

**REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS
CÉDULA DE INFORMACIÓN**

| | | | | | |
|---|-----------------------------|--|--|--|---|
| NOMBRE: | | | TRÁMITE: <input checked="" type="checkbox"/> | SERVICIO: <input type="checkbox"/> | N/A |
| REPARACIÓN DE FUGAS DE AGUA POTABLE (OTORGADO POR LA SUBGERENCIA DE AGUA POTABLE) | | | | | |
| DESCRIPCIÓN: | | | CÓDIGO DE LA CÉDULA | OAPAS-T-06 | |
| <p>Servicio que se presta para atender a los Usuarios que reportan fugas de agua en la infraestructura Hidráulica que opera el Organismo, ocasionadas por el deterioro del material o por daños de terceros; (No aplica en fugas al interior del predio ubicadas después del medidor), comprende en el caso de tomas domiciliarias, el cambio de material desde la red de distribución hasta la llave de banqueta o cuadro del medidor, y en el caso de una fuga de red, el cambio del tramo o piezas dañadas, hasta quedar restablecido el servicio de agua.</p> | | | | | |
| FUNDAMENTO LEGAL: | | <ol style="list-style-type: none"> Artículo 115 Fracción III inciso a) de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 125 Fracción I de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Artículo 2 Fracción 1, 3 Fracción VI, 33, 34 Fracción 1, 50, 51 y 69 Fracción V de la Ley de Agua para el Estado de México y Municipios. Artículo 135 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México. Artículo 1 Reglamento del Servicio de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado y Tratamiento de Agua del Municipio de Naucalpan de Juárez, México. | | | |
| DOCUMENTO A OBTENER: | | N/A | | VIGENCIA DEL DOCUMENTO O A OBTENER: | Permanente |
| ¿SE REALIZA EN LÍNEA?: | SI <input type="checkbox"/> | NO <input checked="" type="checkbox"/> | DIRECCIÓN WEB | N/A | |
| CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE: | | En fugas de red y/o fugas domiciliarias. | | | |
| ESPECIFICAR SI ESTE TRÁMITE O SERVICIO ESTÁ SUJETO A INSPECCIÓN O VERIFICACIÓN Y OBJETIVO DE LA MISMA | | Se debe determinar si es una fuga de red o domiciliaria; para solicitud de materiales correctos. | | | |
| REQUISITOS: | | | ORIGINAL anotar la palabra SI o NO | COPIAS anotar con número la cantidad de copias | FUNDAMENTO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO. |
| PERSONAS FÍSICAS | | | | | |
| <ol style="list-style-type: none"> Hacer el reporte vía telefónica al Centro de Información y Atención Telefónica (CIAT), proporcionando los siguientes datos: <ol style="list-style-type: none"> Nombre de quien reporta y número telefónico. Ubicación de la fuga (calle, número, esquina o entre que | | | N/A | N/A | Artículos 118, 119, y 135 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, certeza jurídica y celeridad al trámite. |

| | | | | | | | | |
|--|--|-----|-------------------------|---|-------------------|-----|----------------------------|-----|
| calles se ubica y colonia).Nombre de quien reporta y número telefónico. | | | | | | | | |
| PERSONAS JURÍDICO COLECTIVAS | | | | | | | | |
| 1. Hacer el reporte vía telefónica al Centro de Información y Atención Telefónica (CIAT), proporcionando los siguientes datos: a) Nombre de quien reporta y número telefónico. b) Ubicación de la fuga (calle, numero, esquina o entre que calles se ubica y colonia). | | N/A | N/A | Artículos 118, 119, y 135 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, certeza jurídica y celeridad al trámite. | | | | |
| INSTITUCIONES PÚBLICAS | | | | | | | | |
| 1. Hacer el reporte vía telefónica al Centro de Información y Atención Telefónica (CIAT), proporcionando los siguientes datos: a) Nombre de quien reporta y número telefónico. b) Ubicación de la fuga (calle, numero, esquina o entre que calles se ubica y colonia). | | N/A | N/A | Artículos 118, 119, y 135 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, certeza jurídica y celeridad al trámite. | | | | |
| PASOS A SEGUIR QUE DEBE DE REALIZAR EL CIUDADANO | Identificar que la fuga sea de agua potable, hacer el reporte personalmente en las oficinas o vía telefónica al Centro de Información y Atención Telefónica (CIAT) en los números 55-53-71-19-00 y 55-26-29-57-50, proporcionando los siguientes datos: Nombre completo de quien reporta, dirección y número telefónico, ubicación de la fuga especificando la calle, numero, esquina o entre que calles se ubica, colonia y algún punto de referencia (como puede ser, color de la fachada del domicilio más cercano, local comercial, escuela u otro), se generara un numero de reporte consecutivo con el cual personal del Organismo acudirá a atender dicha petición y el usuario podrá darle seguimiento hasta que queden concluidos los trabajos de reparación. | | | | | | | |
| PLAZO MÁXIMO DE RESPUESTA | De 24 a 72 horas | | | | | | | |
| COSTO: | N/A | | Fundamento Jurídico N/A | | | | | |
| FORMA DE PAGO: | EFFECTIVO | N/A | TARJETA DE CRÉDITO | N/A | TARJETA DE DÉBITO | N/A | EN LÍNEA (PORTAL DE PAGOS) | N/A |
| DÓNDE PODRÁ PAGARSE: | N/A | | | | | | | |
| OTRAS ALTERNATIVAS: | N/A | | | | | | | |
| CRITERIOS DE RESOLUCION DEL TRAMITE | Al término de la reparación de la fuga, es importante que el usuario poseedor y/o propietario firme la orden de trabajo que se generó al momento del reporte, para efectos de control de calidad, así como mostrar el último recibo de pago de agua potable con la finalidad de justificar | | | | | | | |

| | | | | |
|---|-----------------------------|--|---|------------------------------------|
| el material utilizado (el no mostrar el recibo, no es impedimento para la reparación de la fuga). En caso de tratarse de fuga en la red general, el usuario solo firmara la orden de trabajo. | | | | |
| APLICACIÓN DE LA AFIRMATIVA FICTA | | N/A | | |
| DEPENDENCIA U ORGANISMO: | | | | |
| Organismo de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Naucalpan (O.A.P.A.S) | | | UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE: | |
| Gerencia de Operación Hidráulica | | | | |
| TITULAR DE LA DEPENDENCIA: | | Mtra. Ricardo Gudiño Morales | | |
| DOMICILIO: | CALLE: | Av. San Luis Tlatilco | NO. INT. Y EXT.: | 19 |
| COLONIA: | Parque Industrial Naucalpan | MUNICIPIO: | Naucalpan de Juárez | |
| C.P.: | 53489 | HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN: | Lunes a viernes de 9:00 a 15:00 horas y de 16:00 a 17:00 horas. | |
| LADA: | TELÉFONOS: | EXTS.: | FAX: | CORREO ELECTRÓNICO: |
| 55 | 5371 1900 | N/A | N/A | israelrocha@oapas-naucalpan.gob.mx |
| 55 | 5371 1901 | | | |
| OTRAS OFICINAS QUE PRESTAN EL SERVICIO | | | | |
| OFICINA: | | Subgerencia de Agua Potable | | |
| NOMBRE DEL TITULAR DE LA OFICINA: | | Ing. Israel Rocha García | | |
| DOMICILIO: | CALLE: | Entre Av. Norteamérica y Calle del Bosque | NO. INT. Y EXT.: | S/N |
| COLONIA: | Las Américas | MUNICIPIO: | Naucalpan de Juárez, Edo. De México | |
| C.P.: | 53040 | HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN: | Lunes a Viernes de 9:00 a 15:00 y de 16:00 a 17:00 horas | |
| LADA: | TELÉFONOS: | EXTS.: | FAX: | CORREO ELECTRÓNICO: |
| 55 | 53 73 83 93 | N/A | N/A | israelrocha@oapas-naucalpan.gob.mx |
| 55 | 55 60 17 46 | | | |
| FORMATO(S) DESCARGABLES | | N/A | | |
| INFORMACIÓN ADICIONAL | | | | |
| PREGUNTA FRECUENTE 1: | | ¿Dónde puedo reportar una fuga? | | |
| RESPUESTA: | | Puede ser personalmente en nuestras oficinas centrales y/o vía telefónica al Centro de Información y Atención Telefónica (CIAT) en los números 53-71-19-00 y 26-29-57-50 ext. 1980 y 1927, proporcionando los siguientes datos: Nombre de la persona que reporta, número telefónico y dirección precisa del punto de la fuga (calle, numero, esquina o entre que calles se ubica y la colonia) | | |

| | |
|--|--|
| PREGUNTA FRECUENTE 2: | ¿En qué tiempo se realiza la reparación? |
| RESPUESTA: | En el transcurso de 24 a 72 horas, aproximadamente. |
| PREGUNTA FRECUENTE 3: | ¿En qué horario se puede realizar el reporte de una fuga de Agua Potable? |
| RESPUESTA: | Vía telefónica al Centro de Información y Atención Telefónica (CIAT) las 24 horas del día, los 365 días del año. |
| TRÁMITES O SERVICIOS RELACIONADOS | |
| | |

| | | |
|--|---|--|
| ELABORÓ:  MTRO. GERMÁN SALGADO VELÁZQUEZ DIRECCIÓN DE CONSTRUCCIÓN Y OPERACIÓN HIDRÁULICA | VISTO BUENO:  MTRO. RICARDO GUDIÑO MORALES DIRECCIÓN GENERAL | FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 01 / FEBRERO / 2025. |
|--|---|--|