

CALL-CENTER

Acto administrativo: servicio	Denominación del servicio (catálogo)	Tipo de usuario y/o población objetivo	Descripción de los beneficios para el usuario	Modalidad del servicio (presencial, en línea o vía telefónica)	Proporciona el servicio: sujeto obligado, permisionario, concesionario o empresas productivas del Estado	Denominación de quien proporciona el servicio	Costo, en su caso especificar que es gratuito
Reporte de fuga (En medidor, toma o red)	Reporte de fuga	Urbana y Rural (Donde exista el Servicio)	Reparación de la anomalía presentada en el menor tiempo.	Presencial, en línea y vía telefónica.	JAPAM	Junta de Agua Potable y Alcantarillado Municipal	Según Verificación, Orden de trabajo y Ley de Ingresos
Reporte de falta de servicio (individual o general)	Reporte de falta de servicio	Urbana y Rural (Donde exista el Servicio)	Verificación y atención de la anomalía en el menor tiempo.	Presencial, en línea y vía telefónica.	JAPAM	Junta de Agua Potable y Alcantarillado Municipal	Ninguno
Pago de servicio con tarjeta y Aplicación App	Pago de servicio	Urbana y Rural (Donde exista el Servicio)	Saldar el adeudo por su servicio	Vía telefónica. En línea	JAPAM y Concesionario	Junta de Agua Potable y Alcantarillado Municipal. Sr. Pago	-Tarifas de la Ley de Ingresos 2019 -Comisión del administrador

Requisitos para contar con el servicio	Documentos requeridos	Tiempo de respuesta (días, horas)
Conocimiento de la fuga	-Elaborar ticket determinando el tipo de fuga y datos de ubicación.	-De acuerdo con el tipo de fuga: (Prioridad 1 -24hrs.) (Prioridad 2-1 a 8 días)
Conocimiento de la falta de servicio	-Elaborar ticket con datos del domicilio o zona afectada.	-De 24 a 72 horas dependiendo del motivo de la afectación.
Información de la toma	- Tener a la mano el recibo a pagar o alguno anterior - Datos de la tarjeta de crédito o débito.	Inmediato.

	-Llenar plataforma	
--	--------------------	--

Domicilio donde se gestiona el servicio						Días y horario de servicio	
Calle	Número exterior	Número interior (en su caso)	Colonia	Delegación o Municipio	Código postal	Días	Hora
Otoño	S/N		Betania	San Juan del Río, Qro	76807	-lunes a viernes -sábado	7:00 A 19:00 Hrs. 8:00 a 14:00 Hrs