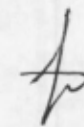



Sistema de Aguas de la Ciudad de México

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

Anexo 10

Calidad en el Servicio



Ex
1
A

I. Introducción

“LA CONCESIONARIA” está obligada a otorgar los servicios al público con calidad, calidez y en los tiempos establecidos en este anexo.

El objetivo de este anexo es unificar en todas las Oficinas de Atención al Público la calidad del servicio al usuario, a través de los recursos humanos capacitados: atención; presencia: imagen, tanto del personal como de las instalaciones, proporcionando siempre la excelencia en éste; siendo eficientes y competentes en forma y tiempo.

El alcance es cubrir las expectativas planteadas a través de una base sólida, tanto de las Oficinas de Atención al Público con personal que las componen: mejor calidad de atención en el servicio a los usuarios.

De acuerdo con los requerimientos de “EL SACM”, las concesionarias tendrán la obligación de revisar las condiciones de atención de las OAP siguientes: Magdalena Contreras, Doctores e Iztacalco, con objeto de prestar el servicio en las condiciones de seguridad, eficiencia y capacidad de atención que el Sistema requiere.

II. Estándares de Servicio

Tipo de Indicador	Tipo de servicio	Descripción	Estándar de Servicio (días hábiles)	Alcances	Excepciones SACMEX
Aclaración	Compensaciones	Transferir pagos recibidos de un rubro o cuenta a otro y dichos pagos se encuentren incorporados al SICOMCE	7 días	El plazo empieza a contar a partir de que el usuario presente toda la documentación necesaria y esté incorporado al SICOMCE y se envía el dictamen al SACM (aquí entrará en pausa hasta la respuesta del SACM) con la aplicación del saldo se concluye el trámite.	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se tenga información de la carga de pagos Externa • Cuando no se tengan las adecuaciones en el SICOMCE para la aplicación del saldo a favor • Cuando existan problemas con el SICOMCE (fallas o caídas del sistema)

Aclaración	Devoluciones	Regresar dinero mediante cheque expedido por la Tesorería	<p>7 días para devoluciones inferiores a \$10mil</p> <p>20 días para montos entre \$10mil y \$100mil</p> <p>Montos mayores a \$100mil de acuerdo al Código Fiscal</p>	El plazo inicia cuando los pagos ya están en SICOMCE (no se aceptará el trámite antes) y concluye al momento de entregar el dictamen al SACM, mismo que deberá ser validado.	<p>Cuando no se tenga información de la carga de pagos Externa</p> <p>Cuando existan problemas con el SICOMCE (fallas o caídas del sistema).</p>
Actualización	Diámetro de la toma	Verificar y en su caso actualizar en el diámetro de una toma	5 días	El plazo inicia al recibir la solicitud del usuario y concluye cuando se captura el resultado de la visita de campo.	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se tenga información o respuesta pronta por parte de SACMEX sobre trabajos realizados • Cuando existan problemas con el SICOMCE (fallas o caídas del sistema).

Actualización	Domicilio	Cambiar los datos de ubicación de la toma (nombre y número de calle, colonia, interior, etc.)	5 días	Él plazo inicia al recibir la solicitud del usuario y concluye cuando se captura en SICOMCE o al enviar oficio con negativa justificada.	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de definición por parte de las áreas operativas y supervisoras respecto a los cambios solicitados por el usuario específicamente nomenclatura de calles y colonias • Cuando existan problemas con el SICOMCE (fallas o caídas del sistema).
Actualización	Domicilio de Notificación	Cambiar los datos de envío de la Boleta de Agua, a otro domicilio distinto al predio en que se ubica la toma	1 día	Él plazo inicia al recibir la solicitud del usuario y concluye cuando se captura en SICOMCE o al enviar oficio con negativa justificada.	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando existan problemas con el SICOMCE (fallas o caídas del sistema).
Actualización	Giro	Actualización del giro o actividad comercial que se encuentra en el predio en el que se ubica la toma	5 días	Él plazo inicia al recibir la solicitud del usuario y concluye cuando se captura en SICOMCE o al enviar oficio con negativa justificada.	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando existan problemas con el SICOMCE (fallas o caídas del sistema).

Actualización	Medidor	Tramitar el alta del medidor al Sistema Comercial	5 días	El plazo inicia al recibir la solicitud del usuario y concluye cuando se captura en SICOMCE o al enviar oficio con negativa justificada.	<ul style="list-style-type: none"> • Es necesario contar con la información de los ID's proporcionada por la TDF • Contar con las validaciones por parte de la DI • Cuando existan problemas con el SICOMCE (fallas o caídas del sistema)
Actualización	Nombre	Actualización del nombre del usuario de la toma	2 días	El plazo inicia al recibir la solicitud del usuario y concluye cuando se captura en SICOMCE o al enviar oficio con negativa justificada.	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de definición respecto a la documentación complementaria para realizar este trámite • Cuando existan problemas con el SICOMCE (fallas o caídas del sistema)
Actualización	Número de locales	Modificar el número de locales ubicados en un predio determinado	5 días	El plazo inicia al recibir la solicitud del usuario y concluye cuando se captura en SICOMCE o al enviar oficio con negativa justificada.	<ul style="list-style-type: none"> • No aplica
Actualización	Número de viviendas	Cambiar el número de viviendas ubicadas en un predio determinado	5 días	El plazo inicia al recibir la solicitud del usuario y concluye cuando se captura en SICOMCE o al enviar oficio con negativa justificada.	<ul style="list-style-type: none"> • No aplica