

PROPUESTA GENERAL 1/2025

El derecho de acceso a la información ambiental sobre la gestión del agua



Directorio

PRESIDENCIA

Nashieli Ramírez Hernández

CONSEJO

José Alfonso Bouzas Ortíz

Tania Espinosa Sánchez

Ileana Hidalgo Rioja

Genoveva Roldán Dávila

SECRETARIA EJECUTIVA

Carolina Vargas Romero

VISITADURÍAS GENERALES

Primera Iván García Gárate

Segunda Omar Siddhartha Martínez Báez

Tercera Christopher Arpaur Pastrana Cortés

Cuarta María Luisa del Pilar García Hernández

DIRECCIONES GENERALES

Quejas y Atención Integral

Nuriney Mendoza Aguilar

Jurídica

Yolanda Ramírez Hernández

Administración

Gerardo Sauri Suárez

Delegaciones y Enlace Legislativo

Fredy César Arenas Valdez

DIRECCIONES EJECUTIVAS

Educación en Derechos Humanos

Laura Montalvo Díaz

Seguimiento

Alicia Naranjo Silva

Investigación e Información en Derechos Humanos

Karen Trejo Flores*

Promoción y Agendas en Derechos Humanos

Brisa Maya Solís Ventura

* Persona encargada del despacho.

PROPUESTA GENERAL 1/2025

El derecho de acceso a la información ambiental sobre la gestión del agua



DIRECCIÓN GENERAL: Nashieli Ramírez Hernández.

ELABORACIÓN DE CONTENIDOS: Carolina Vargas Romero, Christopher Arpaor Pastrana Cortés, Ma. Cristina Gómez Ríos, Ana Griselda Hernández López y Melina Martínez Cazares.

INVESTIGACIÓN Y APOYO EN CONTENIDOS: Alexia Andrea Cerezo Méndez, Cecilia Santiago Loredo, Karina Nalda Castro e Iván Alonso Báez Díaz.

REVISIÓN DE CONTENIDOS: Iván García Gárate.

DIRECCIÓN EDITORIAL: Karen Trejo Flores.

CUIDADO DE LA EDICIÓN, CORRECCIÓN DE ESTILO Y REVISIÓN DE PLANAS: Haidé Méndez Barbosa.

DISEÑO Y FORMACIÓN: Gladys Yvette López Rojas.

FOTOGRAFÍAS: Archivo de la Dirección Ejecutiva de Promoción y Agendas en Derechos Humanos.

Primera edición, 2025

D. R. © 2025, Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México.

Av. Universidad 1449, col. Pueblo Axotla,
demarcación territorial Álvaro Obregón, 01030 Ciudad de México.

www.cdhcm.org.mx

Ejemplar de distribución gratuita, prohibida su venta.

Se autoriza la reproducción total o parcial de esta publicación, siempre y cuando se cite la fuente.

Contenido

Presentación	4
Introducción	6
Capítulo 1. Contexto	9
Antecedentes del caso de contaminación del agua en la zona norponiente de la alcaldía Benito Juárez	11
Mecanismos de información ciudadana propuestos por las autoridades -local y territorial- frente a la problemática	14
Capítulo 2. Derecho de acceso a la información ambiental	18
Acceso a la información y transparencia, principios y características	20
Marco normativo del derecho de acceso a la información ambiental	24
Análisis sobre la falta de acceso a la información ambiental en el caso de contaminación del agua en la alcaldía Benito Juárez	28
Capítulo 3. Relación entre el derecho al agua y el derecho a la información	32
Marco normativo del derecho al agua	34
Contenido del derecho al agua	37
Obligaciones de los Estados respecto del derecho al agua	39
El acceso a la información sobre el agua accesible y su calidad	40
Capítulo 4. Mejores prácticas y propuestas de mejora respecto del derecho a la información ambiental en cuestiones relacionadas con el agua	43
Secretaría de Gestión Integral del Agua (antes Sacmex)	46
Alcaldía Benito Juárez	48
Consideraciones finales	49



Presentación

El agua es un elemento indispensable para la vida humana y vital para la conservación de la naturaleza. Específicamente en el ámbito humano, el agua es fundamental en sus dimensiones individual, social o colectiva para el desarrollo de actividades cotidianas como asearse, preparar alimentos, hidratarse y mantener limpios los espacios, los hogares y los centros escolares y hospitalarios. También tiene un sinfín de usos económicos, industriales, culturales, ambientales y deportivos. En resumen, una interminable lista de actividades, servicios y bienes requieren agua para satisfacerse. El agua es un recurso tan relevante que se ha reconocido como un derecho humano que debe garantizarse de manera accesible, asequible, saludable y disponible.

Desde su reconocimiento como derecho humano, el contenido del derecho al agua se ha ido desarrollando y, consecuentemente, la normatividad y las políticas públicas destinadas a la garantía y respeto efectivos para su ejercicio. Asimismo, la gestión gubernamental ha evolucionado y se ha adaptado a escenarios complejos que afectan la garantía real del derecho humano al agua, permitiendo con ello una adecuada administración del recurso y la prestación del servicio en óptimas condiciones.

Por ello, la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México, como organismo público autónomo y en el ejercicio de su mandato constitucional de protección, defensa, vigilancia, promoción, estudio, educación y difusión de los derechos humanos de todas las personas que habitan y transitan en esta ciudad, emite la presente Propuesta general en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 148 de su Reglamento Interno.

Esta Propuesta tiene por objetivo plantear mejoras administrativas a través de los más altos estándares que abonen y fortalezcan las capacidades institucionales de las autoridades responsables de la gestión del agua, de la administración territorial en su nivel más básico respecto de sus obligaciones en materia de información pública, en el marco del derecho al acceso a la información ambiental, la transparencia y la rendición de cuentas.

En un contexto urbano como el de la Ciudad de México, la gestión del agua constituye no sólo un asunto técnico o de infraestructura, sino también un elemento esencial



del bienestar colectivo y de la garantía de múltiples derechos humanos. En este sentido, disponer de información ambiental que sea accesible, confiable, completa, verificable, actualizada y comprensible se convierte en un asunto de relevancia para la garantía de derechos. La información pública que comunica con enfoque de derechos a las personas puede lograr que ellas se sientan seguras y tranquilas respecto de las condiciones del entorno en el que viven.

El acceso a la información permite a la ciudadanía tomar decisiones informadas sobre el consumo, uso y cuidado del agua; además, puede fomentar su participación activa en la supervisión de las acciones gubernamentales relacionadas con su gestión. Al mismo tiempo, constituye un mecanismo de rendición de cuentas que fortalece la transparencia institucional y brinda a las personas el conocimiento necesario para ejercer otros derechos, así como para adoptar decisiones responsables tanto en el ámbito individual como en el colectivo.

La transparencia proactiva en este ámbito debe entenderse como un deber permanente de las instituciones, orientado a prevenir conflictos socioambientales, fomentar la rendición de cuentas y permitir que las personas participen de manera informada en las decisiones que afectan su vida cotidiana. Por ello, esta propuesta general pretende promover que las autoridades desarrollen estrategias comunicativas accesibles, inclusivas y culturalmente pertinentes, capaces de llegar a todos los sectores de la población. Aspira a que las autoridades locales y territoriales colaboren y fortalezcan sus mecanismos de comunicación pública, incorporen prácticas de transparencia proactiva y consoliden la participación ciudadana informada como pilar de la gestión integral y democrática del agua.

Nashieli Ramírez Hernández
Presidenta de la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México



Introducción

Incluso antes de su naturaleza jurídica como derecho, el agua es un recurso natural y bien indispensable para la vida de las personas y las sociedades, pues prácticamente es requerida para el desarrollo de todas nuestras actividades individuales y colectivas, desde su uso diario en labores domésticas de limpieza general e higiene personal, hasta el consumo humano, el riego de plantas o el sostenimiento de actividades productivas, industriales, culturales y ambientales.

Sin lugar a dudas, el agua es vital para la satisfacción de otros derechos como la alimentación, la salud, la vivienda, la cultura y el medio ambiente, por lo que su gestión integral y distribución adquieren una relevancia estructural para la garantía de los derechos humanos en la Ciudad de México.

El agua y su gestión es un tema prioritario para el desarrollo y la sustentabilidad de la ciudad, pues el sistema de abastecimiento de agua y saneamiento es sumamente complejo y destaca por ser uno de los más grandes del mundo.¹ La Secretaría de Gestión Integral del Agua de la Ciudad de México (Segagua) opera diariamente 1 290 kilómetros de red primaria, 11 971.64 kilómetros de red secundaria, 731.42 kilómetros de acueductos y líneas de conducción, 360 tanques de almacenamiento, 267 plantas de bombeo y 63 plantas potabilizadoras,² infraestructura con la que se logra una cobertura de agua potable de

¹ Roberto Gutiérrez Alcalá, "Medidas para tener un sistema hídrico sustentable en la cuenca de México", en *Gaceta UNAM*, 25 de mayo de 2020, disponible en <<https://www.gaceta.unam.mx/medidas-para-tener-un-sistema-hidrico-sustentable-en-la-cuenca-de-mexico/#:~:text=El%20abastecimiento%20de%20agua,720%20mil%20litros%20por%20minuto>>, página consultada el 1 de octubre de 2025.

² Instancia Ejecutora del Sistema Integral de Derechos Humanos de la Ciudad de México, *Diagnóstico sobre los Derechos Humanos al Agua y al Saneamiento en la Ciudad de México*, Ciudad de México, México, IESIDH, 2021, p. 21, disponible en <https://sidh.cdmx.gob.mx/storage/app/media/Docs/Informes/2021/Diagnosticos_DH-Agua_28MAYO.pdf>, página consultada el 1 de octubre de 2025.



98.6%.³ Para suministrar agua a la capital del país y su zona metropolitana, Segiagua gasta 1 600 millones de pesos anuales sólo en energía para bombearla desde los pozos locales y desde los sistemas Cutzamala y Lerma.

La magnitud de este entramado de infraestructuras interconectadas y recursos económicos y humanos que se requieren para lograr la funcionalidad de la red revela que su gestión no es sólo una cuestión técnica, sino también una responsabilidad pública estrechamente vinculada con la transparencia, la rendición de cuentas y el ejercicio efectivo de los derechos humanos. La información que las autoridades generan y administran sobre la calidad, disponibilidad y seguridad del agua debe estar al alcance de todas las personas. Dicha información, además, debe ser completa, clara, accesible, confiable, oportuna y verificable.

La información es un elemento indispensable para brindar certidumbre jurídica a las personas en la toma de decisiones que impactan su vida personal, familiar y social. Lo contrario, es decir, la carencia de información o su difusión fragmentada o tardía, puede producir afectaciones sensibles en la esfera jurídica y en la salud de las personas, generando inconformidades individuales y colectivas.

Así ocurrió en abril de 2024 en diversas colonias de la demarcación territorial Benito Juárez, cuando las personas habitantes comenzaron a percibir olor, textura, sabor y color desagradable en el agua que recibían a través del suministro de la red hidráulica de la Ciudad de México y en sus viviendas o establecimientos.

El entonces Sistema de Aguas de la Ciudad de México (Sacmex) reconoció, desde el primer momento, la existencia de una sustancia perteneciente a la familia de los aceites y lubricantes; sin embargo, la información que proporcionó posteriormente no fue del todo accesible, confiable, completa, verificable, oportuna ni comprensible para las personas afectadas y, en general, para las habitantes de la demarcación. Las vecinas y los vecinos demandaban conocer el origen preciso de la contaminación, el tipo de sustancia y las posibles afectaciones para la salud humana, los animales de compañía y las plantas, sin obtener respuestas adecuadas.

Por su parte, la alcaldía Benito Juárez negó tener atribuciones o responsabilidades relacionadas con los hechos, argumentando que la atención correspondía exclusivamente al Sacmex, hoy Segiagua. Esta falta de coordinación institucional generó incertidumbre y desconfianza entre la población, lo que puso en evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos de comunicación pública y de acceso a la información en contextos de riesgo ambiental o sanitario.

En tal sentido, el desarrollo del presente documento se estructura de manera progresiva: en el primer capítulo se expone el contexto general y los antecedentes del caso, así como los mecanismos de información ciudadana implementados por las autoridades locales y territoriales; en el segundo se examina el fundamento normativo del derecho de acceso a la información ambiental, con referencia a los estándares internacionales y nacionales aplicables, y se analiza la falta de acceso a la información observada en el

³ Instituto Nacional de Estadística y Geografía, *Anuario estadístico y geográfico por entidad federativa 2022*, Aguascalientes, INEGI, 2023, cuadro 3.3, disponible en <https://www.inegi.org.mx/contenidos/productos/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/nueva_estruc/889463910534.pdf>, página consultada el 1 de octubre de 2025.

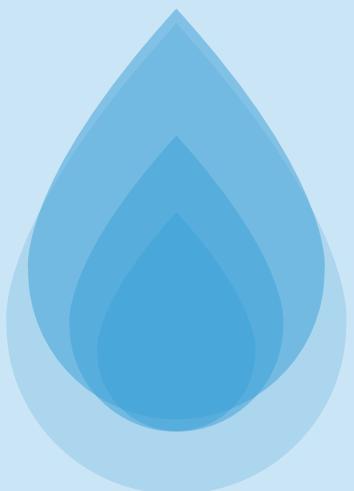


caso concreto; en el tercero se aborda la relación entre el derecho al agua y el derecho a la información, destacando su carácter interdependiente y transversal; y finalmente, el cuarto capítulo presenta las mejores prácticas y propuestas de mejora que esta Comisión considera necesarias para fortalecer la garantía efectiva del derecho a la información ambiental en cuestiones relacionadas con el agua.



Capítulo 1

Contexto





Antecedentes del caso de contaminación del agua en la zona norponiente de la alcaldía Benito Juárez

El 1 de abril de 2024, personas habitantes de diversas colonias de la alcaldía Benito Juárez difundieron a través de redes sociales que el agua que recibían de la red pública en sus viviendas presentaba una capa que describían con consistencia grasosa color arcoíris observable en la superficie. Asimismo, indicaban que se percibía un olor a plastilina, insecticida o gasolina, y que tenía una textura y sabor desagradables.

De la información disponible en la prensa se desprende que desde el 31 de marzo, las autoridades de la demarcación territorial y del Sacmex acudieron a distintos domicilios, tomaron muestras y realizaron recorridos.⁴ La alcaldía informó que se encontraba trabajando en coordinación con el organismo desconcentrado encargado de la gestión del agua con el fin de descartar que el suministro de agua contuviera algún agente contaminante.⁵

Por la noche del 2 de abril de 2024 el Sacmex informó que personal especializado de su Laboratorio Central de Control de Calidad del Agua inspeccionó cinco pozos y un tanque de distribución en la alcaldía⁶ e indicó que el agua cumplía con los parámetros de la norma técnica⁷ aplicable. No obstante, la toma de muestras y los análisis continuaron y días después el Gobierno de la Ciudad de México informó en conferencia de prensa que el agua suministrada en algunas colonias de la demarcación Benito Juárez presentaba sustancias que podrían ser aceites o lubricantes. También descartó la presencia de gasolina o alguna otra sustancia explosiva y que el origen fuera el Sistema Cutzamala o el tanque de Santa Lucía, e indicó que continuaban con la toma de muestras y las indagatorias para

⁴ Véase Redacción, "Jefe de Gobierno de CDMX reconoce contaminación por aceites en agua de algunas colonias de Benito Juárez", en *Animal Político*, 8 de abril de 2024, disponible en <https://animalpolitico.com/estados/aceites-o-lubricantes-contaminantes-agua-colonias-benito-juarez?rtbref=rtb_woxipdg6vtq5poqe8o_1714010476136>, página consultada el 1 de octubre de 2025.

⁵ Véase Alcaldía Benito Juárez, "Enviará Alcaldía Benito Juárez a laboratorio muestras de agua con reporte de contaminación", 2 de abril de 2024, disponible en <<https://alcaldiabenitojuarez.gob.mx/2024/prensa/enviara-alcaldia-benito-juarez-a-laboratorio-muestras-de-agua-con-reporte-de-contaminacion/>>, página consultada el 1 de octubre de 2025.

⁶ Véase Karla Mora, "'El agua huele mal': vecinos de la Benito Juárez desconfían por el olor", en *El Sol de México*, 3 de abril de 2024, disponible en <<https://oem.com.mx/elsoldemexico/metropoli/el-agua-huele-mal-vecinos-de-la-benito-juarez-desconfian-por-el-olor-13084932>>, página consultada el 1 de octubre de 2025.

⁷ Norma Oficial Mexicana NOM-127-SSA1-2021. Agua para uso y consumo humano. Límites permisibles de la calidad del agua, publicada en el *Diario Oficial de la Federación* el 2 de mayo de 2022.



identificar el sitio específico de la fuente de contaminación. Un par de días más tarde, a través de una publicación en las redes sociales, comunicó la identificación y clausura de un pozo de abastecimiento ubicado en la demarcación territorial Álvaro Obregón, en donde era probable que se encontrara la fuente contaminante.⁸

Entre el 8 y el 19 de abril se sostuvieron algunas reuniones informativas entre personas vecinas y autoridades del gobierno local y territorial. Asimismo, se implementaron acciones de lavado de cisternas y tinacos, puntos de atención médica, distribución de agua en carros tanque y en garrafones, así como la instalación de una planta potabilizadora ubicada en la zona norponiente de la alcaldía, las cuales se hicieron del conocimiento público.

Sin embargo, la información proporcionada por las autoridades a la ciudadanía no respondía a preguntas concretas como “¿qué contaminó el agua?”, “¿cómo sucedió?” o “¿qué debo hacer para cuidarme y prevenir riesgos?”, lo cual produjo una escalada de incertidumbre, inconformidad y protestas ciudadanas por parte de las personas afectadas y de las zonas adyacentes a aquellas de donde provenían las denuncias primarias.

Mediante movilizaciones sociales, algunas personas vecinas solicitaron al Gobierno de la Ciudad de México y al Sacmex que brindaran información concluyente. En respuesta, las autoridades comunicaron que no se negaba la existencia del problema y que continuaban las acciones de investigación.

De la información disponible en prensa se observó que diversas autoridades del gobierno federal se encontraban presentes brindando atención a la población e involucradas en aspectos de seguridad e investigación. En dicho contexto, la paraestatal del gobierno federal Petróleos Mexicanos (Pemex) informó que, derivado del *minucioso* muestreo (muchas pruebas durante muchos días) realizado en el pozo clausurado, se identificó una mezcla de diferentes aceites y otros compuestos degradados que se detectaron en concentraciones *bajísimas*. También se comunicó la revisión de un ducto de Pemex ubicado a 500 metros del pozo; de algunas fábricas, talleres e industrias que manejan insecticidas, solventes, plásticos o aceites; y de la red del drenaje de la zona.⁹

El 6 de mayo de 2024, en conferencia de prensa, la Jefatura de Gobierno de la Ciudad de México informó que la entonces Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda encabezó un equipo de trabajo con el Instituto de Verificación Administrativa de la Ciudad de México y otras dependencias, quienes realizaron inspecciones en todo tipo de establecimientos comerciales como gasolineras, los que manejaran solventes o químicos, pequeñas fábricas, talleres y los predios donde hubiera alguna construcción en curso; además de que continuaban con el análisis científico de la sustancia que contaminó el agua. Finalmente, informaron que hasta ese momento lo que sabían era que la sustancia formaba parte de la familia de los aceites.

⁸ Véase Erika Rosete, “Clausurado un pozo de agua en Álvaro Obregón donde presuntamente se originó la contaminación de la alcaldía Benito Juárez”, en *El País*, 10 de abril de 2024, disponible en <<https://elpais.com/mexico/2024-04-10/clausurado-un-pozo-de-agua-en-alvaro-obregon-donde-presuntamente-se-origino-la-contaminacion-de-la-alcaldia-benito-juarez.html>>, página consultada el 1 de octubre de 2025.

⁹ Véase Juan Carlos Williams, “Agua contaminada en Benito Juárez: minuto a minuto”, en *El Universal*, 11 de abril de 2024, disponible en <<https://www.eluniversal.com.mx/metropoli/vecinos-de-benito-juarez-continuan-planton-en-insurgentes-y-xola-denuncian-que-no-hay-resuestas-a-sus-peticiones/>>, página consultada el 1 de octubre de 2025.



Por su parte, la CDHCM solicitó a la Dirección General de Planeación de los Servicios Hidráulicos del Sacmex que proporcionara información de las acciones realizadas de forma aislada o coordinada para atender la problemática ocasionada por la presencia de una sustancia en el agua de la zona norponiente de la alcaldía Benito Juárez. Asimismo, pidió a las autoridades que la información fuera proporcionada a las personas afectadas a través de mecanismos efectivos, adecuados, oportunos, generales y accesibles con el objetivo de lograr que las personas conocieran tanto las acciones implementadas para mitigar riesgos como la oferta y el procedimiento para solicitar los apoyos ofrecidos como el lavado de cisternas y tinacos, entre otros.

A finales de abril, el Sacmex informó a la CDHCM que desde los primeros reportes acudieron a domicilios de las colonias Nonoalco, Noche Buena, Del Valle y Tlacoquemécatl de la demarcación Benito Juárez, donde personal especializado del Laboratorio Central de Control de Calidad del Agua de esa dependencia tomó muestras de agua para su análisis, encontrando en algunas de éstas una sustancia de la familia de los aceites y lubricantes. También dijo que, en colaboración con otras dependencias de la Ciudad de México y del gobierno federal, se encontraban realizando análisis en el pozo Alfonso XIII que surtía agua potable a la red de la zona afectada, la cual es consistente con la cronología disponible en diversas notas de prensa.

Adicionalmente, el 4 de julio de 2024 el Sacmex informó que su Laboratorio Central de Control de Calidad del Agua contaba con acreditación ante la Entidad Mexicana de Acreditación (EMA) y que sus muestras eran analizadas de manera imparcial y confiable a través de personal experto y acreditado. En esa comunicación señaló que interpuso una denuncia ante la Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México para esclarecer los hechos con apariencia del delito de sabotaje, por lo que se encontraba imposibilitado para aportar a este organismo los resultados de las pruebas realizadas a las muestras de agua, ya que formaban parte de la investigación.

El 18 de octubre de 2024, el Sacmex remitió a este organismo los resultados disponibles hasta el mes de julio de ese año, algunas pruebas realizadas al pozo Alfonso XIII y los resultados del muestreo llevado a cabo en abril de 2024 en diversos sitios de las colonias afectadas de la alcaldía Benito Juárez. El 20 de diciembre de ese año remitió los resultados de muestreos y análisis realizados en diversos domicilios posteriores al mes de abril, así como los resultados de diversas fuentes de abastecimiento en la demarcación territorial.

En la comunicación puntualizó que las muestras presentaron concentraciones de acuerdo con los límites máximos permisibles establecidos en la Norma Oficial Mexicana NOM-127-SSA1-2021 para el agua de uso y consumo humano, que establece los límites permisibles de calidad y los tratamientos de potabilización obligatorios para todos los sistemas de agua públicos y privados en México; a excepción de la turbiedad, cuyos límites se encontraban fuera de norma, lo que motivó el aviso oportuno al área de operación para que realizará los ajustes correspondientes.

Como se muestra, si bien la atención del problema y la información fluyeron desde los primeros reportes a través de redes sociales institucionales y notas de prensa, las personas afectadas manifestaron, desde el inicio de la problemática, que la falta de transparencia en la información entendible y concreta en relación con los resultados de las pruebas o estudios que se habían realizado para identificar la sustancia contami-



nante que estuvo circulando en las redes de agua potable y que fue usada por ellas y ellos, les impedía implementar acciones adecuadas y orientadas hacia la prevención de afectaciones a su salud. La exigencia ciudadana respecto del pleno acceso a la información y la respuesta insuficiente de las autoridades frente a la demanda dio paso a otras acciones jurídicas paralelas.

Al respecto, el 15 de abril de 2024 la Comisión tuvo conocimiento de que una persona presentó una solicitud de acceso a la información a través de la Plataforma Nacional de Transparencia (PNT), mediante la cual requirió los resultados de todos los estudios científicos realizados entre el 31 de marzo y la fecha del requerimiento, con el fin de conocer la situación del agua que se había consumido en las colonias de la alcaldía Benito Juárez, la cual fue reservada. El 9 de mayo de ese año, una persona interpuso un recurso de revisión ante el Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México (Info), por la inconformidad de la reserva de resultados del Sacmex obtenidos hasta ese momento sustentada en la denuncia antes mencionada.

Por su parte, el Pleno del Info emitió la resolución del expediente INFOCDMX/RR.IP.2189/2024 el 19 de junio de 2024, determinando fundado el agravio de la parte recurrente, porque la información solicitada no se generó dentro del proceso de investigación de la carpeta de investigación, sino que era preexistente y se trataba de un hecho público relevante y de interés general conocido por la población de la Ciudad de México; y que la información permitiría a la población saber qué hacer en caso de tener contacto o de consumir el agua en cuestión y tener certeza sobre la calidad de las pruebas aplicadas al agua de consumo general.

El 30 de septiembre de 2024, mediante acuerdo, el Info dio por cumplida la resolución referida en el párrafo anterior y tuvo por garantizado el derecho de acceso a la información pública del recurrente al considerar que el Sacmex remitió las constancias que acreditaban que proporcionó al particular la información solicitada.

Mecanismos de información ciudadana propuestos por las autoridades -local y territorial- frente a la problemática

El Sacmex indicó que los medios usados para mantener informada a la ciudadanía de las acciones que se llevaban a cabo constaban de trípticos informativos y del micrositio Monitoreo de la Calidad del Agua en la Alcaldía Benito Juárez, <<https://aguabenitojuarez.cdmx.gob.mx/>>, disponible en su página oficial, donde se registraban y divulgaban los resultados del monitoreo de 13 pozos de la zona norponiente de la ciudad y de ocho puntos de la red primaria en la alcaldía Benito Juárez.

Por su parte, la alcaldía Benito Juárez informó en un boletín publicado el 1 de abril de 2024 que ponía a disposición de las personas afectadas el número de la Base para recibir reportes o solicitudes de atención de las personas vecinas. Sin embargo, en dos intercambios de información efectuados en abril de 2024 y mayo de 2025, comunicó a esta Comisión que en razón de la falta de facultades para garantizar el suministro de agua desde la infraestructura hidráulica y debido a que el problema se originó en un pozo de agua gestionado por el Sacmex, esa alcaldía no tuvo alguna injerencia o colaboración



directa en la atención de la problemática y que, por lo tanto, el suceso no era de su competencia. Ese órgano político-administrativo señaló, además, que recibió solicitudes de atención de las personas vecinas; sin embargo, al ser un problema originado en un pozo de agua perteneciente al entonces Sacmex, su trabajo consistió en canalizar todas las solicitudes hechas por las personas vecinas a la instancia responsable de la gestión del agua en la Ciudad de México.

Sobre el sitio proporcionado por el Sacmex para brindar información, el 8 de octubre de 2025 personal de la CDHCM revisó el contenido del enlace electrónico <<https://aguabenitojuarez.cdmx.gob.mx/>> y observó que en él es posible tener acceso al video de la conferencia del Gobierno de la Ciudad de México emitida el 19 de abril de 2024, en la que el entonces titular del Ejecutivo local presenta el número de acciones totales destinadas a la atención de la problemática, específicamente la cantidad de pipas de agua potable puestas a disposición de la ciudadanía, la cantidad de tinacos o cisternas que fueron lavadas; el número de servidores públicos destinados en territorio para solventar la contingencia, entre otras.

En el sitio aparece la frase “El Gobierno de la Ciudad de México trabaja por tu bienestar. El agua de la red y de los pozos que abastecen tu colonia es limpia y segura”. Además, se pueden observar seis cuadros con información del Laboratorio Central de Control de Calidad del Agua adscrito al Sacmex. Los cuadros contienen los resultados del monitoreo del agua de la zona donde se suscitó la problemática y refieren que los análisis buscaban la presencia de sustancias semivolátiles y de compuestos orgánicos volátiles. En estos cuadros con datos la información se presenta sin especificar a qué se refieren o cuáles son estos compuestos.

Cuadro 1. Análisis en laboratorio de compuestos orgánicos semivolátiles en monitoreo de 13 pozos del poniente de la Ciudad de México, 16 de julio

Núm.	Pozo	Resultados
1	Rosendo Arnaiz	Limpia y sin olor
2	San Ángel Inn	Limpia y sin olor
3	Tetelpan	Limpia y sin olor
4	Olivar de los Padres	Limpia y sin olor
5	Tacubaya 3	Limpia y sin olor
6	Santa Lucía 1	Limpia y sin olor
7	Casso	Limpia y sin olor
8	Central	Limpia y sin olor
9	Merced Gómez	Limpia y sin olor
10	Olivar del Conde	Limpia y sin olor
11	Miraflores	Limpia y sin olor
12	La Campana	Limpia y sin olor
13	Jardín Pombo	Limpia y sin olor

Fuente: Monitoreo de la Calidad del Agua en la Alcaldía Benito Juárez, disponible en <<https://aguabenitojuarez.cdmx.gob.mx/>>, página consultada el 8 de octubre de 2025.



Cuadro 2. Pruebas rápidas en campo de compuestos orgánicos volátiles en monitoreo de 13 pozos del poniente de la Ciudad de México, 23 de julio

Núm.	Pozo	COVS (PPM)
1	Rosendo Arnaiz	0
2	San Ángel Inn	0
3	Tetelpan	0
4	Olivar de los Padres	0
5	Tacubaya 3	0
6	Santa Lucía 1	0
7	Casso	0
8	Central	0
9	Merced Gómez	0
10	Olivar del Conde	0
11	Miraflores	0
12	La Campana	0
13	Jardín Pombo	0

Fuente: Monitoreo de la Calidad del Agua en la Alcaldía Benito Juárez, disponible en <<https://aguabenitojuarez.cdmx.gob.mx/>>, página consultada el 8 de octubre de 2025.

También se reportan los resultados de los análisis realizados a 13 pozos; no obstante, se carece de información que permita conocer dónde se encuentran localizados y el papel que tienen respecto del abastecimiento y la disponibilidad del agua potable en la zona norponiente de la demarcación territorial o en las colonias afectadas. La información carece de especificidad para saber si son tomas de muestras aleatorias o responden a la identificación de información para abonar a la certeza sobre la calidad de agua que se distribuye en la alcaldía y en la ciudad. Estos cuadros presentan información actualizada al mes de julio, sin especificar el año, y al parecer responden a metodologías de análisis distintas, sin que se describa la razón, pertinencia u objetivo de ambos tipos de medición.

Además, se advierten dos cuadros con los resultados del monitoreo de ocho puntos en la red primaria de la demarcación territorial Benito Juárez; sin embargo, no se puede saber si los sitios de muestreo se ubican en establecimientos, hogares, tomas o instalaciones del sistema hidráulico, ni es posible saber la importancia de por qué esos sitios y no otros. En ambos cuadros se analizan las mismas sustancias/compuestos que los descritos en los dos primeros.



Cuadro 3. Análisis en laboratorio de compuestos orgánicos semivolátiles en ocho puntos de monitoreo de la red primaria en Benito Juárez, 23 de julio

Núm.	Sitio del muestreo	Resultados
1	Descarga del pozo Rosendo Arnaiz	Limpia y sin olor
2	Leonardo da Vinci y Andrea del Castagno	Limpia y sin olor
3	Patriotismo y Holbein	Limpia y sin olor
4	Holbein y Augusto Rodin	Limpia y sin olor
5	Texas y Nueva York	Limpia y sin olor
6	Ángel Urraza y Patricio Sanz	Limpia y sin olor
7	Romero de Terreros y Patricio Sanz	Limpia y sin olor
8	Ángel Urraza y Amores	Limpia y sin olor

Fuente: Monitoreo de la Calidad del Agua en la Alcaldía Benito Juárez, disponible en <<https://aguabenitojuarez.cdmx.gob.mx/>>, página consultada el 8 de octubre de 2025.

Cuadro 4. Pruebas rápidas en campo de compuestos orgánicos volátiles en ocho puntos de monitoreo de la red primaria en Benito Juárez, 23 de julio

Núm.	Sitio del muestreo	COVS (PPM)
1	Descarga del pozo Rosendo Arnaiz	0
2	Leonardo da Vinci y Andrea del Castagno	0
3	Patriotismo y Holbein	0
4	Holbein y Augusto Rodin	0
5	Texas y Nueva York	0
6	Ángel Urraza y Patricio Sanz	0
7	Romero de Terreros y Patricio Sanz	0
8	Ángel Urraza y Amores	0

Fuente: Monitoreo de la Calidad del Agua en la Alcaldía Benito Juárez, disponible en <<https://aguabenitojuarez.cdmx.gob.mx/>>, página consultada el 8 de octubre de 2025.

Posteriormente, se observan dos cuadros con información numérica en la que se describen de forma general algunas de las acciones y atenciones ofrecidas por la autoridad local durante abril y mayo de 2024. También se presenta otro vínculo para acceder a la información del Laboratorio Central de Control de Calidad del Agua del Sacmex y su acreditación; una lista que enumera lo que se debe hacer después de haber lavado la cisterna y tinacos; la localización geográfica del puesto de mando habilitado y el tipo de servicios que se podían solicitar; algunos números de contacto y las ligas a las redes sociales del Sacmex. Al final, están disponibles tres videos: uno de personas que agradecen las atenciones brindadas y otros dos sobre los muestreos y las acciones de limpieza.



Capítulo 2

Derecho de acceso a la información ambiental





Acceso a la información y transparencia, principios y características

El acceso a la información es un derecho humano fundamental para que todas las personas puedan buscar, solicitar y recibir información y datos que ostenta el Estado. Su importancia radica, entre otras cuestiones, en que por su conducto se garantiza a las personas acceder a la información y, al mismo tiempo, permite que las personas ejerzan otros derechos, motivo por el cual se le ha denominado como un *derecho llave*. Por ello es de relevancia para la rendición de cuentas de las autoridades, ya que, al obtener información sobre la actuación de los distintos órganos de gobierno, es posible llegar a identificar actos de corrupción y garantizar la transparencia en los procesos públicos, particularmente, por ejemplo, en el ejercicio del presupuesto público.

En tal sentido, en su informe de 2009 la Relatoría Especial para la Libertad de Expresión de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) destacó la trascendencia del derecho de acceso a la información en tres ámbitos específicos:

- a) El derecho de acceso a la información es una herramienta crítica para la participación democrática, el control del funcionamiento del Estado y la gestión pública, y el control de la corrupción.
- b) El acceso a la información pública es importante para garantizar la transparencia, probidad y responsabilidad de la gestión pública.
- c) El derecho de acceso a la información hace posible la autodeterminación individual y colectiva, en particular la autodeterminación democrática, pues tiende a asegurar que las decisiones colectivas se adopten de manera consciente e informada.¹⁰

¹⁰ Relatoría Especial para la Libertad de Expresión de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, "El derecho de acceso a la información", en *Informe 2009*, Washington, D. C., CIDH/OEA, 2009, pp. 1 y 2, disponible en <https://www.oas.org/dil/esp/acceso_a_la_informacion_lineamientos.cidh.pdf>, página consultada el 1 de octubre de 2025.



La Relatoría Especial para la Libertad de Expresión de la CIDH señala que “para garantizar el ejercicio pleno y efectivo del derecho de acceso a la información, la gestión estatal debe regirse por los principios de máxima divulgación y de buena fe”:¹¹

a) El *principio de máxima publicidad* impone la obligación de diseñar un régimen jurídico en el cual la transparencia y el derecho de acceso a la información sean la regla general sometida a estrictas y limitadas excepciones. De este principio se derivan las siguientes consecuencias:

1. El derecho de acceso a la información debe estar sometido a un régimen limitado de excepciones, interpretado de manera restrictiva, de forma tal que se favorezca el derecho de acceso a la información.
2. Toda decisión negativa debe ser motivada y, en tal sentido, corresponde al Estado la carga de probar que la información solicitada no puede ser revelada.
3. Ante una duda o un vacío legal, debe primar el derecho de acceso a la información.

Si bien el derecho de acceso a la información no es un derecho absoluto, sino que puede estar sujeto a limitaciones, éstas deben dar cumplimiento estricto a los requisitos derivados del artículo 13.2 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos, esto es: verdadera excepcionalidad, consagración legal, objetivos legítimos, necesidad y estricta proporcionalidad, por lo que el acceso a la información es la regla general y el secreto la excepción, que al darse, debe tener un plazo razonable aunque, una vez vencido, otorga a la sociedad el derecho a conocer la respectiva información. Es así que la autoridad pública tiene la carga de la prueba para demostrar que las limitaciones al acceso a la información son compatibles con las obligaciones internacionales, y de esa forma generar seguridad jurídica al evitar al máximo una actuación discrecional y arbitraria en el establecimiento de restricciones al derecho.

b) El *principio de buena fe* se refiere a que para garantizar el efectivo ejercicio del derecho de acceso a la información es esencial que los sujetos obligados por este derecho actúen de buena fe, es decir, que interpreten la ley de manera tal que sirva para cumplir los fines perseguidos por el derecho de acceso, que aseguren la estricta aplicación del derecho, brinden los medios de asistencia necesarios a los solicitantes, promuevan una cultura de transparencia, coadyuven a transparentar la gestión pública y actúen con diligencia, profesionalismo y lealtad institucional.

Adicionalmente, en México se ha desarrollado dentro las leyes en la materia (artículo 8º la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y artículo 11 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad

¹¹ Relatoría Especial para la Libertad de Expresión de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, *El derecho de acceso a la información en el marco jurídico interamericano*, 2^a ed., Washington, D. C., CIDH/OEA, 2012, párrs. 8-15, disponible en <<https://www.oas.org/es/cidh/expresion/docs/publicaciones/acceso%20a%20la%20informacion%202012%20da%20edicion.pdf>>, página consultada el 1 de octubre de 2025.



de México) una serie de principios que rigen el funcionamiento de las autoridades garantizantes en materia de transparencia y que, consecuentemente, delimitan su actuación:

- *Certeza*. Permite conocer si las acciones se ajustan a derecho y garantizan que los procedimientos sean verificables, fidedignos y confiables, otorgando seguridad y certidumbre jurídica a las personas particulares.
- *Eficacia*. Tutela de manera efectiva el derecho.
- *Excepcionalidad*. Implica que la información podrá ser clasificada como reservada o confidencial únicamente si se actualizan los supuestos respectivos.
- *Exhaustividad*. Significa que la respuesta se refiera expresamente a cada uno de los puntos solicitados.
- *Imparcialidad*. Implica que se actúe sin inclinaciones hacia ninguna de las partes involucradas, por lo que se debe ser ajeno o extraño a los intereses de las partes en controversia.
- *Independencia*. Se debe actuar sin influencias que puedan afectar la imparcialidad o la eficacia del derecho.
- *Legalidad*. Ajusta la actuación a las disposiciones jurídicas aplicables, fundamentando y motivando las resoluciones y actos.
- *Máxima publicidad*. Promueve que toda la información en posesión de los sujetos obligados documentada sea pública y accesible, salvo en los casos expresamente establecidos, en los que podrá ser clasificada como reservada o confidencial.
- *Objetividad*. Analiza el caso en concreto para resolver sin considerar juicios personales.
- *Profesionalismo*. Sujeta la actuación a conocimientos técnicos, teóricos y metodológicos que garanticen un desempeño eficiente y eficaz.

De forma complementaria, en los Lineamientos técnicos generales para la publicación, homologación y estandarización de la información de las obligaciones establecidas en el Título Quinto y en la fracción IV del artículo 31 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, que deben de difundir los sujetos obligados en los portales de internet y en la Plataforma Nacional de Transparencia,¹² en concordancia con el artículo 115 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y rendición de Cuentas de la Ciudad de México, se establecen las siguientes características de la información:

- *Veraz*. Es exacta y dice, refiere o manifiesta siempre la verdad respecto de lo generado, utilizado o publicitado por el sujeto obligado en ejercicio de sus funciones o atribuciones.

¹² Lineamientos técnicos generales para la publicación, homologación y estandarización de la información de las obligaciones establecidas en el Título Quinto y en la fracción IV del artículo 31 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, que deben de difundir los sujetos obligados en los portales de internet y en la Plataforma Nacional de Transparencia, publicados en el *Diario Oficial de la Federación* del 4 de mayo de 2016; última reforma publicada el 28 de febrero de 2024, artículo sexto, con relación al artículo 57 de la referida ley.



- *Confiable*. Es creíble, fidedigna y sin error. Proporciona elementos y/o datos que permiten la identificación de su origen y fecha de generación, de emisión y de difusión.
- *Oportuna*. Se publica a tiempo para preservar su valor y utilidad para la toma de decisiones de las personas usuarias.
- *Congruente*. Mantiene relación y coherencia con otra información generada, utilizada y/o publicada por el sujeto obligado.
- *Integral*. Proporciona todos los datos, aspectos, partes o referentes necesarios para estar completa o ser global respecto del quehacer del sujeto obligado.
- *Actualizada*. Es la última versión de la información y es resultado de la adición, modificación o generación de datos a partir de las acciones y actividades del sujeto obligado en ejercicio de sus funciones o atribuciones.
- *Accesible*. Está presentada de tal manera que todas las personas pueden consultarla, examinarla y utilizarla, independientemente de sus capacidades técnicas, cognitivas o físicas.
- *Comprensible*. Es sencilla, clara y entendible para cualquier persona.
- *Verificable*. Es posible comprobar la veracidad de la información, así como examinar el método por el cual el sujeto obligado la generó.

Adicionalmente, tenemos que la Relatoría Especial para la Libertad de Expresión de la CIDH estableció que las autoridades públicas deben adoptar las siguientes cuestiones en materia de acceso a la información, entre las que destacan:¹³

- Responder de manera oportuna, completa y accesible a las solicitudes formuladas, suministrando de manera oportuna, completa y accesible la información solicitada o, en su defecto, aportar en un plazo razonable las razones legítimas que impiden tal acceso.
- Contar con un recurso efectivo e idóneo que pueda ser utilizado por todas las personas para solicitar la información requerida; que sea sencillo, de fácil acceso, gratuito o de bajo costo, con plazos reducidos pero razonables, que contemple la oralidad, así como la posibilidad de asesorar a la persona solicitante y que, en caso de respuesta negativa, ésta sea motivada y susceptible de impugnación.
- Que exista de un recurso judicial idóneo y efectivo para la revisión de las negativas de entrega de información.
- Suministrar al público la máxima cantidad de información en forma oficiosa, por lo menos en cuanto a la estructura de las autoridades públicas y sus funciones, así como aquella información que se requiere para el ejercicio de otros derechos o servicios o beneficios, e incluso el procedimiento para interponer quejas o consultas, asegurándose de que la información sea accesible y comprensible.
- Producir o captar la información necesaria para el cumplimiento de sus deberes, según lo establecido por la normatividad internacional y/o nacional.

¹³ Relatoría Especial para la Libertad de Expresión de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, *El derecho de acceso a la información en el marco jurídico interamericano*, op. cit., párrs. 24-44.



- Promover una verdadera cultura de la transparencia, lo que implica campañas sistemáticas para divulgar entre el público en general la existencia y los modos de ejercicio del derecho de acceso a la información.
- Implementar adecuadamente las normas en materia de acceso, conforme a los siguientes tres aspectos:
 - Diseñar un plan que permita la satisfacción real y efectiva en un periodo razonable de tiempo y, consecuentemente, asignar el presupuesto necesario para poder satisfacer de manera progresiva las demandas que genere el derecho de acceso.
 - Adoptar normas, políticas y prácticas que permitan conservar y administrar adecuadamente la información.
 - Tener una política sistemática de entrenamiento y capacitación de personas servidoras públicas destinadas a satisfacer, en cada una de sus facetas, el derecho de acceso a la información pública.
- Adecuar su ordenamiento jurídico interno a los estándares internacionales, removiendo los obstáculos legales o administrativos que dificultan el acceso a la información, promoviendo la implementación dentro de todas las entidades y autoridades; y adoptar una política pública favorable al pleno ejercicio de este derecho (contar con un marco jurídico adecuado para su protección).

De esta forma, los principios que rigen el acceso a la información y la transparencia en relación con las características con las que debe contar la información pública deben seguirse cuando se trate de información ambiental en general y respecto de la gestión de los recursos hídricos en lo específico, conforme se abordará en adelante, ya que de esa forma el manejo de la información pública por parte de las autoridades permitirá que el ejercicio del derecho cumpla con su finalidad en un Estado democrático.

Marco normativo del derecho de acceso a la información ambiental

El derecho de acceso a la información ambiental constituye un pilar del derecho a un medio ambiente sano y de la democracia ambiental. Éste permite que todas las personas conozcan, participen y supervisen las políticas, decisiones y proyectos que impactan su entorno. Su ejercicio posibilita la vigilancia ciudadana y el control democrático sobre las gestiones estatales al promover la transparencia, la rendición de cuentas y la participación informada.¹⁴

De esta manera, el acceso a la información ambiental no sólo es un derecho en sí mismo, sino también un instrumento para el ejercicio efectivo de otros derechos humanos.

¹⁴ Daniel Ospina Celis y otros (coords.), *El acceso a la información ambiental en América Latina y el Caribe: Síntesis de decisiones de órganos garantes y jurisprudencia seleccionada*, LC/TS.2024/15. Montevideo, UNESCO/Cepal, 2024, disponible en <<https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000388936/PDF/388936spa.pdf.multi>>, página consultada el 1 de octubre de 2025.



nos, como al agua, a la salud y a la alimentación, que dependen estrechamente de la calidad del ambiente y de los recursos naturales.

Este derecho abarca la facultad de solicitar, recibir, difundir y acceder a la información relacionada con el medio ambiente y sus elementos, como el agua, el aire, el suelo y la biodiversidad, así como con las actividades públicas o privadas que puedan afectarlos.

La información ambiental debe presentarse de manera oportuna, completa, comprensible y accesible para toda persona, sin necesidad de acreditar interés o justificar las razones por las cuales se solicita. Su finalidad es garantizar una gestión pública abierta, participativa y responsable en la que la ciudadanía pueda conocer el estado del ambiente y las acciones emprendidas por las autoridades para su protección.

A lo largo del tiempo, la jurisprudencia internacional y regional han desarrollado los alcances de este derecho, definiendo con precisión sus elementos, su contenido y las obligaciones que impone a los Estados. En términos generales, el acceso a la información ambiental implica que *el Estado debe generar, custodiar y difundir información veraz y actualizada, adoptar medidas proactivas para su publicación, responder con prontitud y exhaustividad a las solicitudes ciudadanas, y garantizar canales accesibles para toda la población*, especialmente para aquellas personas o comunidades que enfrentan mayores condiciones de vulnerabilidad o exclusión.¹⁵

El principio que rige este derecho es el de *máxima publicidad*, lo que significa que toda la información ambiental en poder del Estado se presume pública, salvo que exista una causa legítima y estrictamente justificada para su reserva.

En el ámbito internacional, el principio 10 de la Declaración de Río sobre Medio Ambiente y Desarrollo (1992) constituye el punto de partida del marco jurídico de los derechos de acceso a la información, participación pública y acceso a la justicia en asuntos ambientales. Aunque este principio no tiene carácter vinculante, ha sido la base sobre la cual se construyeron normas, tratados y mecanismos internacionales que consolidan obligaciones estatales en materia de transparencia ambiental.

En el mismo sentido, las Directrices de Bali, elaboradas por el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, orientan a los Estados sobre la definición e implementación de mecanismos para garantizar la transparencia ambiental. En ellas se establece que los gobiernos deben preparar y difundir periódicamente información actualizada sobre el estado del medio ambiente y, en caso de riesgo o daño inminente, divulgar de manera inmediata toda la información relevante para que la población pueda adoptar medidas de prevención y mitigación. Este enfoque parte del reconocimiento de que la información ambiental cumple una función preventiva y protectora frente a amenazas a la salud, la integridad y la vida de las personas.

Dicho estándar ha sido reafirmado por diversos tribunales internacionales. El Tribunal Europeo de Derechos Humanos, por ejemplo, señaló que las autoridades que desarrollan o supervisan actividades potencialmente peligrosas tienen la obligación positiva de establecer procedimientos efectivos y accesibles para que la ciudadanía pueda conocer los

¹⁵ Comisión Económica para América Latina y el Caribe, *Acuerdo Regional sobre el Acceso a la Información, la Participación Pública y el Acceso a la Justicia en Asuntos Ambientales en América Latina y el Caribe*, LC/PUB.2018/8/Rev.1, Santiago, Cepal, 2022, artículo 6º, disponible en <<https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/a6049491-a9ee-4c53-ae7c-a8a17ca9504e/content>>, página consultada el 1 de octubre de 2025.



riesgos que enfrenta y adoptar decisiones informadas sobre su entorno.¹⁶ En la misma línea, la Comisión Africana de Derechos Humanos y de los Pueblos reconoció la obligación de los Estados de brindar información oportuna respecto de actividades peligrosas que pudieran afectar la salud o el medio ambiente.¹⁷

En el ámbito interamericano, la Relatoría Especial sobre Derechos Económicos, Sociales, Culturales y Ambientales destacó que la transparencia y el acceso a la información constituyen condiciones estructurales de la democracia ambiental y una herramienta esencial para diseñar políticas públicas sostenibles desde un enfoque de derechos humanos.¹⁸

Dichos estándares se consolidaron jurídicamente con la adopción del Acuerdo Regional sobre el Acceso a la Información, la Participación Pública y el Acceso a la Justicia en Asuntos Ambientales en América Latina y el Caribe (2018), conocido como *Acuerdo de Escazú* y ratificado por el Estado mexicano en 2021, el cual constituye el primer tratado ambiental regional y el primero en el mundo en incorporar disposiciones específicas para la protección de las personas defensoras del medio ambiente.

Este acuerdo tiene como objetivo garantizar el pleno ejercicio de los derechos de acceso a la información ambiental y fortalecer la cooperación entre los Estados para consolidar los principios de la democracia ambiental.

En su artículo 5º establece que toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información ambiental sin necesidad de justificar interés alguno, obligando a las autoridades a responder en plazos razonables, sin costo, y a informar los mecanismos disponibles para impugnar una negativa.

El artículo 6º amplía este mandato al referirse a la *transparencia activa*, imponiendo a los Estados la obligación de generar, recopilar y difundir información ambiental de manera sistemática, oportuna, regular y accesible, lo que garantiza su actualización y desagregación territorial. Asimismo, dispone que, en casos de amenaza inminente a la salud pública o al ambiente, la información debe difundirse de forma inmediata y por los medios más efectivos, incluyendo la implementación de sistemas de alerta temprana.

Por su parte, la Corte Interamericana de Derechos Humanos (Corte IDH), en su Opinión Consultiva 23/17 sobre medio ambiente y derechos humanos, consolidó el contenido sustantivo y alcance de este derecho en el sistema interamericano, ya que estableció que el acceso a la información ambiental debe ser asequible, efectivo y oportuno, y que los Estados tienen la obligación de suministrar información de oficio cuando ésta sea necesaria para el ejercicio de otros derechos humanos.

Asimismo, enfatizó que la obligación de transparencia activa se extiende a la publicación periódica y accesible de datos sobre calidad ambiental, impactos en la salud, políticas y legislación aplicable, así como orientaciones sobre cómo obtener dicha información. Este

¹⁶ Tribunal Europeo de Derechos Humanos, *Caso Di Sarno y otros vs. Italia*, núm. 30765/08, Sentencia del 10 de enero de 2012, párrs. 104-113.

¹⁷ Comisión Africana de Derechos Humanos y de los Pueblos, *Caso Centro de Acción por los Derechos Sociales y Económicos y Centro de Derechos Económicos y Sociales vs. Nigeria*, Comunicación 155/96, Decisión del 27 de octubre de 2001, parr. 53.

¹⁸ Comisión Interamericana de Derechos Humanos, *VIII Informe anual de la Relatoría Especial sobre Derechos Económicos, Sociales, Culturales y Ambientales (REDESCA) de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos 2024*, OEA/SER.L/V/III Doc. 39, 13 de marzo de 2025.



deber cobra especial relevancia durante emergencias ambientales en las que la difusión inmediata de información permite prevenir o limitar daños a la población y el ecosistema.¹⁹

De igual forma, la Corte IDH consideró que el acceso a la información ambiental constituye un asunto de evidente interés público y que, en estos casos, la información debe presentarse en *lenguaje claro, actualizado y accesible*, incluso para personas o comunidades que carecen de acceso a tecnologías digitales, de modo que la brecha tecnológica no se convierta en una barrera para el ejercicio de derechos.

En el ámbito nacional, la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente en su artículo 159 *bis 3* reconoce el derecho de toda persona a solicitar información ambiental, definiéndola de manera amplia para incluir la relativa a agua, aire, suelo, flora, fauna y demás recursos naturales.

A nivel local, la Constitución Política de la Ciudad de México reconoce en su artículo 9º, apartado F, el derecho de toda persona a acceder, disponer y tener saneamiento del agua potable suficiente, salubre y segura, así como a solicitar, recibir y difundir información sobre las cuestiones del agua.

La Ley Ambiental de la Ciudad de México en su artículo 269 reitera el principio de máxima publicidad en el que toda persona tiene derecho a acceder a la información ambiental de manera oportuna, adecuada y transparente. La Ley del Derecho al Acceso, Disposición y Saneamiento del Agua de la Ciudad de México complementa este marco al establecer en su artículo 6º, fracción VII, que toda persona tiene derecho a recibir y acceder a la información relacionada con la gestión de los recursos hídricos y la prestación de los servicios hidráulicos.

En el mismo sentido, en la Propuesta general 1/2015 sobre el derecho humano al agua en la Ciudad de México, este organismo autónomo se pronunció sobre la obligación del Estado de garantizar a las personas el acceso pleno y equitativo a información objetiva, completa y oportuna relacionada con el agua.

De acuerdo con dicho documento, el Estado debe establecer los medios adecuados para que las personas tengan acceso a esta información, utilizando las vías, formas y métodos más apropiados para su difusión, lo que incluye formatos diversos, vocabulario claro y accesible,²⁰ así como la traducción a otros idiomas para asegurar la inclusión de todas las personas y comunidades. Asimismo, se dispone que todas las autoridades competentes de todos los poderes y órdenes de gobierno deben proporcionar periódicamente información relacionada con la calidad y disponibilidad del agua que se abastece, los factores que pueden afectarla, las autoridades responsables, las evaluaciones de impacto ambiental y los incrementos en las tarifas, así como sobre los cortes o disminuciones en el suministro de agua.

¹⁹ Corte IDH, Medio ambiente y derechos humanos, Opinión Consultiva OC-23/17 del 15 de noviembre de 2017, serie A, núm. 23, pp. 219-223, disponible en <https://www.corteidh.or.cr/docs/opiniones/seriea_23_esp.pdf>, página consultada el 1 de octubre de 2025.

²⁰ Véase Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, *Propuesta general 1/2015 sobre el derecho humano al agua y el saneamiento. Estándares internacionales para el diseño de normativa y políticas públicas con enfoque de derechos humanos*, México, CDHDF, 2015, disponible en <https://piensadh.cdhcm.org.mx/images/2015_propuesta_derechoagua.pdf>, página consultada el 1 de octubre de 2025.



Esta interpretación refuerza la comprensión del acceso a la información sobre el agua como un derecho habilitante y transversal, indispensable para la rendición de cuentas y la participación informada de la ciudadanía.

A través de la transparencia y la difusión proactiva de datos verificables sobre la calidad, disponibilidad y gestión del recurso hídrico, el Estado no sólo cumple con una obligación legal, sino que también fortalece la confianza pública y promueve la responsabilidad social en el cuidado del agua.

En este contexto, dicha propuesta advierte que el acceso a la información adquiere especial relevancia cuando se trata de situaciones que puedan representar un riesgo ambiental o sanitario. En tales casos, la información oportuna, completa y verificable permite a la población comprender la magnitud del problema, valorar las medidas de mitigación y tomar decisiones informadas para proteger su salud y su bienestar.

Lo ocurrido en la alcaldía Benito Juárez a causa de la contaminación del suministro de agua evidenció la necesidad de contar con mecanismos eficaces de comunicación pública y de coordinación entre autoridades locales y territoriales capaces de garantizar a las personas el conocimiento inmediato de los riesgos, la comprensión de medidas adoptadas por ellas y los procedimientos de atención y mitigación.

La complejidad de la problemática y la calidad de la información, aunadas a la falta de claridad en la información en contextos de esta naturaleza, generan incertidumbre, desconfianza y desinformación, afectando la seguridad de las personas y la legitimidad de la actuación estatal; obstaculizan el trabajo y ponen en duda las acciones y la legitimación de los resultados. Por el contrario, la transparencia y la rendición de cuentas fortalecen la cooperación entre instituciones y la ciudadanía, consolidan la prevención de daños y garantizan el ejercicio efectivo de los derechos humanos al agua y al medio ambiente sano.

De este modo, la difusión abierta, continua y accesible de información ambiental se convierte en un instrumento esencial para la protección de los derechos humanos, fortalece la gestión democrática del agua y contribuye a la confianza social en la acción pública.

Análisis sobre la falta de acceso a la información ambiental en el caso de contaminación del agua en la alcaldía Benito Juárez

En atención a los estándares internacionales y nacionales descritos, el derecho de acceso a la información ambiental impone a todas las autoridades la obligación de generar, actualizar, difundir y garantizar información completa, oportuna, comprensible y accesible sobre los elementos del entorno que puedan afectar la salud o el bienestar de las personas. Este derecho no se agota en la simple entrega de datos, sino que además exige la adopción de medidas activas de transparencia y comunicación pública que permitan a la ciudadanía participar de forma informada en la gestión ambiental y en la prevención de riesgos.

Desde un enfoque de derechos humanos, el acceso a la información ambiental implica no sólo divulgar datos técnicos, sino también asegurar que las personas, en condiciones de igualdad, comprendan, utilicen y contrasten dicha información para ejercer sus derechos. Ello incluye garantizar el acceso pleno y equitativo a información sobre la calidad,



disponibilidad real y potencial del agua, los factores que pueden afectarla, las causas y los responsables de su contaminación, así como las medidas de saneamiento y sus efectos en la salud y el medio ambiente. El derecho a la información comprende también el conocimiento científico y técnico sobre las cuencas, los cuerpos de agua y los ecosistemas asociados, lo que fortalece la rendición de cuentas y la participación informada de la población.

En tal sentido, los estándares internacionales establecen que la información ambiental debe presentarse en lenguaje claro, incluir tanto los efectos favorables como los desfavorables de las medidas adoptadas, y difundirse en formatos accesibles y por diversas vías, considerando las distintas capacidades, lenguas y contextos de las personas. Asimismo, la transparencia y la rendición de cuentas exigen que los datos sean objetivos, completos y oportunos, y que las autoridades publiquen información por iniciativa propia, incluyendo procesos de respuesta rápida y equitativa a las solicitudes ciudadanas. La Relatoría especial sobre el derecho humano al agua potable y el saneamiento subrayó que la presupuestación transparente constituye la base de la planificación y distribución equitativa de los recursos, por lo que un bajo nivel de transparencia limita la capacidad de conocer los recursos disponibles y fomenta comportamientos indebidos o discrecionales.

Derivado de lo anterior, el análisis de las actuaciones realizadas por el Sacmex y la alcaldía Benito Juárez en el contexto de la contaminación del agua en la zona norponiente de dicha demarcación permite identificar limitaciones estructurales en el cumplimiento de las obligaciones vinculadas con el derecho de acceso a la información ambiental. Si bien ambas autoridades emprendieron acciones de monitoreo y comunicación institucional frente a la situación, la información puesta a disposición del público no cumplió con los estándares de oportunidad, accesibilidad y disponibilidad exigidos por el marco normativo nacional e internacional en la materia.

Desde los primeros reportes ciudadanos, emitidos el 31 de marzo de 2024, hasta las declaraciones oficiales transcurrieron lapsos considerables durante los cuales la población afectada careció de datos claros y verificables sobre el origen, la naturaleza y los riesgos asociados a la sustancia que contaminó el agua, sus contenedores e instalaciones hidrosanitarias. Aunque el Sacmex inició labores de inspección y análisis en los primeros días, los resultados fueron comunicados de manera fragmentada y mostrados a la ciudadanía de forma técnica, confirmándose la presencia de aceites o lubricantes sin especificar qué son, cómo llegaron a la red, en qué concentraciones se presentaban, si podía utilizarse el agua para otros usos y cuáles podían ser esos posibles usos; y, lo más importante, sin responder cuáles podrían ser las posibles afectaciones a la salud humana, animal o vegetal.

Por su parte, la alcaldía Benito Juárez se limitó a replicar información institucional sin emitir alertas preventivas, dejando sin orientación a las vecinas y los vecinos respecto de las medidas por seguir para proteger su salud, o asegurar la información disponible de manera coordinada con la instancia responsable de garantizar la disponibilidad segura del agua. La falta de información inmediata contraviene lo dispuesto en el artículo 6º del Acuerdo de Escazú, que impone a las autoridades la obligación de divulgar de forma urgente y comprensible toda información relevante en casos que representen una amenaza para la salud o el ambiente.



En relación con la información técnica, se advierte que las comunicaciones oficiales carecieron de datos verificables que permitieran evaluar la calidad del agua o la confiabilidad de las pruebas realizadas. El micrositio Monitoreo de la Calidad del Agua en la Alcaldía Benito Juárez, habilitado como mecanismo informativo, presentó datos parciales sin referencias a los criterios técnicos empleados.

No se incluyeron los reportes de falla en el pozo Alfonso XIII, identificado posteriormente como un punto clave en la contaminación, ni se proporcionaron explicaciones sobre las medidas de mitigación o reparación implementadas. Tampoco se difundieron los resultados completos de los análisis químicos ni los valores de referencia utilizados para determinar la potabilidad del agua. La información disponible fue parcial y aislada, en un formato poco accesible que no permitía el análisis comparativo ni la verificación independiente de los datos.

Esta situación se agrava ante la brecha tecnológica que persiste en la población, la cual limita el acceso digital a contenidos técnicos y restringe el ejercicio efectivo del derecho a la información ambiental, especialmente para personas mayores, hogares sin conectividad o sectores con menores recursos tecnológicos. Aun cuando la información fue difundida mediante un canal público, el diseño del micrositio no contempló mecanismos de accesibilidad digital ni formatos alternativos, incumpliendo los estándares de accesibilidad universal y de comunicación inclusiva previstos en la Opinión Consultiva 23/17 de la Corte IDH, que dispone que la información ambiental debe ser difundida en lenguaje claro, comprensible y a través de medios accesibles para todas las personas.

La falta de información completa, oportuna y accesible también impacta en la rendición de cuentas, al impedir que la población conozca con precisión las acciones adoptadas, los recursos públicos destinados a atender la contingencia y los resultados de las medidas de saneamiento. Esta opacidad vulnera el principio de transparencia presupuestaria, indispensable para garantizar la previsibilidad, la planificación y la distribución equitativa de los recursos hídricos.

Asimismo, la falta de materiales explicativos, glosarios o recomendaciones preventivas en lenguaje ciudadano dificultó que la población comprendiera la magnitud del riesgo, la temporalidad del problema y las medidas necesarias para su protección. La comunicación institucional, centrada en mensajes técnicos o declaraciones generales, no cumplió con la función informativa y preventiva que debe caracterizar a la gestión pública en contextos de contingencia ambiental.

Cuando las instituciones públicas comunican de forma incomprensible, incompleta y parcial, se rompe la transparencia que sustenta la rendición de cuentas y se afecta la participación ciudadana. En tales contextos, la opacidad o la ambigüedad informativa crean un terreno fértil para la desinformación, debilitando la confianza en las autoridades y deteriorando el control democrático sobre la gestión pública.

De acuerdo con la Relatoría Especial para la Libertad de Expresión de la CIDH, los Estados tienen la obligación positiva de garantizar el acceso a la información en formatos adecuados, comprensibles y sin discriminación. La falta de claridad institucional no sólo obstaculiza el entendimiento de una acción o política pública, sino que también puede derivar en la circulación de rumores, interpretaciones erróneas y discursos de odio que socavan el debate público informado. En el caso analizado en el presente documento, evitar los rumores y la desinformación es fundamental para la toma de decisiones en un



escenario que considera la posibilidad de afrontar amenazas posibles o reales, lo cual no es sólo un deber administrativo, sino también una obligación.

En lo que respecta a la actuación de la alcaldía Benito Juárez, su intervención se limitó a canalizar solicitudes vecinales hacia el Sacmex, sin habilitar mecanismos propios de difusión, seguimiento ni acompañamiento comunitario. No se documentaron estrategias locales de información, materiales impresos, reuniones vecinales o reportes técnicos accesibles. Esta ausencia de comunicación obstaculizó la participación ciudadana informada y debilitó la confianza de la población en la acción institucional.

El conjunto de estas deficiencias revela una falta de articulación entre los niveles de gobierno, así como la carencia de protocolos interinstitucionales para la gestión de información ambiental en situaciones de riesgo. La ausencia de datos técnicos completos, la falta de mecanismos de comunicación accesible y la dependencia exclusiva de medios digitales configuran un patrón que restringe el ejercicio del derecho de acceso a la información que, de manera interdependiente, vulnera los derechos al agua, a la salud y a un medio ambiente sano.

La información ambiental, de acuerdo con los estándares internacionales y el principio de máxima publicidad, no puede entenderse como un conjunto de datos técnicos aislados, sino como un instrumento esencial para garantizar la prevención de daños, la participación ciudadana y la rendición de cuentas. La difusión clara, oportuna y accesible de toda información vinculada con la calidad del agua constituye un deber de las autoridades, particularmente en contextos de riesgo ambiental.

La experiencia en el caso de la alcaldía Benito Juárez demuestra que la transparencia ambiental requiere mecanismos permanentes y coordinados de comunicación pública que integren el uso de un lenguaje ciudadano, formatos inclusivos, interpretación del contenido técnico y estrategias de difusión territorial.



Capítulo 3

Relación entre el derecho al agua y el derecho a la información





SACMEX POZO

SISTEMA DE AGUAS DE LA CIUDAD DE MÉXICO



Marco normativo del derecho al agua

De acuerdo con el párrafo 2 de la Observación General núm. 15 del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (Comité DESC) de las Naciones Unidas, “el derecho humano al agua es el derecho de todos a disponer de agua suficiente, salubre, aceptable y asequible para el uso personal y doméstico”.²¹

A nivel federal en México, el derecho al agua se encuentra reconocido en el artículo 4º, párrafo octavo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, según el cual toda persona tiene derecho al acceso, disposición y saneamiento de agua para consumo personal y doméstico en forma suficiente, salubre, aceptable y asequible, identificando al Estado como responsable de su garantía.

Adicionalmente, su artículo 27 establece que las aguas son propiedad de la nación y sienta las bases para que el Estado regule su aprovechamiento sostenible con la participación de la ciudadanía y de los tres niveles de gobierno; mientras que su artículo 115 dispone que los municipios tendrán a su cargo las funciones y servicios de agua potable, entre otros.

Como parte del marco normativo mexicano, se cuenta con la Ley de Aguas Nacionales, que regula la distribución y el control del agua; la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente, que establece el aprovechamiento sustentable, la preservación y, en su caso, la restauración del agua, así como la prevención y el control de su contaminación; y la Ley General de Salud, que prevé la atribución de la Secretaría de Salud de emitir las normas oficiales mexicanas a las que deberá sujetarse el tratamiento del agua para uso y consumo humano.

A nivel internacional el derecho al agua ha sido reconocido de forma implícita en diversos tratados e instrumentos internacionales como parte del derecho a un nivel de vida adecuado. Tal es el caso del artículo 25 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y el artículo 11 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales lo retoma en el mismo sentido.

Desde los enfoques de género, especializado y diferenciado, la Convención sobre la Eliminación de Todas la Formas de Discriminación contra la Mujer prevé de manera explí-

²¹ Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, Observación General núm. 15. El derecho al agua (artículos 11 y 12 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales). E/C.12/2002/11, noviembre de 2002, párr. 2, disponible en <https://aguaysaneamiento.cndh.org.mx/Content/doc/Normatividad/Observacion15_DESC.pdf>, página consultada el 1 de octubre de 2025.



cita el derecho al agua de las mujeres en las zonas rurales, al establecer que los Estados Parte adoptarán las medidas para asegurarles condiciones de vida adecuadas, entre otras esferas, en el abastecimiento de agua.²²

La Convención sobre los Derechos del Niño reconoce el derecho de niñas, niños y adolescente al disfrute del más alto nivel posible de salud, para lo cual los Estados Parte deberán combatir las enfermedades y la malnutrición mediante, entre otros aspectos, el suministro de alimentos nutritivos adecuados y de agua potable salubre.²³ En tanto, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad dispone como parte del derecho este grupo de atención a la protección social, el acceso -en condiciones de igualdad- a servicios de agua potable.²⁴

La Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores establece que, como parte del derecho a un medio ambiente sano, las personas mayores tienen derecho a contar con servicios públicos básicos, para lo cual los Estados Parte adoptarán las medidas para garantizar el acceso, en condiciones de igualdad, a servicios básicos de agua potable y saneamiento.²⁵

Asimismo, en el Plan de Acción del Mar de la Plata de 1977, los Estados miembros de las Naciones Unidas declararon por primera vez el acceso al agua potable como un derecho humano.²⁶ Entre enero de 1992 y septiembre de 1994 se celebraron la Conferencia Internacional sobre Agua y Desarrollo Sostenible (Dublín, enero de 1992), la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo (Cumbre de Río, junio de 1992) y la Conferencia Internacional de las Naciones Unidas sobre la Población y el Desarrollo (septiembre de 1994), en las que se reiteró el reconocimiento del derecho fundamental de todo ser humano a tener acceso a agua pura y al saneamiento por un precio asequible, así como el agua y el saneamiento como parte del derecho a un nivel de vida adecuado.²⁷

En 2002, el Comité DESC aprobó su Observación General núm. 15 sobre el derecho al agua en la que se señaló que este derecho, referido en el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, encuadra en la categoría de las garantías indispensables para asegurar un nivel de vida adecuado; y puntualiza que el derecho al

²² Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, adoptada y abierta a la firma y ratificación, o adhesión, por la Asamblea General de las Naciones Unidas en su Resolución 34/180 del 18 de diciembre de 1979, artículo 14.

²³ Convención sobre los Derechos del Niño, adoptada y abierta a la firma y ratificación por la Asamblea General de las Naciones Unidas en su Resolución 44/25 del 20 de noviembre de 1989, artículo 24.

²⁴ Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en su Resolución 61/106 del 13 de diciembre de 2006 y abierta a la firma el 30 de marzo de 2007, artículo 28.2.

²⁵ Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, adoptada por la Asamblea General de la Organización de los Estados Americanos, Washington, D. C., 15 de junio de 2015, artículo 25.

²⁶ Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, *Informe del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos sobre el alcance y el contenido de las obligaciones pertinentes en materia de derechos humanos relacionadas con el acceso equitativo al agua potable y el saneamiento que imponen los instrumentos internacionales de derechos*, A/HRC/6/3, 16 de agosto de 2007, párr. 5, inciso d, disponible en <<https://docs.un.org/es/A/HRC/6/3>>, página consultada el 1 de octubre de 2025.

²⁷ Véase Oficina de Naciones Unidas de apoyo al Decenio Internacional para la Acción “El agua, fuente de vida” 2005-2015 y Programa de ONU-Agua para la Promoción y la Comunicación en el marco del Decenio, “El derecho humano al agua y al saneamiento. Hitos”, disponible en <<https://agua.org.mx/wp-content/uploads/2017/12/El-derecho-humano-al-agua-y-al-saneamiento-Hitos.pdf>>, página consultada el 1 de octubre de 2025.



agua está implícito en el artículo 12, por lo que está indisolublemente asociado al más alto nivel posible de salud.

A nivel local, el derecho al agua está reconocido en el artículo 9º, apartado F, de la Constitución Política de la Ciudad de México, en el que expresamente se plasmó el

derecho al acceso, a la disposición y saneamiento de agua potable, suficiente, salubre, segura, accesible y de calidad para el uso personal y doméstico de una forma adecuada a la dignidad, la vida y la salud; así como a solicitar, recibir y difundir información sobre las cuestiones del agua.

Asimismo, establece que el agua es un bien público, social y cultural, inalienable, inembargable, irrenunciable y esencial para la vida.²⁸

Por su parte, el artículo 5º de la Ley del Derecho al Acceso, Disposición y Saneamiento del Agua de la Ciudad de México (la cual tiene por objeto regular la gestión integral de los recursos hídricos y la prestación de los servicios públicos de agua potable) señala que toda persona en la Ciudad de México tiene el derecho al acceso suficiente, seguro e higiénico de agua disponible para su uso personal y doméstico, así como al suministro libre de interferencias.²⁹

De conformidad con los artículos 170 *bis* del Reglamento Interior del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México; 7º, 15 y 16 de la Ley del Derecho al Acceso, Disposición y Saneamiento del Agua de la Ciudad de México y el Manual Administrativo del Sacmex, la operación de la infraestructura hidráulica y la prestación del servicio público de abasto y distribución del agua para uso y consumo humano en cantidad y calidad suficientes para satisfacer las necesidades de la población³⁰ estaba a cargo del entonces Sacmex, cuya naturaleza era la correspondiente a la de un órgano desconcentrado de la administración pública de la Ciudad de México, adscrito a la Secretaría del Medio Ambiente,³¹ escindido ahora de esa instancia y constituido en la Segiagua.

En marzo de 2008, a través de la Resolución 7/22 sobre los derechos humanos y el acceso al agua potable y el saneamiento, el Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas decidió nombrar a una persona experta independiente sobre la cuestión de las obligaciones de derechos humanos relacionadas con el acceso al agua potable, a quien se atribuyó el mandato de identificar, promover y comentar las prácticas idóneas relacionadas con el acceso al agua potable y el saneamiento y preparar un compendio de las mejores prácticas.³² Dicho mandato fue prorrogado en abril de 2011, a través de

²⁸ Constitución Política de la Ciudad de México, publicada en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* el 5 de febrero de 2017; última reforma publicada el 23 de diciembre de 2024, artículo 9º, apartado F.

²⁹ Ley del Derecho al Acceso, Disposición y Saneamiento del Agua de la Ciudad de México, publicada en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* el 27 de mayo de 2003; última reforma publicada en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* el 14 de abril de 2023, artículo 1º.

³⁰ *Ibidem*, artículo 52.

³¹ *Ibidem*, artículo 7º.

³² Véase Los derechos humanos y el acceso al agua potable y el saneamiento, Resolución 7/22 aprobada por el Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, 28 de marzo de 2008, párr. 2, disponible en https://ap.ohchr.org/documents/S/HRC/resolutions/A_HRC_RES_7_22.pdf, página consultada el 1 de octubre de 2025.



la Resolución 16/2, teniendo como objetivo promover la plena realización del derecho humano al agua potable y el saneamiento, prestando especial atención a las soluciones prácticas, particularmente en el contexto de las misiones a los países.

Al respecto, destaca la visita a México del relator especial, en mayo de 2017, en cuyo informe se concluyó, entre otras cuestiones, que el gobierno debe asignar la máxima prioridad a la realización progresiva de los derechos al agua y el saneamiento,³³ y que el marco de estos derechos demanda que las necesidades más básicas para usos personales y domésticos se reconozcan y se consideren prioritarias.³⁴ Del mismo modo, destaca que:

se requieren diversas medidas cuando se aplica la perspectiva de los derechos humanos a la cuestión de la calidad del agua. Reforzar el control de la calidad del agua suministrada por los proveedores, sumado a una vigilancia más exhaustiva de la calidad, producirá un cuadro más fiable de los riesgos asociados al consumo de agua en cada comunidad y población. Además, las autoridades y los proveedores de agua deben garantizar el derecho a la información y proporcionar información sistemática a los usuarios sobre la calidad del agua que consumen, independientemente de las solicitudes o quejas individuales.³⁵

El 28 de julio de 2010, la Asamblea General de las Naciones Unidas aprobó su Resolución 64/292³⁶ en la que declaró –por primera vez– al agua potable y su saneamiento como un derecho humano, lo que permitió situarlos como elementos esenciales para el acceso y disfrute de otros derechos humanos.

Contenido del derecho al agua

La Observación General núm. 15 sobre el derecho al agua del Comité DESC definió el agua como el derecho a disponer de ella en forma suficiente, salubre, aceptable, accesible y asequible para el uso personal y doméstico.³⁷ De dicha definición se desprenden los elementos mínimos que dotan de contenido a ese derecho, los cuales son desarrollados en la observación general de la siguiente manera:

- a) *La disponibilidad.* El abastecimiento de agua de cada persona debe ser continuo y suficiente para los usos personales y domésticos [...]. Esos usos comprenden normalmente el consumo [agua destinada a bebidas y alimentos], el saneamiento, la colada, la prepa-

³³ Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, *Informe del Relator Especial sobre el derecho humano al agua potable y el saneamiento acerca de su misión a México*, A/HRC/36/45/Add.2, 2 de agosto de 2017, párr. 65, disponible en <https://hchr.org.mx/wp/wp-content/themes/hchr/images/doc_pub/G1722952.pdf>, página consultada el 1 de octubre de 2025.

³⁴ *Ibidem*, párr. 66.

³⁵ *Ibidem*, párr. 37.

³⁶ El derecho humano al agua y el saneamiento, Resolución 64/292 aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, 28 de julio de 2010, párr. 1, disponible en <https://digitallibrary.un.org/record/687002/files/A_RES_64_292-ES.pdf>, página consultada el 1 de octubre de 2025.

³⁷ Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, Observación General núm. 15. El derecho al agua (artículos 11 y 12 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales), párr. 2.



ración de alimentos y la higiene personal y doméstica.³⁸ La cantidad de agua disponible para cada persona debería corresponder a las directrices de la Organización Mundial de la Salud (OMS).³⁹ También es posible que algunos individuos y grupos necesiten recursos de agua adicionales en razón de la salud, el clima y las condiciones de trabajo.

- b) *La calidad.* El agua necesaria para cada uso personal o doméstico debe ser salubre y, por lo tanto, no ha de contener microorganismos o sustancias químicas o radiactivas que puedan constituir una amenaza para la salud de las personas [...]. Además, el agua debería tener un color, un olor y un sabor aceptables para cada uso personal o doméstico.
- c) *La accesibilidad.* El agua y las instalaciones y servicios de agua deben ser accesibles a todos, sin discriminación alguna, dentro de la jurisdicción del Estado Parte. La accesibilidad presenta cuatro dimensiones superpuestas:

Accesibilidad física. El agua y las instalaciones y servicios de agua deben estar al alcance físico de todos los sectores de la población. Debe poderse acceder a un suministro de agua suficiente, salubre y aceptable en cada hogar, institución educativa o lugar de trabajo o en sus cercanías inmediatas [...]. Todos los servicios e instalaciones de agua deben ser de calidad suficiente y culturalmente adecuados, y deben tener en cuenta las necesidades relativas al género, el ciclo vital y la intimidad. La seguridad física no debe verse amenazada durante el acceso a los servicios e instalaciones de agua.

Accesibilidad económica. El agua y los servicios e instalaciones de agua deben estar al alcance de todos. Los costos y cargos directos e indirectos asociados con el abastecimiento de agua deben ser asequibles y no deben comprometer ni poner en peligro el ejercicio de otros derechos reconocidos en el Pacto.

No discriminación. El agua y los servicios e instalaciones de agua deben ser accesibles a todos de hecho y de derecho, incluso a los sectores más vulnerables y marginados de la población, sin discriminación alguna por cualquiera de los motivos prohibidos.

Acceso a la información. La accesibilidad comprende el derecho de solicitar, recibir y difundir información sobre las cuestiones del agua.⁴⁰

Podemos resumir que el Comité DESC ha identificado tres factores mínimos que deben cumplirse para que el ejercicio del derecho al agua sea efectivo en términos prácticos. Primero, la disponibilidad de agua suficiente y continua para cada uso personal y doméstico. Segundo, la calidad del agua, referida a su aptitud para consumo humano y su aplicación en usos domésticos sin poner en riesgo la salud. Tercero, la accesibilidad

³⁸ El *saneamiento* se refiere a la evacuación de las excretas humanas. El agua es necesaria para el saneamiento dondequiera que se adopten medios de evacuación por el agua. La *preparación de alimentos* incluye la higiene alimentaria y la preparación de comestibles, ya sea que el agua se incorpore a los alimentos o entre en contacto con éstos. La *higiene personal y doméstica* se refiere al aseo personal y a la higiene del hogar. Véase *ibidem*, párr. 12.

³⁹ Según la OMS, se requieren entre 50 y 100 litros de agua por persona al día para cubrir la mayoría de las necesidades básicas y evitar la mayor parte de los problemas de salud. Estas cantidades son indicativas, ya que dependen del contexto particular y pueden diferir de un grupo a otro en función del estado de salud, el trabajo, las condiciones climáticas y otros factores. Véase Oficina del Alto Comisionado de las Naciones para los Derechos Humanos, *El derecho al agua*, Ginebra, OACNUDH (Folleto informativo núm. 35), s. f., p. 3, disponible en <<https://www.ohchr.org/sites/default/files/2021-09/FactSheet35sp.pdf>>, página consultada el 1 de octubre de 2025.

⁴⁰ Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, Observación General núm. 15. El derecho al agua (artículos 11 y 12 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales), párr. 12.



al agua, tanto física como económica. Todos estos factores siempre deberán darse en un contexto de igualdad y no discriminación, así como de acceso oportuno a la información.⁴¹

Obligaciones de los Estados respecto del derecho al agua

La Observación General núm. 15 del Comité DESC sobre el derecho al agua impone a los Estados Parte tres tipos de obligaciones, que son respetar, proteger y cumplir:

- a) *Obligación de respetar.* Demanda que los Estados Parte se abstengan de injerir directa o indirectamente en el ejercicio del derecho al agua y comprende, entre otras acciones, abstenerse de toda práctica de denegar o restringir el acceso al agua potable en condiciones de igualdad, o de contaminar ilícitamente el agua.
- b) *Obligación de proteger.* Exige que los Estados Parte impidan a terceros menoscabar en modo alguno el disfrute del derecho al agua. Por terceros se entiende particulares, grupos, empresas y otras entidades, así como quienes actúen en su nombre, por ejemplo, que terceros denieguen el acceso al agua potable en condiciones de igualdad y contaminen o exploten en forma no equitativa los recursos de agua.
- c) *Obligación de cumplir.* Esta obligación se puede subdividir en las de facilitar, promover y garantizar:
 - *La obligación de facilitar* exige que los Estados Parte adopten medidas positivas que permitan y ayuden a los particulares y las comunidades a ejercer el derecho.
 - *La obligación de promover* impone a los Estados Parte la adopción de medidas para difundir información adecuada sobre el uso higiénico del agua, la protección de las fuentes de agua y los métodos para reducir los desperdicios de este recurso.
 - *La obligación de garantizar* demanda que los Estados Parte adopten las medidas necesarias para el pleno ejercicio del derecho al agua; y comprende, entre otras cosas, la necesidad de reconocer en grado suficiente este derecho en los ordenamientos políticos y jurídicos nacionales, preferentemente mediante la aplicación de las leyes; adoptar una estrategia y un plan de acción nacionales en materia de recursos hídricos para su ejercicio; velar por que el agua sea asequible para todos; y facilitar un acceso mayor y sostenible al agua, especialmente en las zonas rurales y las zonas urbanas desfavorecidas.⁴²

⁴¹ Centro de Estudios Constitucionales de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, *Derecho humano al agua*, México, SCJN (Cuadernos de jurisprudencia núm. 2), p. 2, disponible en <https://www.supremacorte.gob.mx/sites/default/files/publicaciones_scjn/publicacion/2022-02/CJ%20DERECHO%20HUMANO%20AL%20AGUA_VOBO.pdf>, página consultada el 1 de octubre de 2025.

⁴² Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, Observación General núm. 15. El derecho al agua (artículos 11 y 12 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales), párrs. 20-26.



Ahora bien, el Comité DESC plantea que los Estados también tienen la obligación de asegurar, como mínimo, la satisfacción de niveles esenciales de cada uno de los derechos enunciados en el Pacto e identifica algunas obligaciones básicas relacionadas con el derecho al agua que tienen efecto inmediato:

- a) Garantizar el acceso a la cantidad esencial mínima de agua, que sea suficiente y apta para el uso personal y doméstico y prevenir las enfermedades;
- b) Asegurar el derecho de acceso al agua y las instalaciones y servicios de agua sobre una base no discriminatoria, en especial en lo que respecta a los grupos vulnerables o marginados;
- c) Garantizar el acceso físico a las instalaciones o servicios de agua que proporcionen un suministro suficiente y regular de agua salubre; que tengan un número suficiente de salidas de agua para evitar unos tiempos de espera prohibitivos; y que se encuentren a una distancia razonable del hogar;
- d) Velar por que no se vea amenazada la seguridad personal cuando las personas tengan que acudir a obtener el agua;
- e) Velar por una distribución equitativa de todas las instalaciones y servicios de agua disponibles;
- f) Adoptar y aplicar una estrategia y un plan de acción nacionales sobre el agua para toda la población; [...] [los cuales] deberán ser elaborados y periódicamente revisados con base en un proceso participativo y transparente; deberán prever métodos, como el establecimiento de indicadores y niveles de referencia que permitan seguir de cerca los progresos realizados; el proceso mediante el cual se conciban la estrategia y el plan de acción, así como el contenido de ambos, deberán prestar especial atención a todos los grupos vulnerables o marginados;
- g) Vigilar el grado de realización, o no realización, del derecho al agua;
- h) Poner en marcha programas de agua destinados a sectores concretos y de costo relativamente bajo para proteger a los grupos vulnerables y marginados;
- i) Adoptar medidas para prevenir, tratar y controlar las enfermedades asociadas al agua, en particular velando por el acceso a unos servicios de saneamiento adecuados.⁴³

El acceso a la información sobre el agua accesible y su calidad

En este apartado se analizará la estrecha relación que tiene el derecho al agua con los elementos de accesibilidad en su dimensión de acceso a la información y de calidad, ya que no sólo debe estar disponible, sino que también tiene que ser segura para el consumo y otros usos domésticos.

De acuerdo con la Observación General núm. 15 del Comité DESC, que es el documento clave para interpretar el alcance de las obligaciones concretas que el Estado debe cumplir para garantizar el derecho al agua, el derecho de acceso a la información no sólo es un derecho en sí mismo, sino además una herramienta fundamental que permite a las

⁴³ *Ibidem*, párr. 37.



personas y a las comunidades velar por el cumplimiento de su derecho a disponer de agua suficiente, salubre, aceptable, accesible, asequible y de calidad.

La accesibilidad incluye el derecho a solicitar, recibir y difundir información sobre las cuestiones del agua y facilita que las personas ejerzan su derecho a conocer los planes de gestión del agua, los resultados de los análisis de calidad, los costos de los servicios y cualquier otro asunto que pueda afectar su acceso seguro al agua.

En relación con el contexto narrado en la presente propuesta general, el alcance del derecho al agua implica la capacidad y la agencia de la ciudadanía para conocer y fiscalizar la gestión de los recursos hídricos, garantizando que el agua que llega a sus hogares y negocios no sólo sea físicamente accesible, sino también segura para su consumo y uso.

Desde esta perspectiva, la relación intrínseca entre el acceso a la información ambiental y el derecho al agua se manifiesta en varios aspectos:

- *Transparencia en la gestión.* El acceso a la información pública obliga a las autoridades a ser transparentes sobre todos los asuntos relacionados con la gestión de los recursos hídricos que están disponibles en un espacio territorial. Incluye la publicación de datos sobre disponibilidad, planes de infraestructura, procesos de tratamiento y purificación, así como mecanismos de distribución. Con esta información las personas pueden identificar si las decisiones gubernamentales aseguran un acceso equitativo al agua.
- *Monitoreo de la calidad.* Para garantizar la calidad del agua es indispensable que las personas tengan acceso a los resultados de los monitoreos y análisis del agua que se distribuye en sus localidades, sobre todo si existe una situación extraordinaria que esté afectando puntualmente la disponibilidad y calidad del agua para consumo humano. Esta información es muy relevante, ya que permite verificar que el agua esté libre de contaminantes y cumpla con las normas sanitarias establecidas. En caso de detectarse alguna anomalía, las comunidades pueden utilizar dicha evidencia para exigir a las autoridades que tomen las medidas correctivas necesarias.
- *Rendición de cuentas.* El acceso de las personas a la información sobre el presupuesto asignado a los servicios de agua y saneamiento, los contratos celebrados para la construcción y el mantenimiento de infraestructura, y los resultados de la gestión permite que puedan exigir una rendición de cuentas efectiva y realizar las evaluaciones pertinentes. Estas condiciones son útiles para prevenir actos de corrupción y aseguran que los recursos públicos se utilicen de manera eficiente para garantizar el derecho al agua de toda la población.
- *Participación ciudadana.* El acceso a la información es un prerequisito para una participación ciudadana significativa en la toma de decisiones sobre la gestión del agua. Sólo con información completa y oportuna las comunidades pueden opinar de manera informada sobre los proyectos que puedan afectar sus fuentes de agua, proponer soluciones a los problemas de abastecimiento y saneamiento, y colaborar con las autoridades en la búsqueda de una gestión hídrica más sostenible y equitativa. La información clara ataja la escalada de noticias falsas, tendenciosas o imprecisas; previene la incertidumbre y puede fomentar la colaboración.



En México, la Suprema Corte de Justicia de la Nación ha reconocido que la accesibilidad, como elemento del derecho al agua, incluye el acceso a la información. Diversas organizaciones de la sociedad civil utilizan activamente la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para obtener datos sobre la calidad del agua, la sobreexplotación de acuíferos y la gestión de los organismos operadores, lo que les ha permitido documentar violaciones al derecho al agua y exigir soluciones a las autoridades competentes.

En definitiva, el derecho de acceso a la información se erige como un catalizador que potencia el ejercicio pleno del derecho al agua en sus dimensiones de accesibilidad y calidad. Faculta a las y los ciudadanos para pasar de ser meros receptores de un servicio a ser actores vigilantes y participativos en la construcción de un futuro donde el agua sea un bien común gestionado de manera justa, transparente y sostenible para todos.



Capítulo 4

Mejores prácticas y propuestas de mejora respecto del derecho a la información ambiental en cuestiones relacionadas con el agua





De conformidad con lo establecido en el artículo 148 del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México, las propuestas generales tienen como objetivo plantear mejoras administrativas que redunden en una mayor protección de los derechos humanos en la Ciudad de México, a través de la sistematización de buenas prácticas y de la incorporación de los más altos estándares en la materia de la que se trate.

En observancia de dicho mandato y a partir del análisis de las constancias a las que tuvo acceso este organismo, las manifestaciones aportadas por las personas afectadas y el cúmulo de información recabada por la Comisión relativa a la contaminación del agua en diversas colonias de la alcaldía Benito Juárez, se identificaron áreas de oportunidad en los procedimientos de atención ciudadana y en los mecanismos de acceso a la información pública implementados por las autoridades involucradas. En atención a la naturaleza y el nivel de participación de cada una de ellas, a continuación se plantean las mejores prácticas y propuestas de mejora que podrían fortalecer la garantía efectiva del derecho de acceso a la información en cuestiones relacionadas con el agua y, en general, en contextos de gestión ambiental.

En el caso analizado, la Comisión observó diversas inconsistencias en el proceso de atención ciudadana mediante el cual las personas afectadas solicitaron información sobre la problemática suscitada en distintas colonias de la demarcación Benito Juárez. Si bien se reconoce que las autoridades emprendieron acciones para atender la situación imperante, la información puesta a disposición del público resultó insuficiente, fragmentada y de difícil comprensión.

La experiencia derivada de este caso pone en evidencia que, ante situaciones de amenaza y riesgo ambiental o sanitario, la información pública constituye una herramienta indispensable para la protección de los derechos humanos. En contextos de incertidumbre, la oportunidad, la veracidad y la accesibilidad de la información resultan determinantes para que la población adopte medidas preventivas y participe de manera informada en la búsqueda de soluciones.

Por ejemplo, en el caso de situaciones de riesgo, la Secretaría de la Defensa Nacional cuenta con el Plan DN III⁴⁴ para la prevención, el auxilio y la recuperación en situaciones de emergencia, ya sea de índole ambiental u otras. Si bien dicho plan se refiere a una

⁴⁴ Secretaría de la Defensa Nacional, "Fases del Plan DNIIIIE", 1 de mayo de 2023, disponible en <<https://www.gob.mx/defensa/acciones-y-programas/fases-del-plan-dn-iii-e>>, página consultada el 1 de octubre de 2025.



acción integral, es importante destacar que en materia de comunicación e información contempla el establecimiento de sistemas de comunicación operativa, coordinación inter-institucional, comunicación interna y de evaluación; y la comunicación con la población civil, con la finalidad de “orientar a la población sobre medidas de seguridad, zonas de evacuación, refugios temporales y canales de ayuda. El objetivo es prevenir rumores y desinformación en momentos críticos” y “unificar la información oficial y evitar duplicidades durante una emergencia”.

Secretaría de Gestión Integral del Agua (antes Sacmex)

Desde el momento en que tuvo conocimiento de los hechos, el entonces Sacmex, como una de las autoridades a las que correspondía atender la problemática por razón de sus atribuciones normativas, asumió su papel de garante al reconocer la existencia de una sustancia ajena en el agua suministrada a diversas colonias de la demarcación Benito Juárez. No obstante, la información proporcionada no satisfizo plenamente los requerimientos de las personas afectadas. Las vecinas y los vecinos señalaron que no habían recibido información completa ni certera sobre cuestiones fundamentales, como el tipo y origen del contaminante, los resultados de los análisis practicados a las muestras tomadas y la persistencia o no de la contaminación.

Aun cuando las acciones inmediatas emprendidas por la autoridad representaron una determinación favorable a los intereses de la población afectada, la CDHCM advierte que, en escenarios fácticos como el referido, las instituciones públicas deben *reforzar el acceso a la información* a la ciudadanía, reconociendo que este derecho se constituye como una herramienta esencial para que las personas afectadas afronten de mejor manera este tipo de situaciones antes, durante y después de su presentación.

Si bien el entonces Sacmex implementó un *micrositio electrónico* con la finalidad de transparentar los resultados de los estudios de calidad del agua, dicho espacio contenía información limitada y no advertía la totalidad de la información necesaria y requerida por las personas afectadas y por este organismo. Los pocos datos divulgados son técnicos; no permiten su verificación; y no refieren la explicación de por qué usar una metodología de análisis y no otra, la razón científica empleada o algún contenido adicional que facilitara su comprensión. Además, el sitio no cuenta con indicaciones sencillas, precisas o útiles para que las personas afectadas puedan tomar decisiones; tengan certeza y agencia; actúen de manera informada y activa para salvaguardar su salud, la de sus familiares y clientes; planifiquen gastos o promuevan estrategias de cuidado colectivas o individuales.

En tal sentido, para la vigencia efectiva del derecho de acceso a la información pública y ambiental, las autoridades deben garantizar que los datos de interés general sean *completos, verificables y comprensibles*, procurando la difusión de información sustentada técnicamente y presentada en lenguaje claro. La transparencia metodológica y la claridad en la comunicación constituyen condiciones esenciales para la confianza pública, pues son fundamentales para que la población cuente con elementos que le permitan adoptar decisiones informadas y razonadas.

Asimismo, en el ejercicio de la publicidad de la información, las autoridades deberán asegurarse de que los *canales de difusión* sean adecuados para ponerla al alcance del



mayor número de personas posible, considerando la diversidad tecnológica, lingüística y socioeconómica de la población. Resulta indispensable contemplar la *brecha tecnológica* que limita el acceso digital, particularmente para personas mayores o con recursos limitados, por lo que se deben ofrecer alternativas impresas, radiales o comunitarias conforme a los estándares establecidos en el Acuerdo de Escazú y la Opinión Consultiva 23/17 de la Corte IDH.

Además, la información deberá presentarse en *lenguaje ciudadano*, reduciendo al mínimo la terminología técnica y privilegiando un discurso accesible, claro y sencillo, pues ello asegura que la información cumpla sus fines preventivos y orientadores para la población en la toma de decisiones sobre la protección de su salud y del ambiente.

Toda la información difundida debe ser completa, actualizada, veraz y susceptible de verificación independiente. Las autoridades deben explicar las razones y fundamentos jurídicos que justifiquen la reserva de datos, cuando ésta proceda, y garantizar que los contenidos publicados sean ciertos, contrastables y elaborados conforme a criterios técnicos verificables.

La información publicada deberá ser actualizada en el sentido de que la población pueda disponer de todos aquellos datos con los que cuente la autoridad hasta el momento de su publicación, de modo que la información refleje fielmente el estado más reciente de los hechos y permita su seguimiento en tiempo real. Un listado de preguntas con respuestas frecuentes puede ayudar a esclarecer las necesidades de información de las personas afectadas y no afectadas. Además, la información no sólo debe dirigirse a un tipo de público en particular, sino también a satisfacer las necesidades generales de información que vayan emergiendo durante el proceso.

Por otro lado, la oportunidad en la publicación constituye un elemento esencial: las autoridades deben procurar que la difusión de la información se realice con la mayor proximidad temporal posible respecto de los hechos que la generan, preservando así su valor y significado para la toma de decisiones.

En tal sentido, las autoridades deberán asumir como principio de actuación la *obligación de publicar información proactivamente*, con independencia de que medie o no solicitud formal al respecto. En los casos en que la publicidad de la información se encuentre controvertida, una vez que la instancia competente haya emitido una resolución definitiva, la autoridad responsable deberá asegurar su cumplimiento de manera oportuna, completa y conforme a los términos establecidos.

La efectividad de la transparencia y la rendición de cuentas no sólo debe cumplir con un marco normativo, sino que también debe generar confianza en la población que se beneficia del agua. Por ejemplo, el Instituto Mexicano de Tecnología del Agua elaboró un índice de transparencia hídrica para organismos operadores de agua y saneamiento con elementos de transparencia obligatoria y proactiva considerados en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública de 2021 (artículos 56, 57, 58 y 70).

Este índice se divide en *transparencia obligatoria* y contempla: norma; organización; administración y presupuesto; evaluaciones y recomendaciones externas; participación, monitoreo y transparencia; operación y resultados. En relación con la *transparencia proactiva* incluye: tarifas; calidad y tratamiento del agua; cobertura del agua; de alcantarillado y del saneamiento. El índice puede ser una guía para garantizar la transparencia y el



cumplimiento no sólo en el trabajo cotidiano del organismo, sino también en situaciones emergentes, como la documentada en esta propuesta general.

Alcaldía Benito Juárez

De acuerdo con las atribuciones y obligaciones normativamente establecidas, así como por su naturaleza jurídica como órgano político-administrativo local, la alcaldía Benito Juárez tuvo un ámbito de responsabilidad distinto del que correspondió al gobierno central de la Ciudad de México, a través del Sacmex. Sin embargo, la diferencia competencial no la exime de su deber de coadyuvar activamente en la garantía del derecho de acceso a la información pública dentro de su territorio.

En tal sentido, resulta indispensable que las autoridades locales conozcan y apliquen cabalmente el marco normativo vigente, adecuando tanto sus determinaciones como sus actuaciones a los principios de legalidad, transparencia y debida diligencia. En el caso analizado, la alcaldía Benito Juárez manifestó en diversas oportunidades no tener injerencia en la atención de la problemática presentada por personas habitantes de su demarcación, lo que refleja una interpretación restrictiva de sus obligaciones en materia de información pública.

Las autoridades responsables de brindar información deben *priorizar la amplia difusión* de los datos con los que cuenten, aun cuando éstos no satisfagan en su totalidad las solicitudes ciudadanas, siempre que se funden y motiven las razones legales que delimiten su intervención o, en su caso, se precisen las acciones realizadas o por realizar dentro del ámbito de su competencia. Para estos fines pueden valerse de tecnologías de la información y comunicación, tales como redes institucionales, portales electrónicos, comunicados de prensa o cualquier otro medio que resulte idóneo y eficaz.

En cualquier caso, más allá de los ámbitos de competencia entre niveles de gobierno, debe recordarse que la atención a este tipo de problemáticas ha de tener como eje la protección integral de la población mediante información clara, coordinación efectiva y acompañamiento comunitario.

Asimismo, las determinaciones adoptadas por la alcaldía deberán considerar las condiciones contextuales de cada caso, adecuando las estrategias de comunicación a las características específicas de la población destinataria, tales como edad, nivel socioeconómico, idioma o acceso a medios digitales.

La CDHCM considera prioritario que la alcaldía Benito Juárez *fortalezca la coordinación interinstitucional* con el Gobierno de la Ciudad de México, particularmente con la Segiagua, en aquellos casos donde exista competencia concurrente. La colaboración entre autoridades basada en el intercambio de información y la comunicación conjunta constituye un elemento esencial para garantizar una respuesta eficaz, transparente y con enfoque de derechos humanos frente a problemáticas ambientales que afectan a la ciudadanía.



Consideraciones finales

En resumen, las acciones de ambas autoridades reflejan avances parciales, pero también limitaciones estructurales en la gestión de información pública en materia ambiental. La experiencia del caso demuestra que la transparencia y el acceso a la información deben asumirse como pilares del enfoque de derechos humanos y no como actos administrativos aislados.

Sólo mediante la publicidad proactiva, la claridad en la comunicación, la actualización constante y la coordinación institucional será posible fortalecer la confianza ciudadana y garantizar que la información ambiental cumpla su función preventiva y protectora frente a riesgos que comprometan derechos humanos como al agua, a la salud y a un medio ambiente sano.

Aunque mucha de la información relativa a la distribución, almacenamiento, disponibilidad, saneamiento o disposición final es sensible, en este caso particular el énfasis está en decir de manera suficiente y mediante una diversidad de canales y formatos lo que las personas necesitan saber. Como ya se mencionó anteriormente en esta propuesta general, distintas cuestiones relacionadas con el agua no son sólo asuntos administrativos y de gestión, ya que el agua es un recurso y un bien social, una necesidad básica y un elemento central en nuestras tareas diarias. Si un día se observa de forma persistentemente diferente y ello genera una percepción de riesgo o amenaza, la respuesta estatal siempre deberá ir reforzada.

El agua es un derecho humano y la información ambiental también. Las conjunciones de ambos derechos hacen posible comprender las acciones, los mecanismos y las medidas que deben tenerse en cuenta al generar, producir y circular información que garantice ambos derechos.



Propuesta general 1/2025.

*El derecho de acceso a la información ambiental
sobre la gestión del agua
se terminó de editar en octubre de 2025.
Para su composición se utilizó el tipo Intro.*

Comprometida con la ecología y el cuidado del planeta,
la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México
edita este material en versión electrónica para reducir
el consumo de recursos naturales, la generación de residuos
y los problemas de contaminación.

Delegaciones de la CDHCM en alcaldías

ÁLVARO OBREGÓN
Canario s/n,
col. Tolteca,
01150 Ciudad de México.
Tels.: 55 5276 6880 y 55 5515 9451.

AZCAPOTZALCO
Av. Camarones 494,
col. Del Recreo,
02070 Ciudad de México.
Tels.: 55 7155 5771, 55 7095 2143
y 55 4883 0875.

BENITO JUÁREZ
Av. Cuauhtémoc 1240, planta baja,
col. Santa Cruz Atoyac,
03310 Ciudad de México.
Tel.: 55 5604 5201.

COYOACÁN
Av. Río Churubusco s/n,
esq. Prol. Xicoténcatl, primer piso,
col. San Diego Churubusco,
04120 Ciudad de México.
Tels.: 55 7163 9332 y 55 7163 9533.

CUAJIMALPA DE MORELOS
Av. Juárez s/n, esq. av. México,
edificio Benito Juárez, planta baja,
col. Cuajimalpa,
05000 Ciudad de México.
Tels.: 55 9155 7883 y 55 8917 7235.

CUAUHTÉMOC
Río Danubio 126, esq. Río Lerma,
primer piso, col. Cuauhémoc,
06500 Ciudad de México.
Tels.: 55 8848 0688 y 55 7095 3965.

GUSTAVO A. MADERO
Calzada de Guadalupe s/n, esq. La Fortuna,
planta baja de la Clínica de Especialidades
Infantiles,
col. Tepeyac Insurgentes,
07020 Ciudad de México.
Tels.: 56 1152 4454 y 55 9130 5213.

IZTACALCO
Av. Río Churubusco, esq. av. Té s/n,
edificio B, primer piso,
col. Gabriel Ramos Millán,
08000 Ciudad de México.
Tels.: 55 5925 3232 y 55 6140 7711.

IZTAPALAPA
Aldama 63,
frente al Juzgado 25 del Registro Civil,
col. Barrio San Lucas,
09000 Ciudad de México.
Tels.: 55 5910 4101 y 55 9002 7696.

LA MAGDALENA CONTRERAS
José Moreno Salido s/n,
col. Barranca Seca,
10580 Ciudad de México.
Tels.: 55 5449 6188 y 55 9429 2305.

MIGUEL HIDALGO
Parque Lira 94,
planta baja del edificio de la alcaldía,
col. Observatorio,
11860 Ciudad de México.
Tel.: 55 5276 7700, ext. 4001.

MILPA ALTA
Av. México s/n,
esq. Guanajuato Poniente,
Villa Milpa Alta,
12000 Ciudad de México.
Tel.: 55 6042 6683.

TLÁHUAC
José Ignacio Cuéllar 22,
col. El Triángulo,
13460 Ciudad de México.
Tels.: 55 7689 1954, 55 8939 1315
y 55 8939 1320.

TLALPAN
Moneda 64, Deportivo Vivanco,
col. Tlalpan Centro I,
14000 Ciudad de México.
Tel.: 55 5087 8428.

VENUSTIANO CARRANZA
Prol. Lucas Alamán 11, esq. Sur 89,
planta baja, col. El Parque,
15960 Ciudad de México.
Tels.: 55 9216 2271 y 55 9216 1477.

XOCHIMILCO
Francisco I. Madero 11,
col. Barrio El Rosario,
16070 Ciudad de México.
Tels.: 55 7155 1002 y 55 7155 8233.



Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México

Sede

Av. Universidad 1449, col. Pueblo Axotla,
demarcación territorial Álvaro Obregón,
01030 Ciudad de México. **Teléfono:** 55 5229 5600.

Horarios de atención en sede las 24 horas de los 365 días del año.
Servicios gratuitos.

Página web

<https://cdhcm.org.mx>

Correo electrónico

cdhcm@cdhcm.org.mx

Consulta las publicaciones de la CDHCM

<https://piensadh.cdhcm.org.mx>

