REGULARIZACIÓN DE USUARIOS MOROSOS

Denominación y domicilio del responsable del tratamiento de los datos personales

La Comisión Estatal de Aguas de Querétaro (en adelante, 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.

Datos personales que se recaban y finalidades de su tratamiento.

Los datos personales recabados serán utilizados para las siguientes finalidades esenciales que generan la evidencia documental para ejecutar la acción denominada regularización de usuarios morosos relacionados con las atribuciones de las Unidades Administrativas que integran a la CEA:

1.- Ofrecer a los usuarios, con adeudos por servicios, las alternativas de pago y en su caso beneficios administrativos vigentes que le permitan regularizar su situación

2.- Gestiones administrativas de expedición de recibo de pago, facturas, facturación electrónica, convenios de pago, avisos, avisos de cobranza, así como inspecciones, verificaciones y vistas.

3.- Trámite de denuncias, inconformidades y quejas relacionadas con los servicios públicos contratados.

4.- Actualización de las bases de datos de usuarios.

5.- Prestación de trámites y servicios.

6.- Cobros, convenios, descuentos, prescripción de adeudos y subsidios.

7.- Tramite de aclaraciones.

8.- Instar procesos jurídicos, administrativos, civiles y penales.

Prol. Zaragoza No.10 Col. Villas Campestre
San José de Los Olvera, Corregidora, Qro.
C.P. 76902 Plaza Pabellón Campestre
Teléfono: 442 211-0600, Fax: 442 211-0601

www.ceaqueretaro.gob.mx

9.- Atender y dar seguimiento a quejas en materia de derechos humanos.

10.- Informar respecto de la búsqueda de personas o domicilios.

11.- Determinar, notificar y exigir el pago de montos adeudados con motivo de la prestación de los servicios integrales de agua.

12.- Cobro de los derechos correspondientes al trámite realizado.

13.- Acciones de difusión de los proyectos, acciones gubernamentales y resultados en la gestión de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento.

La finalidad marcada como 13 requiere de su **CONSENTIMIENTO.**

Para llevar a cabo las finalidades antes señaladas, utilizaremos los siguientes datos personales:

Datos de identificación	Nombres y apellidos, firma, Registro Federal de Contribuyentes (RFC), 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 y datos contenidos en los documentos con los que se acredita la propiedad o posesión de un predio, domicilio para la prestación del servicio.
Datos de contacto	Número de teléfono particular, dirección de correo electrónico

La CEA le informa que NO se solicitaran datos personales sensibles.

Medios o fuentes de obtención de sus datos personales.

Los datos personales son recabados de forma directa mediante los documentos entregados y vía electrónica mediante registros en los sistemas informáticos que opera este Sujeto Obligado y que son proporcionados por su titular, a través de los siguientes medios:

Prol. Zaragoza No.10 Col. Villas Campestre
San José de Los Olvera, Corregidora, Qro.
C.P. 76902 Plaza Pabellón Campestre
Teléfono: 442 211-0600, Fax: 442 211-0601

www.ceaqueretaro.gob.mx

Medio de obtención de los datos personales	Datos recabados	Modalidad de recolección
1.- Solicitud por escrito 2.- Identificación Oficial del Propietario del predio. 3.- Identificación Oficial del aval	**Datos de identificación:** Nombres y apellidos, firma, fotografía, domicilio particular, 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 de contacto:** Número de teléfono particular, dirección de correo electrónico.	Presencial (Físico y electrónico)
4.- Convenio vencido.	**Datos patrimoniales:** Bienes inmuebles de su propiedad y datos contenidos en los documentos con los que se acredita la propiedad o posesión de un predio, domicilio para la prestación del servicio., domicilio para la prestación del servicio.	

Transferencias de datos personales que requieren su consentimiento.

Le informamos que derivado del tratamiento de sus datos personales con motivo del regularización de usuarios morosos 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 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 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados publicada en el Diario Oficial de la Federación el pasado 21 veintiuno de marzo de 2025 dos mil veinticinco, sin reformas; y los arábigos 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, y su última reforma publicada en el pasado 30 treinta de septiembre de 2021 dos mil veintiuno.

Prol. Zaragoza No.10 Col. Villas Campestre
San José de Los Olvera, Corregidora, Qro.
C.P. 76902 Plaza Pabellón Campestre
Teléfono: 442 211-0600, Fax: 442 211-0601

www.ceaqueretaro.gob.mx

Mecanismos y medios para manifestar su negativa para el tratamiento de sus datos para finalidades y transferencias que requieren el consentimiento.

En caso de que no desee que sus datos personales sean tratados para estas finalidades y transferencias que requieren de su consentimiento señaladas en el presente aviso de privacidad, podrá hacerlo del conocimiento de este Sujeto Obligado mediante el llenado del "Formato de manifestación de la negativa para el tratamiento de datos personales" mismo que puede descargarlo de la página oficial de este Sujeto Obligado a través del link: https://www.ceaqueretaro.gob.mx/avisos-de-privacidad/ y mediante el cual podrá señalar las finalidades y transferencias respecto de las cuales prefiere negar el tratamiento de sus datos personales.

En este orden, el citado formato podrá ser enviado a la dirección de correo electrónico unidadtransparencia@ceaqueretaro.gob.mx, o correspondencia@ceaqueretaro.gob.mx ó en instalaciones de la CEA ubicadas en Pról. Zaragoza no. 10, Col. Villas Campestre, San José de los Olvera, Corregidora, Qro., C.P. 76902, Plaza Pabellón Campestre.

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.

Adicionalmente, para cualquier duda u orientación sobre la negativa respecto al tratamiento de sus datos personales, puede comunicarse a través de los datos de contacto para atención a los usuarios o de las Unidad de Transparencia, contenidos en este aviso de privacidad.

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, publicada en el Diario Oficial de la Federación el pasado 05 cinco de febrero de 1917 mil novecientos diecisiete así como su última reforma el 15 quince de abril de 2025 dos mil veinticinco, en relación con los numerales 33 Apartado B de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Querétaro, publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro "La Sombra de Arteaga" el 31 treinta y uno de diciembre de 2008 dos mil ocho, así como su última reforma el 14 catorce de abril de 2023 dos mil veintitrés, en concatenación con los arábigos 3 fracciones III y XXV, 6, 7,10, 12, 15, 16, 19, 20, 21 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII y IX, 22 y 59 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados publicada en el Diario Oficial de la Federación el pasado 21 veintiuno de marzo de 2025 dos mil veinticinco,

sin reforma; en conjunto con los artículos 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, así como su última reforma el 30 treinta de septiembre de 2021 dos mil veintiuno, y los arábigos 3 fracción II, 40 fracción XXVIII, 71 fracción I, 77, 166 y 169 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 veintiuno de mayo de 2022 dos mil veintidós, así como su última reforma el 09 nueve de abril de 2024 dos mil veinticuatro y 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 y su ultima reforma del 07 siete de marzo de 2025 dos mil veinticinco.

Mecanismo para ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición y portabilidad de sus datos personales (ARCOP)

A continuación, le presentamos la información necesaria para que pueda ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición y portabilidad (ARCOP) de datos personales ante la CEA:

Solicitud

El titular de los datos personales o su representante legal debidamente acreditado, tienen la personalidad para presentar una solicitud de derechos ARCOP a través de los siguientes medios:

1. **Plataforma Nacional de Transparencia (PNT)**, ingresando en la siguiente dirección electrónica: https://www.plataformadetransparencia.org.mx/Inicio para lo cual deberá darse de alta como usuario en la PNT y posteriormente podrá realizar su solicitud.

2. **Presencialmente** en la recepción de este Sujeto Obligado, mediante escrito libre reuniendo los requisitos que establece el artículo 46 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Querétaro.

   Domicilio: Pról. Zaragoza no. 10, Col. Villas Campestre, San José de los Olvera, Corregidora, Qro., C.P. 76902, Plaza Pabellón Campestre.
   Nombre de la titular de la Unidad de Transparencia: M. en D. Raquel Aracely Del Muro Yañez.
   Número telefónico: (442) 211 06 00 Ext. 1555 o 1437

Prol. Zaragoza No.10 Col. Villas Campestre
San José de Los Olvera, Corregidora, Qro.
C.P. 76902 Plaza Pabellón Campestre
Teléfono: 442 211-0600, Fax: 442 211-0601

www.ceaqueretaro.gob.mx

Horario de atención: 08:00 a 17:00 horas, de lunes a viernes.

3. **Vía el correo electrónico de la Unidad de Transparencia de la CEA**: unidadtransparencia@ceaqueretaro.gob.mx , por este medio podrá presentar su solicitud mediante escrito libre reuniendo los requisitos que establece el artículo 46 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Querétaro.

Requisitos

De conformidad con el artículo 46 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Querétaro, deberá cumplir los siguientes requisitos:

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, en su caso.

Asimismo, según el derecho que quiera ejercer, es necesario que precise lo siguiente:

- **ACCESO:** La modalidad en la que prefiere que se reproduzcan los datos personales solicitados.

- **RECTIFICACIÓN:** Las modificaciones que solicita que se realicen a los datos personales, así como proporcionar los documentos que sustenten la solicitud.

- **CANCELACIÓN:** Las causas que motivan la petición de que se eliminen los datos de los archivos, registros o bases de datos del responsable de tratamiento.

- **OPOSICION:** Las causas que dan origen a su solicitud, esto es a que se finalice el tratamiento de sus datos personales, así como el daño o perjuicio que le causaría que

Prol. Zaragoza No.10 Col. Villas Campestre
San José de Los Olvera, Corregidora, Qro.
C.P. 76902 Plaza Pabellón Campestre
Teléfono: 442 211-0600, Fax: 442 211-0601

www.ceaqueretaro.gob.mx

dicho tratamiento continúe, o en su caso, indicar las finalidades especificas respecto de las cuales desea ejercer este derecho.

- **PORTABILIDAD:** La petición de solicitar una copia de sus datos personales en un formato estructurado y comúnmente utilizado, o bien, transmitir sus datos personales al responsable receptor; y en caso de solicitar la transmisión de los datos personales, deberá señalar: la denominación del responsable receptor; el documento que acredite la relación jurídica entre el responsable y el titular; el cumplimiento de una disposición legal o el derecho que pretende ejercer (en su caso).

Plazos

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

Si requiere conocer más sobre el procedimiento para el ejercicio de los derechos ARCOP, le recomendamos solicitar orientación o asesoría por cualquiera de los siguientes medios:

a) Acudir a la Unidad de Transparencia de la CEA en el domicilio ubicado en Pról. Zaragoza no. 10, Col. Villas Campestre, San José de los Olvera, Corregidora, Qro., C.P. 76902, Plaza Pabellón Campestre, en un horario de atención de 08:00 a 17:00 horas, de lunes a viernes.

b) Comunicarse al teléfono: 442) 211 06 00 Ext. 1555 o 1437.

c) Comunicarse al Centro de Consulta de la Comisión de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales del Estado de Querétaro (INFOQRO) a los teléfonos: 442 212 96 24, 442 828 67 81 y 442 828 6782 en un horario de 09:00 a 15:00 horas.

Medios de respuesta y modalidad de reproducción

La respuesta le será notificada en el domicilio señalado o bien a través del medio que hubiera referido en su solicitud de derechos ARCOP, se precisa que todas las solicitudes son almacenadas por la Plataforma Nacional de Transparencia.

Prol. Zaragoza No.10 Col. Villas Campestre
San José de Los Olvera, Corregidora, Qro.
C.P. 76902 Plaza Pabellón Campestre
Teléfono: 442 211-0600, Fax: 442 211-0601

www.ceaqueretaro.gob.mx

La CEA atiende su solicitud de derechos ARCOP y privilegiará entregar la información en la modalidad referida por el titular de los datos personales o su representante en la citada solicitud, en caso de que exista imposibilidad física o jurídica que limite la posibilidad de reproducir los datos solicitados, se le ofrecerán otras modalidades de entrega de los datos personales, fundando y motivando la actuación de este Sujeto Obligado.

Recurso de Revisión

La CEA le informa que usted tiene derecho a presentar un recurso de revisión dentro de un plazo que no podrá exceder de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil a la fecha de notificación de la respuesta, o bien a que haya vencido el plazo para emitir la respuesta ante la Comisión de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales 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) 212 96 24, (442) 828 67 81 y (442) 828 67 82.

Portabilidad

La CEA le informa que el tratamiento de datos personales relativos a la acción denominada regularización de usuarios morosos, se lleva a cabo en formatos estructurados y comúnmente utilizados, en términos de lo dispuesto en los artículos 51 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; y 51 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Querétaro.

Por tanto, se cuenta con la opción de portabilidad de datos personales para el tratamiento que aquí se informa, con el objeto de que usted pueda solicitar una copia de sus datos personales que haya proporcionado directamente a la CEA en un formato estructurado y comúnmente utilizado, para reutilizarlos con fines propios y diversos.

Los formatos con los que cuenta CEA para garantizar el ejercicio del derecho a la portabilidad de datos personales, son los siguientes:

- Excel (*.xlsx)
- Texto (*.txt)

Prol. Zaragoza No.10 Col. Villas Campestre
San José de Los Olvera, Corregidora, Qro.
C.P. 76902 Plaza Pabellón Campestre
Teléfono: 442 211-0600, Fax: 442 211-0601

www.ceaqueretaro.gob.mx

- Archivo de texto (*.csv)

En este sentido, los tipos o categoría de datos personales recabados e informados en el presente aviso de privacidad, que técnicamente son portables en los formatos antes señalados, son los siguientes:

Datos de identificación	Nombres y apellidos, RFC
Datos patrimoniales	Domicilio para la prestación del servicio
Datos de contacto	Número de teléfono particular, dirección de correo electrónico

Domicilio y contacto de la Unidad de Transparencia

La Unidad de Transparencia de la CEA se encuentra ubicada en Pról. Zaragoza no. 10, Col. Villas Campestre, San José de los Olvera, Corregidora, Qro., C.P. 76902, Plaza Pabellón Campestre. Los datos de contacto y atención de la UT, son los siguientes:

- Nombre de la titular de la UT: Raquel Aracely Del Muro Yañez
- Horario de atención: 08:00 a 17:00 horas de lunes a viernes
- Correo electrónico: unidadtransparencia@ceaqueretaro.gob.mx
- Número telefónico y extensión: (442) 211 06 00 Ext. 1555 o 1437

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; por lo que nos comprometemos a mantenerlo informado sobre los cambios que pueda sufrir el presente aviso de privacidad, a través de:

- El apartado de Avisos de Privacidad en la página oficial de la CEA, a través de la siguiente dirección electrónica: https://www.ceaqueretaro.gob.mx/avisos-de-privacidad/, o bien;
- De manera presencial, en la Unidad de Transparencia de la CEA que se encuentra ubicada en Pról. Zaragoza no. 10, Col. Villas Campestre, San José de los Olvera, Corregidora, Qro., C.P. 76902, Plaza Pabellón Campestre, en un horario de 08:00 a 17:00 horas de lunes a viernes.

Prol. Zaragoza No.10 Col. Villas Campestre
San José de Los Olvera, Corregidora, Qro.
C.P. 76902 Plaza Pabellón Campestre
Teléfono: 442 211-0600, Fax: 442 211-0601

www.ceaqueretaro.gob.mx

Datos de contacto adicionales para atención al público

En caso de que requiera obtener más información relacionada con la la acción denominada regularización de usuarios morosos o atender sus dudas respecto al tratamiento de datos personales para este servicio, le sugerimos comunicarse con la Dirección General Adjunta Comercial de la CEA a través de cualquiera de los siguientes medios de contacto:

- **Portal Institucional:** https://www.ceaqueretaro.gob.mx/catalogo-de-tramites/#1673448041164-3becec59-7032
- **Correo electrónico:** lbenitez@ceaqueretaro.gob.mx
- **Número telefónico:** 442 211 0600 Ext. 1223
- **Presencialmente, en el domicilio ubicado en:** Pról. Zaragoza no. 10, Col. Villas Campestre, San José de los Olvera, Corregidora, Qro., C.P. 76902, Plaza Pabellón Campestre.
- **Horario de atención:** 08:00 a 17:00 horas de lunes a viernes

Fecha de elaboración: 14/10/2024
Fecha de última actualización. 22/08/2025

Prol. Zaragoza No.10 Col. Villas Campestre
San José de Los Olvera, Corregidora, Qro.
C.P. 76902 Plaza Pabellón Campestre
Teléfono: 442 211-0600, Fax: 442 211-0601

www.ceaqueretaro.gob.mx