

**REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS  
CÉDULA DE INFORMACIÓN**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |            |                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre Del Trámite                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | TRÁMITE:   |                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Solicitud para atención a fuga de agua                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | SERVICIO:  | X                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>DESCRIPCIÓN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |            |                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Es el servicio que presta el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de San Mateo Atenco, mediante el cual un ciudadano reporta la existencia de una pérdida de líquido en la infraestructura hidráulica, con el fin de que se realicen las reparaciones técnicas necesarias de manera urgente. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |            |                                                                                                                                                                                                                                                      |
| CLAVE DE IDENTIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | CSTyS/OPDAPAS/002                                                                                                                                                                                                                                                                                   |            |                                                                                                                                                                                                                                                      |
| FUNDAMENTO JURÍDICO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Artículo 37, 44, 69 fracción V de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios, artículo 48 fracción III del Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de San Mateo Atenco. |            |                                                                                                                                                                                                                                                      |
| DOCUMENTO OBTENER                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | A                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | No aplica  | VIGENCIA DEL DOCUMENTO A OBTENER: No aplica                                                                                                                                                                                                          |
| MODALIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | HÍBRIDO (ANEXAR LINK)                                                                                                                                                                                                                                                                               | PRESENCIAL | DE PUNTA A PUNTA (ANEXAR LINK)                                                                                                                                                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | No aplica                                                                                                                                                                                                                                                                                           | x          | No aplica                                                                                                                                                                                                                                            |
| CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Cuando la ciudadanía detecte fugas de agua o daño en la infraestructura hidráulica y lo reporta al OPDAPAS                                                                                                                                                                                          |            |                                                                                                                                                                                                                                                      |
| ESPECIFICAR SI ESTE TRÁMITE O SERVICIO ESTÁ SUJETO A INSPECCIÓN VERIFICACIÓN OBJETIVO DE LA MISMA                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Sí, está sujeta a una verificación. En campo se determina el daño y/o afectación a la red de agua potable, determinando con ello las acciones a realizar y poder atender adecuadamente la situación presentada.                                                                                     |            |                                                                                                                                                                                                                                                      |
| REQUISITOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | ORIGINAL ANOTAR LA PALABRA SI O NO                                                                                                                                                                                                                                                                  | COPIAS     | FUNDAMENTO JURÍDICO - ADMINISTRATIVO                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>PERSONAS FÍSICAS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |            |                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>USUARIOS Y NO USUARIOS:</b><br>Existen dos vías de reporte:<br>1.- Realizar la solicitud de atención al organismo; proporcionando los datos necesarios para su atención: <ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre completo de la persona solicitante</li> <li>Dirección (Calle, número domiciliario, Barrio y/o colonia)</li> <li>Referencias de ubicación</li> </ul>             | Sí                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | No         | Artículo 37, 44, 69 fracción V de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios, artículo 48 fracción III del Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y |



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                     |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Número telefónico</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                     |    | Saneamiento del Municipio de San Mateo Atenco.                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 2. Vía WhatsApp al número <u>7226849143</u>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                     |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| PERSONAS<br>JURÍDICO<br>COLECTIVAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                     |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>USUARIOS Y NO USUARIOS:</b><br><br>Realizar la solicitud de atención al organismo, proporcionando los datos necesarios para su atención: <ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre completo de la persona solicitante</li> <li>Dirección (Calle, número domiciliario, Barrio y/o colonia).</li> <li>Referencias de ubicación</li> <li>Número telefónico</li> </ul> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | No                  | No | Artículo 37, 44, 69 fracción V de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios, artículo 48 fracción III del Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de San Mateo Atenco. |
| INSTITUCIONES<br>PÚBLICAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                     |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>USUARIOS Y NO USUARIOS:</b><br><br>Realizar la solicitud de atención al organismo, proporcionando los datos necesarios para su atención: <ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre completo de la persona solicitante</li> <li>Dirección (Calle, número domiciliario, Barrio y/o colonia).</li> <li>Referencias de ubicación</li> <li>Número telefónico</li> </ul> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | No                  | No | Artículo 37, 44, 69 fracción V de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios, artículo 48 fracción III del Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de San Mateo Atenco. |
| PASOS A SEGUIR<br>QUE DEBE DE<br>REALIZAR EL<br>CIUDADANO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 1.- Acudir a las Oficinas del OPDAPAS y realizar el reporte correspondiente por fuga de agua, proporcionando con ello los datos anteriormente solicitados, o bien,<br>2.- Realizar un reporte por atención a fuga de agua al número de WhatsApp <u>7226849143</u> y realizar el reporte correspondiente por fuga de agua, proporcionando con ello los datos anteriormente solicitados.                                                                     |                     |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| PLAZO MÁXIMO DE<br>RESPUESTA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Setenta y dos horas corridas a partir de la realización de la solicitud.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                     |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| COSTO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Usuarios y no usuarios: no cuenta con costo alguno.<br><br>En caso de que la fuga de agua haya sido ocasionada por desgaste, corrosión, aumento en la presión de la línea de agua o asentamiento del predio en donde se encuentre la línea.<br><br>En caso de que la fuga haya sido ocasionada por una tercera persona de manera intencional o de manera accidental será remitida al área jurídica, la cual determinará la sanción o multa correspondiente | FUNDAMENTO JURÍDICO |    | Artículos 155, 156, 157, 158 y 159 de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.                                                                                                                                                                                                        |





GOBIERNO DEL  
ESTADO DE  
MÉXICO



ESTADO DE  
MÉXICO  
El poder de servir



GOBIERNO MUNICIPAL  
SAN MATEO ATENCO  
2025-2027



#UnidosSiempre

| FORMA DE PAGO                                                                                                                                         | EFFECTIVO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | TARJETA DE CRÉDITO         | TARJETA DE DÉBITO                                                                                        | EN LÍNEA (PORTAL DE PAGOS) |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
|                                                                                                                                                       | X                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | X                          | X                                                                                                        | No aplica                  |
| ¿DÓNDE PODRÁ PAGARSE?                                                                                                                                 | En las oficinas del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de San Mateo Atenco.                                                                                                                                                                              |                            |                                                                                                          |                            |
| OTRAS ALTERNATIVAS                                                                                                                                    | No aplica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                            |                                                                                                          |                            |
| PLAZO CON EL QUE CUENTA EL SUJETO OBLIGADO PARA PREVENIR AL SOLICITANTE, Y EL PLAZO CON EL QUE CUENTA ESTE ÚLTIMO PARA CUMPLIR CON LA PREVENCIÓN      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                            |                                                                                                          |                            |
| No aplica                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                            |                                                                                                          |                            |
| CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE                                                                                                                   | La atención a fugas de agua se realizará sobre vialidades competentes a vialidad pública o espacios públicos, en caso de que la fuga sea dentro de un espacio denominado como propiedad privada (fraccionamientos, residenciales, casa habitación, negocios comerciales) deberá atenderse por el personal a cargo de dicho lugar o por el propietario. |                            |                                                                                                          |                            |
| APLICACIÓN DE LA AFIRMATIVA O NEGATIVA FICTA                                                                                                          | No aplica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                            |                                                                                                          |                            |
| DEPENDENCIA U ORGANISMO                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                            | UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE                                                                        |                            |
| Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de San Mateo Atenco |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                            | Unidad Jurídica, como área sancionadora<br>Dirección de Operaciones, como área verificadora y ejecutora. |                            |
| TITULAR DE LA DEPENDENCIA                                                                                                                             | Mtra. Karla María Arzate Martínez                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                            |                                                                                                          |                            |
| DOMICILIO                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                            |                                                                                                          |                            |
| CALLE                                                                                                                                                 | Hacienda Tres Marías                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                            | NO. INT. Y EXT.:                                                                                         | 260                        |
| COLONIA                                                                                                                                               | Fraccionamiento Santa Elena                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | MUNICIPIO                  | San Mateo Atenco                                                                                         |                            |
| C.P.                                                                                                                                                  | 52105                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN | Lunes a viernes de 09:00 a 17:00 horas.                                                                  |                            |
| LADA                                                                                                                                                  | TELÉFONOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | EXT                        | CORREO ELECTRÓNICO:                                                                                      |                            |
| 722                                                                                                                                                   | 722 684 9143                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | No aplica                  | opdapasoperaciones@gmail.com                                                                             |                            |
| 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                                                                                                |                            |



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE  
MÉXICO



GOBIERNO MUNICIPAL  
**SAN MATEO ATENCO**  
2025-2027



|                                            |           |                                                                                                                                                                                                 |           |                     |
|--------------------------------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------------|
| C.P.                                       | No aplica | HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN                                                                                                                                                                      | No aplica |                     |
| LADA                                       | TELÉFONOS |                                                                                                                                                                                                 | EXT.      | CORREO ELECTRÓNICO: |
| No aplica                                  | No aplica |                                                                                                                                                                                                 | No aplica | No aplica           |
| FORMATO(S) DESCARGABLES                    |           | No aplica                                                                                                                                                                                       |           |                     |
| INFORMACIÓN ADICIONAL                      |           |                                                                                                                                                                                                 |           |                     |
| PREGUNTA FRECUENTE                         |           | ¿En qué tiempo se atenderá la solicitud a fuga de agua?                                                                                                                                         |           |                     |
| RESPUESTA:                                 |           | La solicitud a fuga de agua se atenderá en un periodo o de veinticuatro a setenta y dos horas, corridas a partir del reporte de atención.                                                       |           |                     |
| PREGUNTA FRECUENTE                         |           | ¿Puedo reportar una fuga de agua en caso de no ser usuario del organismo OPDAPAS?                                                                                                               |           |                     |
| RESPUESTA:                                 |           | Si, sin embargo, para dar atención a la solicitud se deberán proporcionar los datos necesarios (nombre completo, ubicación, número telefónico y referencias) para atender la fuga de agua.      |           |                     |
| PREGUNTA FRECUENTE                         |           | ¿Es necesario que esté presente en el lugar cuando den atención a la fuga de agua?                                                                                                              |           |                     |
| RESPUESTA:                                 |           | No es necesario que acudan al lugar de la fuga cuando atienda la solicitud; sin embargo, en caso de no ubicar la fuga de agua el personal se pondrá en contacto con quien reporte la solicitud. |           |                     |
| TRÁMITES O SERVICIOS RELACIONADOS CON LINK |           |                                                                                                                                                                                                 |           |                     |
| No aplica                                  |           |                                                                                                                                                                                                 |           |                     |

|                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                    |                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| ELABORÓ:                                                                                                                                                                                                        | VISTO BUENO:                                                                                                                                                                                       | FECHA DE ACTUALIZACIÓN:     |
| <br>Ing. Arq. Francisco Javier Basurto García<br>Director de Operaciones<br>del OPDAPAS del Municipio de San<br>Mateo Atenco | <br>Mtra. Karla María Arzate Martínez<br>Directora General<br>del OPDAPAS del Municipio de San<br>Mateo Atenco | <u>21 de agosto de 2026</u> |

