

“2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México”.

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS PÚBLICOS

AVISO DE PRIVACIDAD

CORRESPONDENCIA ADMINISTRATIVA Y RED INTEGRAL DE SERVICIOS PÚBLICOS

Para el cumplimiento de sus atribuciones el Ayuntamiento de Toluca, a través de la Dirección General de Servicios Públicos es la autorizada para recabar los datos personales para atender, gestionar y dar seguimiento a los reportes que presenta la ciudadanía, en las cuales informan la falta o falla de los servicios públicos en el Municipio, por lo que el Ayuntamiento de Toluca es el responsable de utilizar y proteger los datos que las personas proporcionen, asumiendo su uso, manejo, almacenamiento y confidencialidad, de acuerdo con lo establecido en la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios.

Con el objeto de que conozca la manera en la que se protegen sus datos y los derechos con que cuenta, así como dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 31 de la Ley en materia, se hace de su conocimiento lo siguiente:

I. 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.

- a) Nombre del Administrador: Ing. Gustavo Anaya Maya
- b) Cargo: Director General de Servicios Públicos.
- c) Área o Unidad Administrativa: Dirección General de Servicios Públicos.

III. EL NOMBRE DEL SISTEMA DE DATOS PERSONALES O BASE DE DATOS AL QUE SERÁN INCORPORADOS LOS DATOS PERSONALES.

- a) **Nombre del Sistema:** Sistema de Base de Datos Personales de la Dirección General de Servicios Públicos.

Folio: 38/TOLUCA/SDP/2025

- b) **Nombre de la base de datos personales:** Correspondencia administrativa y red integral de servicios públicos.

H. Ayuntamiento de Toluca

“2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México”.

ID: 12628

IV. LOS DATOS PERSONALES QUE SERÁN SOMETIDOS A TRATAMIENTO, IDENTIFICANDO LOS QUE SON SENSIBLES.

Datos de identificación: Nombre, domicilio, teléfono particular y/o celular, correo electrónico personal y referencias domiciliarias.

V. EL CARÁCTER OBLIGATORIO O FACULTATIVO DE LA ENTREGA DE LOS DATOS PERSONALES

La entrega de los datos personales por parte de las personas que presentan reportes sobre la falta o falla de los servicios públicos es facultativa, ya que no existe disposición legal que obligue a proporcionarlos para la atención de dichos reportes.

VI. LA CONSECUENCIA DE LA NEGATIVA A SUMINISTRARLOS.

No existe una consecuencia directa por no proporcionar datos personales al realizar un reporte sobre fallas o faltas en los servicios públicos, ya sea por teléfono, por escrito o a través de redes sociales.

Sin embargo, no brindar esta información puede generar lo siguiente:

- Que no sea posible contactar a la persona para confirmar el reporte o informar sobre su atención.
- Que se limite el seguimiento o la verificación de la atención brindada por el área correspondiente.

VII. LAS FINALIDADES DEL TRATAMIENTO PARA LAS CUALES SE OBTIENEN LOS DATOS PERSONALES, DISTINGUIENDO AQUÉLLAS QUE REQUIERAN EL CONSENTIMIENTO.

Finalidades primarias: Atender, gestionar y dar seguimiento a los reportes que presenta la ciudadanía vía telefónica, por escrito, o cualquier otro medio, en las cuales informan la falta o falla de los servicios públicos en el Municipio, es importante hacer mención que las referencias domiciliarias antes descritas pertenecen a la ubicación donde se presenta la falla o falta de servicio, para mayor precisión de las mismas.

Finalidades secundarias: Generar estadísticas en torno a las solicitudes.

“2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México”.

VIII. CUANDO SE REALICEN TRANSFERENCIAS DE DATOS PERSONALES SE INFORMARÁ:

Sus datos personales no serán transferidos bajo ninguna circunstancia, salvo en los casos expresamente permitidos por el artículo 66 de la Ley de la materia. Fuera de estos supuestos legales, no se comparten, ceden ni transmiten a terceros.

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.

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 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. 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.

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 que los

“2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México”.

misimos ya no estén en su posesión y dejen de ser tratados por este último. 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. 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.

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**

“2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México”.

mensajería, ante la Unidad de Transparencia que se ubica en la Calle Nigromante No. 202 edificio Ignacio Ramírez Calzada, segundo piso, Colonia Centro Toluca, Estado de México C.P. 5000, con número telefónico (722) 2- 26- 44. 90 ext. 7321 53460 en un horario de 09:00 a 18:00 horas en días laborales.

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 sin 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 Dirección, 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 Titular de la Unidad de Transparencia, en el que indique lo siguiente:

- a) Nombre completo.
- b) Sistema de datos personales en el cual obra la información respectiva (Asesorías telefónicas, presenciales o electrónicas brindadas a los particulares solicitantes). 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.
- c) Firma autógrafa o huella digital.

Una vez ingresado el escrito, deberá comparecer personalmente ante La Unidad 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.

“2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México”.

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, se identifica con el número 4, aprobado el 17/07/2026. 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 Ayuntamiento de Toluca, en la siguiente dirección www.toluca.gob.mx, en el apartado de Transparencia/Listados de avisos de Privacidad.

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.

a) Domicilio del Responsable: Avenida Independencia Poniente número 207, Colonia Centro, C.P. 50000, Toluca de Lerdo, Estado de México.

b) Domicilio del Administrador de la base de datos personales: Constituyentes Pte. Número 602, Barrio de la Merced, C.P. 50080, Toluca de Lerdo, Estado de México.

XVI. FUNDAMENTO LEGAL QUE FACULTA AL RESPONSABLE PARA LLEVAR A CABO EL TRATAMIENTO.

Artículo 115 fracciones II y III de la Constitución Política de los Estados Unidos de Mexicanos; artículo 122 Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; artículo 31 fracción I de la Ley Orgánica Municipal; artículos 21 y 92 fracción VIII del Bando Municipal de Toluca; y 3.36 y 3.37 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.

“2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México”.

XVIII. EL DOMICILIO DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA.

- a) Calle Nigromante número 202 Edificio Ignacio Ramírez Calzada, Segundo Piso, Col. Centro, Toluca, México, C.P. 50000.
- b) Número de Contacto: (722) 2-26-44-90 ext. 7322
- c) Correo electrónico: transparencia@toluca.gob.mx

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) Teléfonos: (722) 226 19 80 (conmutador).
 - b) Dirección del Portal Informativo: <http://www.infoem.org.mx/>
 - c) Correo electrónico del Centro de Atención Telefónica (CAT): cat@infoem.org.mx
 - d) Teléfono del CAT: 800 821 04 41
 - e) Dirección: Calle de Pino Suárez S/N, actualmente Carretera Toluca-Ixtapan No. 111, Col. La Michoacana, Metepec, Estado de México, C.P. 52166.
- O bien a través de la Dirección General de Protección de Datos Personales:
- a) Domicilio: Lienzo Charro 323 Sur, Colonia San Jorge, Pueblo Nuevo, Metepec, Estado De México, C.P. 52154.
 - b) Correo electrónico: datospersonales@infoem.org.mx.
 - c) Teléfono: 722 226 1980 ext. 610

CONTROL DE CAMBIO

NO. DE REVISIÓN	PAGINAS MODIFICADAS	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
1	N/A	CREACIÓN	27/01/2025
2	1 Y 7	FRACCIONES III y XIX	28/03/2025
3			07/11/2025
4	2, 5 Y 7	FRACCIONES VII, XI Y XVI	17/07/2026