



REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS  
CÉDULA DE INFORMACIÓN  
Actualización año 2026

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                |                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| NOMBRE DEL TRÁMITE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | TRÁMITE:                                                                       | X                                                                                                                                                                |
| SERVICIO DE AGUA POTABLE EN PIPAS (POR ESCASEZ)<br>(OTORGADO POR LA UNIDAD DE PIPAS)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | SERVICIO:                                                                      | N/A                                                                                                                                                              |
| DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                |                                                                                                                                                                  |
| El usuario podrá comunicarse a los teléfonos del Centro Integral de Atención Telefónica (55 5371 1901 Y 1902 55 7197 0768), reportando la falta de agua potable de la red municipal en su domicilio, proporcionando información suficiente para generar un reporte por falta de agua, exponiendo de ser posible las razones que estén a sus alcances y conocimiento. Una vez generado el reporte se asignará un folio de atención y seguimiento, el Organismo verificará el desabasto de agua con la Unidad de Transporte de Agua en Pipas de manera general con la calle y/o colonia, así se conocerán las causas que justifiquen el apoyo del servicio de transporte de agua potable en pipas, una vez que se corrobore se acudirá a la zona en contingencia para suministrar el vital líquido, únicamente se otorgan de 1.100 a 2000 litros por cada casa habitación, se descarga a pie de calle ya que el operador tiene restringido ingresar al domicilio del usuario. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                |                                                                                                                                                                  |
| CLAVE DE IDENTIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | T-2098-219-01                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                |                                                                                                                                                                  |
| FUNDAMENTO JURÍDICO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 1. Artículo 4º párrafo octavo, 115 fracción I, II párrafo primero y segundo y III inciso a) de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.<br>2. Artículo 122 de la Constitución Política de Estado Libre y Soberano de México.<br>3. Artículo 70 y 77 de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.<br>4. Artículo 116 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México<br>5. Artículo 123 inciso d) y 125 fracción I de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México.<br>6. Artículo 18, 45 fracción I, numeral I.IV, 47 fracción IV y 51 fracción XXXIV del Reglamento del Servicio de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado y Tratamiento de Aguas Residuales del Municipio de Naucalpan, Estado de México |                                                                                |                                                                                                                                                                  |
| DOCUMENTO A OBTENER                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | N/A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | VIGENCIA DEL DOCUMENTO A OBTENER:                                              | N/A                                                                                                                                                              |
| MODALIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | HÍBRIDO<br>(ANEXAR LINK)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | PRESENCIAL                                                                     | DE PUNTA A PUNTA<br>(ANEXAR LINK)                                                                                                                                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | N/A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | X                                                                              | N/A                                                                                                                                                              |
| CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | En los casos de falta de agua en cualquier zona del Municipio de Naucalpan, por causas atribuibles a este Organismo y/o escasez por reducción del Sistema Cutzamala, preponderantemente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                |                                                                                                                                                                  |
| ESPECIFICAR SI ESTE TRÁMITE O SERVICIO ESTÁ SUJETO A INSPECCIÓN O VERIFICACIÓN Y OBJETIVO DE LA MISMA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | N/A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                |                                                                                                                                                                  |
| REQUISITOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | ORIGINAL ANOTAR LA PALABRA SI O NO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | COPIAS ANOTAR CON NÚMERO LA CANTIDAD DE COPIAS (simple, notarial, certificada) | FUNDAMENTO JURÍDICO - ADMINISTRATIVO                                                                                                                             |
| PERSONAS FÍSICAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                |                                                                                                                                                                  |
| 1. Reporte de falta de suministro de agua potable, ya sea vía telefónica al Centro Integral de Atención Telefónica y/o presencial ante la Oficina de la Unidad de Transporte de Agua en Pipas.<br>2. Proporcionar el número de cuenta agua, nombre y número telefónico.<br>3. Dirección donde se localiza el problema (colonia, calle, número exterior y teléfono de contacto).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | N/A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 1 (recibo pago de servicios)                                                   | Artículo 18 del Reglamento del Servicio de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado y Tratamiento de Aguas Residuales del Municipio de Naucalpan, Estado de México. |



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE  
MÉXICO



ESTADO DE  
MÉXICO  
El poder de servir



NAUCALPAN  
AHÍ GOBIERNA LA ESPERANZA

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |                                                                                                                                                                                                                                                                          |                              |                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Es importante que el Usuario tenga su toma regularizada, esté dentro de una zona regular (contar con pago de agua vigente, sin adeudos).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |                                                                                                                                                                                                                                                                          |                              |                                                                                                                                                                  |
| <b>PERSONAS JURÍDICO COLECTIVAS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |                                                                                                                                                                                                                                                                          |                              |                                                                                                                                                                  |
| <p>1. Reporte de falta de suministro de agua potable, ya sea vía telefónica al Centro Integral de Atención Telefónica y/o presencial ante la Oficina de la Unidad de Transporte de Agua en Pipas.</p> <p>2. Proporcionar el número de cuenta agua, nombre y número telefónico.</p> <p>3. Dirección donde se localiza el problema (colonia, calle, número exterior y teléfono de contacto).</p> <p>Es importante que el Usuario tenga su toma regularizada, esté dentro de una zona regular (contar con pago de agua vigente, sin adeudos).</p> |  | N/A                                                                                                                                                                                                                                                                      | 1 (Recibo Pago de Servicios) | Artículo 18 del Reglamento del Servicio de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado y Tratamiento de Aguas Residuales del Municipio de Naucalpan, Estado de México. |
| <b>INSTITUCIONES PÚBLICAS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                          |                              |                                                                                                                                                                  |
| <p>1. Reporte de falta de suministro de agua potable, ya sea vía telefónica al Centro Integral de Atención Telefónica y/o presencial ante la Oficina de la Unidad de Transporte de Agua en Pipas.</p> <p>2. Proporcionar el número de cuenta agua, nombre y número telefónico.</p> <p>3. Dirección donde se localiza el problema (colonia, calle, número exterior y teléfono de contacto).</p> <p>Es importante que el Usuario tenga su toma regularizada, esté dentro de una zona regular (contar con pago de agua vigente, sin adeudos).</p> |  | N/A                                                                                                                                                                                                                                                                      | (Recibo Pago de Servicios)   | Artículo 18 del Reglamento del Servicio de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado y Tratamiento de Aguas Residuales del Municipio de Naucalpan, Estado de México. |
| <b>PASOS A SEGUIR QUE DEBE DE REALIZAR EL CIUDADANO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  | El usuario debe realizar el reporte por falta de agua potable, al Centro Integral de Atención Telefónica (CIAT), indicando el número de cuenta del recibo de agua, nombre, número telefónico, dirección donde se localiza el problema (colonia, calle, número exterior). |                              |                                                                                                                                                                  |
| <b>PLAZO MÁXIMO DE RESPUESTA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  | 48 HORAS                                                                                                                                                                                                                                                                 |                              |                                                                                                                                                                  |
| <b>COSTO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  | GRATUITO, siempre y cuando la toma de agua, este al corriente y no presente adeudo.                                                                                                                                                                                      | <b>FUNDAMENTO JURÍDICO</b>   | Fundamento Jurídico:<br>Artículo 4º Constitucional sexto párrafo.                                                                                                |
| <b>FORMA DE PAGO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  | <b>EFFECTIVO</b>                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>TARJETA DE CRÉDITO</b>    | <b>TARJETA DE DÉBITO</b>                                                                                                                                         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  | X                                                                                                                                                                                                                                                                        | X                            | X                                                                                                                                                                |
| <b>¿DÓNDE PODRÁ PAGARSE?</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  | N/A                                                                                                                                                                                                                                                                      |                              |                                                                                                                                                                  |
| <b>OTRAS ALTERNATIVAS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  | N/A                                                                                                                                                                                                                                                                      |                              |                                                                                                                                                                  |
| <b>PLAZO CON EL QUE CUENTA EL SUJETO OBLIGADO PARA PREVENIR AL SOLICITANTE, Y EL PLAZO CON EL QUE CUENTA ESTE ÚLTIMO PARA CUMPLIR CON LA PREVENCIÓN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |                                                                                                                                                                                                                                                                          |                              |                                                                                                                                                                  |
| 48 horas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |                                                                                                                                                                                                                                                                          |                              |                                                                                                                                                                  |
| <b>CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  | N/A                                                                                                                                                                                                                                                                      |                              |                                                                                                                                                                  |
| <b>APLICACIÓN DE LA AFIRMATIVA O NEGATIVA FICTA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  | Solo en peticiones por Escrito, y puede aplicarse al concluir el término de 15 días para dar respuestas de acuerdo al artículo 8 de la construcción Política de los Estados Unidos Mexicanos.                                                                            |                              |                                                                                                                                                                  |



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE  
MÉXICO



ESTADO DE  
MÉXICO  
El poder de servir



ACÁ GOBIERNA LA ESPERANZA

| DEPENDENCIA U ORGANISMO                                                                                                                       |                                                                                                                                                       |                             |                                          | UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE     |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------------------------|---------------------------------------|----|
| Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Naucalpan (O.A.P.A.S.) |                                                                                                                                                       |                             |                                          | Unidad de Transporte de Agua en Pipas |    |
| TITULAR DE LA DEPENDENCIA                                                                                                                     |                                                                                                                                                       | Ing. Gregorio Ramos Ramírez |                                          |                                       |    |
| DOMICILIO                                                                                                                                     |                                                                                                                                                       |                             |                                          |                                       |    |
| CALLE                                                                                                                                         | Av. San Luis Tlatilco                                                                                                                                 |                             |                                          | NO. INT. Y EXT.:                      | 19 |
| COLONIA                                                                                                                                       | Fraccionamiento Parque Industrial Naucalpan                                                                                                           |                             | MUNICIPIO                                | Naucalpan de Juárez                   |    |
| C.P.                                                                                                                                          | 53489                                                                                                                                                 | HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN  |                                          |                                       |    |
| LADA                                                                                                                                          | TELÉFONOS                                                                                                                                             |                             | EXT.                                     | CORREO ELECTRÓNICO:                   |    |
| 55                                                                                                                                            | 5576 9945 y o 5363 5273                                                                                                                               |                             | N/A                                      | josuepalma@oapas-naucalpan.gob.mx     |    |
| OTRAS OFICINAS QUE PRESTAN EL SERVICIO                                                                                                        |                                                                                                                                                       |                             |                                          |                                       |    |
| OFICINA                                                                                                                                       | Unidad de Transporte de Agua en Pipas                                                                                                                 |                             |                                          |                                       |    |
| NOMBRE DEL TITULAR DE LA OFICINA                                                                                                              | Lic. Josué Eliezer Palma Martínez                                                                                                                     |                             |                                          |                                       |    |
| DOMICILIO                                                                                                                                     |                                                                                                                                                       |                             |                                          |                                       |    |
| CALLE                                                                                                                                         | Enrique Jacob Gutiérrez                                                                                                                               |                             |                                          | NO. INT. Y EXT.                       |    |
| COLONIA                                                                                                                                       | El Conde                                                                                                                                              |                             | MUNICIPIO                                | Naucalpan de Juárez                   |    |
| C.P.                                                                                                                                          | 53500                                                                                                                                                 | HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN  | De Lunes a Viernes de 09:00 a 17:00 hrs. |                                       |    |
| LADA                                                                                                                                          | TELÉFONOS                                                                                                                                             |                             | EXT.                                     | CORREO ELECTRÓNICO:                   |    |
| 55                                                                                                                                            | 5576 9945 y o 5363 5273                                                                                                                               |                             | N/A                                      | josuepalma@oapas-naucalpan.gob.mx     |    |
| FORMATO(S) DESCARGABLES                                                                                                                       |                                                                                                                                                       | N/A                         |                                          |                                       |    |
| INFORMACIÓN ADICIONAL                                                                                                                         |                                                                                                                                                       |                             |                                          |                                       |    |
| PREGUNTA FRECUENTE                                                                                                                            | ¿Las pipas de OAPAS cuentan con manguera larga y escalera?                                                                                            |                             |                                          |                                       |    |
| RESPUESTA:                                                                                                                                    | No, la manguera tiene una longitud de 15 metros y se descarga el agua a pie de banqueta.                                                              |                             |                                          |                                       |    |
| PREGUNTA FRECUENTE                                                                                                                            | ¿Cuál es el costo del servicio?                                                                                                                       |                             |                                          |                                       |    |
| RESPUESTA:                                                                                                                                    | Es completamente gratuito, en caso de que exista problema en la Red de Agua Potable de OAPAS                                                          |                             |                                          |                                       |    |
| PREGUNTA FRECUENTE                                                                                                                            | ¿En qué tiempo se da atención al reporte?                                                                                                             |                             |                                          |                                       |    |
| RESPUESTA:                                                                                                                                    | Se considera la problemática que implica tiempo de traslado y carga de trabajo de las pipas en ruta, misma que puede ser atendida entre 4 a 72 horas. |                             |                                          |                                       |    |
| TRÁMITES O SERVICIOS RELACIONADOS CON LINK                                                                                                    |                                                                                                                                                       |                             |                                          |                                       |    |
| N/A                                                                                                                                           |                                                                                                                                                       |                             |                                          |                                       |    |

ELABORÓ:

VISTO BUENO:

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

30 / ABRIL / 2026



ING. LUIS AGUSTIN TORRES LÓPEZ  
DIRECCIÓN DE CONSTRUCCIÓN Y OPERACIÓN  
HIDRÁULICA

ING. GREGORIO RAMOS RAMÍREZ  
DIRECTOR GENERAL

OAPAS  
DIRECCIÓN  
GENERAL