REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS
CÉDULA DE INFORMACIÓN

NOMBRE DEL TRÁMITE	TRÁMITE:	
Atención a Denuncias o Sugerencias de "OPERAGUA Izcalli O.P.D.M."	SERVICIO:	X

DESCRIPCIÓN

Consiste en la recepción de denuncias o sugerencias, que presenten los usuarios de este Organismo, o aquellos ciudadanos que hagan del conocimiento de la Contraloría Interna de OPERAGUA Izcalli, O.P.D.M., actos u omisiones que la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios, señale como falta administrativa y así proceder a la práctica de las diligencias de investigación necesarias, a efecto de determinar la existencia o inexistencia de la presunta responsabilidad, informando al usuario el resultado de su denuncia o sugerencia.

CLAVE DE IDENTIFICACIÓN	017SOPDM		
FUNDAMENTO JURÍDICO	Artículo 36 fracciones I, II, III, IV Y V del Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento de Cuautitlán Izcalli, denominado Operagua Izcalli O.P.D.M. Artículos 14, 16 primer párrafo, 109 fracción III, y 113 de la Constitución Política de los Estado Unidos Mexicanos. Artículo 130 de la Constitución Política del Estado Libre Soberano de México. Artículos 112 fracción X y XX, 168 y 170 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Artículos 1, 2 y 3 fracción I, 42, 43, 95, 96, 97,98, 99, 100, 103, 104 y 122 de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios. Artículos 1, 2, 7, 37, 106, 113, 114 y 124 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.		
DOCUMENTO A OBTENER	Ninguno	VIGENCIA DEL DOCUMENTO A OBTENER:	No aplica

MODALIDAD	HÍBRIDO (ANEXAR LINK)	PRESENCIAL	DE PUNTA A PUNTA (ANEXAR LINK)
	No aplica	X	No aplica

CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE	Cuando se considera que una persona servidora pública adscrita a "Operagua Izcalli O.P.D.M.", incurre en una presunta falta administrativa en la prestación del servicio encomendado, o no ejerce debidamente sus funciones, derivadas del empleo, cargo o comisión.
ESPECIFICAR SI ESTE TRÁMITE O SERVICIO ESTÁ SUJETO A INSPECCIÓN O VERIFICACIÓN Y OBJETIVO DE LA MISMA	No aplica

REQUISITOS	ORIGINAL ANOTAR LA PALABRA SI O NO	COPIAS ANOTAR CON NÚMERO LA CANTIDAD DE COPIAS (simple, notarial, certificada)	FUNDAMENTO JURÍDICO - ADMINISTRATIVO
PERSONAS FÍSICAS			
Presentar denuncia de manera presencial (verbal) o por escrito en las oficinas del Departamento de Investigación y Combate a la Corrupción de la Contraloría Interna de "Operagua Izcalli, O.P.D.M.", donde como mínimo se deberá describir los datos o indicios que permitan advertir la presunta responsabilidad por la comisión de faltas administrativas, describiendo los hechos de manera cronológica y de ser posible aportar las pruebas con las que cuente. Cabe señalar que si la denuncia es de forma presencial deberá requisitar el formato denominado "Denuncia Ciudadana".	SI	I	Artículo 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y artículo 97 de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.
PERSONAS JURÍDICO COLECTIVAS			
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
INSTITUCIONES PÚBLICAS			
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

PASOS A SEGUIR QUE DEBE DE REALIZAR EL CIUDADANO	1. Forma Presencial: Se recibe al ciudadano y se escucha su inconformidad con la intención de conocer las circunstancias de la misma y determinar la competencia del asunto. 2. Para el caso de que el Departamento de Investigación y Combate a la Corrupción de "OPERAGUA Izcalli", no sea competente para conocer de la inconformidad se le hace saber al ciudadano y se le exhorta a que acuda ante la instancia competente. 3. Si el Departamento de Investigación y Combate a la Corrupción de "OPERAGUA Izcalli", resulta ser competente, en caso de ser presencial, se proporciona al ciudadano un formato de denuncia y se le auxilia en el llenado del mismo, y de ser viable, se inicia del procedimiento de investigación, la cual deberá contener como mínimo los datos o indicios que permitan advertir la presunta responsabilidad por la comisión de faltas administrativas. 4. Se recibe la denuncia y se procede acordar la recepción de la misma, aperturando un expediente y se da inicio a la investigación administrativa, en términos de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios. 5. Para el caso, en el que del procedimiento de investigación no se desprendan actos u omisiones que puedan configurar faltas administrativas, se procede a la emisión del acuerdo de conclusión y archivo. 6. Agotado el procedimiento de investigación y de encontrarse elementos suficientes de los que se desprendan actos u omisiones que puedan configurar faltas administrativas se procede a la calificación de la falta, a realizar el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa y presentarlo ante el Departamento Substanciador y Resolutor. 7. En caso, de que el Departamento Substanciador y Resolutor admita el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa y se dé inicio al Procedimiento de Responsabilidad Administrativa, el denunciante, el presunto responsable y el Departamento de Investigación y Combate a la Corrupción, tendrán la calidad de parte en el expediente de responsabilidad administrativa. 8. Se substancia y resuelve el Procedimiento de Responsabilidad Administrativa.			
PLAZO MÁXIMO DE RESPUESTA	15 días hábiles			
COSTO	Gratuito	**FUNDAMENTO JURÍDICO**	No aplica	
FORMA DE PAGO	**EFECTIVO**	**TARJETA DE CRÉDITO**	**TARJETA DE DÉBITO**	**EN LÍNEA (PORTAL DE PAGOS)**
	N/A	N/A	N/A	N/A
¿DÓNDE PODRÁ PAGARSE?	No aplica			
OTRAS ALTERNATIVAS	No aplica			
PLAZO CON EL QUE CUENTA EL SUJETO OBLIGADO PARA PREVENIR AL SOLICITANTE, Y EL PLAZO CON EL QUE CUENTA ESTE ÚLTIMO PARA CUMPLIR CON LA PREVENCIÓN				
No aplica				
CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE	Si es sugerencia se concluye en el momento de su aclaración y si es denuncia se inicia la investigación correspondiente, analizando la conducta. a fin de determinar si existen o no elementos suficientes para formular el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa y turnarlo al Departamento Substanciador y Resolutor para que inicie el Procedimiento de Responsabilidad Administrativa conforme a la Ley de la materia.			
APLICACIÓN DE LA AFIRMATIVA O NEGATIVA FICTA	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 Cuautitlán Izcalli, denominado OPERAGUA Izcalli, O.P.D.M.	Departamento de Investigación y Combate a la Corrupción de OPERAGUA Izcalli, O.P.D.M.

TITULAR DE LA DEPENDENCIA	C. Christian Enmanuel Laguna Reyes		
DOMICILIO			
CALLE	Avenida La Super	**NO. INT. Y EXT.:**	Lote 3, 7A, 7B, Manzana C-44A
COLONIA	Centro Urbano	**MUNICIPIO**	Cuautitlán Izcalli
C.P.	4700	**HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN**	De 9:00 a 17:00 horas de lunes a viernes

LADA	**TELÉFONOS**	**EXT**	**CORREO ELECTRÓNICO:**
52	(55) 58640434	2015	investigadora@operaguacl.gob.mx
52	(55) 58640434	2008	No aplica

OTRAS OFICINAS QUE PRESTAN EL SERVICIO	
OFICINA	No aplica
NOMBRE DEL TITULAR DE LA OFICINA	No aplica

DOMICILIO					
CALLE	No aplica			NO. INT. Y EXT.	No aplica
COLONIA	No aplica			MUNICIPIO	No aplica
C.P.	No aplica	HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN	No aplica		
LADA	TELÉFONOS		EXT.	CORREO ELECTRÓNICO:	
No aplica	No aplica		No aplica	No aplica	
FORMATO(S) DESCARGABLES	SI				

INFORMACIÓN ADICIONAL	
PREGUNTA FRECUENTE	¿Se pueden interponer denuncias anónimas?
RESPUESTA:	Sí, el artículo 95 de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios, contempla las denuncias anónimas. Se recomienda el señalamiento con la mayor precisión posible, de la fecha, el lugar y la forma en la que se cometió la probable conducta ilegal del Servidor Público, definiendo su nombre y cargo y en su caso exhibir o señalar los medios de prueba con los que se cuenta para acreditarlas acusaciones. Las denuncias anónimas podrán presentarse en las oficinas del Departamento de Investigación y Combate a la Corrupción.
PREGUNTA FRECUENTE	¿A qué personas puedo denunciar?
RESPUESTA:	A los servidores públicos adscritos a "OPERAGUA Izcalli, O.P.D.M.", que incurran en una falta administrativa con la prestación del servicio encomendado, o no ejerce debidamente sus funciones, derivadas del empleo, cargo o comisión.
PREGUNTA FRECUENTE	¿Qué puedo hacer si un servidor público no quiere hacer su trabajo?
RESPUESTA:	Acudir o llamar de inmediato a la Contraloría Interna de "OPERAGUA Izcalli, O.P.D.M.", y denunciar los hechos ocurridos; tener presente los siguientes datos: el nombre y departamento al que pertenece el servidor público.

TRÁMITES O SERVICIOS RELACIONADOS CON LINK
No se encontraron trámites o servicios relacionados.

ELABORÓ:	VISTO BUENO:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:
L.C. Miguel Ángel Coyote Juárez Encargado de Despacho del Departamento de Investigación y Combate a la Corrupción de OPERAGUA Izcalli, O.P.D.M.	C. Christian Enmanuel Laguna Reyes Director General de OPERAGUA Izcalli, O.P.D.M	07/ ABRIL/ 2026

OPERAGUA 2025 - 2027 DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN Y COMBATE A LA CORRUPCIÓN

OPERAGUA 2025 - 2027 DIRECCIÓN GENERAL

CONTRALORÍA INTERNA DE OPERAGUA IZCALLI, O.P.D.M.

DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN Y COMBATE A LA CORRUPCIÓN

CÉDULA DE DENUNCIA

DENUNCIA POR:	
BUZÓN DE DENUNCIA	
COMPARECENCIA DE MANERA PERSONAL	

FECHA: _____

DENUNCIA ANÓNIMA	**SI**_____	**NO**_____

DENUNCIANTE:

NOMBRE (S):	APELLIDO PATERNO:	APELLIDO MATERNO:

NOTIFICACIONES:

AUTORIZO **NOTIFICACIÓN POR ESTRADOS** DEL ÓRGANO DE CONTROL INTERNO DE OPERAGUA IZCALLI O.P.D.M.:

SÍ. AUTORIZO: _____ NO, AUTORIZO: _____

EN CASO DE NO AUTORIZAR LA NOTIFICACIÓN POR ESTRADOS, DEBERÁ SEÑALAR UN DOMICILIO DENTRO DEL MUNICIPIO DE CUAUTITLÁN IZCALLI, ESTADO DE MÉXICO.

CALLE:	NÚMERO EXTERIOR:	NÚMERO INTERIOR:
(ENTRE QUÉ CALLES O PUNTO DE REFERENCIA PARA UBICAR DOMICILIO):	COLONIA:	
CÓDIGO POSTAL:	MUNICIPIO:	
TELÉFONO:	CORREO ELECTRÓNICO:	

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PRESUNTO RESPONSABLE: (DE SER POSIBLE)

NOMBRE:
CARGO:
ADSCRIPCIÓN:
SEÑAS PARTICULARES:

NARRACIÓN DE LOS HECHOS:

FECHA:	HORA:
LUGAR:	
NARRACIÓN DE LOS HECHOS:	

(En caso de requerir más espacio, agregar las hojas necesarias)

ELEMENTOS QUE SUSTENTAN SU DENUNCIA

¿EXISTEN DATOS O INDICIOS? SI ☐ NO ☐

¿SE APORTAN DATOS O INDICIOS? SI ☐ NO ☐

TESTIGOS ☐ DOCUMENTOS ☐ FOTOGRAFÍAS ☐

OTROS (CUÁLES): _____

Artículo 9.-. Toda promoción que sea presentada por escrito deberá contener la firma autógrafa de quien la formule, requisito sin el cual no se le dará curso. Cuando el promovente no sepa o no pueda firmar, estampará su huella digital. (Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México).

DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN Y COMBATE A LA CORRUPCIÓN
Aviso de Privacidad Simplificado para el Sistema de Expedientes Administrativos en etapa de Investigación
Folio: CBDP27920AACZ017

I. La denominación del responsable. Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Cuautitlán Izcalli, OPERAGUA Izcalli, O.P.D.M. **VII. Las finalidades del tratamiento para las cuales se obtienen los datos personales, distinguiendo aquellas que requieran consentimiento del titular.** La finalidad del tratamiento para el cual se obtienen los datos personales: a) **Finalidad principal del tratamiento:** Iniciar investigaciones de oficio, por denuncias o derivado de auditorías practicadas por parte de las autoridades competentes o en su caso de auditorías externas, derivadas de presuntas faltas administrativas cometidas por servidores públicos, ex servidores públicos del Organismo y/o particulares. **Fundamento legal:** Artículo 36 fracción II del Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado para la prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Cuautitlán Izcalli, O. P.D.M. **VIII. Cuando se realicen transferencias de datos personales**. En congruencia con las finalidades para el tratamiento de sus datos personales, no se cuenta con transferencias de datos personales. No obstante, usted puede establecer comunicación en cualquier momento con la Coordinación de Transparencia y Archivo del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio del Municipio de Cuautitlán Izcalli, OPERAGUA Izcalli, O.P.D.M., para atender cualquier inquietud suya en torno a dicha situación. **IX Los mecanismos y medios estarán disponibles para el uso previo al tratamiento de los datos personales, para que la o el titular, pueda manifestar su negativa para la finalidad y transferencia que requieran el consentimiento del titular.** No existen mecanismos para que el titular manifieste su negativa para la transferencia y finalidad, sin perjuicio de que el titular pueda ejercer su derecho de oposición de datos personales en los términos previstos por el artículo 103 de la Ley. El aviso de privacidad integral para el Sistema de Expedientes Administrativos en etapa de Investigación, podrá consultarlo de manera digital en el portal del Organismo: https://operaguaci.gob.mx/

_____
NOMBRE Y FIRMA DEL DENUNCIANTE
(Omitir en caso de denuncia anónima)