

“CÉDULA DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS MUNICIPALES”

NOMBRE:		TRÁMITE:	SERVICIO:	X				
REPARACIÓN DE FUGAS DE AGUA POTABLE, EXPEDIDA POR LA DIRECCIÓN DE OPERACIÓN CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO DEL O.D.A.P.A.Z.								
DESCRIPCIÓN:								
<p>El O.D.A.P.A.Z ofrece el servicio de reparación de fugas de agua potable en la infraestructura hidráulica que opera el organismo. Este servicio está dirigido a atender fugas ocasionadas por el deterioro del material o por daños de terceros, garantizando el restablecimiento del suministro de agua.</p> <p>Fugas en tomas domiciliarias: Se realiza el cambio de material desde la red de distribución hasta la llave de banqueta o cuadro del medidor.</p> <p>Fugas en la red de distribución: Se reemplaza el tramo o piezas dañadas hasta restablecer el servicio de agua.</p> <p>Nota importante: Este servicio no aplica para fugas al interior del predio ubicadas después del medidor, ya que estas son responsabilidad del usuario.</p>								
FUNDAMENTO LEGAL:		<ul style="list-style-type: none"> Artículo 115 fracción III inciso a) de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 125 fracción I de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Artículos 2 fracción I y VI, 33, 34 fracción I, 69 fracción V, 151 y 152 fracción V, de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios. Artículo 78 fracción V del Reglamento de la Ley del Agua Para el Estado de México y Municipios. 						
DOCUMENTO A OBTENER:		N/A	VIGENCIA DEL DOCUMENTO A OBTENER:	N/A				
¿SE REALIZA EN LÍNEA?:		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50px; text-align: center;">SI</td> <td style="width: 50px; text-align: center;">NO</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">X</td> <td></td> </tr> </table>	SI	NO	X		DIRECCIÓN WEB	https://www.odapazumpango.gob.mx/ https://www.facebook.com/OdapazZumpangoOficial
SI	NO							
X								
CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE:		<ul style="list-style-type: none"> El reporte debe ser realizado por el usuario afectado. La fuga debe encontrarse dentro de la jurisdicción del Organismo y en la infraestructura que opera el mismo. 						
ESPECIFICAR SI ESTE TRÁMITE O SERVICIO ESTÁ SUJETO A INSPECCIÓN O VERIFICACIÓN Y OBJETIVO DE LA MISMA		Estará sujeto a verificación por parte del del personal de operación y mantenimiento, para determinar si es factible, verificar la condición de la red de agua y si se encuentra dentro de las zonas responsables del organismo.						
REQUISITOS:		ORIGINAL ANOTAR SÍ O NO	COPIAS ANOTAR CON NÚMERO	FUNDAMENTO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO,				
PERSONAS FÍSICAS								

<p>Reporte de la fuga: El usuario deberá realizar el reporte vía telefónica o mediante los sistemas en línea disponibles.</p> <p>Datos requeridos:</p> <p>(1) Nombre de la persona que reporta.</p> <p>(2) Número de teléfono para contacto.</p> <p>(3) Ubicación o georreferenciación precisa de la fuga.</p>		N/A	N/A	N/A					
PERSONAS JURÍDICO COLECTIVAS									
<p>Reporte de la fuga: El usuario deberá realizar el reporte vía telefónica o mediante los sistemas en línea disponibles.</p> <p>DATOS REQUERIDOS:</p> <p>(1) Nombre de la persona que reporta.</p> <p>(2) Número de teléfono para contacto.</p> <p>(3) ubicación o georreferenciación precisa de la fuga.</p>		N/A	N/A	N/A					
INSTITUCIONES PÚBLICAS									
<p>Reporte de la fuga: el usuario deberá realizar el reporte vía telefónica o mediante los sistemas en línea disponibles.</p> <p>Datos requeridos:</p> <p>(1) Nombre de la persona que reporta.</p> <p>(2) Número de teléfono para contacto.</p> <p>(3) Ubicación o georreferenciación precisa de la fuga.</p>		N/A	N/A	N/A					
PASOS A SEGUIR QUE DEBE DE REALIZAR EL CIUDADANO		<ul style="list-style-type: none"> Los usuarios pueden reportar fugas a través de los canales de atención del organismo en la página oficial de Facebook, WhatsApp. El personal de operación y mantenimiento evaluará el reporte y programará la reparación en caso de ser competencia del organismo. Una vez realizada la reparación, se verificará que el servicio de agua haya sido restablecido correctamente. Firma reporte de inspección correspondiente 							
PLAZO MÁXIMO DE RESPUESTA		72 horas.							
COSTO:		Gratuito			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		<p><u>Firma de la orden de trabajo:</u> al finalizar la reparación de la fuga, el usuario poseedor y/o propietario deberá firmar la orden de trabajo generada al momento del reporte. esto es necesario para efectos de control de calidad y seguimiento del servicio.</p> <p><u>Justificación del material utilizado:</u> el usuario deberá mostrar el último recibo de pago del servicio de agua potable, con el fin de justificar el material utilizado durante la reparación. sin embargo, la falta de este recibo no será impedimento para realizar la reparación de la fuga.</p> <p><u>Fugas en la red general:</u> en caso de que la fuga se localice en la red general, el usuario solo deberá firmar la orden de trabajo, sin necesidad de presentar el recibo de pago.</p>			
APLICACIÓN DE LA AFIRMATIVA FICTA.		N/A			
DEPENDENCIA U ORGANISMO:			UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE:		
Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Zumpango.			Dirección de Operación, Construcción y Mantenimiento.		
TITULAR DE LA DEPENDENCIA:		Mtro. Juan Diego Alcántara Avelino.			
DOMICILIO:	CALLE:	Avenida Ave Fénix		NO. INT. Y EXT.:	S/N
COLONIA:	Fraccionamiento Zumpango.		MUNICIPIO:	Zumpango.	
C.P.:	55600	HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN:	Lunes a Viernes de 09:00 de 18:00 horas y Sábados de 09:00 a 13:00 horas		
LADA:	591	TELÉFONOS:	EXTS.:	FAX:	CORREO ELECTRÓNICO:
		9183477	104	N/A	operacioncm@odapazumpango.gob.mx
OTRAS OFICINAS QUE PRESTAN EL SERVICIO					
OFICINA:	N/A				
NOMBRE DEL TITULAR DE LA OFICINA:	N/A				
DOMICILIO:	CALLE:	N/A		NO. INT. Y EXT.:	N/A
COLONIA:	N/A		MUNICIPIO:	N/A	
C.P.:	N/A	HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN:	N/A		
LADA:	N/A	TELÉFONOS:	EXTS.:	FAX:	CORREO ELECTRÓNICO:
		N/A	N/A	N/A	N/A
FORMATO(S) DESCARGABLES	N/A				

INFORMACIÓN ADICIONAL	
PREGUNTA FRECUENTE 1:	¿Tiene algún costo?
RESPUESTA:	No tiene costo
PREGUNTA FRECUENTE 2:	¿Dónde puedo reportar una fuga?
RESPUESTA:	<p>Puedes reportar una fuga de agua potable a través de los siguientes medios:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vía telefónica: Comunícate a los números de atención proporcionados por el organismo. 2. Sistemas en línea: Utiliza las plataformas digitales disponibles para realizar tu reporte, página oficial de Facebook <p>al hacer el reporte, asegúrate de proporcionar los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de la persona que reporta; • Número de teléfono para contacto; y • Ubicación o georreferenciación precisa de la fuga. <p>el personal de operación y mantenimiento evaluará tu reporte y procederá con la reparación si corresponde a la infraestructura operada por el organismo.</p>
PREGUNTA FRECUENTE 3:	¿En qué tiempo se realiza la reparación?
RESPUESTA:	En el transcurso de 24 a 72 horas dependiendo la magnitud de la fuga.
TRÁMITES O SERVICIOS RELACIONADOS	
N/A	

ELABORÓ:  Mtro. JUAN DIEGO ALCANTARA AVELINO DIRECTOR DE OPERACIÓN CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO DEL O.D.A.P.A.Z	VISTO BUENO:  LIC. SBEIDY VIANEY RODIRGUEZ CORTEZ DIRECTORA GENERAL DEL O.A.D.A.P.A.Z.	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 15/03/2025
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------