

POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Compañía de Agua del Municipio de Boca del Río, S.A.P.I. de C.V., en adelante "CAB", se toma muy en serio la protección de datos personales. Esta Política de privacidad explica qué información personal recopilamos cuando usted utiliza el Canal Ético y de qué manera la usamos. Le garantizamos que cumplimos las regulaciones de protección de datos aplicables a través de las medidas técnicas y organizativas adecuadas.

1. Órgano encargado y responsable de protección de datos.

En términos de lo establecido por los artículos 3 y 37 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares (LFPDPPP) y 70 del Reglamento de la citada Ley (RLFPDPPP), el Responsable del Tratamiento de Datos Personales es:

- Compañía de Agua del Municipio de Boca del Río, S.A.P.I. de C.V.
- Av. Juan Pablo II número 1600, Fraccionamiento Galaxia, C.P. 94294, Boca del Río, Veracruz.
- canal_etico@caboca.com.mx
- www.caboca.integrityline.com

Es posible contactar con el delegado de protección de datos de CAB escribiendo a canal_etico@caboca.com.mx.

EQS Group AG ("EQS") es el encargado de llevar a cabo en nuestro nombre la implementación técnica del Canal Ético.

2. Definiciones.

De acuerdo con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, su Reglamento y con la presente Política de Privacidad, se entenderá por:

Datos Personales: Cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable.

Datos Personales sensibles: Aquellos Datos Personales que afecten a la esfera más íntima de su Titular, o cuya utilización indebida pueda dar origen a discriminación o conlleve un riesgo grave para éste. En particular, se consideran sensibles aquellos que puedan revelar aspectos como origen racial, étnico, estado de salud presente y futura, información genética, creencias religiosas, filosóficas y morales, afiliación sindical, opiniones políticas, preferencia sexual.

Ley: Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Reglamento: Reglamento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Derechos ARCO: Derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición previstos en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Responsable: Compañía de Agua del Municipio de Boca del Río, S.A.P.I. de C.V., que llevarán a cabo el tratamiento de sus Datos Personales.

Titular: La persona física a quien corresponden los Datos Personales.

3. Datos Personales.

En principio, el Canal Ético se puede utilizar hasta el punto en que permita la Ley, sin proporcionar Datos Personales. Sin embargo, usted puede divulgar voluntariamente Datos Personales como parte del proceso de denuncias, en particular, información acerca de su identidad, nombre, apellidos, país de residencia, número de teléfono o dirección de correo electrónico.

En un primer momento, no solicitamos ni tratamos ningún dato personal de categoría sensible, como, por ejemplo, información sobre el origen racial o étnico, convicciones religiosas o ideológicas, afiliación sindical u orientación sexual; no obstante, debido a que hay campos de texto libres del formulario de registro, usted podría divulgar voluntariamente esos Datos Personales Sensibles.

La comunicación que envíe puede contener también Datos Personales de terceros a los que haga referencia en su denuncia. Las personas afectadas serán informadas y tendrán la oportunidad de hacer comentarios al respecto; en este caso, deberemos informar a las personas afectadas sobre esa información. Sin embargo, reservaremos su confidencialidad, ya que la persona afectada no sabrá ningún dato relativo a su identidad (en la medida que lo permita la Ley); y su información se utilizará sin poner en peligro su anonimato.

Los Datos Personales que recabamos en el Canal Ético para dar cumplimiento a los fines descritos en la presente POLÍTICA DE PRIVACIDAD, son recabados de manera directa, cuando usted nos los proporciona personalmente a través de la página web, aplicaciones móviles, de manera telefónica y/o por correo electrónico, tales como:

1.- Datos de identificación. – Nombre, apellidos y condición personal (IFE, INE, INSEN, licencia de conducir, pasaporte, forma migratoria, tarjeta de pensionado o jubilado, actas de matrimonio, actas de defunción, títulos de propiedad, acta constitutiva, poderes, entre otros).

2.- Datos de carácter patrimonial o financiero.- Tales como el Registro Federal de Contribuyentes (RFC), domicilio fiscal.

3.- Datos de Ubicación: Tales como domicilio, teléfono de oficina o casa, celular y/o correo electrónico.

De esta forma Compañía de Agua del Municipio de Boca del Río S.A.P.I. de C.V., empresa Responsable de la información recabada; nos comprometemos a que esta misma será tratada bajo estrictas medidas de seguridad, siempre garantizando confidencialidad.

4. Implementación técnica y seguridad de sus datos.

El Canal Ético incluye una opción para comunicarse de manera anónima a través de una conexión cifrada. Cuando utilice el Canal Ético, su dirección IP y ubicación actual no se almacenarán en ningún momento. Después de enviar el mensaje, recibirá datos de acceso al buzón de comunicación seguro del sistema de denuncia digital para que pueda seguir comunicándose con nosotros de forma segura.

Mantenemos unas medidas técnicas apropiadas para garantizar la protección de datos y su confidencialidad. Los datos que proporcione se almacenarán en una base de datos con protección especial de EQS. Toda la información que se almacene en esta base de datos está cifrada por EQS con ayuda de la tecnología más avanzada.

5. Divulgación de Datos Personales.

Los datos almacenados solo podrán ser inspeccionados por las personas específicamente autorizadas para ello dentro de CAB, en la medida que sea necesario para cumplir el objetivo mencionado más arriba, personas específicamente autorizadas de nuestras filiales pueden estar también autorizadas a inspeccionar los datos. Todas las personas autorizadas para inspeccionar la denuncia están obligadas expresamente a mantener la confidencialidad.

Con el fin de conseguir el objetivo previamente mencionado, quizá también tengamos que transferir sus Datos Personales a órganos externos como despachos de abogados, autoridades penales o de la competencia, dentro o fuera de México.

Si transferimos sus Datos Personales dentro o fuera del grupo, garantizamos la aplicación de un nivel uniforme de protección de datos mediante regulaciones de protección de datos internas o los correspondientes acuerdos contractuales. En cualquier caso, la responsabilidad del tratamiento de datos sigue perteneciendo a CAB.

El Responsable se compromete a cuidar el cumplimiento de todos los principios legales de protección en torno a la transferencia de sus Datos Personales. De igual forma, manifiesta su compromiso para que se respete en todo momento, la presente Política de Privacidad, por las personas físicas o morales a las que se pudiera transferir la información proporcionada, con el fin de dar el servicio adecuado y con la mejor calidad a los usuarios del Canal Ético. El Responsable se compromete a cuidar el cumplimiento de todos los principios legales de protección en torno a la transferencia de sus Datos Personales. De igual forma, manifiesta su compromiso para que se respete en todo momento, la presente Política de Privacidad, por las personas físicas o morales a las que se pudiera transferir la información proporcionada, con el fin de dar el servicio adecuado y con la mejor calidad a nuestros clientes.

El Responsable podrá transferir los Datos Personales entre las propias Entidades o departamentos integrantes de Compañía de Agua del Municipio de Boca del Río S.A.P.I. de C.V., y sus empresas socias así como a encargados nacionales o extranjeros, para el cumplimiento de las finalidades establecidas en la presente Política de Privacidad y para dar a nuestros usuarios el mejor servicio respecto a las denuncias presentadas por Usted. Las transferencias nacionales o internacionales de datos podrán llevarse a cabo sin el consentimiento del Titular, entre otros casos establecidos por la Ley, siempre que la transferencia sea efectuada a sociedades controladoras, subsidiarias o afiliadas bajo el control común del Responsable, o una sociedad matriz o a cualquier sociedad del mismo grupo del Responsable que opere bajo los mismos procesos y políticas internas (encargados en términos de la Ley); que sea necesaria en virtud de un contrato celebrado o por celebrar en interés del Titular, por el Responsable y un tercero; y cuando la transferencia sea precisa para el mantenimiento o cumplimiento de una relación jurídica entre el Responsable y el Titular.

Por último, transferimos sus Datos Personales a EQS siguiendo los criterios descritos más arriba para la implementación técnica; Con este fin, hemos establecido un acuerdo de tratamiento de datos con EQS para garantizar la protección de los mismos.

6. Duración del almacenamiento.

Almacenamos Datos Personales solo durante el tiempo que sea necesario para el tratamiento de su comunicación o mientras tengamos un interés legítimo en el almacenamiento de su información personal; además, es posible que sus Datos Personales se almacenen si así lo requiere la legislación nacional, para satisfacer obligaciones legales, como las obligaciones de almacenamiento. Por todo eso, los Datos Personales se eliminarán, bloquearán o se garantizará su anonimato.

7. Sus derechos.

Si ha proporcionado Datos Personales, tiene derecho al acceso, rectificación y

supresión de sus datos. También puede limitar su tratamiento o solicitar su portabilidad a otro órgano encargado.

Asimismo, tiene derecho a negarse al tratamiento de sus Datos Personales en cualquier momento por motivos que se deriven de su situación particular.

Tiene derecho a retirar su consentimiento en cualquier momento. La retirada de su consentimiento no afecta a la legalidad del tratamiento llevado a cabo sobre la base de ese mismo consentimiento antes de retirarlo.

Usted acepta esos derechos al informar a la persona Responsable o a nuestro delegado de protección de datos mencionado más arriba. Si nos ha confirmado su derecho a la rectificación, supresión o limitación del tratamiento, estamos obligados a informar a todos los destinatarios a los que hemos divulgado los Datos Personales relativos a usted de rectificación, supresión o eliminación de datos del tratamiento, a menos que se pruebe que sea algo imposible o que implique un esfuerzo desproporcional. Si nos lo solicita, le informaremos de quiénes son estos destinatarios.

Por último, sin perjuicio de cualquier procedimiento administrativo o judicial, tiene derecho a quejarse ante las autoridades competentes de su lugar de trabajo o ubicación de la presunta infracción, si piensa que el procesamiento de sus Datos Personales no se ha producido de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares y su Reglamento.

8. Derechos Arco.

Usted usuario o su representante legal, podrá ejercer cualquiera de los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación u Oposición (Derechos ARCO), así como revocar su consentimiento para el tratamiento de sus Datos Personales enviando un correo electrónico al Responsable de Compañía de Agua del Municipio de Boca del Río, S.A.P.I. de C.V., a la dirección electrónica canal_etico@caboca.com.mx.

Para ello, el Titular o su representante legal podrán solicitar un formato de ejercicio de Derechos ARCO a la dirección de correo electrónico canal_etico@caboca.com.mx que contiene todos los elementos para poder atender su disposición conforme a la normatividad; dicho formato se deberá llenar y firmar y devolver a la misma dirección de correo electrónico acompañado de la siguiente documentación escaneada, a fin de que pueda llevarse a cabo la autenticación del Titular que quiera ejercer sus Derechos ARCO:

1. Identificación oficial vigente del Titular (Credencial para Votar Expedida por el Instituto Nacional Electoral, Pasaporte emitido por la Secretaría de Relaciones Exteriores, Cartilla del Servicio Militar Nacional).

2. En los casos en que el ejercicio de los Derechos ARCO se realice a través del representante legal del Titular, además de la acreditación de la identidad de ambos, se deberá entregar el poder notarial correspondiente, carta poder firmada ante dos testigos o declaración en comparecencia del Titular.
3. Cuando se quiera ejercer el derecho de rectificación, se tendrá que entregar la documentación que acredite el cambio solicitado de acuerdo con los Datos Personales a rectificar.

En caso de que la información proporcionada en la Solicitud sea errónea o insuficiente, o bien, no se acompañen los documentos de acreditación correspondientes, el Responsable podrá requerirle que aporte los elementos o documentos necesarios para dar trámite a la misma; para lo cual, usted contará con un plazo diez (10) días hábiles siguientes a la recepción del requerimiento, para su envío; de no dar respuesta en dicho plazo, se tendrá por no presentada la solicitud correspondiente.

La respuesta a dicha solicitud, se llevará a cabo por el Responsable después de 20 días hábiles contados a partir de la fecha en que fue recibida de forma correcta y completa. La respuesta se dará vía electrónica a la dirección de correo que se especifique en la solicitud, a efecto de que, si resulta procedente, se haga efectiva la misma dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a que se comunique la respuesta.

El Responsable podrá ampliar este plazo hasta por 20 días hábiles más, cuando el caso lo amerite, previa notificación de esto al Titular.

En los casos en que el Titular desee revocar la autorización otorgada al Responsable respecto de los Datos Personales proporcionados, deberá realizar la solicitud correspondiente en los mismos términos establecidos en la presente Política de privacidad para ejercer los Derechos ARCO.

La entrega de los Datos Personales será gratuita, debiendo cubrir el Titular únicamente los gastos justificados de envío o con el costo de reproducción en copias u otros formatos, en los casos que lo amerite.

No obstante, si el Titular reitera su solicitud en un periodo menor a doce meses, los costos no serán mayores a tres días de Salario Mínimo General Vigente en el Distrito Federal a menos que existan modificaciones sustanciales a la Política de privacidad que motiven nuevas consultas.

En aquellos casos en los que se desee ejercer el derecho de Acceso a sus Datos Personales, la información solicitada será proporcionada a través del medio que Usted haya decidido en la solicitud de ejercicio de Derechos ARCO y en el supuesto en el que el Responsable no cuente con sus Datos Personales, se lo informaremos por los medios a través de los cuáles realizó la solicitud.

Para cualquier duda o aclaración respecto del presente proceso favor de enviar un correo a canal_etico@caboca.com.mx.

9. Cambios a la Política de Privacidad.

CAB se reserva el derecho a realizar cambios en su Política de Privacidad, siempre apeándose al cumplimiento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, así como en su Reglamento y sus Lineamientos, publicando en el Canal Ético el anuncio de Cambio de Política de Privacidad para que quede siempre al acceso del usuario.

10. Marco legal.

Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares:

Artículo 1.- La presente Ley es de orden público y de observancia general en toda la República y tiene por objeto la protección de los Datos Personales en posesión de los particulares, con la finalidad de regular su tratamiento legítimo, controlado e informado, a efecto de garantizar la privacidad y el derecho a la autodeterminación informativa de las personas.

Quedan exceptuados de la aplicación de la presente ley:

I.- Las sociedades de información crediticia en los supuestos de la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia y demás disposiciones aplicables, y

II.- Las personas que lleven a cabo la recolección y almacenamiento de datos personales, que sea para uso exclusivamente personal, y sin fines de divulgación o utilización comercial.

Artículo 2. Para los efectos de esta Ley, se entenderá por:

- I. Aviso de Privacidad: Documento a disposición de la persona titular de la información de forma física, electrónica o en cualquier otro formato generado por el responsable, a partir del momento en el cual se recaben sus datos personales, con el objeto de informarle los propósitos del tratamiento de los mismos, de conformidad con el artículo 14 de la presente Ley;
- II. Bases de datos: Conjunto ordenado de datos personales referentes a una persona identificada o identificable condicionados a criterios determinados, con independencia de la forma o modalidad de su creación, tipo de soporte, procesamiento, almacenamiento y organización;

- III. Bloqueo: Identificación y conservación de datos personales una vez cumplida la finalidad para la cual fueron recabados, con el único propósito de determinar posibles responsabilidades en relación con su tratamiento, hasta el plazo de prescripción legal o contractual de éstas. Durante dicho periodo, los datos personales no podrán ser objeto de tratamiento y, transcurrido este, se procederá a su cancelación en la base de datos que corresponda;
- IV. Consentimiento: Manifestación de la voluntad libre, específica e informada de la persona titular de los datos mediante la cual se efectúa el tratamiento de los mismos;
- V. Datos personales: Cualquier información concerniente a una persona identificada o identificable. Se considera que una persona es identificable cuando su identidad pueda determinarse directa o indirectamente a través de cualquier información;
- VI. Datos personales sensibles: Aquellos datos personales que afecten a la esfera más íntima de la persona titular, o cuya utilización indebida pueda dar origen a discriminación o conlleve un riesgo grave para esta. De manera enunciativa más no limitativa se consideran sensibles los datos personales que puedan revelar aspectos como origen racial o étnico, estado de salud presente o futuro, información genética, creencias religiosas, filosóficas y morales, opiniones políticas y preferencia sexual;
- VII. Derechos ARCO: Derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de datos personales;
- VIII. Días: Días hábiles;
- IX. Disociación: Procedimiento mediante el cual los datos personales no pueden asociarse a la persona titular ni permitir, por su estructura, contenido o grado de desagregación, la identificación de la misma;
- X. Fuente de acceso público: Aquellas bases de datos, sistemas o archivos que por disposición de ley puedan ser consultadas públicamente cuando no exista impedimento por una norma limitativa, y sin más exigencia que, en su caso, el pago de una contraprestación, tarifa o contribución. No se considerará fuente de acceso público cuando la información contenida en la misma sea obtenida o tenga una procedencia ilícita, conforme a las disposiciones establecidas por la presente Ley y demás disposiciones jurídicas aplicables;
- XI. Ley: Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares;
- XII. Persona encargada: Persona física o jurídica que sola o conjuntamente con otras trate datos personales por cuenta del responsable;
- XIII. Reglamento: Reglamento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares;
- XIV. Responsable: Sujetos regulados a que se refiere la fracción XVI de este artículo;
- XV. Secretaría: Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno;
- XVI. Sujetos regulados: Personas físicas o morales de carácter privado que llevan a cabo el tratamiento de datos personales;

- XVII. Tercero: Persona física o moral, nacional o extranjera, distinta de la persona titular o del responsable de los datos;
- XVIII. Titular: Persona a quien corresponden los datos personales;
- XIX. Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones efectuadas mediante 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, y
- XX. Transferencia: Toda comunicación de datos personales dentro o fuera del territorio mexicano, realizada a persona distinta de la titular, del responsable o de la persona encargada del tratamiento.

Artículo 14.- El responsable tendrá la obligación de informar a la persona titular, a través del aviso de privacidad, la existencia y características principales del tratamiento al que serán sometidos sus datos personales, a fin de que pueda tomar decisiones informadas al respecto.

<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFPDPPP.pdf>

Última reforma publicada DOF 14-11-2025