambios, modificaciones y actualización en función de requerimientos legales, administrativos o de mejora, que

eventualmente pueden cambiar los términos y 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 H. Ayuntamiento, en la siguiente dirección https://www2.toluca.gob.mx/transparenciatoluca/, en el apartado de "Avisos de Privacidad", donde podrá consultar e imprimir el presente documento.

Asimismo, en caso de que así lo prefiera, podrá acudir directamente ante la Defensoría o la Unidadde Transparencia del H. Ayuntamiento de Toluca.

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 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

Calle. Independencia 106, segundo piso, colonia Santa Centro, Delegación Centro Histórico, C.P. 50000, Toluca, México.

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

Artículo 10. 36 y 37 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios y el artículo 147 K fracción I de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México y 3.65 fracción I del Código Reglamentario Municipal de Toluca.

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.

Calle Nigromante número 202, edificio Ignacio Ramírez Calzada, segundo piso, colonia Centro, Toluca, Estado de México, C.P. 50000, con número telefónico 722 2 26.44.90 extensión 7321.

Correo electrónico: transparencia@toluca.gob.mx

Por disposición de la Secretaria de Salud y derivado de la contingencia provocada por el virus SARS COV 2 (COVID19) y para disminuir el riesgo de contagio se han implementado medidas para proteger la salud del público.

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:

- A través de la Dirección General de Protección de Datos Personales con

domicilio en calle de Pino Suárez S/N, actualmente Carretera Toluca-Ixtapan No. 111, Col. La Michoacana, Metepec, Estado de México, C.P. 52166.

Correos electrónicos de la Dirección General de protección Datos Personales.

- Dirección del Portal Informativo: http://www.infoem.org.mx
- Teléfono: (722) 2 38 84 90

CONTROL DE CAMBIO

FECHA DE APROBACIÓN: 14 DE OCTUBRE DE 2022

Número de revisión	Paginas modificadas	Fecha
1ra.	12	14/10/2022
2da.	12	24/03/2025
3ra.	6	2025