



REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS

DATOS GENERALES DEL TRÁMITE O SERVICIO			
TIPO DE CEDULA	TRÁMITE	CLAVE	OAYST14
TRÁMITE O SERVICIO	Recepción telefónica de los reportes por fallas en los servicios para su captura en el sistema y su atención correspondiente.		
DESCRIPCIÓN	Recepción vía telefónica del reporte ciudadano por fallas en los servicios que brinda el Organismo, elaborando y direccionando de manera inmediata el reporte con la información proporcionada por el usuario a las áreas correspondientes para su debida atención.		
FUNDAMENTO LEGAL	FUNDAMENTO: REGLAMENTO INTERIOR DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO POR SERVICIO DE CARÁCTER MUNICIPAL, DENOMINADO AGUA Y SANEAMIENTO DE TOLUCA ARTICULO: 43 FRACCION: XIX		
DOCUMENTO A OBTENER	NO APLICA		
VIGENCIA	No Aplica		
¿SE REALIZA EN LÍNEA?	NO		
DIRECCIÓN WEB	N/A		
REQUIERE INSPECCIÓN	NO	REQUIERE VERIFICACIÓN	NO
OBJETIVO DE LA INSPECCIÓN	N/A		
CASOS A REALIZARSE	Cuando existe falta de agua, poca presión, toma tapada, solicitud de pipas, coladeras rotas, sin tapa, fugas de agua o drenaje, recoger escombros, bacheo, drenaje tapado, agua sucia, tomas clandestinas, desperdicio de agua, hundimientos, desazolve.		
APLICA AFIRMATIVA FICTA	NO APLICA		
REQUISITOS			
DURACIÓN DEL TRÁMITE	3 MINUTOS		
TIEMPO DE RESPUESTA	3 Días	TIPO DE DÍAS	Hábiles
FUNDAMENTO DEL PLAZO	FUNDAMENTO: CÓDIGO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO DE MÉXICO, ARTÍCULO ARTICULO: 135 PARRAFO: PENULTIMO		
MONTO DE DERECHOS	N/A		
FUNDAMENTO DEL MONTO			
FORMA DE PAGO			
DÓNDE PAGAR	NO APLICA		
ALTERNATIVAS DE PAGO	NO APLICA		
RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE	NO APLICA		
DEPENDENCIA U ORGANISMO RESPONSABLE			
OFICINA DEPENDENCIA	ORGANISMO AGUA Y SANEAMIENTO DE TOLUCA		
NOMBRE TITULAR	Director General, Alberto Isaac Valdés Ramírez		
CALLE	SANTA ANA TLAPALTITLAN, ZONA INDUSTRIAL		
NO. INT. Y EXT.	1707		



UTB	Santa Ana Tlapaltitlán Buenavista Buenavista Zona Industrial		
MUNICIPIO	TOLUCA	C.P.	50071
HORARIO ATENCIÓN	9:00 a 18:00 hrs. de Lunes a Viernes		
TELÉFONOS	(722) 275-57-00 x 1002		
CORREO ELECTRÓNICO	direccion_general@oayst.gob.mx		
UNIDAD ADMINISTRATIVA QUE PRESTA DIRECTAMENTE EL TRÁMITE O SERVICIO			
OFICINA U.A.	ORGANISMO AGUA Y SANEAMIENTO DE TOLUCA		
NOMBRE TITULAR	ARELI AURORA ROLDÁN CORREA JEFA DEL DEPARTAMENTO DE TRANSPARENCIA, OFICIALIA DE		
CALLE	AV PRIMERO DE MAYO		
NO. INT. Y EXT.	1707		
UTB	Santa Ana Tlapaltitlán Buenavista Buenavista Zona Industrial		
MUNICIPIO	TOLUCA	C.P.	50071
HORARIO DE ATENCIÓN	9:00 a 18:00 hrs. de Lunes a Viernes		
TELÉFONOS	(722) 275-57-00 x 6012 x 6022		
CORREO ELECTRÓNICO	control_gestion@oayst.gob.mx		
OTRAS OFICINAS QUE PRESTA EL TRÁMITE O SERVICIO			
OFICINA	ORGANISMO AGUA Y SANEAMIENTO DE TOLUCA		
NOMBRE TITULAR	NO APLICA		
CALLE			
NO. INT. Y EXT.			
UTB			
MUNICIPIO	TOLUCA	C.P.	
HORARIO DE ATENCIÓN	9:00 a 18:00 hrs. de Lunes a Viernes		
TELÉFONOS			
CORREO ELECTRÓNICO			
MUNICIPIOS QUE ATIENDE	Toluca		
QUEJAS Y DENUNCIAS			
OFICINA	ORGANISMO AGUA Y SANEAMIENTO DE TOLUCA		
NOMBRE TITULAR	Humberto Alejandro Gómez Guadarrama		
CARGO	Titular del Organo Interno de Control		
CALLE	Avenida Primero de Mayo		
NO. INT. Y EXT.	1707		
UTB	Santa Ana Tlapaltitlán Buenavista Buenavista Zona Industrial		
MUNICIPIOS	Toluca		
C.P.	50071		
HORARIO DE ATENCIÓN	9:00 a 18:00 hrs. de Lunes a Viernes		
TELÉFONOS	(722) 275-57-00 x 7000 x 7001		
URL	contraloria@oayst.gob.mx		
OTROS			
PREGUNTA FRECUENTE 1	¿Quién puede realizar un reporte de fallas en los servicios que proporciona el Organismo?		
RESPUESTA 1	Cualquier persona física o jurídico colectiva que tenga los servicios contratados con este organismo o cualquier persona cuando se trate de una fuga de agua o drenaje, todo, siempre y cuando se suscite al exterior del domicilio.		



PREGUNTA FRECUENTE 2	¿Cuál es el tiempo máximo de respuesta de mi reporte?
RESPUESTA 2	Tres días hábiles para ser atendido, en caso de requerir agendar algún tipo de trabajo para solucionar la falla, será notificado el plazo para dar seguimiento a su reporte.
PREGUNTA FRECUENTE 3	¿Por qué debo proporcionar el NIS?
RESPUESTA 3	Para poder identificar al usuario dentro del sistema, proporcionar la atención requerida para resolver la falla que se presenta y saber si el NIS cuenta con algún adeudo.
TRÁMITES O SERVICIOS RELACIONADOS	
TRÁMITE RELACIONADO	Casos en los que se realizará: 1). Usuarios registrados por el Organismo, con número de identificación de suministro (NIS), con toma de agua potable en servicio y buen estado físico y pago al corriente, sin saldo vencido. a) Cuando se presente alguna anomalía en el suministro de agua potable que ocasione falta de agua 2). Emergencias y/o contingencias de salud pública. 3) Crisis hídricas derivadas del desabasto de agua potable. 4) Prevención y atención de inundaciones o desbordamientos. En los casos de los incisos 1) 2) y 3) las solicitudes de los usuarios se atenderán de manera inmediata, para lo cual se cuenta con el siguiente número: a) 7222755700
FORMATOS APLICABLES AL TRÁMITE O SERVICIOS	
NOMBRE DEL FORMATO	NO APLICA
CÓDIGO DEL FORMATO	NO APLICA
OBS. AL FORMATO	NO APLICA
FECHA ACTUALIZACIÓN	24/04/26