



REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS CÉDULA DE INFORMACIÓN

NOMBRE:				TRÁMITE:	<input checked="" type="checkbox"/>	SERVICIO:	
Seguimiento a quejas							
DESCRIPCIÓN:							
Atender las quejas y 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 Art. 89. Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios Art.42,43, 45,46, 49 y 52. Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México Art. 3,9,11, 113, 114, 117, 118 y 119.					
DOCUMENTO A OBTENER:		Queja atendida				VIGENCIA DEL DOCUMENTO A OBTENER:	Permanente
¿SE REALIZA EN LÍNEA?:		SI	NO	DIRECCIÓN WEB	www.opdapaslerma.mx		
CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE:		Cuando exista una inconformidad					
ESPECIFICAR SI ESTE TRÁMITE O SERVICIO ESTÁ SUJETO A INSPECCIÓN O VERIFICACIÓN Y OBJETIVO DE LA MISMA							
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 datos de identificación		SI		Ley Orgánica Municipal del Estado de México Art. 89. Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios Art.42,43, 45,46, 49 y 52. Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México Art. 3,9,11, 113, 114, 117, 118 y 119.			
2.-Documento que acredite su personalidad		SI					
3.-Pruebas ofrecidas		SI					
PERSONAS JURÍDICO COLECTIVAS							
1.-Escrito con firma autógrafa y datos de identificación		SI		Ley Orgánica Municipal del Estado de México Art. 89. Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios Art.42,43, 45,46, 49 y 52. Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México Art. 3,9,11, 113, 114, 117, 118 y 119.			
2.-Documento que acredite su personalidad		SI					
3.-Pruebas ofrecidas		SI					
INSTITUCIONES PÚBLICAS							
1.-Escrito con firma autógrafa y datos de identificación		SI		Ley Orgánica Municipal del Estado de México Art. 89. Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios Art.42,43, 45,46, 49 y 52. Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México Art. 3,9,11, 113, 114, 117, 118 y 119.			
2.-Documento que acredite su personalidad		SI					
3.-Pruebas ofrecidas		SI					
DURACIÓN DEL TRÁMITE:	5 a 20 min			TIEMPO DE RESPUESTA:	variable		
COSTO:	N/A		Fundamento Jurídico				
FORMA DE PAGO:	EFECTIVO	-	TARJETA DE CRÉDITO	-	TARJETA DE DÉBITO	-	EN LÍNEA (PORTAL DE PAGOS)
DÓNDE PODRÁ PAGARSE:	N/A						
OTRAS ALTERNATIVAS:	N/A						
CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DEL TRAMITE 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 del Municipio de Lerma				Contraloría Interna	
TITULAR DE LA DEPENDENCIA:				Ing. Francisco Rojas Becerril	
DOMICILIO:	CALLE:	Avenida Hidalgo		NO. INT. Y EXT.:	26
COLONIA:	Centro		MUNICIPIO:	Lerma	
C.P.:	52000	HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN: Lunes a Viernes de 9:00 a 18:00 hrs.			
LADA:	TELÉFONOS:	EXTS.:	FAX:	CORREO ELECTRÓNICO:	
728	2 82 05 39	111	N/A	contraloria@opdapasterma.mx	
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					
INFORMACIÓN ADICIONAL					
PREGUNTA FRECUENTE 1:	¿La queja puede presentarse en forma anónima?				
RESPUESTA:	Si				
PREGUNTA FRECUENTE 2:	El llenado del formato tiene algún costo?				
RESPUESTA:	No				
PREGUNTA FRECUENTE 3:	¿En dónde se pone la queja?				
RESPUESTA:	Buzón de quejas del Organismo				
TRÁMITES O SERVICIOS RELACIONADOS					

ELABORO:	VISTO BUENO:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:
		28 /junio / 2021.
Arq. Iván Gutierrez Valdez Titular de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación	Ing. Francisco Rojas Becerril Director General del OPDAPAS Lerma	