
Sistema de Aguas de la Ciudad de México

**Tercera Modificación y Prórroga a la Concesión de fecha 1° de mayo
de 2004, otorgada con fecha 1° de julio de 2011.**

Anexo 9 - Bis

Catálogo de Sanciones



Handwritten signatures and initials, including a large stylized signature at the top, a circular stamp or mark, and several other initials and marks below.

Catálogo de Sanciones

El presente Catálogo de Sanciones será aplicable a partir de la entrada en vigor de la tercera prórroga del TÍTULO DE CONCESIÓN, en relación con el Instructivo de Supervisión y Procedimientos Operativos Anexo 9 actualizado de acuerdo a lo establecido en la Condición Décima Sexta, así como en relación con el Instructivo de Imagen Institucional Anexo 8 del TÍTULO DE CONCESIÓN.

Por los incumplimientos de "LA CONCESIONARIA" a sus obligaciones derivadas de la tercera modificación y prórroga del TÍTULO DE CONCESIÓN se aplicarán las sanciones que en este anexo se señalan.

El G.D.F. a través de la "DEPENDENCIA AUXILIAR" y, en su caso, del SACM en ejercicio de sus facultades de supervisión, llevará a cabo periódicamente visitas de verificación a efecto de constatar si "LA CONCESIONARIA" está dando cumplimiento a las obligaciones derivadas de la Concesión, en términos del artículo 95 de la Ley.

En los casos que la causa del retraso en el cumplimiento de la obligación, así como en el tiempo máximo de cumplimiento se origine por caso fortuito o fuerza mayor, entendiéndose como tales de manera enunciativa mas no limitativa huelgas, paros, epidemias, motines, revoluciones, disturbios, terremotos, incendios, actos de terceros, inundaciones, intervención o incautación de las propiedades por cualquier autoridad legítima o de facto, o por cualquiera otra causa fuera del control o dominio de "LA CONCESIONARIA", ésta lo hará del conocimiento del SACM tan pronto como sea posible, sin exceder un plazo de 15 días naturales, mediante oficio, señalando la causa que lo originó, y no procederá la aplicación de la sanción correspondiente.

Para la aplicación de las sanciones el G.D.F. a través de la "DEPENDENCIA AUXILIAR" y, en su caso, del SACM deberá de acreditar de manera indubitable la comisión de la misma y que no se haya subsanado dentro del plazo establecido para cada caso.

I. Catálogo de Sanciones relacionadas con el Anexo 8 de la tercera modificación y prórroga del TÍTULO DE CONCESIÓN

La sanción será aplicada por cada semana de atraso en la resolución de cada aplicación gráfica, y a partir del primer día excedente al tiempo máximo de cumplimiento.

Incumplimiento	Tiempo máximo de cumplimiento	Sanción
No utilizar el logotipo del SACM en las tres aplicaciones que se muestran en el Anexo 8.	5 días hábiles	\$10,000.00 M.N.

Incumplimiento	Tiempo máximo de cumplimiento	Sanción
No utilizar en las diversas aplicaciones gráficas y logotipos del SACM los colores indicados en el Anexo 8, sólo se aceptará el uso de logotipos en blanco y negro en el caso de documentos fotocopiados o si el método de impresión únicamente contemple tinta negra. Señalamientos, carteles, cajas de luz, anuncios luminosos, dípticos, volantes y folletos deberán imprimirse a 4 tintas.	15 días hábiles	\$1,000.00 M.N.
No utilizar las tipografías indicadas en el Anexo 8 en señalamientos, letreros y materiales impresos en general.	5 días hábiles	\$1,000.00 M.N.
En caso de que todos los materiales impresos no cuenten con las proporciones indicadas en el Anexo 8 de manera que no se deforme el logotipo.	5 días hábiles	\$1,000.00 M.N.
Colocación de cualquier material gráfico con la imagen del SACM en las OAP sin ser autorizado previamente por la Dirección Ejecutiva de Servicios a Usuarios del SACM.	5 días hábiles	\$10,000.00 M.N.
<p>En caso de que "LA CONCESIONARIA" no lleve a cabo en los tiempos que adelante se indican la impresión y colocación de cualquier material gráfico que le sea entregado:</p> <p>Carteles—5 días hábiles</p> <p>Señalamientos—15 días hábiles</p> <p>Dípticos y folletos—15 días hábiles</p> <p>Cajas de luz—20 días hábiles</p> <p>Anuncios luminosos—20 días hábiles</p> <p>Adheribles en ventanas---15 días hábiles</p>	Según tabla	\$5,000.00 M.N.
En caso de que los materiales gráficos no sean colocados en lugares visibles al público.	2 días hábiles	\$1,000.00 M.N.



Incumplimiento	Tiempo máximo de cumplimiento	Sanción
Por no cumplir con la calidad de impresión (300 puntos por pulgada) en impresión digital y en el caso de utilizar otra técnica de impresión deberá ser aprobada por el SACM para su realización.	5 días	\$5,000.00 M.N.
En caso de que los exteriores o interiores del inmueble de las OAP no tengan los colores indicados en el Anexo 8.	20 días	\$20,000.00 M.N.
En caso de que las OAP no cuenten con caja de luz y anuncio luminoso.	30 días	\$50,000.00 M.N.
En caso de que las OAP no cuenten con un módulo de recepción, el cual funcionará también como módulo de orientación.	30 días	\$30,000.00 M.N.
En caso de que las OAP no cuenten con sistema de turno electrónico.	15 días	\$10,000.00 M.N.
En caso de no existir garrafón, despachador de agua y vasos desechables en las OAP.	5 días	\$5,000.00 M.N.
En caso de que los sanitarios en las OAP no cuenten con dispositivos ahorradores de agua: mingitorios, excusados y lavamanos.	10 días	\$20,000.00 M.N.
En caso de no brindar en la planta baja del inmueble los servicios de atención a usuarios a alguna persona con discapacidad física, personas de la tercera edad y mujeres embarazadas.	30 días	\$10,000.00 M.N.
En caso de que durante el horario de atención a usuarios no se transmita el material de video que le sea proporcionado por la Dirección Ejecutiva de Servicios a Usuarios en un monitor de LCD de al menos 19 pulgadas que sea visible en el área de espera.	30 días	\$30,000.00 M.N.
Si la oficina no cuenta con un sistema de circuito cerrado en el área de atención a usuarios enlazado vía web al SACM.	60 días	\$30,000.00 M.N.



Incumplimiento	Tiempo máximo de cumplimiento	Sanción
Si la oficina no cuenta con los señalamientos de identificación de áreas, de protección civil y de seguridad.	15 días	\$1,000.00 M.N.
En caso de que la OAP no cuente con un buzón de quejas y sugerencias, así como bitácora de comentarios en un lugar visible y accesible a los usuarios.	5 días	\$20,000.00 M.N.
Si no cuenta con un exhibidor de acrílico transparente el cual contendrá los volantes de trámites y servicios, así como dípticos.	15 días	\$5,000.00 M.N.
Si no se cuenta con una iluminación adecuada y suficiente en el área de atención a usuarios y en baños.	10 días	\$5,000.00 M.N.
En caso de que los uniformes no sean de los colores autorizados por el SACM, de acuerdo a lo señalado en el Anexo 8.	30 días	\$10,000.00 M.N.
En el caso de que los identificadores personales y de escritorio no estén visibles en todo momento.	1 día	\$1,000.00 M.N.
En caso de que los automóviles descritos en el Anexo 8 que presten atención domiciliaria no cuenten con la imagen institucional.	30 días	\$10,000.00 M.N.
En el caso de que el personal de campo no porte en todo momento su credencial con la imagen institucional establecida en el Anexo 8.	5 días	\$5,000.00 M.N.

II. Catálogo de Sanciones relacionadas con el Anexo 10 de la tercera modificación y prórroga del TÍTULO DE CONCESIÓN.

La sanción será aplicada por cada semana en la que persista el incumplimiento a partir del primer día excedente al tiempo máximo de cumplimiento.

Incumplimiento	Tiempo Máximo de Cumplimiento	Sanción
Si "LA CONCESIONARIA" no capacita y evalúa al personal para un servicio de calidad por lo menos cada 6 meses.	30 días	\$2,000.00 M.N.
Si el personal no se encuentra uniformado de acuerdo con el Anexo 10 y debidamente identificado.	10 días	\$1,000.00 M.N.
Si la OAP carece de alguno de los siguientes elementos		
Espacios sanitarios en óptimas condiciones.	15 días	\$1,000.00 M.N.
Personal de seguridad.	5 días	\$1,000.00 M.N.

Incumplimiento	Sanción
Si el personal de "LA CONCESIONARIA" presenta conductas tales como	
Masticar chicle.	\$200.00 M.N.
Realizar actividades de comercio.	\$200.00 M.N.
Comer en el lugar de trabajo.	\$500.00 M.N.
Fumar en pasillos, baños, escaleras, lugar de trabajo y lugares comunes que sean cerrados.	\$10,000.00 M.N.
Dormir durante la jornada de trabajo.	\$200.00 M.N.
Estar bajo la influencia de medicamentos que impidan el cumplimiento del trabajo, sustancias tóxicas, drogas, estupefacientes o alcohol.	\$500.00 M.N.