

## DE INCONFORMIDADES DE LOS USUARIOS RESPECTO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA CONCESIONARIA Y/O PERMISIONARIO

### I. El responsable que tiene a su cargo el sistema de datos personales.

Instituto Metropolitano del Agua a través de la Contraloría Interna.

### II. La denominación del sistema de datos personales, la base de datos y el tipo de datos personales objeto de tratamiento.

El sistema de datos de Inconformidades de los Usuarios Respecto de los Servicios Prestados por la Concesionaria y/o Permisionario, tiene una base de datos en modalidad física y electrónica.

#### - Tipo de datos personales objeto de tratamiento:

Categoría	Tipo De Datos Personales
Datos identificativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre completo del titular y/o representante y/o apoderado legal.</li> <li>Domicilio particular</li> <li>Teléfono particular</li> <li>Teléfono celular</li> <li>Firma</li> <li>RFC</li> <li>Licencia de manejo</li> <li>Número de pasaporte</li> <li>Clave de elector</li> <li>Fotografía</li> </ul>
Datos electrónicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Correo electrónico</li> </ul>
Datos patrimoniales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información fiscal</li> <li>Escrituras</li> </ul>

### III. La finalidad o finalidades del tratamiento.

Los datos personales que recabamos los utilizaremos para las siguientes finalidades: gestionar ante la concesionaria y/o permisionario la inconformidad presentada respecto de la prestación de los servicios de Agua Potable, Alcantarillado sanitario y Saneamiento.

### IV. El origen, la forma de recolección y actualización de datos.

El origen de los datos personales recabados procede de los propios ciudadanos, que interponen las quejas e inconformidades, así como del documento que presentan para su identificación.



## V. El nombre y cargo del área administrativa responsable del tratamiento.

Área administrativa responsable: **Contraloría Interna**  
Nombre: **L.A. Zuleyma Isamar Sarmientos Lagunes**  
Cargo: **Contralor Interno**

## VI. Las transferencias de las que puedan ser objeto, señalando la identidad de los destinatarios.

Destinatario	Objeto de la transferencia
Grupo Metropolitano de Agua y Saneamiento, S.A.P.I. de C. V.	Trámite de la Inconformidad
Inmopuentes S.A. de C.V.	Trámite de la inconformidad

Salvo aquellas que sean necesarias para atender requerimientos de información de una autoridad competente, debidamente fundados y motivados.

## VII. La normatividad aplicable que dé fundamento al tratamiento en términos de los principios de finalidad y licitud.

El fundamento para el tratamiento de datos personales y transferencias se encuentra regulado en el artículo primero transitorio del Decreto de Creación del Instituto Metropolitano del Agua, capítulo X artículo 50 fracción IX del Reglamento Interior del Instituto Metropolitano del Agua y Manual General de Organización del Instituto Metropolitano del Agua.

## VIII. El modo de interrelacionar la información registrada.

El área con la que se interrelaciona la información es con la Dirección de Supervisión Técnica.

## IX. El domicilio, teléfono y correo electrónico de la Unidad de Transparencia ante la que podrán ejercitarse de manera directa los derechos ARCO

- Domicilio: Avenida Ricardo Flores Magón No. 1259, Colonia Ignacio Zaragoza, Veracruz, Veracruz. C.P. 91910
- Teléfono: 2299350014, 2299350013 ext. 119
- Correo electrónico institucional: [transparencia@imaver.org](mailto:transparencia@imaver.org)

## X. El tiempo de conservación de los datos.

El tiempo de conservación es de carácter Administrativa, el cual será en archivo en trámite 2 años y de concentración 5 años, teniendo como destino final el archivo histórico.

## XI. El nivel de seguridad.

Bajo.

## XII. En caso de que se hubiera presentado una violación de la seguridad de los datos personales se indicará la fecha de ocurrencia, la de detección y la de atención.

Es pertinente señalar que hasta este momento no se ha generado ningún tipo de violación a los datos personales. En caso de presentarse una vulneración a la seguridad se anotará en una bitácora el registro.