



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE MÉXICO

CÉDULA DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES  
Y SERVICIOS MUNICIPALES

OPERAGUA

<b>NOMBRE:</b>				<b>TRÁMITE:</b>		<b>SERVICIO:</b>		<b>X</b>	
Atención a quejas y/o sugerencias- OPERAGUA									
<b>DESCRIPCIÓN:</b>									
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.									
<b>FUNDAMENTO LEGAL:</b>		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 Cuautitlán Izcalli, Denominado OPERAGUA Izcalli O.P.D.M.							
<b>DOCUMENTO A OBTENER:</b>		Ninguno				<b>VIGENCIA:</b>		No aplica	
<b>¿SE REALIZA EN LÍNEA?:</b>		SI		NO X		<b>DIRECCIÓN WEB:</b>		No aplica	
<b>CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE:</b>				Cuando el usuario detecte presuntas irregularidades en el ejercicio de las funciones de los servidores públicos de este organismo.					
<b>REQUISITOS:</b>					<b>FUNDAMENTO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO, UTILIDAD Y DESTINO DEL REQUISITO:</b>				
<b>PERSONAS FÍSICAS</b>									
No aplica			ORIGINAL		COPIA(S)		No aplica		
<b>PERSONAS JURÍDICAS COLECTIVAS</b>									
No aplica			ORIGINAL		COPIA(S)		No aplica		
<b>INSTITUCIONES PÚBLICAS</b>									
No aplica			ORIGINAL		COPIA(S)		No aplica		
<b>OTROS</b>									
No aplica			ORIGINAL		COPIA(S)		No aplica		
<b>DURACIÓN DEL TRÁMITE:</b>		10 minutos				<b>TIEMPO DE RESPUESTA:</b>		No aplica	
<b>VIGENCIA:</b>		No aplica							
<b>COSTO:</b>		Sin costo							
<b>FORMA DE PAGO:</b>		EFECTIVO		TARJETA DE CRÉDITO		TARJETA DE DÉBITO		EN LÍNEA (PORTAL DE PAGOS)	
<b>DÓNDE PODRÁ PAGARSE:</b>		No aplica							
<b>OTRAS ALTERNATIVAS:</b>		No aplica							
<b>CRITERIOS DE RESOLUCION DEL TRAMITE:</b>		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.							

<b>DEPENDENCIA U ORGANISMO:</b>						
OPERAGUA						
<b>TITULAR DE LA DEPENDENCIA:</b>		Marck Oblío Rivera Aguilar				
<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE:</b>						
Departamento de Quejas y Responsabilidades						
<b>TITULAR DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE:</b>		Gabriel Antonio Ortiz Cisneros				
<b>DOMICILIO:</b>	<b>CALLE:</b>	Avenida La Súper	<b>NO. INT:</b>	Lote 3, 7A-7B	<b>NO. EXT:</b>	Manzana C-44 A
<b>COLONIA:</b>	Centro Urbano			<b>MUNICIPIO:</b>	Cuautitlán Izcalli	
<b>C.P.:</b>	54700	<b>HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN:</b>		Lunes a Viernes de 08:30 a 17:00 horas.		
<b>LADA:</b>	<b>TELÉFONOS:</b>			<b>EXTS.:</b>	<b>FAX:</b>	<b>CORREO ELECTRÓNICO:</b>
55	58640434, 58640433, 58640430			3120	No aplica	marck.rivera@operaguaci.gob.mx
<b>OTRAS OFICINAS QUE PRESTAN EL SERVICIO</b>						
<b>OFICINA:</b>		No aplica				
<b>RESPONSABLE DE LA OFICINA:</b>		No aplica				
<b>DOMICILIO:</b>	<b>CALLE:</b>	No aplica	<b>NO. INT:</b>	No aplica	<b>NO. EXT:</b>	No aplica
<b>COLONIA:</b>	No aplica	<b>MUNICIPIO:</b>	No aplica			
<b>C.P.:</b>	No aplica	<b>HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN:</b>		No aplica		
<b>LADA:</b>	<b>TELÉFONOS:</b>			<b>EXTS.:</b>	<b>FAX:</b>	<b>CORREO ELECTRÓNICO:</b>
No aplica	No aplica			No aplica	No aplica	No aplica
<b>MUNICIPIOS QUE ATIENDE:</b>		No aplica				
<b>PREGUNTAS FRECUENTES</b>						
<b>PREGUNTA FRECUENTE 1:</b>		¿Qué puedo hacer si un servidor público no quiere hacer su trabajo?				
<b>RESPUESTA:</b>		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.				
<b>PREGUNTA FRECUENTE 2:</b>		¿Los servidores públicos pueden solicitar dinero a cambio de su trabajo?				
<b>RESPUESTA:</b>		No, ningún servidor público puede recibir o solicitar dación o beneficio alguno que no sea meramente su sueldo por algún servicio o trámite brindado.				
<b>PREGUNTA FRECUENTE 3:</b>		¿Los servidores públicos pueden negarse a recibir una petición?				
<b>RESPUESTA:</b>		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:

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