



**PRECISE**  
APP TECHNOLOGY

## **SISTEMA DE ATENCIÓN DE CONSULTAS Y QUEJAS**

PROCEDIMIENTO PARA EL REPORTE DE FALLAS Y REPARACIÓN DE LAS MISMAS

2019



**PRECISE**  
APP TECHNOLOGY

**PRECISE APP TECHNOLOGY, S.A. DE C.V.**

**SISTEMA DE ATENCIÓN DE CONSULTAS Y QUEJAS**

PROCEDIMIENTO PARA EL REPORTE DE FALLAS Y REPARACIÓN DE LAS MISMAS

Autorización número IFT/223/UCS/AUT-COM-286/2019

Folio Registro Público de Concesiones número: FET098638AU-518208

**2019**



**PRECISE**  
APP TECHNOLOGY

## **1. SISTEMA DE ATENCIÓN DE CONSULTAS Y QUEJAS.**

Precise App Technology, S.A. de C.V cuenta con un número telefónico no geográfico de cobro revertido que se encarga de recibir las llamadas de cualquier reporte técnico y atención de quedas, de todas las ubicaciones donde la empresa tiene cobertura conforme al título de Autorización.

En nuestra página de internet **[www.preciseapp.mx](http://www.preciseapp.mx)** a la vista del usuario, se encuentra el siguiente número de teléfono para poder presentar reportes de reparaciones y/o quejas **800-260-1212**. Este teléfono es gratuito y se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

El horario para atención de un ejecutivo es de 8:00 a.m. a 18:00 p.m. de lunes a viernes. Los sábados, domingos y en los horarios diferentes a los señalados se encuentra a disposición un buzón de voz para que el usuario deje un mensaje a fin de que se canalice y se atienda el reporte, sugerencia y/o queja en cuestión.

Del mismo modo y para los mismos efectos, se encuentra el siguiente link de nuestros ingenieros de soporte, que se encuentran disponibles las 24 horas:

**Soporte técnico: [soporte@preciseapp.mx](mailto:soporte@preciseapp.mx)**

A todo el usuario que marca y/o envía un correo electrónico al departamento de Sistemas de Reparaciones y Quejas se le atiende, en los horarios antes señalados como hábiles se le atiende inmediatamente.

Si la llamada y/o correo electrónico se trata de una sugerencia, se canaliza a la gerencia para analizar si es factible tal recomendación y darle respuesta al usuario a la brevedad posible.

En todos los casos, se atiende el reporte de falla, la queja, consulta y/o sugerencia en menos de 24 horas, brindando respuesta en el correo electrónico proporcionado por el usuario para tales efectos.



**PRECISE**  
APP TECHNOLOGY

## **2. PROCEDIMIENTO PARA EL REPORTE DE FALLAS Y REPARACIÓN DE LAS MISMAS.**

Precise App Technology, S.A. de C.V. utiliza el siguiente procedimiento para el reporte de fallas y reparación de las mismas:

**a.-** La falla se debe de reportar al teléfono **800-260-1212** y/o al siguiente link de nuestros ingenieros de soporte, que se encuentran disponibles las 24 horas en nuestra página de internet [www.preciseapp.mx](http://www.preciseapp.mx):

**Soporte técnico:    [soporte@preciseapp.mx](mailto:soporte@preciseapp.mx)**

La llamada telefónica es gratuita para el usuario y el horario disponible es de 8:00 a.m. a 18:00 p.m. de lunes a viernes. Los sábados, los domingos y en los horarios diferentes a los señalados se encuentra a disposición un buzón de voz para que el usuario deje un mensaje, mismo que se canaliza inmediatamente a un ejecutivo a fin de que se atienda el reporte de falla en cuestión. El correo electrónico se encuentra disponible las 24 horas.

**b.-** Una vez recibida la llamada y/o el correo electrónico se genera un reporte (ticket) con información de la ubicación y la descripción de la falla detectada.

**c.-** Posteriormente, se asigna el ticket al técnico responsable de la zona para darle solución al problema.