



REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS CÉDULA DE INFORMACIÓN

| | | | | | | | |
|--|--|---|---|---------------------|-----------------------------------|-----------|-------------------------------------|
| NOMBRE: | | | | TRÁMITE: | <input type="checkbox"/> | SERVICIO: | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Sustitución de postes de alumbrado público caídos en la vía pública. | | | | | | | |
| | | | | Código de la Cédula | TLAL DSPMU/S/31 | | |
| Servicio a través del cual se solicita su reinstalación del poste de alumbrado público, el cual ha sido dañado por accidente vial o caso fortuito, para mantener siempre iluminadas las calles y espacios públicos del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. | | | | | | | |
| FUNDAMENTO LEGAL: | <ul style="list-style-type: none"> Artículo 115 fracción III, incisos b y g de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Norma Oficial Mexicana NOM-013-ENER-2013, Eficiencia energética para sistemas de alumbrado en vialidades. Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-001-SEDE-2018, Instalaciones Eléctricas. Artículo 122 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Artículo 125 fracción II 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 y V; 405 fracción I; 414 fracciones I, II y VII; 415 fracción I y 416 fracciones I, VIII y XII del Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Artículos 32 fracción XII, y 42 fracción II 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?: <input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO | DIRECCIÓN WEB | | La gestión del servicio se podrá hacer a través del siguiente correo institucional, al cual le asignará el número de reporte. atenciónciudadana@tlalnepantla.gob.mx | | | | |
| CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE: | Cuando el ciudadano reporta que el poste de alumbrado público haya sido dañado por algún accidente vial o a causa de un caso fortuito. | | | | | | |
| 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 | 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. | | | | |
| 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 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 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; y Ubicación del sitio donde se requiera realizar el servicio. | 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> |
| 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; y Ubicación del sitio donde se requiera realizar el servicio. | 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> |
| PASOS A SEGUIR QUE DEBE DE REALIZAR EL CIUDADANO | 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: atencionciudadana@tlalnepantla.gob.mx |
| | 1. Una vez presentado su reporte le asignarán un número de folio, el cual sirve para dar seguimiento a su petición. |
| | 2. El Área de Atención Ciudadana (Call Center) turna el reporte a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano para su atención. |
| | 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, quien confirma con la o el solicitante si en efecto ya fue atendido el reporte. |
| PLAZO MÁXIMO DE RESPUESTA | 5 días hábiles. |
| 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 otorgar el servicio cuando el poste no corresponda al sistema de alumbrado público municipal. - 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. | | Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público. | | |
| 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: |
| 55 | 55 5366 3800 | | 3939 y 3940 | No Aplica |
| 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. Ernesto Huerta Sánchez. | | |
| DOMICILIO: | CALLE: | Av. San José. | NO. INT. Y EXT.: | 28 |
| COLONIA: | Fracc. Ind. 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 |
| CORREO ELECTRÓNICO: | | ernesto.huerta@tlalnepantla.gob.mx | | |
| FORMATO(S) DESCARGABLES | | No Aplica | | |
| INFORMACIÓN ADICIONAL | | | | |
| PREGUNTA FRECUENTE 1: | | ¿Si el poste fue dañado y contaba con su luminaria, se volverá a sustituir ambos? | | |



GOBIERNO DEL
ESTADO DE
MÉXICO



Tlalnepantla
nuestra ciudad
2025 - 2027

| | |
|-----------------------|--|
| RESPUESTA: | Si, se deberá instalar el poste con su luminaria en el lugar de origen que tenía. |
| PREGUNTA FRECUENTE 2: | ¿Se puede solicitar que el poste re instalado se reubique en otro sitio? |
| RESPUESTA: | Si, se puede solicitar la reubicación, en este caso los trabajos de reubicación tienen un costo, y serán con cargo al solicitante, con excepción de los que obstruyan la infraestructura vial. |
| PREGUNTA FRECUENTE 3: | ¿Los postes de semáforos y que tienen cámaras de vigilancia, se les proporciona mantenimiento? |
| RESPUESTA: | No, estos postes no forman parte del mobiliario urbano municipal a cargo de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano. |

TRÁMITES O SERVICIOS RELACIONADOS

No Aplica

| | | |
|--|--|---|
| | | FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 09 / 10 / 2025 |
| VISTO BUENO: | | |
| Mtro. Mauricio Ontiveros Salgado 2025 - 2027 Director de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano. | | |