



REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS  
CÉDULA DE INFORMACIÓN

NOMBRE:		TRÁMITE:		X	SERVICIO:		N/A	
SERVICIO DE AGUA POTABLE EN PIPAS (POR ESCASEZ) (OTORGADO POR LA UNIDAD DE PIPAS)								
DESCRIPCIÓN:				CÓDIGO DE LA CÉDULA		OAPAS-T-05		
<p>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.</p>								
FUNDAMENTO LEGAL:		<ol style="list-style-type: none"><li>1. Artículo 4º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.</li><li>2. Artículo 70 y 77 de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.</li><li>3. Artículo 18 del Reglamento del Servicio de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado y Tratamiento de Aguas Residuales del Municipio de Naucalpan, Estado de México</li></ol>						
DOCUMENTO A OBTENER:		N/A			VIGENCIA DEL DOCUMENTO A OBTENER:		N/A	
¿SE REALIZA EN LÍNEA?:		SI	NO	DIRECCIÓN WEB	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		FUNDAMENTO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO,		
PERSONAS FÍSICAS								
<ol style="list-style-type: none"><li>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.</li><li>2. Proporcionar el número de cuenta agua, nombre y número telefónico.</li><li>3. Dirección donde se localiza el problema (colonia, calle, número exterior y teléfono de contacto).</li></ol> <p>Es importante que el Usuario tenga su toma regularizada, esté dentro de una zona regular</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.		





(contar con pago de agua vigente, sin adeudos).									
PERSONAS JURÍDICO COLECTIVAS									
<div>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.</div> <div>2. Proporcionar el número de cuenta agua, nombre y número telefónico.</div> <div>3. Dirección donde se localiza el problema (colonia, calle, número exterior y teléfono de contacto).</div> <div>Es importante que el Usuario tenga su toma regularizada, esté dentro de una zona regular (contar con pago de agua vigente, sin adeudos).</div>		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.					
INSTITUCIONES PÚBLICAS									
<div>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.</div> <div>2. Proporcionar el número de cuenta agua, nombre y número telefónico.</div> <div>3. Dirección donde se localiza el problema (colonia, calle, número exterior y teléfono de contacto).</div> <div>Es importante que el Usuario tenga su toma regularizada, esté dentro de una zona regular (contar con pago de agua vigente, sin adeudos).</div>		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.					
PASOS A SEGUIR QUE DEBE DE REALIZAR EL CIUDADANO		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).							
PLAZO MÁXIMO DE RESPUESTA		48 horas							
COSTO:		GRATUITO, siempre y cuando la toma de agua, este al corriente y no presente adeudo.		Fundamento Jurídico: Artículo 4° Constitucional sexto párrafo					
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	N/A
APLICACIÓN DE LA AFIRMATIVA FICTA	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.

DEPENDENCIA U ORGANISMO:				UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE:	
Organismo de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Naucalpan (O.A.P.A.S)				Unidad de Transporte de Agua en Pipas	
TITULAR DE LA DEPENDENCIA:		Mtro. Ricardo Gudiño Morales			
DOMICILIO:	CALLE:	Av. San Luis Tlatilco		NO. INT. Y EXT.:	19
COLONIA:	Parque Industrial Naucalpan		MUNICIPIO:	Naucalpan de Juárez, Estado de México	
C.P.:	53489	HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN:	Lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas		
LADA:	TELÉFONOS:	EXTS.:	FAX:	CORREO ELECTRÓNICO:	
55	5576 9945 5363 5273	N/A	N/A	josuepalma@oapas-naucalpan.gob.mx	
OTRAS OFICINAS QUE PRESTAN EL SERVICIO					
OFICINA:	Unidad de Transporte de Agua en Pipas <b>se quitó potable</b>				
NOMBRE DEL TITULAR DE LA OFICINA:	Lic. Josué Eliezer Palma Martínez				
DOMICILIO:	CALLE:	Enrique Jacob Gutiérrez		NO. INT. Y EXT.:	N/A
COLONIA:	El Conde		MUNICIPIO:	Naucalpan de Juárez.	
C.P.:	53500	HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN:	Lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas		
LADA:	TELÉFONOS:	EXTS.:	FAX:	CORREO ELECTRÓNICO:	
55	5576 9945 5363 5273	N/A	N/A	josuepalma@oapas-naucalpan.gob.mx	
FORMATO(S) DESCARGABLES	N/A				
INFORMACIÓN ADICIONAL					
PREGUNTA FRECUENTE 1:	¿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.
<b>PREGUNTA FRECUENTE 2:</b>	<b>¿Cuál es el costo del servicio?</b>
RESPUESTA:	Es completamente gratuito, en caso de que exista problema en la Red de Agua Potable de OAPAS
<b>PREGUNTA FRECUENTE 3:</b>	<b>¿En qué tiempo se da atención al reporte?</b>
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.
<b>TRÁMITES O SERVICIOS RELACIONADOS</b>	

ELABORÓ:  _____ <b>ING. SERGIO MORENO SANTIAGO</b> DIRECTOR DE CONSTRUCCIÓN Y OPERACIÓN HIDRÁULICA	VISTO BUENO:  _____ <b>MTRO. RICARDO GUDIÑO MORALES</b> DIRECTOR GENERAL	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:  17 / JUNIO / 2025
---	--	--