



REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS CÉDULA DE INFORMACIÓN

NOMBRE:				TRÁMITE:		SERVICIO:		X	
Eliminación de Grafiti del Mobiliario urbano.									
DESCRIPCIÓN:				Código de la Cédula		TLAL/DSPMU/S 05			
Servicio que se brinda para la eliminación de grafiti en bardas perimetrales o muros de contención en espacios públicos, puentes vehiculares y pasos a desnivel; mediante la aplicación de pintura que elimine el grafiti o propaganda de estas, para mejorar la imagen urbana del lugar dentro del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.									
FUNDAMENTO LEGAL:		<ul style="list-style-type: none"> • Artículo 115 fracción III, inciso g de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. • Norma Oficial Mexicana NOM-034-SCT2-2011, Señalamiento horizontal y vertical de carreteras y vialidades urbanas. • Artículo 122 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. • Artículo 125, fracción VII 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. • Artículos 24, 25 fracciones I, IV, V Y VI, 26, 111 y 116 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México. • Artículos 404 fracciones I, II, X, XII y XIII; 405 fracción II; 414 fracciones I y II; 415 fracción IV; 422 fracciones I, II, III y IV del Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. • Artículos 32 fracción XII y 42 fracción X del Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. 							
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. atenciónciudadana@tlalnepantla.gob.mx			
CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE:				Cuando el ciudadano reporta que las bardas que forman parte del mobiliario urbano en espacios públicos y avenidas principales se encuentran grafitadas, lo que deteriora la imagen urbana.					
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 JURIDICO-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"> • 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> <ul style="list-style-type: none"> 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.			
PERSONAS JURÍDICO COLECTIVAS			
La o el solicitante podrá levantar su reporte por cualquiera de las siguientes vías de comunicación: <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 En cualquiera de sea la opción que elija deberá proporcionar los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none">a) Nombre completo,b) Domicilio físico o electrónico para oír y recibir notificaciones,c) Teléfono del solicitante; yd) Ubicación del sitio donde se requiera realizar el servicio.	No	0	Artículos 50, 51 y 52 del Reglamento de la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios. 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.
INSTITUCIONES PÚBLICAS			
La o el solicitante podrá levantar su reporte por cualquiera de las siguientes vías de comunicación: <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 En cualquiera que sea la opción que elija deberá proporcionar los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none">a) Nombre completo,b) Domicilio físico o electrónico para oír y recibir notificaciones,c) Teléfono del solicitante; yd) Ubicación del sitio donde se requiera realizar el servicio.	No	0	Artículos 50, 51 y 52 del Reglamento de la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios. 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.
PASOS A SEGUIR QUE DEBE DE REALIZAR EL CIUDADANO			
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: Vía Telefónica: Al número: 55 5366 4450 WhatsApp: Al número: 56 1418 7079 Vía Electrónica: Al correo: atenciónciudadana@tlalnepantla.gob.mx			



	<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	3 días hábiles							
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">Los trabajos de balizamiento, están sujetos a la disponibilidad de material y por Contingencia Ambiental.El servicio se proporcionará solo cuando el ciudadano realice su solicitud vía telefónica o medio electrónico 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 Bacheo y Señalización Vial.			
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	pablo.guzman@tlalnepantla.gob.mx		
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:		EXTS.:	FAX:	CORREO ELECTRÓNICO:		
N/A	No Aplica		No Aplica	No Aplica.	No Aplica		
FORMATO(S) DESCARGABLES	No Aplica						
INFORMACIÓN ADICIONAL							
PREGUNTA FRECUENTE 1:	¿Puedo solicitar el desgratado de la fachada de mi domicilio?						
RESPUESTA:	No, solo se realiza en bardas, muros de contención y pasos a desnivel que forman parte del mobiliario urbano.						
PREGUNTA FRECUENTE 2:	¿Qué es el equipamiento urbano?						



GOBIERNO DEL
ESTADO DE
MÉXICO



RESPUESTA:	El equipamiento urbano se clasifica de acuerdo a su función específica como elementos de iluminación: luminarias, faroles; de reposo: bancas, banquillos; de control de estacionamiento: bolardos, barreras articuladas; de comunicación: semáforos, portabanderas; de limpieza: papeleras, ceniceros y contenedores.
PREGUNTA FRECUENTE 3:	¿Se realiza por medio de este servicio la mejora de la imagen urbana de parques y jardines públicos?
RESPUESTA:	Si, básicamente al mobiliario urbano de piedra y/o concreto como son muros perimetrales, de contención, muretes y bancas incorporadas al espacio público.
TRÁMITES O SERVICIOS RELACIONADOS	
No Aplica	

 C. Pablo Antonio Guzmán Tirado. Responsable del Área de Bacheo y Señalización Vial.	 VISTO BUENO: Mtro. Mauricio Ontiveros Salgado Director de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 10 / 10 / 2025.
--	--	--