



MEDIO AMBIENTE
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES



CONAGUA
COMISIÓN NACIONAL DEL AGUA

Comisión Nacional del Agua

MECANISMOS DE EVALUACIÓN DE CALIDAD EN LA GESTIÓN DE LAS SOLICITUDES PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS ARCO.

2022

Unidad de Transparencia
1-6-2022

Avenida Insurgentes Sur número 2416, Colonia Copilco El Bajo, Alcaldía Coyoacán, Código Postal 04340,
Ciudad de México. Teléfono: 55 5174 4000 www.gob.mx/conagua





MECANISMOS DE EVALUACIÓN DE CALIDAD EN LA GESTIÓN DE LAS SOLICITUDES PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS ARCO.

ÍNDICE

	<u>PÁGINA</u>
1. INTRODUCCIÓN	1
2. OBJETIVO	1
3. PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN	2
4. ANEXO 1: Ficha de evaluación de calidad de la gestión de las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO.	4





INTRODUCCIÓN

El presente documento establece el procedimiento y herramientas para llevar a cabo la evaluación de la calidad de las respuestas que otorga la Comisión Nacional del Agua (CONAGUA) a las solicitudes de ejercicio de derechos ARCO en cumplimiento a la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados (LGPDPPSO).

La evaluación pretende obtener la percepción de los titulares de los datos personales o sus representantes con relación a los resultados del proceso de atención en las siguientes dimensiones de la calidad:

- **Accesibilidad:** Las respuestas son entendibles y la información que se remite realmente otorga un acceso efectivo.
- **Confiabilidad:** La respuesta es correcta y está avalada por el proceso que marca la ley.
- **Verificabilidad:** La información es comprobable, es decir, que su origen y método de generación pueda ser verificado por el ciudadano.
- **Veracidad:** La información es cierta, auténtica y comprobable, existe una correlación entre la información dada y los hechos o actividades efectuadas por el sujeto obligado.
- **Oportunidad:** Cada tipo de respuesta debe ser emitida en un determinado periodo de tiempo.

Dichas dimensiones corresponden a los atributos de calidad que, en concordancia con los criterios evaluados por el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) en el Programa Anual de Verificación y acompañamiento institucional.

OBJETIVO

Establecer las herramientas para la evaluación y mejora del proceso de atención a las solicitudes de ejercicio de derechos ARCO que presenten los titulares de datos personales conforme a lo dispuesto en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados.



PROCEDIMIENTO

La atención de las solicitudes de ejercicio de derechos ARCO que se presentan ante la CONAGUA es gestionada por la Unidad de Transparencia, que, para efectos de la atención al público, cuenta con Módulos de Transparencia en el edificio de oficinas centrales y las oficinas sede de los Organismos de Cuenca y Direcciones Locales.

Toda vez que los derechos ARCO, refieren a datos personales que son de naturaleza confidencial, los mismos deben ser ejercidos únicamente por los titulares de los datos personales y/o por sus representantes legales, los cuales deben cumplir con los requisitos de representación para efecto de que dichos derechos pueden ser ejercidos.

En tal sentido, el momento clave en que los solicitantes perciben la calidad del servicio, resultado del proceso de atención, es en la entrega de la respuesta a la solicitud y es precisamente en ese momento donde se inicia el proceso de evaluación.

El proceso se desarrolla en tres etapas:

➤ Levantamiento de la Información.

Una vez que la Unidad de Transparencia notifique al solicitante el lugar y fecha de entrega de la respuesta a la solicitud de ejercicio de derechos ARCO,

El responsable del Módulo de Transparencia de Oficinas Centrales, el Organismo de Cuenca o la Dirección Local que el solicitante haya elegido para la entrega de la respuesta, procederá a hacer la entrega de la respuesta incluyendo los anexos del resultado del ejercicio del derecho, o bien de la resolución del Comité de Transparencia en el caso de que el ejercicio del derecho haya sido improcedente, previa revisión de la documentación de personalidad de la cual deberán entregar copia los titulares y/o sus representantes con el debido requisitado de la lista de verificación correspondiente.

Una vez concluida la entrega, el responsable del módulo entregará al solicitante el formato de la "Formato de evaluación de calidad de la gestión de las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO"¹, informándole que el llenado es de carácter anónimo y para efectos estadísticos y de mejora del proceso.

El formato de evaluación debidamente requisitado, deberá ser escaneado y remitido a la Unidad de Transparencia al correo datospersonalesut@conagua.gob.mx para su control y registro.

¹ Los datos a recabar se encuentran contenidos en el formato FORM-EVA-01, mismo que se indica en el Anexo I y que se encuentra disponible en la página web de esta Comisión Nacional del Agua (www.conagua.gob.mx).



El responsable del Módulo de Transparencia, deberá archivar copia de la respuesta otorgada, copia de la documentación entregada por el solicitante para acreditar la personalidad, así como la lista de verificación y formato de evaluación de calidad.

➤ **Informe.**

La Unidad de Transparencia llevará un registro de las solicitudes de ejercicio de derechos ARCO, clasificado por derecho ejercido, así como de los resultados de la evaluación de calidad entregadas por los solicitantes.

De los registros obtenidos, generará un informe trimestral de resultados en los que se incluya:

- a) Cantidad de solicitudes de ejercicio de derechos ARCO atendidas por derecho ejercido.
- b) Calificación otorgada por los solicitantes desglosada por dimensión de calidad: accesibilidad, confiabilidad, verificabilidad, veracidad y oportunidad.
- c) Observaciones y/o aportaciones de los solicitantes.
- d) Áreas de oportunidad detectadas.

La Unidad de Transparencia emitirá un informe anual de los resultados obtenidos en el periodo.

➤ **Retroalimentación y acciones correctivas.**

De los resultados obtenidos en los informes, se remitirán a los titulares de las unidades administrativas que hayan atendido las solicitudes del periodo, requiriendo en su caso, la adopción de acciones correctivas que aseguren la atención de las áreas de oportunidad.

Las unidades administrativas deberán remitir un informe a la Unidad de Transparencia sobre las acciones correctivas implementadas en un plazo no mayor a 15 días hábiles.





**ANEXO 1:
FICHA DE EVALUACIÓN DE CALIDAD DE LA GESTIÓN DE LAS SOLICITUDES
PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS ARCO.**



Comisión Nacional del Agua
Unidad de Transparencia

**FORMATO DE EVALUACIÓN DE CALIDAD DE LA GESTIÓN DE LAS SOLICITUDES
PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS ARCO.**

IMPORTANTE: La información por usted proporcionada es para fines estadísticos y contribuirá a mejorar nuestros procedimientos para garantizar su derecho a la protección de datos personales. *Muchas gracias por su participación.*

I. Derecho ejercido

Acceso Rectificación Cancelación Oposición

II. Evaluación

1. ¿Previo a su solicitud de ejercicio de derechos ARCO, consulto el Aviso de Privacidad que se tiene para tal efecto?

Si No No sabía que existía un Aviso de Privacidad

2. ¿El personal de la Unidad de Transparencia, proporcionó los medios y la asesoría necesaria para presentar su solicitud?

Si No Presenté la solicitud por la Plataforma de Transparencia

INSTRUCCIONES. Lea atentamente y marque con una equis (X) según su apreciación, donde: 6 = Totalmente en desacuerdo, 7 = En desacuerdo, 8 = Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 9 = De acuerdo y 10 = Totalmente de acuerdo.

	6	7	8	9	10
<i>Facilidad</i> 3. Me resultó muy fácil presentar mi solicitud					
<i>Accesibilidad</i> 4. La respuesta fue entendible y los anexos, tanto físicos como electrónicos son legibles					
<i>Confiablez</i> 5. La respuestas fué la correcta y atiende puntualmente mi requerimiento					
<i>Verificabilidad</i> 6. Verifiqué la respuesta y/o recibí una resolución del Comité de Transparencia					
<i>Veracidad</i> 7. La respuesta proporcionada corresponde con las atribuciones de la CONAGUA					
<i>Oportunidad</i> 8. Me entregaron la respuesta dentro de los 20 días hábiles (Art. 51 de la LGPDPPSO)					

9. ¿ La respuesta entregada corresponde a lo solicitado?

Si No Presenté la solicitud por la Plataforma de Transparencia

¿Porqué? _____

10. ¿ Qué cree que debe mejorarse en la atención a solicitudes de derechos ARCO?

La velocidad para atender las solicitudes La calidad en las respuestas Todo Nada

Agradeceremos sus comentarios generales sobre la atención recibida.

FORM-EVA-01