



## REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS CÉDULA DE INFORMACIÓN

NOMBRE:		TRÁMITE:	SERVICIO:	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Recolección de animales muertos en vías y zonas públicas.</b>				
DESCRIPCIÓN:		Código de la Cédula	TLAL/DSPMU/S/24	
<p>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.</p>				
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:
¿SE REALIZA EN LÍNEA?	SI	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.  <a href="mailto:atenciónciudadana@tlalnepantla.gob.mx">atenciónciudadana@tlalnepantla.gob.mx</a>
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,	
<b>PERSONAS FÍSICAS</b>				
La o el solicitante podrá levantar su reporte por <b>cualquiera de las siguientes vías de comunicación:</b>		No	0	Artículos 50, 51 y 52 del Reglamento de la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios.
<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: <a href="mailto:atenciónciudadana@tlalnepantla.gob.mx">atenciónciudadana@tlalnepantla.gob.mx</a></li> </ul>				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.
En cualquiera que sea la opción que elija deberá proporcionar los siguientes datos:				
<ol 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> </ol>				



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: <a href="mailto:atenciónciudadana@tlalnepantla.gob.mx">atenciónciudadana@tlalnepantla.gob.mx</a></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>			
<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: <a href="mailto:atenciónciudadana@tlalnepantla.gob.mx">atenciónciudadana@tlalnepantla.gob.mx</a></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>			
PASOS A SEGUIR QUE DEBE DE REALIZAR EL CIUDADANO	<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: 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>		



	3. La Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano recibe reporte, programa, ejecutá e informa al El Área de Atención Ciudadana (Call Center) una vez que fue atendido dicho reporte. 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.								
PLAZO MÁXIMO DE RESPUESTA:	24 horas.								
COSTO:	Gratis	Fundamento Jurídico: No Aplica							
FORMA DE PAGO:	Efectivo	N/A	TARJETA DE CRÉDITO	N/A	TARJETA DE DÉBITO	N/A	EN LÍNEA (PORTAL DE PAGOS)	N/A	
DONDE PODRÁ PAGARSE:	No Aplica								
OTRAS ALTERNATIVAS:	No Aplica								
CRITERIOS DE RESOLUCIÓN 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			
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:
55	55 5366 3800		3939	No Aplica
<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:	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:
55	55 5366 3800		5422	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



Tlalnepantla  
nuestra ciudad  
2025-2027

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:	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.

Área de Recolección de Residuos Sólidos Tlalnepantla de Baz, 2025 - 2027

Área de Recolección de Residuos Sólidos Tlalnepantla de Baz, 2025 - 2027