



MEDIO AMBIENTE

SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES



CONAGUA

COMISIÓN NACIONAL DEL AGUA

Comisión Nacional del Agua

PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS QUE PRESENTEN LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES.

2022

Unidad de Transparencia

1-2-2022

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



2022 *Ricardo*
Flores
Año de *Magón*
PRECURSOR DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA



PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS QUE PRESENTEN LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES.

ÍNDICE

	<u>PÁGINA</u>
1. INTRODUCCIÓN	1
2. OBJETIVO	1
3. REQUISITOS PARA LA PRESENTACIÓN DE LA QUEJA O DENUNCIA	1
4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	3
5. ANEXO I: Relación de Módulos de atención al Público.	4
6. ANEXO II: Formato de queja / denuncia en materia de protección de datos personales	10





INTRODUCCIÓN

El presente procedimiento es un mecanismo que garantiza a los Titulares de Datos Personales interponer quejas por presuntas violaciones a los preceptos establecidos por la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados (LGPDPSSO).

Se establecen los requisitos para la presentación de quejas y denuncias, así como los pasos a seguir y los criterios a observar para la presentación de la queja en el entendido de que la presentación de la queja no otorga al interesado, el derecho de exigir una determinada actuación por parte de la Comisión Nacional del Agua.

Las quejas podrán ser anónimas y deberán cumplir con los requisitos que se mencionan posteriormente como elementos mínimos para su aceptación y trámite, de conformidad con el artículo 30 fracción VI, de la LGPDPSO.

OBJETIVO

Establecer el procedimiento para la recepción, trámite y respuesta a las quejas y denuncias que presenten los titulares de datos personales por la transgresión a lo dispuesto en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados.

REQUISITOS PARA LA PRESENTACIÓN DE LA QUEJA O DENUNCIA

Las quejas y/o denuncias podrán ser anónimas y se garantizará la confidencialidad de la información presentada y podrán presentarse por medios físicos o por medios electrónicos, para lo cual se cuenta con los mecanismos necesarios a efecto de agilizar el trámite correspondiente.

El medio electrónico para recibir y contestar dudas y quejas será a través del correo uetransparencia@conagua.gob.mx, mientras que para presentarla en medio físico a través de la Unidad de Transparencia, en el domicilio ubicado en Insurgentes Sur 2416 de la Colonia Copilco el Bajo, Alcaldía Coyoacán, en la Ciudad de México, o bien en o bien en los Módulos de Transparencia ubicados en las sedes de los Organismos de Cuenca y Direcciones Locales cuyas direcciones aparecen en el Anexo I.



➤ **Requisitos:**

Para la presentación de dudas, quejas o denuncias por la presunta infracción tratándose se asuntos dispuestos en la LGPDPSO, el escrito deberá contener por lo menos lo siguiente¹:

- a) Fecha y hora.
- b) Especificar el medio por el que se desea recibir todo tipo de notificaciones.
- c) Motivo de la queja: Escrito libre que contenga la narración de los hechos en forma clara y breve precisando las circunstancias de modo, tiempo y lugar, o bien, datos o indicios que permitan establecer una investigación.
- d) Lugar de los hechos
- e) Datos de identificación del servidor público al que se le interpone la queja del presunto infractor.
- f) Descripción del trato recibido de la persona servidora pública.
- g) Nombre completo de testigos (al menos uno)

En caso de no cumplir con los requisitos señalados, se otorgará un plazo de 3 días hábiles para la presentación de los mismos.

Cuando no se reúnan los requisitos señalados o no se aporten datos o indicios mínimos para llevar a cabo la investigación a efecto de que proceda la queja, se archivará el expediente como concluido.

- La respuesta a la queja o denuncia deberá ser notificada al quejoso en un plazo no mayor a 20 días hábiles contados a partir del día siguiente de su recepción.

¹ Los datos indicados se solicitan en el formato FORM-Q-D/01, mismo que se indica en el Anexo II y que se encuentra disponible en la página web de esta Comisión nacional del Agua (www.conagua.gob.mx).



DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

	Actividad	Responsable
1	<p><i>Presentación de la queja o denuncia</i></p> <p>El titular o su representante legal presenta escrito de queja por presuntas violaciones establecidos por la LGPDPPSO.</p>	Titular de los Datos Personales
2	<p><i>Recepción y registro.</i></p> <p>La Unidad de Transparencia recibe la queja correspondiente, por parte de los Titulares de los Datos Personales a través de las siguientes opciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) A través del correo electrónico remitido por el titular; 2) Mediante correo electrónico remitido por los responsables de los módulos de Transparencia en los Organismos de Cuenca o Direcciones Locales. 3) De forma presencial, presentando ante la Unidad de Transparencia ubicada en Oficinas Centrales. <p>Recibida la queja, la Unidad de Transparencia realizará el registro asignando un número de folio consecutivo para su control y seguimiento.</p>	Unidad de Transparencia
3	<p><i>Turno a la Unidad Administrativa responsable.</i></p> <p>En un plazo no mayor a 1 día hábil de la recepción de la queja, la Unidad de Transparencia remitirá por correo electrónico el escrito de la queja al titular de la unidad administrativa en la que se hayan presentado los hechos, o bien a la que pertenezca en su caso, el presunto responsable.</p>	Unidad de Transparencia
4	<p><i>Remitir informe de hechos.</i></p> <p>El titular de la unidad administrativa remitirá un informe debidamente fundado y motivado de los</p>	Unidad Administrativa





Actividad	Responsable
<p>hechos suscitados, acompañado de las pruebas que, en su caso juzgue convenientes. El informe deberá dirigirse al Comité de Transparencia con copia electrónica a la Unidad de Transparencia y en un plazo no mayor a 10 días hábiles.</p>	
<p>Remitir al Comité de Transparencia El Comité de Transparencia analizará el caso y las pruebas presentadas y emitirá un acuerdo en el que:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Se determinen la procedencia o no, de la queja e instruirá a la Unidad Administrativa y a la Unidad de Transparencia las acciones preventivas y/o correctivas a tomar. b) En caso de resultar procedente, ordenará a la Unidad de Transparencia dar vista al Órgano Interno de Control sobre posibles actos y omisiones que pudieran constituir responsabilidad administrativa en términos de la LGPDPSO. 	Comité de Transparencia
<p><i>Remitir la respuesta al titular.</i> La Unidad de Transparencia en respuesta a su queja o denuncia remitirá el acuerdo del Comité de Transparencia a través de los medios de notificación elegida por el quejoso y dentro del plazo de 20 días hábiles. Así mismo, registrará la notificación respecto del folio de la queja para su control y seguimiento.</p>	Unidad de Transparencia
<p><i>Procedimiento de responsabilidad (en su caso).</i> Recibida la vista por parte de la Unidad de Transparencia, el Órgano Interno de Control:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Iniciará el proceso correspondiente de investigación, a efecto de confirmar la procedencia de la queja correspondiente. 	Órgano Interno de Control





Actividad	Responsable
2. En caso de ser procedente, sustanciará el procedimiento de responsabilidad administrativa.	
3. De conformidad con la normatividad aplicable, interpondrá las sanciones respectivas cuando se trate de faltas administrativas no graves.	

En proceso de revisión del Comité de Transparencia





**ANEXO I:
Relación de Módulos de atención al Público.**

Unidad Administrativa	Dirección del Módulo de Transparencia	Teléfono
Nivel Nacional: Oficinas Centrales	Horario de atención:	L - V , 9:00 a 18:00 horas.
I. Subdirección General de Administración, II. Subdirección General de Administración del Agua, III. Subdirección General de Infraestructura Hidroagrícola, IV. Subdirección General de Agua Potable, Drenaje y Saneamiento, V. Subdirección General Jurídica, VI. Subdirección General de Planeación, VII. Subdirección General Técnica, VIII. Coordinación General del Servicio Meteorológico Nacional, IX. Coordinación General de Recaudación y Fiscalización, X. Coordinación General de Comunicación y Cultura del Agua, XI. Coordinación General de Atención de Emergencias y Consejos de Cuenca, XII. Coordinación General de Proyectos Especiales de Abastecimiento y Saneamiento .	Avenida Insurgentes Sur No. 2416, piso 12 Ala Sur, Colonia Copilco el Bajo, Código Postal 04340, Alcaldía Coyoacán, Ciudad de México.	51744000 extensiones 1495 o 1496
Nivel Regional Hidrológico Administrativo: Organismos de Cuenca		
Organismo de Cuenca Península de Baja California	Av. Reforma y Calle "L" S/N, Col. Nueva, C.P. 21100, Mexicali, Baja California	6865516400 Extensión 1809
Organismo de Cuenca Noroeste;	Calle Comonfort y Paseo de la Cultura, Edificio México, Col. Villa de Seris, C.P. 83280, Hermosillo, Sonora	6621082900 Extensiones 1740 y 1005
Organismo de Cuenca Pacifico Norte;	Av. Federalismo y Blvd. Culiacán S/N, Edif. CNA, Col. Recursos Hidráulicos, C.P. 80105, Culiacán, Sinaloa	6678464300 Extensiones 1010 y 1003
Organismo de Cuenca Balsas;	Nueva Bélgica, Esq. Pedro de Alvarado S/N, Col. Reforma Nte. C.P. 62260, Cuernavaca, Morelos	7773113022 Extensión 1006





Unidad Administrativa	Dirección del Módulo de Transparencia	Teléfono
Organismo de Cuenca Pacífico Sur;	Emilio Carranza No. 201, Col. Reforma, C.P. 68050, Oaxaca, Oaxaca	9515022450 Extensiones 1380 y 1381
Organismo de Cuenca Río Bravo;	Av. Constitución Oriente No. 4103, Col. Fierro, C.P. 64590, Monterrey, Nuevo León	8101260150 Extensiones 1900 y 1920
Organismo de Cuenca Cuencas Centrales del Norte;	Calz. Manuel Ávila Camacho No. 2777 Ote. Col. Las Magdalenas, C.P. 27010, Torreón, Coahuila	8712991000 Extensión 1802
Organismo de Cuenca Lerma Santiago Pacífico;	Av. Federalismo Norte No. 275, Col. Centro, C.P. 44100, Guadalajara, Jalisco	3332680200 Extensiones 1800 y 1815
Organismo de Cuenca Golfo Norte;	Libramiento Emilio Portes Gil No. 200, Col. Miguel Alemán, C.P. 87030, Cd. Victoria, Tamaulipas	8341200001 Extensión 1802
Organismo de Cuenca Golfo Centro;	Francisco Javier Clavijero No. 19, Col. Centro, C.P. 9100, Jalapa, Veracruz	2288416060 Extensión 1804
Organismo de Cuenca Frontera Sur;	Carretera Chicoasen, Km 1.5 S/N, Col. Los Laguitos, C.P. 29029, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas	9616021223 Extensiones 1800 y 1807
Organismo de Cuenca Península de Yucatán,	Calle 59 B No. 238, Por Av. Zamná, Fracc. Yucalpetén , C.P. 97230, Mérida, Yucatán	9993410600 Extensiones 1800 y 1830
Organismo de Cuenca Aguas del Valle de México.	Río Churubusco No. 650, Esq. Tezontle, Col. Carlos A. Zapata Vela, C.P. 08040, CDMX	58044300 Extensión 3851 y 3273
I. Dirección Local Aguascalientes;	Av. de la Convención de 1914 Sur 402-B, Fracc. Lindavista, C.P. 20270, Aguascalientes, Aguascalientes	4499106440 Extensión 1003
II. Dirección Local Baja California Sur;	Chiapas No. 2534 entre M. Encinas y Legaspy, Col. Olivos, C.P. 23040, La Paz, Baja California Sur	6121236020 Extensiones 1803 y 1800
III. Dirección Local Campeche;	Av. Pedro Sainz de Baranda S/N Área AH-KIM-PECH, C.P. 24014, San Francisco de Campeche, Campeche	9811273770 Extensión 1800
IV. Dirección Local Colima;	Av. Carlos de la Madrid Béjar S/N , Col. Centro, C.P. 28000, Colima, Colima	3123163910 Extensiones 1800 y 1802
V. Dirección Local Chihuahua;	Av. Universidad No. 3300, Col. Magisterial, C.P. 31170, Chihuahua, Chihuahua	6144322400 Extensión 1801
VI. Dirección Local Durango;	Av. Cobalto S/N, Edificio Palacio Federal, Planta Baja, Col. Ciudad Industrial, C.P. 34208, Durango, Durango	6181502560 Extensión 1004




MEDIO AMBIENTE

SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES


CONAGUA

COMISIÓN NACIONAL DEL AGUA

Unidad Administrativa	Dirección del Módulo de Transparencia	Teléfono
VII. Dirección Local Guanajuato;	Hacienda de Santiago No. 314, Col. Primera Fracción de la Hacienda de Crespo, C.P. 38116, Celaya, Guanajuato	4611599500 Extensiones 1160 y 1141
VIII. Dirección Local Guerrero;	Av. Ruffo Figueroa No. 2, Col. Burócratas, C.P. 39090, Chilpancingo, Guerrero	7474942300 Extensión 1100
IX. Dirección Local Hidalgo;	Bldv. Valle de San Javier No. 727, Fracc. Valle de San Javier, C.P. 42086, Pachuca de Soto, Hidalgo	7717172850 Extensiones 1800 y 1802
X. Dirección Local Michoacán;	Av. Acueducto No. 3626, Col. Ejidal Ocolusen, C.P. 58479, Morelia, Michoacán	4433159730 Extensión 1804
XI. Dirección Local Estado de México;	Av. Estado de México No. 2301 Ote. Col. Llano Grande, C.P. 5214, Metepec, Estado de México	7221979130 Extensión 1261
XII. Dirección Local Nayarit;	Calle Insurgentes No. 1050 Ote., Col. José María Menchaca, C.P. 63150, Tepic, Nayarit	311295090 Extensión 1710
XIII. Dirección Local Puebla;	Circuito Juan Pablo II No. 505, Col. Residencial Boulevares, C.P. 72440, Puebla, Puebla	2222118300 Extensión 1802
XIV. Dirección Local Querétaro;	Av. Hidalgo No. 293, Fracc. Las Campanas, C.P. 76010, Querétaro, Querétaro	4422561700 Extensiones 1800 y 1802
XV. Dirección Local Quintana Roo;	Av. Universidad No. 510, Esquina con Benjamin Gil, Col. Nueva Reforma, C.P. 77018, Chetumal, Quintana Roo	9832673400 Extensión 1802
XVI. Dirección Local San Luis Potosí;	Av. Himno Nacional No. 2032, Fracc. Tangamanga, C.P. 78269, San Luis Potosí, San Luis Potosí	4441025203 Extensiones 1800 y 1803
XVII. Dirección Local Tabasco;	Av. Paseo Tabasco No. 907, Col. Jesús García, C.P. 86040, Villahermosa, Tabasco	9931879450 Extensión 1800
XVIII. Dirección Local Tlaxcala,	Calle Morelos No. 44, Col. Ocotlán, C.P. 90100, Tlaxcala, Tlaxcala	2464689300 Extensiones 1800 y 1803
XIX. Dirección Local Zacatecas;	Av. Sría. De la Defensa Nacional No. 90, Zona Industrial, C.P. 98604, Guadalupe, Zacatecas	4924914950 Extensión 1002





MEDIO AMBIENTE
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES



CONAGUA
COMISIÓN NACIONAL DEL AGUA

**ANEXO II:
Relación de Módulos de atención al Público.**

En proceso de revisión del Comité de Transparencia

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





**Comisión Nacional del Agua
Unidad de Transparencia**

**FORMATO DE QUEJA / DENUNCIA
EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

En cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 148 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados, proporcione la siguiente información:

I. Tipo de trámite.

Tipo de Trámite: Queja Denuncia
 Fecha de Presentación _____ Hora: _____
 ¿Desea que su queja sea anónima? SI NO

II. Denunciante.

 Nombre (s) Apellido Paterno Apellido Materno

III. Forma en que desea recibir notificaciones.

Por correo certificado.
 Por correo electrónico. Correo: _____
 Por mensajería, siempre y cuando cubra el pago correspondiente por el servicio de mensajería correspondiente.

En caso de seleccionar la opción de correo certificado o mensajería, favor de proporcionar los siguientes datos:

Calle o Avenida: _____ Número Exterior: _____ Interior: _____
 Colonia: _____ Municipio: _____
 Entidad Federativa: _____ Código Postal: _____ Teléfono: _____ (Incluir Lada)
 Medio para recibir notificaciones:
 Correo Electrónico: Dirección de correo electrónico: _____
 Correo Certificado

IV. Unidad Administrativa denunciada

Oficinas Centrales Organismo de Cuenca Dirección Local:
 Nombre de la Unidad Administrativa: _____
 Servidor Público en su caso: _____
 En su caso, datos para su ubicación:

FORM-Q-D/01



Comisión Nacional del Agua
Unidad de Transparencia

**FORMATO DE QUEJA / DENUNCIA
EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

V. Motivos de la Queja.

- No guardar la confidencialidad respecto de los datos personales tratados.
- Tratar los datos personales para finalidades distintas a las establecidas en el Aviso de Privacidad correspondiente.
- Neqativa al acceso, rectificación, cancelación u oposición en el Aviso de Privacidad.
- La no implementación de medidas de seguridad administrativas, físicas y técnicas para la protección de Datos Personales.
- Uso inadecuado de la información (alteración de datos, carencia de confidencialidad).
- Trato discriminatorio.
- Neqativa para ejercer alguno de los derechos ARCO.
- La pérdida o destrucción no autorizada.
- Robo, extravío o copia no autorizada.
- El uso, acceso o tratamiento no autorizado.
- Daño, alteración o modificación no autorizada.

Si el trámite que dio origen a la queja, no se encuentra especificado en el listado anterior, favor de describir los motivos correspondientes:

VI. Relación de hechos en los que basa su queja o denuncia y elementos con los que cuenta para acreditar su dicho.

Narración de hechos en forma clara y sucinta en los que se precise circunstancias de modo, tiempo y lugar, o bien datos o indicios mínimos que permitan establecer una investigación.

Fecha y hora en que ocurrieron los hechos:
Lugar donde sucedieron los hechos:
Describa como ocurrieron los hechos:

FORM-Q-D/01





**Comisión Nacional del Agua
Unidad de Transparencia**

**FORMATO DE QUEJA / DENUNCIA
EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

VII. Medios de Prueba que estime necesarios.

VIII. Testigos.

Testigo 1.

Testigo 2.

IX. Preguntas y/o comentarios.

Aviso de privacidad disponible en: <http://www.conagua.gob.mx>

Se hace de su conocimiento que sus datos personales serán utilizados con las siguientes finalidades que no requieren su consentimiento, en términos de lo dispuesto por el artículo 22, fracción V, de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados:

Recibir, registrar y tramitar denuncias en materia de protección de datos personales en posesión de los particulares, de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Asimismo, se informa que no se realizarán transferencias de datos personales, salvo aquellas que no requieran consentimiento de los titulares, en términos de lo previsto en el artículo 70 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

Bajo protesta de decir verdad, manifiesto que los datos asentados en el presente son ciertos, incluyendo los que acreditan la identidad del denunciante, conociendo las penas en que incurrir las personas que declaran falsamente ante una autoridad distinta a la judicial.

Firma

(Huella Digital, en su caso)

FORM-Q-D/01

