



**REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS  
CÉDULA DE INFORMACIÓN**

NOMBRE:		TRÁMITE:	SERVICIO:	X
<b>Reposición de luminarias del alumbrado público.</b>				
			TLAL/DSPYMU/28	
Servicio para solicitar la reposición de luminarias de la red de alumbrado público municipal, mediante la instalación de luminarias que se encuentran dañadas o que fueron retiradas de su ubicación original dentro 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>• Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-18-SeMAGEM-DS-2017, Numerales 7, 7.1.4, 7.1.12, 7.1.16, 7.2.1.3, 7.2.1.4 y 12.</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:	Se realiza la reposición de la luminaria de alumbrado público cuando el ciudadano reporta que fue retirada, robada o dañada del sitio donde se encontraba instalada originalmente.			
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>				
1. 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>				

*[Handwritten signatures]*



<p>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.</p>									
<b>PERSONAS JURÍDICO COLECTIVAS</b>									
No Aplica		No Aplica	No Aplica	No Aplica					
<b>INSTITUCIONES PÚBLICAS</b>									
No Aplica		No Aplica	No Aplica	No Aplica					
<b>PASOS A SEGUIR QUE DEBE DE REALIZAR EL CIUDADANO</b>		<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> <p>Vía Electrónica: Al correo: <a href="mailto:atenciónciudadana@tlalnepantla.gob.mx">atenciónciudadana@tlalnepantla.gob.mx</a></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Una vez presentado su reporte le asignarán un número de folio, el cual sirve para dar seguimiento a su petición.</li> <li>El Área de Atención Ciudadana (Call Center) turna el reporte a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano para su atención.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> </ol>							
<b>PLAZO MÁXIMO DE RESPUESTA</b>		7 días hábiles.							
<b>COSTO:</b>		Gratuito Fundamento Jurídico: No Aplica							
<b>FORMA DE PAGO:</b>		EFFECTIVO	N/A	TARJETA DE CRÉDITO	N/A	TARJETA DE DÉBITO	N/A	EN LÍNEA (PORTAL DE PAGOS)	N/A
<b>DÓNDE PODRÁ PAGARSE:</b>		No Aplica							
<b>OTRAS ALTERNATIVAS:</b>		No Aplica							
<b>CRITERIOS DE RESOLUCION DEL TRAMITE</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>No se podrá otorgar el servicio cuando la luminaria esté funcionando correctamente, o no forme parte de la red de alumbrado público municipal.</li> <li>El servicio se proporcionará sólo 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.</li> </ul>							
<b>APLICACIÓN DE LA AFIRMATIVA FICTA</b>		No Aplica.							

<b>DEPENDENCIA U ORGANISMO:</b>				<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE:</b>			
Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.				Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público.			
<b>TITULAR DE LA DEPENDENCIA:</b>				Dra. Florian Rosa Martínez Perdomo.			
<b>DOMICILIO:</b>	<b>CALLE:</b>	Plaza Dr. Gustavo Baz.		<b>NO. INT. Y EXT.:</b>	Sin número		
<b>COLONIA:</b>	Tlalnepantla Centro.			<b>MUNICIPIO:</b>	Tlalnepantla de Baz.		
<b>C.P.:</b>	54000	<b>HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN:</b>		Lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas y guardias de 09:00 a 13:00 horas.			
<b>LADA:</b>	<b>TELÉFONOS:</b>		<b>EXTS.:</b>	<b>FAX:</b>	<b>CORREO ELECTRÓNICO:</b>		





55	55 5366 3800	3939 y 3940	No Aplica	miguel.salvador@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:		Ing. Jaime del Ángel Osorno.			
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	jaime.delangel@tlalnepantla.gob.mx	
FORMATO(S) DESCARGABLES	No Aplica				
INFORMACIÓN ADICIONAL					
PREGUNTA FRECUENTE 1:	¿Si se ubica en mi calle una luminaria dañada, puedo reportarla para que la cambien?				
RESPUESTA:	Sí, el Departamento de Alumbrado Público acudirá al lugar donde se ubica para ser revisada y reparada, si la carcasa se encuentra dañada, se retira la luminaria y se sustituye posteriormente, tomando el número de la grúa para referencia si no tiene en almacén				
PREGUNTA FRECUENTE 2:	¿Qué debo hacer si me fue entregada una luminaria que retiró la CFE por trabajos de mantenimiento?				
RESPUESTA:	Se deberá informar a la Dirección de Servicios Públicos para su reinstalación.				
PREGUNTA FRECUENTE 3:	¿Se puede sustituir por una luminaria de mayor capacidad?				
RESPUESTA:	No, la potencia de las lámparas que se sustituyan no tendrá una capacidad mayor a 100 Watts y deberán de ser ahorradoras de energía.				
TRÁMITES O SERVICIOS RELACIONADOS					
No Aplica					

ELABORÓ:	VISTO EN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:
		14 / 02 / 2025
Ing. Miguel Salvador Martínez. Coordinador de Mantenimiento a Alumbrado Público	Dra. Florian Rosa Martínez Perdomo. Directora de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano	

