



GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL

Sistema de Aguas de la Ciudad de México

Cuarta Modificación y Prórroga a la Concesión de fecha 1° de mayo de 2004, vigente a partir del 1° de julio de 2014

Anexo 10

Calidad en el Servicio

[Handwritten signature]

△

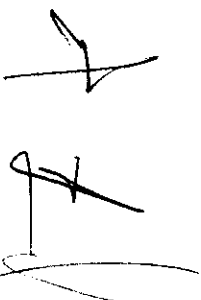
[Handwritten initials]

I. Introducción

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

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

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



II. Estándares de Servicio

Tipo de indicador	Tipo de servicio	Descripción	Estándar de servicio (días hábiles)	Alcances	Excepciones SACMEX
Reducción	Reducción de derechos a jubilados, pensionados por cesantía en edad avanzada, por vejez, por incapacidad por riesgos de trabajo, por invalidez, así como a las viudas y huérfanos pensionados, adultos mayores sin ingresos fijos y escasos recursos	Registro y aplicación del beneficio para subsidiar los derechos por el suministro del agua al 50%	2 días	El plazo inicia al recibir solicitud del usuario con la documentación debidamente cotejada conforme a los lineamientos, y concluye al ingresar el trámite en SICOMCE.	Cuando existan problemas con el SICOMCE (fallas o caídas del sistema)
Reducción	Reducción de derechos por suministro de agua a madres solteras y divorciadas con dependientes económicos	Registro y aplicación del beneficio para subsidiar los derechos por el suministro del agua al 50%	2 días	El plazo inicia al recibir solicitud del usuario con la documentación debidamente cotejada conforme a los lineamientos, y concluye al ingresar el trámite en SICOMCE.	Cuando existan problemas con el SICOMCE (fallas o caídas del sistema)
Reducción	Reducción de derechos por suministro de agua a mujeres separadas	Registro y aplicación del beneficio para subsidiar los derechos por el suministro del agua al 50%	2 días	El plazo inicia al recibir solicitud del usuario con la documentación debidamente cotejada conforme a los lineamientos, y concluye al ingresar el trámite en SICOMCE.	Cuando existan problemas con el SICOMCE (fallas o caídas del sistema) o aplica

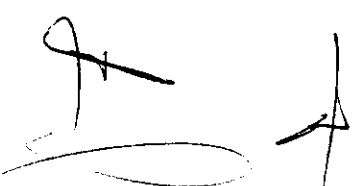
Reducción	Reducción de derechos por suministro de agua a jefas de hogar	Registro y aplicación del beneficio para subsidiar los derechos por el suministro del agua al 50%	2 días	El plazo inicia al recibir solicitud del usuario con la documentación debidamente cotejada conforme a los lineamientos, y concluye al ingresar el trámite en SICOMCE.	Cuando existan problemas con el SICOMCE (fallas o caídas del sistema) o aplica
Reducción	Reducción de derechos por suministro de agua a Instituciones de Asistencia Privada	Registro y aplicación del beneficio para subsidiar los derechos por el suministro del agua al 100%	2 días	El plazo inicia al recibir solicitud del usuario con la documentación debidamente cotejada conforme a los lineamientos, y concluye al ingresar el trámite en SICOMCE.	Cuando existan problemas con el SICOMCE (fallas o caídas del sistema)
Reducción	Vivienda popular	Registro y aplicación del beneficio que se publica en la GODF para subsidiar los derechos por el suministro de agua al 80% y recargos al 100%	2 días	El plazo inicia al recibir oficio de la Dirección de Atención a Usuarios notificando la autorización y concluye al capturar en SICOMCE y se notifique al usuario la autorización correspondiente.	Cuando no se cuente con la publicación del programa y con el documento que avale la aplicación emitida por la autoridad correspondiente.
Actualización	Aclaración y corrección en la ortografía del nombre registrado en el padrón	Cambiar los datos cuando exista un error ortográfico en su nombre o apellido cuya corrección no implique cambio de nombre del usuario.	2 días	El plazo inicia al recibir solicitud del usuario con la documentación debidamente cotejada conforme a los lineamientos, y concluye al ingresar el trámite en SICOMCE.	Cuando existan problemas con el SICOMCE (fallas o caídas del sistema)





Actualización	Cambio de nombre registrado en el padrón	Actualización del nombre del usuario.	2 días	El plazo inicia al recibir solicitud del usuario con la documentación debidamente cotejada conforme a los lineamientos, y concluye al ingresar el trámite en SICOMCE.	Cuando existan problemas con el SICOMCE (fallas o caídas del sistema)
Actualización	Corrección de datos en el domicilio del predio	Cambiar los datos del domicilio registrado en el padrón de usuarios.	5 días	El plazo inicia al recibir solicitud del usuario con la documentación debidamente cotejada conforme a los lineamientos, y concluye al ingresar el trámite en SICOMCE.	Falta de definición por parte de las autoridades del GDF respecto a los cambios solicitados por el usuario específicamente nomenclatura de calles y colonias. Cuando existan problemas con el SICOMCE (fallas o caídas del sistema)
Actualización	Domicilio de notificación de la boleta	Cambiar los datos de envío de la boleta de agua, a otro domicilio distinto al predio en que se ubica la toma	2 días	El plazo inicia al recibir solicitud del usuario con la documentación debidamente cotejada conforme a los lineamientos, y concluye al ingresar el trámite en SICOMCE.	Cuando existan problemas con el SICOMCE (fallas o caídas del sistema)
Actualización	Cambio de régimen de propiedad	Actualizar el régimen de propiedad	6 días	El plazo inicia al recibir solicitud del usuario con la documentación debidamente cotejada	Es necesario contar con la información de los ID's proporcionada por la





				conforme a los lineamientos, y concluye al ingresar el trámite en SICOMCE que podrá incluir el resultado de la visita de campo.	TDF. Contar con las validaciones por parte de la DI
Actualización	Tipo de uso	Actualizar el uso de un predio	6 días	El plazo inicia al recibir solicitud del usuario con la documentación debidamente cotejada conforme a los lineamientos, y concluye al ingresar el trámite en SICOMCE que incluirá el resultado de la visita de campo.	Es necesario contar con la información de los ID's proporcionada por la TDF. Contar con las validaciones por parte de la DI
Actualización	Cambio de actividad comercial	Actualización de la actividad comercial registrada en el padrón de usuarios.	5 días	El plazo inicia al recibir solicitud del usuario con la documentación debidamente cotejada conforme a los lineamientos, y concluye al ingresar el trámite en SICOMCE.	Cuando existan problemas con el SICOMCE (fallas o caídas del sistema)
Actualización	Cambio de número de viviendas y locales	Actualización el número de viviendas y/o locales de la propiedad en la que está ubicada la toma.	5 días	El plazo inicia al recibir solicitud del usuario con la documentación debidamente cotejada conforme a los lineamientos, y concluye al ingresar el trámite en SICOMCE.	Cuando existan problemas con el SICOMCE (fallas o caídas del sistema)
Actualización	Diámetro de la toma	Verificar y en su	10 días	El plazo inicia al recibir	Cuando no se tenga

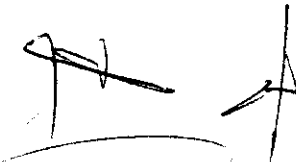
		caso actualizar en el diámetro de una toma		solicitud del usuario con la documentación debidamente cotejada conforme a los lineamientos, y concluye al ingresar el trámite en SICOMCE que incluirá el resultado de la visita de campo.	información o respuesta pronta por parte "EL SACMEX" sobre trabajos realizados.
Certificación	Certificación de pagos	Emitir un documento que avale o de constancia de los pagos que el usuario ha realizado por derechos por el suministro de agua.	3 días	El plazo inicia cuando el pago por el trámite ya está en SICOMCE (no se aceptara trámite antes) y concluye cuando se elabora el documento foliado que acredita los pagos del usuario.	Cuando no se cuente con folios asignados únicos por oficina por parte "EL SACMEX".
Certificación	Constancia de adeudos	Emitir un documento en el que se certifican los adeudos por derechos por el suministro de agua.	1 día	El plazo inicia cuando el pago por el trámite ya está en SICOMCE (no se aceptara trámite antes) y concluye cuando se elabora la constancia de adeudos.	Cuando no se cuente con folios asignados únicos por oficina por parte "EL SACMEX".
Aclaración	Compensación y transferencia de cantidades pagadas indebidamente	Transferir pagos recibidos de un rubro o cuenta a otro y dichos pagos se encuentren incorporados al SICOMCE	7 días	El plazo inicia a partir de que el usuario presente toda la documentación necesaria y este incorporado al SICOMCE y concluye cuando se genera el documento de compensación o el vale	Cuando no se tenga información de la carga de pagos externa. Cuando no se tengan las adecuaciones en el SICOMCE para la aplicación del saldo a favor.

				de saldo a favor.	Cuando existan problemas con el SICOMCE (fallas o caídas del sistema)
Aclaración	Devolución de cantidades pagadas indebidamente	Regresar dinero mediante cheque expedido por la Tesorería a contribuyentes que tengan saldos a favor, pago en exceso, pago doble o pago en cuenta equivocada.	7 días para devoluciones inferiores a \$10 mil 20 días para montos entre \$10 mil y \$100 mil Montos mayores a \$100 mil de acuerdo al Código Fiscal	El plazo inicia cuando los pagos ya están en SICOMCE (no se aceptara el tramite antes) y concluye al momento de generar y entregar el dictamen a "EL SACMEX", mismo que deberá ser validado. El tiempo desde que se envía el oficio al SACMEX y este responde no debe ser considerado como tiempo de atención por parte de la concesionaria.	Cuando no se tenga información de la carga de pagos externa Cuando existan problemas con el SICOMCE (fallas o caídas del sistema)
Cobranza	Solicitud de autorización para Auto Determinar los derechos	Emitir folio de autorización a usuarios que optan por determinar sus consumos de agua y sus descargas	20 días	El plazo inicia cuando se recibe solicitud del usuario y concluye cuando se entrega al usuario el folio correspondiente para auto determinar los derechos.	Cuando no se tenga activa la página de internet de "EL SACMEX" dentro de los primeros 5 días hábiles de año.
Cobranza	Convenio de pagos en parcialidades	Formalización de convenio de pago en parcialidades con usuarios que así lo soliciten.	2 días	El plazo inicia a partir de que el usuario presente toda la documentación (expediente completo y correcto) y concluye cuando se genera el	Cuando existan problemas con el SICOMCE (fallas o caídas del sistema) Se debe contar con los procedimientos



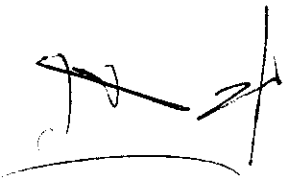
				oficio de autorización para "EL SACMEX" y se cambia a estatus a "90-2" en el SICOMCE. El tiempo desde que se envía el oficio de autorización a "EL SACMEX" y este responde no debe ser considerado como tiempo de atención por parte de la concesionaria.	por parte del "EL SACMEX".
Cobranza	Suspensiones y restricciones	Suspender el servicio hidráulico al usuario que adeuda dos bimestres o más.	15 días	El plazo inicia al recibir la orden de suspensión o restricción de "EL SACMEX" (ó según fecha de emisión) y concluye una vez que se captura el resultado de la visita.	Cuando no se cuente con los formatos autorizados y firmados por parte de "EL SACMEX".
Cobranza	Cartas invitación a usuarios y requerimientos	Envío de cartas invitación y requerimientos de pago a usuarios morosos.	Cartas invitación 60 días Requerimientos de pago 15 días	El plazo inicia cuando "EL SACMEX" autoriza los formatos y la selección de usuarios propuestos para recibir una carta o requerimiento.	Cuando no se cuente con los formatos autorizados y firmados por parte de "EL SACMEX".
Movimientos	Individualización de cuentas	Asignar un número de cuenta para cada una de las ramificaciones internas correspondientes a	5 días	El plazo inicia al recibir del usuario la documentación completa de la solicitud y concluye al dar de alta en SICOMCE las cuentas	Cuando no se cuente con los ID'S por parte de Tesorería.





		cada vivienda o local del inmueble.		individuales.	
Movimientos	Regularización de Tomas Clandestinas o Irregulares	Regularización de toma de agua que no está registrada en el padrón de usuarios.	10 días	El plazo inicia al recibir de "EL SACMEX" el oficio de asignación y alta al padrón y concluye al registrar el número de cuenta en el SICOMCE.	Cuando no se cuente con el oficio de asignación y alta al padrón.
Medidores	Revisión del funcionamiento del medidor	Revisión ocular y/o prueba volumétrica para conocer el funcionamiento del medidor y/o en su caso dar mantenimiento al mismo.	6 días	El plazo inicia con la solicitud del usuario y concluye una vez descargado el resultado de la Orden de Trabajo en el SICOMCE.	Este indicador no es considerado para la aplicación de deductivas vía CRM, ya que estas actividades son consideradas en el pago de las actividades de micromedición a través de la celebración de la Órdenes de las Trabajo respectivas.
Medidores	Instalación, cambio y reparación de aparatos medidores	Instalación, cambio y reparación de aparatos medidores	6 días	El plazo inicia con la solicitud del usuario y concluye una vez descargado el resultado de la Orden de Trabajo en el SICOMCE.	Este indicador no es considerado para la aplicación de deductivas vía CRM, ya que estas actividades son consideradas en el pago de las actividades de micromedición a través de la





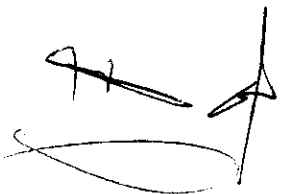
					celebración de la Órdenes de las Trabajo respectivas.
Medidores	Reporte de fugas en medidor y/o cuadro	Realizar las acciones necesarias para detener la fuga y reparar los daños del medidor y demás piezas que conforman el cuadro.	6 días	El plazo inicia con la solicitud del usuario y concluye una vez descargado el resultado de la Orden de Trabajo en el SICOMCE.	Este indicador no es considerado para la aplicación de deductivas vía CRM, ya que estas actividades son consideradas en el pago de las actividades de micromedición a través de la celebración de la Órdenes de las Trabajo respectivas.

En los términos de la Condición TERCERA "LA CONCESIONARIA" se obliga a utilizar el CRM durante la vigencia de la presente prórroga, a efecto de que "EL SACMEX" pueda evaluar el cumplimiento de los estándares del servicio relacionados en el cuadro anterior.

Reglas generales para el cálculo del tiempo en el CRM para la aplicación de deductivas.

- i. El ingreso de una solicitud del usuario dará inicio cuando la documentación esté debidamente cotejada y cumpla con los lineamientos establecidos.
- ii. Solo se debe contabilizar los días laborales de la semana.
- iii. Los tiempos de ejecución están definidos en horas.
- iv. No se deben de contabilizar los días no laborales así como aquellos en que el SACMEX indique la suspensión de operaciones





- v. Los tramites que sean atendidos fuera de tiempo pero que cuenten con causa no imputable a “LA CONCESIONARIA” no serán causa de aplicación de deductiva.
- vi. El contador de días que comenzará a funcionar el día y hora en que se reciba el trámite de servicio y se detendrá en la fecha y hora de cierre del trámite salvo los que estén en proceso de facturación hasta su liberación.
- vii. Los trámites cuya fecha de cierre rebasen su tiempo de atención en horas pero se encuentren dentro de la fecha de vencimiento, no serán considerados para la aplicación de la deductiva correspondiente, siempre y cuando no rebasen las 20:00 horas del día de cierre del trámite.

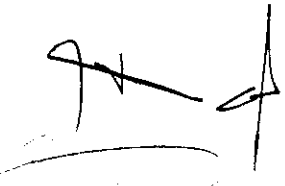
Causas no imputables a “LA CONCESIONARIA”

- i. En caso de que existan retrasos por causas no imputables a “LA CONCESIONARIA”, esta deberá acreditar y justificar la causa del retraso y no serán considerados para la aplicación de la deductiva correspondiente en caso de que “EL SACMEX” lo determine.
- ii. El catalogo de causas no imputables a “LA CONCESIONARIA” podrá ser modificado por “EL SACMEX” previo acuerdo con “LA CONCESIONARIA” siempre y cuando se justifique y acredite esta necesidad.
- iii. Cuando existan factores que modifiquen los volúmenes de trabajo o los estándares de servicios definidos en causas imputables a “LA CONCESIONARIA”, se tendrán por cumplidos los estándares mientras duren los efectos de las causas que los originaron, entre otros, las reformas al marco regulatorio de los servicios de agua en el Distrito Federal.

III. Calidad en el servicio en las Oficinas de Atención al Público

Para observar la calidad en este rubro, se debe realizar las siguientes acciones:

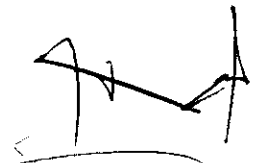
- i. La contratación del personal contendrá las evaluaciones requeridas para la correcta atención a usuarios, tomando en cuenta la tolerancia y el desenvolvimiento del aspirante ante el usuario. Los formatos de evaluación serán elaborados por “EL SACMEX” previo acuerdo con “LA CONCESIONARIA”. Así mismo podrá realizar muestreos aleatorios, cuando así lo considere, de las evaluaciones aplicadas.
- ii. “LA CONCESIONARIA” llevará a cabo capacitación en función a un programa anual que será presentado para su validación ante “EL SACMEX”, el cual permitirá homogenizar los criterios y bases del conocimiento del personal de atención a usuarios



- validando dichos servicios.
- iii. La estructura de los bloques de estudio del programa de capacitación será: dos a nivel operativo, uno de actualización fiscal y un último de carácter actitudinal.
 - iv. “LA CONCESIONARIA” estará obligada a dar las facilidades para que “EL SACMEX” evalúe y supervise el desempeño de la capacitación.
 - v. “LA CONCESIONARIA” observará que se lleven a cabo las mejoras en la calidad del servicio, así como el impacto en la mejora de la atención a usuarios por medio de evaluaciones previas, posteriores y operativas realizadas por “EL SACMEX”. Así mismo se realizarán supervisiones a las Oficinas de Atención al Público, tomando en cuenta la imagen del personal y de las instalaciones.
 - vi. Las supervisiones podrán ser diarias, semanales o mensuales dependiendo de la importancia del proceso que se trate o bien las ocurrencias de incumplimientos que se presenten.
 - vii. “LA CONCESIONARIA” estará obligada a realizar encuestas de salida permanentes bajo las características solicitadas por “EL SACMEX” en las Oficinas de Atención al Público, estas serán recabadas mensualmente y enviadas a más tardar el día cinco de cada mes.
 - viii. Los espacios de trabajo, deberán encontrarse limpios y contar con los materiales necesarios para su buen desempeño en términos del Anexo 8 Imagen Institucional.

Atención de Calidad

- i. La atención que brinden los empleados en las Oficinas de Atención al Público debe revestir las características de inmediatez, calidez, prontitud y eficacia.
- ii. Comprensión por parte del personal, de lo que el usuario requiere.
- iii. Atención completa y exclusiva al usuario, en sus demandas y necesidades.
- iv. Trato cortés al usuario, por parte de cada uno de los empleados.
- v. Receptividad a preguntas que formule el usuario y prontitud en la respuesta por parte del personal.
- vi. Eficiencia al prestar un servicio.
- vii. Explicación de procedimientos a seguir para atender las necesidades del usuario.
- viii. Atención a las inconformidades y la solución, teniendo en cuenta la satisfacción del usuario.
- ix. Expresión de agradecimiento al usuario.



Con el fin de alcanzar un nivel de calidad en el servicio óptimo se tendrá especial cuidado en los siguientes aspectos:

- i. Imagen personal y pulcritud en la portación del uniforme del empleado que brinda el servicio.
- ii. Percepción del usuario acerca de la calidad del servicio.
- iii. La manera cómo se presta y se presenta el servicio.

Reglas para la atención del usuario

- i. No se debe hacer esperar al usuario.
- ii. Saludar al usuario inmediatamente que llegue a la Oficina del Atención al Público.
- iii. Dar atención total, sin distracciones o interrupciones.
- iv. Demostrar cordialidad al momento de atender al usuario.
- v. Procurar ser agente del usuario, para el caso de que el empleado no pueda resolver el problema acudirá a un supervisor.
- vi. Cuidar aspecto personal.
- vii. Reducir tiempos siendo objetivos ante las necesidades del usuario.
- viii. Solicitar a todos aquellos que no respeten las Políticas de Seguridad y Prevención abandonar las instalaciones de la Oficina de Atención al Público.

Conductas que no debe observar ni desplegar el personal de las OAP

- i. Mascar chicle.
- ii. Usar manos libres o audífonos que no tengan que ver con su actividad laboral.
- iii. Escuchar música.
- iv. Realizar actividades de comercio.
- v. Comer en el lugar de trabajo.
- vi. Fumar en pasillos, baños, escaleras y lugares cerrados.
- vii. Dormir en los escritorios o mesas.
- viii. Usar playeras de estampados de equipos, grupos o personajes en colores llamativos.
- ix. Usar ropa inapropiada para el centro de trabajo, como tenis, sandalias, pants o ropa deportiva, entre otras.
- x. Expresarse con palabras altisonantes.
- xi. Discriminar al usuario por creencia, religión, convicción, afiliación política, raza, género, orientación sexual, edad, nacionalidad, estado civil, discapacidad o cualquiera otra razón.



- xii. Estar bajo influencia de medicamentos que impidan el cumplimiento del trabajo, sustancias tóxicas, drogas, estupefacientes o alcohol.
- xiii. Incumplimiento a la obligación de confidencialidad.
- xiv. Introducir armas, sustancias tóxicas, drogas, estupefacientes o alcohol a las instalaciones.
- xv. Mostrar comportamientos obscenos y/o amenazantes dentro de las instalaciones, esto incluye lenguaje grosero, gritos, discusiones o alguna otra forma intimidante.
- xvi. Realizar o fomentar el coqueteo – sugestivo, verbal, impreso- o el acoso sexual.

Actitud del Empleado

- i. Sonreír, gesto que permite tener una apertura amable con el usuario.
- ii. Ser Profesional, tener el conocimiento técnico sobre el trabajo que se desempeña para brindar una respuesta satisfactoria al usuario.
- iii. Tener Empatía, situarse en el lugar del usuario, en sus problemas o necesidades.
- iv. Dar seguridad, brindar información oportuna y eficaz al usuario garantizando respuesta positiva y puntual.
- v. Dar Confianza, tener conocimiento sobre las funciones y la seguridad en lo que se realiza, es garantía de confianza en los usuarios.

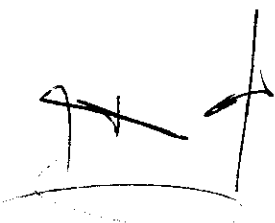
Procedimiento de Atención Personalizada a Usuarios

En los módulos de atención a usuarios deberá realizarse el mismo saludo y cortesía:

- i. “Buenos días / buenas tardes bienvenido al Sistema de Aguas de la Ciudad de México” o
- ii. “Buenos días / buenas tardes bienvenido al Sistema de Aguas de la Ciudad de México. ¿En qué le puedo servir?”

Después de atenderlo por cualquier trámite, pago o consulta:

- i. Sonreír.
- ii. Manifestar: “estamos para servirle” y/o “gracias por su visita” y finalmente desearle que tenga un excelente día.



Procedimiento de Atención Telefónica a Usuarios

La atención telefónica, deberá tener la misma calidad que la atención personalizada, por lo que se aplicarán los mismos criterios de servicio en la atención a distancia.

Los empleados que atiendan usuarios vía telefónica, deberán usar el siguiente diálogo inicial de saludo:

- i. Buenos días o buenas tardes.
- ii. Sistema de Aguas de la Ciudad de México.
- iii. Mi nombre es...
- iv. ¿En qué le puedo servir?

Todas las acciones relacionadas a la atención a usuarios en las OAP serán supervisadas por Dirección de Atención a Usuarios a través de sus Subdirecciones de "EL SACMEX" con el fin de garantizar la calidad en el servicio.

