

REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS DEL MUNICIPIO DE ECATEPEC DE MORELOS

ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE ECATEPEC (S.A.P.A.S.E.)

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
| <b>NOMBRE:</b>   |  | <b>TRÁMITE:</b>  | <b>SERVICIO:</b>   | X  |
| <b>REPARACION DE FUGA DE AGUA POTABLE Y/O TOMA DOMICILIARIA</b>  |  |  |  |  |
| <b>DESCRIPCIÓN:</b>  |  |  |  |  |
| <p>Servicio que se presta para atender a los usuarios que reportan fuga de agua potable en su calle o domicilio en la Infraestructura Hidráulica que opera el Organismo, cuyo reporte puede ser de forma presencial o vía telefónica (no aplican fugas al interior del predio que se ubica después del medidor o del parámetro exterior del domicilio) la fuga puede ser ocasionada por deterioro del material o por daños de terceros; comprende en el caso de tomas domiciliarias, el material necesario para su reparación desde la red de distribución hasta el predio y en caso de la red, el cambio del tramo o pieza dañada, hasta quedar restablecido el servicio de agua potable.</p> |  |  |  |  |
| <b>FUNDAMENTO LEGAL:</b>   |  | <p>Artículo 4, Párrafo sexto, 115 fracción III inciso a) de la Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos<br/>                 Artículo 5 fracción II, XIII de la Ley de Aguas Nacionales<br/>                 Artículos 1.2 fracción I, 3 fracción VI, 4 fracción V, 33, 34 fracción I, 37 párrafo cuarto, 47, 48, 50 y 51 de la Ley del Agua para el estado de México y Municipios.<br/>                 Artículos 31 fracción I, 125 fracción I de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México.<br/>                 Artículo 135 párrafo primero del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México<br/>                 Artículos 110 y 111 del Bando Municipal de Ecatepec de Morelos, Estado de México 2025.</p> |  |  |
| <b>DOCUMENTO A OBTENER:</b>  |  | Formato de reporte de trabajo firmado y calificado, por el usuario, para defecto de control de calidad   | <b>VIGENCIA DEL DOCUMENTO A OBTENER:</b>                 | Permanente   |
| <b>¿SE REALIZA EN LÍNEA?:</b>  | SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> | <b>DIRECCIÓN WEB</b>   | No Aplica  |  |
| <b>CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE:</b>  |  | Cuando el usuario detecta que brota agua potable, mancha de humedad o fisuras en superficie (banqueta, pavimento, terracería) en dirección a su toma domiciliaria o de la red)   |  |  |
| <b>ESPECIFICAR SI ESTE TRÁMITE O SERVICIO ESTÁ SUJETO A INSPECCIÓN O VERIFICACIÓN Y OBJETIVO DE LA MISMA</b>   |  | Si   |  |  |
| <b>REQUISITOS:</b>   |  | <b>ORIGINAL</b><br>anotar la palabra SI o NO   | <b>COPIAS</b><br>anotar con número la cantidad de copias | <b>FUNDAMENTO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO,</b>   |
| <b>PERSONAS FÍSICAS</b>  |  |  |  |  |
| 1.- Realizar el reporte de manera presencial o vía telefónica al Contac Center del OPD SAPASE, proporcionando los siguientes datos:<br>a) nombre de quien reporta y número telefónico.<br>b) ubicación de la fuga (calle, numero, esquina o entre que calle se ubica y colonia)  |  | NO   | 1  | Artículo 135 párrafo primero del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México |
| 2.- Oficio de solicitud de reparación de agua potable Toma Domiciliaria  |  | SI   | 1  |  |
|  |  | SI   | 2  |  |
| <b>PERSONAS JURÍDICO COLECTIVAS</b>  |  |  |  |  |

|   |   |                                    |   |                            |                          |     |                                   |     |
|---|---|------------------------------------|---|----------------------------|--------------------------|-----|-----------------------------------|-----|
| <b>Personas Morales</b>   |   |                                    |   |                            |                          |     |                                   |     |
| No Aplica   |   |                                    |   |                            |                          |     |                                   |     |
| <b>INSTITUCIONES PÚBLICAS</b>   |   |                                    |   |                            |                          |     |                                   |     |
| No Aplica   |   |                                    |   |                            |                          |     |                                   |     |
| <b>PASOS A SEGUIR QUE DEBE DE REALIZAR EL CIUDADANO</b>   | Una vez realizado el reporte, se le dará seguimiento con el encargado de sector.  |                                    |   |                            |                          |     |                                   |     |
| <b>PLAZO MÁXIMO DE RESPUESTA</b>  | 15 días hábiles   |                                    |   |                            |                          |     |                                   |     |
| <b>COSTO:</b>   | No Aplica   |                                    |   |                            |                          |     |                                   |     |
| <b>FORMA DE PAGO:</b>   | <b>EFFECTIVO</b>  | N/A                                | <b>TARJETA DE CRÉDITO</b>   | N/A                        | <b>TARJETA DE DÉBITO</b> | N/A | <b>EN LÍNEA (PORTAL DE PAGOS)</b> | N/A |
| <b>DÓNDE PODRÁ PAGARSE:</b>   | No Aplica   |                                    |   |                            |                          |     |                                   |     |
| <b>OTRAS ALTERNATIVAS:</b>  | No Aplica   |                                    |   |                            |                          |     |                                   |     |
| <b>CRITERIOS DE RESOLUCION DEL TRAMITE</b>  | Al término de la reparación de la fuga de agua potable 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 firma la orden de trabajo. |                                    |   |                            |                          |     |                                   |     |
| <b>APLICACIÓN DE LA AFIRMATIVA FICTA</b>  | No Aplica   |                                    |   |                            |                          |     |                                   |     |
| <b>DEPENDENCIA U ORGANISMO:</b>   |   |                                    | <b>UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE:</b>                                     |                            |                          |     |                                   |     |
| Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Ecatepec |   |                                    | Dirección de Construcción y Operación Hidráulica<br>Coordinación de Operación |                            |                          |     |                                   |     |
| <b>TITULAR DE LA DEPENDENCIA:</b>   |   | Arq. Francisco Reyes Vázquez       |   |                            |                          |     |                                   |     |
| <b>DOMICILIO:</b>   | <b>CALLE:</b>   | Palmas                             | <b>NO. INT. Y EXT.:</b>   | 38                         |                          |     |                                   |     |
| <b>COLONIA:</b>   | La Mora, San Cristóbal Centro   |                                    | <b>MUNICIPIO:</b>   | Ecatepec de Morelos        |                          |     |                                   |     |
| <b>C.P.:</b>  | 55030   | <b>HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN:</b> | Lunes a viernes de 9:00 a 17:00 hrs<br>Sábados de 9:00 a 13:00 hrs.           |                            |                          |     |                                   |     |
| <b>LADA:</b>  | <b>TELÉFONOS:</b>   | <b>EXTS.:</b>                      | <b>FAX:</b>   | <b>CORREO ELECTRÓNICO:</b> |                          |     |                                   |     |
| No Aplica   | No Aplica   | No Aplica                          | No Aplica   | No Aplica                  |                          |     |                                   |     |
| <b>OTRAS OFICINAS QUE PRESTAN EL SERVICIO</b>   |   |                                    |   |                            |                          |     |                                   |     |
| <b>OFICINA:</b>   | No Aplica   |                                    |   |                            |                          |     |                                   |     |
| <b>NOMBRE DEL TITULAR DE LA OFICINA:</b>  | No Aplica   |                                    |   |                            |                          |     |                                   |     |
| <b>DOMICILIO:</b>   | <b>CALLE:</b>   | No Aplica                          | <b>NO. INT. Y EXT.:</b>   | No Aplica                  |                          |     |                                   |     |
| <b>COLONIA:</b>   | No Aplica   |                                    | <b>MUNICIPIO:</b>   | No Aplica                  |                          |     |                                   |     |
| <b>C.P.:</b>  | No Aplica   | <b>HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN:</b> | No Aplica   |                            |                          |     |                                   |     |

| LADA:                             | TÉLFONOS:  | EXTS.:    | FAX:      | CORREO ELECTRÓNICO: |
|-----------------------------------|--|-----------|-----------|---------------------|
| No Aplica                         | No Aplica  | No Aplica | No Aplica | No Aplica           |
| <b>FORMATO(S) DESCARGABLES</b>    | No Aplica  |           |           |                     |
| INFORMACIÓN ADICIONAL             |  |           |           |                     |
| <b>PREGUNTA FRECUENTE 1:</b>      | ¿Dónde puedo reportar una fuga de agua potable?  |           |           |                     |
| <b>RESPUESTA:</b>                 | Puede ser directamente en nuestras oficinas centrales y/o vía telefónica al Contac Center en el teléfono 557799100 ext. 5147 y 8161, en el que deberá proporcionar los siguientes datos:<br>Nombre de quien reporta y No. telefónico<br>Ubicación de la fuga (calle, numero, esquina o entre que calles se ubica la fuga y colonia). |           |           |                     |
| <b>PREGUNTA FRECUENTE 2:</b>      | ¿En qué tiempo se realiza la reparación?   |           |           |                     |
| <b>RESPUESTA:</b>                 | Una vez programado, en 24 horas  |           |           |                     |
| <b>PREGUNTA FRECUENTE 3:</b>      | ¿En qué horario se puede realizar el reporte de fuga de agua potable?  |           |           |                     |
| <b>RESPUESTA:</b>                 | Vía telefónica al Contac Center de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 hrs. y sábado de 9:00 a 13:00 hrs.  |           |           |                     |
| TRÁMITES O SERVICIOS RELACIONADOS |  |           |           |                     |
|                                   |  |           |           |                     |

|  |   |  |
|--|---|--|
| <p>ELABORÓ:</p>  <p>Ing. Mario Iván Vázquez Sánchez<br/>Director de Construcción y Operación<br/>Hidráulica</p> | <p>VISTO BUENO:</p>  <p>Arq. Francisco Reyes Vázquez<br/>Director General del OPD S.A.P.A.S.E.</p> | <p>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</p> <p>04/02/2025</p> |
|--|---|--|