



## REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS CÉDULA DE INFORMACIÓN

|   |  |  |    |  |  |  |  |  |  |
|---|--|--|----|--|--|--|--|--|--|
| NOMBRE:   |  |  |    | TRÁMITE:   |  | SERVICIO:  |  | X  |  |
| Recolección de animales muertos en vías y zonas públicas.   |  |  |    |  |  |  |  |  |  |
| DESCRIPCIÓN:  |  |  |    | Código de la Cédula  |  | TLAL/DSPMU/S 24  |  |  |  |
| Servicio que se proporciona a la ciudadanía mediante el retiro de animales muertos (atropellados) abandonados en vialidades y espacios públicos en el Municipio de Tlalnepantla de Baz para evitar focos de infección y daños a la salud.   |  |  |    |  |  |  |  |  |  |
| 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 122 y artículo 139 fracción II inciso a, de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.</li> <li>• Artículo 125 fracción 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>• Artículos 24, 25 fracciones I, IV, V Y VI, 26, 111 y 116 del Código de Procedimientos Administrativos del 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<br>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.<br><b>atenciónciudadana@tlalnepantla.gob.mx</b> |  |  |  |
| CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE:  |  |  |    | Se realiza este servicio cuando el ciudadano reporta que se encuentra un animal muerto que fue atropellado en vialidades del Municipio, o que fue abandonado sin vida en la vía pública o espacios públicos. |  |  |  |  |  |
| 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.  |  |
| PERSONAS FÍSICAS  |  |  |    |  |  |  |  |  |  |
| 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 <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> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Nombre completo,</li> <li>b) Domicilio físico o electrónico para oír y recibir notificaciones,</li> <li>c) Teléfono del solicitante; y</li> </ul> |  |  |    |  |  |  |  |  |  |



|  |    |   |   |  |
|--|----|---|---|--|
| d) Ubicación del sitio donde se requiera realizar el servicio.   |    |   |   |  |
| <b>PERSONAS JURÍDICO COLECTIVAS</b>  |    |   |   |  |
| La o el solicitante podrá levantar su reporte por cualquiera de las siguientes vías de comunicación:   | No | 0 |   |  |
| <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> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Nombre completo,</li><li>b) Domicilio físico o electrónico para oír y recibir notificaciones,</li><li>c) Teléfono del solicitante; y</li><li>d) Ubicación del sitio donde se requiera realizar el servicio.</li></ul>   |    |   | Artículos 50, 51 y 52 del Reglamento de la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios.<br><br>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. |  |
| <b>INSTITUCIONES PÚBLICAS</b>  |    |   |   |  |
| La o el solicitante podrá levantar su reporte por cualquiera de las siguientes vías de comunicación:   | No | 0 |   |  |
| <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> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Nombre completo,</li><li>b) Domicilio físico o electrónico para oír y recibir notificaciones,</li><li>c) Teléfono del solicitante; y</li><li>d) Ubicación del sitio donde se requiera realizar el servicio.</li></ul>   |    |   | Artículos 50, 51 y 52 del Reglamento de la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios.<br><br>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. |  |
| <b>PASOS A SEGUIR QUE DEBE DE REALIZAR EL CIUDADANO</b>  |    |   |   |  |
| <p>1. 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:<br/>Al número: 55 5366 4450</p> <p>WhatsApp:<br/>Al número: 56 1418 7079</p> <p>Vía Electrónica:<br/>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> |    |   |   |  |





GOBIERNO DEL  
ESTADO DE  
MÉXICO



|                                     |  |     |                                |     |                   |     |                            |     |
|-------------------------------------|--|-----|--------------------------------|-----|-------------------|-----|----------------------------|-----|
|                                     | <p>3. La Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano recibe reporte, programa, ejecuta e informa al El 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 la solicitud si el animal muerto está dentro una propiedad particular.</li> <li>El servicio se proporcionará sólo cuando el ciudadano realice su solicitud vía telefónica y se le otorgue su número de reporte para la justificación sanitaria, recursos materiales y humanos empleados.</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    |            |
| <b>OTRAS OFICINAS QUE PRESTAN EL SERVICIO</b>           |  |  |        |   |                      |                                      |            |
| 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:  | Frac. 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 ELECTRONICO:                  |            |
| 55  | 55 5366 3800                               |  | 5422   | No Aplica.  |                      | gerardo.gonzalez@tlalnepantla.gob.mx |            |
| FORMATO(S) DESCARGABLES                                 |  | No Aplica.   |        |   |                      |                                      |            |
| <b>INFORMACIÓN ADICIONAL</b>                            |  |  |        |   |                      |                                      |            |
| PREGUNTA FRECUENTE 1:                                   |  | ¿Quién es el responsable de recoger un animal muerto abandonado en la vía pública?   |        |   |                      |                                      |            |
| RESPUESTA:  |  | El Área de Recolección de Residuos Sólidos atiende este servicio, precisando la ubicación exacta del lugar                                     |        |   |                      |                                      |            |
| PREGUNTA FRECUENTE 2:                                   |  | ¿Si mi mascota murió y la tengo en mi domicilio, puedo solicitar el servicio?  |        |   |                      |                                      |            |
| RESPUESTA:  |  | Sí, pero está debe ser entregada directamente al personal de recolección en la puerta de la casa.  |        |   |                      |                                      |            |
| PREGUNTA FRECUENTE 3:                                   |  | ¿Existe otra instancia de gobierno para que me asesore para la disposición final de mi mascota?  |        |   |                      |                                      |            |



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE  
MÉXICO



|  |  |
|--|--|
| RESPUESTA:   | Si. Se puede consultar con la Coordinación de Bienestar Animal, dependiente de la Dirección de Sustentabilidad Ambiental.  |
| TRÁMITES O SERVICIOS RELACIONADOS  |  |
| No Aplica.   |  |
| ELABORÓ:   | VISTO BUENO:   |
| <br>C. Juan Pablo González Castillo<br>Responsable del Área de Recolección de Residuos Sólidos. | <br>Mro. Mauricio Ontiveros Salgado<br>Director de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano. |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN:<br>10 / 10 / 2025.   |  |