

## CÉDULA DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS MUNICIPALES



## **OPERAGUA**

Attención a quejas y/o sugerencias- OPERAGUA  DESCRIPCIÓN:  Este servicio consiste en la recepción de quejas y/o sugerencias, así como actos u omisiones derivados del servicio público, presentadas ante la Contraloría Interna de OPERAGUA, a fin de proceder a su investigación y determinar si es pertinente iniciar un procedimiento administrativo.  Artículos 45 y 52 de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.  Artículo 112 fracción X de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México.  Artículo 36, fracciones IX, X, XI, XIII y XIV del Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuautitián Izcalli, Denominado OPERAGUA Izcalli O.P.D.M.  DOCUMENTO A OSTENBRA SU NO Aplica  CASOS EN LOS QUE EL TRAMTE  DEBE REALIZAR SE SU NO WEB:  CUando el usuario detecte presuntas irregularidades en el ejercicio de las funciones de los servidores públicos de este organismo.  PERSONAS FÍSICAS  No aplica  PERSONAS FÍSICAS  No aplica  ORIGINAL COPIA(S) No aplica  No aplica  DURACIÓN DEL NO APIICA  ORIGINAL COPIA(S) No aplica  DURACIÓN DEL TRAMITE:  10 minutos PERSONAS UN APIICA  ORIGINAL COPIA(S) No aplica  DURACIÓN DEL TRAMITE:  10 minutos PERSONAS UN APIICA  ORIGINAL COPIA(S) No aplica  DURACIÓN DEL TRAMITE:  10 minutos PERSONAS UN APIICA  ORIGINAL COPIA(S) No aplica  DURACIÓN DEL TRAMITE:  10 minutos TARJETA DE RESPUESTA:  No aplica  EN LÍNEA (PORTAL DE PAGOS)  DONDE PODRÁ  NO aplica	NOMBRE:								TRÁMITE:		SERVICIO:	Х				
Este servicio consiste en la recepción de quejas y/o sugerencias, así como actos u omisiones derivados del servicio público, presentadas ante la Contratoría Interna de OPERAGUA, a fin de proceder a su investigación y determinar si es pertinente iniciar un procedimiento administrativo.  Artículos 45 y 52 de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios. Artículo 112 fracción X de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México.  Artículo 36, fracciones IX, X, XI, XII y XIV del Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Adqua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuautitlán Izcalli, Denominado OPERAGUA Izcalli O.P.D.M.  DOCUMENTO A OBTENER.  Ninguno  VIGENCIA:  No aplica  CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE  CLASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE  CERCUISTOS:  REQUISTOS:  REQUISTOS:  PERSONAS FÍSICAS  No aplica  ORIGINAL  COPIA(S)  No aplica  DURACIÓN DEL  TRÁMITE:  10 minutos  TEMPO DE  RESPUESTA:  No aplica  ORIGINAL  COPIA(S)  No aplica  DURACIÓN DEL  TRÁMITE:  No aplica  COSTO:  Sin costo  FORMA DE PAGO:  EFECTIVO  TARJETA DE  CRÉDITO  CONDE PODRÁ  No aplica	Atención a quejas y/o sugerencias- OPERAGUA															
presentadas ante la Contraloría Interna de OPERAGUÁ, a fin de proceder a su investigación y determinar si es pertinente iniciar un procedimiento administrativo.  Artículos 45 y 52 de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios. Artículo 36, fracciones IX, X, XI, XIII y XIV del Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Aqua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuautitlán Izcalli, Denominado OPERAGUA Izcalli O.P.D.M.    DOCUMENTO A OBTENER:	DESCRIPCIÓN:															
Artículo 112 fracción X de la Ley Órgánica Municipal del Estado de México. Artículo 36, fracciones IX, X, XI, XIII y XIV del Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuautitán Izcalli, Denominado OPERAGUA Izcalli O.P.D.M.  DOCUMENTO A OBTENER.  SI NO DIRECCIÓN WEB:  CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE:  CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE:  CUando el usuario detecte presuntas irregularidades en el ejercicio de las funciones de los servidores públicos de este organismo.  REQUISITOS:  PERSONAS FÍSICAS  No aplica  PERSONAS JURÍDICAS COLECTIVAS  No aplica  ORIGINAL COPIA(S) No aplica  INSTITUCIONES PÚBLICAS  No aplica  ORIGINAL COPIA(S) No aplica  ORIGINAL COPIA(S) No aplica  DURACIÓN DEL TRÁMITE:  10 minutos  No aplica  DURACIÓN DEL TRÁMITE:  110 minutos  TIEMPO DE RESPUESTA:  No aplica  DURACIÓN DEL TRÁMITE:  VIGENCIA:  No aplica  No aplica  EN LÍNEA (PORTAL DE PAGOS)  DÓNDE PODRÁ  No aplica  EN LÍNEA (PORTAL DE PAGOS)	presentadas ante la Contraloría Interna de OPERAGUA, a fin de proceder a su investigación y determinar si es pertinente iniciar															
OBTENER: NIFIGURO  ASE REALIZA EN LINEA?:  SI NO X DIRECCIÓN WEB:  CASOS EN LOS QUE EL TRAMITE DEBE REALIZARSE:  CUANDO EL USUATOS  REQUISITOS:  CUANDO EL USUATIO DEL REQUISITOS:  FUNDAMENTO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO, UTILIDAD Y DESTINO DEL REQUISITO:  PERSONAS FÍSICAS  No aplica  ORIGINAL  COPIA(S)  No aplica  ORIGINAL  COPIA(S)  No aplica  INSTITUCIONES PÚBLICAS  No aplica  ORIGINAL  COPIA(S)  No aplica  DURACIÓN DEL TRAMITE:  VIGENCIA:  No aplica  TIEMPO DE RESPUESTA:  No aplica  TIEMPO DE RESPUESTA:  No aplica  PERSONAS FÍSICAS  No aplica  INSTITUCIONES PÚBLICAS  No aplica  ORIGINAL  COPIA(S)  No aplica  DURACIÓN DEL TRAMITE:  TIEMPO DE RESPUESTA:  No aplica  TIEMPO DE RESPUESTA:  No aplica  TIEMPO DE RESPUESTA:  No aplica  DE DÉBITO  EN LÍNEA (PORTAL DE PAGOS)  DÓNDE PODRÁ  No aplica	Artículo 112 fracción X de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México.  Artículo 36, fracciones IX, X, XI, XIII y XIV del Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuautitlán Izcalli,															
REQUISITOS:  CASOS EN LOS QUE EL TRÂMITE DEBE REALIZARSE:  CUando el usuario detecte presuntas irregularidades en el ejercicio de las funciones de los servidores públicos de este organismo.  FEQUISITOS:  FUNDAMENTO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO, UTILIDAD Y DESTINO DEL REQUISITO:  PERSONAS FÍSICAS  No aplica  ORIGINAL  COPIA(S)  No aplica  PERSONAS JURÍDICAS COLECTIVAS  No aplica  ORIGINAL  COPIA(S)  No aplica  ORIGINAL  COPIA(S)  No aplica  OTROS  No aplica  OTROS  No aplica  DURACIÓN DEL TRÂMITE:  10 minutos  TIEMPO DE RESPUESTA:  No aplica  VIGENCIA:  No aplica  TARJETA DE CRÉDITO  DÓNDE PODRÁ  No aplica  EN LÍNEA (PORTAL DE PAGOS)		Ning	Ninguno VIGENCIA: No aplica							aplica						
DEBE REALIZARSE: servidores públicos de este organismo.  REQUISITOS: FUNDAMENTO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO, UTILIDAD Y DESTINO DEL REQUISITO:  PERSONAS FÍSICAS  No aplica  ORIGINAL COPIA(S) No aplica  PERSONAS JURÍDICAS COLECTIVAS  No aplica  ORIGINAL COPIA(S) No aplica  INSTITUCIONES PÚBLICAS  No aplica  ORIGINAL COPIA(S) No aplica  OTROS  No aplica  ORIGINAL COPIA(S) No aplica  ORIGINAL COPIA(S) No aplica  OTROS  No aplica  DURACIÓN DEL TRÁMITE: 10 minutos TIEMPO DE RESPUESTA: No aplica  VIGENCIA: No aplica  COSTO: Sin costo  FORMA DE PAGO: EFECTIVO TARJETA DE CRÉDITO TARJETA DE DÉBITO EN LÍNEA (PORTAL DE PAGOS)  DÓNDE PODRÁ  No aplica		SI			No aplica											
PERSONAS FÍSICAS  No aplica  ORIGINAL  ORIGINAL  COPIA(S)  No aplica  PERSONAS JURÍDICAS COLECTIVAS  No aplica  ORIGINAL  ORIGINAL  COPIA(S)  No aplica  INSTITUCIONES PÚBLICAS  No aplica  ORIGINAL  ORIGINAL  ORIGINAL  COPIA(S)  No aplica  OTROS  No aplica  OTROS  No aplica  ORIGINAL  COPIA(S)  No aplica  OTROS  No aplica  ORIGINAL  COPIA(S)  No aplica  No aplica  ORIGINAL  COPIA(S)  No aplica  No aplica  ORIGINAL  COPIA(S)  No aplica  OTROS  No aplica  DURACIÓN DEL  TRÁMITE:  No aplica  VIGENCIA:  No aplica  TARJETA DE  COSTO:  Sin costo  TARJETA DE  CRÉDITO  TARJETA DE  CRÉDITO  TARJETA DE DÉBITO  EN LÍNEA (PORTAL DE PAGOS)												e los				
No aplica  PERSONAS JURÍDICAS COLECTIVAS  No aplica  ORIGINAL COPIA(S) No aplica  INSTITUCIONES PÚBLICAS  No aplica  ORIGINAL COPIA(S) No aplica  ORIGINAL COPIA(S) No aplica  OTROS  No aplica  ORIGINAL COPIA(S) No aplica  OTROS  No aplica  ORIGINAL COPIA(S) No aplica  OTROS  No aplica  DURACIÓN DEL TRÁMITE:  10 minutos  TIEMPO DE RESPUESTA:  No aplica  VIGENCIA:  No aplica  TARJETA DE CRÉDITO  TARJETA DE DÉBITO  EN LÍNEA (PORTAL DE PAGOS)  DÓNDE PODRÁ  No aplica	REQUISITOS:															
PERSONAS JURÍDICAS COLECTIVAS  No aplica  ORIGINAL  COPIA(S)  No aplica  INSTITUCIONES PÚBLICAS  No aplica  ORIGINAL  COPIA(S)  No aplica  ORIGINAL  COPIA(S)  No aplica  ORIGINAL  COPIA(S)  No aplica  DURACIÓN DEL  TRÁMITE:  10 minutos  TIEMPO DE  RESPUESTA:  No aplica  VIGENCIA:  No aplica  TARJETA DE  COSTO:  Sin costo  TARJETA DE  CRÉDITO  TARJETA DE  CRÉDITO  TARJETA DE  CRÉDITO  TARJETA DE  CRÉDITO  EN LÍNEA (PORTAL DE PAGOS)  DÓNDE PODRÁ  No aplica	PERSONAS FÍSICAS															
No aplica  ORIGINAL  ORIGINAL  ORIGINAL  ORIGINAL  ORIGINAL  ORIGINAL  OTROS  No aplica  ORIGINAL  ORIGINAL  OTROS  No aplica  ORIGINAL  ORIGINAL	No aplica ORIGINAL COPIA(S) No aplica								•							
No aplica  ORIGINAL  ORIGINAL  OTROS  No aplica  ORIGINAL  ORIGINAL  ORIGINAL  COPIA(S)  No aplica  DURACIÓN DEL  TRÁMITE:  10 minutos  TIEMPO DE  RESPUESTA:  No aplica  VIGENCIA:  No aplica  COSTO:  Sin costo  TARJETA DE  CRÉDITO  TARJETA DE DE DÉBITO  DÓNDE PODRÁ  No aplica  EN LÍNEA (PORTAL DE PAGOS)	PERSONAS JURÍDICAS COLECTIVAS															
No aplica  ORIGINAL  OTROS  No aplica  ORIGINAL  ORIGINAL  COPIA(S)  No aplica  No aplica  DURACIÓN DEL TRÁMITE:  10 minutos  TIEMPO DE RESPUESTA:  No aplica  VIGENCIA:  No aplica  TARJETA DE CRÉDITO  TARJETA DE CRÉDITO  DÓNDE PODRÁ  No aplica  EN LÍNEA (PORTAL DE PAGOS)	No aplica ORIGINAL COPIA(S)							No aplica								
No aplica  ORIGINAL  ORIGINAL  COPIA(S)  No aplica  DURACIÓN DEL TRÁMITE:  10 minutos  RESPUESTA:  No aplica  VIGENCIA:  No aplica  COSTO:  Sin costo  TARJETA DE CRÉDITO  DÓNDE PODRÁ  No aplica  EN LÍNEA (PORTAL DE PAGOS)	INSTITUCIONES PÚBLICAS															
No aplica  ORIGINAL  COPIA(S)  No aplica  DURACIÓN DEL TRÁMITE:  10 minutos  TIEMPO DE RESPUESTA:  No aplica  VIGENCIA:  No aplica  COSTO:  Sin costo  TARJETA DE CRÉDITO  DÓNDE PODRÁ  No aplica  EFECTIVO  TARJETA DE CRÉDITO  DÓNDE PODRÁ  No aplica	No aplica ORIGINAL COPIA(S) No aplica															
DURACIÓN DEL TRÁMITE:  10 minutos  TIEMPO DE RESPUESTA:  No aplica  VIGENCIA:  No aplica  COSTO:  Sin costo  TARJETA DE CRÉDITO  DÓNDE PODRÁ  No aplica  No aplica  No aplica	OTROS															
TRÁMITE:  No aplica  No aplica  No aplica  No aplica  No aplica  No aplica  TARJETA DE CRÉDITO  DÓNDE PODRÁ  No aplica  No aplica	No aplica ORIGINAL COPIA(S) No aplica															
COSTO: Sin costo  FORMA DE PAGO: EFECTIVO TARJETA DE CRÉDITO DE DÉBITO EN LÍNEA (PORTAL DE PAGOS)  DÓNDE PODRÁ No aplica	I 10 minutos				•						No aplica					
FORMA DE PAGO: EFECTIVO TARJETA DE CRÉDITO TARJETA DE DÉBITO EN LÍNEA (PORTAL DE PAGOS)  DÓNDE PODRÁ  No aplica	VIGENCIA:		No aplica													
FORMA DE PAGO:  EFECTIVO  CRÉDITO  DE DÉBITO  EN LINEA (PORTAL DE PAGOS)  No aplica	COSTO:		Sin costo													
No aplica	FORMA DE PAGO:		EFEC	TIVO		-						EN LÍNEA (PORTAL DE PAGOS)				
TAGARGE.	DÓNDE PODRÁ PAGARSE:		No aplica													
OTRAS ALTERNATIVAS: No aplica	OTRAS ALTERNATIV	VAS:	No aplica													
CRITERIOS DE RESOLUCION DEL TRAMITE:  Si es sugerencia se concluye en el momento de su aclaración y si es queja o denuncia se analiza la conducta al fin de determinar si se instruye o no procedimiento administrativo disciplinario.	RESOLUCION DEL															

DEPENDENCIA U ORGANISMO:										
OPERAGUA										
TITULAR DE L	A DEPENDEN	ICIA:	Marck Oblio Rivera Aguilar							
UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE:										
Departamento de Quejas y Responsabilidades										
TITULAR DE L ADMINISTRAT		SABLE:	Gabriel Antonio Ortíz Cisneros							
DOMICILIO:	CALLE:	Avenida	La Súper	.a Súper No.		Lote 3, 7A-7B		Manzana C-44 A		
COLONIA:	Centro I	Urbano		MUNICIPIO:		Cuautitlán Izcalli				
C.P.:	54700		HORARIO Y DÍAS I ATENCIÓN:	Lunes a Viernes de 08:30			a 17:00 horas.			
LADA:	TELÉFON	ios:						CORREO ELECTRÓNICO:		
55	586404	34, 5864043	33, 58640430		3120	No aplica		marck.rivera@operaguaci.gob.mx		
	OTRAS OFICINAS QUE PRESTAN EL SERVICIO									
OFICINA:			No aplica							
RESPONSABL	E DE LA OFIC	CINA:	No aplica	No aplica						
DOMICILIO:	CALLE:	No aplic	a	NO. INT:		No aplica		No aplica		
COLONIA:		No aplica	MUNICIPIO:	IICIPIO: No aplica						
C.P.:	No aplic	a	HORARIO Y DÍAS I ATENCIÓN:	No aplica						
LADA:	TELÉFON	ios:		EXTS.:	FAX:		CORREO ELECTRÓNICO:			
No aplica	No aplic	a		No aplica	No aplica		No aplica			
MUNICIPIOS	QUE ATIENDE	=	No aplica							
PREGUNTAS FRECUENTES										
PREGUNTA FI	RECUENTE 1:		¿Qué puedo hacer si un servidor público no quiere hacer su trabajo?							
RESPUESTA:			Acuda o llame de inmediato a la contraloría interna de esa institución y denuncie los hechos ocurridos; ponga atención en el nombre y departamento al que pertenece el servidor público.							
PREGUNTA FI	RECUENTE 2:		¿Los servidores públicos pueden solicitar dinero a cambio de su trabajo?							
RESPUESTA:			No, ningún servidor público puede recibir o solicitar dadiva o beneficio alguno que no sea meramente su sueldo por algún servicio o trámite brindado.							
PREGUNTA FI	RECUENTE 3:		¿Los servidores públicos pueden negarse a recibir una petición?							
RESPUESTA:			No, los servidores públicos están obligados a recibir cualquier petición siempre y cuando los ciudadanos lo hagan por escrito y de forma pacífica y respetuosa.							

ELABORÓ:	VISTO BUENO:	AUTORIZÓ:
<b>  </b>	1	

Gabriel Antonio Ortíz Cisneros

Jefa o Jefe del Departamento de Quejas y
Responsabilidades

Nivardo Martínez Maldonado
Titular de la Contraloría
Interna

Marck Oblio Rivera Aguilar

Directora o Director de

OPERAGUA

FECHA DE ACTUALIZACIÓN 14/08/2017