

## 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>NOMBRE:</b>		<b>TRÁMITE</b>	<b>SERVICIO</b>	X
Atención a reportes por fallas en los servicios que presta el O.D.A.P.A.S.A.				
<b>DESCRIPCIÓN:</b>				
Reporte que hace algún usuario cuando se presenta alguna falla en el servicio de agua potable y/o drenaje que el Organismo presta.				
<b>FUNDAMENTO LEGAL:</b>	Artículo 45 fracción II de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios y 34 del Reglamento del O.D.A.P.A.S Atlacomulco, Artículo 19 fracción II, V y XXIII del Bando Municipal vigente.			
<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>	SI	NO x	<b>DIRECCIÓN WEB:</b>	No aplica
<b>CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE:</b>	Cuando existe alguna falla, inoperatividad y/o insuficiencia en los servicios que presta el Organismo.			

ID	MODALIDADES DEL TRÁMITE O SERVICIO:	DESCRIPCIÓN DE LA MODALIDAD:
No aplica	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	No	No. de Pág. 286, PR-ODAS-DO-CAO-02; Versión 2; página 1/4 del Manual de Procedimientos del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Atlacomulco, 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	No	No. de Pág. 286, PR-ODAS-DO-CAO-02; Versión 2; página 1/4 del Manual de Procedimientos del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Atlacomulco, 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	No	No. de Pág. 286, PR-ODAS-DO-CAO-02; Versión 2; página 1/4 del Manual de Procedimientos del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Atlacomulco, de fecha mayo 2023.

<b>FORMATOS DESCARGABLES</b>	No aplica
------------------------------	-----------



**PASOS A SEGUIR PARA EL TRÁMITE O SERVICIO**

1. Atiende a usuario o usuaria personalmente o vía telefónica solicitando sus datos y descripción del problema.
2. Llena formato de reporte asignando número de folio y lo remite al Director o Directora de Operación para su conocimiento y asignación de cuadrilla.
3. Asigna el formato de reporte para su atención al responsable de cuadrilla correspondiente, de acuerdo a la zona geográfica de ubicación del predio.
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.
5. Registra en el formato de reporte los trabajos ejecutados y material aplicado y recaba firma de conformidad del usuario o usuaria.
6. Entrega formato de reporte con registros al Director o Directora de Operación para conocimiento del trabajo realizado y visto bueno.
7. Revisa formato de reporte, firma y lo remite al Área de Atención de reportes.
8. Registra reporte con fecha de atención y trabajo ejecutado.
9. Se archiva reporte.

**HIPERVÍNCULOS DE LA INFORMACIÓN, ADICIONAL AL TRÁMITE (TUTORIALES, TRÍPTICOS, PROGRAMAS Y NOTICIAS)**

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>DURACIÓN DEL TRÁMITE O SERVICIO:</b>	10 minutos	<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 el Órgano Interno de Control del O.D.A.P.A.S.A. Calle Alfonso Alcántara, sin número, Colonia Las Fuentes, Atlacomulco, Estado de México. Teléfono: (712)1222097, Ext. 1301.	<b>FUNDAMENTO JURÍDICO</b>	Artículo 95 fracción II de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios y artículo 19 fracción XIX del Bando Municipal Vigente.
<b>DERECHOS DE LOS USUARIOS ANTE INCUMPLIMIENTO EN LOS DATOS AQUÍ MANIFESTADOS</b>	Protesta Ciudadana	<b>FUNDAMENTO JURÍDICO</b>	Artículo 62 de la Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y sus Municipios.

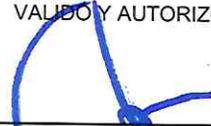


<b>DERECHOS DE LOS USUARIOS ANTE LA NEGATIVA</b>	Recurso Administrativo de Inconformidad.		<b>FUNDAMENTO JURÍDICO</b>	Artículo 186 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México y 262 del Bando Municipal.
<b>¿APLICA INSPECCIÓN, VERIFICACIÓN O VISITA DOMICILIARIA (previa, durante o después de la resolución del trámite o servicio)?</b>	SI	NO 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 DEPENDENCIA:</b> P. Ing. Agustín Herrera Alcántara						
<b>DOMICILIO:</b>	<b>CALLE</b>	Alfonso Alcántara Medrano s/n	<b>NO. EXT.</b>	S/N	<b>NO. INT.</b>	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. Sábados 9:00-13:00 horas.			
<b>LADA:</b>	<b>TELÉFONOS:</b>		<b>EXTENSIÓN</b>	<b>CORREO ELECTRÓNICO:</b>		
712	12 2 39 14 12 2 20 97 12 2 03 00 12 2 39 06		3000	direccion.operacion@odapasa.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>	<b>CALLE</b>	No aplica		<b>NO. EXT.</b>	No aplica	<b>NO. INT.</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>EXTENSIÓN</b>	<b>CORREO ELECTRÓNICO:</b>		
No aplica	No aplica		No aplica	No aplica		
<b>MUNICIPIOS QUE ATIENDE:</b>	No aplica					

<b>INFORMACIÓN ADICIONAL</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.A. si mi localidad pertenece a un Comité Independiente de Agua Potable?
<b>RESPUESTA:</b>	No es factible, ya que en su localidad no se encuentra dentro del padrón de usuarios del O.D.A.P.A.S.A. 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.
<b>PREGUNTA FRECUENTE 3:</b>	¿Se me puede hacer un descuento por los días en que se presentó la falla en el servicio de agua potable y drenaje?
<b>RESPUESTA:</b>	No es factible, ya que el personal del O.D.A.P.A.S.A. 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	VALIDÓ Y AUTORIZÓ	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:
 <hr/> P. Ing. Agustín Herrera Alcántara Director de Operación	 <hr/> C.P. Arturo Correa González Director General del O.D.A.P.A.S.A.	21/mayo/2025

