

---

**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 14**

**Especificaciones para la actualización y mantenimiento del padrón de usuarios.**

## **Actualización del padrón**

### **Descripción de actividades**

El objeto específico de la actividad Actualización del Padrón de Usuarios es mantener actualizado el padrón de usuarios a través del registro de altas, bajas, reactivaciones o cambios necesarios a fin de contar con información veraz, confiable y oportuna de los usuarios que integran el padrón.

Durante la vigencia de la Tercera Modificación y Prórroga del Título de Concesión "LA CONCESIONARIA" está obligada a llevar a cabo actividades para actualizar y dar mantenimiento al padrón de usuarios, sin que esto cause contraprestación alguna.

- **Integración del Padrón**

El padrón de usuarios es la base de datos relacionada que describe las características generales de los predios, las tomas y los usuarios, así como los movimientos que se registran en virtud de los actos de la autoridad o por las gestiones realizadas por los usuarios ante las diversas instancias para la realización de trámites. El padrón de usuarios es único y su administración está a cargo de la Concesionaria.

Por conveniencia de control y seguimiento de grupos particulares de usuarios, el SACM solicitará a la Concesionaria la identificación de segmentos específicos de usuarios, como grandes consumidores, grupos corporativos privados, gobierno local y federal, entre otros.

El SACM notificará a la Concesionaria las agrupaciones particulares que sean necesarias dentro del padrón de usuarios, considerando los calendarios bimestrales del proceso comercial, a fin de que tales cambios y movimientos se vean reflejados en las actividades de facturación y cobranza en los tiempos requeridos por el Sistema de Aguas de la Ciudad de México.

El padrón de usuarios se actualiza de manera permanente; para cada movimiento existe un procedimiento, contenido en el Anexo I del Instructivo de Supervisión, Procedimientos Operativos y Catálogo de Sanciones.

Las actualizaciones al padrón se realizarán a solicitud del usuario, o bien cuando la Concesionaria, el SACM, o Entidades de Gobierno realicen o detecten cambios como resultado de las actividades de actualización que lleven a cabo, en ejercicio de sus facultades y obligaciones de mantenimiento y supervisión de la base de datos.

Los principales movimientos al padrón son los siguientes:

- Altas de usuarios.
- Bajas de usuarios.
- Cambios de la información del padrón de acuerdo al cuadro Validación de altas y cambios al padrón de usuarios.
- Reactivación de usuarios.

Todos los movimientos a solicitud del usuario deberán estar respaldados por la solicitud correspondiente, cédulas o formatos de registro y su soporte documental de acuerdo al manual de trámites y servicios vigente necesario para cada caso, los cuales resguardarán durante la concesión y deberán concordar con las actualizaciones efectuadas en el padrón de usuarios del Sistema Informático Comercial, mismas que a su vez deberán cumplir con los atributos mínimos definidos en el Capítulo 2 del Instructivo de Supervisión, Procedimientos Operativos y Catálogo de Sanciones.

Todos los movimientos generados por el SACM, Entidades de Gobierno y/o la Concesionaria deberán estar respaldados por el soporte documental necesario para cada caso, los cuales resguardarán durante la concesión y deberán concordar con las actualizaciones efectuadas en el padrón de usuarios del Sistema Informático Comercial, mismas que a su vez deberán cumplir con los atributos mínimos definidos en el Capítulo 2 del Instructivo de Supervisión, Procedimientos Operativos y Catálogo de Sanciones.

Todas las actualizaciones del padrón generadas, deberán ser enviadas durante el transcurso del bimestre a la Supervisión para su validación a través de los métodos de transferencia de información descritos en el Capítulo 2 del Instructivo de Supervisión, Procedimientos Operativos y Catálogo de Sanciones y bajo los formatos definidos en el Anexo VII del Instructivo de Supervisión, Procedimientos Operativos y Catálogo de Sanciones. Estas actualizaciones deberán estar disponibles para validación durante la vigencia de la concesión, tiempo en que la Supervisión podrá observar y/o reclamar a la Concesionaria cualquier irregularidad cometida.

- **Incorporación de nuevos usuarios al padrón (Altas)**

Las altas al padrón se generan a partir de una solicitud del usuario o de una detección mediante las actividades de campo (distribución, lectura, inspección o verificación). En cualquiera de los dos casos, la Concesionaria deberá registrar en el Sistema Informático Comercial los datos requeridos y necesarios estipulados en el cuadro **Validación de altas y cambios al padrón de usuarios** para incorporar a los nuevos usuarios a los procesos de facturación y cobranza de los derechos por el suministro de agua, y de derechos de descarga, según corresponda.

La mecánica del proceso de incorporación de un nuevo usuario al padrón, consiste en recibir la solicitud correspondiente, realizada ya sea por el mismo usuario, por el SACM, o por alguna de las áreas operativas de la Concesionaria, motivada por un nuevo desarrollo

habitacional o comercial, por subdivisión de predios existentes, por individualización de cuentas de conjuntos de viviendas o comercios existentes.

Los inspectores de la Concesionaria acudirán a los predios en cuestión para recabar los datos de la (s) toma (s), medidor (es) existente (s), número de viviendas o locales, muebles y sistemas hidráulicos, uso, régimen de propiedad, datos del usuario y propietario, giro, entre otros, registrándolos en las cédulas de empadronamiento correspondientes.

Deberá asignarse un número de cuenta conforme al procedimiento incluido en el Anexo I del Instructivo de Supervisión, Procedimientos Operativos y Catálogo de Sanciones, para incorporar o actualizar el Sistema Informático Comercial la información obtenida y validar datos para el correcto procesamiento de la determinación de derechos por suministro de agua y de descarga a la red de drenaje.

- **Bajas del padrón**

Se entiende por baja la inactivación de una cuenta en el Sistema Informático Comercial para fines de determinación de derechos.

Todas las bajas a solicitud del usuario deberán contar con la documentación requerida en el manual de trámites y servicios vigente. Los movimientos de baja del padrón de usuarios que reporte el Sistema Informático Comercial en cada bimestre serán verificados por la Supervisión, quien podrá en todo momento solicitar a LA CONCESIONARIA la documentación digitalizada que requiera para ejercer sus facultades de verificación.

Todas las bajas generadas por el SACM, Entidades de Gobierno y/o la Concesionaria deberán contar con la documentación necesaria que acredite la causa de la baja. Asimismo, deberá remitir la documentación digitalizada que la Supervisión le requiera para ejercer sus facultades de verificación. En este caso se deberán marcar los registros bimestrales de emisión con estatus de improcedentes.

Todas las bajas del padrón generadas por la Concesionaria deberán ser rastreables y estar soportadas por la normatividad aplicable.

LA CONCESIONARIA deberá generar un informe de adeudos que deban cobrarse o marcar, en su caso, los registros bimestrales de emisión con estatus de improcedente antes de dar de baja la cuenta, con el fin de realizar los ajustes contables correspondientes en el SACM.

La información de cualquier cuenta dada de baja debe ser registrada en el Sistema Informático Comercial con todos sus datos generales, motivo de baja, fecha, pagos, adeudos y cargos, y se deberá conservar la historia de estas tomas para información estadística y aclaraciones posteriores. Las causas por las que una cuenta puede ser dada de baja se encuentran descritas en el Anexo II del Instructivo de Supervisión, Procedimientos Operativos y Catálogo de Sanciones.

Por cada baja al padrón que se reporte a la Supervisión se ejecutarán las siguientes acciones para actualizar el Sistema Informático Comercial del SACM:

- Se marca la cuenta en el padrón de usuarios con estatus de baja.
- Se marcan todos los registros bimestrales de facturación de la cuenta con estatus de baja.

Asimismo, a partir del bimestre en que se reporte la baja, el usuario no se incorporará a los procesos de facturación y cobranza de los derechos por el suministro de agua o de derechos de descarga, según corresponda.

- **Cambios de la información del padrón**

La Concesionaria tiene la obligación de mantener actualizado veraz y oportunamente el padrón de usuarios, realizando los cambios bajo las siguientes circunstancias:

- Por solicitud del usuario.
- Detectados por la Concesionaria.
- Por requerimiento del SACM.

No obstante lo anterior, prioritariamente la Concesionaria mantendrá permanentemente actualizados los registros correspondientes a los grandes usuarios de la zona. A solicitud del SACM, la Concesionaria realizará actividades específicas que le encomiende, a fin de garantizar el control estricto del registro de este grupo de usuarios.

La actualización al padrón de usuarios debe considerar la necesidad de aplicar un cambio de cuenta de un usuario. La concesionaria deberá ejecutar un cambio de cuenta completo, congruente e íntegro, ya que este cambio significa que todo el historial de datos del usuario se transfiera de la cuenta anterior a la cuenta nueva, en la cual, a partir de ese momento, la atención, facturación y cobranza al usuario se basará en la nueva cuenta.

Las modificaciones a los datos del padrón se realizarán bajo las siguientes circunstancias:

**Por solicitud del usuario**

- Cambio de nombre o razón social.
- Aplicación o corrección de domicilio de notificación.
- Corrección de giro.
- Tipo de uso.
- Cambio de régimen de propiedad.
- Cambio de número de locales y viviendas.

**Por la Concesionaria**

- Datos generales del medidor.
- Diámetro de la toma.
- Cambio de ubicación.
- Cambio de cuenta.
- Correlación de cuenta.
- Cambio de giro (previa inspección).
- Cambio de número de locales y vivienda.
- Y lo relacionado con sus facultades y obligaciones.

**Por requerimiento del SACM**

- Promociones ingresadas al SACM.
- Derivado de inspecciones realizadas por el SACM.
- Cambio de marcas de grupo corporativo, gobierno local o federal
- Y lo relacionado con sus facultades y obligaciones

Todos los movimientos a solicitud del usuario deberán estar respaldados por la solicitud correspondiente, en el formato de movimientos al padrón, y, en su caso, la documentación que se indique en el manual de trámites y servicios vigente.

Todos los movimientos solicitados por el SACM u otras entidades de gobierno deberán hacerse formalmente por oficio.

Las modificaciones a los datos deben ser notificadas por escrito o a través de los métodos de transferencia de información descritos en el Capítulo 2 del Instructivo de Supervisión, Procedimientos Operativos y Catálogo de Sanciones a la Supervisión, LA CONCESIONARIA deberá contar con la documentación soporte correspondiente que debe estar disponible para cuando el SACM la requiera.

Todos los movimientos generados por la Concesionaria deberán ser rastreables y soportados por la normatividad aplicable.

• **Reactivación de cuentas del padrón**

Todas las reactivaciones de cuenta a solicitud del usuario deberán estar respaldadas por la solicitud correspondiente, en el formato de movimientos al padrón, y, en su caso, la documentación que se indique en el manual de trámites y servicios vigente.