

REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS CÉDULA DE INFORMACIÓN

NOMBRE:		TRÁMITE:		SERVICIO: X	
Recepción, registro y canalización de reportes de servicio, vía telefónica, presencial y digital					
DESCRIPCIÓN:		Código de la Cédula		TLAL/OPDM/02	
Consiste en proporcionar atención a la ciudadanía para la generación de un reporte de servicio y por medio del sistema interno ser turnado de manera inmediata a las unidades administrativas competentes de este Organismo para su ejecución de acuerdo a las atribuciones descritas en el Reglamento Interno					
FUNDAMENTO LEGAL:		Artículo 45 fracción I y X de la Ley de Agua del Estado de México y Municipios, publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 22 de febrero de 2013. Última reforma POGG 05 de abril de 2024. Artículo 31 Fracciones I y II del Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México publicado en la Gaceta Municipal número 36 volumen 1, de fecha 12 de agosto de 2025			
DOCUMENTO A OBTENER:		N/A		VIGENCIA DEL DOCUMENTO A OBTENER:	N/A
¿SE REALIZA EN LINEA?:	☒ SI ☐ NO	DIRECCIÓN WEB	N/A		
CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE:		Cuando una persona requiera solicitar un servicio que presta el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México			
ESPECIFICAR SI ESTE TRÁMITE O SERVICIO ESTÁ SUJETO A INSPECCIÓN O VERIFICACIÓN Y OBJETIVO DE LA MISMA		N/A			
REQUISITOS:		ORIGIN AL anotar la palabra SI o NO	COPIAS anotar con número la cantidad de copias	FUNDAMENTO JURÍDICO- ADMINISTRATIVO,	
PERSONAS FÍSICAS					
➤ Nombre completo. ➤ Número telefónico. ➤ Dirección completa donde se ubica la problemática (calle, número oficial y colonia). ➤ Referencias, como color de fachada, entre calles, cerca de un local o tienda, etc. ➤ Únicamente en el caso de reportes por falta de agua por toma obstruida o desazolve en el interior del predio se		No	0	Artículo 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 1.8 del Código Administrativo del Estado de México	



solicitará el número de cuenta o predio del usuario de la toma.								
PERSONAS JURÍDICO COLECTIVAS								
➤ Nombre completo. ➤ Número telefónico. ➤ Dirección completa donde se ubica la problemática (calle, número oficial y colonia). ➤ Referencias, como color de fachada, entre calles, cerca de un local o tienda, etc. ➤ Únicamente en el caso de reportes por falta de agua por toma obstruida o desazolve en el interior del predio se solicitará el número de cuenta o predio del usuario de la toma.		No	O	Artículo 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 1.8 del Código Administrativo del Estado de México				
INSTITUCIONES PÚBLICAS								
➤ Nombre completo. ➤ Número telefónico. ➤ Dirección completa donde se ubica la problemática (calle, número oficial y colonia). ➤ Referencias, como color de fachada, entre calles, cerca de un local o tienda, etc. ➤ Únicamente en el caso de reportes por falta de agua por toma obstruida o desazolve en el interior del predio se solicitará el número de cuenta o predio del usuario de la toma.		No	O	Artículo 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 1.8 del Código Administrativo del Estado de México				
PASOS A SEGUIR QUE DEBE DE REALIZAR EL CIUDADANO	El ciudadano puede realizar el reporte de servicio a través de:							
	1. Vía telefónica al (55 5321 08 40 zona poniente y 55 5714 16 68 zona oriente).							
	2. Mensaje de WhatsApp al número 55 30 08 16 03.							
	3. De forma presencial en la ventanilla de la Coordinación de Atención Ciudadana de la Zona poniente, ubicada en la planta baja del edificio del OPDM y en el módulo de Atención Ciudadana Zona Oriente, ubicado en las oficinas de Zona Oriente del Organismo.							
	Inmediatamente después de solicitar el servicio y cumplir con los requisitos se entrega al usuario un número de folio con el cual se dará seguimiento con el Área administrativa competente del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México.							
PLAZO MÁXIMO DE RESPUESTA	4 minutos							
COSTO:	N/A		Fundamento Jurídico 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



GOBIERNO DEL
ESTADO DE
MÉXICO



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, México				Coordinación de Atención Ciudadana	
TITULAR DE LA DEPENDENCIA:		Ing. Alberto Valdés Rodríguez			
DOMICILIO:	CALLE:	Riva Palacio	NO. INT. Y EXT.:	8	
COLONIA:	Tlalnepantla Centro	MUNICIPIO:	Tlalnepantla de Baz		
C.P.:	54000	HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN:	Lunes a viernes de 8:00 a 17:00 hrs. Sábado de 9.00 a 13:00 hrs.		
LAD A:	TELÉFONOS:	EXTS.:	FAX:	CORREO ELECTRÓNICO:	
55	55 5321 08 40	1014, 1015, 1016, 1017 Y 1018	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 (Módulo de Atención Ciudadana).			
NOMBRE DEL TITULAR DE LA OFICINA:		Israel de Jesús Chávez Durán			
DOMICILIO:	CALLE:	Guillermo Prieto	NO. INT. Y EXT.:	25	
COLONIA:	San Juan Ixhuatepec	MUNICIPIO:	Tlalnepantla de Baz		
C.P.:	54180	HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN:	Lunes a viernes de 8:00 a 17:00 hrs. Sábado de 9.00 a 13:00 hrs.		



LAD A:	TELÉFONOS:	EXTS.:	FAX:	CORREO ELECTRONICO:
55	55 5714 16 68	1518	N/A	N/A
FORMATO(S) DESCARGABLES	N/A			
INFORMACIÓN ADICIONAL				
PREGUNTA FRECUENTE 1:	¿En cuánto tiempo se presentará el personal a dar la atención?			
RESPUESTA:	Los tiempos de respuesta los determinan las áreas operativas competentes de este Organismo.			
PREGUNTA FRECUENTE 2:	¿Cómo puedo dar seguimiento a mi reporte de servicio?			
RESPUESTA:	Con el número de folio proporcionado.			
PREGUNTA FRECUENTE 3:	¿A qué número puedo dar seguimiento a mi reporte de servicio?			
RESPUESTA:	Al teléfono del conmutador Zona Poniente 55 5321 08 40, con las siguientes extensiones: ➤ Área de Distribución de Agua Potable extensión 1430 y 1430. ➤ Área de Drenaje y Alcantarillado extensión 1404. ➤ Área de Mantenimiento y Conservación extensión 1406. Al teléfono del conmutador Zona Oriente 55 5714 16 68, con las siguientes extensiones: ➤ Módulo de Atención Ciudadana extensión 1518.			
TRÁMITES O SERVICIOS RELACIONADOS				
• Reparación de brocales, coladeras, rejillas de piso y rejillas tipo boca de tormenta. • Reporte por falta de suministro a causa de toma obstruida. • Reparación de fuga de agua potable en toma domiciliaria. • Reparación de fuga de agua potable a líneas generales. • Inspección de líneas hidrosanitarias municipales debido a presencia de filtraciones. • Atención a reporte por detección de agua sucia en las redes de agua potable. • Desazolve de redes de alcantarillado municipal.				

ELABORÓ: OPDM Tlalnepantla C. Israel de Jesús Chávez Durán Título de la Coordinación de Atención Ciudadana ÁREA DE ATENCIÓN CIUDADANA	Visto BUENO: OPDM Tlalnepantla Ing. Alberto Valdés Rodríguez Director General del OPDM DIRECCION GENERAL	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 26/08/2025.
---	---	--