



## REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS CÉDULA DE INFORMACIÓN

NOMBRE:		TRÁMITE: <input type="checkbox"/>	SERVICIO: <input checked="" type="checkbox"/>
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 77, 79, 82 y 85, 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. 11, Volumen 1, de fecha 13 de marzo de 2025.		
DOCUMENTO A OBTENER:	Folio de seguimiento	VIGENCIA DEL DOCUMENTO A OBTENER:	N/A
¿SE REALIZA EN LÍNEA?:	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	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:
<b>PERSONAS FÍSICAS</b>			
Realizar reporte vía telefónica (5553210840) o, de forma presencial en la ventanilla de la Coordinación 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
<b>PERSONAS JURÍDICO-COLECTIVAS</b>			
Realizar reporte vía telefónica (5553210840) o, de forma presencial en la ventanilla de la Coordinación 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 de la Coordinación 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:		EFFECTIVO	N/A	TARJETA DE CRÉDITO	N/A	TARJETA DE DÉBITO	N/A	EN LÍNEA (PORTAL DE PAGOS)	N/A
DONDE PODRÁ PAGARSE:		N/A							
OTRAS ALTERNATIVAS:		N/A							
CRITERIOS DE RESOLUCION DEL TRÁMITE:		N/A							
APLICACION 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.
-------	-------	-----------------------------	--

TADA:	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, Tlalnepantla 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.
-------	-------	-----------------------------	--

TADA:	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

 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: <b>30 / abril / 2025</b>	VISTO BUENO:  Ing. Alberto Valdés Rodríguez Director General de OPDM DIRECCIÓN GENERAL
AREA DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE Ing. José Antonio Nateras Fonseca Encargado del Despacho del Área de Distribución de Agua Potable	