



MODIFICACIÓN Y PRÓRROGA DE LA CONCESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE AGUA POTABLE, DRENAJE Y ALCANTARILLADO MAYO 2009

ANEXO 9 BIS

Catálogo de Sanciones.

Vigente a partir de la actualización del Instructivo de Supervisión, Procedimientos Operativos y Catálogo de Sanciones del 1 de mayo de 2009.

Catálogo de Sanciones

El presente Catálogo de sanciones será aplicable hasta que el Instructivo de Supervisión y Procedimientos Operativos Anexo 9, se encuentre actualizado de acuerdo a lo establecido en la Condición Décima Sexta de la prórroga.

Por los incumplimientos de LA CONCESIONARIA a sus obligaciones derivadas de la modificación y prórroga de la Concesión se aplicaran las sanciones que a continuación se señalan una vez que se encuentre vigente al Instructivo de Supervisión.

El Sistema de Aguas de la Ciudad de México 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 de "EL GDF" a final de mes, mediante oficio, señalando la causa que lo originó, y no procederá la aplicación de la sanción correspondiente.

Para la aplicación de las sanciones el GDF deberá de acreditar de manera indubitable la comisión de la misma y que no se haya subsanado dentro del plazo establecido para cada caso.

Catálogo de Sanciones relacionadas con el anexo 8 de la modificación y prórroga de la Concesión

La sanción será aplicada por cada semana de atraso en la resolución de cada aplicación gráfica, y será aplicada 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.
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	5 días hábiles	\$10,000.00 M.N.

imagen del SACM en las OAP's sin ser autorizado previamente por la Dirección Ejecutiva de Servicios a Usuarios del SACM.		
En caso de que LA CONCESINARIA no lleve a cabo en los tiempos que adelante se indican la impresión y colocación de cualquier material gráfico que le sea entregado: Carteles—5 días hábiles Señalamientos –15 días hábiles Dípticos y folletos—15 días hábiles Cajas de luz—20 días hábiles Anuncios luminosos—20 días hábiles Adheribles en ventanas---15 días hábiles	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.
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's no tengan los colores indicados en el Anexo 8.	20 días	\$20,000.00 M.N.
En caso de que las OAP's no cuenten con caja de luz y anuncio luminoso.	30 días	\$50,000.00 M.N.
En caso de que las OAP's no tengan encendidos los anuncios luminosos y cajas de luz de lunes a viernes de 19:00 hrs a las 7:00 hrs del día siguiente.	1 día	\$1,000.00 M.N.
En caso de que las OAP's 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's 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's..	5 días	\$5,000.00 M.N.
En caso de que los sanitarios no cuenten con dispositivos ahorradores de agua: mingitorios, excusados y lavamanos en las OAP's.	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.

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's 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 señalados 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.

Catálogo de Sanciones relacionadas con el anexo 10 de la modificación y prórroga de la Concesión.

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 OFICINA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO 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.
Incumplimiento a la obligación de Confidencialidad.	\$50,000.00 M.N.

Manual de sanciones de trámites y servicios

Se define el inicio de un trámite o servicio como el momento en el que la empresa concesionaria cuenta con todos los requisitos por parte del usuario para dar resolución a su solicitud. Por consiguiente, el tiempo de cumplimiento para cada trámite o servicio se contabilizará a partir de la fecha de que toda la documentación necesaria se encuentre completa.

En los casos de las sanciones por calidad del servicio, los reportes se obtendrán a través del centro atención telefónica centralizado, del libro de quejas de las oficinas de atención al público, o de denuncias realizadas directamente ante el Sistema de Aguas de la Ciudad de México. Para acreditar la veracidad de estos reportes se deberá contar con los datos de la persona que lo denuncia, y los elementos de prueba que motiven y funden la queja.

En estos casos, se aplicará la misma sanción en caso de reincidencia.

Los libros de quejas de las Oficinas de Atención al Público de la empresa concesionaria deberán contar con una leyenda visible, con un puntaje de letra no menor a 30, en el que se lea:

“Si ha recibido una mala atención en el servicio por favor anote su denuncia junto con su nombre completo, teléfono de contacto, correo electrónico y dirección, para que podamos darle un seguimiento puntual. El Sistema de Aguas de la Ciudad de México trabaja para servir a la ciudadanía.”

Incumplimiento	Tiempo máximo de cumplimiento	Sanción
Por no efectuar la individualización de cuentas de agua.	30 días	\$1,000.00 M.N.
Por no efectuar la reducción de derechos por suministro de agua a personas de la tercera edad sin ingresos fijos y escasos recursos.	30 días	\$1,000.00 M.N.
Por no efectuar la reducción de derechos por	30 días	\$1,000.00 M.N.

suministro de agua a madres solteras y divorciadas con dependientes económicos.		
Por no efectuar la reducción de derechos por suministro de agua a mujeres separadas.	30 días	\$1,000.00 M.N.
Por no efectuar la reducción de derechos por suministro de agua a jefas de hogar.	30 días	\$1,000.00 M.N.
Por no efectuar la reducción de derechos por suministro de agua a instituciones de asistencia privada.	30 días	\$1,000.00 M.N.
Por no realizar el cambio de nombre del usuario.	15 días	\$500.00 M.N.
Por no realizar la corrección de datos en el domicilio del predio.	15 días	\$500.00 M.N.
Por no aplicar la solicitud de cambio de domicilio de notificación de la boleta.	15 días	\$500.00 M.N.
Por no realizar el cambio de régimen de propiedad en el padrón de usuarios de agua.	15 días	\$500.00 M.N.
Por no realizar el cambio de actividad comercial en el padrón de usuarios de agua potable.	15 días	\$500.00 M.N.
Por no realizar el cambio de número de viviendas y locales en el padrón de usuarios de agua.	45 días	\$1,000.00 M.N.
Por no efectuar la alta al padrón de contribuyentes de derechos por suministro de agua potable.	45 días	\$2,000.00 M.N.
Por no efectuar la baja del padrón de contribuyentes de derechos por suministro de agua potable.	45 días	\$2,000.00 M.N.
Por no efectuar la instalación, cambio y reparación de aparatos medidores en toma de agua potable, cuando exista presupuesto para esto y esta situación haya sido notificada por el SACM.	60 días	\$1,000.00 M.N.
Por no atender a los reportes de fugas en medidor y/o cuadro, cuando exista presupuesto.	5 días	\$3,000.00 M.N.
Por no efectuar la aclaración y corrección en la ortografía del nombre registrado en el padrón de usuarios.	15 días	\$500.00 M.N.

Manual de sanciones por calidad de servicio

Conducta	Sanción
Actos de corrupción comprobados por parte del personal de la empresa concesionaria.	\$50,000.00 M.N.
Reporte comprobado de mala atención en las oficinas de atención al público.	\$500.00 M.N.

INCUMPLIMIENTOS EN LA GESTIÓN Y OPERACIÓN DE LA CONCESIONARIA

INCUMPLIMIENTOS	SANCIÓN
Por incumplir las especificaciones del Manual de trámites y servicios, para la elaboración de una determinante de crédito.	\$17,400.00

En caso de no entregar una determinante dentro de los plazos exigidos por la autoridad competente, siempre y cuando haya sido notificado por el SACM a la Concesionaria dentro de las 24 horas de que fue notificado el SACM.	\$17,400.00
Notificación que no cumpla con la normatividad aplicable vigente, sin que se incluya la falta de personalidad como autoridad competente.	\$17,400.00
FALTAS ARCHIVOS DOCUMENTALES NO ENTREGADOS EN LOS PLAZOS ESTABLECIDOS POR LAS AUTORIDADES	
Información para solventar auditorías, siempre y cuando se requiera dentro de las 24 horas del requerimiento de la autoridad competente, siempre y cuando esté en la competencia de la Concesionaria.	\$5,480.00
Información para solventar casos del MP. Siempre y cuando se requiera dentro de las 24 horas del requerimiento de la autoridad competente, siempre y cuando esté en la competencia de la Concesionaria.	\$5,480.00
No presentar Información para solventar casos de Procuraduría Fiscal. Siempre y cuando se requiera dentro de las 24 horas del requerimiento de la autoridad competente, siempre y cuando esté en la competencia de la Concesionaria.	\$5,480.00
No presentar la Información solicitada por casos de usuarios y que sobrepase el término establecido por el artículo 76 del CFDF.	\$5,480.00
En caso de resolución firme y definitiva de autoridad competente, la no reposición del acto impugnado cuando se hubiere ordenado.	\$5,480.00
FALTAS PROMOCIONES	
No presentar dentro del plazo establecido en el CFDF, la Información solicitada por casos de usuarios y que sobrepase el término establecido por el artículo 76 del CFDF	\$5,480.00
No notificar las promociones que ameriten dicha notificación y no se hayan realizado dentro de los plazos establecidos por el artículo 76 del CFDF.	\$1,096.00

Entrega de Bienes

Al término del plazo del presente Título de Concesión, los bienes deberán ser entregados a "EL G. D. F." a través del SISTEMA DE AGUAS DE LA CIUDAD DE MÉXICO, el día primero de mayo de 2010. De no realizarse la entrega de bienes al término de la vigencia de la Concesión de conformidad a lo previsto en el Anexo 6 y en el Anexo 12 por causas imputables a "LA CONCESIONARIA", se le impondrá una sanción equivalente a \$100,000.00 (Cien mil pesos 00/100 M.N.) por cada día de incumplimiento en la entrega de los bienes.