**CONTRATACIÓN DE USUARIOS PROVISIONALES INDIVIDUALES EN CONDOMINIOS O DESARROLLOS CON SERVICIO EN PROCESO DE ENTREGA A LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS**

La Comisión Estatal de Aguas, misma que se le denominara “CEA”, con domicilio en Pról. Zaragoza no. 10, Col. Villas Campestre, San José de los Olvera, Corregidora, Qro., C.P. 76902, Plaza Pabellón Campestre; es responsable del tratamiento de los datos que nos proporcione y que se obtengan, los cuales serán protegidos conforme a lo dispuesto por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Querétaro, la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Querétaro, y demás normatividad que resulte aplicable.

|  |  |
| --- | --- |
|  | **¿Para qué fines utilizaremos sus datos personales?** |

Los datos personales recabados serán protegidos, incorporados y tratados en los expedientes físicos y electrónicos que se ubicarán en la Dirección General Adjunta Comercial de la CEA, por lo cual los datos personales que nos proporcione y se obtengan serán, con la finalidad de gestionar la contratación provisional de los servicios integrales de agua potable en condominios en proceso de entrega a la CEA, generación del contrato correspondiente, la alta del expediente administrativo de la toma en el Sistema Comercial AQUACIS que es el Padrón de Usuarios, las gestiones administrativas de expedición de recibo de pago, facturas, facturación electrónica, convenios de pago, avisos, avisos de cobranza, así como inspecciones, verificaciones y vistas, el trámite de denuncias, inconformidades y quejas relacionadas con los servicio públicos contratados, actualización de las bases de datos de usuarios, prestación de trámites y servicios, cobros, convenios, descuentos, prescripción de adeudos y subsidios, tramite de aclaraciones, atención de solicitud de pipas, reportes por fallas de servicio, reportes de inspección, diligencias de notificación de las determinaciones relacionadas con la prestación de los servicios públicos, instar procesos jurídicos, administrativos, civiles y penales, atender y dar seguimiento a quejas en materia de derechos humanos, informar respecto de la búsqueda de personas o domicilios, tramite de procedimientos administrativos en los que el usuario comparezca a reclamar la responsabilidad patrimonial, determinar, notificar y exigir el pago de montos adeudados con motivo de la prestación de los servicios integrales de agua, así como realizar el cobro de los derechos correspondientes al trámite realizado.

|  |  |
| --- | --- |
|  | **¿Qué datos personales recabamos?** |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Datos identificativos:** Nombre completo, firma, Registro Federal de Contribuyentes (RFC), teléfono particular, domicilio, datos contenidos en identificación oficial del propietario y de los representantes legales, datos contenidos en el documento con el que se acredite la representación legal, datos contenidos en el acta constitutiva de la persona moral. |
|  | **Datos patrimoniales:** Bienes inmuebles de su propiedad, póliza de garantía o acta de entrega de vivienda y datos contenidos en los documentos con los que se acredita la propiedad o posesión de un predio. |
|  | Sus datos personales serán utilizados con la finalidad de gestionar la contratación provisional de los servicios integrales de agua potable en condominios en proceso de entrega a la CEA, generación del contrato correspondiente, la alta del expediente administrativo de la toma en el Sistema Comercial AQUACIS que es el Padrón de Usuarios, las gestiones administrativas de expedición de recibo de pago, facturas, facturación electrónica, convenios de pago, avisos, avisos de cobranza, así como inspecciones, verificaciones y vistas, el trámite de denuncias, inconformidades y quejas relacionadas con los servicio públicos contratados, actualización de las bases de datos de usuarios, prestación de trámites y servicios, cobros, convenios, descuentos, prescripción de adeudos y subsidios, tramite de aclaraciones, atención de solicitud de pipas, reportes por fallas de servicio, reportes de inspección, diligencias de notificación de las determinaciones relacionadas con la prestación de los servicios públicos, instar procesos jurídicos, administrativos, civiles y penales, atender y dar seguimiento a quejas en materia de derechos humanos, informar respecto de la búsqueda de personas o domicilios, tramite de procedimientos administrativos en los que el usuario comparezca a reclamar la responsabilidad patrimonial, determinar, notificar y exigir el pago de montos adeudados con motivo de la prestación de los servicios integrales de agua, así como realizar el cobro de los derechos correspondientes al trámite realizado.  |

Los datos recabados por la CEA a través de los sistemas y formatos, en ningún caso serán datos sensibles

|  |  |
| --- | --- |
|  | **¿Con quién compartimos su información personal y para qué fines?** |

Le informamos que no se realizaran transferencias de datos personales, salvo aquellas que sean necesarias para atender requerimientos de una orden judicial, resolución o mandato fundado y motivado de autoridad competente, o se actualice alguno de los supuestos señalados en el artículo 22 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX y X, 66 y 70 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII y IX así como 71 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 26 de enero de 2017, 16 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX y X, 60, 64 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII y IX, así como 65 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Querétaro, publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro “La Sombra de Arteaga”, el 26 de enero de 2018.

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Del consentimiento** |

En caso de que no desee que sus datos personales sean tratados para estas finalidades que requieren de su consentimiento, podrá hacerlo del conocimiento al correo electrónico unidadtransparencia@ceaqueretaro.gob.mx, a través de la página de internet <https://www.ceaqueretaro.gob.mx/> , vía telefónica al número 442 211 06 00 Ext 1555 o 1437 ó mediante escrito en instalaciones de la CEA.

En la obtención del consentimiento de menores de edad o de personas que se encuentren en estado de interdicción o incapacidad declarada conforme a la ley, se estará a lo dispuesto en las reglas de representación previstas en la legislación civil que le resulte aplicable, en caso de que los datos sean proporcionados por Terceras personas se presume que se han obtenido con el consentimiento del Titular.

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Fundamento legal para llevar a cabo el tratamiento** |

La Comisión Estatal del Agua, trata los datos personales antes señalados con fundamento en los artículos 6, Apartado A, fracción III y 16 segundo párrafo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 33 Apartado B de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Querétaro, 3 fracciones II y XXVIII, 6, 7, 16, 18, 21, 22, 25, 26, 27 fracciones I, II, III, IV, y V, 28 y 65 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados publicada en el Diario Oficial de la Federación el pasado 26 de enero de 2017, 3 fracción XXV, 6, 7, 10, 12, 15, 16, 19, 20, 21, 22 y 59 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Querétaro, publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro “La Sombra de Arteaga” el 26 de enero de 2018 y 3 fracción II, 26 fracción I, 54, 59, 63, 68, 70, 77, 182 y 192 de la Ley que regula la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento del Estado de Querétaro, publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro “La Sombra de Arteaga” el pasado 21 de mayo de 2024 y los artículos 1,2,3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 y 13 del Acuerdo que modifica el Acuerdo de Precios para los servicios relacionados con el suministro de agua potable, descarga y tratamiento de aguas residuales, disposición de lodos y venta de agua tratada y cruda, así como los servicios administrativos y operativos de la Comisión Estatal de Aguas publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro “La Sombra de Arteaga” el pasado 26 de julio de 2024.

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Mecanismo para ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición de sus datos personales (ARCO)** |

En caso de que no desee que sus datos personales sean tratados para estas finalidades podrá presentar su solicitud para el ejercicio de los Derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación u Oposición (ARCO) directamente en nuestra Unidad de Transparencia de la Comisión Estatal de Aguas, ubicada en Prol. Zaragoza No. 10, Col. Villas del Campestre San José de los Olvera, Corregidora, Qro., C.P. 76902, Plaza Pabellón Campestre, mediante correo electrónico a la dirección electrónica: unidadtransparencia@ceaqueretaro.gob.mx, o bien, solicitar informes al número telefónico (442) 211 06 00 Ext. 1555 o 1437 en un horario de 08:00 a 17:00 horas, de lunes a viernes.

Asimismo, usted podrá presentar una solicitud de ejercicio de derechos ARCO a través de la Plataforma Nacional de Transparencia, disponible en <http://www.plataformadetransparencia.org.mx>.

Con relación al procedimiento y requisitos para el ejercicio de sus derechos ARCO, le informamos lo siguiente:

La solicitud para el ejercicio de los derechos ARCO 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, y VI. Cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos personales.

Ahora bien, tratándose de una solicitud de acceso a datos personales, deberá señalar la modalidad en la que prefiere que éstos se reproduzcan; con relación a una solicitud de cancelación, deberá señalar las causas que lo motiven a solicitar la supresión de sus datos personales en los archivos, registros o bases de datos; en el caso de la solicitud de oposición, deberá manifestar las causas legítimas o la situación específica que lo llevan a solicitar el cese en el tratamiento, así como el daño o perjuicio que le causaría la persistencia del tratamiento, o en su caso, las finalidades específicas respecto de las cuales requiere ejercer el derecho de oposición; finalmente si se trata de una solicitud de rectificación, se sugiere incluir los documentos que avalen la modificación solicitada.

Los formularios, sistemas y otros métodos simplificados para facilitarle el ejercicio de sus derechos ARCO podrá consultarlos en <https://home.inai.org.mx/?page_id=3395>

Los medios para dar respuesta a su solicitud serán a través de la Plataforma Nacional de Transparencia, en las oficinas de la Unidad de Transparencia, en el domicilio del solicitante o mediante correo electrónico cuando así lo hubiera solicitado el titular.

La modalidad o medios de reproducción de los datos personales serán: físicos y electrónicos.

Los plazos establecidos dentro del procedimiento son:

|  |  |
| --- | --- |
| Aclaración | 5 días hábiles |
| Desahogo de requerimiento de aclaración  | 10 días hábiles |
| Respuesta a la solicitud en caso de incompetencia | 3 días hábiles |
| Respuesta para el caso de que exista un trámite especifico  | 5 días hábiles |
| Plazo para la emisión de respuesta a la solicitud | 20 días hábiles |
| Plazo de prórroga para la atención de la solicitud | 10 días hábiles |

Por último, se le informa que usted tiene derecho a presentar un recurso de revisión ante la Comisión de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro (INFOQRO), cuando no esté conforme con la respuesta, o bien cuando considere que su derecho a la protección de sus datos personales ha sido lesionado por alguna conducta u omisión de nuestra parte, o presume alguna violación a las disposiciones previstas en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro y la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Querétaro, esto directamente en las instalaciones del INFOQRO o a través de la Plataforma Nacional de Transparencia. Para mayor información consulte https://www.infoqro.mx/ o llame al (442) 224 0206, (442) 212 9624 o 01 800 000 2344.

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Cambios al 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 servicios que ofrecemos; Nos comprometemos a mantenerlo informado sobre los cambios que pueda sufrir el presente aviso de privacidad, a través de: [www.ceaqueretaro.gob.mx/](http://www.ceaqueretaro.gob.mx/)

Última actualización: Septiembre 2024