

## CÉDULA DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS DEL MUNICIPIO DE ATLACOMULCO ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE ATLACOMULCO (REMTYS)

|                   |                                     |
|-------------------|-------------------------------------|
| <b>HOMOCLAVE:</b> | ODAS-6852                           |
| <b>TRÁMITE</b>    | <input type="checkbox"/>            |
| <b>SERVICIO</b>   | <input checked="" type="checkbox"/> |

|   |   |   |                       |
|---|---|---|-----------------------|
| <b>NOMBRE:</b>  |   | Atención a reportes por fallas en los servicios que presta el O.D.A.P.A.S. Atlacomulco. |                       |
| <b>DESCRIPCIÓN:</b>   |   |   |                       |
| Reporte que hace algún usuario cuando se presenta alguna falla por el servicio de agua potable y/o drenaje que el Organismo presta. |   |   |                       |
| <b>FUNDAMENTO LEGAL:</b>  | Artículo 45 fracción II de la <a href="#">Ley del Agua para el Estado de México y Municipios</a> y 34 del <a href="#">Reglamento del O.D.A.P.A.S Atlacomulco</a> .<br><a href="https://atlacomulco.gob.mx/catalogo-municipal-de-regulaciones/">https://atlacomulco.gob.mx/catalogo-municipal-de-regulaciones/</a> |   |                       |
| <b>DOCUMENTO A OBTENER:</b>   | No aplica   |   |                       |
| <b>VIGENCIA DEL DOCUMENTO A OBTENER:</b>  | No aplica   | <b>FUNDAMENTO LEGAL DE LA VIGENCIA:</b>   | No aplica             |
| <b>¿SE REALIZA EN LÍNEA?:</b>   | <b>SI</b>   | <b>NO</b>   | <b>DIRECCIÓN WEB:</b> |
|   | <input type="checkbox"/>  | <input checked="" type="checkbox"/>   | No aplica             |
| <b>CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE:</b>   | Cuando existe alguna falla, inoperatividad a insuficiencia en los servicios que presta el Organismo.  |   |                       |

|  |                                     |
|--|-------------------------------------|
| <b>MODALIDADES DEL TRÁMITE O SERVICIO:</b> | <b>DESCRIPCIÓN DE LA MODALIDAD:</b> |
| No aplica                                  | No aplica                           |

| REQUISITOS:   |                 |                 | FUNDAMENTO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO DE LOS REQUISITOS:   |
|---|-----------------|-----------------|---|
| <b>PERSONAS FÍSICAS</b>   | <b>ORIGINAL</b> | <b>COPIA(S)</b> |   |
| 1.- Reporte vía telefónica o presencial en las oficinas del Organismo | No aplica       | No aplica       | No. de Pág. 286, PR-ODAS-DO-CAO-02; Versión 2; página 1/4 del <a href="#">Manual de Procedimientos del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Atlacomulco</a> , de fecha mayo 2023. |
| <b>PERSONAS JURÍDICO-COLECTIVAS</b>                                   | <b>ORIGINAL</b> | <b>COPIA(S)</b> |   |
| 1.- Reporte vía telefónica o presencial en las oficinas del Organismo | No aplica       | No aplica       | No. de Pág. 286, PR-ODAS-DO-CAO-02; Versión 2; página 1/4 del <a href="#">Manual de Procedimientos del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Atlacomulco</a> , de fecha mayo 2023. |
| <b>INSTITUCIONES PÚBLICAS</b>   | <b>ORIGINAL</b> | <b>COPIA(S)</b> |   |
| 1.- Reporte vía telefónica o presencial en las oficinas del Organismo | No aplica       | No aplica       | No. de Pág. 286, PR-ODAS-DO-CAO-02; Versión 2; página 1/4 del <a href="#">Manual de Procedimientos del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Atlacomulco</a> , de fecha mayo 2023. |

|   |           |                            |           |
|---|-----------|----------------------------|-----------|
| <b>FORMATOS DESCARGABLES</b>  | No aplica |                            |           |
| <b>PASOS A SEGUIR PARA EL TRÁMITE O SERVICIO</b>  |           |                            |           |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atiende a usuario o usuaria personalmente o vía telefónica solicitando sus datos y descripción del problema.</li> <li>2. Llena formato de reporte asignando número de folio y lo remite al Director o Directora de Operación para su conocimiento y asignación de sector.</li> <li>3. Asigna el formato de reporte para su atención al jefe o jefa de sector correspondiente, de acuerdo a la zona geográfica de ubicación del predio.</li> <li>4. Acude al domicilio del usuario o usuaria y atiende el reporte, ejecutando los trabajos para la reparación y/o rehabilitación del servicio, en un plazo de 1 a 3 días hábiles.</li> <li>5. Registra en el formato de reporte los trabajos ejecutados y material aplicado y recaba firma de conformidad del usuario o usuaria</li> <li>6. Entrega formato de reporte con registros al Director o Directora de Operación para conocimiento del trabajo realizado y visto bueno.</li> <li>7. Revisa formato de reporte, firma y lo remite al Área de Atención de reportes.</li> <li>8. Registra reporte con fecha de atención y trabajo ejecutado.</li> <li>9. Archiva reporte.</li> </ol> |           |                            |           |
| <b>HIPERVÍNCULOS DE LA INFORMACIÓN, ADICIONAL AL TRÁMITE (TUTORIALES, TRÍPTICOS, PROGRAMAS Y NOTICIAS)</b>  |           |                            |           |
| No aplica   |           |                            |           |
| <b>PLAZO PARA PREVENIR AL SOLICITANTE EN CASO DE AUSENCIA O ERROR EN REQUISITOS:</b>  | No aplica | <b>FUNDAMENTO JURÍDICO</b> | No aplica |
| <b>PLAZO DEL SOLICITANTE PARA SUBSANAR LA PREVENCIÓN:</b>   | No aplica | <b>FUNDAMENTO JURÍDICO</b> | No aplica |

|                                   |           |     |                    |     |                   |     |                            |     |
|-----------------------------------|-----------|-----|--------------------|-----|-------------------|-----|----------------------------|-----|
| <b>PLAZO MÁXIMO DE RESPUESTA:</b> | 1 día     |     |                    |     |                   |     |                            |     |
| <b>COSTO:</b>                     | Gratuito  |     |                    |     |                   |     |                            |     |
| <b>FUNDAMENTO JURÍDICO:</b>       | No aplica |     |                    |     |                   |     |                            |     |
| <b>FORMA DE PAGO:</b>             | EFFECTIVO | N/A | TARJETA DE CRÉDITO | N/A | TARJETA DE DÉBITO | N/A | EN LÍNEA (PORTAL DE PAGOS) | N/A |
| <b>¿DÓNDE PODRÁ PAGARSE?</b>      | No aplica |     |                    |     |                   |     |                            |     |
| <b>OTRAS ALTERNATIVAS:</b>        | No aplica |     |                    |     |                   |     |                            |     |

|  |   |                            |  |
|--|---|----------------------------|--|
| <b>CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE</b>   | La respuesta es inmediata; sin embargo, el servicio se presta mediante una programación de acuerdo al registro de solicitudes capturadas en el sistema de "Reporte Ciudadano en línea".   |                            |  |
| <b>APLICA AFIRMATIVA FICTA</b>   | No aplica.  | <b>FUNDAMENTO JURÍDICO</b> | No aplica.   |
| <b>DERECHOS DE LOS USUARIOS ANTE ACTOS DE CORRUPCIÓN</b>                           | Denuncia ante Contraloría Interna del ODAPAS Atlacomulco. Calle Alfonso Alcántara, sin número, Colonia Las Fuentes, Atlacomulco, Estado de México. Teléfono: 7121617213 Ext. 1301. <a href="http://denuncia.odapasa.gob.mx/">http://denuncia.odapasa.gob.mx/</a>  | <b>FUNDAMENTO JURÍDICO</b> | Artículo 95 fracción II de la <a href="#">Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios</a> |
| <b>DERECHOS DE LOS USUARIOS ANTE INCUMPLIMIENTO EN LOS DATOS AQUÍ MANIFESTADOS</b> | <a href="https://atlamulco.gob.mx/documentos/MejoraRegulatoria/Protesta%20Ciudadana/Formato%20Protesta%20Ciudadana.pdf">Protesta Ciudadana</a><br><a href="https://atlamulco.gob.mx/documentos/MejoraRegulatoria/Protesta%20Ciudadana/Formato%20Protesta%20Ciudadana.pdf">https://atlamulco.gob.mx/documentos/MejoraRegulatoria/Protesta%20Ciudadana/Formato%20Protesta%20Ciudadana.pdf</a> | <b>FUNDAMENTO JURÍDICO</b> | Artículo 62 de la <a href="#">Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y sus Municipios.</a>                  |

|  |  |         |  |   |
|--|--|---------|--|---|
| <b>DERECHOS DE LOS USUARIOS ANTE LA NEGATIVA</b>   | Recurso Administrativo de Inconformidad. |         | <b>FUNDAMENTO JURÍDICO</b>   | Artículo 291 del <a href="#">Bando Municipal vigente.</a> |
| <b>¿APLICA INSPECCIÓN, VERIFICACIÓN O VISITA DOMICILIARIA (previa, durante o después de la resolución del trámite o servicio)?</b> | SI                                       | NO<br>X | <b>NOMBRE DE LA INSPECCIÓN, VERIFICACIÓN O VISITA DOMICILIARIA</b> | No aplica   |
| <b>SUJETO OBLIGADO QUE LA REALIZA:</b>   | No aplica                                |         | <b>DOCUMENTOS QUE DEBERÁ CONSERVAR PARA SU REALIZACIÓN:</b>        | No aplica   |
| <b>OBJETIVO DE LA INSPECCIÓN, VERIFICACIÓN O VISITA DOMICILIARIA</b>   | No aplica                                |         |  |   |

|   |  |                                    |  |   |           |          |           |
|---|--|------------------------------------|--|---|-----------|----------|-----------|
| <b>DEPENDENCIA U ORGANISMO:</b>   |  |                                    |  | <b>UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE:</b> |           |          |           |
| Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Atlacomulco. |  |                                    |  | Dirección de Operación                    |           |          |           |
| <b>TITULAR DE LA UNIDAD:</b>  |  | C. Carlos Ramírez Medellín         |  |   |           |          |           |
| <b>DOMICILIO:</b>   | CALLE  | Alfonso Alcántara Medrano s/n      | NO. EXT.   | S/N                                       | NO. INT.  | S/N      |           |
| <b>COLONIA:</b>   | Las Fuentes  |                                    | <b>MUNICIPIO:</b>  | Atlacomulco                               |           |          |           |
| <b>C.P.:</b>  | 50455  | <b>HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN</b>  | Lunes a viernes 9:00 – 16:00 horas.<br>Sábados 9:00-13:00 horas. |   |           |          |           |
| <b>LADA:</b>  | <b>TELÉFONOS:</b>                                    | <b>EXTENSIÓN</b>                   | <b>CORREO ELECTRÓNICO:</b>                                       |   |           |          |           |
| 712   | 12 2 39 14<br>12 2 20 97<br>12 2 03 00<br>12 2 39 06 | 3000                               | odapasa@atlacomulco.gob.mx                                       |   |           |          |           |
| <b>OTRAS OFICINAS QUE PRESTAN EL SERVICIO</b>   |  |                                    |  |   |           |          |           |
| <b>OFICINA:</b>   | No aplica  |                                    |  |   |           |          |           |
| <b>NOMBRE DEL TITULAR DE LA OFICINA:</b>  | No aplica  |                                    |  |   |           |          |           |
| <b>DOMICILIO:</b>   | CALLE  | No aplica                          |  | NO. EXT.                                  | No aplica | NO. INT. | 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>EXTENSIÓN</b>                   | <b>CORREO ELECTRÓNICO:</b>                                       |   |           |          |           |
| No aplica   | No aplica  | No aplica                          | No aplica  |   |           |          |           |
| <b>MUNICIPIOS QUE ATIENDE:</b>  | No aplica  |                                    |  |   |           |          |           |

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>OTROS</b>                 |   |
| <b>PREGUNTA FRECUENTE 1:</b> | ¿En cuánto tiempo se da respuesta a mi reporte?   |
| <b>RESPUESTA:</b>            | El tiempo de respuesta es inmediato; sin embargo, depende de la programación de los reportes por atender originados con anterioridad. |
| <b>PREGUNTA FRECUENTE 2:</b> | ¿Puedo generar un reporte ante el O.D.A.P.A.S. Atlacomulco, si mi localidad pertenece a un Comité Independiente de Agua Potable?      |



|  |  |
|--|--|
| RESPUESTA:                               | No es factible, ya que en su localidad no se encuentra dentro del padrón de usuarios del ODAPAS y el Organismo no tiene injerencia en la prestación de los servicios, por lo que su solicitud deberá realizarse en el Comité de su localidad para la atención correspondiente. |
| PREGUNTA FRECUENTE 3:                    | ¿Se me puede hacer un descuento por los días en que se presentó la falla en el servicio de agua potable y drenaje?   |
| RESPUESTA:                               | No es factible, ya que el personal del O.D.A.P.A.S. está al pendiente de la red de agua potable y drenaje y en cuanto se percatan de una fuga o se les turna un reporte, se actúa de inmediato para reparar.   |
| <b>TRÁMITES O SERVICIOS RELACIONADOS</b> |  |
| No aplica                                |  |

|   |  |                         |
|---|--|-------------------------|
| RESPONSABLE   | VALIDO Y AUTORIZO  | FECHA DE ACTUALIZACIÓN: |
| <br>Carlos Ramírez Medellín<br>Director de Operación | <br>M.A.F. Ulises Mercado Pérez,<br>Director General del ODAPASA | 11/abril/2024           |

