

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)

		HOMOCLAVE:	ODAS-6852	
NOMBRE:		TRÁMITE	SERVICIO	X
Atención a reportes por fallas en los servicios que presta el O.D.A.P.A.S. Atlacomulco.				
DESCRIPCIÓN:				
Reporte que hace algún usuario cuando se presenta alguna falla por el servicio de agua potable y/o drenaje que el Organismo presta.				
FUNDAMENTO LEGAL:		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 . https://atlacomulco.gob.mx/catalogo-municipal-de-regulaciones/		
DOCUMENTO A OBTENER:		No aplica		
VIGENCIA DEL DOCUMENTO A OBTENER:		FUNDAMENTO LEGAL DE LA VIGENCIA:		No aplica
¿SE REALIZA EN LÍNEA?:		SI	NO	DIRECCIÓN WEB:
		X		No aplica
CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE:		Cuando existe alguna falla, inoperatividad a insuficiencia en los servicios que presta el Organismo.		

MODALIDADES DEL TRÁMITE O SERVICIO:	DESCRIPCIÓN DE LA MODALIDAD:
No aplica	No aplica

REQUISITOS:			FUNDAMENTO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO DE LOS REQUISITOS:
PERSONAS FÍSICAS			
	ORIGINAL	COPIA(S)	
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 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.
PERSONAS JURÍDICO-COLECTIVAS			
	ORIGINAL	COPIA(S)	
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 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.
INSTITUCIONES PÚBLICAS			
	ORIGINAL	COPIA(S)	
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 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.

FORMATOS DESCARGABLES	No aplica		
PASOS A SEGUIR PARA EL TRÁMITE O SERVICIO			
<ol style="list-style-type: none"> Atiende a usuario o usuaria personalmente o vía telefónica solicitando sus datos y descripción del problema. Llena formato de reporte asignando número de folio y lo remite al Director o Directora de Operación para su conocimiento y asignación de sector. 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. 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. Registra en el formato de reporte los trabajos ejecutados y material aplicado y recaba firma de conformidad del usuario o usuaria Entrega formato de reporte con registros al Director o Directora de Operación para conocimiento del trabajo realizado y visto bueno. Revisa formato de reporte, firma y lo remite al Área de Atención de reportes. Registra reporte con fecha de atención y trabajo ejecutado. Archiva reporte. 			
HIPERVÍNCULOS DE LA INFORMACIÓN, ADICIONAL AL TRÁMITE (TUTORIALES, TRÍPTICOS, PROGRAMAS Y NOTICIAS)			
No aplica			
PLAZO PARA PREVENIR AL SOLICITANTE EN CASO DE AUSENCIA O ERROR EN REQUISITOS:	No aplica	FUNDAMENTO JURÍDICO	No aplica
PLAZO DEL SOLICITANTE PARA SUBSANAR LA PREVENCIÓN:	No aplica	FUNDAMENTO JURÍDICO	No aplica

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

CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE	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".		
APLICA AFIRMATIVA FICTA	No aplica.	FUNDAMENTO JURÍDICO	No aplica.
DERECHOS DE LOS USUARIOS ANTE ACTOS DE CORRUPCIÓN	Denuncia ante Contraloría Interna del ODAPAS Atlacomulco. Calle Alfonso Alcántara, sin número, Colonia Las Fuentes, Atlacomulco, Estado de México. Teléfono: 7121617213 Ext. 1301. http://denuncia.odapasa.gob.mx/	FUNDAMENTO JURÍDICO	Artículo 95 fracción II de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios
DERECHOS DE LOS USUARIOS ANTE INCUMPLIMIENTO EN LOS DATOS AQUÍ MANIFESTADOS	Protesta Ciudadana https://atlamulco.gob.mx/documentos/MejoraRegulatoria/Protesta%20Ciudadana/Formato%20Protesta%20Ciudadana.pdf	FUNDAMENTO JURÍDICO	Artículo 62 de la Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y sus Municipios .

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

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

OTROS	
PREGUNTA FRECUENTE 1:	¿En cuánto tiempo se da respuesta a mi reporte?
RESPUESTA:	El tiempo de respuesta es inmediato; sin embargo, depende de la programación de los reportes por atender originados con anterioridad.
PREGUNTA FRECUENTE 2:	¿Puedo generar un reporte ante el O.D.A.P.A.S. Atlatomulco, 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.
TRÁMITES O SERVICIOS RELACIONADOS	
No aplica	

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

