



## REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS CÉDULA DE INFORMACIÓN

NOMBRE:		TRÁMITE:		SERVICIO: X	
Reparación del alumbrado público municipal.					
Código de la Cédula				TLAL/DSPMU/S/27	
Servicio que se brinda a los ciudadanos para restablecer el servicio de alumbrado público municipal, mediante la reparación de luminarias que no funcionan correctamente, para su seguridad e iluminación en calles y espacios públicos del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.					
FUNDAMENTO LEGAL:		<ul style="list-style-type: none"><li>• Artículo 115 fracción III, incisos b y g de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.</li><li>• Norma Oficial Mexicana NOM-013-ENER-2013, Eficiencia energética para sistemas de alumbrado en vialidades.</li><li>• Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-001-SEDE-2018, Instalaciones Eléctricas.</li><li>• Artículo 122 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.</li><li>• Artículo 125 fracción II 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>• Artículos 24, 25 fracciones I, IV, V Y VI, 26, 111 y 116 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.</li><li>• 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.</li><li>• Artículos 32 fracción XII, y 42 fracción II 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 X	NO	DIRECCIÓN WEB	La gestión del servicio se podrá hacer a través del siguiente correo institucional, al cual le asignará el número de reporte. <b>atenciónciudadana@tlalnepantla.gob.mx</b>
CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE:			Cuando el ciudadano reporta que la luminaria se encuentran apagada (fundida), que se prendan de manera intermitente o se encuentren prendidas de manera permanente durante el día.		
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> <p><b>a)</b> Nombre completo,</p>					



<p>b) Domicilio físico o electrónico para oír y recibir notificaciones,</p> <p>c) Teléfono del solicitante; y</p> <p>Ubicación del sitio donde se requiera realizar el servicio.</p>			
<b>PERSONAS JURÍDICO COLECTIVAS</b>			
<p>La o el solicitante podrá levantar su reporte por cualquiera de las siguientes vías de comunicación:</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> <p>Ubicación del sitio donde se requiera realizar el servicio.</p>	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>
<b>INSTITUCIONES PÚBLICAS</b>			
<p>La o el solicitante podrá levantar su reporte por cualquiera de las siguientes vías de comunicación:</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> <p>Ubicación del sitio donde se requiera realizar el servicio.</p>	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>
<p><b>PASOS A SEGUIR QUE DEBE DE REALIZAR EL CIUDADANO</b></p>	<p>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>		



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE  
MÉXICO



	Vía Electrónica: Al correo: <a href="mailto:atenciónciudadana@tlalnepantla.gob.mx">atenciónciudadana@tlalnepantla.gob.mx</a>								
	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: 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)
DÓNDE PODRÁ PAGARSE:		No Aplica							
OTRAS ALTERNATIVAS:		No Aplica							
CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DEL TRAMITE		- No se podrá otorgar el servicio cuando la luminaria está dentro de un predio o no corresponda al sistema del 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:	CORREO ELECTRÓNICO:		
55	55 5366 3800		3939 y 3940	No Aplica	miguel.salvador@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. 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:	CORREO ELECTRÓNICO:		
55	55 5366 3800		5422	No Aplica	ernesto.huerta@tlalnepantla.gob.mx		
FORMATO(S) DESCARGABLES		No Aplica.					
<b>INFORMACIÓN ADICIONAL</b>							



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE  
MÉXICO



PREGUNTA FRECUENTE 1:	¿Cuál es el máximo de luminarias que se pueden solicitar sean reparadas en 1 reporte?
RESPUESTA:	Se tiene como promedio atender 5 luminarias por reporte, debido a que a cada cuadrilla lleva el material para los reportes que se le asigna; al presentarse un número mayor por experiencia se daña un circuito y al re establecerlo se corrige la falla.
PREGUNTA FRECUENTE 2:	¿Qué debo hacer si la luminaria después de ser reparada vuelve a fallar?
RESPUESTA:	Se deberá efectuar un nuevo reporte para su atención.
PREGUNTA FRECUENTE 3:	Si en la Comunidad existe un número considerable de luminarias apagadas, las pueden atender mediante un reporte?
RESPUESTA:	No, se sugiere hacer la petición mediante oficio, solicitando un mantenimiento a la red de alumbrado público en su comunidad.

#### TRÁMITES O SERVICIOS RELACIONADOS

No Aplica

ELABORÓ:

Ing. Miguel Salvador Martínez.  
Coordinador de Mantenimiento a Alumbrado Público.

VISTO BUENO:

Mtro. Mauricio Ontiveros Salgado.  
Director de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

09 / 10 / 2025