GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO

ESTADO DE MÉXICO ¡El poder de servir!

Tlalnepantla nuestra ciudad 2025-2027

REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS
CÉDULA DE INFORMACIÓN

NOMBRE:			TRÁMITE:		SERVICIO:	X
Atención a reporte por detección de agua sucia en las redes de agua potable.						
DESCRIPCIÓN:		Código de la Cédula		TLAL/OPDM/18		
Toma de muestra de agua, para análisis fisicoquímico y/o bacteriológico. Si es necesario se realizará el desfogue (limpieza) de la línea de agua potable.						
FUNDAMENTO LEGAL:	Artículo 33, 34, 45, 67, 68, 69 y 70 de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios; Título Único, capítulo XVIII, Sección I Artículo 596 del Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México, publicado en Gaceta Municipal No. 1, Volumen 1, de fecha 01 de enero de 2025; Artículos 78, 79, 81 y 84, del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México, publicado en Gaceta Municipal No. 1, Volumen 1, de fecha 01 de enero de 2025.					
DOCUMENTO A OBTENER:	Folio de seguimiento			VIGENCIA DEL DOCUMENTO A OBTENER:	N/A	
¿SE REALIZA EN LÍNEA?:	SI	NO X	DIRECCIÓN WEB	N/A		
CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE:	Cuando el usuario detecta la presencia de olor, color y/o turbidez en el agua suministrada a través de la toma de agua potable.					
ESPECIFICAR SI ESTE TRÁMITE O SERVICIO ESTÁ SUJETO A INSPECCIÓN O VERIFICACIÓN Y OBJETIVO DE LA MISMA	Se realiza inspección para verificar el reporte de agua sucia y evaluar la calidad del agua suministrada.					

REQUISITOS:	ORIGINAL anotar la palabra SI o NO	COPIAS anotar con número la cantidad de copias	FUNDAMENTO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO.
PERSONAS FÍSICAS			
Realizar reporte vía telefónica (5553210840) o, de forma presencial en la ventanilla del Área de Atención Ciudadana ubicada en la planta baja del edificio de OPDM proporcionando los siguientes datos de la persona que realiza el reporte: Nombre completo Número de teléfono Dirección completa donde se ubica la toma de agua: calle, numero, colonia. Referencias: entre que calles, color de fachada, cerca de qué local, tienda, etc. Recibo de pago de agua potable al corriente.	N/A	N/A	Artículo 8 de la Constitución Política De los Estados Unidos Mexicanos
PERSONAS JURÍDICO-COLECTIVAS			
Realizar reporte vía telefónica (5553210840) o, de forma presencial en la ventanilla del Área de Atención Ciudadana ubicada en la planta baja del edificio de OPDM proporcionando los siguientes datos de la persona que realiza el reporte: Nombre completo Número de teléfono Dirección completa donde se ubica la toma de agua: calle, numero, colonia. Referencias: entre que calles, color de fachada, cerca de qué local, tienda, etc. Recibo de pago de agua potable al corriente.	N/A	N/A	Artículo 8 de la Constitución Política De los Estados Unidos Mexicanos

INSTITUCIONES PÚBLICAS			
Realizar reporte vía telefónica (5553210840) o, de forma presencial en la ventanilla del Área de Atención Ciudadana ubicada en la planta baja del edificio de OPDM proporcionando los siguientes datos de la persona que realiza el reporte: Nombre completo Número de teléfono Dirección completa donde se ubica la toma de agua: calle, numero, colonia. Referencias: entre que calles, color de fachada, cerca de qué local, tienda, etc. Recibo de pago de agua potable al corriente.	N/A	N/A	Artículo 8 de la Constitución Política De los Estados Unidos Mexicanos

PASOS A SEGUIR QUE DEBE DE REALIZAR EL CIUDADANO	El usuario reportará ya sea de forma presencial o vía telefónica al 5553210840, cuando observa que el agua suministrada cuenta con sedimentos y/o color.							
PLAZO MÁXIMO DE RESPUESTA	7 días hábiles							
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 RESOLUCION DEL TRAMITE	N/A							
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 Tlalnepantla				Área de Distribución de agua potable	
TITULAR DE LA DEPENDENCIA:	Ing. Alberto Valdés Rodríguez				
DOMICILIO: CALLE:	Riva Palacio			NO. INT. Y EXT.:	8
COLONIA:	Tlalnepantla Centro		MUNICIPIO:	Tlalnepantla de Baz, México	
C.P.:	54000	HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN:	Lunes a viernes 08:00 a 17:00 hrs. Sábados 09:00 a 13:00 hrs.		

LADA:	TELÉFONOS:	EXTS.:	FAX:	CORREO ELECTRÓNICO:
55	53 21 08 40	1306	N/A	N/A

OTRAS OFICINAS QUE PRESTAN EL SERVICIO

OFICINA:	Organismo Público Descentralizado Para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México, Zona Oriente.		
NOMBRE DEL TITULAR DE LA OFICINA:	C. Josefina Cruz Flores		
DOMICILIO: CALLE:	Guillermo Prieto	NO. INT. Y EXT.:	25
COLONIA:	San Juan Ixhuatepec	MUNICIPIO:	Tlalnepantla de Baz, México.
C.P.: 54180	HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN:	Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 hrs. Sábados de 09:00 a 13:00 hrs.	

LADA:	TELÉFONOS:	EXTS.:	FAX:	CORREO ELECTRÓNICO:
55	57 14 32 41	113-116	N/A	N/A

FORMATO(S) DESCARGABLES	N/A

INFORMACIÓN ADICIONAL

PREGUNTA FRECUENTE 1:	¿Cuánto tiempo debe pasar desde que detecto agua sucia en mi domicilio para reportarlo?
RESPUESTA:	Si el agua sucia persiste después de dejar correr el suministro por algunos minutos, espere un máximo de un día y, si el problema continúa, reportar inmediatamente la situación al organismo operador (OPDM) para que se realice la inspección y evaluación correspondiente.
PREGUNTA FRECUENTE 2:	¿Por qué el agua de mi toma se ha vuelto turbia o tiene mal olor?
RESPUESTA:	La turbidez o el mal olor pueden deberse a trabajos de mantenimiento en la red, acumulación de sedimentos o contaminantes en el sistema de distribución. Se evaluará el origen del problema a través de una inspección.
PREGUNTA FRECUENTE 3:	¿Cuánto tiempo tomará solucionar el problema del agua sucia?
RESPUESTA:	El tiempo de solución dependerá de la causa del problema. El OPDM realizará una inspección y tomará las medidas correctivas, informando el plazo estimado para restablecer la calidad del agua.

TRÁMITES O SERVICIOS RELACIONADOS

N/A

ELABORÓ:	VISTO BUENO:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:
Ing. Miguel Ángel Ortega Ríos Titular del Área de Distribución de Agua Potable	Ing. Alberto Valdés Rodríguez Director General de OPDM	20 / febrero / 2025