



H. AYUNTAMIENTO DE ECATEPEC DE MORELOS

**Gobierno de Ecatepec de Morelos 2022-2024**

"2022 Año del Quincentenario de Toluca,

Capital del Estado de México".



**CÉDULA DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS DEL H. AYUNTAMIENTO DE ECATEPEC DE MORELOS**

|   |   |                                   |  |   |
|---|---|-----------------------------------|--|---|
| NOMBRE:   |   | TRÁMITE:                          | SERVICIO:  | X |
| SERVICIO DE AGUA POTABLE EN CAMIÓN CISTERNA (PIPA)  |   |                                   |  |   |
| DESCRIPCIÓN:  |   |                                   |  |   |
| El usuario podrá solicita vía telefónica, personalmente y/o por oficio, el apoyo del suministro de agua potable a través de camión cisterna (pipa) cuando exista 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 su alcance y conocimiento. El Departamento de Agua Potable verificará el desabasto de agua potable de manera general en la calle y/o colonia, así se conocerán las causad que justifiquen el servicio de transporte de agua en pipas. Posteriormente la Coordinación de Líneas, Tanques y Distribución de Agua en Pipas generará el reporte y asignara un folio de atención y seguimiento. Únicamente se otorgan 1000 litros por casa-habitación, se descarga a pie de calle ya que el operador tiene restringido ingresar al domicilio del usuario. |   |                                   |  |   |
| FUNDAMENTO LEGAL:   | Artículo 4. Párrafo sexto, 115 fracción III inciso a) de la Constitución Política de los Estado Unidos Mexicanos<br>Artículo 122 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México<br>Artículo 2 Fracción I, 33, 34, 35, 44 Fracción I VI y IX 45,67,68,69,70 y 98 de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios<br>Artículo 125 Fracción I y 126 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México<br>Artículo 12 Fracción VIII, 18 Fracción II, 41 Fracción I, 42, 98 y 99 del Bando Municipal de Ecatepec de Morelos, Estado de México 2022 |                                   |  |   |
| DOCUMENTO A OBTENER:  | Formato de reporte de orden de trabajo firmado y calificado, por el usuario, para efecto de control de calidad.   | VIGENCIA DEL DOCUMENTO A OBTENER: | 31-diciembre -2022   |   |
| ¿SE REALIZA EN LÍNEA?:  | NO  | DIRECCIÓN WEB                     | No Aplica  |   |
| CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE:  | Usuario con número de cuenta del OPD. SAPASE., Cuando hay problemas de abastecimiento de agua potable vía Red por mantenimiento de las líneas de distribución, conducción, reparación de fuga o algún equipo de bombeo y/o por bajos caudales.  |                                   |  |   |
| REQUISITOS:   | ORIGINAL SI O NO  | COPIAS                            | FUNDAMENTO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO, UTILIDAD Y DESTINO DEL REQUISITO:                          |   |
| <b>PERSONAS FÍSICAS</b>   |   |                                   |  |   |
| 1.- Realizar el reporte de la falta del suministro de agua potable vía telefónica o presencial en las Oficinas Centrales del OPD SAPASE o presentar Oficio de petición del interesado proporcionando los siguientes datos para asignación del folio de orden de servicio.<br>a) Número de cuanta, nombre, dirección y número telefónico de quien reporta<br>B) Dirección en donde se localiza el problema (calle, esquina o entre que calles se ubica, colonia)<br>Nota: Es importante que el usuario tenga su toma regularizada, este dentro de una toma regular, contra con pago de agua vigente, sin adeudos.  | 1   | 1                                 | Artículo 116, 118, 119 Y 135 DEL Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México |   |
| <b>PERSONAS MORALES</b>   |   |                                   |  |   |
| I.-Realizar de la falta del suministro de agua vía potable telefónica o presencial en las Oficinas Centrales del OPD. SAPASE., o presentar Oficio de petición del interesado proporcionando los siguientes datos para asignación de folio de orden de servicio.<br>a) Número de cuenta, nombre, dirección y número telefónico de quien reporta<br>b) Dirección en donde se localiza el problema (calle, esquina o entre que calles se ubica, colonias)<br>Nota: Es importante que el usuario tenga su toma regularizada, este dentro de una toma regular, contra con pago de agua vigente, sin adeudos.   | 1   | 1                                 | Artículo 116, 118, 119 Y 135 DEL Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México |   |



| INSTITUCIONES PÚBLICAS  |  |     |                    |                      |  |     |                            |     |  |
|---|--|-----|--------------------|----------------------|--|-----|----------------------------|-----|--|
| I.- Realizar reporte de la falta del suministro de agua potable vía telefónica o presencial en las Oficinas Centrales del OPD. SAPASE o presentar Oficio de petición del interesado proporcionando los siguientes datos para asignación de folio de orden de servicio<br>a) Número de cuenta, nombre, dirección y número telefónico de quien reporta<br>b) Dirección en donde se localiza el problema (calle, esquina o entre que calles se ubica, colonia).<br>Nota: Es importante que el usuario tenga su toma regularizada, este dentro de una toma regular, contra con pago de agua vigente, sin adeudos. |  |     | 1                  | I                    | Artículo 116, 118, 119 Y 135 DEL Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México |     |                            |     |  |
| DURACIÓN DEL TRÁMITE:   | 10 MINUTOS   |     |                    | TIEMPO DE RESPUESTA: | Previa Programación 3 días hábiles   |     |                            |     |  |
| COSTO:  | No Aplica  |     |                    | FUNDAMENTO JURÍDICO: | No Aplica  |     |                            |     |  |
| 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:  | No Aplica  |     |                    |                      |  |     |                            |     |  |
| OTRAS ALTERNATIVAS:   | No Aplica  |     |                    |                      |  |     |                            |     |  |
| CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE   | <p>El servicio se otorga cuando hay desabasto debido al mantenimiento en pozos, rebombaos y/o pro reparación en línea de conducción y/o distribución. El servidor será Gratuito, siempre y cuando el usuario con toma domestica este al corriente y no presente adeudo.</p> <p>Cuando se presenta contingencia, el tiempo de respuesta se extiende por más tiempo debido a que, una vez recibida la solicitud de servicio se debe programar en la ruta del día, esto de acuerdo a la demanda solicitada con anterioridad incluso de un día antes.</p> <p>Personal operativo de la Coordinación de Líneas Tanques y Distribución de Agua en Pipas acudirá al domicilio del usuario que hace el reporte o solicitud para la atención de la petición. Al término de la atención del reporte, es importante que el usuario poseedor y/o propietario firma la orden de trabajo que se generó al momento del reporte, para efectos de control de calidad así como con la finalidad de justificar el líquido entregado.</p> |     |                    |                      |  |     |                            |     |  |

| DEPENDENCIA U ORGANISMO:  |             |                             |                                      | UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE:   |                     |           |  |
|---|-------------|-----------------------------|--------------------------------------|--|---------------------|-----------|--|
| Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Municipio de Ecatepec de Morelos |             |                             |                                      | Dirección Técnico de Construcción, Operación y Mantenimiento<br>Coordinación de Líneas Tanques y Distribución de Agua en Pipas |                     |           |  |
| TITULAR DE LA DEPENDENCIA:  |             | Ing. Mario Luna Escanamé    |                                      |  |                     |           |  |
| DOMICILIO:  | CALLE:      | Palmas                      |                                      |  | NO. INT. Y EXT.:    | 38        |  |
| COLONIA:  | La Mora     |                             |                                      | MUNICIPIO:   | Ecatepec De Morelos |           |  |
| C.P.:   | 55030       | HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN: | Lunes a Viernes de 9:00 a 18:00 hrs. |  |                     |           |  |
| LADA:   | TELÉFONOS:  | EXTS.:                      | FAX:                                 | CORREO ELECTRÓNICO:  |                     |           |  |
| 55  | 55 79 91 00 | 8126, 8166 y 8172           | No Aplica                            | No Aplica  |                     |           |  |
| OTRAS OFICINAS QUE PRESTAN EL SERVICIO  |             |                             |                                      |  |                     |           |  |
| OFICINA:  | No Aplica   |                             |                                      |  |                     |           |  |
| NOMBRE DEL TITULAR DE LA OFICINA:   | No Aplica   |                             |                                      |  |                     |           |  |
| DOMICILIO:  | CALLE:      | No Aplica                   |                                      |  | NO. INT. Y EXT.:    | No Aplica |  |
| COLONIA:  | No Aplica   |                             |                                      | MUNICIPIO:   | No Aplica           |           |  |



H. AYUNTAMIENTO DE ECATEPEC DE MORELOS

# Gobierno de Ecatepec de Morelos 2022-2024

"2022 Año del Quincentenario de Toluca,  
Capital del Estado de México".



|                                   |   |                             |           |           |                     |
|-----------------------------------|---|-----------------------------|-----------|-----------|---------------------|
| C.P.:                             | No Aplica   | HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN: | No Aplica |           |                     |
| LADA:                             | TELÉFONOS:  |                             | EXTS.:    | FAX:      | CORREO ELECTRÓNICO: |
| No Aplica                         | No Aplica   |                             | No Aplica | No Aplica | No Aplica           |
| FORMATOS DESCARGABLES:            | No Aplica   |                             |           |           |                     |
| OTROS                             |   |                             |           |           |                     |
| PREGUNTA FRECUENTE 1:             | ¿Qué entidad de agua se me proporcionara?   |                             |           |           |                     |
| RESPUESTA:                        | Se proporcionan 1000 litros de agua por domicilio   |                             |           |           |                     |
| PREGUNTA FRECUENTE 2:             | ¿Cuál es el tiempo de respuesta una vez realizado el reporte?   |                             |           |           |                     |
| RESPUESTA:                        | Dependiendo de la programación de la Coordinación de Líneas, Tanques y Distribución de Agua en Pipas. El tiempo de respuesta es variable de acuerdo a la demanda. |                             |           |           |                     |
| PREGUNTA FRECUENTE 3:             | ¿Qué calidad de agua me proporcionan?   |                             |           |           |                     |
| RESPUESTA:                        | Se informa al usuario, que el agua que recibe es de la misma calidad a la que llega a su domicilio vía red.   |                             |           |           |                     |
| TRÁMITES O SERVICIOS RELACIONADOS |   |                             |           |           |                     |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p>ELABORÓ:</p>  <p>Ing. Abelardo Octavio Castillo Pinedo<br/>Director Técnico de Construcción, Operación y Mantenimiento</p> | <p>VISTO BUENO:</p>  <p>Ing. Mario Luna Escanante<br/>Director O.P.D. S.A.P.A.S.E.</p> | <p>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</p> <p>07/04/2022</p> |
|---|--|--|

