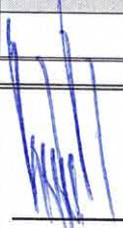
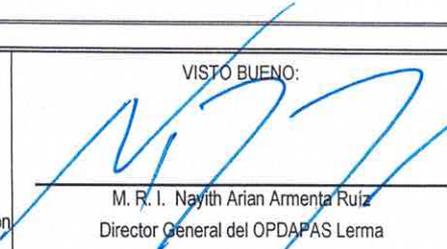


REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS CÉDULA DE INFORMACIÓN

NOMBRE:		TRÁMITE:		SERVICIO x	
Quejas y/o denuncias					
DESCRIPCIÓN:			Código de la Cédula		
Atender aquellas quejas y/o denuncias presentadas por algún acto u omisión relacionados con el incumplimiento de las funciones y obligaciones del personal del Organismo, a fin de promover lo procedente en términos de la normatividad vigente.					
FUNDAMENTO LEGAL:		Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Artículo 89 Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios, Artículos 1, 2, 3, 4, 7, 9, 10, 50, 51, 52, 94, 95, 96, 98, 99, 100, 104, 180, 194 y 195. Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, Artículos 1, 3, 7, 9, 11, 24, 25, 26, 106, 113, 114, 116, 117, 11y 119, 123 y 124.			
DOCUMENTO A OBTENER:		Recepción de queja y/o denuncia		VIGENCIA DEL DOCUMENTO A OBTENER: N/A	
¿SE REALIZA EN LÍNEA?:		SI X	NO	DIRECCIÓN WEB	N/A
CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE:		Cuando exista una inconformidad por queja y/o denuncia mediante escrito y/o comparecencia directa en las oficinas del Órgano Interno de Control del OPDAPAS de Lerma.			
ESPECIFICAR SI ESTE TRÁMITE O SERVICIO ESTÁ SUJETO A INSPECCIÓN O VERIFICACIÓN Y OBJETIVO DE LA MISMA		Si, para verificar y clasificar el tipo queja.			
REQUISITOS:		ORIGINAL anotar la palabra SI o NO	COPIAS anotar con número la cantidad de copias	FUNDAMENTO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO,	
PERSONAS FÍSICAS					
1. Escrito con firma autógrafa y/o comparecencia directa en oficinas del Órgano Interno de Control con datos de identificación (teléfono, domicilio para oír y recibir notificaciones, descripción de hechos y presunto (s) responsable (s).)		si	1	Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Artículo 89 Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios, Artículos 1, 2, 3, 4, 7, 9, 10, 50, 51, 52, 94, 95, 96, 98, 99, 100, 104, 180, 194 y 195. Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, Artículos 1, 3, 7, 9, 11, 24, 25, 26, 106, 113, 114, 116, 117, 118 y 119, 123 y 124.	
2. Identificación Oficial. Ya sea (Pasaporte, Credencial para votar o Cédula Profesional, Licencia de Conducir, visa y constancia de identidad y/o gafete oficial en caso de ser servidor público)		Si	1		
3. Pruebas Ofrecidas (documentos que acrediten hechos, así como medios digitales como: cd, fotografías, grabaciones, etc.)		Si	1		
PERSONAS JURÍDICO COLECTIVAS					
1. Escrito con firma autógrafa y/o comparecencia directa en oficinas del Órgano Interno de Control con datos de identificación (teléfono, domicilio para oír y recibir notificaciones, descripción de hechos y presunto (s) responsable (s).)		Si	1	Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Artículo 89 Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios, Artículos 1, 2, 3, 4, 7, 9, 10, 50, 51, 52, 94, 95, 96, 98, 99, 100, 104, 180, 194 y 195. Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, Artículos 1, 3, 7, 9, 11, 24, 25, 26, 106, 113, 114, 116, 117, 118 y 119, 123 y 124.	
2. Acta constitutiva		Si	1		
3. Documento que acredite su personalidad (poder notarial del representante legal e identificación oficial, (pasaporte, credencial para votar o cédula profesional)		Si	1		
4. Pruebas Ofrecidas (documentos que acrediten hechos, así como medios digitales tales como: cd , fotografías, grabaciones, etc.)		Si	1		
INSTITUCIONES PÚBLICAS					
1. Oficio con firma autógrafa y datos de identificación (logo, sello, nombre del titular e institución)		Si	1	Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Artículo 89 Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios, Artículos 1, 2, 3, 4, 7, 9, 10, 50, 51, 52, 94, 95, 96, 98, 99, 100, 104, 180, 194 y 195. Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, Artículos 1, 3, 7, 9, 11, 24, 25, 26, 106, 113, 114, 116, 117, 118 y 119, 123 y 124.	
2. Pruebas Ofrecidas (documentos que acrediten hechos, así como medios digitales tales como: cd, fotografías, grabaciones, etc.)		Si	1		
PASOS A SEGUIR QUE DEBE DE REALIZAR EL CIUDADANO		<ol style="list-style-type: none"> 1. El ciudadano podrá presentar su queja o denuncia a través de buzón, correo electrónico o de manera presencial ante el Órgano Interno de Control. Si la queja y/o denuncia fue presentada a través de buzón y/o correo electrónico deberá estar al pendiente para ratificarla). 2. Presentar identificación oficial , ya sea (Pasaporte, Credencial para votar o Cédula Profesional, Licencia de Conducir, visa y constancia de identidad y/o gafete oficial en caso de ser servidor público) 3. Para su seguimiento estar al pendiente de cualquier notificación o del resultado de la denuncia 			

PLAZO MÁXIMO DE RESPUESTA	Variable							
COSTO:	Gratuito		Fundamento Jurídico (En caso de aplicar algún cobro deberá registrar el fundamento legal respectivo)					
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:	N/A							
OTRAS ALTERNATIVAS:	N/A							
CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE	De acuerdo a los elementos de prueba.							
APLICACIÓN DE LA AFIRMATIVA FICTA	N/A							

DEPENDENCIA U ORGANISMO:				UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE:			
Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento de Lerma				Órgano Interno de Control			
TITULAR DE LA DEPENDENCIA:		M. R. I. Nayith Arian Armenta Ruíz					
DOMICILIO:	CALLE:	Miguel Hidalgo Oriente			NO. INT. Y EXT.:	26	
COLONIA:	Centro			MUNICIPIO:	Lerma de Villada		
C.P.:	52000	HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN:		De lunes a viernes, de 9:00 a 17:00 horas.			
LADA:	TELÉFONOS:		EXTS.:	FAX:	CORREO ELECTRÓNICO:		
722	7198775		N/A	N/A	organo.interno@opdapaslerma.gob.mx		
722	6250548						
OTRAS OFICINAS QUE PRESTAN EL SERVICIO							
OFICINA:	N/A						
NOMBRE DEL TITULAR DE LA OFICINA:	N/A						
DOMICILIO:	CALLE:	N/A			NO. INT. Y EXT.:	N/A	
COLONIA:	N/A			MUNICIPIO:	N/A		
C.P.:	N/A	HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN:		N/A			
LADA:	TELÉFONOS:		EXTS.:	FAX:	CORREO ELECTRÓNICO:		
N/A	N/A		N/A	N/A	N/A		
FORMATO(S) DESCARGABLES	N/A						
INFORMACIÓN ADICIONAL							
PREGUNTA FRECUENTE 1:	¿La queja puede presentarse de manera anónima?						
RESPUESTA:	Sí, con la reserva de completar los requisitos indispensables que establece la Ley de Responsabilidades Administrativas vigente.						
PREGUNTA FRECUENTE 2:	¿El llenado del formato tiene algún costo?						
RESPUESTA:	No, es gratuito						
PREGUNTA FRECUENTE 3:	¿Dónde puedo hacer mi queja?						
RESPUESTA:	En el buzón de quejas del Organismo, o directamente en la oficina del Órgano Interno de Control.						
TRÁMITES O SERVICIOS RELACIONADOS							

ELABORÓ:	VISTO BUENO:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:
		21 de marzo 2025
Ing. Úrsula Villavicencio García Titular de la Unidad de Información Planeación Programación y Evaluación	M. R. I. Nayith Arian Armenta Ruíz Director General del OPDAPAS Lerma	