



H. AYUNTAMIENTO DE ECATEPEC DE MORELOS

Gobierno del Ecatepec de Morelos 2019-2021
"2020, Año de Laura Méndez de Cuenca, emblema de la mujer mexiquense"



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 solicitar 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 causas 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 asignará 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 4to. Párrafo Sexto, I 15 Fracción III Inciso a), de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 122 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Artículo 2 Fracción I, 33, 34, 35, 44 Fracción I, VI y IX, 45, 67, 68, 69, 70, 77 y 98 de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios. Artículo 125 Fracción I y 126 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Artículo 12 Fracción VIII, 18 Fracción II, 44 Fracción I, 45, 88 y 89 del Bando Municipal de Ecatepec de Morelos, Estado de México 2020.		
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-2020
¿SE REALIZA EN LÍNEA?:	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	DIRECCIÓN WEB	No Aplica	
CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE:		Usuarios con número de cuenta del O.P.D. S.A.P.A.S.E. 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 disponibles.		
REQUISITOS:		ORIGINAL anotar la palabra SI o NO	COPIAS anotar con número la cantidad de copias	FUNDAMENTO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO.
PERSONAS FÍSICAS				
1.- Realizar reporte de la falta del suministro de agua potable vía telefónica o presencial en las Oficinas Centrales del O.P.D. S.A.P.A.S.E. o presentar Oficio de petición del interesado proporcionando los siguientes datos para asignación de folio de orden de servicio. a) Número de cuenta, nombre, dirección y número telefónico de quien reporta. b) Dirección en donde se localiza el problema (calle, esquina o entre que calles se ubica, colonia). Nota: Es importante que el usuario tenga su toma regularizada, este dentro de una zona regular, contar con pago de agua vigente, sin adeudos.		SI	I	Artículo 116, 118,119 y 135 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
PERSONAS JURÍDICO COLECTIVAS				
1.- Realizar reporte de la falta del suministro de agua vía potable telefónica o presencial en las Oficinas Centrales del O.P.D. S.A.P.A.S.E. o presentar Oficio de petición del interesado proporcionando los siguientes datos para asignación de folio de orden de servicio. a) Número de cuenta, nombre, dirección y número telefónico de quien reporta. b) Dirección en donde se localiza el problema (calle, esquina o entre que calles se ubica, colonia). Nota: Es importante que el usuario tenga su toma regularizada, este dentro de una zona regular, contar con pago de agua vigente, sin adeudos.		SI	I	Artículo 116, 118,119 y 135 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
INSTITUCIONES PÚBLICAS				
1.- Realizar reporte de la falta del suministro de agua potable vía telefónica o presencial en las Oficinas Centrales del O.P.D. S.A.P.A.S.E. o presentar Oficio de petición del interesado proporcionando los siguientes datos para asignación de folio de orden de servicio. a) Número de cuenta, nombre, dirección y número telefónico de quien reporta.		SI	I	Artículo 116, 118,119 y 135 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.



H. AYUNTAMIENTO DE ECATEPEC DE MORELOS

Gobierno del Ecatepec de Morelos 2019-2021
"2020, Año de Laura Méndez de Cuenca, emblema de la mujer mexicana"



Municipio con Valores 2019-2021

b) Dirección en donde se localiza el problema (calle, esquina o entre que calles se ubica, colonia).					
Nota: Es importante que el usuario tenga su toma regularizada, este dentro de una zona regular, contar con pago de agua vigente, sin adeudos.					
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
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, rebombes y/o por reparación en líneas de conducción y/o distribución. El servicio será Gratuito, siempre y cuando el Usuario con toma doméstica 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 firme 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 ordenado.</p>				

DEPENDENCIA U ORGANISMO:		UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE:			
Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Ecatepec de Morelos.		Dirección Técnica de Construcción, Operación y Mantenimiento. 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 09:00 a 15:00 hrs.		
LADA:	TELÉFONOS:	EXTS.:	FAX:	CORREO ELECTRÓNICO:	
55	5779 9100	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		
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	



H. AYUNTAMIENTO DE
ECATEPEC DE MORELOS

Gobierno del Ecatepec de Morelos 2019-2021
"2020, Año de Laura Méndez de Cuenca, emblema de la
mujer mexicana"



FORMATO(S) DESCARGABLES	No Aplica
INFORMACIÓN ADICIONAL	
PREGUNTA FRECUENTE 1:	¿Qué cantidad 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:	Depende de la programación de la Coordinación de Líneas, Tanques y Distribución de Agua en Pipas. El tiempo de respuesta es variante 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	
No Aplica	

<p>ELABORÓ:</p>  <p>Ing. Abelardo Octavio Castillo Pinedo</p> <p>Municipio con Valores 2019-2021</p> <p>DIRECCIÓN TÉCNICA DE CONSTRUCCIÓN, OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO</p> <p>Director Técnico de Construcción, Operación y Mantenimiento.</p>	<p>VISTO BUENO:</p>  <p>Ing. Mario Luna Escaname</p> <p>Municipio con Valores 2019-2021</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL</p> <p>Director General</p>	<p>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</p> <p style="text-align: center;">_15 / Enero / 2021.</p>
---	--	---

