

AVISO DE PRIVACIDAD
DEPARTAMENTO DE QUEJAS Y DENUNCIAS

El Departamento de Quejas y Denuncias, de la Dirección Consultiva perteneciente a la Dirección General de Asuntos Jurídicos e Igualdad de Género de la Secretaría de Movilidad del Gobierno del Estado de México, tiene su domicilio en Avenida Paseo Tollocan oriente, número 306, Colonia Altamirano, Municipio de Toluca de Lerdo, C.P. 50130, en el Estado de México, con número telefónico (55) 53-66-82-00 Ext. 55286. Los datos personales recabados son protegidos, incorporados y tratados en el sistema de datos personales que maneja el Departamento de Quejas y Denuncias perteneciente a la mencionada Dirección General, el cual tiene su fundamento en la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, artículos 78 y 143; la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México, artículos 1, 2, 3, 19 fracción XVI; Código Administrativo del Estado de México, artículo 1.1, fracción VI; Reglamento Interior de la Secretaría de Movilidad, artículos 8 fracción XXVI, 14 fracción XXIII, 17 fracción XVII; Acuerdo del Secretario de Transporte por el que se da a conocer el número telefónico de Quejas y Denuncias que contendrán los Vehículos afectos al Servicio Público de Transporte como Elemento de Identificación, de fecha 24 de Mayo de 2013; el Manual General de Organización de esta Secretaría y demás ordenamientos que prevén la Ley de Movilidad, todos publicados en el periódico oficial del Gobierno del Estado de México “Gaceta del Gobierno”, su protocolo de contestación, que estará en resguardo y protección del área y personal que la componen, cuya finalidad es atender, tramitar y dar seguimiento a las quejas y denuncias presentadas por las y los usuarios del Servicio Público de Transporte en contra de los concesionarios o permisionarios, los datos proporcionados serán transmitidos a las Direcciones Generales de Movilidad y a cada una de las Delegaciones Regionales de Movilidad, según corresponda, para conocer el contenido íntegro de la queja a partir de los datos que el propio usuario proporciona a fin de que la misma sea debidamente atendida y se genere la acción correspondiente en base al tipo de queja presentada, ello a través de la transmisión realizada con el sistema de Quejas diseñado por la Secretaría de Movilidad, además de otras transmisiones previstas en la Ley de Protección de Datos Personales del Estado de México (en lo subsecuente y para efectos del presente aviso, se denominará como Ley).

El Departamento de Quejas y Denuncias en el ámbito de su competencia, manejará datos personales de la ciudadanía mexiquense, requeridos en los trámites que haya lugar, con la potestad para llevar a cabo su obtención, divulgación, almacenamiento, uso, acceso, manejo, disposición y protección, de conformidad a los artículos 1, 3, 4, 5, 15, 21, 29, 30, 31, 33, 34, 97 a 118 y demás relativos y aplicables de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y sus Municipios; considerando asimismo los lineamientos que para este efecto emita el Instituto Nacional de Transparencia Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) y el Instituto Estatal de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales (INAIIP).

Cabe destacar que en esta unidad administrativa no se recaba información personal cuya finalidad no sea necesaria para el trámite o servicio solicitado.

Para llevar a cabo las finalidades descritas en el presente aviso de privacidad, utilizaremos los siguientes datos:

1. Persona sujeto a tratamiento.

- Identidad y contacto (incluyendo datos personales).
- Nombre, domicilio, edad, sexo, teléfono, correo electrónico.

La obtención de los datos personales se realizará de la siguiente forma:

- Personalmente (acude la oficina).
- Directa (por escrito).
- Indirecta, a través de nuestras modalidades de quejas como: Línea Telefónica 8009990025, Aplicación WhatsApp con número 7222280498, correo electrónico quejas.movilidad@gmail.com, Aplicación Móvil.

Es importante manifestar que se considera información confidencial los datos personales de una persona física identificada o identificable relativos a su domicilio, número telefónico y correo electrónico, estado de salud, adicciones, estado civil, entre otros contemplados por el artículo 143 de la Ley de Transparencia y acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.

La entrega de los datos personales es facultativa, el peticionario acepta y reconoce que ha revisado y que está de acuerdo con esta Política de Privacidad, conforme a derecho corresponde. Asimismo, será responsabilidad de los peticionarios la lectura y aplicación de la Política de Privacidad, cada vez que los utilice.

Todas las controversias y/o reclamos que puedan surgir por el uso de los mismos serán resueltos por Tribunales y Juzgados en el Estado de México en el ámbito de su competencia y de acuerdo a la normatividad aplicable en la materia.

El Departamento de Quejas y Denuncias, se preocupa por la protección de datos de carácter personal, por lo cual, asegura la confidencialidad de los mismos, y no transferirá o cederá o de otra manera proveerá, los datos personales a persona física o jurídico colectiva alguna, que sea ajena a la dependencia, sin su consentimiento expreso; notificándole previamente la identidad del destinatario, el fundamento, la finalidad y los datos personales a transmitir, así como las implicaciones de su consentimiento; salvo en aquellos casos en que la legislación vigente o resolución de autoridad competente lo indique, y así mismo en concordancia con lo que refiere el artículo 148 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.

El Departamento de Quejas y Denuncias podrá realizar la transferencia y/o remisión de datos a:

- Direcciones Generales de Movilidad de Zona.
- Delegaciones Regionales de Movilidad.
- Áreas de la Secretaría de Movilidad.
- Autoridades y Órganos Jurisdiccionales.
- Auxiliares de las autoridades.

Transferencias previstas en las leyes respectivas y sus reglamentos.

En caso de que no negara su oposición en este acto, se entiende que existe consentimiento para su tratamiento, en los términos citados en este aviso de privacidad.

Se le informa al titular que los datos personales que se recaban ostentan la naturaleza de sensibles por la Ley.

El titular podrá, en los términos previstos por la Ley, así como por los Lineamientos, ejercer los derechos de acceso, rectificación y cancelación; así como revocar su consentimiento.

Los datos personales recabados, se utilizarán para las siguientes finalidades que son necesarias en los diversos trámites o servicios que se solicitan al Departamento de Quejas y Denuncias, de manera enunciativa más no limitativa se señalan a continuación:

- Tramitar y dar seguimiento a las quejas y denuncias presentadas por las y los usuarios del Servicio Público de Transporte en contra de los concesionarios o permisionarios.

Usted puede revocar el consentimiento que, en su caso, haya otorgado para el tratamiento de sus datos personales. Es importante que tenga en cuenta que no en todos los casos se podrá atender su solicitud o concluir el uso de forma inmediata, ya que es posible que por alguna obligación legal se requiera seguir tratando sus datos personales. Asimismo, usted deberá considerar que, para ciertos fines, la revocación de su consentimiento deberá acudir de manera personal a presentar su solicitud en el INFOEM.

Con la entrega de datos personales, existe un consentimiento expreso para su tratamiento, en los términos citados en el presente aviso de privacidad.

Sé recomienda sea cauteloso cuando facilite cualquier tipo de información en chats, foros, blogs o anuncios publicitarios. El Gobierno del Estado de México, no será

responsable por el uso que terceros proporcionen la información que facilite por estos medios.

El responsable del Sistema de Datos Personales será el titular del área administrativa, y el domicilio en donde podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, así como la revocación del consentimiento es el ubicado en Avenida Gustavo Baz, 2160 primer piso, edificio Ericsson Colonia la Loma, Tlalnepantla de Baz, Estado de México; o por internet mediante la plataforma digital Sistema de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición del Estado de México (SARCOEM) en la dirección electrónica www.sarcoem.org.mx.

Le informamos que NO se realizará transferencias de información personal de las cuales NO sea necesario su cumplimiento.

Las y los usuarios tienen derecho a conocer qué datos personales se obtienen, para qué se utilizan y las condiciones del uso que se les da (Acceso). Asimismo, es su derecho solicitar la corrección de su información personal en caso de que esté desactualizada, sea inexacta o incompleta (Rectificación); sea eliminada de los registros o bases de datos cuando considere que la misma no está siendo utilizada conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normativa (Cancelación); así como oponerse al uso de sus datos personales para fines específicos.

Estos derechos se conocen como derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (ARCO).

Para el ejercicio de cualquiera de los derechos ARCO, usted deberá presentar de manera personal la solicitud respectiva en el Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios (INFOEM).

Para conocer el procedimiento y requisitos para el ejercicio de los derechos ARCO, usted podrá ponerse en contacto con el Infoem, que dará trámite a las solicitudes para el ejercicio de estos derechos, y atenderá cualquier duda que pudiera tener respecto al tratamiento de su información. Esto de conformidad a los artículos 97, 98, 99, 100 y 101 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios.

El interesado podrá dirigirse al Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios, donde recibirá asesoría sobre los derechos que tutela la Ley de Protección de Datos Personales para la entidad al teléfono: 722 226 19 80 y correo electrónico: www.infoem.org.mx.

Para el ejercicio de los derechos ARCO, será necesario acreditar la identidad del titular (Artículo 120 de la Ley de Datos Personales en posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios), mediante:

I. Identificación oficial.

II. Firma electrónica avanzada o del instrumento electrónico que lo sustituya.

III. Mecanismos de autenticación autorizados por el Instituto o el Instituto Nacional publicados por acuerdo general en el periódico oficial “Gaceta del Gobierno” o en el Diario Oficial de la Federación. La utilización de la firma electrónica avanzada o del instrumento electrónico que lo sustituya eximirá de la presentación de la copia del documento de identificación.

Para acreditar personalidad jurídica en representación (Artículo 121 de la Ley de Datos Personales en posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios) se requiere:

1. Si se trata de una persona física, a través de carta poder simple suscrita ante dos testigos anexando copia de las identificaciones de los suscriptores o instrumento público o declaración en comparecencia personal del titular y del representante ante el Instituto.

2. Si se trata de una persona jurídica colectiva, a través de instrumento público.

La solicitud para el ejercicio de derechos ARCO (Artículo 110 de la Ley de Datos Personales en posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios), deberá contener:

I. El nombre del titular y su domicilio, o cualquier otro medio para recibir notificaciones.

II. Los documentos que acrediten la identidad del titular y en su caso, la personalidad e identidad de su representante.

III. De ser posible, el área responsable que trata los datos personales y ante el cual se presenta la solicitud.

IV. La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que se busca ejercer alguno de los derechos ARCO, salvo que se trate del derecho de acceso.

V. La descripción del derecho ARCO que se pretende ejercer, o bien, lo que solicita el titular.

VI. Cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos personales, en su caso.

Para asegurar la respuesta, se presumirá que el titular acepta que las notificaciones le sean efectuadas por el mismo conducto que presentó su escrito, salvo que acredite haber señalado uno distinto para recibir notificaciones. Los medios por los cuales el solicitante podrá recibir notificaciones o acuerdos serán: correo electrónico, a través del sistema electrónico instrumentado por el Instituto o notificación personal en su domicilio o en la Unidad de Transparencia que corresponda. En el caso que el solicitante no señale domicilio o éste no se ubique

en el Estado de México o algún medio para oír y recibir notificaciones, el acuerdo o notificación se dará a conocer por lista que se fije en los estrados del Módulo de Acceso del sujeto obligado que corresponda (Artículo 116 de la Ley de Datos Personales en posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios). Asimismo, se le informa que sus datos no podrán ser difundidos sin su consentimiento expreso, salvo las excepciones previstas en la Ley.

El responsable del Sistema de Datos Personales es el Jefe(a) del Departamento de Quejas y Denuncias en concordancia con la Coordinación de Informática por el sistema electrónico que se maneja para la atención a quejas, y el domicilio en donde podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, así como la revocación del consentimiento es el ubicado en Avenida Gustavo Baz, 2160 primer piso, edificio Ericsson Colonia la Loma, Tlalnepantla de Baz o en el ubicado en Paseo Tollocan oriente 306, Colonia Altamirano, Toluca, Estado de México; o por internet mediante la plataforma digital SARCOEM en la dirección electrónica www.sarcoem.org.mx.

El Departamento de Quejas y Denuncias perteneciente a la Dirección General de Asuntos Jurídicos de la Secretaría de Movilidad del Gobierno del Estado de México se reserva el derecho a modificar esta Política de Privacidad, a fin de adecuarla a las reformas jurídicas aplicables en la materia. En dichos supuestos, la misma unidad administrativa informará los cambios realizados.

AVISO DE PRIVACIDAD SIMPLIFICADO

El Departamento de Quejas y Denuncias, de la Dirección Consultiva perteneciente a la Dirección General de Asuntos Jurídicos e Igualdad de Género de la Secretaría de Movilidad del Gobierno del Estado de México, tiene su domicilio en Avenida Paseo Tollocan oriente, número 306, Colonia Altamirano, Municipio de Toluca de Lerdo, C.P. 50130, en el Estado de México, con número telefónico (55) 53-66-82-00 Ext. 55286. Los datos personales recabados son protegidos, incorporados y tratados en el sistema de datos personales que maneja el Departamento de Quejas y Denuncias perteneciente a la mencionada Dirección General, el cual tiene su fundamento en la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, artículos 78 y 143; la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México, artículos 1, 2, 3, 19 fracción XVI; Código Administrativo del Estado de México, artículo 1.1, fracción VI; Reglamento Interior de la Secretaría de Movilidad, artículos 8 fracción XXVI, 14 fracción XXIII, 17 fracción XVII; Acuerdo del Secretario de Transporte por el que se da a conocer el número telefónico de Quejas y Denuncias que contendrán los Vehículos afectos al Servicio Público de Transporte como Elemento de Identificación, de fecha 24 de Mayo de 2013; el Manual General de Organización de esta Secretaría y demás ordenamientos que prevén la Ley de Movilidad, todos publicados en el periódico oficial del Gobierno del Estado de México “Gaceta del Gobierno”, su protocolo de contestación, que estará en resguardo y protección del área y personal que la componen, cuya finalidad es atender, tramitar y dar seguimiento a las quejas y denuncias presentadas por las y los usuarios del Servicio Público de Transporte en contra de los concesionarios o permisionarios, los datos proporcionados serán transmitidos a las Direcciones Generales de Movilidad y a cada una de las Delegaciones Regionales de Movilidad, según corresponda, para conocer el contenido íntegro de la queja a partir de los datos que el propio usuario proporciona a fin de que la misma sea debidamente atendida y se genere la acción correspondiente en base al tipo de queja presentada, ello a través de la transmisión realizada con el sistema de Quejas diseñado por la Secretaría de Movilidad, además de otras transmisiones previstas en la Ley de Protección de Datos Personales del Estado de México (en lo subsecuente y para efectos del presente aviso, se denominará como Ley).

El Departamento de Quejas y Denuncias en el ámbito de su competencia, manejará datos personales de la ciudadanía mexiquenses, requeridos en los trámites que haya lugar, con la potestad para llevar a cabo su obtención, divulgación, almacenamiento, uso, acceso, manejo, disposición y protección, de conformidad a los artículos 1, 3, 4, 5, 15, 21, 29, 30, 31, 33, 34, 97 a 118 y demás relativos y aplicables de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y sus Municipios; considerando asimismo los lineamientos que para este efecto emita el Instituto Nacional de Transparencia Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) y el Instituto Estatal de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales (INAIP).

Cabe destacar que en esta unidad administrativa no se recaba información personal cuya finalidad no sea necesaria para el trámite o servicio solicitado.

¿Cuál es el fin de utilizar los datos personales?

Los datos personales recabados, se utilizarán para la siguiente finalidad que es necesaria para el servicio que solicita:

*Quejas presentadas a través de las modalidades oficiales de la dependencia, por las y los usuarios del servicio de transporte público en contra de los concesionarios, permisionarios o autorizados, con motivo de la prestación del servicio.

De manera adicional, se hace patente que su información personal permite y facilita brindarle una mejor atención.

Las demás que se describen en el Aviso Integral de Privacidad.

AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL

1.- RESPONSABLE DE LOS DATOS PERSONALES

El Departamento de Quejas y Denuncias, de la Dirección Consultiva perteneciente a la Dirección General de Asuntos Jurídicos e Igualdad de Género de la Secretaría de Movilidad del Gobierno del Estado de México, tiene su domicilio en Avenida Paseo Tollocan oriente, número 306, Colonia Altamirano, Municipio de Toluca de Lerdo, C.P. 50130, en el Estado de México, con número telefónico (55) 53-66-82-00 Ext. 55286. Los datos personales recabados son protegidos, incorporados y tratados en el sistema de datos personales que maneja el Departamento de Quejas y Denuncias perteneciente a la mencionada Dirección General, el cual tiene su fundamento en la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, artículos 78 y 143; la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México, artículos 1, 2, 3, 19 fracción XVI; Código Administrativo del Estado de México, artículo 1.1, fracción VI; Reglamento Interior de la Secretaría de Movilidad, artículos 8 fracción XXVI, 14 fracción XXIII, 17 fracción XVII; Acuerdo del Secretario de Transporte por el que se da a conocer el número telefónico de Quejas y Denuncias que contendrán los Vehículos afectos al Servicio Público de Transporte como Elemento de Identificación, de fecha 24 de Mayo de 2013; el Manual General de Organización de esta Secretaría y demás ordenamientos que prevén la Ley de Movilidad, todos publicados en el periódico oficial del Gobierno del Estado de México "Gaceta del Gobierno", su protocolo de contestación, que estará en resguardo y protección del área y personal que la componen, cuya finalidad es atender, tramitar y dar seguimiento a las quejas y denuncias presentadas por las y los usuarios del Servicio Público de Transporte en contra de los concesionarios o permisionarios, los datos proporcionados serán transmitidos a las Direcciones Generales de Movilidad y a cada una de las Delegaciones Regionales de Movilidad, según corresponda, para conocer el contenido íntegro de la queja a partir de los datos que el propio usuario proporciona a fin de que la misma sea debidamente atendida y se genere la acción correspondiente en base al tipo de queja presentada, ello a través de la transmisión realizada con el sistema de Quejas diseñado por la Secretaría de Movilidad, además de otras transmisiones previstas en la Ley de Protección de Datos Personales del Estado de México (en lo subsecuente y para efectos del presente aviso, se denominará como Ley).

2.- INFORMACIÓN A RECABAR

Datos personales y descripción de Hechos, información de las unidades que inciden en anomalías presentadas en el servicio de Transporte Público Edoméx.

2.1.- ¿QUÉ DATOS PERSONALES SE UTILIZARÁN PARA ESTOS FINES?

Para llevar a cabo las finalidades descritas en el presente aviso de privacidad, utilizaremos los siguientes datos:

- I. Persona sujeto a tratamiento:** 1.- Identidad y contacto (incluyendo datos del titular y datos personales): • Nombre, domicilio, edad, sexo, domicilio, teléfono, correo electrónico.

2.2.- ¿DE QUE FORMA SE OBTENDRÁN LOS DATOS PERSONALES?

- Personalmente (acude la oficina).
- Directa (por escrito).
- Indirecta, a través de nuestras modalidades de quejas como: Línea Telefónica 8009990025, Aplicación WhatsApp con número 7222280498, correo electrónico quejas.movilidad@gmail.com, Aplicación Móvil.

Es importante manifestar que se considera información confidencial los datos personales de una persona física identificada o identificable relativos a su domicilio, número telefónico y correo electrónico, entre otros contemplados por el artículo 143 de la Ley de Transparencia y acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.

3.- ¿PARA QUÉ FINES SE UTILIZARÁN SUS DATOS PERSONALES?

Los datos personales recabados, se utilizarán para las siguientes finalidades que son necesarias en los diversos trámites o servicios que se solicitan al Departamento de Quejas y Denuncias, de manera enunciativa más no limitativa se señalan a continuación:

- Tramitar y dar seguimiento a las quejas y denuncias presentadas por las y los usuarios del Servicio Público de Transporte en contra de los concesionarios o permisionarios.

4.- OPCIONES Y MEDIOS QUE EL DEPARTAMENTO DE QUEJAS Y DENUCNIAS OFRECE A LOS TÍTULARES DE DATOS PERSONALES PARA LIMITAR EL USO O DIVULGACIÓN DE SUS DATOS PERSONALES

El Departamento de Quejas y Denuncias en el ámbito de su competencia, manejará datos personales de la ciudadanía mexiquense, requeridos en los trámites que haya lugar, con la potestad para llevar a cabo su obtención, divulgación, almacenamiento, uso, acceso, manejo, disposición y protección, de conformidad a los artículos 1, 3, 4, 5, 15, 21, 29, 30, 31, 33, 34, 97 a 118 y demás relativos y aplicables de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y sus Municipios; considerando asimismo los lineamientos que para este efecto emita el Instituto Nacional de Transparencia Acceso a la Información y

Protección de Datos Personales (INAI) y el Instituto Estatal de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales (INAIP).

4.1.- ¿CÓMO PUEDE REVOCAR SU CONSENTIMIENTO PARA EL USO DE SUS DATOS PERSONALES?

Se puede revocar el consentimiento que, en su caso, haya otorgado para el tratamiento de sus datos personales. Es importante que tenga en cuenta que no en todos los casos se podrá atender su solicitud o concluir el uso de forma inmediata, ya que es posible que por alguna obligación legal se requiera seguir tratando sus datos personales. Así mismo, usted deberá considerar que, para ciertos fines, la revocación de su consentimiento deberá acudir de manera personal a presentar su solicitud en el Infoem.

Con la entrega de datos personales, existe un consentimiento expreso para su tratamiento, en los términos citados en el presente aviso de privacidad.

4.2.- CONSIDERACIONES EN EL MANEJO DE SUS DATOS PERSONALES **Aspectos técnicos**

Sé recomienda cautela cuando facilite cualquier tipo de información en chats, foros, blogs o anuncios publicitarios. El Gobierno del Estado de México, no será responsable por el uso que terceros proporcionen la información que facilite por estos medios.

MEDIOS OFICIALES PARA INTERPONER QUEJAS SOBRE EL SERVICIO QUE SE BRINDA EN EL TRANSPORTE PÚBLICO EDOMÉX:

Línea telefónica: 8009990025

WhatsApp: 722 2280498

Correo electrónico: quejas.movilidad@edomex.gob.mx

Si tienes alguna duda, infórmate en nuestras Redes Sociales:

Facebook: @SEMOV.edomex, Twitter: @SEMOV_Edomex

Recuerda proporcionar los siguientes datos como:

- Nombre de Empresa / Número de Ruta
- Placas
- *Forzoso en taxis
- Número Económico

La información recolectada en tu visita es:

- Una dirección IP (una dirección IP es un número que se asigna automáticamente a su computadora cuando navega en Internet) desde donde ingresa.
- El tipo de navegador que utiliza, (Firefox, Safari, Chrome, Explorer, etc).
- Sistema operativo que usa para ingresar (Windows, Android, IOs, entre otros).
- El tipo de dispositivo usado para acceder (Línea telefónica, dispositivo móvil, computadoras).

4.3.- POLÍTICA SOBRE ENLACES A TERCEROS O A PRODUCTOS

La información disponible en el portal www.smovilidad.edomex.gob.mx incluye únicamente los medios oficiales para interponer la situación presentada sobre anomalías presentadas por las y los usuarios del Servicio Público de Transporte en contra de los concesionarios o permisionarios.

5.- ASPECTOS IMPORTANTES EN EL EJERCICIO DE DERECHOS DEL TITULAR

La entrega de datos personales es obligatoria; si el titular se niega a otorgarlos, no se estará en posibilidad de realizar el trámite respectivo.

Con la entrega de datos personales, existe un consentimiento expreso para su tratamiento, en los términos citados en el presente aviso de privacidad.

5.1.- MEDIOS PARA PROTEGER LOS DATOS PERSONALES

El Departamento de Quejas y Denuncias, manifiesta que no transmitirá los datos personales a persona física o jurídico colectiva alguna, que sea ajena a la dependencia, sin su consentimiento expreso; notificando previamente la identidad del destinatario, el fundamento, la finalidad y los datos personales a transmitir, así como las implicaciones de su consentimiento; salvo aquellos organismos a que por Ley esté obligado con fundamento a lo que establece el artículo 148 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.

Sé recomienda cautela cuando se facilite cualquier tipo de información en chats, foros, blogs o anuncios publicitarios. El Gobierno del Estado de México no será responsable por el uso que terceros den a la información que facilite por estos medios.

5.2.- ¿CON QUIÉN SE COMPARTIRÁ SU INFORMACIÓN PERSONAL Y PARA QUÉ FINES?

Serán transmitidos a las Direcciones Generales de Movilidad y a cada una de las Delegaciones Regionales de Movilidad, según corresponda, para conocer el contenido íntegro de la queja a partir de los datos que el propio usuario proporciona a fin de que la misma sea debidamente atendida y se genere la acción correspondiente en base al tipo de queja presentada, ello a través de la transmisión realizada con el sistema de Quejas diseñado por la Secretaría de Movilidad, además de otras transmisiones previstas en la Ley.

Asimismo, le informamos que sus datos personales son compartidos dentro del país con las siguientes autoridades distintas a esta Secretaría de Movilidad, para los siguientes fines, esto de conformidad al artículo 148 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.

5.3.- DESTINATARIO DE LOS DATOS PERSONALES Y FINALIDAD.

- Autoridades Federales para el cumplimiento de sus funciones jurisdiccionales.
- Autoridades Estatales para el cumplimiento de sus funciones jurisdiccionales.
- Autoridades Municipales para el cumplimiento de sus funciones jurisdiccionales.

Le informamos que NO se realizará transferencias de información personal de las cuales sea necesario su consentimiento.

5.4.- ¿CÓMO PUEDE ACCEDER, RECTIFICAR O CANCELAR SUS DATOS PERSONALES, U Oponerse a su uso?

Tiene derecho a conocer qué datos personales se tienen de usted, para qué se utilizan y las condiciones del uso que se les da (Acceso). Asimismo, es su derecho solicitar la corrección de su información personal en caso de que esté desactualizada, sea inexacta o incompleta (Rectificación); que la eliminemos de los registros o bases de datos cuando considere que la misma no está siendo utilizada conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normativa (Cancelación); así como oponerse al uso de sus datos personales para fines específicos (Oposición). Estos derechos se conocen como derechos ARCO.

Para el ejercicio de cualquiera de los derechos ARCO, usted deberá presentar de manera personal la solicitud respectiva en el Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios (Infoem). Para conocer el procedimiento y requisitos para el ejercicio de los derechos ARCO, usted podrá ponerse en contacto con el Infoem, que dará trámite a las solicitudes para el ejercicio de estos derechos, y atenderá cualquier duda que pudiera tener respecto al tratamiento de su información.

Esto de conformidad a los artículos 97, 98, 99, 100 y 101 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios.

EL Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios (Infoem) se encuentra ubicado en la Carretera Toluca, Ixtapan, Espíritu Santo, Metepec México, C.P. 52166, teléfono 01 722 226 1980 y correo electrónico: www.infoem.org.mx.

5.4.1.- EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE ACCESO, RECTIFICACIÓN, CANCELACIÓN Y OPOSICIÓN

Para el ejercicio de los derechos ARCO será necesario acreditar la identidad del titular (Artículo 120 de la Ley de Datos Personales en posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios), mediante:

Para acreditar personalidad jurídica en representación (Artículo 121 de la Ley de Datos Personales en posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios) se requiere:

- I. Si se trata de una persona física, a través de carta poder simple suscrita ante dos testigos anexando copia de las identificaciones de los suscriptores o instrumento público o declaración en comparecencia personal del titular y del representante ante el Instituto.
- II. Si se trata de una persona jurídica colectiva, a través de instrumento público.

5.4.2.- REQUISITOS (SOLICITUD) PARA EJERCER LOS DERECHOS ARCO

La solicitud para el ejercicio de derechos ARCO (Artículo 110 de la Ley de Datos Personales en posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios), deberá contener:

- I. El nombre del titular y su domicilio, o cualquier otro medio para recibir notificaciones.
- II. Los documentos que acrediten la identidad del titular y en su caso, la personalidad e identidad de su representante.
- III. De ser posible, el área responsable que trata los datos personales y ante el cual se presenta la solicitud.
- IV. La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que se busca ejercer alguno de los derechos ARCO, salvo que se trate del derecho de acceso.
- V. La descripción del derecho ARCO que se pretende ejercer, o bien, lo que solicita el titular.
- VI. Cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos personales, en su caso.

5.4.3.- MEDIOS PARA ASEGURAR LA RESPUESTA

Se presumirá que el titular acepta que las notificaciones le sean efectuadas por el mismo conducto que presentó su escrito, salvo que acredite haber señalado uno distinto para recibir notificaciones.

6.- TRANSFERENCIA DE DATOS PERSONALES

- Autoridades y Auxiliares de las autoridades.

El Departamento de Quejas y Denuncias podrá realizar la transferencia y/o remisión de datos a:

- Direcciones Generales de Movilidad de Zona
- Delegaciones Regionales de Movilidad
- Áreas de la Secretaría de Movilidad
- Autoridades y Órganos Jurisdiccionales
- Auxiliares de las autoridades

Transferencias previstas en las leyes respectivas y sus reglamentos.

7.- ¿CÓMO PUEDE CONOCER LOS CAMBIOS A ESTE AVISO DE PRIVACIDAD?

El presente aviso de privacidad puede sufrir modificaciones, cambios o actualizaciones derivadas de nuevos requerimientos legales; de nuestras propias necesidades por los trámites y servicios que ofrecemos; de nuestras prácticas de privacidad; o por otras causas. De igual forma, le comunicamos que la información confidencial que este sujeto obligado capta por transferencia de otros sujetos obligados, o bien, por el uso de mecanismos en medios remotos o locales de comunicación electrónica, óptica u otra tecnología, como lo es medios electrónicos y teléfono, la cual será utilizada exclusivamente para llevar a cabo los objetivos, atribuciones y facultades de esta Secretaría, descritos en el segundo párrafo de este documento; recibe el mismo trato que la presentada de forma presencial o física en nuestras instalaciones, ante las ventanillas de atención. Nos comprometemos a mantenerlo informado sobre los cambios que pueda sufrir el presente aviso de privacidad, a través de la página web: **www.smovilidad.edomex.gob.mx**

¿Qué datos personales se utilizarán para estos fines?

Para llevar a cabo las finalidades descritas en el presente aviso de privacidad, utilizaremos los siguientes datos personales del ciudadano:

- Nombre, domicilio, edad, sexo, teléfono, correo electrónico.

¿Con quién compartimos su información y para qué fines?

Le informamos que sus datos, anteriormente mencionados, son consultados dentro y fuera del país con las Autoridades Federales, Estatales y Municipales para el cumplimiento de sus funciones jurisdiccionales, conforme el ejercicio de sus facultades y atribuciones.

¿Cómo puede acceder, rectificar o cancelar sus datos personales, u oponerse a su uso?

Tiene derecho a conocer qué datos personales tenemos de usted, para qué los utilizamos y las condiciones del uso que les damos (Acceso). Asimismo, es su derecho solicitar la corrección de su información personal en caso de que esté desactualizada, sea inexacta o incompleta (Rectificación); que la eliminemos de nuestros *registros* o bases de datos cuando considere que la misma no está siendo utilizada conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normativa (Cancelación); así como oponerse al uso de sus datos personales para fines específicos (Oposición). Estos derechos se conocen como derechos ARCO.

DUDAS O SUGERENCIAS

Si tiene dudas o sugerencias respecto a nuestra Política de Privacidad, le pedimos enviar un correo electrónico a info.movilidad@edomex.gob.mx

ATENTAMENTE

DEPARTAMENTO DE QUEJAS Y DENUNCIAS

Fecha de actualización: 17/06/2021