

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				
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.							
FUNDAMENTO LEGAL:	1. Artículo 115 Fracción III inciso a) de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. 2. Artículo 125 Fracción I de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México. 3. 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. 4. Artículo 135 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México. 5. 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 A OBTENER: Permanente				
¿SE REALIZA EN LÍNEA?:	SI <input type="checkbox"/>	NO <input checked="" type="checkbox"/>	DIRECCIÓN WEB				
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 <table border="1"> <tr> <td>1. 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, numero, esquina o entre que </td> <td>N/A</td> <td>N/A</td> <td>Artículos 118, 119, y 135 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, certeza jurídica y celeridad al trámite.</td> </tr> </table>				1. 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, numero, 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.
1. 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, numero, 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.				



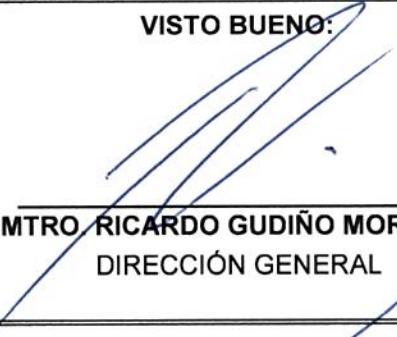
calles se ubica y colonia). Nombre de quien reporta y número telefónico.								
PERSONAS JURÍDICO COLECTIVAS								
1. Hacer el reporte vía telefónica al Centro de Información y Atención Telefónica (CIAT), proporcionando los siguientes datos: a) Nombre de quien reporta y número telefónico. b) Ubicación 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 pude 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:	Efectivo	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 RESOLUCIÓN 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:		UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE:				
Organismo de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Naucalpan (O.A.P.A.S)		Gerencia de Operación Hidráulica				
TITULAR DE LA DEPENDENCIA:		Mtro. Ricardo Gudiño Morales				
DOMICILI O:	CALLE:	Av. San Luis Tlalilco			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	florzedepeda@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. Mauricio Iván Figueroa Muñoz				
DOMICILI O:	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	mauriciofigueroa@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)					



OAPAS

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:	VISTO BUENO:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:
 ING. SERGIO MORENO SANTIAGO DIRECCIÓN DE CONSTRUCCIÓN Y OPERACIÓN HIDRÁULICA	 MTRO. RICARDO GUDIÑO MORALES DIRECCIÓN GENERAL	17 / JUNIO / 2025.