



GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL

**Cuarta Modificación y Prórroga a la Concesión
de fecha 1º de Mayo de 2004, vigente a partir del
1º de Julio de 2014**

Anexo 9

**INSTRUCTIVO DE SUPERVISIÓN, PROCEDIMIENTOS
OPERATIVOS Y CATÁLOGO DE SANCIONES.**

Handwritten signature and initials in the bottom right corner.

INDICE

CAPITULO 1

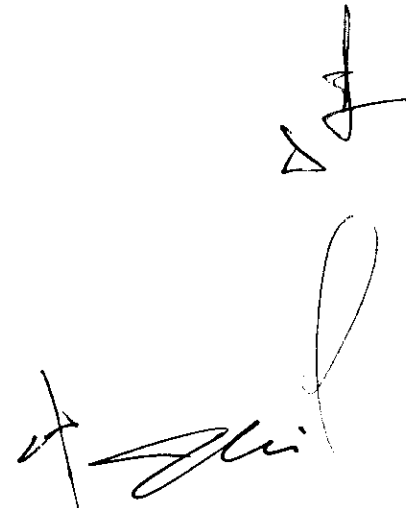
- 1.1 OBJETIVOS
- 1.2 ALCANCES
- 1.3 ESTRUCTURA
- 1.4 GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CONTRACTUAL

CAPÍTULO 2. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA COMERCIAL

- 2.1 ANTECEDENTES
- 2.2 ALCANCE

CAPITULO 3. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES Y ALCANCES DE LAS OBLIGACIONES DE LA CONCESIONARIA

- 3.1 ACTUALIZACIÓN DEL PADRÓN
- 3.2 LECTURA DE MEDIDORES
- 3.3 CÁLCULO Y COBRO DE LOS DERECHOS POR EL SUMINISTRO DE AGUA, DESCARGA A LA RED DE DRENAJE Y LA EMISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE BOLETAS
- 3.4 SERVICIOS A LOS USUARIOS EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO Y EN EL CENTRO DE CONTACTO Y ATENCIÓN
- 3.5 TRÁMITES PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DEL SUMINISTRO DE AGUA Y DESCARGA A LA RED DE DRENAJE, CÁLCULO Y COBRO DE DERECHOS Y EN SU CASO ELABORACIÓN DE RESOLUCIONES
 - a) **Certificación de pago**
 - b) **Constancia de adeudo**
 - c) **Devolución de pago**
 - d) **Compensación de pago (incluye transferencia)**
 - e) **Emisión y atención de requerimiento**
 - f) **Autorización de pago en parcialidades**
 - g) **Recibo de pago**
 - h) **Promociones**
 - i) **Solicitud de instalación y revisión de medidor**

Handwritten signature and initials in the bottom right corner of the page.


- j) Revisión de pozo y medidor instalado en la descarga de drenaje
 - k) Carta Invitación
 - l) Determinación de crédito fiscal (Liquidación)
 - m) Suspensión o restricción del servicio hidráulico
 - n) Cédula de corrección
 - o) Autorización de pago por autodeterminación
- 3.6 INSTALACIÓN, SUSTITUCIÓN Y MANTENIMIENTO (REHABILITACIÓN) DE MEDIDORES DE AGUA POTABLE
- 3.7 NUEVAS CONEXIONES DE AGUA POTABLE Y DRENAJE
- 3.8 TOMAS INEXISTENTES Y TOMAS CLANDESTINAS O IRREGULARES
- 3.9 INCREMENTO DE LA RECAUDACIÓN

CAPÍTULO 4. PUNTOS DE SUPERVISIÓN, DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE VALIDACIÓN Y CATALOGO DE SANCIONES

- 4.1 ACTUALIZACIÓN DEL PADRÓN
- 4.2 LECTURA DE MEDIDORES
- 4.3 CÁLCULO Y COBRO DE LOS DERECHOS POR EL SUMINISTRO DE AGUA Y DESCARGA A LA RED DE DRENAJE, LA EMISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE BOLETAS
- 4.4 SERVICIOS A LOS USUARIOS EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO Y EN EL CENTRO DE CONTACTO Y ATENCIÓN
- 4.5 ELABORACIÓN DE PROYECTO PARA EL CÁLCULO Y COBRO DE LOS DERECHOS DERIVADOS DE TRÁMITES PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO PÚBLICO DE AGUA Y DRENAJE, Y EN SU CASO, ELABORACIÓN DE RESOLUCIONES
- 4.6 INSTALACION Y SUSTITUCIÓN Y MANTENIMIENTO (REHABILITACIÓN) DE MEDIDORES DE AGUA POTABLE
- 4.7 NUEVAS CONEXIONES DE AGUA POTABLE Y DRENAJE
- 4.8 TOMAS INEXISTENTES Y TOMAS CLANDESTINAS O IRREGULARES
- 4.9 INVERSIONES, EROGACIONES Y/O APORTACIONES

CAPITULO 5. INFRAESTRUCTURA HIDRÁULICA

- 5.1 SECTORIZACIÓN DE LA RED DE AGUA POTABLE
- 5.2 REHABILITACION DE LA RED SECUNDARIA DE AGUA POTABLE

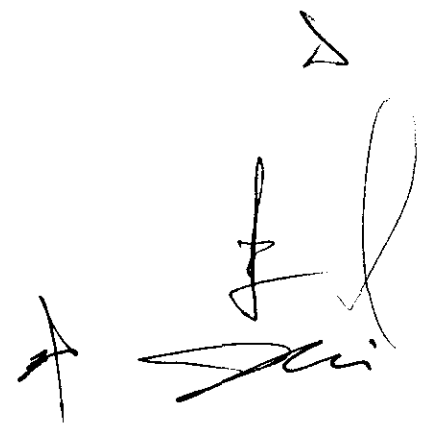
Handwritten signature and initials in the bottom right corner of the page. The signature appears to be 'H. J. ...' and the initials are 'H. J.'.

- 5.3 DETECCIÓN Y SUPRESION DE FUGAS NO VISIBLES
- 5.4 OTROS INHERENTES
- 5.5 GESTIÓN CONTRACTUAL

CATALOGO DE SANCIONES

ANEXOS

- ANEXO I** Diagramas de flujo
- ANEXO II** Catálogos del Sistema Comercial.
- ANEXO III** Procedimiento de análisis de lecturas, consumos y emisión.
- ANEXO IV** Instructivo de emisión de boletas y métodos de cálculo de derechos por el suministro de agua en el D.F.
- ANEXO V** Especificaciones Técnicas de Instalación de Medidores y Procedimiento para la realización de la prueba volumétrica en campo a medidores de 13 a 38 mm de diámetro.
- ANEXO VI** Procedimientos para elaboración de resoluciones y cálculo y cobro de derechos correspondientes.
- ANEXO VII** Formatos de transferencia de información ("layouts").
- ANEXO VIII** Nuevas conexiones de agua y drenaje.
- ANEXO IX** Lineamientos para el Envío del Paquete Documental.
- ANEXO X** Administración Grandes Usuarios.
- ANEXO XI** Metodología para la Sectorización de la Red Secundaria de Agua Potable
- ANEXO XII** Especificaciones para la Rehabilitación de la Red Secundaria de Agua Potable
- ANEXO XIII** Especificaciones para la Detección y Reparación de Fugas

Handwritten signature and initials in the bottom right corner of the page. The signature appears to be 'J. M. J.' and there are some other scribbles and initials nearby.



**INSTRUCTIVO DE SUPERVISIÓN, PROCEDIMIENTOS
OPERATIVOS Y CATÁLOGO DE SANCIONES,
VIGENTE A PARTIR DEL 1º DE JULIO DE 2014**



GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL

INSTRUCTIVO DE SUPERVISIÓN, PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y CATÁLOGO DE SANCIONES

INTRODUCCIÓN

Derivado de la Modificación y Prórroga de la Concesión de las actividades relacionadas con la prestación de los servicios públicos de agua potable, drenaje y alcantarillado, que realizó el Gobierno del Distrito Federal por conducto de la Secretaría del Medio Ambiente y del Sistema de Aguas de la Ciudad de México, el día 1° de julio de 2014, es necesario que los trabajos relacionados con las actividades integrales del Sistema Comercial realizados por la Concesionaria se ajusten a una permanente vigilancia y supervisión para garantizar la correcta ejecución de las mismas, a fin de asegurar el cumplimiento de los alcances y obligaciones establecidas en dicha Modificación y Prórroga, y de esta manera cumplir con los objetivos de garantizar el interés público y la continuidad del servicio en beneficio de los habitantes de la Ciudad de México.

Con la actualización del presente Instructivo se da cumplimiento a lo establecido por la Condición Décima Sexta de la Modificación y Prórroga de la Concesión, referida a la vigilancia y supervisión de cumplimiento a los términos del mismo. Para ello, el Instructivo establece las normas, criterios y especificaciones técnicas que regirán la ejecución de cada una de las actividades que integran el Sistema Comercial, según los alcances descritos en el apartado I de la Condición Segunda del Título de Concesión, así como las actividades asociadas a la operación comercial relativas a medidores, nuevas conexiones, reconstrucción o cambio de diámetro señaladas en los apartados II.1, II.2, II.3 y II.4 de la propia Condición Segunda del Título de Concesión. El presente Instructivo constituye el Anexo 9 Instructivo de Supervisión y sus Procedimientos Operativos y Catálogo de Sanciones, vigente a partir del 1° de julio de 2014, al que hace referencia la Cuarta Modificación y Prórroga a la Concesión.

Este Instructivo de Supervisión cuenta con una sección para la actividad de Sectorización de la red de agua potable, rehabilitación de la red secundaria de agua potable asociada a la sectorización, detección y supresión de fugas no visibles, señaladas en los apartados II.5, II.6, II.7 de la propia Condición Segunda vigente.

Asimismo, determina los puntos de supervisión que son necesarios para vigilar y evaluar las actividades y procesos que resultan críticos para el desarrollo del ciclo comercial y el cumplimiento de los objetivos de la Concesión. Para ello se definen parámetros y condiciones de cumplimiento que se utilizarán en la validación y aprobación de los trabajos.



GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL

Este documento también incluye un compendio de los alcances de las obligaciones específicas que la Concesionaria tiene para cada actividad y, en los casos donde corresponda, de las sanciones y penas convencionales aplicables cuando se demuestre su incumplimiento.

De acuerdo con lo estipulado en la Condición Décima Sexta del Título de Concesión, aquellas actividades de la Concesionaria que no se encuentren reguladas dentro del presente Instructivo, se conviene que son regidas por lo establecido en las disposiciones legales aplicables.

El presente documento define un esquema de supervisión específico para cada actividad dependiendo de las características de cada una de ellas. En este sentido, determina los niveles de aprobación y verificación que la Concesionaria debe satisfacer en la ejecución de cada una de las actividades a realizar.

El presente Instructivo, como herramienta de control, es flexible, dinámico y debe ser ajustado y mejorado conforme evolucione la Concesión y las necesidades de operación requieran modificaciones, tanto en las Especificaciones Técnicas de ejecución de las actividades comerciales, como en su metodología de supervisión.

Finalmente, el Instructivo establece los lineamientos generales de cumplimiento obligatorio para la Concesionaria en términos de tiempos, calidad y contenido de los resultados. No obstante que las formas y las estructuras de organización y de funcionamiento son potestativas para la Concesionaria, deberán ser suficientes para prestar los servicios concesionados. El Sistema de Aguas de la Ciudad de México verificará su cumplimiento.



INSTRUCTIVO DE SUPERVISIÓN, PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y CATÁLOGO DE SANCIONES

CAPÍTULO 1

[Handwritten signature]
[Handwritten initials]



CAPÍTULO 1.

1.1 Objetivos.

Para verificar la ejecución de los trabajos y evaluar sus resultados, el presente Instructivo establece los siguientes objetivos:

1. Establecer mecanismos técnicos, operativos, que garanticen la prestación de servicios hidráulicos de manera eficiente y oportuna a los habitantes de la Ciudad de México en los términos pactados en el Título de Concesión y sus modificaciones y prórrogas vigentes en apego a la normatividad aplicable.
2. Establecer los lineamientos generales para vigilar y regular la ejecución, validación, aprobación de las actividades concesionadas y en su caso la aplicación de la sanción correspondiente.
3. Presentar una visión integral de la estructura y secuencia lógica de los procesos que integran el sistema comercial, su relación e interdependencia, y a partir de ello establecer los criterios de evaluación y definir las acciones de mejora continua.
4. Describir cada actividad con sus alcances, sus especificaciones técnicas de ejecución y supervisión de resultados.
5. Precisar las funciones y obligaciones que corresponden a la Concesionaria como entidad ejecutora y al Sistema de Aguas de la Ciudad de México como entidad reguladora y supervisora.
6. Definir y uniformar los métodos, criterios y tiempos de supervisión, orientados a permitir una operación ágil, suficiente, continua y responsable de los procesos que integran el Sistema Comercial.
7. Definir los criterios y frecuencia de los trabajos a ejecutar, a fin de mantener la dinámica de la operación bimestral del ciclo comercial.
8. Definir los criterios, muestras y frecuencia de la supervisión de las actividades operativas concesionadas.
9. Determinar las sanciones a las que estará sujeta la Concesionaria por el incumplimiento de los alcances, obligaciones, normas y especificaciones técnicas, de acuerdo con los puntos de supervisión de cada actividad.
10. Servir de medio de inducción al personal relacionado con la operación, supervisión y control de las actividades concesionadas, señaladas en el presente Instructivo.



1.2 Alcances.

Dentro de los alcances de este Instructivo como herramienta de supervisión, están la presentación y descripción de las actividades del Sistema Comercial y sus complementarias, las especificaciones técnicas para su ejecución a partir de la descripción del conjunto de operaciones que las integran, la supervisión relacionada con los trabajos concesionados, así como las penalizaciones o sanciones correspondientes en caso de incumplimiento.

Estos alcances atienden principalmente a los siguientes puntos:

- Aprobación, seguimiento y monitoreo de las actividades y servicios incluidos en la prórroga de la Concesión por la Concesionaria.
- Vigilancia del cumplimiento de los tiempos de ejecución que establezca el Sistema de Aguas de la Ciudad de México.
- Lineamientos de ejecución de cada actividad conforme a Especificaciones Técnicas.
- Revisiones en campo y gabinete en la forma y frecuencia que defina el Sistema de Aguas de la Ciudad de México.
- Lineamientos de oportunidad y forma de entrega de la información generada por la Concesionaria.
- Validación de información generada por trabajos ejecutados con base en parámetros de calidad establecidos por el Sistema de Aguas de la Ciudad de México y dispuestos a manera de filtros en procesos automatizados o manuales.
- Verificación de consistencia de datos e información presentada al Sistema de Aguas de la Ciudad de México.
- Verificación de los procedimientos relacionados a la atención a usuarios, así como validación de la normatividad aplicable en la atención, trámite y gestión de estas actividades.
- Presentación de informes de avances, reportes ejecutivos, consultas en bases de datos, propuestas y demás información en el tiempo y forma que requiera el Sistema de Aguas de la Ciudad de México.
- Verificación integral del cumplimiento de alcances de las obligaciones de la Concesionaria.
- Finalmente y asociadas a cada punto de supervisión, están indicadas las penalizaciones o sanciones correspondientes en caso de incumplimiento por parte de la Concesionaria conforme a lo dispuesto por dichos puntos.



GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL

De acuerdo con la condición Décima Sexta del Título de Concesión de fecha 01 de mayo de 2004 y sus modificaciones y prórrogas vigentes, este instructivo se conforma:

- Por la actualización del Anexo 9 Instructivo de Supervisión, Procedimientos Operativos y Catálogo de Sanciones, vigente a partir del 1º de julio de 2014.

Las actividades cuyo marco técnico-operativo no estén señaladas explícitamente en el presente instructivo, se sujetan a las especificaciones descritas en el Anexo 8 (Imagen institucional), de la Modificación y Prorroga de la Concesión, el Anexo 10 (Calidad en el Servicio) y el Anexo 16 (Tomas inexistentes y Tomas Clandestinas o Irregulares) siendo parte integral del Título de Concesión vigente.

1.3 Estructura.

La Dirección Ejecutiva de Servicios a Usuarios del Sistema de Aguas de la Ciudad de México es la responsable de la logística del proceso global de supervisión del Sistema Comercial y deberá establecer, actualizar y vigilar el cumplimiento de las normas, especificaciones técnicas y estrategias de cada una de las actividades que lo integran. Asimismo, es la responsable de coordinar la supervisión en gabinete y en campo a los trabajos realizados por las Concesionarias dentro de los tiempos establecidos. Para el desarrollo de estas actividades, la Dirección Ejecutiva de Servicios a Usuarios se auxiliará de las siguientes áreas:

- La Dirección de Informática del Sistema de Aguas de la Ciudad de México es responsable de la administración de la base de datos del Sistema Comercial y lo relacionado con su operación, procesamiento, actualización y mantenimiento, así como de la vigilancia de todas las actividades descritas en las obligaciones del Título de Concesión y la Modificación y Prórroga a la Concesión que impliquen cualquier actividad de carácter informático del Sistema Informático Comercial del Sistema de Aguas de la Ciudad de México, además de supervisar las actividades de la toma de lecturas de medidores y de la emisión y distribución de boletas por derechos de suministro de agua y por descarga a la red de drenaje.
- La Dirección de Atención a Usuarios es responsable de la supervisión de las actividades operativas, administrativas y de cobranza derivadas de la atención a los usuarios, instalación y mantenimiento de medidores descritas en el Capítulo 3 (Descripción de las Actividades y Alcances de las Obligaciones de la Concesionaria) de este Instructivo.
- La Dirección de Verificación Delegacional y Conexiones es responsable de la supervisión de las actividades relacionadas a nuevas conexiones descritas en el Capítulo 3 (Descripción de las Actividades y Alcances de las Obligaciones de la Concesionaria) de este Instructivo.

Para efectos de optimizar esfuerzos y recursos, concentrarlos en funciones de supervisión y vigilancia, así como para garantizar la operación integrada de los procesos comerciales, la comunicación con la Concesionaria será a través de las áreas que para cada actividad designe



por escrito la Dirección Ejecutiva de Servicios a Usuarios, que constituirán entidades de coordinación, vigilancia y supervisión de las actividades objeto del presente Instructivo. Asimismo, las áreas designadas se encargarán de la transmisión de lineamientos, verificación de avances, evaluación de actividades, aprobación y sanción de los trabajos ejecutados por la Concesionaria, así como de coordinar la participación de otras áreas del Sistema de Aguas de la Ciudad de México y del Gobierno del Distrito Federal que deban intervenir de acuerdo con sus funciones y atribuciones.

De igual manera, la Concesionaria deberá nombrar a los representantes ante la Supervisión, por cada actividad concesionada, con amplio conocimiento de las actividades objeto de la concesión y con suficiente capacidad de decisión, para que en nombre y representación de la Concesionaria pueda asumir compromisos respecto del cumplimiento de las obligaciones convenidas. La Concesionaria deberá notificar formalmente los nombres de sus representantes durante los primeros 15 días de aprobado el presente Instructivo, y a la brevedad posible cuando realice cambios de representantes.

1.4 Gestión Administrativa y Contractual.

DISPOSICIONES GENERALES

1. El presente Instructivo es de observancia obligatoria para la Concesionaria, para el Sistema de Aguas de la Ciudad de México, así como para la empresa de Supervisión externa, en su caso.
2. Para efectos del presente documento, al Sistema de Aguas de la Ciudad de México se le denominará "el SACMEX"; a la Dirección Ejecutiva de Servicios a Usuarios se le denominará "la Coordinación"; al área o unidad específica designada por la Coordinación para llevar a cabo las actividades de supervisión se le denominará "la Supervisión"; a la empresa concesionaria se le denominará "la Concesionaria" y a las empresas contratadas por "el SACMEX" para la revisión de los trabajos específicos, se les denominará "la Supervisión Externa". El contenido de este Instructivo podrá ser revisado por "el SACMEX", para realizar ajustes, a fin de garantizar el nivel y la calidad de la prestación del servicio público de agua potable y drenaje en el Distrito Federal. Este Instructivo de Supervisión también podrá ser ajustado dependiendo de reformas a los marcos legal y normativo aplicables.
3. La entrada en vigor del presente Instructivo sustituye en todos sus términos al Instructivo de Supervisión, Procedimientos Operativos y Catálogo de Sanciones vigente a partir del 1º de diciembre de 2011, que rigió las actividades del Sistema Comercial hasta el 30 de junio de 2014; así como al Anexo 9 bis "Catálogo de Sanciones" vigente a partir de la actualización del Instructivo de Supervisión, Procedimientos Operativos y Catálogo de sanciones, de



GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL

acuerdo a lo establecido en la Tercera Modificación y Prórroga al Título de Concesión de fecha 1º de mayo de 2004, firmada el día 30 de junio de 2011.

4. La Supervisión y las Concesionarias deberán concertar reuniones de coordinación, por lo menos cada mes para tratar asuntos relacionados con la Concesión en sus diferentes conceptos operativos, técnicos y administrativos inherentes al Sistema Informático Comercial.
5. La atención de los aspectos técnicos, administrativos y operativos que se generen entre la Coordinación y la Concesionaria se realizará a través de la Supervisión y del área designada por la Concesionaria.
6. El SACMEX será el enlace oficial para la comunicación entre la Concesionaria y las diferentes dependencias y entidades involucradas en la realización de los trabajos, tales como la Secretaría de Finanzas, Secretaría de Obras y Servicios, las 16 Delegaciones Políticas y con la Contraloría General del Distrito Federal; asimismo será el organismo receptor permanente de las situaciones no previstas en el Instructivo y brindará su apoyo en la solución de éstas.
7. La eventual participación de dependencias o entidades gubernamentales en cualquier actividad asociada al proceso de ejecución o de supervisión, sea en las instalaciones de la Concesionaria o dentro del propio SACMEX, deberá convenirse y realizarse a través de la Supervisión, bajo los lineamientos establecidos en el presente Instructivo. Asimismo, cualquier información o resultado inherente a dichas actividades coordinadas, deberá proporcionarse únicamente a través de la Supervisión.
8. Si como resultado de la ejecución de las actividades concesionadas, debieran rendirse informes a otras áreas dentro del propio SACMEX, distintas de la Supervisión, se hará por conducto de ésta.
9. La concesionaria deberá remitir de manera oficial al SACMEX, la información y documentación, para atender las solicitudes de las Dependencias y Entidades del Gobierno Local y Federal, así como de Organismos Autónomos cuyas facultades o atribuciones se relacionen con los derechos por el servicio de agua potable y descarga a la red de drenaje, la cual deberá ser: fidedigna, completa, consensuada entre todas las áreas de la concesionaria que hubieran participado en su atención, concentrada en un reporte que refleje el análisis realizado a propósito de atender cabalmente el requerimiento de las autoridades, dentro del plazo establecido por la Supervisión.
10. En general, las recomendaciones y observaciones que deba hacer la Supervisión a la Concesionaria, inicialmente tendrán carácter preventivo para evitar la ocurrencia de errores, inconsistencias o deficiencias durante los procesos de verificación y validación de los resultados; posteriormente en caso de que persistan los errores, las inconsistencias o las deficiencias, se procederá a la sanción correspondiente.



GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL

11. La Supervisión tiene la obligación de actuar de manera imparcial hacia la Concesionaria. Sus observaciones e indicaciones en todo momento deberán ser claras, consistentes, fundamentadas y por escrito, o por el medio electrónico de comunicación acordado entre ambas partes.
12. Toda la documentación generada por el SACMEX y por la Concesionaria, derivada de la gestión de las actividades descritas en este Instructivo y su correspondiente supervisión, tiene carácter confidencial de acuerdo a la Condición Vigésima Séptima del Título de Concesión.
13. La Concesionaria proporcionará al SACMEX el Organigrama, la relación y firmas del personal directivo de ese organismo que participe en las actividades objeto de la Concesión. Para mantener una buena comunicación, la Concesionaria notificará oportunamente a el SACMEX, los cambios en la estructura organizacional o bien de su personal.
14. Tanto el Diagrama de Flujo General de Actividades del Sistema Comercial, como los procedimientos operativos descritos en este Instructivo no pretenden de ninguna manera contravenir los métodos de trabajo ni la forma de organización de la Concesionaria para ejecutar los trabajos, siempre y cuando cumpla con los objetivos, resultados, especificaciones técnicas, temporalidad y normas establecidas. No obstante lo anterior, la Concesionaria deberá mantener informado al SACMEX, a través de la Supervisión, de los cambios que realice en los métodos y en las estructuras funcionales, a efecto de mantener el control de las actividades comerciales.
15. La verificación, de parte de la Supervisión, del grado de cumplimiento de los procesos y trabajos ejecutados por la Concesionaria, según los parámetros establecidos por las Especificaciones Técnicas, estará basada en el tamaño, método y frecuencia que la supervisión determine y le sea notificada con anterioridad a la Concesionaria, sólo cuando éstas no se especifiquen en el presente Instructivo.
16. Invariablemente, las instrucciones, observaciones, y en general los lineamientos que la Supervisión deba transmitir a la Concesionaria, serán por escrito, reconociéndose por ambas partes como válidas también, el facsímil y el correo electrónico.

El presente Instructivo podrá modificarse y adicionarse por la Supervisión, producto de la experiencia que de su aplicación se obtenga, siempre que no se contravenga el contenido de la concesión. Las controversias que se presenten entre la Supervisión y la Concesionaria, en las que no se llegue a un acuerdo, se conciliarán con la Dirección Ejecutiva de Servicios a Usuarios o con la Dirección General del SACMEX.

Procedimiento de aprobación de programas de trabajo.

El SACMEX informará a la Concesionaria los tiempos dentro de los que deberá enviar los programas físicos y financieros para las actividades en cuya ejecución se requiera orden de



GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL

trabajo, a fin de dar continuidad al proceso comercial y supervisar la calidad y los tiempos de su ejecución.

Los programas deberán contener, entre otros aspectos, los tiempos requeridos para la ejecución de cada actividad, así como los volúmenes a ejecutar por mes, con su correspondiente monto. El mecanismo de entrega y aprobación de programas para actividades del Sistema Comercial y sus complementarias, será el siguiente:

- La Supervisión requerirá a la Concesionaria la programación de los trabajos.
- La Supervisión revisará los programas presentados por la Concesionaria verificando que cumpla con los requerimientos de temporalidad de las actividades, así como con volúmenes físicos y financieros.

Durante la ejecución de las actividades, cualquier modificación a la programación original en términos de plazo, precio o área de trabajo, deberá ser informado oportunamente a la Supervisión para su revisión, y en su caso, aprobación.



**INSTRUCTIVO DE SUPERVISIÓN, PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y CATÁLOGO DE
SANCIONES**

CAPITULO 2

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



CAPÍTULO 2

DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA COMERCIAL

2.1 Antecedentes.

De conformidad con lo que establece la CONDICIÓN CUARTA de la Segunda Modificación y Prórroga del Título de Concesión es obligación del SACMEX, a través de su Dirección de Informática, proporcionar los servicios de administración, soporte técnico y actualización del Sistema Informático Comercial, así como de su seguridad. En cumplimiento de la anterior obligación LA CONCESIONARIA inició la operación y gestión de las actividades concesionadas mediante la explotación del Sistema Comercial Centralizado a partir del mes de febrero de 2010.

2.2 Alcances.

De acuerdo con lo establecido en el Anexo 5 Sistemas de Cómputo y Telecomunicaciones del Sistema Comercial, del Título de Concesión vigente, el Sistema Comercial debe estar en la posibilidad de cumplir con los siguientes alcances:

- Mantener en línea el registro actualizado de los padrones de usuarios de las actividades concesionadas, apoyadas en el Sistema Informático Comercial.
- Procesar las solicitudes de servicio de agua potable y descargas a la red de drenaje, así como calcular los derechos correspondientes y sus accesorios.
- Registrar la lectura de los medidores con la periodicidad y características definidas en las especificaciones aplicables, así como calcular los consumos correspondientes.
- Registrar en línea y dar seguimiento a los trámites derivados de las solicitudes, reportes, quejas y demás asuntos relacionados con los servicios concesionados promovidos por los usuarios.
- Registrar y generar la información necesaria para el control y seguimiento del parque de medidores y los servicios de instalación, reparación o sustitución.
- Registrar, mantener y controlar la información necesaria para la gestión de la recuperación de adeudos mediante la ejecución de las actividades referidas en la CONDICIÓN SEGUNDA del Título de Concesión.



**INSTRUCTIVO DE SUPERVISIÓN, PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y CATÁLOGO DE
SANCIONES**

CAPÍTULO 3



CAPÍTULO 3

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES Y ALCANCES DE LAS OBLIGACIONES DE LA CONCESIONARIA

La Descripción de las actividades y alcance de las obligaciones de la concesionaria establece los lineamientos que obligatoriamente deberá cumplir la Concesionaria en la ejecución de las actividades inherentes al Sistema Comercial, puntualizando los procedimientos a seguir en cada una de ellos.

Este Capítulo se compone de una sección por cada actividad del Sistema Comercial. En dichas secciones, primero se proporcionarán los elementos que definen cómo se llevan a cabo los trabajos a supervisar, mediante la integración de la Descripción de Actividades que rigen cada uno de ellos a fin de proporcionar una referencia más ágil para los usuarios del presente Instructivo. Posteriormente, en cada actividad se presentará un compendio de los alcances y obligaciones que la Concesionaria deberá cumplir estrictamente para que los servicios objeto de la Prórroga de la Concesión sean proporcionados con la calidad requerida por el SACMEX en beneficio de los usuarios y del Gobierno del Distrito Federal.

Para que el SACMEX, a través de la Supervisión, realice sus atribuciones de verificación del estricto cumplimiento de las obligaciones de la presente Concesión, se definen las siguientes especificaciones generales:

- Dentro de la Descripción de Actividades, se indicará la información que la Concesionaria generará por la ejecución de cada una de ellas y que periódicamente deberá enviar a la Supervisión del SACMEX para su validación. Este proceso, en general, estará sujeto al alcance general de cumplir estrictamente con los lineamientos de transferencia de información descritos en el Anexo VII Formatos de transferencia de información (layouts) de este Instructivo.
- La periodicidad de envíos de información a la Supervisión, para cada actividad, estará indicada en el programa calendarizado de operación de las actividades del Sistema Comercial, acordado entre las partes, de acuerdo con los lineamientos descritos en el Capítulo 4 (Puntos de supervisión, descripción técnica de validación y catálogo de sanciones), de manera que todas las actividades del Sistema Comercial cumplan estrictamente con los lineamientos de periodicidad de transferencia de información al SACMEX.



GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL

- En el Capítulo 4 (Puntos de supervisión, descripción técnica de validación y catálogo de sanciones) de este Instructivo se indicarán los puntos de supervisión inherentes a los alcances de las obligaciones de la Concesionaria en cada actividad del Sistema Comercial. La Concesionaria estará sujeta a sanciones en caso de incumplimiento de sus obligaciones.

3.1 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 Cuarta 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, la(s) toma(s) 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 SACMEX solicitará a la Concesionaria la identificación de segmentos específicos de usuarios, como grandes consumidores, grupos corporativos privados, gobierno local y federal, entre otros.

El SACMEX 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 SACMEX, o Entidades de Gobierno realicen o detecten cambios como



GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL

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 a los requisitos para los diversos trámites del SACMEX 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 Comercial Centralizado; así como también en el proceso para la emisión y distribución de boletas, 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 SACMEX, 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 Comercial Centralizado; así como también, en el proceso para la emisión y distribución de boletas, 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 en el Sistema Comercial Centralizado, deberán ser enviadas durante el transcurso del bimestre a la Supervisión para su incorporación en el proceso para la emisión y distribución de boletas y se lleve a cabo la 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 registra en el Sistema Comercial Centralizado los datos requeridos y deberá remitir a la Supervisión la información estipulada en el cuadro Validación de altas y cambios al padrón de usuarios para incorporar a los nuevos usuarios a los procesos de validación de la emisión y distribución de boletas.



GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL

La mecánica del proceso de incorporación de un nuevo usuario al padrón del Sistema Comercial Centralizado, consiste en recibir la solicitud correspondiente, realizada ya sea por el mismo usuario, por el SACMEX, 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 o por nuevas conexiones.

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 Asignación de números cuenta de los usuarios de agua potable y derechos de descarga del D.F. incluido en el Anexo I del Instructivo de Supervisión, Procedimientos Operativos y Catálogo de Sanciones, para incorporar o actualizar el Sistema Comercial Centralizado la información obtenida y posteriormente remitir a la Supervisión los datos extraídos del Sistema Comercial Centralizado para su incorporación en el proceso de validación de emisión y distribución de boletas.

Bajas del padrón

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

Todas las bajas a solicitud del usuario deberán contar con la documentación requerida en los requisitos para los diversos trámites del SACMEX vigente. Los movimientos de baja del padrón de usuarios que reporte el Sistema Comercial Centralizado durante el bimestre serán informados por LA CONCESIONARIA 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 para su actualización en los procesos de validación de emisión y distribución de boletas y 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 SACMEX, 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 en el Sistema Comercial Centralizado.

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



GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL

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

La información de cualquier cuenta dada de baja debe ser registrada en el Sistema Comercial Centralizado y remitida al proceso de validación de la emisión y distribución de boletas con todos sus datos generales, motivo de baja, fecha y se deberá conservar la historia de esta(s) toma(s) 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 Comercial Centralizado del SACMEX; así como para el proceso de validación de emisión y distribución de boletas:

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 validación de emisión y distribución de boletas por 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 SACMEX.

No obstante lo anterior, prioritariamente la Concesionaria mantendrá permanentemente actualizados los registros correspondientes a los grandes consumidores de su zona, conforme a los lineamientos previamente establecidos por el SACMEX, a fin de garantizar el control estricto del registro de este grupo de usuarios.

Cambios de cuenta

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.



GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL

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 los requisitos para los diversos trámites del SACMEX vigente.

Y los realizados por la concesionaria, por la orden de mantenimiento o visita técnica correspondiente (por observación).

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

Las modificaciones a los datos del Sistema Comercial Centralizado 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 para su actualización en los procesos de validación de emisión y distribución de boletas. Asimismo, LA CONCESIONARIA deberá contar con la documentación soporte correspondiente que debe estar disponible para cuando el SACMEX 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 los requisitos para los diversos trámites del SACMEX vigente.

Todas las reactivaciones de cuenta solicitadas por el SACMEX u otras entidades de gobierno deberán hacerse formalmente por oficio.

Todas las reactivaciones deben contar con la documentación que acredite las causas de la reactivación y contar con un anexo que contenga el reporte de la inspección realizada en campo para verificar que la toma existe o que ya fue reactivada. LA CONCESIONARIA deberá remitir la documentación digitalizada que la Supervisión le requiera, para que pueda ejercer sus facultades de verificación.

La información de cualquier cuenta o toma reactivada, debe ser registrada en el Sistema Comercial Centralizado y remitida a la Supervisión para su actualización en los procesos de validación de emisión y distribución de boletas, los cuales deberán contar con todos sus datos generales, motivo de reactivación, fecha, pagos, adeudos y cargos, y se deberá conservar la historia de esta(s) toma(s), para información estadística y aclaraciones posteriores. Las causas por las que una cuenta puede ser reactivada, se encuentran descritas en el Anexo II del Instructivo de Supervisión, Procedimientos Operativos y Catálogo de Sanciones.



GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL

Por cada reactivación al padrón que se reporte a la Supervisión, se ejecutará la siguiente acción para actualizar el Sistema Comercial Centralizado del SACMEX; así como para los procesos de validación de emisión y distribución de boletas:

Se marca la cuenta en el padrón de usuarios con estatus de activo.

Asimismo, a partir del bimestre en que LA CONCESIONARIA reporte la reactivación a la Supervisión se incorporará al usuario a los procesos de validación y distribución de boletas de los derechos por el suministro de agua o de derechos de descarga, según corresponda.

Alcances de las obligaciones de LA CONCESIONARIA

Atender las solicitudes de los usuarios que deseen realizar alguna modificación a sus datos generales registrados en el padrón del SACMEX., bajo el estricto cumplimiento de los lineamientos que aplique para cada caso.

Mantener actualizada la información del padrón de usuarios del Sistema Comercial Centralizado del SACMEX a través de los diferentes movimientos señalados en la Descripción de las Actividades y dando cumplimiento a los lineamientos establecidos para cada caso y remitirlos a la Supervisión para su actualización en los procesos de validación de emisión y distribución de boletas.

Registrar en el padrón de usuarios del Sistema Comercial Centralizado los datos necesarios para incorporar a los nuevos usuarios a los procesos de facturación y a los procesos de validación de emisión y distribución de boletas por los derechos por el suministro de agua y derechos de descarga, según corresponda.

La Concesionaria deberá cumplir con estricto apego con todos los registros, campos, catálogos o cualquier otro dato necesario para mantener actualizado el padrón de usuarios del Sistema Comercial Centralizado y de los procesos de validación de emisión y distribución de boletas que realiza la Supervisión.

La Concesionaria deberá cumplir con estricto apego la entrega en medio digital 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 de todos y cada uno de los movimientos al padrón para su actualización en los procesos de validación de emisión y distribución de boletas.

La Concesionaria deberá remitir para su validación a la Supervisión, la información correspondiente a los movimientos al padrón durante el bimestre, a partir de su registro en el Sistema Comercial Centralizado para su actualización en los procesos de validación de emisión y distribución de boletas.

El SACMEX realizará durante el bimestre una revisión aleatoria en campo y gabinete de los movimientos reportados por LA CONCESIONARIA.



3.2 Lectura de medidores.

Descripción de actividades.

El objetivo de realizar la lectura de los aparatos medidores de agua potable y de descargas de aguas residuales, es conocer con certeza, oportunidad y periodicidad, el consumo de agua en el Distrito Federal registrado en los predios según su uso y actividad así como el nivel de utilización de la red de drenaje, y es básico para la determinación de los derechos a pagar, de acuerdo con el Código Fiscal del Distrito Federal vigente, según el consumo o descargas de cada usuario.

La Concesionaria deberá llevar a cabo las siguientes actividades:

- a) Lectura de medidores.
- b) Registro de lecturas en el Sistema Comercial Centralizado.
- c) Análisis de lecturas y consumos.

a) Lectura de medidores

La Concesionaria debe realizar al menos una vez al bimestre, en la zona asignada, la lectura de los medidores instalados en cada una de las tomas y ramificaciones con suministro de la red del Distrito Federal y en aquellas con suministro a través de pozos, y que estén registradas en el padrón de usuarios. Dicha lectura podrá efectuarse ya sea en forma visual o remota, a través de medios electrónicos o cualquier otro medio idóneo.

La lectura de medidores instalados en pozos profundos y sistemas de medición en la descarga de aguas residuales a la red de drenaje, se realizará en los casos donde la forma de lectura sea compatible con los instalados en la zona asignada, o se trate de medidores que puedan leerse visualmente

El período para las lecturas, incluyendo las provenientes de pozos y sistemas de descarga, será de acuerdo a la normatividad vigente.

La Concesionaria debe informar mediante oficio al SACMEX del inicio de los ciclos bimestrales de lectura de acuerdo con el calendario entregado a la Supervisión antes del inicio del bimestre a ejecutar.

b) Registro de lecturas en el Sistema Comercial Centralizado.

Una vez realizadas las lecturas, éstas se deben registrar en la base de datos del Sistema Comercial Centralizado y remitir para el proceso de validación de emisión y distribución de boletas. Este proceso estará sujeto al alcance general de cumplir estrictamente con los lineamientos de transferencia de información descritos en el Capítulo II de este Instructivo.



GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL

Asimismo, en casos en que no sea posible obtener las lecturas correspondientes, deberá indicarse la causa de la no lectura, a través de las claves de impedimentos u observaciones de lectura que se describen en el catálogo correspondiente incluido en el Anexo II de este Instructivo para el Sistema Comercial Centralizado y del proceso de validación de emisión y distribución de boletas.

De acuerdo con lo anterior, es necesario que la Concesionaria registre las siguientes situaciones:

1. Medidores con lectura y sin ninguna observación.
2. Medidores sin lectura por algún impedimento u observación.
3. Medidores con lectura con alguna observación.

Los requerimientos del Sistema Comercial Centralizado referidos a la calidad de la información de lecturas son:

- Todas las lecturas deberán estar asociadas a una cuenta registrada en el padrón de usuarios.
- Todas las lecturas deberán estar asociadas a un medidor registrado en el padrón de usuarios.
- Todas las lecturas para el proceso de validación de emisión y distribución de boletas deben presentar bimestralmente el corrimiento adecuado sin desfase, es decir, las lecturas 2 y 3 del bimestre actual deben ser exactamente las mismas para todos sus campos cuando en el bimestre siguiente pasen a ser las lecturas 1 y 2.
- Los registros con impedimento u observación deberán presentar claves que se encuentren dentro del catálogo de impedimentos válidos de acuerdo con el Anexo II de este Instructivo para el Sistema Comercial Centralizado y para el proceso de validación de emisión y distribución de boletas.

Los registros de lectura para el proceso de validación de emisión y distribución de boletas deberán contener los campos establecidos en el "layout" de lecturas descrito en el Anexo VII de este Instructivo, considerando que no se aceptan valores nulos.

En el registro no será válido que se presenten fechas de lectura iguales.

- En medidores nuevos, no se tomarán como válidos aquellos períodos entre lecturas que sean menores a 7 días.
- En los casos donde las lecturas sean iguales deberá indicarse, a través de las claves de impedimento u observación adecuadas, las situaciones que originan este hecho, de acuerdo con el Anexo II de este Instructivo.
- Una lectura debe ser ascendente entre lecturas; es decir, a excepción de los casos anteriores, la última lectura debe ser mayor a la anterior, a menos que el medidor haya dado una vuelta completa o que el medidor o su registro haya sido cambiado por uno nuevo, y deberán de marcarse de acuerdo a las claves de observaciones indicadas en el Anexo II de este Instructivo.



GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL

- En los casos donde las lecturas sean iguales deberá indicarse, a través de las claves de impedimento u observación adecuadas, las situaciones que originan este hecho, de acuerdo con el Anexo II de este Instructivo.
- Los registros de lecturas deberán corresponder al año y bimestre que se está ejecutando.

La información de las lecturas no podrá ser modificada una vez que haya sido registrada en el Sistema Comercial Centralizado y enviadas al proceso de emisión y distribución de boletas. Cuando se compruebe que hubo un error claramente identificado, se someterá a las medidas correctivas que la Supervisión determine.

c) Análisis de lecturas.

La Concesionaria debe establecer mecanismos de verificación para asegurar el adecuado registro y calidad de la información obtenida en el proceso de lectura, para lo cual acordará con el SACMEX los criterios mínimos de análisis y de consumo resultante, mismo que se establecerán en el Anexo III de este Instructivo. La validación de los datos de las lecturas se describe en el Capítulo 4, apartado 4.2 del presente Instructivo, y podrán ser actualizados cuando el proceso comercial lo requiera.

No obstante lo anterior prioritariamente la Concesionaria realizará análisis específicos en las lecturas correspondientes a los grandes consumidores de la zona asignada. Asimismo, extremará los controles sobre estas lecturas e implantará programas puntuales orientados a garantizar el control estricto del registro, la medición y adecuación de este grupo de usuarios.

Alcances de las obligaciones de la Concesionaria:

- a) Realizar la lectura bimestral de los medidores instalados en las tomas de agua y medición de descargas que se encuentren dentro de la zona asignada, conforme a la Descripción de Actividades.
- b) Registrar bimestralmente en el Sistema Comercial Centralizado para cada cuenta con medidor instalado, su lectura correspondiente o en su caso, el código de impedimento encontrado de acuerdo con los parámetros de calidad de la información definidos en la Descripción de Actividades; así como su envío para el proceso de validación de emisión y distribución de boletas.
- c) Generar reportes de análisis de lecturas y presentarlos a la Supervisión, cuando ésta lo requiera, de acuerdo con lo estipulado en el Anexo III de este Instructivo.
- d) Realizar, a solicitud del SACMEX, lecturas adicionales de verificación en los casos que se determine necesario o por iniciativa propia cuando la lectura presente algún impedimento que no permita usarla en la emisión y se trate de usuarios calificados como grandes consumidores o usuarios para los que resulta imperativo obtener una lectura.



GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL

- e) Planear y ejecutar acciones procedentes de acuerdo con los resultados del análisis de lecturas, con base en el Anexo III de este Instructivo, Descripción de Actividades y demás normatividad aplicable.
- f) Mantener actualizada la información de lecturas en el Sistema Comercial Centralizado del SACMEX y del proceso de validación de emisión y distribución de boletas a través de su transferencia oportuna y en apego a la metodología descrita en el Capítulo 2 y a los "layouts" definidos en el Anexo VII de este Instructivo.

3.3 Cálculo y cobro de los derechos por el suministro de agua, descarga a la red de drenaje y la emisión y distribución de boletas.

Descripción de Actividades.

Esta actividad consiste en procesar la información del padrón de usuarios y las lecturas de los aparatos medidores para el cálculo de los consumos y derechos y la expedición de una boleta de cobro por derechos de suministro de agua o derechos de descarga a la red de drenaje.

El diseño de la boleta será proporcionado por el SACMEX de acuerdo a los programas autorizados bimestralmente por la Supervisión.

Esta actividad es parte fundamental de la etapa comercial y tiene los siguientes objetivos primordiales:

- Garantizar la correcta determinación de derechos por suministro de agua y de descarga a la red de drenaje, de acuerdo a la normatividad vigente con información veraz, oportuna y actualizada del padrón, así como el pago de acuerdo con las condiciones propias de cada usuario.
- Emitir y distribuir boletas para el pago de derechos por suministro de agua y de descarga a la red de drenaje cada bimestre a todos los usuarios activos en el padrón.
- Cumplir con la entrega oportuna de la boleta bimestral o semestral en el domicilio del usuario de la toma para que éste efectúe el pago en tiempo de los derechos por suministro de agua y de descarga a la red de drenaje con el importe emitido en la boleta, dentro del plazo límite establecido en el programa bimestral autorizado por la Supervisión.
- La atención oportuna y eficiente del usuario para que éste realice sus pagos, trámites o quejas tanto en las oficinas de atención al público.
- Cálculo de derechos. Con la información recabada y almacenada en la base de datos del Sistema Informático Comercial, la Concesionaria debe aplicar los procesos existentes en el Sistema Informático Comercial para que éste calcule y registre los derechos por el suministro de agua y derechos de descarga a la red de drenaje de acuerdo a la normatividad vigente.



Derechos por suministro de agua.

Cálculo de los derechos.

La Concesionaria, a través del Sistema Informático Comercial deberá calcular el monto de los derechos por suministro de agua aplicable a cada una de las tomas o ramificaciones registradas en el padrón de usuarios, con base en la normatividad vigente y con la información de la toma registrada en la base de datos de dicho sistema y las tarifas vigentes de acuerdo con el capítulo correspondiente del Código Fiscal del Distrito Federal vigente.

Beneficios fiscales.

El SACMEX realizará los ajustes necesarios al Sistema Informático Comercial para el cálculo de tarifas con beneficio fiscal vigente y LA CONCESIONARIA instrumentará las medidas necesarias para la aplicación de dichos beneficios.

Casos especiales de emisión.

En estos casos la Concesionaria y el SACMEX, conjuntamente, determinarán los procesos a seguir, mismos que deberán integrarse al Anexo IV de este Instructivo indicando su vigencia.

Registro de los cargos.

La Concesionaria debe registrar en el Sistema Informático Comercial todos los cargos generados por concepto de derechos, IVA y reducción por suministro de agua.

Los requerimientos del Sistema Informático Comercial referidos a la calidad de la información de la emisión de las boletas o estados de cuenta por derechos de suministro de agua son:

- 1) Todas las cuentas activas registradas en el padrón de usuarios deberán tener el cargo que le corresponda a cada una, según la alternativa de emisión aplicada.
- 2) Los números de cuenta que registren los cargos emitidos, deberán corresponder a cuentas activas del padrón de usuarios, validadas y aprobadas por la Supervisión.
- 3) La estructura de los campos contenidos en el archivo de cargos debe apegarse a los requerimientos establecidos en el "layout" correspondiente (Anexo VII de este Instructivo) así como a los valores permitidos de acuerdo con los catálogos descritos en



GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL

el Anexo II de este Instructivo. El número de bimestre y año de emisión deberán corresponder a la emisión vigente.

- 4) Todos los cargos deberán estar asociados al tipo de alternativa de emisión que le corresponda de acuerdo con lo que establece el Anexo IV de este Instructivo y ésta deberá aplicarse conforme a los cálculos descritos en dicho Anexo.

Una vez registrados los cargos generados por derechos de suministro de agua, IVA y reducción en el Sistema Informático Comercial, éstos no podrán ser modificados por la Concesionaria. Cuando se compruebe que hubo un error claramente identificado se someterá a las medidas correctivas que la Supervisión determine.

Derechos de descarga a la red de drenaje.

De acuerdo con el Código Fiscal del Distrito Federal vigente, el pago por derechos de descarga corresponde a las personas físicas y morales que utilicen agua de fuentes diversas a la red de suministro del Distrito Federal, por las descargas de este líquido en la red de drenaje.

Cálculo de los derechos

La Concesionaria, a través del Sistema Informático Comercial, deberá calcular con base en las lecturas de los medidores en pozos y sistemas de medición en la descarga, el monto por los derechos de descarga a la red de drenaje correspondiente a cada usuario dentro de la zona asignada. Lo anterior de acuerdo con el capítulo correspondiente del Código Fiscal del Distrito Federal vigente.

Pozo (Extracción)

Una vez efectuada la revisión y lectura del pozo profundo de aguas subterráneas y realizado el análisis y validación de la lectura, la Concesionaria procederá con la facturación de acuerdo con lo establecido en el Código Fiscal del Distrito Federal vigente y en el Anexo IV de este Instructivo.

En los casos de descargas con sistema de medición, la Concesionaria leerá el medidor de las descargas y con base en estas lecturas se determinará el derecho de acuerdo con el capítulo establecido en el Código Fiscal del Distrito Federal vigente y en el Anexo IV de este Instructivo.

Cálculo en casos de excepción

En estos casos la Concesionaria, y el SACMEX, conjuntamente, determinarán los procesos a seguir, mismos que deberán integrarse al Anexo IV de este Instructivo indicando su vigencia.

Registro de los cargos



GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL

La Concesionaria debe registrar en el Sistema Informático Comercial todos los cargos generados por concepto de derechos de descarga a la red de drenaje y sus accesorios.

Una vez registrados en el Sistema Informático Comercial los cargos generados por derechos de descarga a la red de drenaje y sus accesorios, éstos no podrán ser modificados ni alterados por la Concesionaria, cuando se compruebe que hubo un error claramente identificado se someterá a las medidas correctivas que la Supervisión determine.

Expedición de boletas.

Características

La Concesionaria debe:

- Considerar que la boleta consta principalmente de 3 partes las cuales son:
 - a) Datos del usuario.
 - b) Datos de la (s) toma (s).
 - c) Cálculo del derecho a pagar.

El SACMEX definirá la forma y los datos adicionales que deberán incluirse en la boleta.

- Expedir boletas por los derechos de suministro de agua y descarga a la red de drenaje, de acuerdo con los formatos autorizados.
- Registrar y almacenar la información en la base de datos de cada una de las emisiones por los derechos y servicios de cada uno de los usuarios activos registrados en el padrón de usuarios.
- Generar reportes estadísticos de la emisión bimestral de boletas de derechos por suministro de agua y por las descargas a la red de drenaje.

La información contenida en la boleta debe cumplir con lo establecido en el Anexo IV de este Instructivo.

Uso de línea de captura o código de barras.

En los formatos de boletas de derechos por suministro de agua y por descargas a la red de drenaje se podrá imprimir información condensada en código alfanumérico o en código de barras, en función de lo que establezca el SACMEX, a fin de que ésta pueda ser leída en los sitios autorizados para recibir pagos por concepto de derechos de agua y de drenaje.

Distribución de boletas.



GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL

El usuario debe recibir las boletas antes de la fecha límite de pago que le corresponda, por correo u otro medio idóneo que la Concesionaria determine, siempre que garantice la entrega correcta y oportuna.

La Concesionaria debe registrar e informar a la Supervisión las ocasiones en que no pudo ser entregada la documentación, junto con la causa de cada una de ellas, y corregir la situación lo antes posible.

Cobro de los derechos por el suministro de agua y por descargas a la red de drenaje.

La Concesionaria debe registrar en el Sistema Informático Comercial cualquier pago recibido en sus oficinas de atención al público por concepto de derechos por suministro de agua y sus accesorios, de descarga a la red de drenaje y sus accesorios, servicios de operación y construcción hidráulica.

Los tipos de pagos que deberá registrar son:

- Pagos vigentes: Aquellos que el usuario realiza respetando la fecha límite de pago establecida en su boleta.
- Pagos vencidos: Aquellos pagos que el usuario realiza después de la fecha límite de pago.
- Pagos Parciales: Aquellos pagos que el usuario realiza derivado de un convenio, pago por autodeterminado y/o diferencias detectadas (pagos a cuenta).
- Pagos de multas o sanciones: Aquellos pagos relacionados a incumplimientos de las obligaciones de los usuarios en cuanto a las disposiciones que regulan su conexión y uso de las redes de agua potable y drenaje.

Para efectos de informar al SACMEX de la recaudación recibida en sus Oficinas de Atención al Público, la Concesionaria integrará diariamente los archivos electrónicos comprobatorios de la recaudación y la enviará a la Dirección de Atención a Usuarios de acuerdo al Anexo IX de entrega del paquete documental digitalizado en su función de auxiliar de la Secretaría de Finanzas del Distrito Federal para prestar servicios de tesorería.

Una vez registrados los pagos por derechos y contribuciones en el Sistema Informático Comercial, éstos no podrán ser modificados por la Concesionaria. En los casos en los que se tuviera que llevar a cabo alguna reclasificación, ésta se realizará con base en resoluciones de trámites de devoluciones, transferencias o compensaciones.

La Concesionaria debe entregar al personal autorizado por el Sistema de Recolección de Fondos de la Tesorería del Gobierno del Distrito Federal, los ingresos percibidos en sus oficinas por pagos de cualquier concepto de acuerdo a la normatividad aplicable.



GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL

También tendrá la obligación de aplicar y registrar, conforme a las opciones del Sistema Informático Comercial correspondientes, los Programas emitidos por el Gobierno del Distrito Federal vigentes, en el momento de recibir el pago de los contribuyentes, en el caso que el Sistema Informático Comercial no lo permita el SACMEX y la Concesionaria buscarán una solución en conjunto para su cumplimiento.

Asimismo la concesionaria registrará todos aquellos pagos por concepto de derechos de agua y descarga a la red de drenaje, realizados en las Administraciones Tributarias de la Tesorería del Distrito Federal, Bancos y Centros Comerciales autorizados, a través de la actualización del Sistema Informático Comercial.

Para lo anterior, ambas partes acordarán la frecuencia con que se realizará la actualización, o en su caso, la manera de que la Concesionaria pueda acceder a dicha información.

Alcances de las obligaciones de la Concesionaria.

- Determinar bimestralmente de acuerdo con el tipo de servicio, los consumos de agua que correspondan a cada uno de los usuarios activos del padrón del suministro de agua y los derechos de descarga a la red, con base en lo estipulado en la Descripción de Actividades.
- Calcular, el monto de los derechos por el suministro de agua que corresponda a cada uno de los usuarios activos del padrón y emitir su boleta correspondiente, tomando en cuenta lo que dispone el Código Fiscal del Distrito Federal vigente, Anexo IV de este instructivo, la Descripción de Actividades, y la información con que se cuente en el Sistema Informático Comercial.
- Realizar bimestralmente un análisis previo al proceso de emisión de acuerdo con los lineamientos establecidos por el SACMEX en el Anexo III de este Instructivo.
- Calcular de conformidad con el Código Fiscal del Distrito Federal vigente y Anexo IV de este instructivo, el monto de los derechos de descarga a la red de drenaje que corresponda a los usuarios activos en el padrón que cuenten con sistema de extracción de agua a través de pozos y carezcan de medidor en la descarga a la red de drenaje y emitir la boleta correspondiente
- Para usuarios que cuenten con un sistema de medición en las descargas a la red de drenaje, la Concesionaria deberá emitir la boleta correspondiente y verificar anualmente, mediante inspección, dicho sistema de medición y en su caso, autorizar la autodeterminación, realizando el análisis correspondiente en apego al Código Fiscal del Distrito Federal vigente.