



## REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS CÉDULA DE INFORMACIÓN

NOMBRE:		TRÁMITE:		SERVICIO:		X	
<b>Recolección de basura por falta del servicio.</b>							
DESCRIPCIÓN:				Código de la Cédula		TLAL/DSPMU/S 25	
Atender la falta de servicio de recolección de basura (residuos sólidos urbanos) en las comunidades, así como de las Dependencias Públicas, Casas de Cultura, Bibliotecas, Instituciones de Educación Pública, Panteones, Mercados municipales y de papeleras colocadas en espacios públicos del Municipio de Tlalnepantla de Baz, México.							
FUNDAMENTO LEGAL:		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Artículo 115 fracción III, inciso c de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.</li> <li>• Artículo 7 fracción VI de la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente.</li> <li>• Artículo 96 fracción IX de la Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos.</li> <li>• Artículo 122 y artículo 139 fracción II inciso a de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.</li> <li>• Artículo 125 fracciones III de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México.</li> <li>• Artículos 20 y 24 de la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios.</li> <li>• Artículo 2.55. del Código Administrativo del Estado de México.</li> <li>• Artículo 4.56. fracción II del Código para la Biodiversidad del Estado de México.</li> <li>• Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-013-SMA-RS-2011, que establece las especificaciones para la separación en la fuente de origen, almacenamiento separado y entrega separada al servicio de recolección de residuos sólidos urbanos y de manejo especial, para el Estado de México.</li> <li>• Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA023-SeMAGEM-RS-2021, que establece las especificaciones para la prestación del servicio de recolección y traslado de residuos sólidos urbanos y de manejo especial, para el Estado de México.</li> <li>• Artículos 405 fracciones I, II, V y VIII; 405 fracción I; 406 fracciones III, V y VI; 407 fracción I; 408 fracciones I, III y IV y 409 del Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz.</li> <li>• Artículos 32 fracción XII y 42 fracción III del Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.</li> </ul>					
DOCUMENTO A OBTENER:		Número de reporte.		VIGENCIA DEL DOCUMENTO A OBTENER:		No Aplica.	
¿SE REALIZA EN LÍNEA?:		SI X	NO	DIRECCIÓN WEB La gestión del servicio se podrá hacer a través del siguiente correo institucional, al cual se le asignará el número de reporte. <b>atenciónciudadana@tlalnepantla.gob.mx</b>			
CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE:		Se efectuará el servicio de recolección de basura (residuos sólidos urbanos) de carácter domiciliario, cuando el ciudadano reporta que la unidad no atendió con regularidad la ruta (día establecido, campaneó, amabilidad o se le cobra por el servicio).					
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		FUNDAMENTO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO.	
<b>PERSONAS FÍSICAS</b>							
La o el solicitante podrá levantar su reporte por cualquiera de las siguientes vías de comunicación:		No		0		<p>Artículos 50, 51 y 52 del Reglamento de la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios.</p> <p>Artículos 42 fracción I, 167 fracciones I, IV, V y VIII; 183 fracciones I y VII del Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefónica al número 55 53 66 44 50 del Área de Atención Ciudadana (Call Center).</li> <li>• WhatsApp al número: 56 1418 7079.</li> <li>• Correo electrónico: <b>atenciónciudadana@tlalnepantla.gob.mx</b></li> </ul>							
En cualquiera que sea la opción que elija deberá proporcionar los siguientes datos:							



<p>a) Nombre completo,</p> <p>b) Domicilio físico o electrónico para oír y recibir notificaciones,</p> <p>c) Teléfono del solicitante; y</p> <p>d) Ubicación del sitio donde se requiera realizar el servicio.</p>			
<b>PERSONAS JURÍDICO COLECTIVAS</b>			
<p>La o el solicitante podrá levantar su reporte por cualquiera de las siguientes vías de comunicación:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Telefónica al número <b>55 53 66 44 50</b> del Área de Atención Ciudadana (Call Center).</li><li>• WhatsApp al número: <b>56 1418 7079</b>.</li><li>• Correo electrónico: <b>atenciónciudadana@tlalnepantla.gob.mx</b></li></ul> <p>En cualquiera que sea la opción que elija deberá proporcionar los siguientes datos:</p> <p>a) Nombre completo,</p> <p>b) Domicilio físico o electrónico para oír y recibir notificaciones,</p> <p>c) Teléfono del solicitante; y</p> <p>d) Ubicación del sitio donde se requiera realizar el servicio.</p>	No	0	<p>Artículos 50, 51 y 52 del Reglamento de la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios.</p> <p>Artículos 42 fracción I, 167 fracciones I, IV, V y VIII; 183 fracciones I y VII del Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México.</p>
<b>INSTITUCIONES PÚBLICAS</b>			
<p>La o el solicitante podrá levantar su reporte por cualquiera de las siguientes vías de comunicación:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Telefónica al número <b>55 53 66 44 50</b> del Área de Atención Ciudadana (Call Center).</li><li>• WhatsApp al número: <b>56 1418 7079</b>.</li><li>• Correo electrónico: <b>atenciónciudadana@tlalnepantla.gob.mx</b></li></ul> <p>En cualquiera que sea la opción que elija deberá proporcionar los siguientes datos:</p> <p>a) Nombre completo,</p> <p>b) Domicilio físico o electrónico para oír y recibir notificaciones,</p> <p>c) Teléfono del solicitante; y</p> <p>d) Ubicación del sitio donde se requiera realizar el servicio.</p>	No	0	<p>Artículos 50, 51 y 52 del Reglamento de la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios.</p> <p>Artículos 42 fracción I, 167 fracciones I, IV, V y VIII; 183 fracciones I y VII del Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México.</p>
<p><b>PASOS A SEGUIR QUE DEBE DE REALIZAR EL CIUDADANO</b></p>	<p>I. La o el solicitante podrá realizar su reporte ante la: Coordinación de Control de Gestión, Coordinación de Oficialía de Partes, Área de Atención Ciudadana (Call Center) a través de los siguientes medios:</p> <p>Vía Telefónica: Al número: 55 5366 4450</p> <p>WhatsApp: Al número: 56 1418 7079</p> <p>Vía Electrónica: Al correo: <a href="mailto:atenciónciudadana@tlalnepantla.gob.mx">atenciónciudadana@tlalnepantla.gob.mx</a></p>		





	<p>Una vez presentado su reporte le asignarán un número de folio, el cual sirve para dar seguimiento a su petición.</p> <p>2. El Área de Atención Ciudadana (Call Center) turna el reporte a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano para su atención.</p> <p>3. La Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano recibe reporte, programa, ejecuta e informa al Área de Atención Ciudadana (Call Center) una vez que fue atendido dicho reporte.</p> <p>4. El Área de Atención Ciudadana (Call Center) recibe el informe de los reportes atendidos por la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano y confirma con la o el solicitante si en efecto ya fue atendido el reporte.</p>							
PLAZO MÁXIMO DE RESPUESTA	24 horas.							
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 RESOLUCION DEL TRAMITE	<ul style="list-style-type: none"><li>No se podrá dar atención a su reporte, si los desechos contienen residuos peligrosos como: aceites, solventes, pinturas, baterías, pilas, plásticos contaminados y residuos hospitalarios o de manejo especial.</li><li>El servicio se proporcionará sólo cuando el ciudadano realice su reporte vía telefónica y sean residuos de casa habitación que resultan de la eliminación de los productos u objetos que se consumen y generan en sus actividades domésticas.</li></ul>							
APLICACIÓN DE LA AFIRMATIVA FICTA	No Aplica							

DEPENDENCIA U ORGANISMO:				UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE:			
Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.				Área de Recolección de Residuos Sólidos.			
TITULAR DE LA DEPENDENCIA:		Mtro. Mauricio Ontiveros Salgado.					
DOMICILIO:	CALLE:	Plaza Dr. Gustavo Baz.			NO. INT. Y EXT.:	Sin número	
COLONIA:	Tlalnepantla Centro			MUNICIPIO:	Tlalnepantla de Baz		
C.P.:	54000	HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN:		Lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas y guardias de 09:00 a 13:00 horas.			
LADA:	TELÉFONOS:		EXTS.:	FAX:	CORREO ELECTRÓNICO:		
55	55 5366 3800		3939	No Aplica	juan.gonzalez@tlalnepantla.gob.mx		
OTRAS OFICINAS QUE PRESTAN EL SERVICIO							
OFICINA:	Subdirección de Servicios Públicos Tlalnepantla Oriente, Área de Iluminación de Tlalnepantla Oriente, Centro Administrativo "Cristina Pacheco"						
NOMBRE DEL TITULAR DE LA OFICINA:		C. Gerardo Christian González Mejía.					
DOMICILIO:	CALLE:	Av. San José.			NO. INT. Y EXT.:	28	
COLONIA:	Fracc. Industrial La Presa, (Zona Oriente).			MUNICIPIO:	Tlalnepantla de Baz.		
C.P.:	54187	HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN:		Lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas y guardias de 09:00 a 13:00 horas.			
LADA:	TELÉFONOS:		EXTS.:	FAX:	CORREO ELECTRÓNICO:		
55	55 5366 3800		5422	No Aplica.	gerardo.gonzalez@tlalnepantla.gob.mx		
FORMATO(S) DESCARGABLES	No Aplica.						
INFORMACIÓN ADICIONAL							
PREGUNTA FRECUENTE 1:		¿Los trabajadores tienen permitido pedir dinero por el servicio de recolección?					
RESPUESTA:		Esta estrictamente prohibido al personal adscrito solicitar cualquier dádiva o gratificación por el servicio que prestan.					



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE  
MÉXICO



PREGUNTA FRECUENTE 2:	¿Tengo que entregar al camión recolector los residuos separados?
RESPUESTA:	Si, recomendamos que se clasifiquen y separen los residuos sólidos (orgánicos e inorgánicos) para cumplir con lo que establece la Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-013- SMA-RS-2011.
PREGUNTA FRECUENTE 3:	¿Qué se entiende por campaneó en el servicio de recolección?
RESPUESTA:	El campaneó es la forma de avisar (medio sonoro) por el auxiliar de recolección, para que salga el ciudadano a entregar los residuos sólidos domésticos al pasar la unidad de recolección por su acera o parada establecida en la ruta.
TRÁMITES O SERVICIOS RELACIONADOS	
No Aplica.	

ELABORÓ	VISTO BUENO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:
 C. Juan Pablo González Castillo, Responsable del Área de Recolección de Residuos Sólidos.	 Mtro. Mauricio Ontiveros Salgado, Director de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	10 / 10 / 2025.