



REGISTRO DE TRÁMITES Y SERVICIOS

Fecha de Validación	28/02/18
DATOS GENERALES	
Clasificación:	Trámite <input type="checkbox"/> Servicio <input checked="" type="checkbox"/>
Nombre del trámite/servicio:	
Atención de Solicitudes de Servicio Aquatel.	
Descripción del trámite/servicio:	
Los usuarios vía telefónica presentan quejas y/o hacen reportes sobre reparaciones que son necesarias para asegurar la correcta prestación de los servicios por parte de la CIAPACOV.	
OFICINA RESPONSABLE	
Dependencia:	Titular de la Dependencia:
CIAPACOV	Ing. Heliodoro Langarica Muñoz
Teléfono/Extensión:	Responsable del trámite/servicio:
3120127	Ing. Enrique Cuevas López / Director de Aquatel
Horario de Oficina:	Persona que valida el trámite/servicio:
De lunes a viernes de 8:30 Hrs a 20:00 Hrs	Ing. Arturo Pinto Salazar / Gerente de Operación
Ubicación/Domicilio:	
Maclovio Herrera # 301 Col. Centro, Colima, Col.	
TIEMPO DE RESPUESTA/COSTOS	
Tiempo de Respuesta:	
Variable* De acuerdo a las características físicas del área en la que se realicen los trabajos de reparación. Fugas de agua y taponamiento de drenaje, tiempo de respuesta máximo de 24 horas. Reparación de baches, tiempo de respuesta máximo de 48 horas.	
Costos:	
Gratuito	
DEPENDENCIA PARA REALIZAR TRÁMITE	
Dependencias dónde se puede realizar el trámite/servicio:	
CIAPACOV. Gerencia Operativa. De manera presencial se pueden hacer reportes en las Ventanillas de Atención a Usuarios en los distintos módulos y oficinas de la CIAPACOV.	
REQUISITOS / FUNDAMENTACION	
Requisitos:	
Ninguno	
Fundamentación:	
-Ley de Aguas para el Estado de Colima. -Reglamento Interior de la Comisión intermunicipal de Agua Potable y Alcantarillado de los Municipios de Colima y Villa de Álvarez.	



REGISTRO DE TRÁMITES Y SERVICIOS

PÚBLICO A QUIÉN VA DIRIGIDO	
Personas / ciudadanos a quiénes va dirigido:	
Usuarios en general de los municipios de Colima y Villa de Álvarez.	
PASOS A SEGUIR	
Pasos a seguir:	
1.- Realizar reporte de manera telefónica o por internet. 2.- Elaborar boleta para atención de reporte realizado. 3.- Proceso de seguimiento y validación de reporte atendido.	
Observaciones:	
Horario de atención telefónica: De 7:00 Hrs. a 21:00 Hrs. de lunes a domingo	
FORMA Y LUGAR DE PAGO	
Forma de Pago:	Lugar de Pago:
No aplica.	No aplica.
DOCUMENTOS A OBTENER	
Documentos / Producto a obtener:	
Servicio	
DATOS ADICIONALES	
El trámite / servicio se realiza en:	
Ventanilla <input type="checkbox"/>	Kioscos de Servicios <input type="checkbox"/>
Vía Telefónica <input checked="" type="checkbox"/>	¿Cuáles kioscos?
Línea <input type="checkbox"/>	
¿El trámite / servicio se publica en el portal de gobierno?	
Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Tiene afirmativa o negativa ficta:	
Sí <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
Medios de Impugnación:	
No aplica	
Formatos:	
No.	