



REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS CÉDULA DE INFORMACIÓN

| | | | | | |
|---|--|--|---|--|---------------------------------------|
| NOMBRE: | | TRÁMITE: | | SERVICIO: | <input checked="" type="checkbox"/> X |
| Eliminación de tiraderos de basura clandestinos de la vía pública. | | | | | |
| DESCRIPCIÓN: | | Código de la Cédula | | TLAL/DSPMU/S/06 | |
| <p>Servicio que se brinda para el retiro de bolsas de basura arrojadas en la vía pública por algunos vecinos, mediante la recolección frecuente para evitar con esto focos de infección, inundaciones, contaminación y mala imagen dentro del territorio municipal.</p> | | | | | |
| FUNDAMENTO LEGAL: | <ul style="list-style-type: none"> • Artículo 115 fracción III, inciso c de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. • Artículo 122 y artículo 139 fracción II inciso a, de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. • Artículo 125 fracción III de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México. • Artículos 20 y 24 de la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios. • Artículo 2.55. del Código Administrativo del Estado de México. • Artículos 24, 25 fracciones I, IV, V Y VI, 26, 111 y 116 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México. • 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. • 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. • Artículos 32 fracción XII y 42 fracción III del Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. | | | | |
| | DOCUMENTO A OBTENER: | Número de reporte. | | | VIGENCIA DEL DOCUMENTO A OBTENER: |
| ¿SE REALIZA EN LÍNEA?: | SI <input checked="" type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> | DIRECCIÓN WEB atenciónciudadana@tlalnepantla.gob.mx | La gestión del servicio se podrá hacer a través del siguiente correo institucional, al cual se le asignará el número de reporte. | |
| CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE: | Se realiza este servicio cuando los vecinos reportan que fueron dejadas bolsas de basura en la esquina de su calle o espacio público para evitar la contaminación, focos de infección, de salud. | | | | |
| ESPECIFICAR SI ESTE TRAMITE 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 <p>La o el solicitante podrá levantar su reporte por cualquiera de las siguientes vías de comunicación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telefónica al número 55 53 66 44 50 del Área de Atención Ciudadana (Call Center). • WhatsApp al número: 56 1418 7079. • Correo electrónico: atenciónciudadana@tlalnepantla.gob.mx <p>En cualquiera que sea la opción que elija deberá proporcionar los siguientes datos:</p> <p>a) Nombre completo, b) Domicilio físico o electrónico para oír y recibir notificaciones,</p> | | | | | |



| | | | |
|---|--|---|--|
| c) Teléfono del solicitante; y d) Ubicación del sitio donde se requiera realizar el servicio. | | | |
| PERSONAS JURÍDICO COLECTIVAS | | | |
| 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> |
| En cualquiera que sea la opción que elija deberá proporcionar los siguientes datos: | | | |
| a) Nombre completo, b) Domicilio físico o electrónico para oír y recibir notificaciones, c) Teléfono del solicitante; y d) Ubicación del sitio donde se requiera realizar el servicio. | | | |
| INSTITUCIONES PÚBLICAS | | | |
| 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> |
| En cualquiera que sea la opción que elija deberá proporcionar los siguientes datos: | | | |
| a) Nombre completo, b) Domicilio físico o electrónico para oír y recibir notificaciones, c) Teléfono del solicitante; y d) Ubicación del sitio donde se requiera realizar el servicio. | | | |
| 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: atencionciudadana@tlalnepantla.gob.mx</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, ejecuta e informa al 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 MAXIMO 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 |
| DÓNDE PODRÁ PAGARSE: | No Aplica |
| OTRAS ALTERNATIVAS: | No Aplica |
| CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DEL TRAMITE | - No se podrá realizar este servicio cuando sean residuos peligrosos (tóxicos, venenosos, reactivos, explosivos, inflamables, biológicos, infecciosos) por lo que se notificará a Protección Civil o Dependencia que sea de su competencia. - El servicio se proporcionará sólo cuando el ciudadano realice su solicitud vía telefónica y se le otorgue su número de reporte para la justificación de los recursos materiales y humanos empleados. |
| 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: | ¿Si no paso el camión de recolección, se puede dejar las bolsas de basura en la acera o canastilla? | | | | |
| RESPUESTA: | No. se recomienda no abandonar la basura en la vía pública por salud, y cuidado de la infraestructura urbana, como son el drenaje y alcantarillado, lo anterior debido a que su acumulación puede obstruir esta infraestructura, ocasionando el taponamiento y por ende inundaciones. | | | | |
| PREGUNTA FRECUENTE 2: | ¿Qué es un tiradero clandestino? | | | | |



GOBIERNO DEL
ESTADO DE
MÉXICO

ESTADO DE
MÉXICO
¡El poder de servir!

Tlalnepantla
nuestra ciudad
2025-2027

| | |
|-----------------------|---|
| RESPUESTA: | La acumulación de los residuos sólidos urbanos arrojados en la vía pública por algunas personas, que generan focos de infección, son transmisores de enfermedades, mala imagen y daños a la infraestructura urbana provocando inundaciones. |
| PREGUNTA FRECUENTE 3: | ¿Puedo reportar esta mala acción de alguno de mis vecinos? |
| RESPUESTA: | Si, al teléfono 55 5366 4450. |

TRÁMITES O SERVICIOS RELACIONADOS

| | | | |
|--|---|------------|--|
| ELABORÓ: C. Juan Pablo González Castillo. Responsable del Área de Recolección de la Residuos Sólidos. | VISTO BIENOO: Mtro. Mauricio Ontiveros Sánchez. Director de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano de Tlalnepantla de Baz. | No Aplica. | FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 10 / 10 / 2025. |
|--|---|------------|--|