



Secretaría del Medio Ambiente
Sistema de Aguas de la Ciudad de México



"2008-2010 Bicentenario de la Independencia y Centenario de la
Revolución, en la Ciudad de México"

MODIFICACIÓN Y PRÓRROGA DE LA CONCESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE AGUA POTABLE, DRENAJE Y ALCANTARILLADO OCTUBRE 2010

T

ANEXO 13 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA CENTRALIZADO

1

**Vigente a partir del 01 de octubre de
2010.**

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature and several smaller initials.

Centro de Atención Telefónica Centralizado.

El Centro de Atención Telefónica Centralizado (CATC), tiene como objetivo facilitar a los usuarios la realización y seguimiento de sus trámites ante el Sistema de Aguas de la Ciudad de México, así como un seguimiento eficaz a las solicitudes ingresadas en las Oficinas de Atención al Público, mejorando así la atención y los tiempos de respuesta establecidos.

Canales de acceso:

- Línea 01-800-014-2482 sin costo
- Sesiones de conversación en línea a través del portal www.sacm.df.gob.mx
- Correo electrónico contacto@sacm.sma.df.gob.mx

De la operatividad:

"LA CONCESIONARIA" operará de acuerdo a los procedimientos de trabajo establecidos en el Manual de Operación.

Los ejecutivos del CATC dispondrán de los medios adecuados a través de las herramientas de cómputo que existen en el CATC.

Responsabilidades:

- a) "LA CONCESIONARIA" se compromete a operar la parte proporcional que le corresponde según se especifica en la SEGUNDA MODIFICACION Y PRORROGA DEL TITULO DE CONCESION, asignando el personal previsto en dicho documento para cubrir los turnos de funcionamiento del CATC, mismo que deberá atender a cada una de las capacitaciones que se les imparta, y en su caso "LA CONCESIONARIA" renovará al personal que resulte incapaz de ejecutar adecuadamente su función.
- b) "LA CONCESIONARIA" participará junto con el SACM para asegurar la adecuada supervisión del funcionamiento del CATC.
- c) Será responsabilidad de "LA CONCESIONARIA" atender las solicitudes, trámites, quejas y sugerencias transmitidas por el CATC dentro de los plazos señalados en la normatividad.

(Handwritten signatures and initials in blue ink)



"LA CONCESIONARIA" coadyuvará en la mejora constante del funcionamiento del CATC, sin que ello implique desembolsos superiores a los pactados en la prórroga del Título de Concesión.

Trámites y Solicitudes:

Los usuarios podrán realizar, con el apoyo que brindará el personal del CATC, lo siguiente:

- Consultar la ubicación y horario de la Oficina de Atención al Público que le corresponda.
- Consultar las formas de pago.
- Consultar información sobre los requisitos para registrar un trámite o solicitud de servicio.
- Reportar fugas de agua en el cuadro del medidor.
- Registrar quejas, inconformidades o sugerencias sobre nuestros servicios.

Sanciones:

En caso de incumplimiento a lo señalado en el apartado Responsabilidades se impondrán la siguiente sanción:

- 1) En caso de incumplimiento al inciso a) la sanción ascenderá a 30 Días de Salario Mínimo Vigente para el Distrito Federal por cada día de incumplimiento.