

DIRECCIÓN DE OPERACIONES

REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS CÉDULA DE INFORMACIÓN

NOMBRE DEL TRÁMITE		TRÁMITE:	
REPORTE POR FALTA DE AGUA QUE OTORGA LA DIRECCIÓN DE OPERACIONES		SERVICIO:	X
DESCRIPCIÓN			
Se reciben los reportes ciudadanos relacionados con la falta de suministro o baja presión en el servicio de agua potable. Posteriormente, se asigna al personal operativo para realizar la visita de inspección en el lugar reportado, con el propósito de identificar las causas que originan la afectación en la red de distribución. Una vez determinada, se ejecutan las acciones necesarias para restablecer el servicio en el menor tiempo posible, garantizando la continuidad y calidad del suministro.			
CLAVE DE IDENTIFICACIÓN	AH/DG/DO/06		
FUNDAMENTO JURÍDICO	Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Drenaje y Tratamiento de Aguas Residuales del Municipios de Huixquilucan, México, artículos 50, 53 fracción I y 68 fracción IV.		
DOCUMENTO A OBTENER	NA	VIGENCIA DEL DOCUMENTO A OBTENER:	NA
MODALIDAD	HÍBRIDO (ANEXAR LINK)	PRESENCIAL	DE PUNTA A PUNTA (ANEXAR LINK)
	https://www.sah.gob.mx/	SI	N/A
CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no exista suministro o se presente baja presión constantemente. 		
ESPECIFICAR SI ESTE TRÁMITE O SERVICIO ESTÁ SUJETO A INSPECCIÓN O VERIFICACIÓN Y OBJETIVO DE LA MISMA	<ul style="list-style-type: none"> • Previa inspección al domicilio, colonia o localidad reportada, para verificar el motivo de la falta de agua, con el fin de brindar un servicio de calidad. 		
REQUISITOS	ORIGINAL ANOTAR LA PALABRA SI O NO	COPIAS ANOTAR CON NÚMERO LA CANTIDAD DE COPIAS (simple, notarial, certificada)	FUNDAMENTO JURÍDICO - ADMINISTRATIVO
PERSONAS FÍSICAS			
<p>El reporte o petición telefónico debe incluir:</p> <ol style="list-style-type: none"> Nombre completo del solicitante. Domicilio. Referencias (Ejemplo: frente a qué número y entre qué calles, color de la casa y cuantos niveles). Número de teléfono. Para el caso de reporte vía web el reporte deberá incluir un correo electrónico para contacto. 	NA	NA	Artículo 15 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, artículo 1.8 del Código Administrativo del Estado de México y artículos 1, 3, 107 y 116 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
PERSONAS JURÍDICO COLECTIVAS			
<p>El reporte o petición telefónico debe incluir:</p> <ol style="list-style-type: none"> Nombre completo del solicitante. Domicilio del solicitante. Referencias (Ejemplo: frente a qué número y entre qué calles, color de la casa y cuantos niveles). Número de teléfono. Para el caso de reporte vía web el reporte deberá incluir un correo electrónico para contacto. 	NA	NA	Artículo 15 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, artículo 1.8 del Código Administrativo del Estado de México y artículos 1, 3, 107 y 116 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
INSTITUCIONES PÚBLICAS			
<p>El reporte o petición telefónico debe incluir:</p> <ol style="list-style-type: none"> Nombre completo del solicitante. 	NA	NA	Artículo 15 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, artículo 1.8 del

DIRECCIÓN DE OPERACIONES

2. Domicilio del solicitante.			Código Administrativo del Estado de México y artículos 1, 3, 107 y 116 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.	
3. Referencias (Ejemplo: frente a qué número y entre qué calles, color de la casa y cuantos niveles).				
4. Número de teléfono.				
5. Para el caso de reporte vía web el reporte deberá incluir un correo electrónico para contacto.				
PASOS A SEGUIR QUE DEBE DE REALIZAR EL CIUDADANO	1. Reportar vía web, presencial o telefónica, la falta o deficiencia del suministro. 2. Proporcionar la información necesaria para la atención del reporte: dirección completa (calle, número y colonia), nombre de usuario, número telefónico y referencias del domicilio.			
PLAZO MÁXIMO DE RESPUESTA	3 días hábiles			
COSTO	NA	FUNDAMENTO JURÍDICO	NA	
FORMA DE PAGO	EFFECTIVO	TARJETA DE CRÉDITO	TARJETA DE DÉBITO	EN LÍNEA (PORTAL DE PAGOS)
	NA	NA	NA	NA
¿DÓNDE PODRÁ PAGARSE?	NA			
OTRAS ALTERNATIVAS	NA			
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				
El sujeto obligado tendrá 5 días hábiles para prevenir al solicitante y el solicitante tendrá 10 días hábiles para atender la prevención.				
CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE	1. El reporte se atenderá únicamente si se encuentra dentro del territorio municipal. 2. Se dará el servicio de ser viable. 3. No se otorgará servicio cuando, durante la inspección, se constaten irregularidades en la toma de agua.			
APLICACIÓN DE LA AFIRMATIVA O NEGATIVA FICTA	NA			
DEPENDENCIA U ORGANISMO		UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE		
"Aguas de Huixquilucan"		Dirección de Operaciones		
TITULAR DE LA DEPENDENCIA	Mtro. Víctor Manuel Bóez Melo			
DOMICILIO				
CALLE	Carretera Río Hondo - Huixquilucan	NO. INT. Y EXT.	89 - A	
COLONIA	El Trejo	MUNICIPIO	Huixquilucan de Degollado	
C.P.	52793	HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN	Lunes a jueves de 9:00 a 17:00 y los viernes de 9:00 a 15:00 horas	
LADA	TELÉFONOS	EXT.	CORREO ELECTRÓNICO:	
(55)	5558116868	2025 4003	agua.potable@sh.gob.mx	
(55)	5558116868	2008 2019		
OTRAS OFICINAS QUE PRESTAN EL SERVICIO				
OFICINA	NA			
NOMBRE DEL TITULAR DE LA OFICINA	NA			
DOMICILIO				
CALLE	NA		NO. INT. Y EXT. NA	
COLONIA	NA		MUNICIPIO NA	
C.P.	NA			
LADA	TELÉFONOS	EXT.	CORREO ELECTRÓNICO:	

DIRECCIÓN DE OPERACIONES

NA	NA	NA	NA
FORMATO(S) DESCARGABLES		NA	
INFORMACIÓN ADICIONAL			
PREGUNTA FRECUENTE	¿Por qué falta el agua?		
RESPUESTA:	Por cierre parcial o total de válvulas para reparación de fugas, por bajo caudal en las fuentes de abastecimiento, disminución de niveles en los tanques de almacenamiento y baja presión en la línea de distribución.		
PREGUNTA FRECUENTE	¿Por qué mi domicilio es el único que no cuenta con el suministro y qué procede?		
RESPUESTA:	Probablemente porque se encuentra tapada su toma de agua o tal vez su llave de paso se encuentre cerrada. En el caso que se encuentre abierta la llave de paso y continúe con falta de agua, se realiza una inspección para detectar la causa del problema.		
PREGUNTA FRECUENTE	¿Si mi medidor es de tarjeta realizan la revisión?		
RESPUESTA:	Los medidores de tarjeta se llegan a bloquear y la revisión está a cargo de la Dirección de Comercialización. Sin embargo, en el caso de que el área comercial haya realizado la revisión y continúe sin el servicio, entonces personal de la Dirección de Operaciones acudirá a revisión para resolver la falta del líquido vital.		
TRÁMITES O SERVICIOS RELACIONADOS CON LINK			

ELABORÓ:	VISTO BUENO:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:
 ING. OMAR MUÑOZ GUTIÉRREZ DIRECTOR DE OPERACIONES DEL O.P.D "AGUAS DE HUIXQUILUCAN"	 MTRO. VÍCTOR MANUEL BAEZ MELO DIRECTOR GENERAL DEL O.P.D "AGUAS DE HUIXQUILUCAN"	10/FEBRERO/2026.

aguas
de HUIXQUILUCAN

DIRECCIÓN DE OPERACIONES

aguas
de HUIXQUILUCAN

DIRECCIÓN GENERAL