H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ 2025 - 2027

Tlalnepantla nuestra ciudad 2025·2027

Gaceta MUNICIPAL

Órgano Oficial del Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz

Año XXXV

Número 44 • Volumen 2

Miércoles 19 de agosto de 2026

Sumario

I. Oficio: **DSPyMU/2526/2026** Asunto: Solicitud de Publicación de los Manuales de Organización y Procedimientos. Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano. - - - - - - - - - - -2

II. Manual de Organización de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano. -4

III. Manual de Procedimientos de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano. -36

C. Raciel Pérez Cruz, Presidente Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, en ejercicio de las atribuciones que le confieren los artículos 128 fracción XIV de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, así como el artículo 48 fracción III, 86 y 91 fracciones VIII y XIII de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, a sus habitantes hace saber:

"2026. AÑO DEL HUMANISMO MEXICANO EN EL ESTADO DE MÉXICO".

Tlalnepantla de Baz, Estado de México, a 14 de agosto de 2026
Oficio: DSPyMU/2526/2026

ASUNTO: Solicitud de publicación de Manuales de Organización y Procedimientos

MTRO. MIGUEL ÁNGEL BRAVO SUBERVILLE
SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO
P R E S E N T E

Me dirijo a Usted, en mi carácter de Director de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano de este Municipio, personalidad debidamente acreditada en términos del nombramiento de fecha 08 de octubre de 2025, aprobado por el Cabildo; con fundamento en lo dispuesto por los artículos 86 y 89 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México; 14, 449 y 450 del Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México; le solicito de la manera más atenta que de conformidad con sus atribuciones como Secretario del Ayuntamiento establecidas en el artículo 88, fracciones XXXIII y XXXIV del reglamento antes enunciado, se sirva instruir la publicación en la Gaceta Municipal los Manuales de Organización y de Procedimientos de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.

Para tal efecto, remito a usted en medio óptico (CD) e impreso la documentación siguiente:

1. Manual de Organización de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.

2. Manual de Procedimientos de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.

3. Apartados de validación debidamente firmados y sellados por quienes en ellos participan.

4. Dictámenes finales favorables del Análisis de Impacto Regulatorio para ambos manuales.

Tlalnepantla | Secretaría del Ayuntamiento
17 AGO. 2026 10:49
c/D.
RECIBIDO

"2026. AÑO DEL HUMANISMO MEXICANO EN EL ESTADO DE MÉXICO".

Lo anterior, tiene el propósito de formalizar y difundir la estructura orgánica, atribuciones, funciones y procedimientos que rigen el funcionamiento de esta Dirección, así como de las unidades administrativas que la integran.

Sin otro particular por el momento, agradezco de antemano la atención brindada, quedo atento a cualquier comentario y le envío un cordial saludo.

ATENTAMENTE

Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano • Tlalnepantla de Baz • TLALNEPANTLA PROGRESO CULTURA TRABAJO 2025 - 2027

MTRO. MAURICIO ONTIVEROS SALGADO
DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MANTENIMIENTO URBANO

C.C.P.- Mtro. Raciel Pérez Cruz. - Presidente Municipal Constitucional de Tlalnepantla de Baz. - Para su Superior conocimiento.
C.C.P.- Mtro. Germán Sánchez Salas. - Titular del Órgano Interno de Control Municipal. - Para su conocimiento.
C.C.P.- Mtra. Miriam Martínez Barrios. - Directora Jurídica. - Para su conocimiento.
C.C.P.- Lic. José Francisco Mercado Alvarez. - Director de Información, Planeación, Programación y Evaluación
MOS/NRH/lrrg

Tlalnepantla

nuestra ciudad

2025·2027

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano



© Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, 2025-2027.
Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
Plaza Dr. Gustavo Baz s/n, Col. Tlalnepantla Centro, Tlalnepantla de Baz,
Estado de México, C.P. 54000.
Teléfono: 55-53663800. Ext. 3939
Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
Junio, 2026.
Impreso y hecho en Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
La reproducción total o parcial de este documento se autorizará siempre y
cuando se dé crédito correspondiente a la fuente.

Tlalnepantla
nuestra ciudad
2025·2027

Índice

Presentación....1
I. Antecedentes....2
II. Marco Jurídico - Administrativo....3
III. Atribuciones....5
IV. Objeto Social, Visión y Valores Organizacionales....12
V. Organigrama....14
VI. Objetivo y Funciones de las Unidades Administrativas....15
- De la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.... 15
- De la Subdirección de Recolección y Tratamiento de Residuos Sólidos....15
- Del Área de Recolección de Residuos Sólidos....16
- Del Área de Mantenimiento a Vialidades.... 17
- Del Área de Control y Tratamiento de Residuos Sólidos....17
- De la Subdirección de Servicios Urbanos....18
- De la Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público....19
- Del Área de Administración de Panteones.... 20
- Del Área de Mantenimiento a Infraestructura Educativa....20
- Del Área de Bacheo y Señalización Vial.... 21
- De la Subdirección de Servicios Públicos Zona Oriente....22
- Del Área de Recolección de Residuos Sólidos Urbanos de Tlalnepantla Oriente.... 22
- Del Área de Atención a Vialidades de Tlalnepantla Oriente.... 23
- Del Área de Iluminación de Tlalnepantla Oriente....24
- Del Enlace Administrativo....24

VII. Directorio....26
VIII. Validación....27
IX. Hoja de Actualización....28
X. Dictaminación y Créditos....29

Presentación.

El Gobierno Municipal, como pilar fundamental del Estado de Derecho, tiene la obligación de implementar mejoras continuas en la gestión pública que permitan un desarrollo institucional ordenado y eficiente. Para lograr este propósito, resulta indispensable que cada dependencia cuente con Manuales de Organización actualizados, los cuales se convierten en herramientas estratégicas para el cumplimiento de sus objetivos y la correcta delimitación de funciones y responsabilidades.

El Manual de Organización de Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano que hoy presentamos tiene como objetivo principal integrar en un documento rector toda la información esencial que norma su estructura y operación. Este instrumento contiene los elementos fundamentales que guían el quehacer institucional, incluyendo la presentación y antecedentes, el marco jurídico-administrativo aplicable, las atribuciones conferidas, el objetivo social, la visión y valores organizacionales, así como el organigrama y las funciones específicas de cada unidad administrativa.

La elaboración de este manual se apega estrictamente a lo dispuesto en la Ley Orgánica Municipal del Estado de México y el Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz para el periodo 2025-2027, además de otros ordenamientos jurídicos pertinentes. Su importancia radica no sólo en servir como guía para el personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las diferentes áreas, sino también en constituir un instrumento dinámico que permite optimizar procesos internos, fortalecer la toma de decisiones y garantizar la transparencia en el manejo de los recursos públicos.

Como documento vivo, este manual incluye secciones complementarias de gran relevancia: el directorio actualizado de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano, la validación que certifica su conformidad con los Lineamientos para la Elaboración de Manuales de la Administración Pública Municipal 2025-2027, y la hoja de actualización donde se registran cronológicamente todas las modificaciones realizadas. Estas características lo convierten en una herramienta adaptable a los cambios organizacionales y normativos que puedan presentarse.

En conclusión, el presente Manual de Organización representa un instrumento fundamental para la modernización administrativa, ya que establece las bases para que la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano cumpla su objeto social con eficiencia, transparencia y estricto apego al marco legal vigente, beneficiando finalmente a las y los tlalnepantlenses a través de una gestión pública más efectiva.

I. Antecedentes.

Las personas servidores públicas son considerados como los satisfactores sociales que por ley los municipios están obligados a prestar: agua potable, drenaje y alcantarillado, alumbrado público, limpia y disposición de desechos sólidos, mercados, panteones, rastro, parques, jardines y áreas verdes; con la finalidad de que la población logre un mejor bienestar y nivel de vida.

La Dirección de Servicios Públicos a finales del año 2006 implemento las Brigadas de Mantenimiento menor a Escuelas Públicas con el fin de proporcionar un mantenimiento preventivo y correctivo al mobiliario y equipamiento de los centros educativos del Municipio y dar atención oportuna a las demandas de mantenimiento de poda de árboles y áreas verdes.

En el año 2016 se creó el Departamento de Accesibilidad Urbana, el cual se ha dado a la tarea de rehabilitar, instalar señalamientos, construir rampas peatonales para que los ciudadanos que hacen uso de los espacios públicos abiertos, puentes peatonales y vía pública en general se movilicen de manera autónoma, confortable, y segura, permanezcan y disfruten de los espacios e instalaciones incluyendo las personas con capacidades diferentes.

La Dependencia para el año 2019 cambia de nombre a Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano integrada sólo con dos Subdirecciones, en donde una de ellas es responsable de atender los servicios de alumbrado público, bacheo, señalización vial, poda y mantenimiento de áreas verdes, mobiliario y equipamiento urbano; mientras que la segunda Subdirección se encargaría del servicio de recolección de residuos sólidos y el aseo urbano en las comunidades, vialidades, espacios y áreas verdes públicas del Municipio, la disposición final y operación del Relleno Sanitario.

Para el año 2022 se modifica su estructura organizacional, que busca fortalecer los servicios públicos en la porción oriente del Municipio denominada Zona Oriente; por lo que se crea la Subdirección Operativa de Servicios Públicos Zona Oriente, quien tendrá las mismas facultades y obligaciones; establecidas en la zona poniente, señaladas en el Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

La Administración Municipal 2025-2027 mediante una reestructuración organizacional cambia su estructura interna para mejorar la eficiencia, la productividad y la capacidad de adaptarse a nuevos retos y oportunidades, los Departamentos pasan a ser unidades administrativas denominadas áreas que son las responsables de la conducción, supervisión y ejecución de cada una de las funciones que atienden los servicios públicos buscando agilizar la toma de decisiones y la comunicación con los servidores públicos. El cambio más destacado se plasma en que las actividades de mantenimiento de áreas verdes, camellones y espacios públicos, así como la poda de árboles ahora son realizados por el Área de Parques y Jardines adscrita a la Dirección de Sustentabilidad Ambiental.

II. Marco Jurídico - Administrativo.

Federal

- **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos**. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- **Ley General de Movilidad y Seguridad Vial.** Diario Oficial de la Federación, 17 de mayo de 2022, y sus reformas y adiciones.
- **Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados**. Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo de 2025 y sus reformas y adiciones.
- **Ley General de Salud. Diario Oficial de la Federación**, 7 de febrero de 1984, y sus reformas y adiciones.
- **Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública**. Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo de 2025 y sus reformas y adiciones.
- **Ley General del Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente**. Diario Oficial de la Federación, 28 enero de 1988, y sus reformas y adiciones.
- **Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos (LGPGIR).** Diario Oficial de la Federación, 8 octubre de 2003, y sus reformas y adiciones.
- **Ley para Determinar el Valor de la Unidad de Medida y Actualización**. Diario Oficial de la Federación 30 diciembre 2016 y sus reformas y adiciones.
- **Reglamento de la Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos**. Diario Oficial de la Federación, 31 de octubre de 2014, y sus reformas y adiciones.
- **Norma Oficial Mexicana NOM-083-SEMARNAT-2003, Especificaciones de protección ambiental para la selección del sitio, diseño, construcción, operación, monitoreo, clausura y obras complementarias de un sitio de disposición final de residuos sólidos urbanos y de manejo especial.** Diario Oficial de la Federación, 20 de octubre de 2004, y sus reformas y adiciones.
- **Norma Oficial Mexicana NOM-034-SCT2/SEDATU-2022, Señalización y dispositivos viales para calles y carreteras.** Diario Oficial de la Federación, 19 de septiembre de 2023, y sus reformas y adiciones.
- **Normatividad de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT). N•CSV•CAR•2•02•003/16, Bacheo Superficial Aislado.** Diario Oficial de la Federación, 24 de noviembre de 2016, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- **Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.** Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, 10, 14 y 17 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- **Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios.** Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, 6 de enero de 2016, y sus reformas y adiciones.
- **Ley de Movilidad y Seguridad Vial del Estado de México y sus Municipios**. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, 21 de mayo de 2024, y sus reformas y adiciones.
- **Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios**. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.

- **Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios**. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, 04 de mayo de 2016, y sus reformas y adiciones.
- **Ley Orgánica Municipal del Estado de México.** Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.
- **Código Financiero del Estado de México y Municipios.** Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, 9 de marzo de 1999, y sus reformas y adiciones.
- **Código para la Biodiversidad en el Estado de México**. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, 3 de mayo de 2006, y sus reformas y adiciones.
- **Reglamento de la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios**. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, 24 de agosto de 2019, y sus reformas y adiciones.
- **Reglamento del Libro Cuarto del Código para la Biodiversidad del Estado de México**. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, 22 de mayo de 2007, y sus reformas y adiciones.
- **Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-013-SMA-RS-2011, que establece las especificaciones para la separación en la fuente de origen, almacenamiento separado y entrega separada al servicio de recolección de residuos sólidos urbanos y de manejo especial para el Estado de México.** Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, 28 de septiembre de 2011, y sus reformas y adiciones.
- **Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-020-SeMAGEM-RS-2019, para la instalación y operación de los Centros Integrales de Residuos en el Estado de México.** Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, 12 de noviembre de 2019, y sus reformas y adiciones.
- **Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-022-SeMAGEM-RS-2021, que establece las especificaciones para la prestación del servicio de barrido de residuos sólidos urbanos, para el Estado de México.** Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, 26 de enero de 2022, y sus reformas y adiciones.
- **Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-023-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.** Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, 26 de enero de 2022, y sus reformas y adiciones.
- **NORTEC-SECOM-01-2007. Norma Técnica para limitar la Construcción e Instalación de Reductores de Velocidad sobre la Infraestructura Carretera y Vial Primaria de Jurisdicción Estatal.** Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, 5 de junio de 2008, y sus reformas y adiciones.
- **NORTEC-SECOM-02-2007. Norma Técnica para determinar las características, dimensiones, elementos estructurales y ubicación de los anuncios que se instalen en el derecho de vía y de restricción en las carreteras y vialidades estatales libre de peaje.** Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, 5 de junio de 2008, y sus reformas y adiciones.
- **Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egreso Municipal.** Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, 14 de noviembre del 2024, y sus anexos.

Municipal

- **Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México**, vigente.
- **Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.** Gaceta Municipal, número 1, volumen 1. 01 de enero de 2026, y sus reformas y adiciones.
- **Reglamento del Servicio Público de Panteones, Crematorios y Velatorios de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.** Gaceta Municipal, número 38, volumen 01, del 26 de septiembre de 2022, y sus reformas y adiciones.

- **Código de Ética de la Administración Pública Municipal Centralizada de Tlalnepantla de Baz de Estado de México.** Gaceta Municipal número 20, volumen 1. 15 de mayo de 2025.

III. Atribuciones.

LEY ORGÁNICA MUNICIPAL DEL ESTADO DE MÉXICO.

TÍTULO IV
RÉGIMEN ADMINISTRATIVO

CAPÍTULO PRIMERO
DE LAS DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS

Artículo 86.- Para el ejercicio de sus atribuciones y responsabilidades ejecutivas, el ayuntamiento se auxiliará con las dependencias y entidades de la administración pública municipal, que en cada caso acuerde el cabildo a propuesta del presidente municipal, las que estarán subordinadas a este servidor público. El servidor público titular de las referidas dependencias y entidades de la administración municipal, ejercerá las funciones propias de su competencia y será responsable por el ejercicio de dichas funciones y atribuciones contenidas en la Ley, sus reglamentos interiores, manuales, acuerdos, circulares y otras disposiciones legales que tiendan a regular el funcionamiento del Municipio.

TÍTULO IV
CAPÍTULO SÉPTIMO
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.

Artículo 125.- Los municipios tendrán a su cargo la prestación, explotación, administración y conservación de los servicios públicos municipales, considerándose enunciativa y no limitativamente, los siguientes:

I. Agua potable, alcantarillado, saneamiento y aguas residuales.
II. Alumbrado público.
III. Limpia y disposición de desechos.
IV. Mercados y centrales de abasto.
V. Panteones.
VI. Rastro.
VII. Calles, parques, jardines, áreas verdes y recreativas.
VIII. Seguridad pública y tránsito.
IX. Embellecimiento y conservación de los poblados, centros urbanos y obras de interés social.
X. Asistencia social en el ámbito de su competencia, atención para el desarrollo integral de la mujer y grupos vulnerables, para lograr su incorporación plena y activa en todos los ámbitos.
XI. De empleo.

Artículo 126.- La prestación de los servicios públicos deberá realizarse por los ayuntamientos, sus unidades administrativas y organismos auxiliares, quienes podrán coordinarse con el Estado o con otros municipios para la eficacia en su prestación. Podrá concesionarse a terceros la prestación de servicios públicos municipales, a excepción de los de Seguridad Pública y Tránsito, prefiriéndose en igualdad de circunstancias a vecinos del municipio.

TÍTULO DÉCIMO CUARTO
DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MANTENIMIENTO URBANO

ARTÍCULO 449. La Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano estará a cargo de una persona Titular que será responsable de la conducción, supervisión y ejecución de las facultades y atribuciones conferidas.

ARTÍCULO 450. La persona Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano, tendrá las facultades y atribuciones siguientes:

I. Planear, dirigir y supervisar la operación de los servicios urbanos municipales a su cargo.
II. Elaborar y coordinar la aplicación de programas municipales para la eficiente prestación de los servicios urbanos.
III. Intervenir en la aprobación y recepción de los servicios urbanos de carácter municipal, que entreguen al Municipio las personas fraccionadoras, constructoras y desarrolladoras urbanas.
IV. Establecer y coordinar acciones con la participación de la comunidad para la prestación de los servicios urbanos.
V. Supervisar el cumplimiento de los reglamentos y disposiciones jurídicas relativos a la prestación de los servicios urbanos de alumbrado, panteones, áreas de recreación, recolección de basura, bacheo y otros de su competencia.
VI. Dictaminar sobre la factibilidad para la prestación de los servicios urbanos municipales en la construcción de obras públicas o privadas, previo el otorgamiento de las licencias o autorizaciones respectivas por las autoridades competentes.
VII. Coordinar métodos, procedimientos y sistemas para mejorar la prestación de los servicios urbanos municipales.
VIII. Coordinar a los órganos auxiliares del Municipio en la vigilancia y notificación de violaciones a los reglamentos municipales en materia de limpieza y manejo de los desechos sólidos, así como en las demás facultades que se relacionen con los servicios urbanos y las que les sean delegadas por la autoridad municipal.
IX. Administrar y mantener en óptimas condiciones los centros recreativos públicos, calles, avenidas y vialidades del Municipio, salvo aquellos que sean asignados a otras Dependencias o Entidades de la Administración Pública.
X. Constituirse como enlace municipal con las instancias gubernamentales Federales, Estatales y de otros municipios, así como con organizaciones civiles, el sector educativo y empresas para mejorar la prestación de los servicios urbanos municipales.
XI. Establecer los programas de mantenimiento de señalización vial, horizontal y vertical, que se encuentren dentro del territorio municipal.
XII. Controlar y operar, en su caso, el relleno sanitario de residuos sólidos urbanos, conservándolo en buen estado de acuerdo con la normatividad aplicable.
XIII. Requerir las evidencias para acreditar el buen funcionamiento del relleno sanitario, tantas veces como sea necesario, al tercero que opere el relleno sanitario, en su caso.
XIV. Las demás que deriven de la normatividad aplicable o le sean encomendadas en el área de su competencia por quien ejerza superioridad jerárquica.

ARTÍCULO 451. La persona Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano para el despacho de sus facultades y atribuciones, se auxiliará de las Unidades Administrativas siguientes:

I. Subdirección de Recolección y Tratamiento de Residuos Sólidos.
II. Subdirección de Servicios Urbanos.
III. Subdirección de Servicios Públicos Tlalnepantla Oriente.
IV. Enlace Administrativo.

CAPÍTULO PRIMERO
DE LA SUBDIRECCIÓN DE RECOLECCIÓN Y TRATAMIENTO DE RESIDUOS SÓLIDOS

ARTÍCULO 452. La Subdirección de Recolección y Tratamiento de Residuos Sólidos estará a cargo de una persona Titular que será responsable de la conducción, supervisión y ejecución de las facultades y atribuciones conferidas.

ARTÍCULO 453. La persona Titular de la Subdirección de Recolección y Tratamiento de Residuos Sólidos, tendrá las facultades y atribuciones siguientes:

I. Proponer a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano nuevas estrategias para atender la demanda ciudadana o mejorar la eficacia operativa.
II. Coordinar y hacer eficientes las actividades del relleno sanitario, dando cumplimiento a la normatividad oficial vigente.
III. Organizar y revisar las rutas de recolección de basura y limpieza de plazas y calles del Municipio.
IV. Implementar la política de manejo integral de los residuos, con el objetivo de optimizar el uso del relleno sanitario, de acuerdo con la normatividad oficial vigente.
V. Dirigir y coordinar las acciones de limpieza en espacios públicos, vialidades y la eliminación de tiraderos clandestinos.
VI. Coordinar las acciones de limpieza, recolección de trastos, trebejos y escombro, así como el manejo integral de residuos sólidos urbanos, con la comunidad, asociaciones, centros educativos y el sector privado.
VII. Supervisar y en su caso, controlar el acceso de unidades al Relleno Sanitario y su debida operación, cumpliendo con la normatividad oficial vigente.
VIII. Establecer métodos y procedimientos para asegurar que no ingresen residuos peligrosos para confinamiento.
IX. Verificar el correcto funcionamiento de la báscula del relleno sanitario.
X. Las demás que deriven de la normatividad aplicable o le sean encomendadas en el área de su competencia por quien ejerza superioridad jerárquica.

ARTÍCULO 454. La persona Titular de la Subdirección de Recolección y Tratamiento de Residuos Sólidos para el despacho de sus facultades y atribuciones, se auxiliará de las Unidades Administrativas siguientes:

I. Área de Recolección de Residuos Sólidos.
II. Área de Mantenimiento a Vialidades.
III. Área de Control y Tratamiento de Residuos Sólidos.

SECCIÓN PRIMERA
DEL ÁREA DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS

ARTÍCULO 455. El Área de Recolección de Residuos Sólidos estará a cargo de una persona Titular que será responsable de la conducción, supervisión y ejecución de las facultades y atribuciones conferidas.

ARTÍCULO 456. La persona Titular del Área de Recolección de Residuos Sólidos, tendrá las facultades y atribuciones siguientes:

I. Operar y organizar el servicio de recolección de basura y desechos sólidos.
II. Actualizar las rutas para la recolección de residuos sólidos urbanos.
III. Verificar que las personas interesadas en la prestación de los servicios especiales de recolección hayan realizado el pago de los derechos correspondientes.
IV. Ejecutar las acciones operativas para la correcta prestación del servicio de su responsabilidad.
V. Las demás que deriven de la normatividad aplicable o le sean encomendadas en el área de su competencia por quien ejerza superioridad jerárquica.

SECCIÓN SEGUNDA
DEL ÁREA DE MANTENIMIENTO A VIALIDADES

ARTÍCULO 457. El Área de Mantenimiento a Vialidades estará a cargo de una persona Titular que será responsable de la conducción, supervisión y ejecución de las facultades y atribuciones conferidas.

ARTÍCULO 458. La persona Titular del Área de Mantenimiento a Vialidades, tendrá las facultades y atribuciones siguientes:

I. Programar y dirigir la operación del servicio de limpia y aseo público que comprende el barrido de vía pública y plazas públicas, así como el lavado de calles y espacios públicos.
II. Proponer a la Dirección, estrategias para atender la demanda ciudadana o para mejorar la eficacia operativa.
III. Operar y mejorar conforme a las estrategias planteadas, el servicio de limpia en los lugares, horarios y rutas establecidos.
IV. Fomentar la participación ciudadana en las políticas de recolección, limpieza, conservación y cuidado a los que deberán sujetarse el servicio de limpia y aseo público.
V. Las demás que deriven de la normatividad aplicable o le sean encomendadas en el área de su competencia por quien ejerza superioridad jerárquica.

SECCIÓN TERCERA
DEL ÁREA DE CONTROL Y TRATAMIENTO DE RESIDUOS SÓLIDOS

ARTÍCULO 459. El Área de Control y Tratamiento de Residuos Sólidos estará a cargo de una persona Titular que será responsable de la conducción, supervisión y ejecución de las facultades y atribuciones conferidas.

ARTÍCULO 460. La persona Titular del Área de Control y Tratamiento de Residuos Sólidos, tendrá las facultades y atribuciones siguientes:

I. Supervisar y controlar el acceso de unidades, así como la debida operación del Relleno Sanitario, y en su caso operar el sitio de disposición final, cumpliendo en todo caso, con la normatividad oficial vigente.
II. Supervisar que las estaciones de transferencia que operen dentro del Municipio cumplan con lo establecido en los ordenamientos normativos y legales aplicables.
III. Establecer métodos y procedimientos para asegurar que no ingresen residuos peligrosos para confinamiento en el relleno sanitario o en las estaciones de transferencia.
IV. Las demás que deriven de la normatividad aplicable o le sean encomendadas en el área de su competencia por quien ejerza superioridad jerárquica.

CAPÍTULO SEGUNDO
DE LA SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS URBANOS

ARTÍCULO 461. La Subdirección de Servicios Urbanos estará a cargo de una persona Titular que será responsable de la conducción, supervisión y ejecución de las facultades y atribuciones conferidas.

ARTÍCULO 462. La persona Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos, tendrá las facultades y atribuciones siguientes:

I. Organizar, coordinar, ejecutar programas y acciones para la prestación de servicios urbanos del Municipio.
II. Coordinar las acciones de mantenimiento de los servicios urbanos del Municipio, sobre todo aquellos que tienen que ver con alumbrado, señalización vial, bacheo, administración y mantenimiento a panteones, así como apoyo a mantenimiento de escuelas.

III. Elaborar y ejecutar programas y acciones para la prestación del servicio de alumbrado público.
IV. Establecer una política de accesibilidad urbana, entendiendo ésta como un derecho a la posibilidad de que las personas ingresen, permanezcan o se movilicen de manera autónoma, confortable y segura dentro de su inmediato entorno, en condiciones de confort e igualdad.
V. Procurar el funcionamiento, administración, mantenimiento, conservación, operación, supervisión y control de los panteones, crematorios y velatorios, municipales.
VI. Promover acciones para el mejoramiento de la imagen urbana y mantenimiento de los centros escolares del Municipio.
VII. Las demás que deriven de la normatividad aplicable o le sean encomendadas en el área de su competencia por quien ejerza superioridad jerárquica.

ARTÍCULO 463. La persona Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos para el despacho de sus facultades y atribuciones, se auxiliará de las Unidades Administrativas siguientes:

I. Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público.
II. Área de Administración de Panteones.
III. Área de Mantenimiento a Infraestructura Educativa.
IV. Área de Bacheo y Señalización Vial.

SECCIÓN PRIMERA
DE LA COORDINACIÓN DE MANTENIMIENTO A ALUMBRADO PÚBLICO

ARTÍCULO 464. La Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público estará a cargo de una persona Titular que será responsable de la conducción, supervisión y ejecución de las facultades y atribuciones conferidas.

ARTÍCULO 465. La persona Titular de la Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público, tendrá las facultades y atribuciones siguientes:

I. Diseñar y aplicar la programación de actividades de mantenimiento del alumbrado público.
II. Verificar permanentemente la actualización del Censo de Alumbrado Público.
III. Supervisar y recibir las obras de alumbrado público, que cumplan con las especificaciones y normas técnicas contenidas en leyes y reglamentos vigentes aplicables.
IV. Establecer procedimientos y controles para que los equipos, herramientas y materiales con que cuenta la coordinación, reciban el debido resguardo, aplicación y mantenimiento preventivo y correctivo.
V. Determinar e implementar los controles administrativos destinados para la comprobación y aplicación de los materiales.
VI. Llevar a cabo la sustitución, colocación, mantenimiento, conservación y rehabilitación de luminarias de alumbrado público, así como demás accesorios.
VII. Brindar apoyo a la logística para mantenimiento en la infraestructura eléctrica en centros educativos y espacios deportivos municipales.
VIII. Brindar apoyo en la logística de la infraestructura y sistemas de seguridad ciudadana en el Municipio.
IX. Llevar a cabo la colocación, mantenimiento y rehabilitación de los postes metálicos del alumbrado público.
X. Procurar la ampliación del sistema de alumbrado público del Municipio, cuando así se requiera.
XI. Llevar a cabo las actividades relativas al censo de alumbrado público y la determinación de cargas de energía eléctrica sujetas al sistema de alumbrado público del Municipio, en coordinación con la Comisión Federal de Electricidad.
XII. Las demás que deriven de la normatividad aplicable o le sean encomendadas en el área de su competencia por quien ejerza superioridad jerárquica.

SECCIÓN SEGUNDA
DEL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN DE PANTEONES

ARTÍCULO 466. El Área de Administración de Panteones estará a cargo de una persona Titular que será responsable de la conducción, supervisión y ejecución de las facultades y atribuciones conferidas.

ARTÍCULO 467. La persona Titular del Área de Administración de Panteones, tendrá las facultades y atribuciones siguientes:

I. Llevar a cabo la prestación del servicio público de panteones, conforme con las disposiciones legales aplicables.
II. Propiciar el funcionamiento adecuado de los panteones, crematorios y velatorios, municipales;
III. Mejorar la infraestructura de los panteones municipales a través de acciones debidamente planificadas y para la mejor prestación del servicio a la ciudadanía.
IV. Elaborar los informes técnico-administrativos y de los ingresos generados por las órdenes de pago expedidas para la prestación de los servicios de panteones, que le solicite quien ejerza superioridad jerárquica.
V. Resguardar, conservar y mantener actualizados y digitalizados los Libros de Registro.
VI. Determinar técnicamente la viabilidad de incremento de la superficie de los panteones para aumentar así los espacios para las inhumaciones y la creación de pasillos en los panteones, crematorios y velatorios municipales.
VII. Procurar de manera permanente la actualización tecnológica del sistema para la prestación eficaz del servicio público de panteones, crematorios y velatorios.
VIII. Atender las quejas que se presenten con relación a la prestación del servicio público en panteones, crematorios y velatorios municipales y concesionados.
IX. Dar trámite a las solicitudes, de acuerdo con las disposiciones legales aplicables, de exhumación y Reinhumación de restos humanos.
X. Emitir dictamen técnico favorable.
XI. Las demás que deriven de la normatividad aplicable o le sean encomendadas en el área de su competencia por quien ejerza superioridad jerárquica.

SECCIÓN TERCERA
DEL ÁREA DE MANTENIMIENTO A INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA

ARTÍCULO 468. El Área de Mantenimiento a Infraestructura Educativa estará a cargo de una persona Titular que será responsable de la conducción, supervisión y ejecución de las facultades y atribuciones conferidas.

ARTÍCULO 469. La persona Titular del Área de Mantenimiento a Infraestructura Educativa, tendrá las facultades y atribuciones siguientes:

I. Integrar y operar brigadas para el mantenimiento menor de las escuelas oficiales del Municipio.
II. Programar las visitas de las brigadas a las diferentes escuelas públicas ubicadas en el Municipio.
III. Valorar las peticiones de mantenimiento de personas directivas, madres y padres de familia en las escuelas públicas oficiales del Municipio.
IV. Establecer procedimientos y controles para que los equipos, herramientas y materiales con que cuenta el Área, reciban el debido resguardo, aplicación y mantenimiento preventivo y correctivo, así como determinar e implementar los controles administrativos, destinados para la comprobación y aplicación de los materiales.
V. Llevar el registro e informar de los apoyos y servicios prestados a las escuelas oficiales.
VI. Las demás que deriven de la normatividad aplicable o le sean encomendadas en el área de su competencia por quien ejerza superioridad jerárquica.

SECCIÓN CUARTA
DEL ÁREA DE BACHEO Y SEÑALIZACIÓN VIAL

ARTÍCULO 470. El Área de Bacheo y Señalización Vial estará a cargo de una persona Titular que será responsable de la conducción, supervisión y ejecución de las facultades y atribuciones conferidas.

ARTÍCULO 471. La persona Titular del Área de Bacheo y Señalización Vial, tendrá las facultades y atribuciones siguientes:

I. Elaborar y actualizar la programación de acciones de bacheo con mezcla asfáltica, concreto hidráulico, materiales pétreos y de la señalización vial horizontal y vertical de las avenidas y calles del Municipio;
II. Establecer procedimientos y controles para que los equipos, herramientas y materiales con que cuenta el Área, reciban el debido resguardo, aplicación y mantenimiento preventivo y correctivo, así como determinar e implementar los controles administrativos, destinados para la comprobación y aplicación de los materiales.
III. Llevar a cabo recorridos periódicos para detectar zonas de atención prioritaria, zonas susceptibles de formación de baches y efectuar acciones preventivas, así como supervisar las obras de bacheo a cargo de la dirección y la subdirección.
IV. Llevar a cabo en coordinación con las áreas de Protección Civil y de Infraestructura Urbana, OPDM.
V. relleno de grietas, renivelaciones aisladas, riegos de sello aislados, riegos asfálticos de protección, retiro de obstáculos, rastreos y/o recargues en caminos revestidos o en terracerías.
VI. Supervisar que la calidad de la mezcla asfáltica o concreto asfáltico, cumpla con lo indicado en el proyecto o en los trabajos por ejecutar para carpeta y/o bases asfálticas.
VII. Las demás que deriven de la normatividad aplicable o le sean encomendadas en el área de su competencia por quien ejerza superioridad jerárquica.

CAPÍTULO TERCERO
DE LA SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS TLALNEPANTLA ORIENTE

ARTÍCULO 472. La Subdirección de Servicios Públicos Tlalnepantla Oriente estará a cargo de una persona Titular que será responsable de la conducción, supervisión y ejecución de las facultades y atribuciones conferidas.

ARTÍCULO 473. La persona Titular de la Subdirección de Servicios Públicos Tlalnepantla Oriente, tendrá las facultades y atribuciones que se encuentran establecidas en los artículos 456, 458 y 465 del presente Reglamento; en lo que compete a las Áreas de Recolección de Residuos Sólidos, Mantenimiento a Vialidades y Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público, cuya aplicación se circunscribe al ámbito territorial denominado: "Zona Oriente" del Municipio, la cual limita al Norte y al Este con el Municipio de Ecatepec de Morelos; al Sur y al Oeste con la Alcaldía Gustavo A. Madero, de conformidad con lo establecido en el Bando Municipal.

ARTÍCULO 474. La persona Titular de la Subdirección de Servicios Públicos Tlalnepantla Oriente para el despacho de sus facultades y atribuciones, se auxiliará de las Unidades Administrativas siguientes:

I. Área de Recolección de Residuos Sólidos Urbanos de Tlalnepantla Oriente.
II. Área de Atención a Vialidades de Tlalnepantla Oriente.
III. Área de Iluminación de Tlalnepantla Oriente.

ARTÍCULO 475. Las tres áreas que integran la estructura administrativa de la Subdirección de Servicios Públicos Tlalnepantla Oriente, señaladas en el artículo que antecede, contarán con las mismas facultades y atribuciones que sus homólogos, las cuales se describen en la Subdirección de Recolección y Tratamiento de Residuos Sólidos y de la Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público circunscribiendo su actuación al ámbito territorial descrito e identificado como Zona Oriente del Municipio.

CAPÍTULO CUARTO
DEL ENLACE ADMINISTRATIVO

ARTÍCULO 476. El Enlace Administrativo estará a cargo de una persona Titular que será responsable de la conducción, supervisión y ejecución de las facultades y atribuciones que tenga conferidas a través del artículo 22 del presente ordenamiento; así como las conferidas por la persona con superioridad jerárquica.

IV. Objeto Social, Visión y Valores Organizacionales

OBJETO SOCIAL

La Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano tiene como objeto social atender y satisfacer una o varias necesidades de una persona, un grupo social o de la colectividad en general de forma continua y semejante; mediante la prestación de los servicios públicos, que por ley los Municipios están obligados, como son alumbrado público, limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos; panteones, bacheo, señalización vial y mantenimiento a la infraestructura educativa; además de ser responsable de un régimen jurídico especial, es decir, una serie de leyes que contienen las disposiciones que la regulan, así como la forma de cómo debe prestarse dicho servicio.

VISIÓN

La Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano, al término de la Administración Pública Municipal 2025-2027, será una dependencia que cuente con plena capacidad para prestar los servicios públicos relacionados con el alumbrado público, limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos; panteones, bacheo, señalización vial y mantenimiento a la infraestructura educativa, aplicando las políticas, métodos y procedimientos administrativos que garanticen que los recursos públicos sean utilizados de manera eficiente, honestidad, transparente y conforme al marco jurídico aplicable, y con ello contribuir a mejorar la calidad de vida de las y los tlalnepantlenses y transeúntes del territorio Municipal.

VALORES ORGANIZACIONALES

Imparcialidad: La Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano debe actuar sin favoritismos, brindar a las comunidades en general los mismos servicios, el mismo trato, a fin de garantizar la igualdad, no conceder preferencias a personas ni organizaciones.

Interés público: La Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano debe satisfacer las necesidades de los ciudadanos de los servicios básicos como son el alumbrado público, limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos; panteones, bacheo, señalización vial y mantenimiento a la infraestructura educativa.

Eficacia: la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano debe priorizar la planeación y operación de sus programas de los servicios que brinda a la ciudadanía para alcanzar las metas establecidas.

Eficiencia: La Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano debe maximizar los servicios que brinda a la sociedad con los recursos disponibles que le asignan.

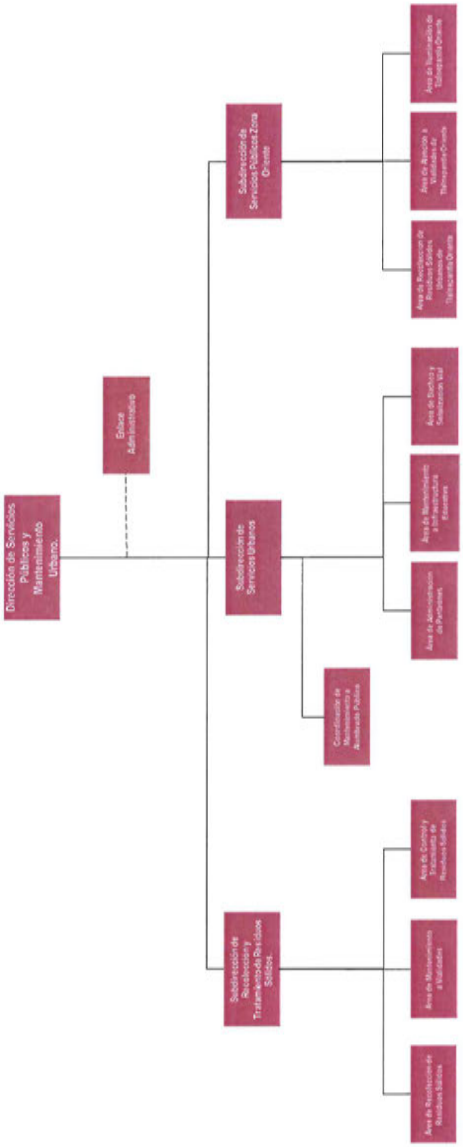
Economía: La Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano debe usar los recursos públicos de manera racional.

Disciplina: Todo servidor público de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano debe seguir los procedimientos establecidos, normas, respeto y compromiso de servir.

Honradez: Las personas servidoras públicas adscritas a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano deberá conducirse con rectitud, integridad y honradez, rehusarse a sacar ventaja de los ciudadanos, procurando generar confianza.

Rendición de cuentas: La Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano debe informar, justificar y explicar ante la autoridad y la ciudadanía sus avances de trabajo, resultados, así como logros, dificultades o restricciones, así como los retos de la administración.

V. Organigrama



VI. Objetivo y Funciones de las Unidades Administrativas

De la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano

Objetivo

Planear, ejecutar y dirigir la prestación de los servicios públicos municipales, a través de la supervisión y evaluación de los servicios que brinda la Dirección, para el beneficio de la población de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

Funciones

1. Elaborar y ejecutar los programas municipales para la eficiente prestación de los servicios urbanos.
2. Implementar acciones para la prestación de los servicios urbanos, con la participación de las y los integrantes de la comunidad.
3. Verificar el cumplimiento de los reglamentos y disposiciones jurídicas aplicables a los servicios de alumbrado, panteones, recolección de basura, bacheo y otros de su competencia.
4. Opinar sobre la factibilidad para la prestación de los servicios urbanos municipales en la construcción de obras públicas o privadas.
5. Establecer métodos, procedimientos y sistemas que sean necesarios para mejorar la prestación de los servicios urbanos municipales.
6. Supervisar e informar a las autoridades competentes acerca de las violaciones a los reglamentos en materia de limpieza y manejo de los desechos sólidos, así como en las demás facultades relacionadas con los servicios urbanos.
7. Controlar y operar en su caso, el relleno sanitario de residuos sólidos urbanos; o en su lugar, ordenar y practicar visitas de inspección al sitio de disposición final, conforme a la legislación en la materia.
8. Promover el mantenimiento de los centros recreativos públicos, calles, avenidas y vialidades del Municipio, salvo aquellos que sean asignados a otras dependencias o entidades de la Administración Pública.
9. Fungir como enlace municipal con instancias gubernamentales de todos los niveles y con organizaciones de la sociedad civil, para mejorar la prestación de los servicios urbanos municipales.
10. Dar seguimiento al Presupuesto Basado en Resultado Municipal (PbRM), así como vigilar la aplicación correcta de los recursos para su mejor aprovechamiento, así como vigilar el cumplimiento de metas e indicadores establecidos en planes y programas de la Dirección.
11. Establecer informes de avance de metas y resultados de manera trimestral de los programas y acciones de los servicios públicos que son responsabilidad de la Dirección.
12. Desarrollar las demás funciones inherentes al ámbito de su competencia.
13. Las demás que instruya la persona Titular de la Presidencia Municipal.

De la Subdirección de Recolección y Tratamiento de Residuos Sólidos

Objetivo

Planear y conducir la aplicación de los programas municipales que se derivan de los servicios de limpia mediante la recolección de residuos sólidos, aseo urbano, limpieza de predios-baldíos, recolección y el transporte del subproducto de residuos sólidos y la disposición final, así como la eliminación de los tiraderos clandestinos; para preservar la salud y prevenir la contaminación ambiental en el Municipio.

Funciones

1. Fomentar nuevas estrategias para atender la demanda ciudadana o para mejorar la eficacia operativa.
2. Revisar las actividades del relleno sanitario dando cumplimiento a la normatividad oficial vigente.
3. Formular las rutas de recolección de basura y limpieza de plazas y calles del Municipio.
4. Impulsar la política de manejo integral de residuos que permita la optimización del relleno sanitario.
5. Conducir las acciones de limpieza en espacios públicos, vialidades y la eliminación de tiraderos clandestinos.
6. Organizar acciones de limpieza en espacios públicos y manejo integral de residuos sólidos urbanos con participación de la comunidad, asociaciones, centros educativos y sector privado.
7. Supervisar la operación del Relleno Sanitario, incluyendo el acceso de unidades al mismo.
8. Colaborar con el Enlace Administrativo en la integración del Presupuesto basado en Resultados Municipal (PbRM) de las áreas adscritas a la Subdirección.
9. Establecer informes de avance de metas y resultados de manera trimestral de los programas y acciones de los servicios públicos que son responsabilidad de la Dirección.
10. Desarrollar las demás funciones inherentes al ámbito de su competencia.
11. Las demás que instruya la persona Titular de la Presidencia Municipal y la persona Titular de la Dirección.

Del Área de Recolección de Residuos Sólidos

Objetivo

22

Ejecutar e informar acerca de los servicios de recolección de residuos sólidos urbanos, mediante la recolección domiciliaria, transporte y disposición final, así como la atención de servicios facultativos y atención para resolver las peticiones ciudadanas en el Municipio.

Funciones

1. Operar y organizar el servicio de recolección de basura y desechos sólidos.
2. Diseñar las rutas para la recolección de residuos sólidos urbanos.
3. Revisar que las personas interesadas en la prestación de los servicios especiales de recolección hayan cumplido con los trámites correspondientes.
4. Ejecutar las acciones operativas para la correcta prestación del servicio de su responsabilidad.
5. Proponer métodos y procedimientos que contribuyan a mejorar el servicio de recolección domiciliaria.
6. Integrar las bitácoras, reportes o informes inherentes al servicio de recolección de residuos.
7. Informar a su superior inmediato o al Enlace Administrativo acerca de las incidencias ocurridas con el personal adscrito al área o con el parque vehicular.
8. Participar en las acciones de limpieza de espacios públicos o de manejo de residuos sólidos instrumentadas por la Subdirección de Recolección y Tratamiento de Residuos.
9. Colaborar con el Enlace Administrativo en la integración del Presupuesto basado en Resultados Municipal (PbRM) del área.
10. Establecer informes de avance de metas y resultados de manera trimestral de los programas y acciones de los servicios públicos que son responsabilidad de la Dirección.

11. Desarrollar las demás funciones inherentes al ámbito de su competencia.
12. Las demás que instruya la persona Titular de la Presidencia Municipal, persona Titular de la Dirección, y en su caso, persona superior inmediata.

Del Área de Mantenimiento a Vialidades

Objetivo

Establecer y supervisar la operación del servicio de aseo urbano, mediante el servicio de barrido manual de residuos sólidos urbanos que se encuentran dispersos sobre la vía pública, así como atender jornadas de limpieza en Comunidades y espacios públicos, para la conservación de la salud de la población de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

Funciones

1. Organizar y ejecutar la operación del servicio de limpia y aseo público que comprende el barrido de vía pública y plazas públicas, así como el lavado de calles y espacios públicos de suciedad extrema.
2. Diseñar las rutas para barrido de vía pública y espacios públicos.
3. Proponer nuevas estrategias para atender la demanda ciudadana o para mejorar la eficacia operativa.
4. Impulsar la participación ciudadana en las políticas de recolección y limpieza a los que deberán sujetarse el servicio de limpia y aseo público.
5. Integrar las bitácoras, reportes o informes inherentes al servicio de mantenimiento a vialidades.
6. Informar a su superior inmediato o al Enlace Administrativo acerca de las incidencias ocurridas con el personal adscrito al área o con el parque vehicular.
7. Participar en las acciones de limpieza de espacios públicos o de manejo de residuos sólidos instrumentadas por la Subdirección de Recolección y Tratamiento de Residuos.
8. Asesorar al Titular del Área de Atención a Vialidades de Tlalnepantla Oriente para la mejora en la prestación del servicio de barrido en la Zona Oriente.
9. Colaborar con el Enlace Administrativo en la integración del Presupuesto basado en Resultados Municipal (PbRM) del área.
10. Establecer informes de avance de metas y resultados de manera trimestral de los programas y acciones de los servicios públicos que son responsabilidad de la Dirección.
11. Desarrollar las demás funciones inherentes al ámbito de su competencia.
12. Las demás que instruya la persona Titular de la Presidencia Municipal, persona Titular de la dirección y en su caso, persona superior inmediata.

Del Área de Control y Tratamiento de Residuos Sólidos

Objetivo

Conducir y supervisar la operación y acceso al Relleno Sanitario Municipal, mediante el aseguramiento de las instalaciones para la disposición final de los residuos sólidos municipales en el cumplimiento de las normas y regulaciones oficiales que sean aplicables, para asegurar que no ingresen residuos peligrosos para su confinamiento y provoquen la contaminación del suelo del Relleno Sanitario Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

Funciones

1. Implantar las medidas de control para el acceso de unidades al Relleno Sanitario, así como la debida operación del Sitio de Disposición Final, conforme a la normatividad oficial vigente.
2. Verificar que las estaciones de transferencia que operen dentro del Municipio cumplan con lo establecido en los ordenamientos normativos y legales aplicables.
3. Diseñar métodos y procedimientos para asegurar que no ingresen residuos peligrosos para confinamiento en el relleno sanitario o en las estaciones de transferencia.
4. Integrar las bitácoras, reportes o informes inherentes al funcionamiento del Relleno Sanitario.
5. Asesorar respecto a la operación las rutas establecidas para la recolección de residuos sólidos y el mantenimiento a vialidades (barrido).
6. Gestionar las inspecciones y verificaciones que contribuyan a certificar el correcto funcionamiento del Relleno Sanitario.
7. Proponer campañas para la separación y manejo adecuados de los residuos sólidos urbanos.
8. Colaborar con el Enlace Administrativo en la integración del Presupuesto basado en Resultados Municipal (PbRM) del área.
9. Establecer informes de avance de metas y resultados de manera trimestral de los programas y acciones de los servicios públicos que son responsabilidad de la Dirección.
10. Desarrollar las demás funciones inherentes al ámbito de su competencia.
11. Las demás que instruya la persona Titular de la Presidencia Municipal, persona Titular de la Dirección, y en su caso, persona superior inmediata.

De la Subdirección de Servicios Urbanos

Objetivo

Planear y conducir la aplicación de los programas municipales, mediante la eficiente y eficaz prestación de los servicios de alumbrado público, bacheo y señalización vial, administración y mantenimiento a panteones, así como apoyo a mantenimiento de escuelas para la seguridad, movilidad, administración, mantenimiento de los panteones y centros educativos municipales que los ciudadanos soliciten y transiten por el Municipio.

Funciones

1. Establecer programas y acciones para la prestación de los servicios urbanos del Municipio.
2. Conducir acciones de mantenimiento de los servicios urbanos del Municipio, principalmente en materia de alumbrado, señalización vial, bacheo, administración de panteones, y mantenimiento de escuelas públicas.
3. Colaborar con las instituciones estatales y federales respecto a la implementación de programas y acciones encaminadas al servicio de alumbrado público.
4. Establecer una política de accesibilidad urbana, para que las personas ingresen, permanezcan o se movilicen de manera autónoma, confortable y segura dentro de su inmediato entorno.
5. Promover la administración, mantenimiento y operación de los panteones, crematorios y velatorios municipales.
6. Coordinar la integración de las bitácoras, reportes o informes inherentes a los servicios urbanos a su cargo.

7. Planificar la actualización del Censo de Alumbrado Público.
8. Colaborar con el Enlace Administrativo en la integración del Presupuesto basado en Resultados Municipal (PbRM) de las áreas adscritas a la Subdirección.
9. Establecer informes de avance de metas y resultados de manera trimestral de los programas y acciones de los servicios públicos que son responsabilidad de la Dirección.
10. Desarrollar las demás funciones inherentes al ámbito de su competencia.
11. Las demás que instruya la persona Titular de la Presidencia Municipal y la persona Titular de la Dirección.

De la Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público

Objetivo

Controlar e informar sobre los programas de alumbrado público, mediante el mantenimiento preventivo y correctivo del alumbrado público, trabajos de iluminación de carácter festivo y ornamental; que aseguren su correcto funcionamiento para la seguridad de la población del Municipio.

Funciones

1. Diseñar la programación de actividades de mantenimiento del alumbrado público.
2. Coordinar permanentemente la actualización del Censo de Alumbrado Público.
3. Revisar que las obras de alumbrado público cumplan con la normatividad aplicable.
4. Establecer procedimientos y controles para el correcto uso de los equipos, herramientas y materiales con que cuenta la coordinación.
5. Desarrollar los controles administrativos para la comprobación y aplicación de los materiales.
6. Apoyar en las tareas de mantenimiento a la infraestructura eléctrica en centros educativos y espacios deportivos municipales.
7. Contribuir en el mejoramiento de la infraestructura y sistemas de seguridad ciudadana en el Municipio.
8. Promover la ampliación del sistema de alumbrado público del Municipio, cuando así se requiera.
9. Participar en las actividades relativas al censo de alumbrado público, en coordinación con la Comisión Federal de Electricidad.
10. Integrar las bitácoras, reportes o informes inherentes al servicio de alumbrado público.
11. Apoyar en las acciones de mantenimiento solicitadas por la Subdirección de Servicios Urbanos.
12. Colaborar con el Enlace Administrativo en la integración del Presupuesto basado en Resultados Municipal (PbRM) del área.
13. Establecer informes de avance de metas y resultados de manera trimestral de los programas y acciones de los servicios públicos que son responsabilidad de la Dirección.
14. Desarrollar las demás funciones inherentes al ámbito de su competencia.
15. Las demás que instruya la persona Titular de la Presidencia Municipal, persona Titular de la Dirección, y en su caso, persona superior inmediata.

Del Área de Administración de Panteones

Objetivo

Ejecutar e informar acerca de los servicios administrativos de panteones, mediante la atención a trámites y servicios de inhumación, exhumación, refrendo, pago de mantenimiento de perpetuidad, certificaciones, uso de osarios en perpetuidad, uso de velatorios municipales, así como la ejecución de los programas de mantenimiento y conservación de los panteones y velatorios municipales, su resguardo, actualización, digitalización de los Libros de Registro; para su administración, control y resguardo de los trámites que solicite la ciudadanía de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, en apego a la normatividad vigente.

Funciones

1. Impulsar el funcionamiento y mejora de la infraestructura de los panteones municipales.
2. Ejecutar la prestación del servicio público de panteones.
3. Elaborar los informes de mantenimiento y de los ingresos generados por la prestación de los servicios de panteones.
4. Mantener actualizados y digitalizados los Libros de Registro de los panteones municipales.
5. Proponer la viabilidad de incremento de la superficie de los panteones o la creación de pasillos en los panteones, crematorios y velatorios municipales.
6. Impulsar la actualización tecnológica del sistema para la prestación del servicio público de panteones, crematorios y velatorios.
7. Atender las quejas que se presenten con relación a la prestación del servicio público en panteones, crematorios y velatorios municipales.
8. Tramitar las solicitudes, de acuerdo con las disposiciones jurídicas aplicables, de exhumación y reinhumación.
9. Colaborar con el Enlace Administrativo en la integración del Presupuesto basado en Resultados Municipal (PbRM) del área.
10. Establecer informes de avance de metas y resultados de manera trimestral de los programas y acciones de los servicios públicos que son responsabilidad de la Dirección.
11. Desarrollar las demás funciones inherentes al ámbito de su competencia.
12. Las demás que instruya la persona Titular de la Presidencia Municipal, persona Titular de la Dirección, y en su caso, persona superior inmediata.

Del Área de Mantenimiento a Infraestructura Educativa

Objetivo

Programar y atender las solicitudes de peticiones de mantenimiento menor a las instalaciones de los centros educativos oficiales, mediante los trabajos de mantenimiento menor que brinda la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano, a través de solicitudes que turna el Instituto Municipal de Educación Participativa y Comunitaria para su conservación y beneficio de los jardines de niños, primarias y secundarias públicas del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

Funciones

1. Integrar y operar brigadas para el mantenimiento menor a las escuelas oficiales del Municipio.

2. Analizar las peticiones de mantenimiento de personas directivas madres y padres de familia en escuelas públicas oficiales del Municipio.
3. Establecer procedimientos y controles para el uso de los equipos, herramientas y materiales con que cuenta el área.
4. Implementar los controles administrativos, destinados para la comprobación y aplicación de los materiales.
5. Elaborar los informes correspondientes a los apoyos y servicios prestados a las escuelas oficiales.
6. Apoyar en las acciones de mantenimiento solicitadas por la Subdirección de Servicios Urbanos.
7. Colaborar con el Enlace Administrativo en la integración del Presupuesto basado en Resultados Municipal (PbRM) del área.
8. Establecer informes de avance de metas y resultados de manera trimestral de los programas y acciones de los servicios públicos que son responsabilidad de la Dirección.
9. Desarrollar las demás funciones inherentes al ámbito de su competencia.
10. Las demás que instruya la persona Titular de la Presidencia Municipal, persona Titular de la Dirección, y en su caso, persona superior inmediata.

Del Área de Bacheo y Señalización Vial

Objetivo

Ejecutar los programas de bacheo y señalización vial, mediante la coordinación de los trabajos de bacheo con mezcla asfáltica, materiales pétreos y de la señalización vial horizontal y vertical de las avenidas y calles del Municipio.

Funciones

1. Elaborar la programación de acciones de bacheo con mezcla asfáltica, materiales pétreos y de la señalización vial horizontal y vertical de las avenidas y calles del Municipio.
2. Realizar recorridos periódicos para detectar zonas de atención prioritaria, zonas susceptibles de formación de baches y efectuar acciones preventivas.
3. Participar en las actividades de relleno de grietas, renivelaciones aisladas, riegos de sello aislados, riegos asfálticos de protección, retiro de obstáculos, rastreos y/o recargues en caminos revestidos o en terracerías, en coordinación con las áreas de Protección Civil, Infraestructura Urbana y el OPDM.
4. Revisar que la calidad de la mezcla asfáltica y pintura de tráfico, cumpla con lo indicado para los trabajos por ejecutar.
5. Establecer procedimientos y controles para uso de los equipos, herramientas y materiales con que cuenta el Área.
6. Implementar los controles administrativos destinados para la comprobación y aplicación de los materiales.
7. Apoyar en las acciones de mantenimiento solicitadas por la Subdirección de Servicios Urbanos.
8. Colaborar con el Enlace Administrativo en la integración del Presupuesto basado en Resultados Municipal (PbRM) del área.
9. Establecer informes de avance de metas y resultados de manera trimestral de los programas y acciones de los servicios públicos que son responsabilidad de la Dirección.
10. Desarrollar las demás funciones inherentes al ámbito de su competencia.

11. Las demás que instruya la persona Titular de la Presidencia Municipal, persona Titular de la Dirección, y en su caso, persona superior inmediata.

De la Subdirección de Servicios Públicos Zona Oriente

Objetivo

Planificar y conducir la atención de los servicios públicos que brinda la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano, mediante la supervisión en la prestación de los servicios de mantenimiento, conservación y rehabilitación del alumbrado público, recolección de residuos sólidos y limpieza en espacios públicos y vialidades, para fortalecer los servicios a la población de la Zona Oriente del Municipio de Tlalnepantla de Baz.

Funciones

1. Establecer programas y acciones para la prestación de los servicios urbanos en la Zona Oriente del Municipio.
2. Conducir acciones de mantenimiento de los servicios urbanos de la Zona Oriente del Municipio, principalmente en materia de alumbrado, recolección de residuos y mantenimiento a vialidades.
3. Fomentar nuevas estrategias para atender la demanda ciudadana o para mejorar la eficacia operativa en la Zona Oriente.
4. Formular las rutas de recolección de basura y limpieza de plazas y calles del Municipio.
5. Conducir las acciones de limpieza en espacios públicos, vialidades y la eliminación de tiraderos clandestinos.
6. Organizar acciones de limpieza en espacios públicos y manejo integral de residuos sólidos urbanos con participación de la comunidad, asociaciones, centros educativos y sector privado.
7. Colaborar con el Enlace Administrativo en la integración del Presupuesto basado en Resultados Municipal (PbRM) de las áreas adscritas a la Subdirección.
8. Establecer informes de avance de metas y resultados de manera trimestral de los programas y acciones de los servicios públicos que son responsabilidad de la Dirección.
9. Coordinar la integración de las bitácoras, reportes o informes inherentes a los servicios urbanos a su cargo.
10. Desarrollar las demás funciones inherentes al ámbito de su competencia.
11. Las demás que instruya la persona Titular de la Presidencia Municipal y la persona Titular de la Dirección.

Del Área de Recolección de Residuos Sólidos Urbanos de Tlalnepantla Oriente

Objetivo

Ejecutar e informar de los servicios de recolección de residuos sólidos urbanos, mediante la recolección domiciliaria, transporte, y disposición final, así como la atención de servicios facultativos y atención para resolver las peticiones ciudadanas en Tlalnepantla Oriente del Municipio de Tlalnepantla de Baz.

Funciones

1. Operar y organizar el servicio de recolección de basura y desechos sólidos.
2. Diseñar las rutas para la recolección de residuos sólidos urbanos.
3. Revisar que las personas interesadas en la prestación de los servicios especiales de recolección hayan cumplido con los trámites correspondientes.

4. Ejecutar las acciones operativas para la correcta prestación del servicio de su responsabilidad.
5. Proponer métodos y procedimientos que contribuyan a mejorar el servicio de recolección domiciliaria.
6. Integrar las bitácoras, reportes o informes inherentes al servicio de recolección de residuos.
7. Informar a su superior inmediato o al Enlace Administrativo acerca de las incidencias ocurridas con el personal adscrito al área o con el parque vehicular.
8. Participar en las acciones de limpieza de espacios públicos o de manejo de residuos sólidos instrumentadas por la Subdirección de Servicios Públicos Zona Oriente.
9. Colaborar con el Enlace Administrativo en la integración del Presupuesto basado en Resultados Municipal (PbRM) del área.
10. Establecer informes de avance de metas y resultados de manera trimestral de los programas y acciones de los servicios públicos que son responsabilidad de la Dirección.
11. Desarrollar las demás funciones inherentes al ámbito de su competencia.
12. Las demás que instruya la persona titular de la Presidencia Municipal, persona Titular de la Dirección, y en su caso, persona superior inmediata.

Del Área de Atención a Vialidades de Tlalnepantla Oriente

Objetivo

Ejecutar y supervisar la operación del servicio de aseo urbano a vialidades, mediante el barrido manual en vialidades y plazas públicas, así como atender jornadas de limpieza en Comunidades y espacios públicos, para preservar la imagen urbana y bienestar de la población de Tlalnepantla Oriente del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

Funciones

1. Organizar y ejecutar la operación del servicio de limpia y aseo público que comprende el barrido de vía pública y plazas públicas, así como el lavado de calles y espacios públicos de suciedad extrema.
2. Diseñar las rutas para barrido de vía pública y espacios públicos.
3. Proponer nuevas estrategias para atender la demanda ciudadana o para mejorar la eficacia operativa.
4. Impulsar la participación ciudadana en las políticas de recolección y limpieza a los que deberán sujetarse el servicio de limpia y aseo público.
5. Integrar las bitácoras, reportes o informes inherentes al servicio de mantenimiento a vialidades.
6. Informar a su superior inmediato o al Enlace Administrativo acerca de las incidencias ocurridas con el personal adscrito al área o con el parque vehicular.
7. Participar en las acciones de limpieza de espacios públicos o de manejo de residuos sólidos instrumentadas por la Subdirección de Servicios Públicos Tlalnepantla Oriente.
8. Colaborar con el Enlace Administrativo en la integración del Presupuesto basado en Resultados Municipal (PbRM) del área.
9. Establecer informes de avance de metas y resultados de manera trimestral de los programas y acciones de los servicios públicos que son responsabilidad de la Dirección.
10. Desarrollar las demás funciones inherentes al ámbito de su competencia.
11. Las demás que instruya la persona Titular de la Presidencia Municipal, persona Titular de la Dirección, y en su caso, persona superior inmediata.

Del Área de Iluminación de Tlalnepantla Oriente

Objetivo

Ejecutar y supervisar la operación del servicio de alumbrado público, mediante el mantenimiento preventivo y correctivo de la red de alumbrado público y aseguren su correcto funcionamiento para la seguridad de la población de Tlalnepantla Oriente del Municipio de Tlalnepantla de Baz.

Funciones

1. Participar en el diseño de la programación de actividades de mantenimiento del alumbrado público.
2. Revisar que las obras de alumbrado público cumplan con la normatividad aplicable.
3. Establecer procedimientos y controles para el correcto uso de los equipos, herramientas y materiales con que cuenta la coordinación.
4. Desarrollar los controles administrativos para la comprobación y aplicación de los materiales.
5. Contribuir en el mejoramiento de la infraestructura y sistemas de seguridad ciudadana en el Municipio.
6. Promover la ampliación del sistema de alumbrado público del Municipio, cuando así se requiera.
7. Participar en las actividades relativas al censo de alumbrado público, en coordinación con la Comisión Federal de Electricidad.
8. Integrar las bitácoras, reportes o informes inherentes al servicio de alumbrado público.
9. Apoyar en las acciones de mantenimiento solicitadas por la Subdirección de Servicios Públicos Tlalnepantla Oriente.
10. Colaborar con el Enlace Administrativo en la integración del Presupuesto basado en Resultados Municipal (PbRM) del área.
11. Establecer informes de avance de metas y resultados de manera trimestral de los programas y acciones de los servicios públicos que son responsabilidad de la Dirección.
12. Desarrollar las demás funciones inherentes al ámbito de su competencia.
13. Las demás que instruya la persona Titular de la Presidencia Municipal, persona Titular de la Dirección, y en su caso, persona superior inmediata.

Del Enlace Administrativo

Objetivo

Proponer, conducir e informar sobre la aplicación de los recursos materiales, financieros y humanos a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano, mediante las políticas y procedimientos que dictan el Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal y demás disposiciones jurídicas aplicables, para la comprobación y seguimiento de los recursos asignados a la Dependencia.

Funciones

1. Gestionar los recursos materiales, financieros y capital humano que garanticen la operatividad de los programas a ejecutar.
2. Integrar los informes sobre la aplicación de los recursos y materiales, financieros y capital humano.

3. Elaborar con base en el techo financiero asignado y con perspectiva de género, el Proyecto del Presupuesto Anual de Egresos; en conjunto con el o la Titular de la Dirección y mandos medios.
4. Integrar la base de datos de las personas servidoras públicas que conforman la plantilla de la Dirección.
5. Apoyar a los titulares de las unidades administrativas de la Dirección con respecto a la elaboración y aplicación de herramientas de control interno y de seguimiento.
6. Intervenir en conjunto con la Coordinación de Patrimonio Municipal, en el levantamiento de inventarios físicos de los bienes muebles asignados a la Dirección.
7. Participar en colaboración con la Contraloría Interna Municipal en la realización de revisiones, supervisiones y/o auditorias que se apliquen a la Dirección.
8. Atender las solicitudes de información turnadas por la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
9. Implementar los métodos necesarios para el control del archivo y la correspondencia oficial.
10. Elaborar, expedir, aplicar y actualizar, los manuales de organización y de procedimientos.
11. Coadyuvar en las acciones establecidas por la Coordinación General de Simplificación y Digitalización en materia de trámites y servicios administrativos.
12. Desarrollar las demás funciones inherentes al ámbito de su competencia.
13. Las demás que instruya la persona Titular de la Presidencia Municipal y la persona Titular de la Dirección.

VII. Directorio.

Directorio
Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano
Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano Mtro. Mauricio Ontiveros Salgado
Titular de la Subdirección de Recolección y Tratamiento de Residuos Sólidos Mtro. Alonso Rojas Rodríguez
Responsable del Área de Recolección de Residuos Sólidos C. Juan Pablo González Castillo
Responsable del Área de Mantenimiento a Vialidades C. Diana Laura Maldonado Camargo
Responsable del Área de Control y Tratamiento de Residuos Sólidos Ing. Jorge Luis Ávalos Bueno
Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos Ing. Edmundo Cruz Martínez
Titular de la Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público Ing. Miguel Salvador Martínez
Responsable del Área de Administración de Panteones C. Melissa Joely Delgadillo Castillo
Responsable del Área de Mantenimiento a Infraestructura Educativa Arq. Lizbeth del Carmen Loria Ruiz
Responsable del Área de Bacheo y Señalización Vial C. Pablo Antonio Guzmán Tirado
Titular de la Subdirección de Servicios Públicos Tlalnepantla Oriente Lic. José Antonio López García
Responsable del Área de Recolección de Residuos Sólidos Urbanos de Tlalnepantla Oriente C. Gerardo Christian González Mejía
Responsable del Área de Atención a Vialidades de Tlalnepantla Oriente C. Frida Camargo López
Responsable del Área de Iluminación de Tlalnepantla Oriente C. Ernesto Huerta Sánchez
Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano C. Noé Rodríguez Hernández

VIII. Validación.

Validación	
Aprobó **Mtro. Raciel Pérez Cruz** Presidente Municipal Constitucional de Tlalnepantla de Baz, México	**Validó** **Mtro. German Sánchez Salas** Titular del Órgano Interno de Control Municipal
Revisó en el Ámbito Jurídico **Mtra. Miriam Martínez Barrios** Titular de la Dirección Jurídica	**Coordinó** **Lic. José Francisco Mercado Álvarez** Titular de la Dirección de Información, Planeación, Programación y Evaluación
Elaboró **Mtro. Mauricio Ontiveros Salgado** Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano	**Apoyó** **C. Noé Rodríguez Hernández** Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano

IX. Hoja de Actualización.

Hoja de Actualización	
Fecha	**Descripción**
Junio, 2026.	Elaboración del Manual de Organización conforme a la estructura orgánica y atribuciones conferidas en el Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, publicado en la Gaceta Municipal Número 1, volumen 1, del 01 de enero de 2026. Así como, en lo establecido en los Lineamientos para la Elaboración y Actualización de los Manuales de Organización y Procedimientos de la Administración Pública Municipal 2025-2027, emitidos por el Dirección de Información, Planeación, Programación y Evaluación, los cuales toman en cuenta la metodología para la formulación de los instrumentos administrativos.

X. Dictaminación y Créditos

Dictaminación y Créditos
El presente Manual de Organización de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, cumple con los lineamientos técnicos establecidos en la materia, por lo cual la Dirección Información, Planeación, Programación y Evaluación dictaminó procedente para que sea implementado y publicado. **La elaboración del Manual estuvo a cargo de las siguientes personas servidoras públicas:** **De la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano** Mtro. Mauricio Ontiveros Salgado **Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano** C. Noé Rodríguez Hernández **Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano** Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez **Técnico de Unidad Especial B** **La Dictaminación Técnica estuvo a cargo de las siguientes personas servidoras públicas:** **Órgano Interno de Control Municipal** Mtro. Germán Sánchez Salas **Titular del Órgano Interno de Control Municipal** Lic. Otoniel Enrique Peña Calixto **Titular de la Subcontraloría de Auditoria, Control y Evaluación** Lic. Jessica Contreras Carbajal **Responsable del Área de Auditoria Administrativa, Desempeño y Legalidad** C. Salvador Pablo Hernández **Técnico Especializado** **Dirección Jurídica** Mtra. Miriam Martínez Barrios **Titular de la Dirección Jurídica** **Titular de la Subdirección Jurídica Consultiva** Mtro. Edgar Alejandro García Roa **Responsable del Área de Procedimientos de Responsabilidad Patrimonial y Derechos Humanos** **Dirección de Información, Planeación, Programación y Evaluación** Lic. José Francisco Mercado Alvarez **Titular de la Dirección de Información, Planeación, Programación y Evaluación** Lic. Jesús Alejandro Morales Gutiérrez **Responsable del Área de Información, Geoestadística, Políticas Públicas y Proyectos Estratégicos** Lic Karla Maria Cruz Vega **Técnico Especializado**

Tlalnepantla

nuestra ciudad
2025·2027

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.



© Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, 2025-2027.
Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
Plaza Dr. Gustavo Baz s/n, Col. Tlalnepantla Centro, Tlalnepantla de Baz, Estado de México, C.P. 54000.
Teléfono: 55 53663800. Ext. 3939.
Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
Junio, 2026.
Impreso y hecho en Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
La reproducción total o parcial de este documento se autorizará siempre y cuando se dé crédito correspondiente a la fuente.

Tlalnepantla
nuestra ciudad
2025·2027

Índice

I. Presentación 1
II. Objetivo General 2
III. Procedimientos 3
P1. Control, seguimiento y atención a trámites y servicios en materia de Servicios Urbanos. 3
P2. Eliminación de Tiraderos de basura clandestinos de la vía pública. 12
P3. Jornadas de Recolección de triques en comunidades. 24
P4. Recolección de animales muertos en vías y zonas públicas. 36
P5. Recolección de basura por falta del servicio. 48
P6. Servicio Facultativo de Recolección de Residuos a particulares. 60
P7. Barrido, papeleo y retiro de propaganda en, calles, avenidas y espacios públicos. 74
P8. Jornada de Limpieza en Comunidades. 86
P9. Controlar la Operación del Relleno Sanitario Municipal. 98
P10. Instalación de luminarias para el servicio de alumbrado público. 110
P11. Mantenimiento a los postes metálicos del alumbrado público (Aplicación de pintura). 125
P12. Reparación del Alumbrado Público Municipal. 141
P13. Reposición de luminarias del Alumbrado Público. 157
P14. Sustitución de postes de alumbrado público caídos en la vía pública. 172
P15. Adquisición de un osario en panteones municipales. 188
P16. Búsqueda de información en los registros, así como ubicación de lotes en Panteones Municipales. 197
P17. Expedición de Constancia de Cesión de Derechos de fosa en refrendo (No perpetuidades). 204
P18. Expedición de Constancia de Exhumación de restos humanos áridos en Panteones Municipales. .. 214
P19. Expedición de Constancia de Inhumación de cadáveres de personas desconocidas o no reclamadas. 224
P20. Expedición de Constancia de Inhumación de cadáveres en Panteones Municipales. 234
P21. Expedición de Constancia de Inhumación de restos humanos, restos humanos áridos o cremados en Panteones Municipales. 244
P22. Expedición de constancia de mantenimiento por uso de fosa en Panteones Municipales. 254
P23. Expedición de constancia de mantenimiento por uso de un osario en Panteones Municipales. 263
P24. Expedición de constancia de refrendo por uso de fosa. 272
P25. Expedición de permiso de colocación de placa de identificación o construcción de gavetas. 281
P26. Expedición de permiso para el uso de velatorios municipales. 290
P27. Mantenimiento menor a Escuelas Públicas Municipales. 298
P28. Balizamiento y pasos peatonales en vialidades principales. 308
P29. Eliminación de grafiti del Mobiliario Urbano. 324
P30. Encalado de bardas y dovelas del mobiliario urbano. 340

P31. Mantenimiento a topes con mezcla asfáltica..... 356
P32. Reparación de la carpeta asfáltica que presenta baches. 369
P33. Señalización de topes y cruceros de la vía pública. 382
P34. Trabajos de Pintura en guarniciones de la vía pública. 398
P35. Seguimiento a peticiones de servicios públicos, Tlalnepantla Oriente..... 414
IV. Simbología. 423
V. Registro de Ediciones..... 424
VI. Dictaminación y Créditos. 425
VII. Validación del Manual. 426

I. Presentación

El Manual de Procedimientos constituye el instrumento rector que norma el quehacer diario de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano del Municipio de Tlalnepantla de Baz. Su elaboración responde a la necesidad de contar con un documento técnico que estandarice los procesos administrativos, garantice la transparencia en el ejercicio de los recursos públicos y fortalezca la rendición de cuentas, en cumplimiento a lo establecido en el Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

Este manual tiene como propósito fundamental establecer los lineamientos claros y precisos para la correcta ejecución de las funciones encomendadas a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano. Documenta de manera sistemática cada uno de los procedimientos relacionados con el cumplimiento de su Objeto social, así como de su visión. Al definir responsabilidades, flujos de trabajo y mecanismos de control, se convierte en una herramienta indispensable para la modernización administrativa del gobierno municipal.

Entre sus objetivos específicos destacan: homologar los criterios operativos en todas las unidades administrativas que conforman la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano; facilitar la inducción y capacitación del personal de nuevo ingreso; optimizar el uso de los recursos mediante la eliminación de duplicidades; y proporcionar certeza jurídica a todas las acciones realizadas por la dependencia. Asimismo, sirve como base para los procesos de auditoría y evaluación institucional.

El alcance de este manual comprende todas las áreas sustantivas de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano, incluyendo todas sus unidades administrativas. Está dirigido principalmente al personal operativo y mandos medios de la dependencia, aunque también funciona como documento de consulta para otras áreas del ayuntamiento y para la Persona solicitante interesada en conocer los procesos administrativos municipales.

La estructura del manual se organiza en secciones que detallan cada procedimiento mediante descripciones narrativas, diagramas de flujo y formatos oficiales. Para cada proceso se especifican: el objetivo, las unidades involucradas, los pasos secuenciales a seguir, los documentos requeridos y los responsables de su ejecución. Esta sistematización permite que cualquier persona servidora pública pueda comprender y aplicar los procedimientos de manera uniforme.

Es importante destacar que este manual se actualizará periódicamente para incorporar mejoras derivadas de la experiencia operativa, así como los cambios en la normativa aplicable. La Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano asume el compromiso de difundir su contenido entre todo el personal y de velar por su estricto cumplimiento, como parte fundamental de su estrategia para brindar un servicio público eficiente, transparente y de calidad a los habitantes de Tlalnepantla de Baz.

Finalmente, este documento representa el esfuerzo institucional por profesionalizar la administración pública municipal, estableciendo bases sólidas para la toma de decisiones, la optimización de recursos y la mejora continua de los procesos. Su implementación contribuirá significativamente al logro de los objetivos estratégicos planteados en el Plan de Desarrollo Municipal, beneficiando directamente a la población mediante una gestión pública más ágil y transparente.

II. Objetivo General

Establecer y regular los procesos administrativos de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano del municipio mediante la implementación del presente Manual de Procedimientos, con el propósito de garantizar el uso eficiente, eficaz y transparente de sus funciones y recursos en el pleno cumplimiento de la normatividad que rige a la Administración Pública Municipal.

III. Procedimientos

I. Nombre del Procedimiento.

P1. Control, seguimiento y atención a trámites y servicios en materia de Servicios Urbanos.

II. Objetivo.

Mejorar la atención a trámites y servicios que proporciona la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano, mediante la coordinación, planeación y seguimiento de programas y reportes por la falta de servicios urbanos, para satisfacer las demandas de la población del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México y mejorar el entorno urbano.

III. Referencias.

Federal.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo de 2025, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo de 2025, y sus reformas y adiciones.

Estatal.

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 10, 14 y 17 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 06 de enero de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 04 de mayo de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Movilidad y Seguridad Vial del Estado de México y sus Municipios. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 21 de mayo de 2024, y sus reformas y adiciones.
- Código Financiero del Estado de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 09 de marzo de 1999, y sus reformas y adiciones.

- Reglamento de la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 24 de agosto de 2019, y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, vigente.
- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal, número 1, volumen 1. 1 de enero 2026, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento del Servicio Público de Panteones, Crematorios y Velatorios de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal, número 38, volumen 1. 26 de septiembre de 2022 y sus reformas y adiciones.
- Código de Ética de la Administración Pública Municipal Centralizada de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal número 20, volumen 1. número 20, volumen 1. 15 de mayo de 2025 y sus reformas y adiciones.

IV. Definiciones.

AAC: Área de Atención Ciudadana (Call Center), dependiente de la Secretaría de Integración Territorial.

Área operativa: Se refiere a la unidad Administrativa y/o Coordinación que ejecuta los trabajos en campo.

Correo electrónico: Es un servicio de red que permite a los ciudadanos enviar y recibir mensajes del seguimiento y atención a su reporte y/o solicitud por falta de algún servicio público.

DSPMU: Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.

OP: Oficialía de Partes.

Portal Ciudadano de Trámites y Servicios: Es la plataforma digital que concentra la totalidad de trámites y servicios que ofrece el gobierno municipal a la Persona solicitante.

REMTYS: Registro Municipal de Trámites y Servicios.

Reporte: Número de control que se le asigna a la petición generada por el ciudadano, vía telefónica o a través de las redes sociales con el cual, el servidor público procede para su atención y seguimiento.

SIO: Sistema Informático de Oficialía de Partes e Integración para Reportes de Atención Ciudadana.

V. Responsabilidades.

La Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano es el área administrativa, responsable de otorgar los servicios públicos de acuerdo a la estructura orgánica vigente de la Dirección, en cumplimiento a sus facultades y atribuciones señaladas en el Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México y Leyes aplicables, previo reporte levantado por el Área de Atención Ciudadana (Call Center).

Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano deberá:

Recibir, autorizar e instruir la atención de las solicitudes (trámites y servicios) a la falta de servicios urbanos, de acuerdo con los programas de mantenimiento y conservación permanente, de recursos materiales e insumos ya establecidos, en apego a la normatividad aplicable.

Personal Adscrito a la DSPMU encargado de la Atención a trámites y servicios deberá:

Recibir y atender las peticiones de la Persona Solicitante por la falta o queja de servicios urbanos.

Dar seguimiento a la solicitud de la Persona Solicitante, e informar al Titular de la Dirección.

Canalizar a las Áreas Responsables Operativas los reportes para su atención.

Buscar respuesta en el sistema o base de datos del reporte e informa al Persona Solicitante el estatus de su solicitud.

Dar seguimiento a los reportes solicitados por la Persona solicitante a través de los procedimientos establecidos.

Reenviar reporte que no haya sido atendido por las Áreas Operativas responsable para su atención e informar su desahogo al Área de Atención Ciudadana.

Orientar a la Persona solicitante para solicitar, recibir, turnar aquella petición que sea solicitada por la falta del servicio.

Área de Atención Ciudadana (Call Center) deberá:

Recibir, verbalmente, vía telefónica o medios electrónicos las solicitudes, quejas, sugerencias, reportes y/o propuestas de personas físicas o morales.

Llevar un registro de los reportes y turnarlos a las Dependencias de la administración pública.

Dar seguimiento a las peticiones turnadas y verificar que exista respuesta y confirmar con la Persona Solicitante si fue atendida su solicitud.

Responsables de las Áreas Operativas, deberán:

De acuerdo a sus facultades y atribuciones son los responsables de atender y dirigir los trabajos en materia de servicios urbanos.

Realizar los trabajos de acuerdo con los programas establecidos en apego a la normatividad y recursos disponibles asignados a las Subdirecciones, Coordinación y Áreas Operativas.

Persona solicitante deberá:

Solicitar un servicio o se le informe sobre el seguimiento a un reporte, queja, trámite o servicio previamente requerido vía telefónica, mediante oficio, medio electrónico o a través de redes sociales.

VI. Insumos.

Reporte ciudadano del trámite o servicio levantado por el Área de Atención Ciudadana (Call Center), en la modalidad física, vía telefónica o electrónica (WhatsApp, correo electrónico).

SVII. Resultados.

Control, seguimiento y atención al Trámite y servicio en materia de servicios urbanos atendidos.

VIII. Interacción con otros procedimientos.

Balizamiento y pasos peatonales en vialidades principales.
Barrido, papeleo y retiro de propaganda en calles, avenidas y espacios públicos.
Eliminación de Grafiti del mobiliario urbano.
Eliminación de tiraderos de basura clandestinos de la vía pública.
Encalado de bardas y dovelas del mobiliario urbano.
Instalación de luminarias para el servicio de alumbrado público.
Jornada de Limpieza en Comunidades.
Jornadas de recolección de triques en comunidades.
Mantenimiento a los postes metálicos de alumbrado público, (Aplicación de pintura).
Mantenimiento a topes con mezcla asfáltica.
Mantenimiento menor a escuelas públicas municipales.
Recolección de animales muertos en vías y zonas públicas.
Recolección de basura por falta del servicio.
Reparación de la carpeta asfáltica que presenta baches.
Reparación del alumbrado público municipal.
Reposición de luminarias del alumbrado público.
Señalización de topes y cruceros de la vía pública.
Servicio Facultativo de Recolección de residuos a particulares.
Sustitución de postes de alumbrado público caídos en la vía pública.
Trabajos de pintura en guarniciones de la vía pública.

IX. Políticas.

Se deberá realizar el reporte ante la Coordinación de Control de Gestión, Coordinación de Oficialía de Partes, Secretaría de Integración Territorial y Área de Atención Ciudadana (Call Center) a través de los siguientes medios:

1) Telefónica al número 55 5366 4450 del Área de Atención Ciudadana (Call Center),

2) WhatsApp al número: 56 1418 7079 y

3) Electrónica a través del correo: atenciónciudadana@tlalnepantla.gob.mx, de lunes a domingo y días festivos de 09:00 a 18:00 horas para que sea levantada su solicitud, donde se le asignará un número de folio para su seguimiento.

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 precisa de los trabajos solicitados (calle, número, entre que calles, alguna referencia de ubicación y comunidad).

d) Descripción breve especificando los motivos por los que se requiere el trabajo solicitado.

Una vez presentado su reporte el área de Atención Ciudadana (Call Center) lo turna a la Dirección.

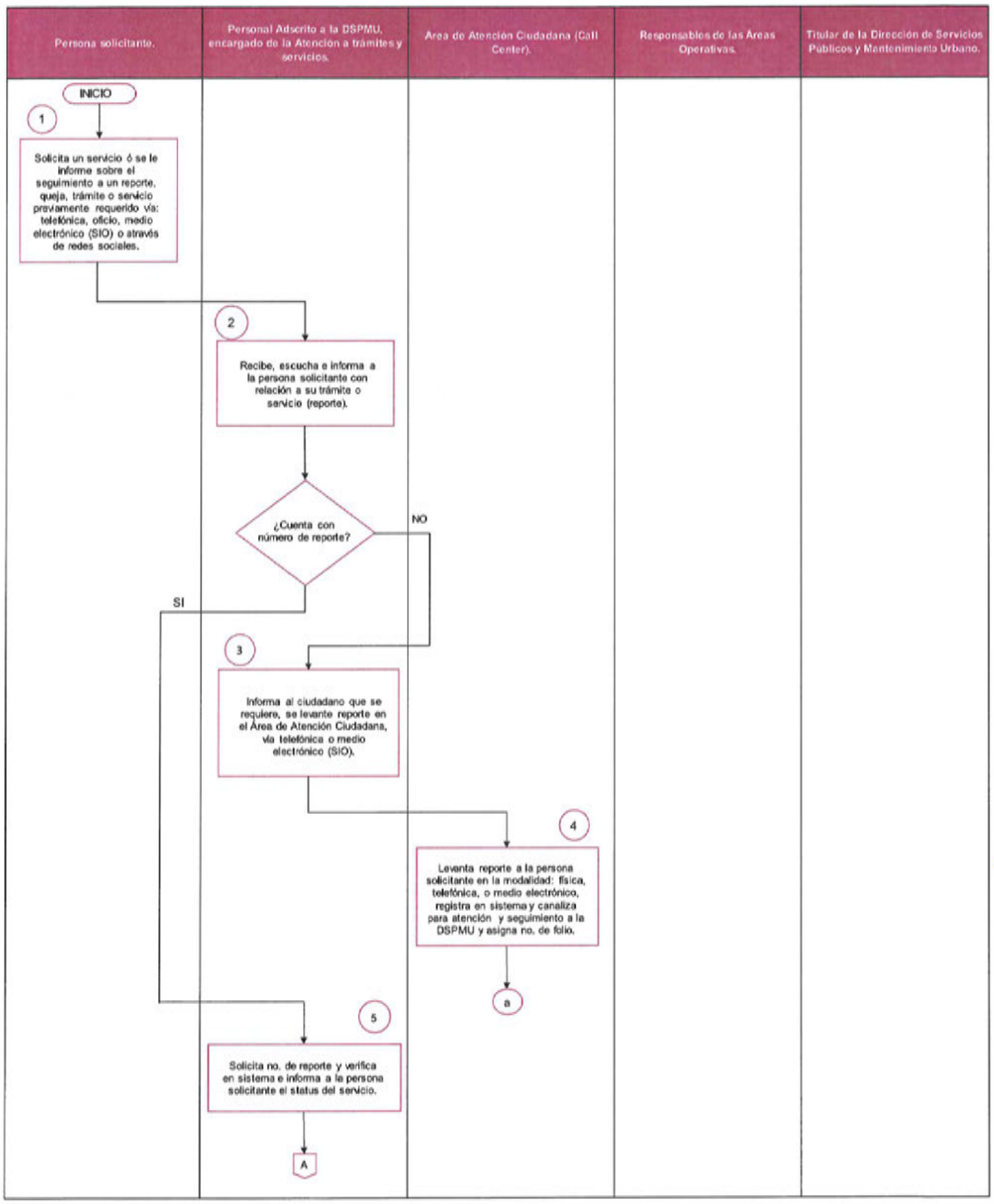
Recibido el reporte se procede a programar los trabajos y una vez realizados se solicitará firma de conformidad del solicitante que reportó, se informa a la unidad administrativa quien elabora informe de los trabajos realizados.

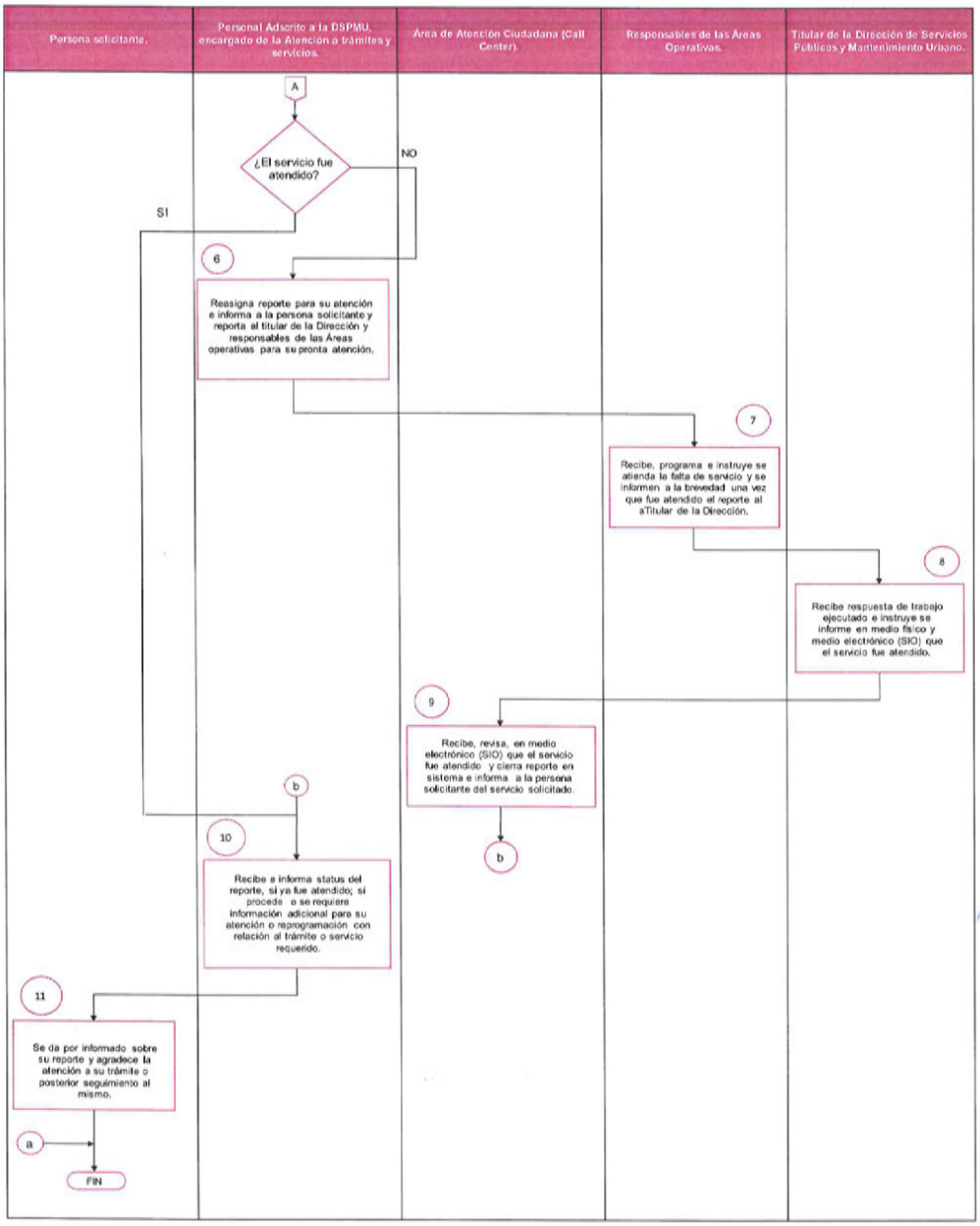
x. Desarrollo.

P1. Control, seguimiento y atención a trámites y servicios en materia de servicios urbanos.		
No.	**Denominación Administrativa.**	**Actividad a Realizar.**
INICIO		
1	Persona solicitante.	Solicita un servicio o se le informe sobre el seguimiento a un reporte, queja, trámite o servicio previamente requerido vía telefónica, mediante oficio, medio electrónico (SIO) o a través de redes sociales.
2	Personal Adscrito a la DSPMU, encargado de la Atención a trámites y servicios.	Recibe, escucha e informa a la persona solicitante con relación a su trámite o servicio (reporte).
		¿Cuenta con número de reporte?
3	Personal Adscrito a la DSPMU, encargado de la Atención a trámites y servicios.	**NO:** Informa al ciudadano que se requiere, se levante reporte en el Área de Atención Ciudadana, vía telefónica o medio electrónico (SIO).
4	Área de Atención Ciudadana (Call Center).	Levanta reporte a la persona solicitante en la modalidad: física, telefónica, o medio electrónico registra en sistema y canaliza para atención y seguimiento a la DSPMU y asigna no. de folio.
5	Personal Adscrito a la DSPMU, encargado de la Atención a trámites y servicios.	**SI:** Solicita no. de reporte y verifica en sistema e informa a la persona solicitante el status del servicio.
		¿El servicio fue atendido?
6	Personal Adscrito a la DSPMU, encargado de la Atención a trámites y servicios.	**NO:** Reasigna reporte para su atención e informa a la persona solicitante y reporta al titular de la Dirección y responsables de las Áreas operativas para su pronta atención.
7	Responsables de las Áreas Operativas.	**SI:** Recibe, programa e instruye se atienda la falta del servicio e informen a la brevedad una vez que fue atendido el reporte al Titular de la Dirección.
8	Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	Recibe respuesta de trabajo ejecutado e instruye se informe en medio físico y medio electrónico (SIO) que el servicio fue atendido.

9	Área de Atención Ciudadana (Call Center).	Recibe, revisa, en medio electrónico (SIO) que el servicio fue atendido y cierra reporte en sistema e informa al ciudadano respuesta del servicio solicitado.
10	Personal Adscrito a la DSPMU, encargado de la Atención a trámites y servicios.	**SI:** Recibe e informa status del reporte, si ya fue atendido; si procede o se requiere información adicional para su atención, o reprogramación con relación al trámite o servicio requerido.
11	Persona solicitante.	Se da por informado sobre su reporte y agradece la atención a su trámite o posterior seguimiento al mismo.
FIN		

XI. Diagramación.




Persona solicitante.
Personal Adscrito a la DSPMU, encargado de la Atención a trámites y servicios.
Área de Atención Ciudadana (Call Center).
Responsables de las Áreas Operativas.
Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
A
¿El servicio fue atendido?
NO
SI
6
Reasigna reporte para su atención e informa a la persona solicitante y reporta al titular de la Dirección y responsables de las Áreas operativas para su pronta atención.
7
Recibe, programa e instruye se atienda la falta de servicio y se informen a la brevedad una vez que fue atendido el reporte al aTitular de la Dirección.
8
Recibe respuesta de trabajo ejecutado e instruye se informe en medio físico y medio electrónico (SIO) que el servicio fue atendido.
9
Recibe, revisa, en medio electrónico (SIO) que el servicio fue atendido y cierra reporte en sistema e informa a la persona solicitante del servicio solicitado.
b
b
10
Recibe e informa status del reporte, si ya fue atendido; si procede o se requiere información adicional para su atención o reprogramación con relación al trámite o servicio requerido.
11
Se da por informado sobre su reporte y agradece la atención a su trámite o posterior seguimiento al mismo.
a
FIN

XII. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Control, seguimiento y atención a trámites y servicios en materia de servicios urbanos.	Mide la eficacia en el control, seguimiento y atención a los trámites y servicios en materia de servicios urbanos.	$\left[\frac{\text{Control, seguimiento y atención a los T y S en materia de servicios urbanos atendidos.}}{\text{Control, seguimiento y atención a los T y S en materia de servicios urbanos solicitados.}}\right] \times 100$	Trimestral.

XIII. Formatos e Instructivos.

- No aplica.

XIV. Validación del Procedimiento.

Elaboró	Revisó	Aprobó
C. Noé Rodríguez Hernández Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	**Mtro. Mauricio Ontiveros Salgado.** Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	**Mtro. Mauricio Ontiveros Salgado.** Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.

Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano
Tlalnepantla de Baz
2025 - 2027

Tlalnepantla nuestra ciudad 2025·2027

Área de Recolección de Residuos Sólidos.

I. Nombre del Procedimiento.

P2. Eliminación de Tiraderos de basura clandestinos de la vía pública.

II. Objetivo.

Disminuir los reportes de tiraderos clandestinos en la vía pública, mediante la atención oportuna en la recolección de residuos sólidos en la vía pública que son depositados de manera irregular, para evitar focos de infección y degradación de la imagen urbana del lugar.

III. Referencias.

Federal.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General del Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 28 enero de 1988, y sus reformas y adiciones.
- Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 08 octubre de 2003, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo de 2025 y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo de 2025 y sus reformas y adiciones.

Estatal.

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 10, 14 y 17 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.
- Código para la Biodiversidad del Estado de México. Publicada en la Gaceta del Gobierno del Estado de México, 03 de mayo de 2006, y sus reformas y adiciones.
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-023-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. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 26 de enero de 2022 y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, vigente.

- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal, número 1, volumen 1. 1 de enero de 2026 y sus reformas y adiciones.

- Código De Ética de La Administración Pública Municipal Centralizada de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal número 20, volumen 1. número 20, volumen 1. 15 de mayo de 2025 y sus reformas y adiciones.

IV. Definiciones.

Aseo Urbano: Es el servicio diario como son el papeleo y barrido de las vialidades principales, avenidas, camellones, espacios públicos, plazas paraderos, puentes peatonales.

OP: Oficialía de Partes.

Portal Ciudadano de Trámites y Servicios: Es la plataforma digital que concentra la totalidad de trámites y servicios que ofrece el gobierno municipal a la Persona solicitante.

Reporte: Número de control que se le asigna a la petición generada por el ciudadano, con el cual el servidor público requiere para su control y seguimiento.

Residuos Sólidos Urbanos: Son los generados en las casas habitación, que resultan de la eliminación de los materiales que utilizan en sus actividades domésticas, de los productos que consumen y de sus envases, embalajes o empaques; los residuos que provienen de cualquier otra actividad dentro de establecimientos o en la vía pública que genere residuos con características domiciliarias, y los resultantes de la limpieza de las vías y lugares públicos.

Ruta: Recorrido donde se establece la ubicación de calles y avenidas designadas a la cuadrilla o trabajador para prestar los servicios de barrido y/o aseo urbano.

SIO: Sistema Informático de Oficialía de Partes e Integración para Reportes de Atención Ciudadana.

Tiradero clandestino: Sitio en la vía pública en donde son acumulados residuos sólidos urbanos de manera irregular por los vecinos de la localidad.

V. Responsabilidades.

Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano deberá:

Dirigir la prestación del servicio público de aseo urbano, así como la aplicación de las disposiciones de la normatividad aplicable.

Fungir como enlace municipal con las instancias gubernamentales Federales, Estatales, organizaciones civiles, sector educativo y empresas para mejorar el servicio.

Promover la actualización tecnológica de los sistemas de aseo urbano, para la prestación eficaz del servicio y cuidado del medio ambiente.

Titular de la Subdirección de Recolección y Tratamiento de Residuos Sólidos deberá:

Proponer a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano, nuevas estrategias, para atender la demanda ciudadana o para mejorar la eficacia.

Organizar y revisar las rutas de recolección de basura y limpieza de plazas y calles del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

Dirigir y coordinar las acciones de limpieza en espacios públicos, vialidades, áreas verdes y la eliminación de tiraderos clandestinos.

Coordinar las acciones de limpieza, recolección de triques, de escombro y manejo integral de residuos sólidos urbanos con la comunidad, las asociaciones, centros educativos y sector privado.

Personal adscrito a la Subdirección de Recolección y Tratamiento de Residuos Sólidos administrativo deberá:

Recibir para su control y seguimiento previa autorización del Titular de la Subdirección los programas de mantenimiento permanente y reportes por la falta de servicio a las áreas operativas para su atención.

Responsable del Área de Recolección de Residuos Sólidos deberá:

Operar y organizar el servicio de recolección de basura y desechos sólidos.

Instruir al personal a su cargo las funciones, responsabilidades, medidas de salud y seguridad, regulaciones; capacitaciones y difundir acciones para prevenir los riesgos de trabajo.

Actualizar las rutas para la recolección de residuos sólidos urbanos.

Ejecutar las acciones operativas para la correcta prestación del servicio de su responsabilidad.

Atender los programas de mantenimiento permanente de los servicios de limpia y recolección de residuos, evitando con esto el deterioro de la Imagen urbana.

Supervisa el servicio de la recolección de los tiraderos de basura clandestinos en vialidades y espacios públicos.

Personal adscrito al Área de Recolección de Residuos Sólidos administrativos deberá:

Atender, recibir y reportar previa autorización del Responsable del Área, los programas de mantenimiento permanente y reportes por la falta de servicio a las áreas operativas para su atención.

Dar seguimiento a los reportes solicitados por la Persona solicitante a través de las políticas y Normas establecidas.

Reasignar los reportes que no hayan sido atendidos a las áreas operativas para su atención e informar su desahogo al Área de Atención Ciudadana (Call Center).

Personal adscrito al Área de Recolección de Residuos Sólidos operativos deberán:

Ser el responsable directo de la ejecución de los servicios en campo y deberá elaborar bitácora de trabajo en donde se detalla las actividades realizadas durante el turno.
Mantener las unidades vehiculares en buenas condiciones para su operación y realizar los trabajos con el apoyo de los auxiliares de recolección para llevar a buen término las actividades asignadas.

Personal adscrito al Área de Recolección de Residuos Sólidos responsable de la bodega o velador deberá:

Ser el responsable directo del control de las herramientas manuales (palas, azadones, bieldos, rastrillos, carretillas, trafi tambos, otros) de la bodega y control de vales de las herramientas de préstamo a los auxiliares de recolección y resguardo de la unidad en el campamento asignado para encierro de los camiones del servicio de recolección a cargo del velador.

VI. Insumos.

Programa de trabajo de mantenimiento permanente del Área de Recolección de Residuos Sólidos.

Reporte Ciudadano solicitando la eliminación de tiraderos de basura clandestinos.

VII. Resultados.

Eliminación de Tiraderos de basura clandestinos de la vía pública.

VIII. Interacción con otros procedimientos.

Personas Física:

La o el solicitante podrá levantar su reporte por cualquiera de las siguientes vías de comunicación:

- Telefónica al número 55-53-66-44-50 del Área de Atención Ciudadana (Call Center).
- WhatsApp al número: 56-14-18-70-79
- Correo electrónico atenciónciudadana@tlalnepantlagob.mx

En cualquiera que sea la opción que elija deberá proporcionar los siguientes datos:

- Nombre Completo.
- Domicilio físico o electrónico para oír y recibir notificaciones.
- Teléfono del solicitante.
- 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:

- Telefónica al número 55-53-66-44-50 del Área de Atención Ciudadana (Call Center).
- WhatsApp al número: 56-14-18-70-79.
- Correo electrónico atenciónciudadana@tlalnepantlagob.mx.

En cualquiera que sea la opción que elija deberá proporcionar los siguientes datos:

- Nombre Completo.
- Domicilio físico o electrónico para oír y recibir notificaciones.
- Teléfono del solicitante.
- 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:

- Telefónica al número 55-53-66-44-50 del Área de Atención Ciudadana (Call Center).
- WhatsApp al número: 56-14-18-70-79.
- Correo electrónico atenciónciudadana@tlalnepantlagob.mx.

En cualquiera que sea la opción que elija deberá proporcionar los siguientes datos:

- Nombre Completo.
- Domicilio físico o electrónico para oír y recibir notificaciones.
- Teléfono del solicitante.
- Ubicación del sitio donde se requiera realizar el servicio.

IX. Políticas.

Se deberá realizar el reporte ante la Coordinación de Control de Gestión, Coordinación de Oficialía de Partes, Secretaría de Integración Territorial y Área de Atención Ciudadana (Call Center).

Una vez presentado su reporte el área de Atención Ciudadana (Call Center) lo turna a la Dirección.

El tiempo máximo de respuesta será de 24 horas y el servicio es gratuito.

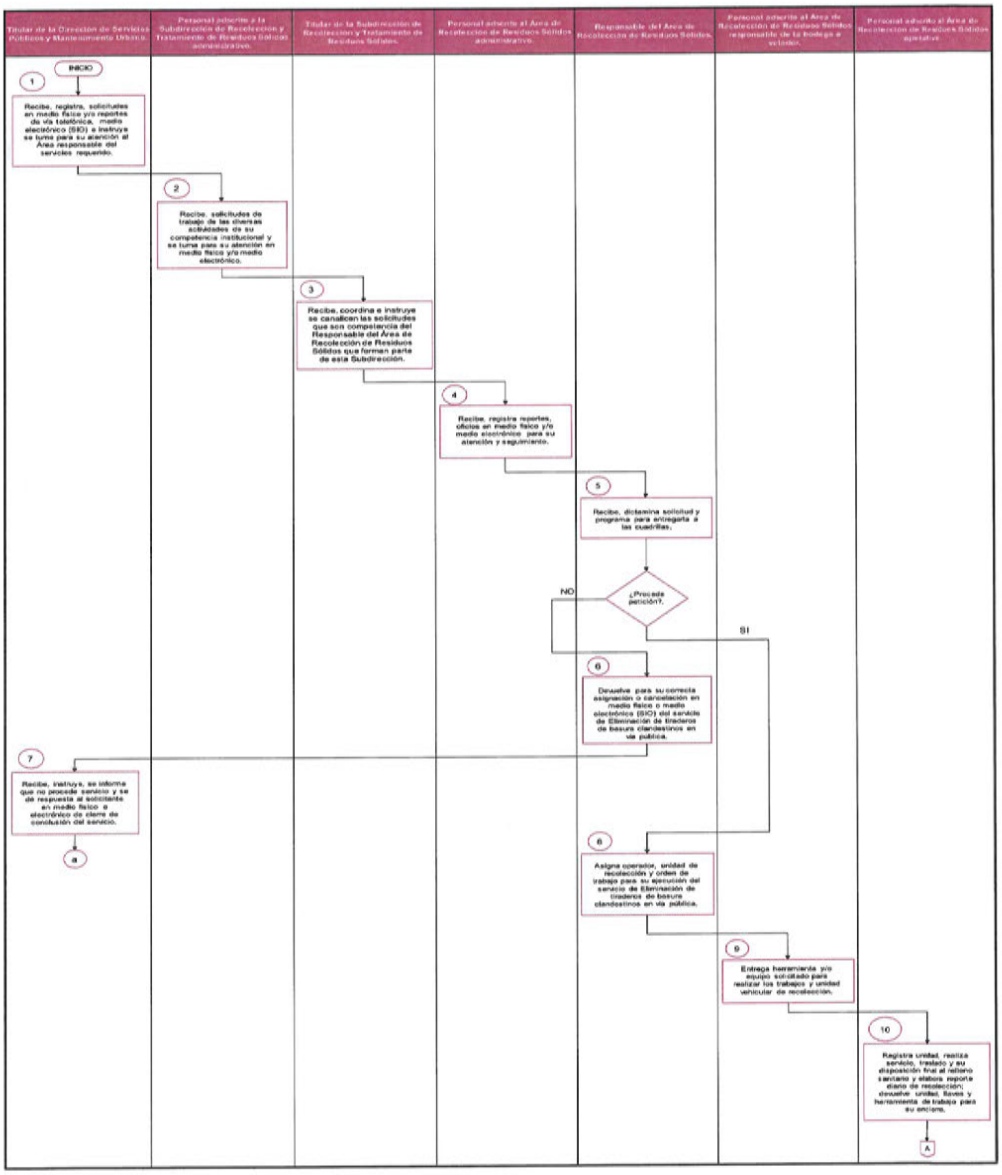
Recibido el reporte se procede a programar los trabajos y una vez realizados se solicitará firma de conformidad del solicitante que reportó, se informa a la unidad administrativa quien elabora informe de los trabajos realizados.

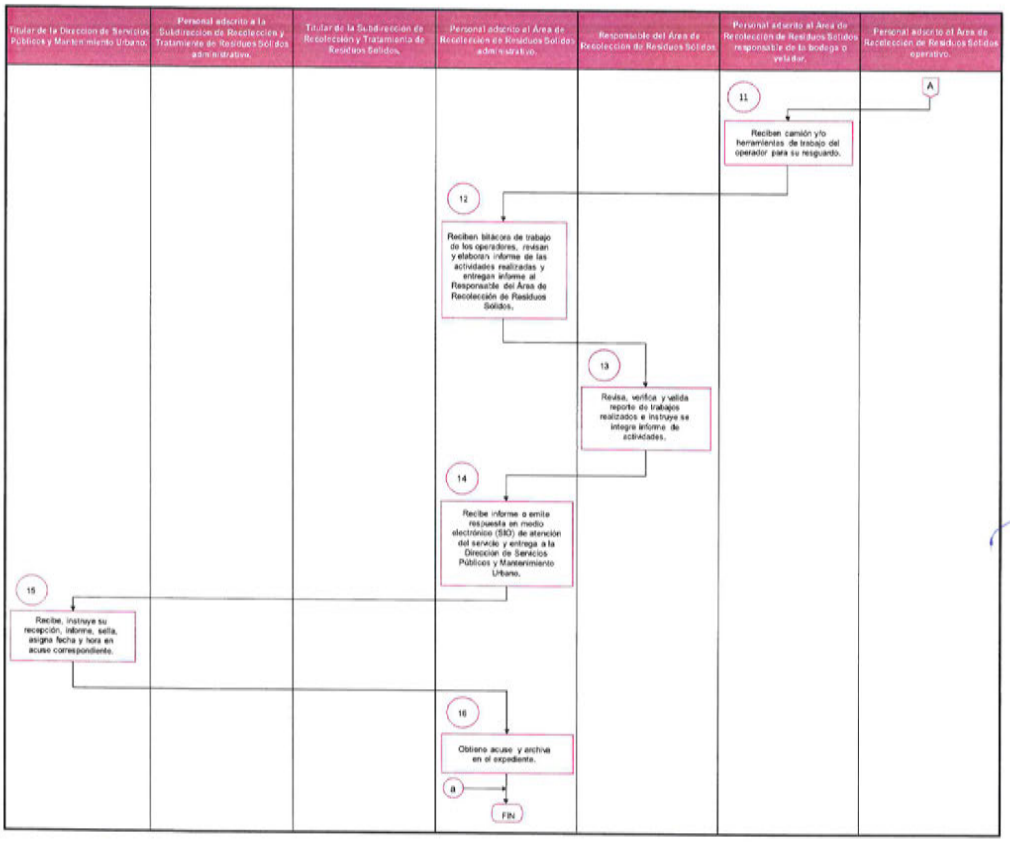
X. Desarrollo.

P2. Eliminación de Tiraderos de basura clandestinos de la vía pública.		
No.	**Denominación Administrativa.**	**Actividad a Realizar.**
INICIO		
1	Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	Recibe, registra, solicitudes en medio físico y/o reportes de vía telefónica, medio electrónico (SIO) e instruye se turne para su atención al área responsable del servicio requerido.
2	Personal adscrito a la Subdirección de Recolección y Tratamiento de Residuos Sólidos administrativos.	Recibe solicitudes de trabajos de las diversas actividades de su competencia institucional y se turna para su atención en medio físico y/o medio electrónico.
3	Titular de la Subdirección de Recolección y Tratamiento de Residuos Sólidos.	Recibe, coordina e instruye se canalice las solicitudes que son competencia del Responsable del Área de Recolección de Residuos Sólidos que forma parte esta Subdirección.
4	Personal adscrito al Área de Recolección de Residuos Sólidos administrativo.	Recibe, registra, reportes oficios en medio físico y/o medio electrónico para su atención y seguimiento.
5	Responsable del Área de Recolección de Residuos Sólidos.	Recibe, dictamina solicitud y programa para entregarla a las cuadrillas.
		¿Procede petición?
6	Responsable del Área de Recolección de Residuos Sólidos.	**NO:** Devuelve para su correcta asignación o cancelación en medio físico o medio electrónico (SIO).
7	Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	Recibe, instruye se informe que no procede servicio y se dé respuesta al solicitante en medio físico o electrónico de cierre de conclusión del servicio.
8	Responsable del Área de Recolección de Residuos Sólidos.	**SI:** Asigna operador, unidad de recolección y orden de trabajo para su ejecución del servicio de eliminación de tiraderos clandestinos en la vía pública.

P2. Eliminación de Tiraderos de basura clandestinos de la vía pública.		
No.	**Denominación Administrativa.**	**Actividad a Realizar.**
9	Personal adscrito al Área de Recolección de Residuos Sólidos responsable de la Bodega o velador.	Entrega herramienta y/o equipo solicitado para realizar los trabajos y unidad vehicular de recolección.
10	Personal adscrito al Área de Recolección de Residuos Sólidos operativo.	Registra unidad, realiza servicio, traslado y su disposición final al relleno sanitario y elabora reporte diario de recolección; devuelve unidad, llaves y herramienta de trabajo para su encierro.
11	Personal adscrito al Área de Recolección de Residuos Sólidos responsable de la Bodega o velador.	Reciben camión y/o herramientas de trabajo del operador para su resguardo.
12	Personal adscrito al del Área de Recolección de Residuos Sólidos Administrativo.	Reciben bitácora de trabajo de los operadores, revisan y elaboran informe de las actividades realizadas y entregan informe al Responsable del Área de Recolección de Residuos Sólidos.
13	Responsable del Área de Recolección de Residuos Sólidos.	Revisa, verifica y valida reporte de trabajos realizados e instruye se integre informe de actividades.
14	Personal adscrito al del Área de Recolección de Residuos Sólidos Administrativo.	Recibe, informe o emite respuesta en medio electrónico (SIO) de atención del servicio y entrega a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
15	Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	Recibe, instruye su recepción, informe, sella, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
16	Personal adscrito al del Área de Recolección de Residuos Sólidos Administrativo.	Obtiene acuse y archiva en el expediente.
FIN		

XI. Diagramación.

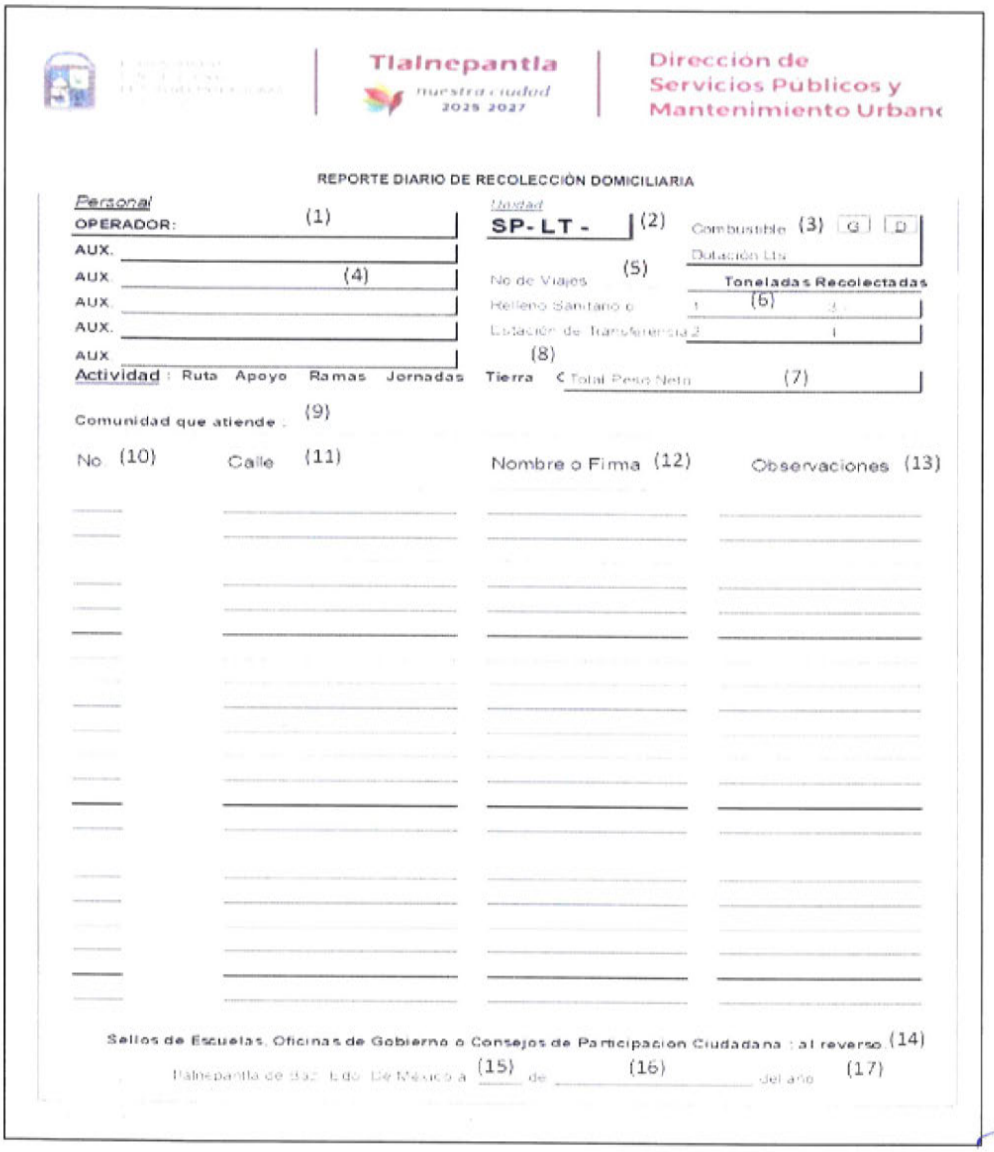



Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
Personal adscrito a la Subdirección de Recolección y Tratamiento de Residuos Sólidos administrativo.
Titular de la Subdirección de Recolección y Tratamiento de Residuos Sólidos.
Personal adscrito al Área de Recolección de Residuos Sólidos administrativo.
Responsable del Área de Recolección de Residuos Sólidos.
Personal adscrito al Área de Recolección de Residuos Sólidos responsable de la bodega o velador.
Personal adscrito al Área de Recolección de Residuos Sólidos operativo.
A
11
Reciben camión y/o herramientas de trabajo del operador para su resguardo.
12
Reciben bitácora de trabajo de los operadores, revisan y elaboran informe de las actividades realizadas y entregan informe al Responsable del Área de Recolección de Residuos Sólidos.
13
Revisa, verifica y valida reporte de trabajos realizados e instruye se integre informe de actividades.
14
Recibe informe o emite respuesta en medio electrónico (SIO) de atención del servicio y entrega a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
15
Recibe, instruye su recepción, informe, sella, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
16
Obtiene acuse y archiva en el expediente.
a
FIN

XII. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Eliminación de tiraderos de basura clandestinos de la vía pública.	Mide la eficacia en la eliminación de tiraderos de basura clandestinos de la vía pública.	[Número de reportes de eliminación de tiraderos de basura clandestinos de la vía pública atendidos / Número de reportes de eliminación de tiraderos de basura clandestinos de la vía pública solicitados.] X 100	Trimestral.

XIII. Formatos e Instructivos.



Tlalnepantla
nuestra ciudad
2025 2027

Dirección de
Servicios Publicos y
Mantenimiento Urbano

REPORTE DIARIO DE RECOLECCIÓN DOMICILIARIA

Personal
OPERADOR: (1)
AUX.
AUX. (4)
AUX.
AUX.
AUX.

Unidad
SP- LT - (2)
Combustible (3) G D
Dotación Lts
No de Viajes (5)
Toneladas Recolectadas
Relleno Sanitario 1 (6) 1
Estación de Transferencia 2 1
(8)
Actividad : Ruta Apoyo Ramas Jornadas Tierra Total Peso Neto (7)

Comunidad que atiende : (9)

No. (10)	Calle (11)	Nombre o Firma (12)	Observaciones (13)

Sellos de Escuelas, Oficinas de Gobierno o Consejos de Participacion Ciudadana : al reverso (14)

Tlalnepantla de Baz, Edo. De México a (15) de (16) del año (17)

Instructivo
Reporte diario de recolección domiciliaria.

No. de Requerimiento	Instrucciones
1	Se deberá colocar el nombre del operador que conduce la unidad.
2	Se colocará el no. económico que tiene asignado el camión.
3	Se tachará que tipo de combustible usa la unidad Gasolina o Diésel.
4	Se deberá anotar el nombre de los auxiliares asignados a la ruta.
5	Se deberá anotar la cantidad de viajes efectuados durante la jornada de trabajo.
6	Se anotará la cantidad de toneladas recolectadas por viaje, ya sean a la Estación de Transferencia o al sitio de disposición final (Relleno Sanitario).
7	Se deberá anotar el tonelaje total.
8	Se tachará el tipo de actividad fue asignado realizar. Ruta, Apoyo, Ramas, Jornada, Tierra.
9	Anotar el nombre de la Comunidad atendida.
10	Anotar en un número consecutivo cada una de las calles que se atienden durante la ruta.
11	Anotar el nombre de la calle o avenidas atendidas durante la ruta, número del domicilio
12	Se anotará el nombre y firma de conformidad del servicio
13	Se anotarán las observaciones detectadas por el personal durante el recorrido de la ruta o del ciudadano con respecto al servicio brindado así como no. de reporte atendido (folio).
14	Se solicitará al ciudadano que sea sellado el "Reporte diario de recolección" por el Centro educativo, Oficina de Gobierno o Consejo de Participación y la firma de la persona que levantó reporte por la falta del servicio al reverso de la hoja.
15	Se anotará el día que se realiza la jornada de trabajo.
16	Se pondrá mes que se realiza el trabajo.
17	Se anotará el año.

XIV. Validación del Procedimiento.

Elaboró	Revisó	Aprobó
C. Juan Pablo González Castillo. Responsable del Área de Recolección de Residuos Sólidos.	**Mtro. Alonso Rojas Rodríguez.** Titular de la Subdirección de Recolección y Tratamiento de Residuos Sólidos.	**Mtro. Mauricio Ontiveros Salgado.** Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.

Área de Recolección de Residuos Sólidos
Subdirección de Recolección y Tratamiento de Residuos Sólidos
Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano
PROGRESO CULTURA TRABAJO
2025 - 2027
Tlalnepantla de Baz
Tlalnepantla Nuestra ciudad 2025-2027

I. Nombre del Procedimiento.

P3. Jornadas de Recolección de triques en comunidades.

II. Objetivo.

Mejorar el servicio en la recolección domiciliaria en las comunidades del Municipio, mediante el servicio de disponer Jornadas a quien lo soliciten en sus comunidades con el retiro de triques, trebejos y/o muebles voluminosos, para que estos no sean arrojados a la vía pública y causen mala imagen en calles del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

III. Referencias.

Federal.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General del Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 28 enero de 1988, y sus reformas y adiciones.
- Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 08 octubre de 2003, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo de 2025 y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo de 2025 y sus reformas y adiciones.

Estatal.

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 10, 14 y 17 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.
- Código para la Biodiversidad del Estado de México. Publicada en la Gaceta del Gobierno del Estado de México, 03 de mayo de 2006, y sus reformas y adiciones.
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-023-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. Publicada en la Gaceta del Gobierno del Estado de México, 26 de enero de 2022, y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, vigente.

- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal, número 1, volumen 1. 1 de enero de 2026 y sus reformas y adiciones.

- Código De Ética de La Administración Pública Municipal Centralizada de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal número 20, volumen 1. número 20, volumen 1. 15 de mayo de 2025 y sus reformas y adiciones.

IV. Definiciones.

Aseo Urbano: Es el servicio diario como son el papeleo y barrido de las vialidades principales, avenidas, camellones, espacios públicos, plazas paraderos, puentes peatonales.

OP: Oficialía de Partes.

Portal Ciudadano de Trámites y Servicios: Es la plataforma digital que concentra la totalidad de trámites y servicios que ofrece el gobierno municipal a la Persona solicitante.

Recolección: Acción de recoger y transportar mediante diferentes métodos, los residuos sólidos desde las fuentes generadoras, hasta las estaciones de transferencia, centros de acopio, plantas de aprovechamiento, de tratamiento de separación, valoración, Centro Integral de Residuos o sitios de disposición final.

Reporte: Número de control que se le asigna a la petición generada por el ciudadano, con el cual el servidor público requiere para su control y seguimiento.

Residuos Sólidos Urbanos: Son los generados en las casas habitación, que resultan de la eliminación de los materiales que utilizan en sus actividades domésticas, de los productos que consumen y de sus envases, embalajes o empaques; los residuos que provienen de cualquier otra actividad dentro de establecimientos o en la vía pública que genere residuos con características domiciliarias, y los resultantes de la limpieza de las vías y lugares públicos.

Ruta: Recorrido donde se establece la ubicación de calles y avenidas designadas a la cuadrilla o trabajador para prestar los servicios de barrido y/o aseo urbano.

SIO: Sistema Informático de Oficialía de Partes e Integración para Reportes de Atención Ciudadana.

Triques y/o trebejos: Aquellos artículos voluminosos que son desechados por los ciudadanos a la vía pública como muebles de línea blanca, de madera, aparatos eléctricos, otros.

Vía pública: Las calles, avenidas, camellones, pasajes y en general todo terreno de dominio público y de uso común que por disposición de la autoridad o por razón del servicio esté destinado a la movilidad de personas o vehículos.

V. Responsabilidades.

El Área de Recolección de Residuos Sólidos es el área administrativa responsable de operar y organizar con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano, para planear, establecer, evaluar y autorizar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de limpia y recolección de residuos.

Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano deberá:

Dirigir la prestación del servicio público de aseo urbano, así como la aplicación de las disposiciones de la normatividad aplicable.

Fungir como enlace municipal con las instancias gubernamentales Federales, Estatales, organizaciones civiles, sector educativo y empresas para mejorar el servicio.

Promover la actualización tecnológica de los sistemas de aseo urbano, para la prestación eficaz del servicio y cuidado del medio ambiente.

Titular de la Subdirección de Recolección y Tratamiento de Residuos Sólidos deberá:

Proponer a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano, nuevas estrategias, para atender la demanda ciudadana o para mejorar la eficacia.

Organizar y revisar las rutas de recolección de basura y limpieza de plazas y calles del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

Dirigir y coordinar las acciones de limpieza en espacios públicos, vialidades, áreas verdes y la eliminación de tiraderos clandestinos.

Coordinar las acciones de limpieza, recolección de triques, de escombro y manejo integral de residuos sólidos urbanos con la comunidad, las asociaciones, centros educativos y sector privado.

Personal adscrito a la Subdirección de Recolección y Tratamiento de Residuos Sólidos administrativo deberá:

Recibir para su control y seguimiento previa autorización del Titular de la Subdirección los programas de mantenimiento permanente y reportes por la falta de servicio a las áreas operativas para su atención.

Responsable del Área de Recolección de Residuos Sólidos deberá:

Operar y organizar el servicio de recolección de basura y desechos sólidos.

Actualizar las rutas para la recolección de residuos sólidos urbanos.

Ejecutar las acciones operativas para la correcta prestación del servicio de su responsabilidad.

Instruir al personal a su cargo las funciones, responsabilidades, medidas de salud y seguridad, regulaciones; capacitaciones y difundir acciones para prevenir los riesgos de trabajo.

Atender los programas de mantenimiento permanente de los servicios de limpia y recolección de residuos, evitando con esto el deterioro de la Imagen urbana.

Supervisa el servicio de la recolección de los tiraderos de basura clandestinos en vialidades y espacios públicos.

Personal adscrito al Área de Recolección de Residuos Sólidos administrativo deberá:

Atender, recibir y reportar previa autorización del Responsable del Área, los programas de mantenimiento permanente y reportes por la falta de servicio a las áreas operativas para su atención.

Dar seguimiento a los reportes solicitados por la Persona solicitante a través de las políticas y Normas establecidas.

Reasignar los reportes que no hayan sido atendidos a las áreas operativas para su atención e informar su desahogo al Área de Atención Ciudadana (Call Center).

Personal adscrito al Área de Recolección de Residuos Sólidos operativo deberá:

Ser el responsable directo de la ejecución de los servicios en campo y deberá elaborar bitácora de trabajo en donde se detalla las actividades realizadas durante el turno.

Mantener las unidades vehiculares en buenas condiciones para su operación y realizar los trabajos con el apoyo de los auxiliares de recolección para llevar a buen término las actividades asignadas.

Personal adscrito al Área de Recolección de Residuos Sólidos responsable de la bodega o velador deberá:

Ser el responsable directo del control de las herramientas manuales (palas, azadones, bieldos, rastrillos, carretillas, trafi tambos, otros) de la bodega y control de vales de las herramientas de préstamo a los auxiliares de recolección y resguardo de la unidad en el campamento asignado para encierro de los camiones del servicio de recolección a cargo del velador.

VI. Insumos.

Personas Física:

La o el solicitante podrá levantar su reporte por cualquiera de las siguientes vías de comunicación:

- Telefónica al número 55-53-66-44-50 del Área de Atención Ciudadana (Call Center).
- WhatsApp al número: 56-14-18-70-79.
- Correo electrónico atenciónciudadana@tlalnepantlagob.mx.

En cualquiera que sea la opción que elija deberá proporcionar los siguientes datos:

- Nombre Completo.
- Domicilio físico o electrónico para oír y recibir notificaciones.
- Teléfono del solicitante.
- 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:

- Telefónica al número 55-53-66-44-50 del Área de Atención Ciudadana (Call Center).
- WhatsApp al número: 56-14-18-70-79.
- Correo electrónico atenciónciudadana@tlalnepantlagob.mx.

En cualquiera que sea la opción que elija deberá proporcionar los siguientes datos:

- Nombre Completo.

- Domicilio físico o electrónico para oír y recibir notificaciones.
- Teléfono del solicitante.
- 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:

- Telefónica al número 55-53-66-44-50 del Área de Atención Ciudadana (Call Center).
- WhatsApp al número: 56-14-18-70-79.
- Correo electrónico atenciónciudadana@tlalnepantlagob.mx.

En cualquiera que sea la opción que elija deberá proporcionar los siguientes datos:

- Nombre Completo.
- Domicilio físico o electrónico para oír y recibir notificaciones.
- Teléfono del solicitante.
- Ubicación del sitio donde se requiera realizar el servicio.

VII. Resultados.

Jornadas de Recolección de triques en comunidades.

VIII. Interacción con otros procedimientos.

Recolección de basura por falta del servicio.
Control, seguimiento y atención a trámites y servicios en materia de servicios urbanos.

IX. Políticas.

Se deberá realizar el reporte ante la Coordinación de Control de Gestión, Coordinación de Oficialía de Partes, Secretaría de Integración Territorial y Área de Atención Ciudadana (Call Center).

El tiempo máximo de respuesta será de 12 días hábiles y el servicio es gratuito.

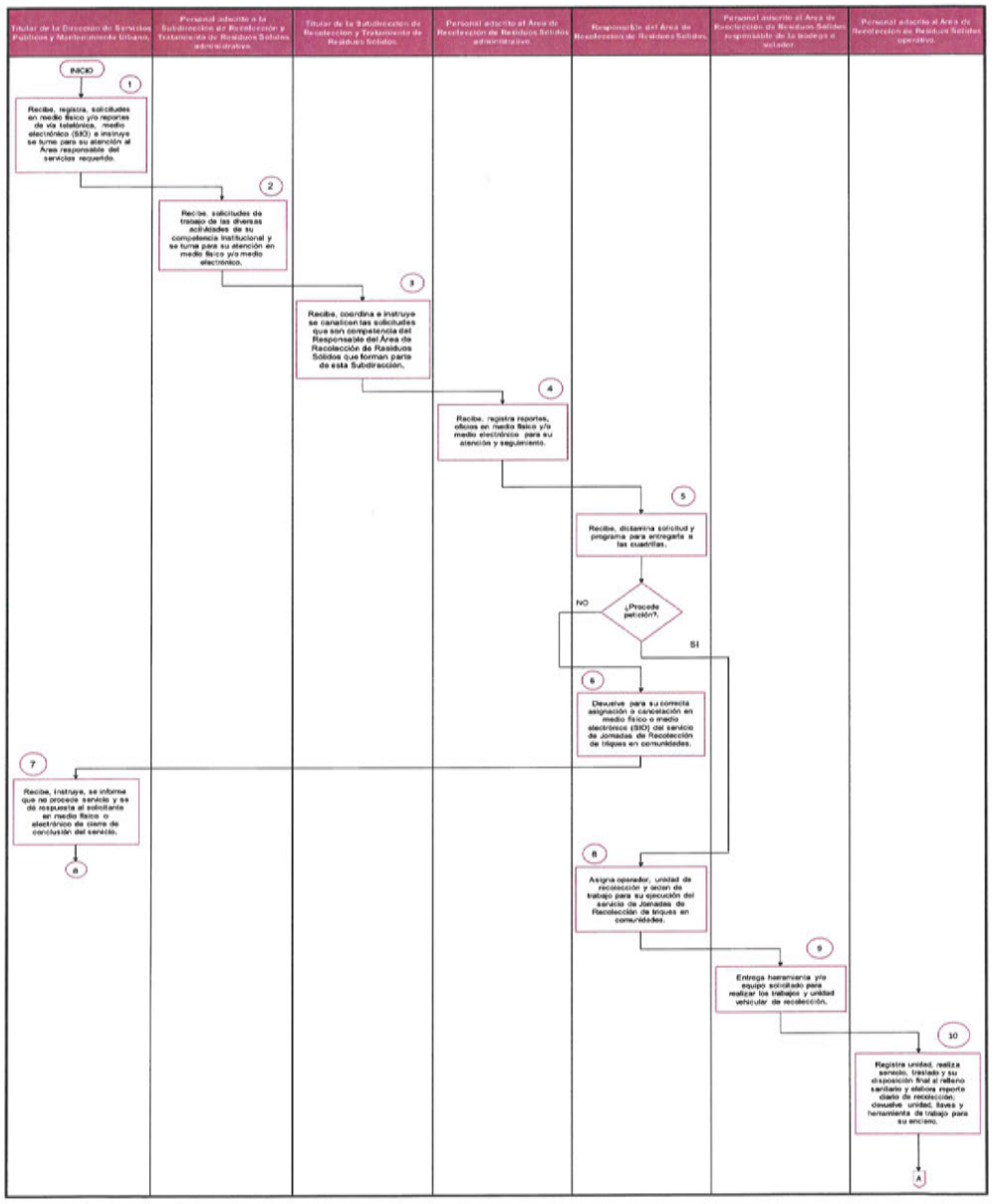
Recibido el reporte se procede a programar los trabajos y una vez realizados se solicitará firma de conformidad del solicitante que reportó, se informa a la unidad administrativa quien elabora informe de los trabajos realizados.

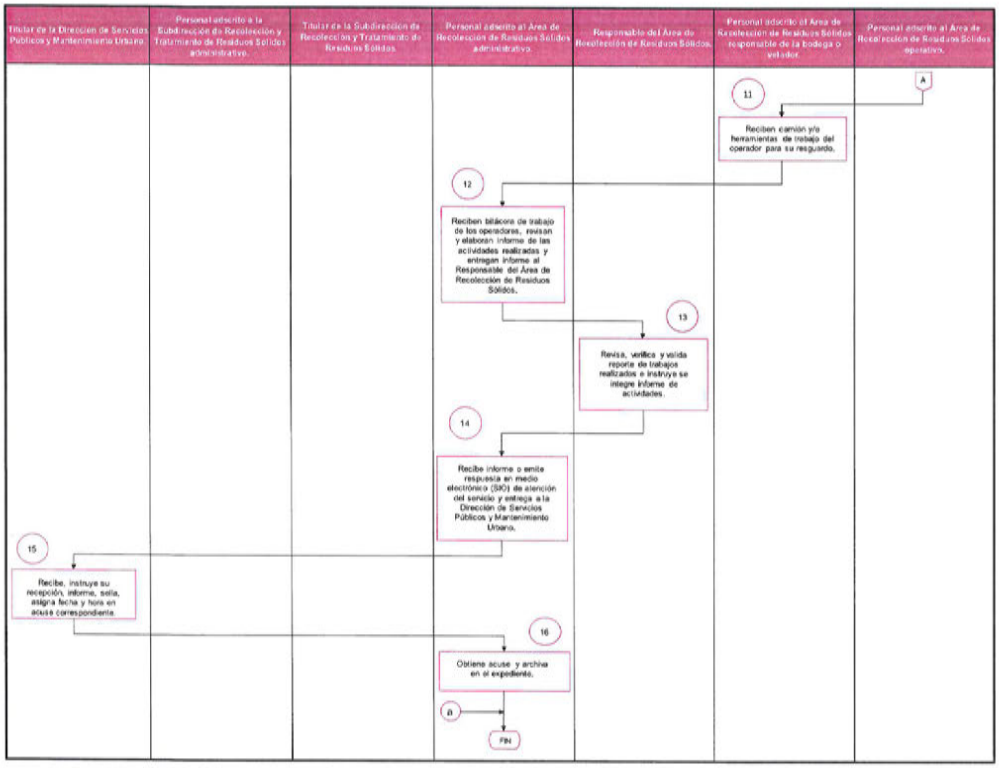
X. Desarrollo.

P3. Jornadas de Recolección de triques en comunidades.		
No.	**Denominación Administrativa.**	**Actividad a Realizar.**
	INICIO	
1	Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	Recibe, registra, solicitudes en medio físico y/o reportes de vía telefónica, medio electrónico (SIO) e instruye se turne para su atención al área responsable del servicio requerido.
2	Personal adscrito a la Subdirección de Recolección y Tratamiento de Residuos Sólidos administrativos.	Recibe solicitudes de trabajos de las diversas actividades de su competencia institucional y se turna para su atención en medio físico y/o medio electrónico.
3	Titular de la Subdirección de Recolección y Tratamiento de Residuos Sólidos.	Recibe, coordina e instruye se canalice las solicitudes que son competencia del Responsable del Área de Recolección de Residuos Sólidos que forma parte esta Subdirección.
4	Personal adscrito al Área de Recolección de Residuos Sólidos administrativo.	Recibe, registra, reportes oficios en medio físico y/o medio electrónico para su atención y seguimiento.
5	Responsable del Área de Recolección de Residuos Sólidos.	Recibe, dictamina solicitud y programa para entregarla a las cuadrillas.
		¿Procede petición?
6	Responsable del Área de Recolección de Residuos Sólidos.	**NO:** Devuelve para su correcta asignación o cancelación en medio físico o medio electrónico (SIO).
7	Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	Recibe, instruye se informe que no procede servicio y se dé respuesta al solicitante en medio físico o electrónico de cierre de conclusión del servicio.
8	Responsable del Área de Recolección de Residuos Sólidos.	**SI:** Asigna operador, unidad de recolección y orden de trabajo para su ejecución del servicio de Jornadas de Recolección de triques en comunidades.
9	Personal adscrito al Área de Recolección de Residuos Sólidos responsable de la bodega o velador.	Entrega herramienta y/o equipo solicitado para realizar los trabajos y unidad vehicular de recolección.
10	Personal adscrito al Área de Recolección de Residuos Sólidos operativo.	Registra unidad, realiza servicio, traslado y su disposición final al relleno sanitario y elabora reporte diario de recolección; devuelve unidad, llaves y herramienta de trabajo para su encierro.
11	Personal adscrito al Área de Recolección de Residuos Sólidos	Reciben camión y/o herramientas de trabajo del operador para su resguardo.

	responsable de la bodega o velador.	
12	Personal adscrito al Área de Recolección de Residuos Sólidos administrativo.	Reciben bitácora de trabajo de los operadores, revisan y elaboran informe de las actividades realizadas y entregan informe al Responsable del Área de Recolección de Residuos Sólidos.
13	Responsable del Área de Recolección de Residuos Sólidos.	Revisa, verifica y valida reporte de trabajos realizados e instruye se integre informe de actividades.
14	Personal adscrito al Área de Recolección de Residuos Sólidos administrativo.	Recibe, informe o emite respuesta en medio electrónico (SIO) de atención del servicio y entrega a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
15	Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	Recibe, instruye su recepción, sella, informa, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
16	Personal adscrito al Área de Recolección de Residuos Sólidos administrativo.	Obtiene acuse y archiva en el expediente.
FIN		

XI. Diagramación.

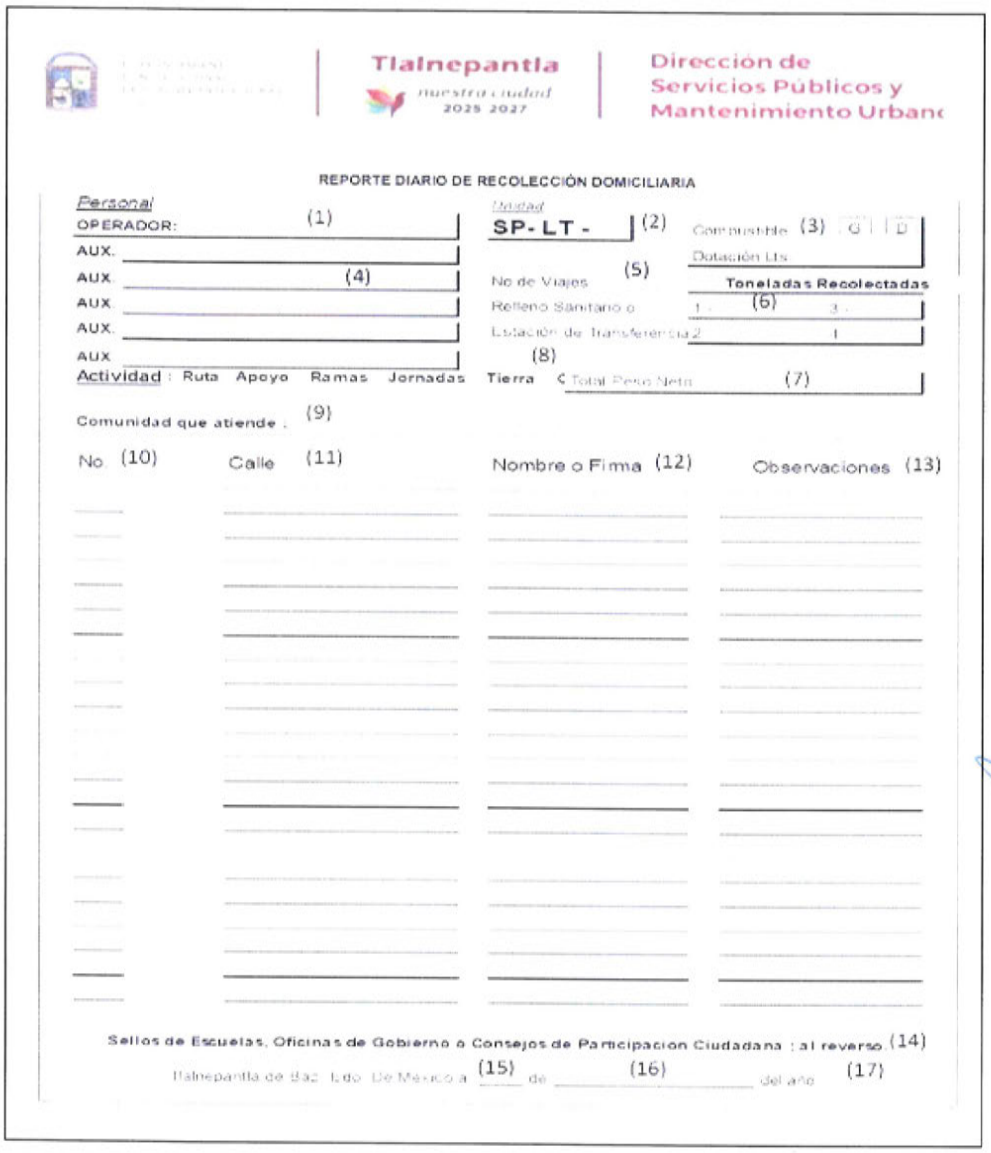



Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano
Personal adscrito a la Subdirección de Recolección y Tratamiento de Residuos Sólidos administrativo
Titular de la Subdirección de Recolección y Tratamiento de Residuos Sólidos
Personal adscrito al Área de Recolección de Residuos Sólidos administrativo
Responsable del Área de Recolección de Residuos Sólidos
Personal adscrito al Área de Recolección de Residuos Sólidos responsable de la bodega o velador
Personal adscrito al Área de Recolección de Residuos Sólidos operativo
A
11
Reciben camión y/o herramientas de trabajo del operador para su resguardo.
12
Reciben bitácora de trabajo de los operadores, revisan y elaboran informe de las actividades realizadas y entregan informe al Responsable del Área de Recolección de Residuos Sólidos.
13
Revisa, verifica y valida reporte de trabajos realizados e instruye se integre informe de actividades.
14
Recibe informe o emite respuesta en medio electrónico (SIC) de atención del servicio y entrega a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
15
Recibe, instruye su recepción, informe, sella, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
16
Obtiene acuse y archiva en el expediente.
B
FIN

XII. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Jornada de recolección de triques en comunidades.	Mide la eficacia en las solicitudes de las Jornada de recolección de triques en comunidades.	$\left[\frac{\text{Número de solicitudes de Jornada de recolección de triques en comunidades atendidas.}}{\text{Número de solicitudes de Jornada de recolección de triques en comunidades solicitadas.}}\right]$ X 100	Trimestral.

XIII. Formatos e Instructivos.



Tlalnepantla
nuestra ciudad
2025 2027

Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano

REPORTE DIARIO DE RECOLECCIÓN DOMICILIARIA

Personal

OPERADOR: (1)

AUX.

AUX. (4)

AUX.

AUX.

AUX.

Unidad

SP- LT - (2)

Combustible (3) G D

Dotación Lts.

No de Viajes (5)

Toneladas Recolectadas

Relleno Sanitario o (6)

Estación de Transferencia 2

(8)

Actividad : Ruta Apoyo Ramas Jornadas Tierra Total Peso Neto (7)

Comunidad que atiende : (9)

No. (10)	Calle (11)	Nombre o Firma (12)	Observaciones (13)

Sellos de Escuelas, Oficinas de Gobierno o Consejos de Participacion Ciudadana : al reverso (14)

Tlalnepantla de Baz, Edo. De México a (15) de (16) del año (17)

Instructivo
Reporte diario de recolección domiciliaria.

No. de Requerimiento	Instrucciones
1	Se deberá colocar el nombre del operador que conduce la unidad.
2	Se colocará el no. económico que tiene asignado el camión.
3	Se tachará que tipo de combustible usa la unidad Gasolina o Diésel.
4	Se deberá anotar el nombre de los auxiliares asignados a la ruta.
5	Se deberá anotar la cantidad de viajes efectuados durante la jornada de trabajo.
6	Se anotará la cantidad de toneladas recolectadas por viaje, ya sean a la Estación de Transferencia o al sitio de disposición final (Relleno Sanitario).
7	Se deberá anotar el tonelaje total.
8	Se tachará el tipo de actividad fue asignado realizar. Ruta, Apoyo, Ramas, Jornada, Tierra.
9	Anotar el nombre de la Comunidad atendida.
10	Anotar en un número consecutivo cada una de las calles que se atienden durante la ruta.
11	Anotar el nombre de la calle o avenidas atendidas durante la ruta, número del domicilio.
12	Se anotará el nombre y firma de conformidad del servicio.
13	Se anotarán las observaciones detectadas por el personal durante el recorrido de la ruta o del ciudadano con respecto al servicio brindado así como no. de reporte atendido (folio).
14	Se solicitará al ciudadano que sea sellado el "Reporte diario de recolección" por el Centro educativo, Oficina de Gobierno o Consejo de Participación y la firma de la persona que levantó su reporte por la falta del servicio al reverso de la hoja.
15	Se anotará el día que se realiza la jornada de trabajo.
16	Se pondrá mes que se realiza el trabajo.
17	Se anotará el año.

XIV. Validación del Procedimiento.

Elaboró	Revisó	Aprobó
C. Juan Pablo González Castillo. Responsable del Área de Recolección de Residuos Sólidos.	**Mtro. Alonso Rojas Rodríguez** Titular de la Subdirección de Recolección y Tratamiento de Residuos Sólidos.	**Mtro. Mauricio Ontiveros Salgado.** Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.

Área de Recolección de Residuos Sólidos
Subdirección de Recolección y Tratamiento de Residuos Sólidos
Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano
Tlalnepantla de Baz
2025 - 2027

Tlalnepantla nuestra ciudad 2025-2027

I. Nombre del Procedimiento.

P4. Recolección de animales muertos en vías y zonas públicas.

II. Objetivo.

Mantener el servicio para el retiro de animales muertos, mediante la recolección de perros, gatos y otros, que son atropellados en la vía pública, con personal del servicio de limpia, para evitar accidentes y focos de infección sanitarios en calles y avenidas del Municipio de Tlalnepantla de Baz.

III. Referencias.

Federal.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General del Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 28 enero de 1988, y sus reformas y adiciones.
- Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 08 octubre de 2003, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo de 2025 y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo de 2025 y sus reformas y adiciones.

Estatal.

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 10, 14 y 17 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.
- Código para la Biodiversidad del Estado de México. Publicada en la Gaceta del Gobierno del Estado de México, 03 de mayo de 2006, y sus reformas y adiciones.
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-023-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. Publicada en la Gaceta del Gobierno del Estado de México, 26 de enero de 2022, y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, vigente.
- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal, número 1, volumen 1. 1 de enero de 2026 y sus reformas y adiciones.

- Código De Ética de La Administración Pública Municipal Centralizada de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal número 20, volumen 1. 15 de mayo de 2025 y sus reformas y adiciones.

IV. Definiciones.

Aseo Urbano: Es el servicio diario como son el papeleo y barrido de las vialidades principales, avenidas, camellones, espacios públicos, plazas paraderos, puentes peatonales.

OP: Oficialía de Partes.

Portal Ciudadano de Trámites y Servicios: Es la plataforma digital que concentra la totalidad de trámites y servicios que ofrece el gobierno municipal a la Persona solicitante.

Recolección: Acción de recoger y transportar mediante diferentes métodos, los residuos sólidos desde las fuentes generadoras, hasta las estaciones de transferencia, centros de acopio, plantas de aprovechamiento, de tratamiento de separación, valoración, Centro Integral de Residuos o sitios de disposición final.

Reporte: Número de control que se le asigna a la petición generada por el ciudadano, con el cual el servidor público requiere para su control y seguimiento.

Residuos Sólidos Urbanos: Son los generados en las casas habitación, que resultan de la eliminación de los materiales que utilizan en sus actividades domésticas, de los productos que consumen y de sus envases, embalajes o empaques; los residuos que provienen de cualquier otra actividad dentro de establecimientos o en la vía pública que genere residuos con características domiciliarias, y los resultantes de la limpieza de las vías y lugares públicos.

Ruta: Recorrido donde se establece la ubicación de calles y avenidas designadas a la cuadrilla o trabajador para prestar los servicios de barrido y/o aseo urbano.

SIO: Sistema Informático de Oficialía de Partes e Integración para Reportes de Atención Ciudadana.

Tiradero clandestino: Sitio donde son acumulados residuos sólidos urbanos de manera irregular.

Triques y/o trebejos: Aquellos artículos voluminosos que son desechados por los ciudadanos a la vía pública como muebles de línea blanca, de madera, aparatos eléctricos, otros.

Vía pública: Las calles, avenidas, camellones, pasajes y en general todo terreno de dominio público y de uso común que por disposición de la autoridad o por razón del servicio esté destinado a la movilidad de personas o vehículos.

V. Responsabilidades.

El Área de Recolección de Residuos Sólidos es el área administrativa responsable de operar y organizar con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano, para planear, establecer, evaluar y autorizar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de limpia y recolección de residuos.

Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano deberá:

Dirigir la prestación del servicio público de aseo urbano, así como la aplicación de las disposiciones de la normatividad aplicable.

Fungir como enlace municipal con las instancias gubernamentales Federales, Estatales, organizaciones civiles, sector educativo y empresas para mejorar el servicio.

Promover la actualización tecnológica de los sistemas de aseo urbano, para la prestación eficaz del servicio y cuidado del medio ambiente.

Titular de la Subdirección de Recolección y Tratamiento de Residuos Sólidos deberá:

Proponer a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano, nuevas estrategias, para atender la demanda ciudadana o para mejorar la eficacia.

Organizar y revisar las rutas de recolección de basura y limpieza de plazas y calles del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

Dirigir y coordinar las acciones de limpieza en espacios públicos, vialidades, áreas verdes y la eliminación de tiraderos clandestinos.

Coordinar las acciones de limpieza, recolección de triques, de escombro y manejo integral de residuos sólidos urbanos con la comunidad, las asociaciones, centros educativos y sector privado.

Personal adscrito a la Subdirección de Recolección y Tratamiento de Residuos Sólidos administrativo deberá:

Recibir para su control y seguimiento previa autorización del Titular de la Subdirección los programas de mantenimiento permanente y reportes por la falta de servicio a las áreas operativas para su atención.

Responsable del Área de Recolección de Residuos Sólidos deberá:

Operar y organizar el servicio de recolección de basura y desechos sólidos.

Actualizar las rutas para la recolección de residuos sólidos urbanos.

Ejecutar las acciones operativas para la correcta prestación del servicio de su responsabilidad.

Instruir al personal a su cargo las funciones, responsabilidades, medidas de salud y seguridad, regulaciones; capacitaciones y difundir acciones para prevenir los riesgos de trabajo.

Atender los programas de mantenimiento permanente de los servicios de limpia y recolección de residuos, evitando con esto el deterioro de la Imagen urbana.

Supervisa el servicio de la recolección de los tiraderos de basura clandestinos en vialidades y espacios públicos.

Personal adscrito al Área de Recolección de Residuos Sólidos administrativos deberá:

Atender, recibir y reportar previa autorización del Responsable del Área, los programas de mantenimiento permanente y reportes por la falta de servicio a las áreas operativas para su atención.

Dar seguimiento a los reportes solicitados por la Persona solicitante a través de las políticas y Normas establecidas.

Reasignar los reportes que no hayan sido atendidos a las áreas operativas para su atención e informar su desahogo al Área de Atención Ciudadana (Call Center).

Personal adscrito al Área de Recolección de Residuos Sólidos operativo deberá:

Ser el responsable directo de la ejecución de los servicios en campo y deberá elaborar bitácora de trabajo en donde se detalla las actividades realizadas durante el turno.

Mantener las unidades vehiculares en buenas condiciones para su operación y realizar los trabajos con el apoyo de los auxiliares de recolección para llevar a buen término las actividades asignadas.

Personal adscrito al Área de Recolección de Residuos Sólidos responsable de la bodega o velador deberá:

Ser el responsable directo del control de las herramientas manuales (palas, azadones, bieldos, rastrillos, carretillas, trafi tambos, otros) de la bodega y control de vales de las herramientas de préstamo a los auxiliares de recolección y resguardo de la unidad en el campamento asignado para encierro de los camiones del servicio de recolección a cargo del velador.

78

VI. Insumos.

Personas Física:

La o el solicitante podrá levantar su reporte por cualquiera de las siguientes vías de comunicación:

- Telefónica al número 55-53-66-44-50 del Área de Atención Ciudadana (Call Center).
- WhatsApp al número: 56-14-18-70-79
- Correo electrónico atenciónciudadana@tlalnepantlagob.mx

En cualquiera que sea la opción que elija deberá proporcionar los siguientes datos:

- Nombre Completo.
- Domicilio físico o electrónico para oír y recibir notificaciones.
- Teléfono del solicitante.
- 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:

- Telefónica al número 55-53-66-44-50 del Área de Atención Ciudadana (Call Center).
- WhatsApp al número: 56-14-18-70-79
- Correo electrónico atenciónciudadana@tlalnepantlagob.mx

En cualquiera que sea la opción que elija deberá proporcionar los siguientes datos:

- Nombre Completo.
- Domicilio físico o electrónico para oír y recibir notificaciones.
- Teléfono del solicitante.
- 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:

- Telefónica al número 55-53-66-44-50 del Área de Atención Ciudadana (Call Center).
- WhatsApp al número: 56-14-18-70-79
- Correo electrónico atenciónciudadana@tlalnepantlagob.mx

En cualquiera que sea la opción que elija deberá proporcionar los siguientes datos:

- Nombre Completo.
- Domicilio físico o electrónico para oír y recibir notificaciones.
- Teléfono del solicitante.
- Ubicación del sitio donde se requiera realizar el servicio..

VII. Resultados.

Recolección de animales muertos en vías y zonas públicas.

VIII. Interacción con otros procedimientos.

Recolección de basura por falta del servicio.
Control, seguimiento y atención a trámites y servicios en materia de servicios urbanos.

IX. Políticas.

Se deberá realizar el reporte ante la Coordinación de Control de Gestión, Coordinación de Oficialía de Partes, Secretaría de Integración Territorial y Área de Atención Ciudadana (Call Center.

El tiempo máximo de respuesta será de 24 horas y el servicio es gratuito.

Una vez presentado su reporte el área de Atención Ciudadana (Call Center) lo turna a la Dirección.

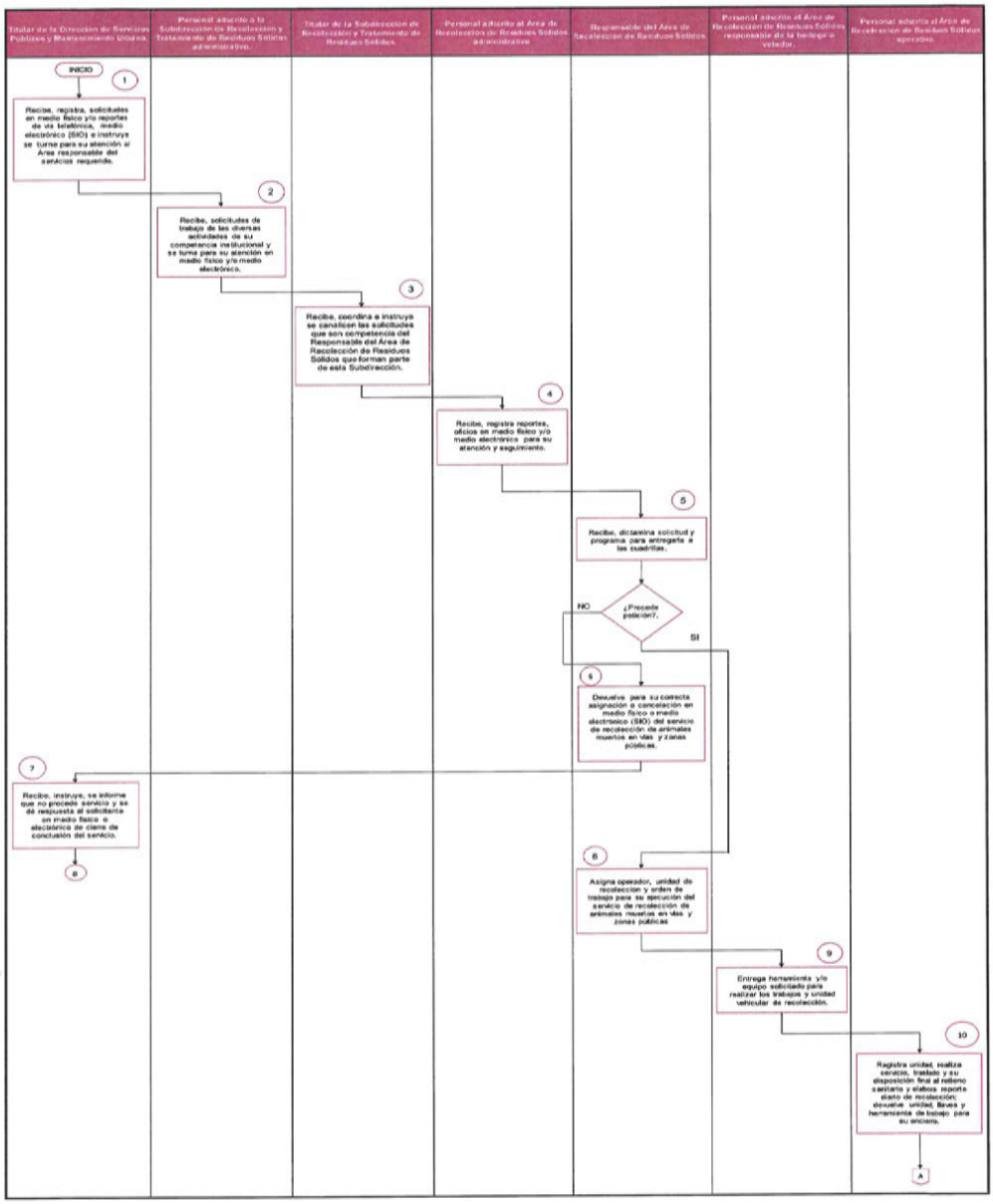
Recibido el reporte se procede a programar los trabajos y una vez realizados se solicitará firma de conformidad del solicitante que reportó, se informa a la unidad administrativa quien elabora informe de los trabajos realizados.

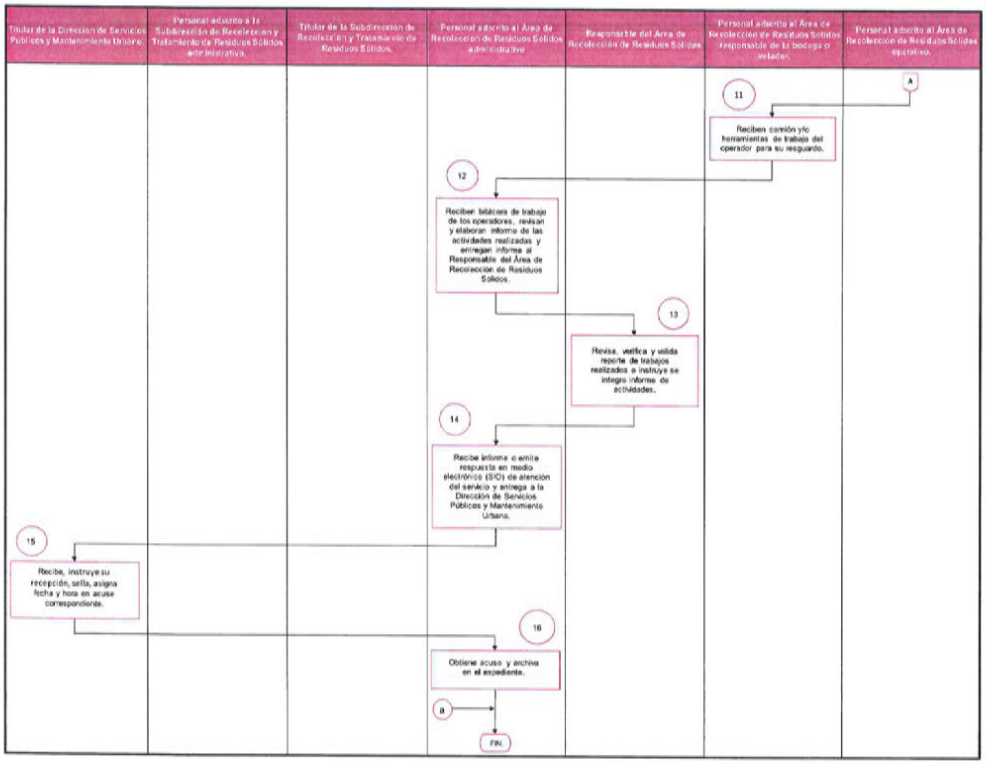
X. Desarrollo.

P4. Recolección de animales muertos en vías y zonas públicas.		
No.	**Denominación Administrativa.**	**Actividad a Realizar.**
	INICIO	
1	Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	Recibe, registra, solicitudes en medio físico y/o reportes de vía telefónica, medio electrónico (SIO) e instruye se turne para su atención al área responsable del servicio requerido.
2	Personal adscrito a la Subdirección de Recolección y Tratamiento de Residuos Sólidos administrativos.	Recibe solicitudes de trabajos de las diversas actividades de su competencia institucional y se turna para su atención en medio físico y/o medio electrónico.
3	Titular de la Subdirección de Recolección y Tratamiento de Residuos Sólidos.	Recibe, coordina e instruye se canalice las solicitudes que son competencia del Responsable del Área de Recolección de Residuos Sólidos que forma parte esta Subdirección.
4	Personal adscrito al Área de Recolección de Residuos Sólidos administrativo.	Recibe, registra, reportes oficios en medio físico y/o medio electrónico para su atención y seguimiento.
5	Responsable del Área de Recolección de Residuos Sólidos.	Recibe, dictamina solicitud y programa para entregarla a las cuadrillas.
		¿Procede petición?
6	Responsable del Área de Recolección de Residuos Sólidos.	**NO:** Devuelve para su correcta asignación o cancelación en medio físico o medio electrónico (SIO).
7	Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	Recibe, instruye se informe que no procede servicio y se dé respuesta al solicitante en medio físico o electrónico de cierre de conclusión del servicio.
8	Responsable del Área de Recolección de Residuos Sólidos.	**SI:** Asigna operador, unidad de recolección y orden de trabajo para su ejecución del servicio de recolección de animales muertos en vías y zonas públicas.
9	Personal adscrito al Área de Recolección de Residuos Sólidos responsable de la bodega o velador.	Entrega herramienta y/o equipo solicitado para realizar los trabajos y unidad vehicular de recolección.
10	Personal adscrito al Área de Recolección de Residuos Sólidos operativo.	Registra unidad, realiza servicio, traslado y su disposición final al relleno sanitario y elabora reporte

		diario de recolección; devuelve unidad, llaves y herramienta de trabajo para su encierro.
11	Personal adscrito al Área de Recolección de Residuos Sólidos responsable de la bodega o velador.	Reciben camión y/o herramientas de trabajo del operador para su resguardo.
12	Personal adscrito al Área de Recolección de Residuos Sólidos administrativo.	Reciben bitácora de trabajo de los operadores, revisan y elaboran informe de las actividades realizadas y entregan informe al Responsable del Área de Recolección de Residuos Sólidos.
13	Responsable del Área de Recolección de Residuos Sólidos.	Revisa, verifica y valida reporte de trabajos realizados e instruye se integre informe de actividades.
14	Personal adscrito al Área de Recolección de Residuos Sólidos administrativo.	Recibe, informe o emite respuesta en medio electrónico (SIO) de atención del servicio y entrega a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
15	Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	Recibe, instruye su recepción, informe, sella, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
16	Personal adscrito al Área de Recolección de Residuos Sólidos administrativo.	Obtiene acuse y archiva en el expediente.
FIN		

XI. Diagramación.



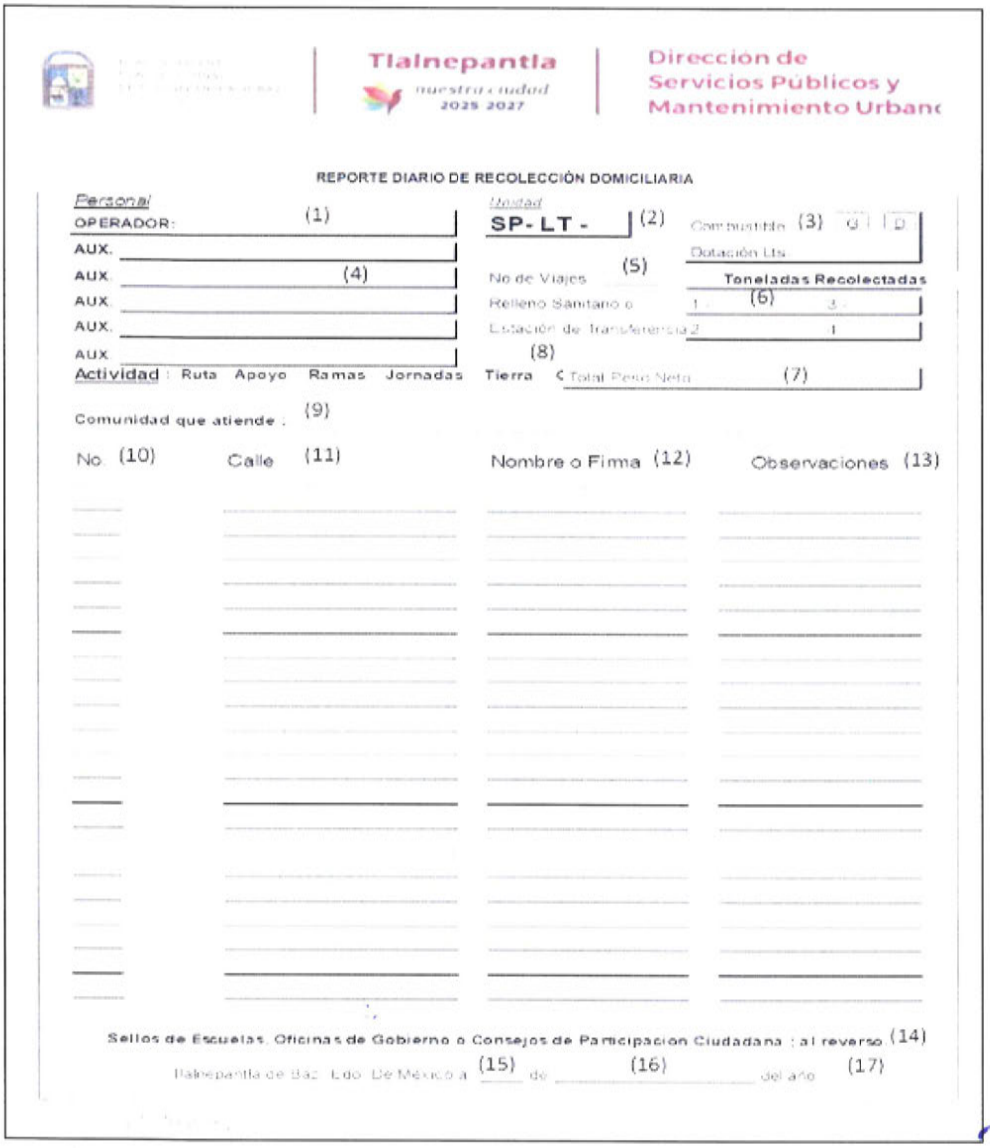

Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
Personal adscrito a la Subdirección de Recolección y Tratamiento de Residuos Sólidos administrativo.
Titular de la Subdirección de Recolección y Tratamiento de Residuos Sólidos.
Personal adscrito al Área de Recolección de Residuos Sólidos administrativo
Responsable del Área de Recolección de Residuos Sólidos
Personal adscrito al Área de Recolección de Residuos Sólidos responsable de la bodega o volador.
Personal adscrito al Área de Recolección de Residuos Sólidos operativo.
A
11
Reciben camión y/o herramientas de trabajo del operador para su resguardo.
12
Reciben bitácora de trabajo de los operadores, revisan y elaboran informe de las actividades realizadas y entregan informe al Responsable del Área de Recolección de Residuos Sólidos.
13
Revisa, verifica y valida reporte de trabajos realizados o instruye se integre informe de actividades.
14
Recibe informe o emite respuesta en medio electrónico (SIC) de atención del servicio y entrega a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
15
Recibe, instruye su recepción, sella, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
16
Obtiene acuse y archiva en el expediente.
B
FIN.

XII. Medición.

Nombre	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Recolección de animales muertos en vías y zonas públicas.	Mide la eficacia del servicio en el retiro de animales muertos en vías y zonas públicas.	$\left[\frac{\text{Número de reportes de recolección de animales muertos en vías y zonas públicas atendidos.}}{\text{Número de reportes de recolección de animales muertos en vías y zonas públicas solicitados.}}\right]$ X 100	Trimestral.

84

XIII. Formatos e Instructivos.



Tlalnepantla
nuestra ciudad
2025 2027

Dirección de
Servicios Públicos y
Mantenimiento Urbano

REPORTE DIARIO DE RECOLECCIÓN DOMICILIARIA

Personal
OPERADOR: (1)
AUX.
AUX. (4)
AUX.
AUX.
AUX.

Unidad
SP- LT - (2)
Combustible (3) G D
Dotación Lts
No de Viajes (5)
Toneladas Recolectadas
Relleno Sanitario o (6)
Estación de Transferencia 2 1
(8)
Actividad : Ruta Apoyo Ramas Jornadas Tierra Total Peso Neto (7)

Comunidad que atiende : (9)

No. (10)	Calle (11)	Nombre o Firma (12)	Observaciones (13)

Sellos de Escuelas, Oficinas de Gobierno o Consejos de Participacion Ciudadana : al reverso (14)

Tlalnepantla de Baz, Edo. De México a (15) de (16) del año (17)

Instructivo
Reporte diario de recolección domiciliaria.

No. de Requerimiento	Instrucciones
1	Se deberá colocar el nombre del operador que conduce la unidad.
2	Se colocará el no. económico que tiene asignado el camión.
3	Se tachará que tipo de combustible usa la unidad Gasolina o Diésel.
4	Se deberá anotar el nombre de los auxiliares asignados a la ruta.
5	Se deberá anotar la cantidad de viajes efectuados durante la jornada de trabajo.
6	Se anotará la cantidad de toneladas recolectadas por viaje, ya sean a la Estación de Transferencia o al sitio de disposición final (Relleno Sanitario).
7	Se deberá anotar el tonelaje total.
8	Se tachará el tipo de actividad fue asignado realizar. Ruta, Apoyo, Ramas, Jornada, Tierra.
9	Anotar el nombre de la Comunidad atendida.
10	Anotar en un número consecutivo cada una de las calles que se atienden durante la ruta.
11	Anotar el nombre de la calle o avenidas atendidas durante la ruta, número del domicilio.
12	Se anotará el nombre y firma de conformidad del servicio.
13	Se anotarán las observaciones detectadas por el personal durante el recorrido de la ruta o del ciudadano con respecto al servicio brindado así como no. de reporte atendido (folio).
14	Se solicitará al ciudadano que sea sellado el Reporte diario de recolección por el Centro educativo, Oficina de Gobierno o Consejo de Participación y la firma de la persona que levantó su reporte por la falta del servicio al reverso de la hoja.
15	Se anotará el día que se realiza la jornada de trabajo.
16	Se pondrá mes que se realiza el trabajo.
17	Se anotará el año.

XIV. Validación del Procedimiento.

Elaboró	Revisó	Aprobó
C. Juan Pablo González Castillo. Responsable del Área de Recolección de Residuos Sólidos.	**Mtro. Alonso Rojas Rodríguez** Titular de la Subdirección de Recolección y Tratamiento de Residuos Sólidos.	**Mtro. Mauricio Ontiveros Salgado.** Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.

Área de Recolección de Residuos Sólidos • Tlalnepantla de Baz •
Subdirección de Recolección y Tratamiento de Residuos Sólidos • Tlalnepantla de Baz •
Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano • Tlalnepantla de Baz •
TLALNEPANTLA CULTURA TRABAJO PROGRESO 2025 - 2027

Tlalnepantla Nuestra Ciudad 2025-2027

I. Nombre del Procedimiento.

P5. Recolección de basura por falta del servicio.

II. Objetivo.

Mejorar el servicio de recolección de residuos sólidos urbanos, mediante la recolección de basura y la actualización de rutas, programación y atención oportuna a reportes por la falta del servicio, para evitar focos de infección sanitarios en la vía pública.

III. Referencias.

Federal.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General del Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 28 enero de 1988, y sus reformas y adiciones.
- Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 08 octubre de 2003, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo de 2025 y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo de 2025 y sus reformas y adiciones.

Estatal.

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 10, 14 y 17 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.
- Código para la Biodiversidad del Estado de México. Publicada en la Gaceta del Gobierno del Estado de México, 03 de mayo de 2006, y sus reformas y adiciones.
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-013-SMA-RS-2011, que establece las especificaciones para la separación en la fuente de origen, almacenamiento separado y entrega separada al servicio de recolección de residuos sólidos urbanos y de manejo especial, para el Estado de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 28 de septiembre de 2011, y sus reformas y adiciones.
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-023-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. Publicada en la Gaceta del Gobierno del Estado de México, 26 de enero de 2022, y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, vigente.
- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal, número 1, volumen 1. 1 de enero de 2026 y sus reformas y adiciones.
- Código De Ética de La Administración Pública Municipal Centralizada de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal número 20, volumen 1. 15 de mayo de 2025 y sus reformas y adiciones.

IV. Definiciones.

Aseo Urbano: Es el servicio diario como son el papeleo y barrido de las vialidades principales, avenidas, camellones, espacios públicos, plazas paraderos, puentes peatonales.

OP: Oficialía de Partes.

Portal Ciudadano de Trámites y Servicios: Es la plataforma digital que concentra la totalidad de trámites y servicios que ofrece el gobierno municipal a la Persona solicitante.

Reporte: Número de control que se le asigna a la petición generada por el ciudadano, con el cual el servidor público requiere para su control y seguimiento.

Residuos Sólidos Urbanos: Son los generados en las casas habitación, que resultan de la eliminación de los materiales que utilizan en sus actividades domésticas, de los productos que consumen y de sus envases, embalajes o empaques; los residuos que provienen de cualquier otra actividad dentro de establecimientos o en la vía pública que genere residuos con características domiciliarias, y los resultantes de la limpieza de las vías y lugares públicos.

Ruta: Recorrido donde se establece la ubicación de calles y avenidas designadas a la cuadrilla o trabajador para prestar los servicios de barrido y/o aseo urbano.

SIO: Sistema Informático de Oficialía de Partes e Integración para Reportes de Atención Ciudadana.

Tiradero clandestino: Sitio donde son acumulados residuos sólidos urbanos de manera irregular.

V. Responsabilidades.

El Área de Recolección de Residuos Sólidos es el área administrativa responsable de operar y organizar con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano, para planear, establecer, evaluar y autorizar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de limpia y recolección de residuos.

Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano deberá:

Dirigir la prestación del servicio público de aseo urbano, así como la aplicación de las disposiciones de la normatividad aplicable.

Fungir como enlace municipal con las instancias gubernamentales Federales, Estatales, organizaciones civiles, sector educativo y empresas para mejorar el servicio.

Promover la actualización tecnológica de los sistemas de aseo urbano, para la prestación eficaz del servicio y cuidado del medio ambiente.

Controlar y operar en su caso, el relleno sanitario de residuos sólidos urbanos, conservándolo en buen estado de acuerdo con la normatividad aplicable.

Titular de la Subdirección de Recolección y Tratamiento de Residuos Sólidos deberá:

Regular, eficientar y coordinar las actividades del relleno sanitario dando cumplimiento a la normatividad oficial vigente.

Organizar y revisar las rutas de recolección de basura y limpieza de plazas y calles del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

Implementar la política de manejo integral de los residuos, con objeto de optimizar el uso del relleno sanitario, de acuerdo con la normatividad oficial vigente.

Dirigir y coordinar las acciones de limpieza en espacios públicos, vialidades, áreas verdes y la eliminación de tiraderos clandestinos.

Coordinar las acciones de limpieza, recolección de triques, de escombro y manejo integral de residuos sólidos urbanos con la comunidad, las asociaciones, centros educativos y sector privado.

Personal adscrito a la Subdirección de Recolección y Tratamiento de Residuos Sólidos administrativo deberá:

Recibir para su control y seguimiento previa autorización del Titular de la Subdirección los programas de mantenimiento permanente y reportes por la falta de servicio a las áreas operativas para su atención.

Responsable del Área de Recolección de Residuos Sólidos deberá:

Operar y organizar el servicio de recolección de basura y desechos sólidos.

Instruir al personal a su cargo las funciones, responsabilidades, medidas de salud y seguridad, regulaciones; capacitaciones y difundir acciones para prevenir los riesgos de trabajo.

Actualizar las rutas para la recolección de residuos sólidos urbanos.

Ejecutar las acciones operativas para la correcta prestación del servicio de su responsabilidad.

Atender los programas de mantenimiento permanente de los servicios de limpia y recolección de residuos, evitando con esto el deterioro de la Imagen urbana.

Supervisa el servicio de la recolección de los tiraderos de basura clandestinos en vialidades y espacios públicos.

Verificar que los interesados en la prestación de los servicios especiales de recolección hayan realizado el pago de los derechos correspondientes.

Supervisa el servicio de la recolección de desechos sólidos domiciliarios.

Llevar el control con el responsable asignado, de las herramientas y materiales de trabajo de la bodega del Área de Recolección de Residuos Sólidos.

Personal adscrito al Área de Recolección de Residuos Sólidos administrativo deberá:

Atender, recibir, controlar y reportar previa autorización del Responsable del Área los programas de mantenimiento permanente y reportes por la falta de servicio a las áreas operativas para su atención.

Dar seguimiento a los reportes solicitados por la Persona solicitante a través de las políticas y Normas establecidas.

Reasignar los reportes que no hayan sido atendidos a las áreas operativas para su atención e informar su desahogo al Área de Atención Ciudadana (Call Center).

Personal adscrito al Área de Recolección de Residuos Sólidos operativo deberá:

Ser el responsable directo de la ejecución de los servicios en campo y deberá elaborar bitácora de trabajo en donde se detalla las actividades realizadas durante el turno.

Mantener las unidades vehiculares en buenas condiciones para su operación y realizar los trabajos con el apoyo de los auxiliares de recolección para llevar a buen término las actividades asignadas.

Personal adscrito al Área de Recolección de Residuos Sólidos responsable de la bodega o velador deberá:

Ser el responsable directo del control de las herramientas manuales (palas, azadones, bieldos, rastrillos, carretillas, trafi tambos, otros) de la bodega y control de vales de las herramientas de préstamo a los auxiliares de recolección y resguardo de la unidad en el campamento asignado para encierro de los camiones del servicio de recolección a cargo del velador.

90

VI. Insumos.

Personas Física:

La o el solicitante podrá levantar su reporte por cualquiera de las siguientes vías de comunicación:

- Telefónica al número 55-53-66-44-50 del Área de Atención Ciudadana (Call Center).
- WhatsApp al número: 56-14-18-70-79.
- Correo electrónico atenciónciudadana@tlalnepantlagob.mx.

En cualquiera que sea la opción que elija deberá proporcionar los siguientes datos:

- Nombre Completo.
- Domicilio físico o electrónico para oír y recibir notificaciones.
- Teléfono del solicitante.
- 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:

- Telefónica al número 55-53-66-44-50 del Área de Atención Ciudadana (Call Center).

- WhatsApp al número: 56-14-18-70-79.
- Correo electrónico atenciónciudadana@tlalnepantlagob.mx.

En cualquiera que sea la opción que elija deberá proporcionar los siguientes datos:

- Nombre Completo.
- Domicilio físico o electrónico para oír y recibir notificaciones.
- Teléfono del solicitante.
- 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:

- Telefónica al número 55-53-66-44-50 del Área de Atención Ciudadana (Call Center).
- WhatsApp al número: 56-14-18-70-79.
- Correo electrónico atenciónciudadana@tlalnepantlagob.mx.

En cualquiera que sea la opción que elija deberá proporcionar los siguientes datos:

- Nombre Completo.
- Domicilio físico o electrónico para oír y recibir notificaciones.
- Teléfono del solicitante.
- Ubicación del sitio donde se requiera realizar el servicio.

VII. Resultados.

Recolección de basura por falta del servicio.

VIII. Interacción con otros procedimientos.

Control, seguimiento y atención a trámites y servicios en materia de servicios urbanos.

IX. Políticas.

Se deberá realizar el reporte ante la Coordinación de Control de Gestión, Coordinación de Oficialía de Partes, Secretaría de Integración Territorial y Área de Atención Ciudadana (Call Center).

El tiempo máximo de respuesta será de 24 horas y el servicio es gratuito.

Una vez presentado su reporte el área de Atención Ciudadana (Call Center) lo turna a la Dirección.

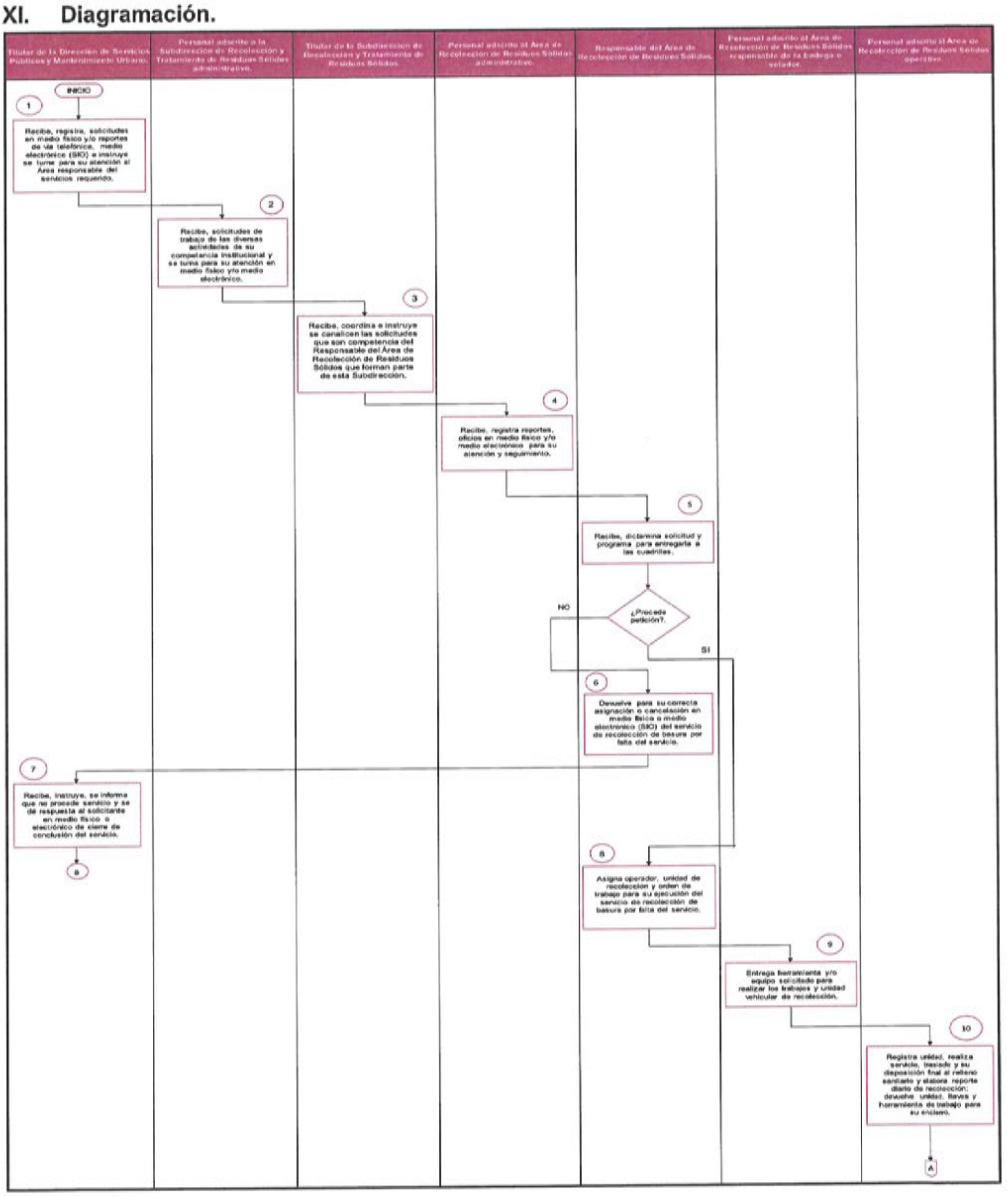
Recibido el reporte se procede a programar los trabajos y una vez realizados se solicitará firma de conformidad del solicitante que reportó, se informa a la unidad administrativa quien elabora informe de los trabajos realizados.

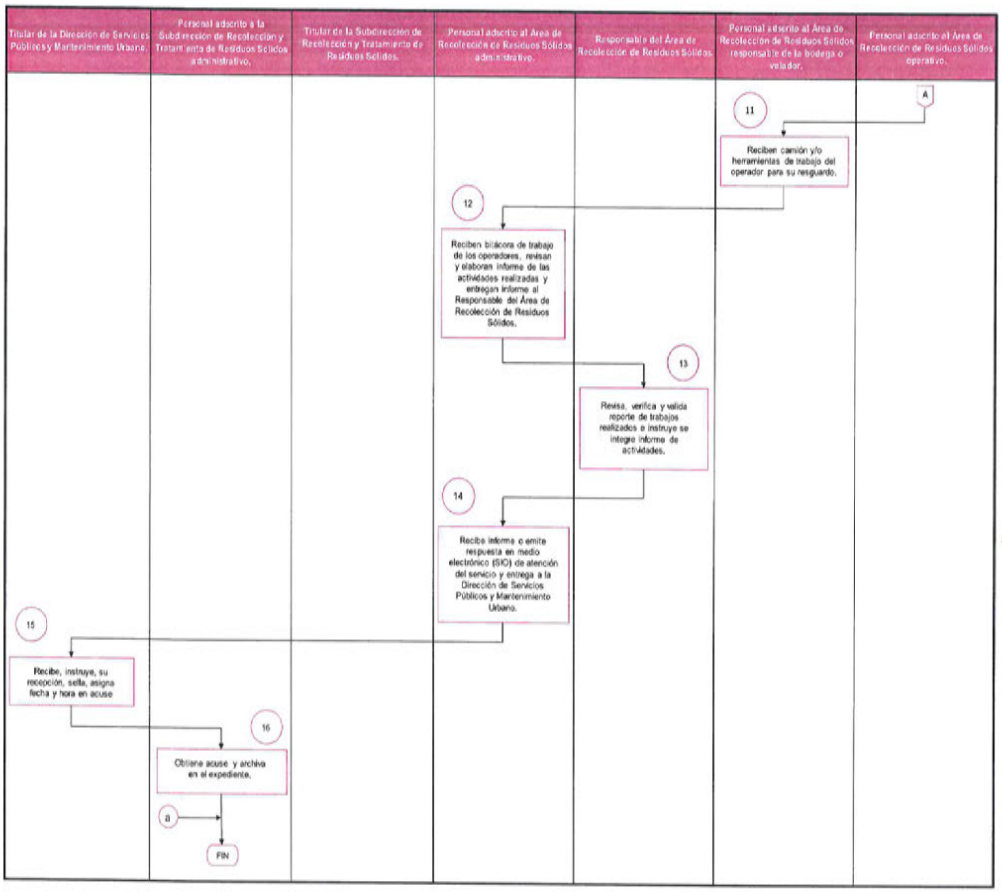
X. Desarrollo.

P5. Recolección de basura por falta del servicio.		
No.	**Denominación Administrativa.**	**Actividad a Realizar.**
INICIO		
1	Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	Recibe, registra, solicitudes en medio físico y/o reportes de vía telefónica, medio electrónico (SIO) e instruye se turne para su atención al área responsable del servicio requerido.
2	Personal adscrito a la Subdirección de Recolección y Tratamiento de Residuos Sólidos administrativos	Recibe solicitudes de trabajos de las diversas actividades de su competencia institucional y se turna para su atención en medio físico y/o medio electrónico.
3	Titular de la Subdirección de Recolección y Tratamiento de Residuos Sólidos.	Recibe, coordina e instruye se canalice las solicitudes que son competencia del Responsable del Área de Recolección de Residuos Sólidos que forma parte esta Subdirección.
4	Personal adscrito al Área de Recolección de Residuos Sólidos administrativo.	Recibe, registra, reportes oficios en medio físico y/o medio electrónico para su atención y seguimiento.
5	Responsable del Área de Recolección de Residuos Sólidos.	Recibe, dictamina solicitud y programa para entregarla a las cuadrillas.
		¿Procede petición?
6	Responsable del Área de Recolección de Residuos Sólidos.	**NO:** Devuelve para su correcta asignación o cancelación en medio físico o medio electrónico (SIO) del servicio de recolección de basura por falta del servicio.
7	Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	Recibe, instruye se informe que no procede servicio y se dé respuesta al solicitante en medio físico o electrónico de cierre de conclusión del servicio.
8	Responsable del Área de Recolección de Residuos Sólidos.	**SI:** Asigna operador, unidad de recolección y orden de trabajo para su ejecución del servicio de recolección de basura por falta del servicio.
9	Personal adscrito al Área de Recolección de Residuos Sólidos responsable de la Bodega o velador.	Entrega herramienta y/o equipo solicitado para realizar los trabajos y unidad vehicular de recolección.
10	Personal Adscrito al Área de Recolección de Residuos Sólidos operativos.	Registra unidad, realiza servicio, traslado y su disposición final al relleno sanitario y elabora reporte diario de recolección; devuelve unidad, llaves y herramienta de trabajo para su encierro.
11	Personal adscrito al Área de Recolección de Residuos Sólidos	Reciben camión y/o herramientas de trabajo del operador para su resguardo.

	responsable de la Bodega o velador.	
12	Personal adscrito al Área de Recolección de Residuos Sólidos administrativos.	Reciben bitácora de trabajo de los operadores, revisan y elaboran informe de las actividades realizadas y entregan informe al Responsable del Área de Recolección de Residuos Sólidos.
13	Responsable del Área de Recolección de Residuos Sólidos.	Revisa, verifica y valida reporte de trabajos realizados e instruye se integre informe de actividades.
14	Personal adscrito al Área de Recolección de Residuos Sólidos administrativos.	Recibe, informe o emite respuesta en medio electrónico (SIO) de atención del servicio y entrega a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
15	Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	Recibe, instruye su recepción, informe, sella, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
16	Personal adscrito al Área de Recolección de Residuos Sólidos administrativos.	Obtiene acuse y archiva en el expediente.
FIN		

XI. Diagramación.

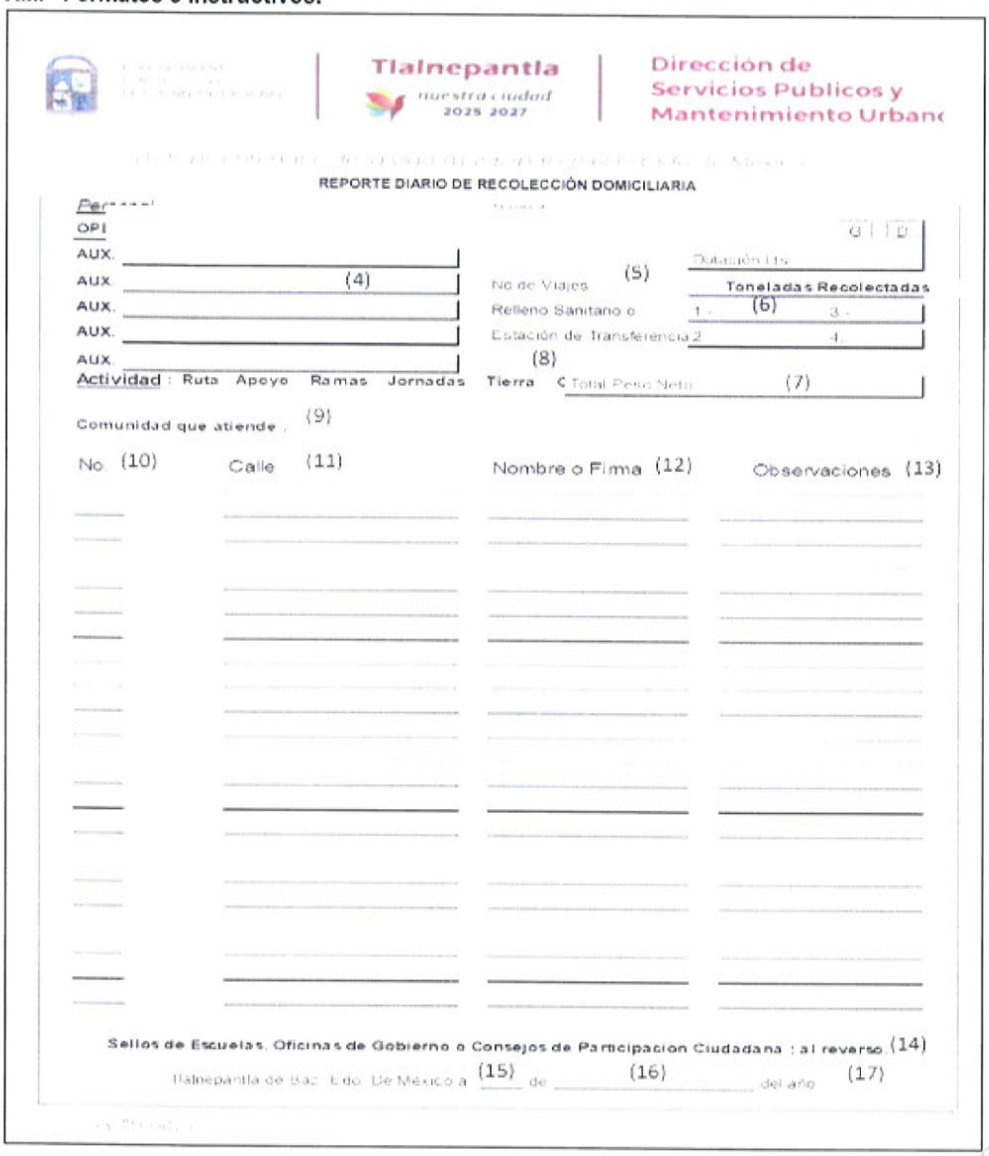



Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
Personal adscrito a la Subdirección de Recolección y Tratamiento de Residuos Sólidos administrativo.
Titular de la Subdirección de Recolección y Tratamiento de Residuos Sólidos.
Personal adscrito al Área de Recolección de Residuos Sólidos administrativo.
Responsable del Área de Recolección de Residuos Sólidos.
Personal adscrito al Área de Recolección de Residuos Sólidos responsable de la bodega o velador.
Personal adscrito al Área de Recolección de Residuos Sólidos operativo.
A
11
Reciben camión y/o herramientas de trabajo del operador para su resguardo.
12
Reciben bitácora de trabajo de los operadores, revisan y elaboran informe de las actividades realizadas y entregan informe al Responsable del Área de Recolección de Residuos Sólidos.
13
Revisa, verifica y valida reporte de trabajos realizados e instruye se integre informe de actividades.
14
Recibe informe o emite respuesta en medio electrónico (SIC) de atención del servicio y entrega a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
15
Recibe, instruye, su recepción, sella, asigna fecha y hora en acuse
16
Obtiene acuse y archiva en el expediente.
a
FIN

XII. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Recolección de basura por falta del servicio.	Mide la eficacia en la prestación de recolección de basura (residuos sólidos urbanos) por falta del servicio.	$\left[\frac{\text{Total de reportes de recolección de basura por falta del servicio atendidos.}}{\text{Total de reportes de recolección de basura por falta del servicio solicitados.}}\right]$ X 100	Trimestral.

XIII. Formatos e instructivos.



Tlalnepantla
nuestra ciudad
2025 2027

Dirección de
Servicios Publicos y
Mantenimiento Urbano

REPORTE DIARIO DE RECOLECCIÓN DOMICILIARIA

Personal

OPI

AUX.

AUX. (4)

AUX.

AUX.

AUX.

Actividad : Ruta Apoyo Ramas Jornadas Tierra (8)

Comunidad que atiende . (9)

No. (10) Calle (11) Nombre o Firma (12) Observaciones (13)

Unidad

Dotación Lts.

No de Viajes (5)

Toneladas Recolectadas

Relleno Sanitario o (6)

Estación de Transferencia 1.- 3.- 2.- 4.-

Total Peso Neto (7)

Sellos de Escuelas, Oficinas de Gobierno o Consejos de Participacion Ciudadana : al reverso (14)

Tlalnepantla de Baz Edo. De México a (15) de (16) del año (17)

Instructivo
Reporte diario de recolección domiciliaria.

No. de Requerimiento	Instrucciones
1	Se deberá colocar el nombre del operador que conduce la unidad.
2	Se colocará el no. económico que tiene asignado el camión.
3	Se tachará que tipo de combustible usa la unidad Gasolina o Diésel.
4	Se deberá anotar el nombre de los auxiliares asignados a la ruta.
5	Se deberá anotar la cantidad de viajes efectuados durante la jornada de trabajo.
6	Se anotará la cantidad de toneladas recolectadas por viaje, ya sean a la Estación de Transferencia o al sitio de disposición final (Relleno Sanitario).
7	Se deberá anotar el tonelaje total.
8	Se tachará el tipo de actividad fue asignado realizar. Ruta, Apoyo, Ramas, Jornada, Tierra.
9	Anotar el nombre de la Comunidad atendida.
10	Anotar en un número consecutivo cada una de las calles que se atienden durante la ruta.
11	Anotar el nombre de la calle o avenidas atendidas durante la ruta, número del domicilio.
12	Se anotará el nombre y firma de conformidad del servicio.
13	Se anotarán las observaciones detectadas por el personal durante el recorrido de la ruta o del ciudadano con respecto al servicio brindado así como no. de reporte atendido (folio).
14	Se solicitará al ciudadano que sea sellado el "Reporte diario de recolección" por el Centro educativo, Oficina de Gobierno o Consejo de Participación y la firma de la persona que levantó su reporte por la falta del servicio al reverso de la hoja.
15	Se anotará el día que se realiza la jornada de trabajo.
16	Se pondrá mes que se realiza el trabajo.
17	Se anotará el año.

XIV. Validación del Procedimiento.

Elaboró	Revisó	Aprobó
C. Juan Pablo González Castillo. Responsable del Área de Recolección de Residuos Sólidos.	**Mtro. Alonso Rojas Rodríguez** Titular de la Subdirección de Recolección y Tratamiento de Residuos Sólidos.	**Mtro. Mauricio Ontiveros Salgado.** Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.

Área de Recolección de Residuos Sólidos • Tlalnepantla de Baz • 2025 - 2027

Subdirección de Recolección y Tratamiento de Residuos Sólidos • Tlalnepantla de Baz • 2025 - 2027

Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano • Tlalnepantla de Baz • 2025 - 2027

Tlalnepantla nuestra ciudad 2025 2027

I. Nombre del Procedimiento.

P6. Servicio Facultativo de Recolección de Residuos a particulares.

II. Objetivo.

Ampliar el Servicio Facultativo de Recolección municipal a pequeños generadores de establecimientos comerciales, industriales, prestadores de servicios y tianguistas, mediante la contratación del servicio de recolección de residuos de Manejo Especial no peligrosos, previo pago a la Tesorería Municipal, para atender las disposiciones en materia de prevención y gestión integral de los residuos a particulares establecidos en el Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

III. Referencias.

Federal.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General del Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 28 enero de 1988, y sus reformas y adiciones.
- Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos Sólidos. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 08 octubre de 2003, y sus reformas y adiciones.
- Ley para Determinar el Valor de la Unidad de Medida y Actualización. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 30 de diciembre de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo de 2025 y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo de 2025 y sus reformas y adiciones.
- Reglamento de la Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 30 de noviembre de 2006, y sus reformas y adiciones.

Estatal.

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 10, 14 y 17 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 09 de marzo de 1999, y sus reformas y adiciones.
- Código para la Biodiversidad del Estado de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 03 de mayo de 2006, y sus reformas y adiciones.

- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-023-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. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, 26 de enero de 2022, y sus reformas y adiciones.

- Reglamento del Libro Cuarto del Código para la Biodiversidad del Estado de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, 22 de mayo de 2007, y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, vigente.

- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal, número 1, volumen 1. 1 de enero de 2026, y sus reformas y adiciones.

- Código De Ética de La Administración Pública Municipal Centralizada de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal número 20, volumen 1. 15 de mayo de 2025 y sus reformas y adiciones.

IV. Definiciones.

EDOMEX: Estado de México.

Generador: Es una persona física o moral que produce residuos a través del desarrollo de procesos productivos o de consumo.

Grandes generadores: Son aquellos que realizan una actividad en la que generan una cantidad igual o superior a diez toneladas en peso bruto total de residuos al año o su equivalente en otra unidad de medida.

Liquidación de Pago: Forma valorada que se paga en la Tesorería Municipal por la contratación del servicio.

Micro generador: Son aquellos establecimientos industriales, comercial o de servicios que generan una cantidad hasta de 400 kilogramos de residuos peligrosos al año o su equivalente en otra unidad de medida.

Pequeños generadores: Son aquellos que realizan una actividad en la cual generan una cantidad mayor a 400 kilogramos y menor a 10 toneladas en peso bruto total de residuos al año o su equivalente en otra unidad de medida.

Portal Ciudadano de Trámites y Servicios: Es la plataforma digital que concentra la totalidad de trámites y servicios que ofrece el gobierno municipal a la Persona solicitante.

Reporte: Número de control que se le asigna a la petición generada por el ciudadano, con el cual el servidor público requiere para su control y seguimiento.

Residuos Sólidos Urbanos: Son los generados en las casas habitación, que resultan de la eliminación de los materiales que utilizan en sus actividades domésticas, de los productos que consumen y de sus envases, embalajes o empaques; los residuos que provienen de cualquier otra actividad dentro de establecimientos o en la vía pública que genere residuos con características domiciliarias, y los resultantes de la limpieza de las vías y lugares públicos.

Residuos de manejo especial: Los residuos sólidos de manejo especial son aquellos provenientes de grandes generadores, de acuerdo con la Ley General Prevención y Gestión Integral de Residuos (LGPGIR), en Tlalnepantla de Baz, Estado de México, el origen de estos residuos recae básicamente en el sector industrial, comercial y de servicios.

Ruta: Recorrido donde se establece la ubicación de calles y avenidas designadas a la cuadrilla o trabajador para prestar los servicios de barrido y/o aseo urbano.

V. Responsabilidades.

El Área de Recolección de Residuos Sólidos es el área operativa responsable de operar y organizar con los Titulares de las Áreas adscritas a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano, para planear, establecer, evaluar y autorizar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de limpia y recolección de residuos de Manejo Especial no peligrosos.

Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano deberá:

Recibe información de los Servicios Facultativos de Recolección de Residuos de Manejo Especial no peligrosos que integran el padrón de pequeños generadores.

Dirigir la prestación del servicio facultativo, así como la aplicación de las disposiciones de la normatividad aplicable.

Coordinar a los órganos auxiliares del Municipio en la vigilancia y notificación de violaciones a los reglamentos municipales en materia de limpieza y manejo de residuos sólidos, así como en las demás facultades que se relacionen con los servicios urbanos y las que le sean delegadas por la autoridad municipal.

Instruye al personal adscrito a la Dependencia como a los responsables o encargado del servicio facultativo, para que atienda a la persona jurídico colectivo o persona física del Negocio, Empresa y/o Prestador de Servicio para su contratación, costo, programación y alternativas de pago.

Titular de la Subdirección de Recolección y Tratamiento de Residuos Sólidos deberá:

Elaborar, implementar, ejecutar y supervisar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de limpia y recolección de residuos de manejo especial (Servicios Facultativos), asegurando el cumplimiento de la normatividad y la sustentabilidad ambiental.

Elaborar en tiempo y forma el informe financiero por concepto de derechos por el servicio de limpieza de solares y predios baldíos, la recolección y el transporte del subproducto del servicio y de residuos sólidos.

Responsable del Área de Recolección de Residuos Sólidos deberá:

Coordinar, programar, ejecutar y controlar las actividades operativas y administrativas del Área de Recolección de Residuos Sólidos con respecto al servicio facultativo.

Verificar con la Dirección que los interesados en la prestación de los servicios especiales de recolección hayan realizado el pago de los derechos correspondientes.

Ejecutar las acciones operativas para la correcta prestación del servicio de su responsabilidad.

Personal adscrito a la SRTRS encargado de los Servicios Facultativos deberá:

Atender al particular que solicite el servicio, a través de una cita previa, quien le explicara la forma de contratación, costo, programación del servicio y, alternativas de pago; la persona que requiera del servicio expondrá la cantidad de residuos que genera y días que solicita sean recolectados los residuos.

Programar con la autorización del Titular de la Dirección las solicitudes de contratación del servicio, elaborar liquidación de pago, y su programación de la recolección de residuos de manejo especial, no peligrosos.
Dar seguimiento a los reportes solicitados por las deficiencias en el servicio.

Personal adscrito al Área de Recolección de Residuos Sólidos operativo deberá:

Ser el responsable directo de la ejecución de los servicios en campo y deberá elaborar bitácora de trabajo en donde se detalla los servicios realizados durante el turno.

Realiza la recolección de residuos a las empresas que realicen el pago por el servicio.

Mantener las unidades vehiculares en buenas condiciones para su operación y realizar los trabajos de recolección con apoyo de los auxiliares de recolección.

Tesorería Municipal deberá:

Recibir el cobro por el Servicio Facultativo de recolección de residuos y entregar comprobante de pago a la persona física o colectiva.

Negocio, Empresa y/o Prestador de Servicio deberá:

Es la persona jurídico colectivo o persona física del Negocio, Empresa y/o Prestador de Servicio, que solicita el servicio facultativo de recolección de residuos, mediante el pago de este a la Tesorería Municipal.

102

VI. Insumos.

Persona Jurídico Colectivas:

1. El establecimiento comercial o prestador de servicios se ubique dentro del territorio municipal.
2. Poder Notarial del establecimiento o empresa.
3. Identificación oficial vigente (INE) del representante legal.
4. Licencia de Funcionamiento vigente del establecimiento.
5. Acudir a realizar el pago a Tesorería Municipal.
6. Conocer la cantidad y tipo de residuos del establecimiento o empresa genera por día, semana y mes; así como que días requiere se realice el servicio de recolección de residuos.

VII. Resultados.

Servicio Facultativo de Recolección de Residuos a particulares.

VIII. Interacción con otros procedimientos.

Control, seguimiento y atención a trámites y servicios en materia de servicios urbanos.

IX. Políticas.

Los horarios y días de atención: de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas y guardias de 09:00 a 13:00 horas.

Acudir a las oficinas de la Subdirección de Recolección y Tratamiento de Residuos Sólidos, ubicada en vía Dr. Gustavo Baz no. 5000 Col. San Pedro Barrientos Pueblo C.P. 54010 Municipio de Tlalnepantla de Baz, México para contratar el servicio "Facultativo de recolección de residuos a particulares" donde el personal responsable del servicio lo atenderá.

El representante o apoderado legal informará al personal responsable designado por la Dirección: la cantidad de residuos que genera, volumen en tambos de 200 lts o en m3, tipo de residuos y los días que solicita la prestación del servicio; en función de ello se determina costo del mismo para generar orden de pago por volumen de hasta 0.2 M3:08 Unidad De Medida y Actualización (UMA) vigente, por cada M3 de volumen 3.75 Unidad De Medida y Actualización (UMA), uso de Relleno Sanitario por M3 o fracción 0.776 Unidad De Medida y Actualización (UMA).

El tiempo máximo de respuesta será de 24 horas y el servicio es gratuito.

Realizar el pago en la Tesorería Municipal, ubicada en Plaza Dr. Gustavo Baz s/n. Col. Tlalnepantla Centro.

Entregar comprobante de pago en las oficinas de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano, ubicada en Plaza Dr. Gustavo Baz s/n. Col. Tlalnepantla Centro C.P. 54000 Municipio de Tlalnepantla de Baz, México.

La Subdirección de Recolección y Tratamiento de Residuos Sólidos a través del Área de Recolección de Residuos Sólidos procede a brindar el servicio de acuerdo a los días establecidos por ambas partes.

No se podrá prestar el servicio de recolección de residuos a comercios y prestadores de servicios si sus residuos son peligrosos como: aceites industriales usados, trapos contaminados, solventes, pinturas, baterías, pilas, plásticos contaminados, residuos de hospitales y otros.

El servicio sólo se proporcionará cuando sea contratado acuerdo a lo establecido en el apartado de requisitos y realizado el pago correspondiente en la Tesorería Municipal.

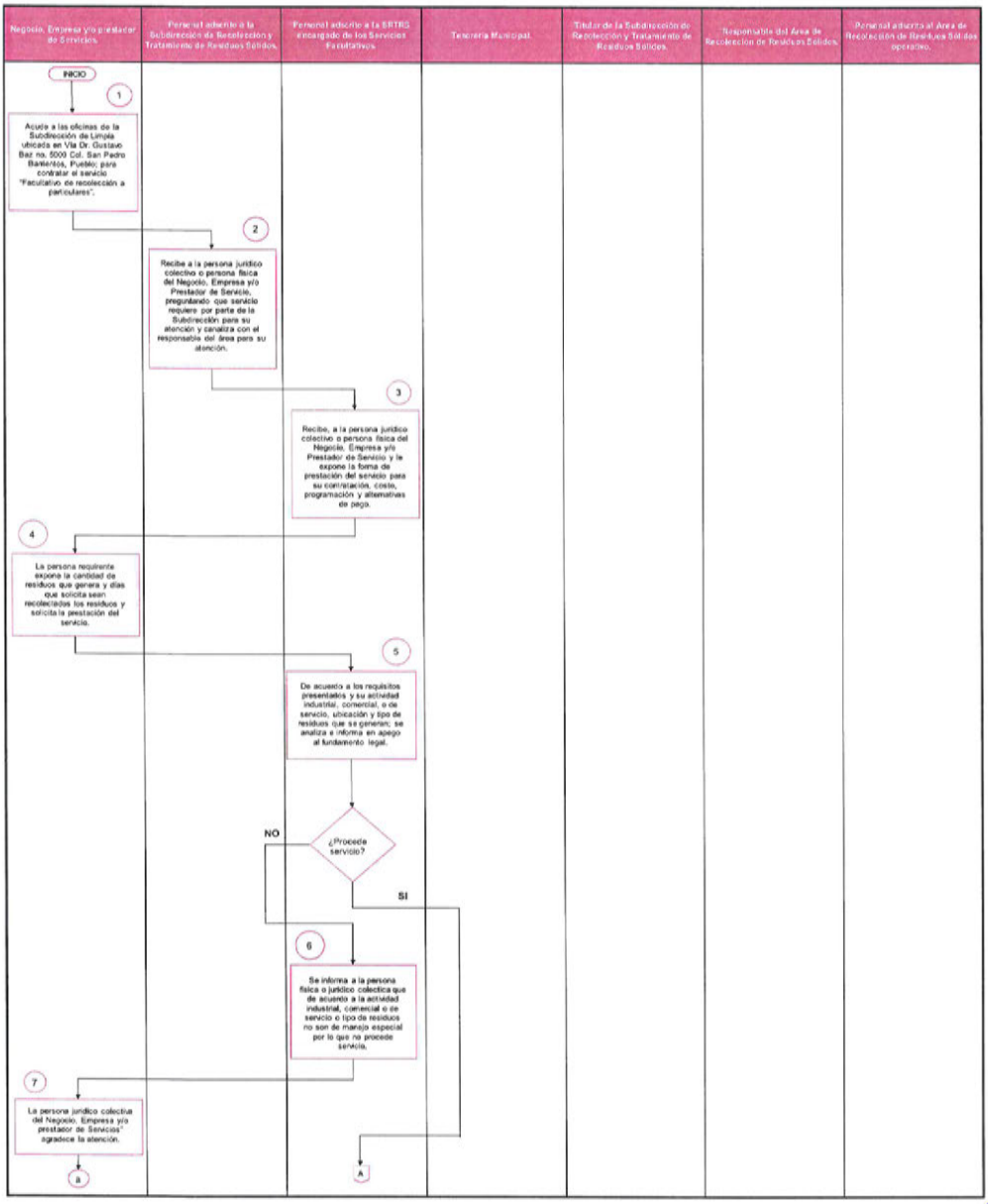
X. Desarrollo.

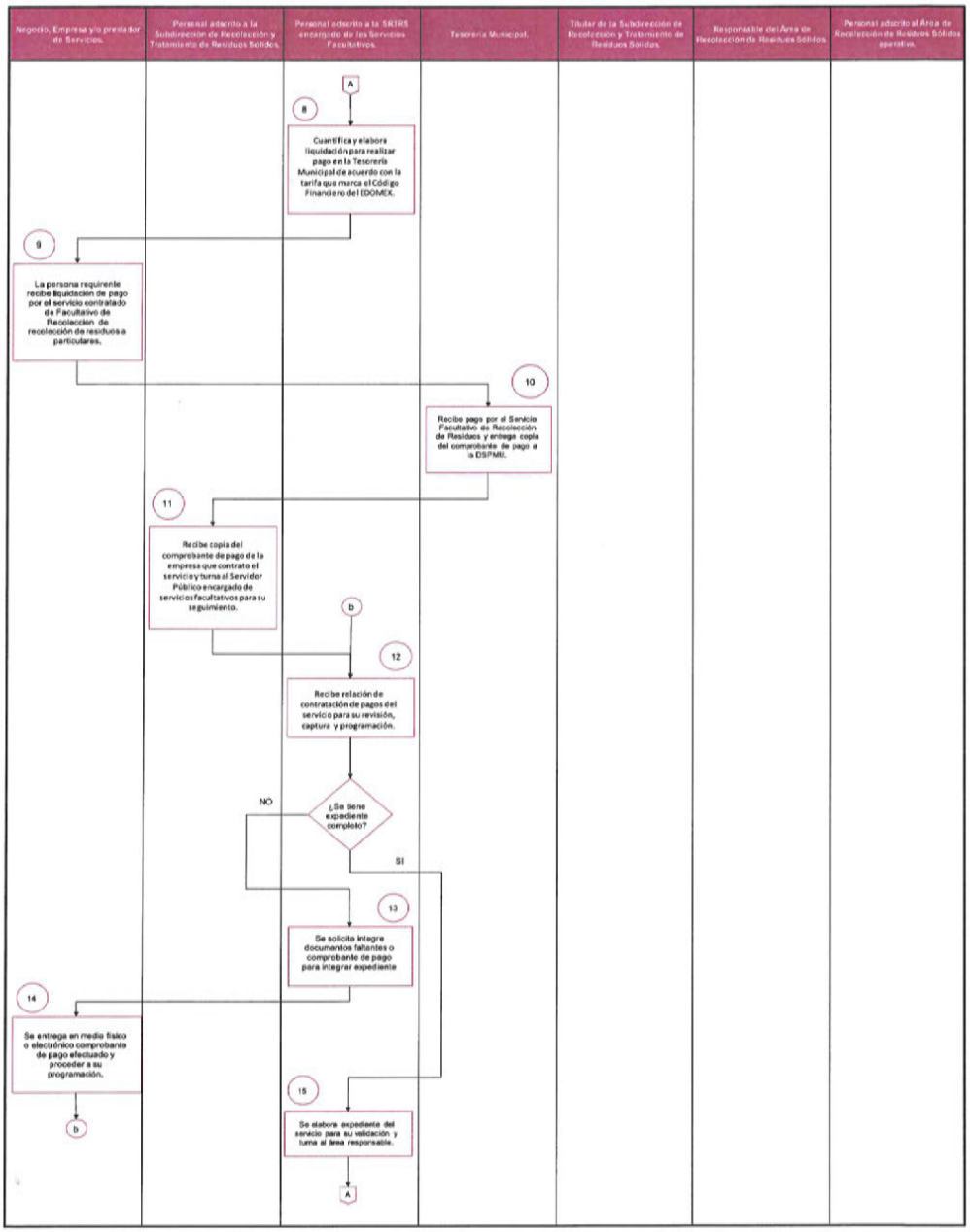
P6. Servicio Facultativo de Recolección de Residuos a particulares.		
No.	**Denominación Administrativa.**	**Actividad a Realizar.**
INICIO		
1	Negocio, Empresa y/o Prestador de Servicio.	Acudir a las oficina Subdirección de Recolección y Tratamiento de Residuos Sólidos, ubicada en vía Dr. Gustavo Baz no. 5000 Col. San Pedro Barrientos Pueblo C.P. 54010 Municipio de Tlalnepantla de Baz, México para contratar el servicio "Facultativo de recolección de residuos a particulares" donde el personal responsable del servicio lo atenderá.
2	Personal adscrito a la Subdirección de Recolección y Tratamiento de Residuos Sólidos.	Recibe a la persona jurídico colectivo o persona física del Negocio, Empresa y/o Prestador de Servicio, e instruye se atienda que servicio requiere por parte de la Dependencia para su atención y se canaliza con el responsable del área para su atención.
3	Personal adscrito a la SRTRS encargado del servicio facultativo.	Recibe, a la persona jurídico colectivo o persona física del Negocio, Empresa y/o Prestador de Servicio y le expone la forma de prestación del servicio para su contratación, costo, programación y alternativas de pago.
4	Negocio, Empresa y/o Prestador de Servicio.	La persona requirente presenta requisitos, expone la cantidad de residuos que genera y días que solicita sean recolectados los residuos y solicita la prestación del servicio.
5	Personal adscrito a la SRTRS encargado del servicio facultativo.	De acuerdo a los requisitos presentados y su actividad industrial, comercial, o de servicio, ubicación y tipo de residuos que se generan; se analiza e informa en apego al fundamento legal.
		¿Procede servicio?
6	Personal adscrito a la SRTRS encargado del servicio facultativo.	**NO:** Se informa a la persona física o jurídico colectica que de acuerdo a la actividad industrial, comercial o de servicio o tipo de residuos no son de manejo especial por lo que no procede servicio.
7	Negocio, Empresa y/o Prestador de Servicio.	La persona jurídico colectiva del Negocio, Empresa y/o prestador de Servicios" agradece la atención.
8	Personal adscrito a la SRTRS encargado del servicio facultativo.	**SI:** Cuantifica y elabora liquidación para realizar pago en la Tesorería Municipal de acuerdo con la tarifa que marca el Código Financiero del EDOMEX.

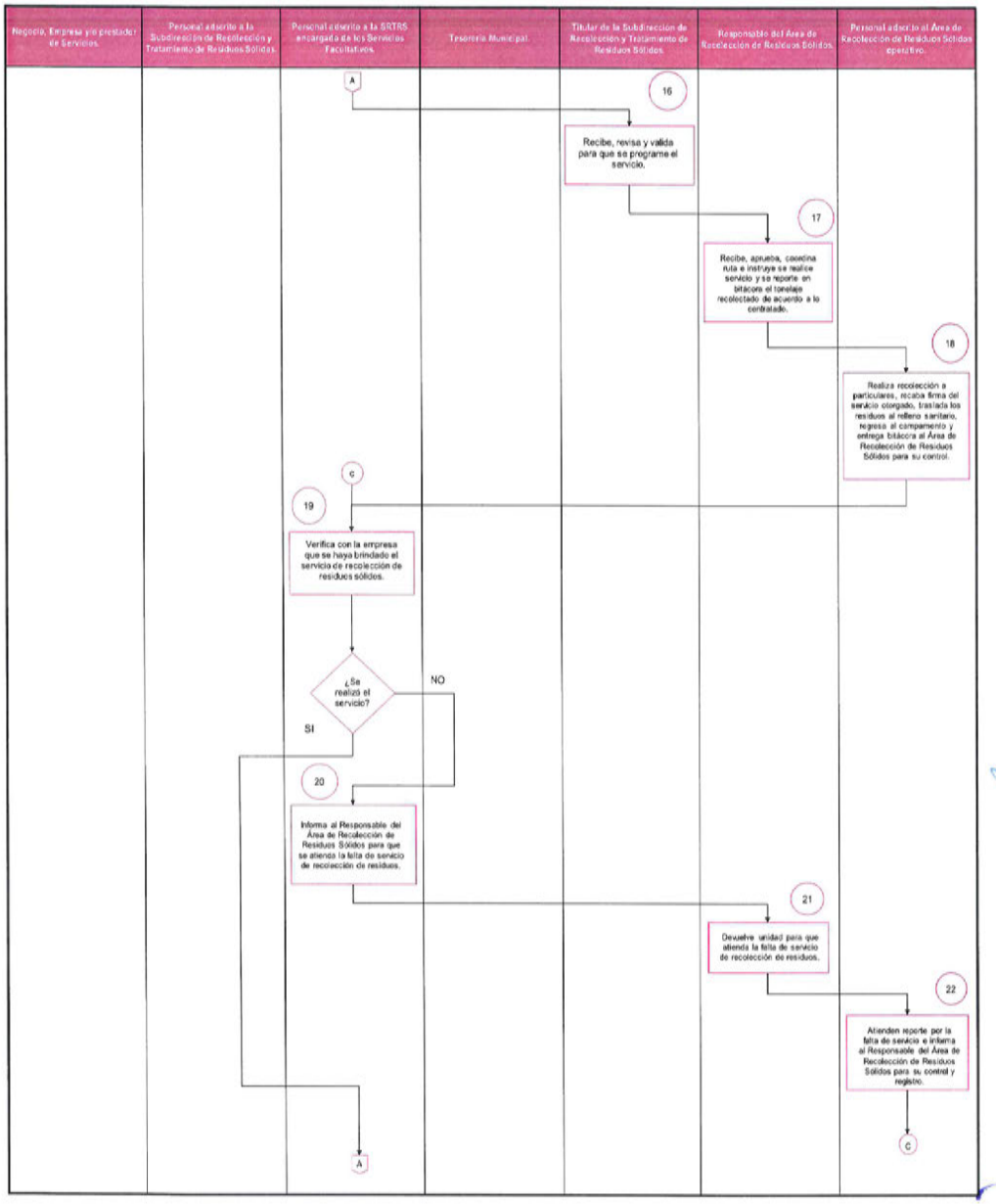
P6. Servicio Facultativo de Recolección de Residuos a particulares.		
No.	Denominación Administrativa.	Actividad a Realizar.
9	Negocio, Empresa y/o Prestador de Servicio.	La persona requirente recibe liquidación de pago por el servicio contratado de Facultativo de Recolección de recolección de residuos a particulares.
10	Tesorería Municipal.	Recibe liquidación y efectúa pago por el Servicio Facultativo de Recolección de Residuos a particulares y entrega copia del comprobante de pago a la DSPMU.
11	Personal adscrito a la Subdirección de Recolección y Tratamiento de Residuos Sólidos.	Recibe copia del comprobante de pago de la empresa que contrato el servicio y se turna al personal adscrito a la SRTSR encargado del servicio facultativo para su seguimiento.
12	Personal adscrito a la SRTRS encargado del servicio facultativo.	Recibe relación de contratación de pagos del servicio para su revisión y programación.
		¿Se tiene expediente completo?
13	Personal adscrito a la SRTRS encargado del servicio facultativo.	**NO:** Se solicita integre documentos faltantes o comprobante de pago para integrar expediente del servicio.
14	Negocio, Empresa y/o Prestador de Servicio.	Se entrega en medio físico o electrónico comprobante de pago efectuado y proceder a su programación.
15	Personal adscrito a la SRTRS encargado del servicio facultativo.	**SI:** Se elabora expediente del servicio para su validación y turna al área responsable.
16	Titular de la Subdirección de Recolección y Tratamiento de Residuos Sólidos.	Recibe, revisa y válida para que se programe el servicio.
17	Responsable del Área de Recolección de Residuos Sólidos.	Recibe, aprueba, coordina ruta e instruye se realice servicio y se reporte en bitácora el tonelaje recolectado de acuerdo a lo contratado.
18	Personal adscrito al Área de Recolección de Residuos Sólidos operativo.	Realiza recolección a particulares, recaba firma del servicio otorgado, traslada los residuos al relleno sanitario, regresa al campamento y entrega bitácora al Área de Recolección de Residuos Sólidos para su control.
19	Personal adscrito a la SRTRS encargado del servicio facultativo.	Verifica con la empresa que se haya brindado el servicio de recolección de residuos sólidos.
		¿Se realizó el servicio?
20	Personal adscrito a la SRTRS encargado del servicio facultativo.	**NO:** Informa al Responsable del Área de Recolección de Residuos Sólidos para que se atienda la falta de

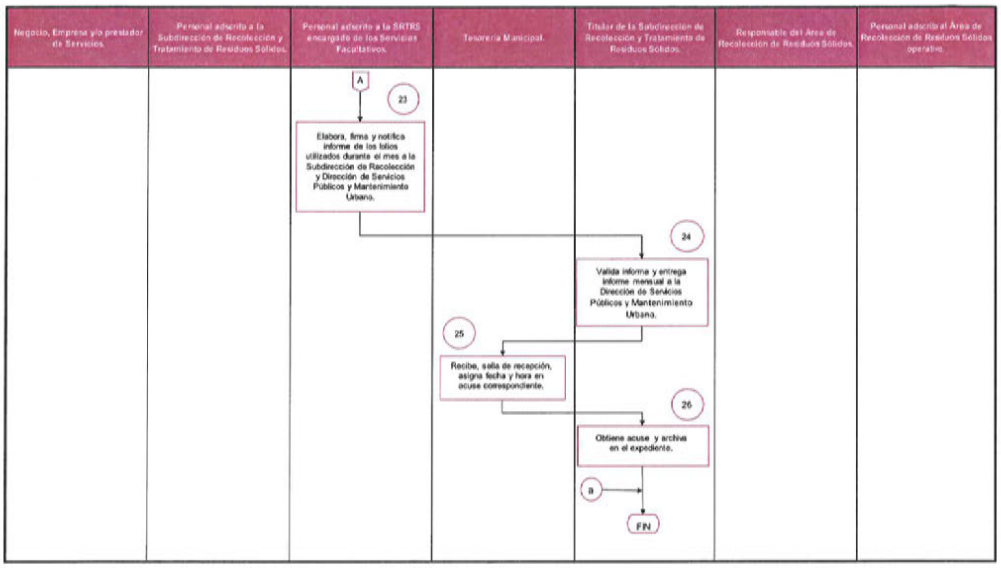
		servicio de recolección de residuos.
21	Responsable del Área de Recolección de Residuos Sólidos.	Devuelve unidad para que atienda la falta de servicio de recolección de residuos.
22	Personal adscrito al Área de Recolección de Residuos Sólidos operativo.	Atienden reporte por la falta de servicio e informa al Responsable del Área de Recolección de Residuos Sólidos para su control y registro.
23	Personal adscrito a la SRTRS encargado del servicio facultativo.	**SI:** Elabora y rubrica informe de los servicios contratados durante el mes al Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano y Titular de la Subdirección de Recolección y Tratamiento de Residuos Sólidos.
24	Titular de la Subdirección de Recolección y Tratamiento de Residuos Sólidos.	Valida informe y entrega informe mensual al Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
25	Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	Recibe, instruye su recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
26	Personal adscrito a la SRTRS encargado del servicio facultativo.	Obtiene acuse y archiva en el expediente.
FIN		

XI. Diagramación.




Negocio, Empresa y/o prestador de Servicios.
Personal adscrito a la Subdirección de Recolección y Tratamiento de Residuos Sólidos.
Personal adscrito a la SRTRS encargado de los Servicios Facultativos.
Tesorería Municipal.
Titular de la Subdirección de Recolección y Tratamiento de Residuos Sólidos.
Responsable del Área de Recolección de Residuos Sólidos.
Personal adscrito al Área de Recolección de Residuos Sólidos operativo.
A
8
Cuantifica y elabora liquidación para realizar pago en la Tesorería Municipal de acuerdo con la tarifa que marca el Código Financiero del EDOMEX.
9
La persona requirente recibe liquidación de pago por el servicio contratado de Facultativo de Recolección de recolección de residuos a particulares.
10
Recibe pago por el Servicio Facultativo de Recolección de Residuos y entrega copia del comprobante de pago a la DSPMU.
11
Recibe copia del comprobante de pago de la empresa que contrato el servicio y turna al Servidor Público encargado de servicios facultativos para su seguimiento.
b
12
Recibe relación de contratación de pagos del servicio para su revisión, captura y programación.
¿Se tiene expediente completo?
NO
SI
13
Se solicita integre documentos faltantes o comprobante de pago para integrar expediente
14
Se entrega en medio físico o electrónico comprobante de pago efectuado y proceder a su programación.
b
15
Se elabora expediente del servicio para su validación y turna al área responsable.
A

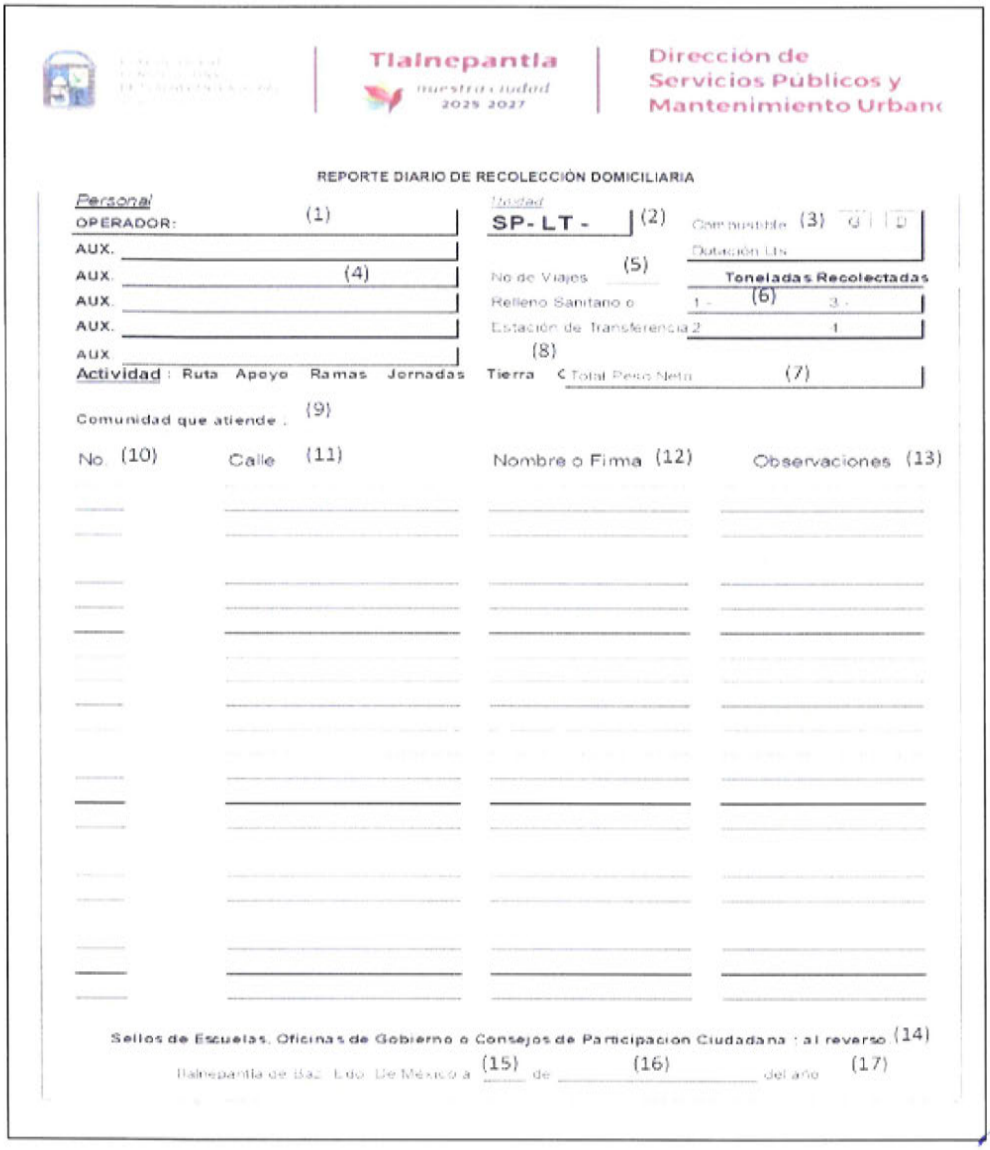

Negocio, Empresa y/o prestador de Servicios.
Personal adscrito a la Subdirección de Recolección y Tratamiento de Residuos Sólidos
Personal adscrito a la SRTRS encargado de los Servicios Facultativos.
Tesorería Municipal.
Titular de la Subdirección de Recolección y Tratamiento de Residuos Sólidos.
Responsable del Área de Recolección de Residuos Sólidos.
Personal adscrito al Área de Recolección de Residuos Sólidos operativo.
A
16
Recibe, revisa y valida para que se programe el servicio.
17
Recibe, aprueba, coordina ruta e instruye se realice servicio y se reporte en bitácora el tonelaje recolectado de acuerdo a lo centralade.
18
Realiza recolección a particulares, recaba firma del servicio otorgado, traslada los residuos al relleno sanitario, regresa al campamento y entrega bitácora al Área de Recolección de Residuos Sólidos para su control.
C
19
Verifica con la empresa que se haya brindado el servicio de recolección de residuos sólidos.
¿Se realizo el servicio?
NO
SI
20
Informa al Responsable del Área de Recolección de Residuos Sólidos para que se atienda la falta de servicio de recolección de residuos.
21
Devuelve unidad para que atienda la falta de servicio de recolección de residuos.
22
Atienden reporte por la falta de servicio e informa al Responsable del Área de Recolección de Residuos Sólidos para su control y registro.
C
A



XII. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Servicio facultativo de recolección de residuos a particulares.	Mide la eficacia del servicio facultativo de recolección de residuos a particulares, con respecto a los solicitados.	$\left[\frac{\text{Número de servicios facultativos de recolección de residuos a particulares atendidos.}}{\text{Número de servicios facultativos de recolección de residuos a particulares solicitados.}}\right]$ X 100	Trimestral.

XIII. Formatos e Instructivos.



Tlalnepantla
nuestra ciudad
2025 2027

Dirección de
Servicios Públicos y
Mantenimiento Urbano

REPORTE DIARIO DE RECOLECCIÓN DOMICILIARIA

Personal
OPERADOR: (1)
AUX.
AUX. (4)
AUX.
AUX.
AUX.

Unidad
SP- LT - (2)
Combustible (3) G | D
Dotación Lts.
No de Viajes (5)
Toneladas Recolectadas
Relleno Sanitario o (6)
Estación de Transferencia 2 1
(8)
Total Peso Neto (7)

Actividad: Ruta Apoyo Ramas Jornadas Tierra

Comunidad que atiende. (9)

No. (10)	Calle (11)	Nombre o Firma (12)	Observaciones (13)

Sellos de Escuelas, Oficinas de Gobierno o Consejos de Participacion Ciudadana : al reverso (14)

Tlalnepantla de Baz, Edo. De México a (15) de (16) del año (17)

Instructivo
Reporte diario de recolección domiciliaria.

No. de Requerimiento	Instrucciones
1	Se deberá colocar el nombre del operador que conduce la unidad.
2	Se colocará el no. económico que tiene asignado el camión.
3	Se tachará que tipo de combustible usa la unidad Gasolina o Diésel.
4	Se deberá anotar el nombre de los auxiliares asignados a la ruta.
5	Se deberá anotar la cantidad de viajes efectuados durante la jornada de trabajo.
6	Se anotará la cantidad de toneladas recolectadas por viaje, ya sean a la Estación de Transferencia o al sitio de disposición final (Relleno Sanitario).
7	Se deberá anotar el tonelaje total.
8	Se tachará el tipo de actividad fue asignado realizar. Ruta, Apoyo, Ramas, Jornada, Tierra.
9	Anotar el nombre de la Comunidad atendida.
10	Anotar en un número consecutivo cada una de las calles que se atienden durante la ruta.
11	Anotar el nombre de la calle o avenidas atendidas durante la ruta, número del domicilio.
12	Se anotará el nombre y firma de conformidad del servicio.
13	Se anotarán las observaciones detectadas por el personal durante el recorrido de la ruta con respecto al servicio brindado, así como no. de reporte atendido (folio), la empresa y cantidad de tambos del servicio facultativo atendido.
14	Se solicitará al Negocio, Empresa y/o Prestador de Servicio que rubrique el "Reporte diario de recolección" al reverso para comprobar que se realizó el servicio.
15	Se anotará el día que se realiza la jornada de trabajo.
16	Se pondrá mes que se realiza el trabajo.
17	Se anotará el año.

XIV. Validación del Procedimiento.

Elaboró	Revisó	Aprobó
C. Juan Pablo González Castillo. Responsable del Área de Recolección de Residuos Sólidos.	**Mtro. Alonso Rojas Rodríguez.** Titular de la Subdirección de Recolección y Tratamiento de Residuos Sólidos.	**Mtro. Mauricio Ontiveros Salgado.** Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.

Área de Recolección de Residuos Sólidos • Tlalnepantla de Baz • 2025 - 2027

Subdirección de Recolección y Tratamiento de Residuos Sólidos • Tlalnepantla de Baz • 2025 - 2027

Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano • Tlalnepantla de Baz • 2025 - 2027

Tlalnepantla nuestra ciudad 2025-2027

Área de Mantenimiento a Vialidades.

I. Nombre del Procedimiento.

P7. Barrido, papeleo y retiro de propaganda en, calles, avenidas y espacios públicos.

II. Objetivo.

Aumentar el servicio de barrido manual, papeleo y retiro de propaganda, mediante su programación eficiente en vialidades primarias, locales, camellones y espacios públicos, para evitar la contaminación, infecciones y proliferación de fauna nociva del entorno urbano del Municipio de Tlalnepantla de Baz.

III. Referencias.

Federal.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo de 2025 y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo de 2025 y sus reformas y adiciones.

Estatal.

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 10, 14 y 17 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.
- Código para la Biodiversidad del Estado de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 03 de mayo de 2006, y sus reformas y adiciones.
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-022-SeMAGEM-RS-2021, que establece las especificaciones para la prestación del servicio de barrido de residuos sólidos urbanos, para el Estado de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, 26 de enero de 2022, y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, vigente.
- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal, número 1, volumen 1. 1 de enero de 2026, y sus reformas y adiciones.

- Código De Ética de La Administración Pública Municipal Centralizada de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal número 20, volumen 1. 15 de mayo de 2025 y sus reformas y adiciones.

IV. Definiciones.

Aseo Urbano: Es el servicio diario como son el papeleo y barrido de las vialidades principales, avenidas, camellones, espacios públicos, plazas paraderos, puentes peatonales.

Portal Ciudadano de Trámites y Servicios: Es la plataforma digital que concentra la totalidad de trámites y servicios que ofrece el gobierno municipal a la Persona solicitante.

Reporte: Número de control que se le asigna a la petición generada por el ciudadano, con el cual el servidor público requiere para su control y seguimiento.

Residuos Sólidos Urbanos: Son los generados en las casas habitación, que resultan de la eliminación de los materiales que utilizan en sus actividades domésticas, de los productos que consumen y de sus envases, embalajes o empaques; los residuos que provienen de cualquier otra actividad dentro de establecimientos o en la vía pública que genere residuos con características domiciliarias, y los resultantes de la limpieza de las vías y lugares públicos.

Ruta: Recorrido donde se establece la ubicación de calles y avenidas designadas a la cuadrilla o trabajador para prestar los servicios de barrido y/o aseo urbano.

V. Responsabilidades.

El Área de Mantenimiento a Vialidades es el área administrativa responsable de operar y organizar con los Titulares de las Áreas adscritas de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano, para planear, establecer, evaluar y autorizar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de aseo urbano.

Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano deberá:

Dirigir la prestación del servicio público de aseo urbano, así como la aplicación de las disposiciones de la normatividad aplicable.

Fungir como enlace municipal con las instancias gubernamentales Federales, Estatales, organizaciones civiles, sector educativo y empresas para mejorar el servicio.

Promover la actualización tecnológica de los sistemas de aseo urbano, para la prestación eficaz del servicio y cuidado del medio ambiente.

Titular de la Subdirección de Recolección y Tratamiento de Residuos Sólidos deberá:

Elaborar, implementar, ejecutar y supervisar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de limpia y recolección de residuos, asegurando el cumplimiento de la normatividad y la sustentabilidad ambiental.

Organizar y revisar las rutas de recolección de basura y limpieza de plazas y calles del Municipio.
Dirigir y coordinar las acciones de limpieza en espacios públicos, vialidades y la eliminación de tiraderos clandestinos.

Personal adscrito a la Subdirección de Recolección y Tratamiento de Residuos Sólidos administrativo deberá:

Recibir para su control y seguimiento previa autorización del Titular de la Subdirección los programas de mantenimiento permanente y reportes por la falta de servicio a las áreas operativas para su atención.

Responsable del Área de Mantenimiento a Vialidades deberá:

Programar y dirigir la operación del servicio de limpia y aseo público que comprende el barrido de vía y plazas públicas, así como el lavado de calles y espacios públicos de suciedad extrema.

Operar y mejorar, en lo posible, el servicio de limpia en los lugares, horarios y rutas establecidos.

Instruir al personal a su cargo las funciones, responsabilidades, medidas de salud y seguridad, regulaciones; capacitaciones y difundir acciones para prevenir los riesgos de trabajo.

Fomentar la participación ciudadana en las políticas de recolección, jornadas de limpieza, conservación y cuidado a los que deberán sujetarse el servicio de limpia y aseo público.

Llevar el control con el responsable asignado, de las herramientas y materiales de trabajo de la bodega del Área de Mantenimiento a Vialidades.

Personal adscrito al Área de Mantenimiento a Vialidades administrativa deberá:

Atender, recibir y reportar previa autorización del Responsable del Área de Mantenimiento a Vialidades, los programas de mantenimiento permanente y reportes por la falta de servicio a las áreas operativas para su atención.

Dar seguimiento a los reportes solicitados por la Persona solicitante a través de las políticas y Normas establecidas.

Reasignar los reportes que no hayan sido atendidos a las áreas operativas para su atención e informar su desahogo al Área de Atención Ciudadana (SIO).

Llevar el control de las herramientas y materiales de trabajo de la bodega del Área de Mantenimiento a Vialidades.

Entregar a cuadrilla herramienta para llevar a cabo los servicios, programados para cada día, de igual forma recibe material no utilizado y desecho cerrando vale para elaboración de bitácora de trabajo.

Personal adscrito al Área de Mantenimiento a Vialidades operativo deberá:

Ser el responsable directo de la ejecución de los servicios en campo y deberá elaborar bitácora de trabajo en donde se detalla las actividades realizadas de barrido y papeleo en calles y avenidas durante el turno.

Mantener las unidades vehiculares en buenas condiciones para su operación y realiza trabajos de apoyo al Personal adscrito al área de operativa, encargado de cuadrilla y barrenderos para llevar a buenos términos las actividades asignadas.

Personal adscrito al Área de Mantenimiento a Vialidades responsable de la bodega o velador, deberá:

Ser el responsable directo del control de las herramientas manuales (palas, azadones, bieldos, rastrillos, carretillas, trafi tambos, otros) de la bodega y control de vales de las herramientas de préstamo a los auxiliares

de recolección y resguardo de la unidad en el campamento asignado para encierro de los camiones del servicio de recolección a cargo del velador.

VI. Insumos.

Personas Física:

La o el solicitante podrá levantar su reporte por cualquiera de las siguientes vías de comunicación:

- Telefónica al número 55-53-66-44-50 del Área de Atención Ciudadana (Call Center).
- WhatsApp al número: 56-14-18-70-79
- Correo electrónico atenciónciudadana@tlalnepantlagob.mx

En cualquiera que sea la opción que elija deberá proporcionar los siguientes datos:

- Nombre Completo.
- Domicilio físico o electrónico para oír y recibir notificaciones.
- Teléfono del solicitante.
- 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:

- Telefónica al número 55-53-66-44-50 del Área de Atención Ciudadana (Call Center).
- WhatsApp al número: 56-14-18-70-79
- Correo electrónico atenciónciudadana@tlalnepantlagob.mx

En cualquiera que sea la opción que elija deberá proporcionar los siguientes datos:

- Nombre Completo.
- Domicilio físico o electrónico para oír y recibir notificaciones.
- Teléfono del solicitante.
- 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:

- Telefónica al número 55-53-66-44-50 del Área de Atención Ciudadana (Call Center).
- WhatsApp al número: 56-14-18-70-79
- Correo electrónico atenciónciudadana@tlalnepantlagob.mx

En cualquiera que sea la opción que elija deberá proporcionar los siguientes datos:

- Nombre Completo.
- Domicilio físico o electrónico para oír y recibir notificaciones.
- Teléfono del solicitante.
- Ubicación del sitio donde se requiera realizar el servicio.

VII. Resultados.

Barrido, papeleo y retiro de propaganda en, calles, avenidas y espacios públicos.

VIII. Interacción con otros procedimientos.

Procedimiento de Recolección de basura por falta del servicio.
Eliminación de tiraderos de basura clandestinos de la vía pública.
Jornadas de limpieza en Comunidades.

IX. Políticas.

Se deberá realizar el reporte ante la Coordinación de Control de Gestión, Coordinación de Oficialía de Partes, Secretaría de Integración Territorial y Área de Atención Ciudadana (Call Center).

Una vez presentado su reporte el área de Atención Ciudadana (Call Center) lo turna a la Dirección.

Recibido el reporte se procede a programar los trabajos y una vez realizados se solicitará firma de conformidad del solicitante que reportó, se informa a la unidad administrativa quien elabora informe de los trabajos realizados.

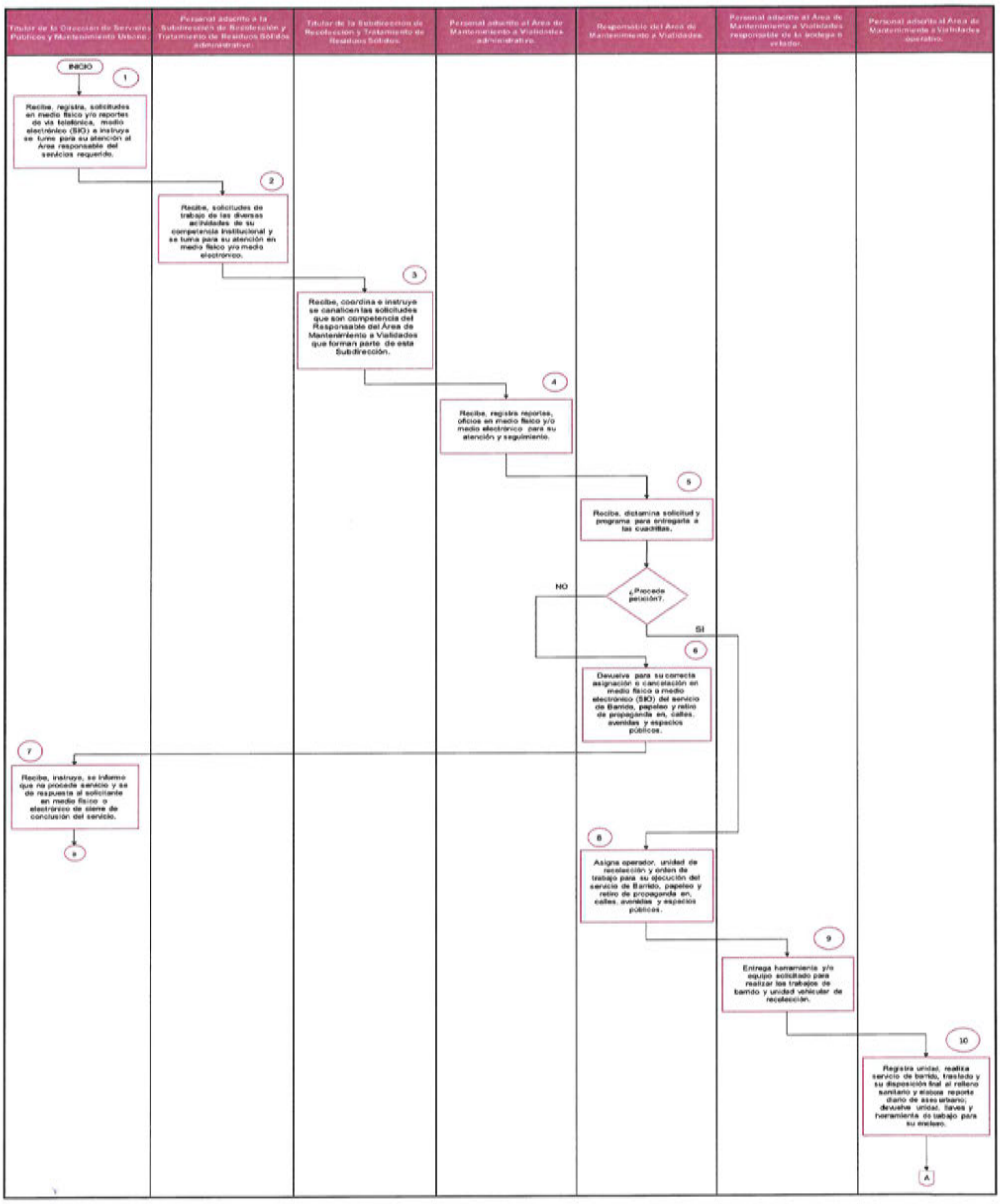
El tiempo máximo de respuesta será de 24 horas y el servicio es gratuito.

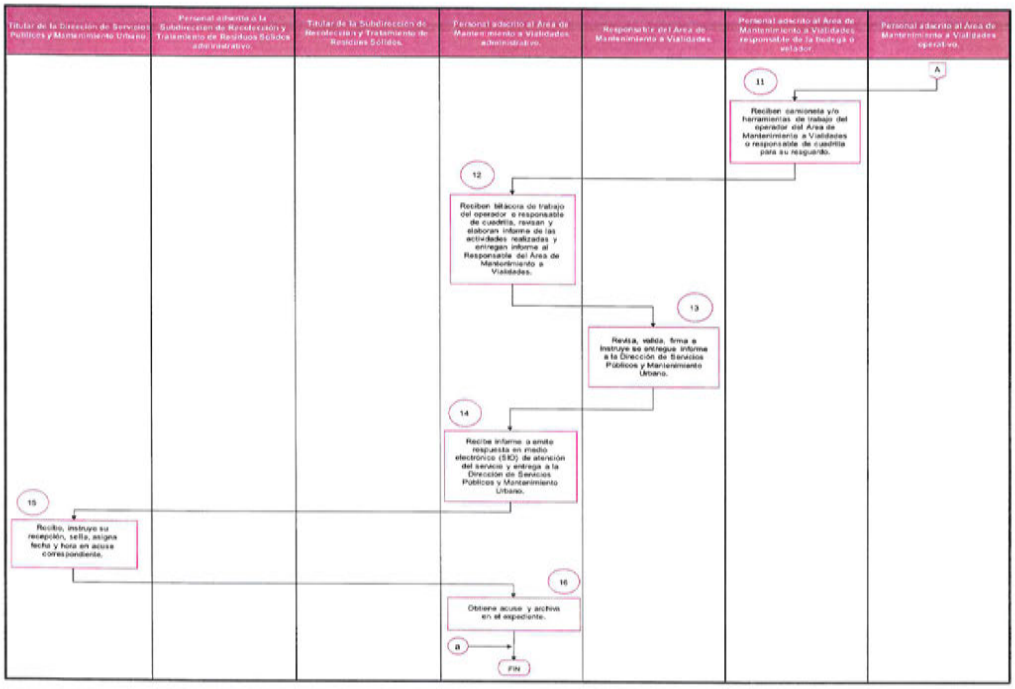
X. Desarrollo.

P7. Barrido, papeleo y retiro de propaganda en, calles, avenidas y espacios públicos.		
No.	**Denominación Administrativa.**	**Actividad a Realizar.**
INICIO		
1	Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	Recibe, registra, solicitudes en medio físico y/o reportes de vía telefónica, medio electrónico (SIO) e instruye se turne para su atención al Área responsable del servicios requerido.
2	Personal adscrito a la Subdirección de Recolección y Tratamiento de Residuos Sólidos administrativa.	Recibe solicitudes de trabajos de las diversas actividades de su competencia institucional y se turna para su atención en medio físico y/o medio electrónico.
3	Titular de la Subdirección de Recolección y Tratamiento de Residuos Sólidos.	Recibe, coordina e instruye se canalice las solicitudes que son competencia del Responsable del Área de Mantenimiento a Vialidades que forma parte esta Subdirección.
4	Personal adscrito al Área de Mantenimiento a Vialidades administrativa.	Recibe, registra, reportes oficios en medio físico y/o medio electrónico para su atención y seguimiento.
5	Responsable del Área de Mantenimiento a Vialidades.	Recibe, dictamina solicitud y programa para entregarla a las cuadrillas.
		¿Procede petición?
6	Responsable del Área de Mantenimiento a Vialidades.	**NO:** Devuelve para su correcta asignación o cancelación en medio físico o medio electrónico (SIO) del servicio de Barrido, papeleo y retiro de propaganda en, calles, avenidas y espacios públicos.
7	Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	Recibe, instruye se informe que no procede servicio y se dé respuesta al solicitante en medio físico o electrónico de cierre de conclusión del servicio.
8	Responsable del Área de Mantenimiento a Vialidades.	**SI:** Asigna operador, unidad de recolección y orden de trabajo para su ejecución del servicio de Barrido, papeleo y retiro de propaganda en, calles, avenidas y espacios públicos.
9	Personal adscrito al Área de Mantenimiento a Vialidades responsable de la bodega o velador.	Entrega herramienta y/o equipo solicitado para realizar los trabajos de barrido y unidad vehicular de recolección.

P7. Barrido, papeleo y retiro de propaganda en, calles, avenidas y espacios públicos.		
No.	**Denominación Administrativa.**	**Actividad a Realizar.**
10	Personal adscrito al Área de Mantenimiento a Vialidades operativo.	Registra unidad, realiza servicio de barrido, traslado y su disposición final al relleno sanitario y elabora reporte diario de aseo urbano; devuelve unidad, llaves y herramienta de trabajo para su encierro.
11	Personal adscrito al Área de Mantenimiento a Vialidades responsable de la bodega o velador.	Reciben camioneta y/o herramientas de trabajo del operador de Área de Mantenimiento a Vialidades o responsable de cuadrilla para su resguardo.
12	Personal adscrito al Área de Mantenimiento a Vialidades administrativa.	Reciben bitácora de trabajo del operador o responsable de cuadrilla, revisan y elaboran informe de las actividades realizadas y entregan informe al Responsable del Área de Mantenimiento a Vialidades
13	Responsable del Área de Mantenimiento a Vialidades.	Revisa, valida, firma e instruye se entregue informe a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
14	Personal adscrito al Área de Mantenimiento a Vialidades administrativa.	Recibe informe o emite respuesta en medio electrónico (SIO) de atención del servicio y entrega a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
15	Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	Recibe, instruye su recepción, sella, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
16	Personal adscrito al Área de Mantenimiento a Vialidades administrativa.	Obtiene acuse y archiva en el expediente.
FIN		

XI. Diagramación.

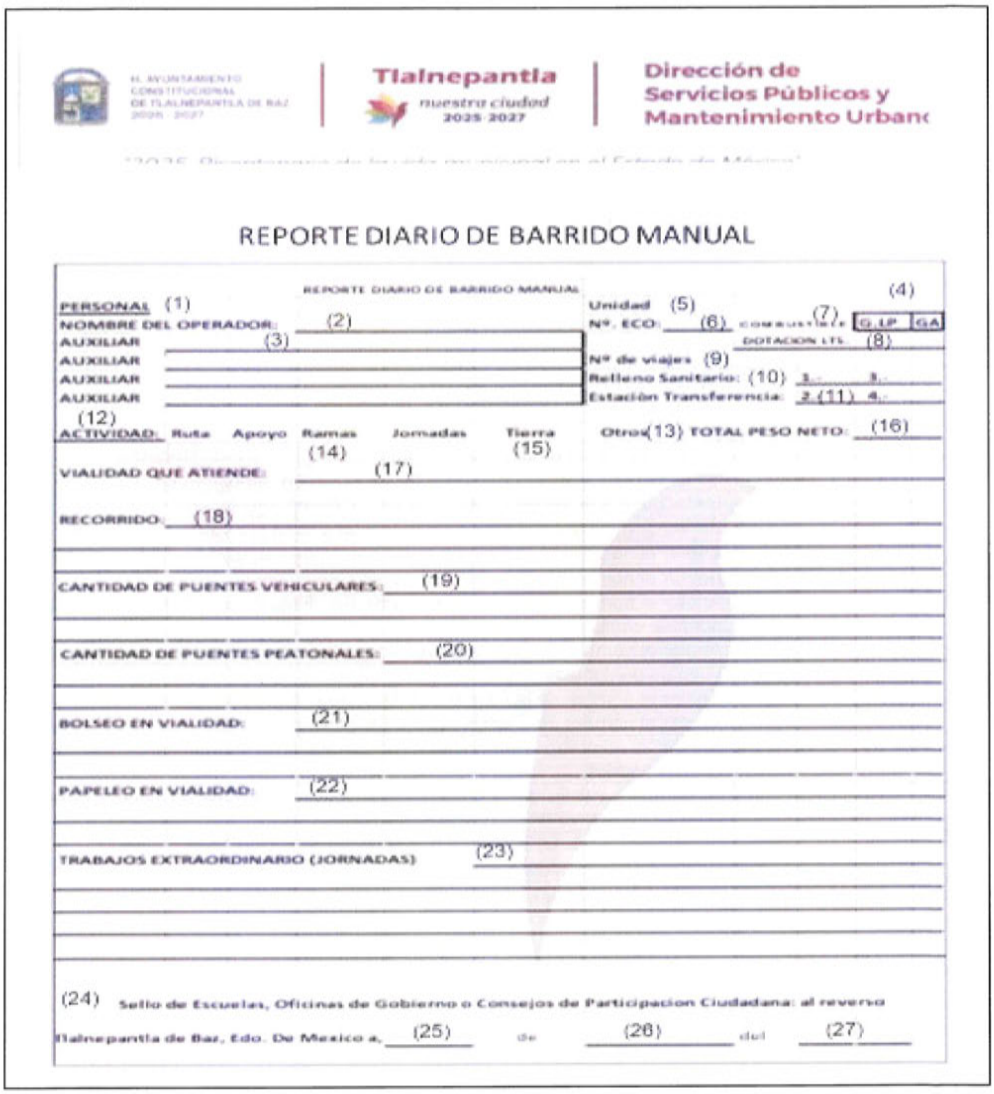




XII. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Barrido, papeleo y retiro de propaganda en calles, avenidas y espacios públicos.	Mide la eficacia en el servicio del barrido, papeleo, retiro de propaganda en calles, avenidas y espacios públicos.	$\left[\frac{\text{Número de reportes del servicio de barrido, papeleo, retiro de propaganda en calles, avenidas y espacios públicos atendidos.}}{\text{Número de reportes del servicio de barrido, papeleo, retiro de propaganda en calles, avenidas y espacios públicos solicitados.}}\right]$ X 100	Trimestral.

XIII. Formatos e Instructivos.



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ 2025 - 2027

Tlalnepantla nuestra ciudad 2025-2027

Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano

REPORTE DIARIO DE BARRIDO MANUAL

REPORTE DIARIO DE BARRIDO MANUAL

PERSONAL (1)
NOMBRE DEL OPERADOR: (2)
AUXILIAR (3)
AUXILIAR
AUXILIAR
AUXILIAR
(4)
Unidad (5)
Nº. ECO: (6)
(7) G.LP GA
DOTACION LTS. (8)
Nº de viajes (9)
Relleno Sanitario: (10) 1. 3.
Estación Transferencia: 2.(11) 4.
(12)
ACTIVIDAD: Ruta Apoyo Ramas (14) Jornadas Tierra (15) Otro (13) TOTAL PESO NETO: (16)
VIALIDAD QUE ATIENDE: (17)
RECORRIDO: (18)
CANTIDAD DE PUENTES VEHICULARES: (19)
CANTIDAD DE PUENTES PEATONALES: (20)
BOLSEO EN VIALIDAD: (21)
PAPELEO EN VIALIDAD: (22)
TRABAJOS EXTRAORDINARIO (JORNADAS) (23)
(24) Sello de Escuelas, Oficinas de Gobierno o Consejos de Participacion Ciudadana: al reverso
Tlalnepantla de Baz, Edo. De Mexico a (25) de (26) del (27)

Instructivo
Reporte diario de barrido manual.

No. de Requerimiento	Instrucciones
1	Personal.
2	Se deberá colocar el nombre del operador que conduce la unidad.
3	Se anotará el nombre de los auxiliares asignados a la ruta.
4	Se pondrá la fecha del día, mes y año, que se realiza el trabajo.
5	Unidad.
6	Se pondrá el número económico de la unidad.
7	Se tachará el tipo de combustible (gasolina, gas, diésel).
8	Se anotará la dotación de combustible en litros (lts).
9	No. de viajes.
10	Se anotará los viajes realizados al Relleno Sanitario.
11	Se anotará los viajes realizados a la estación de transferencia.
12	Actividad.
13	Se tachará la actividad realizada (ruta, apoyo, jornada de limpieza).
14	Se tachará la actividad realizada (recolección de ramas).
15	Se tachará la actividad realizada (tierra, cascajo, otros).
16	Se anotará la cantidad de toneladas recolectadas por viaje.
17	Anotar el nombre de la Colonia, calle o avenidas atendidas durante la ruta.
18	Anotar el nombre de la calle o avenidas atendidas durante el recorrido.
19	Anotar el nombre de la calle o avenidas atendidas durante la ruta y cantidad de puentes vehículos.
20	Anotar el nombre de la calle o avenidas atendidas durante la ruta y cantidad de puentes peatonales.
21	Anotar el nombre de la calle o avenidas atendidas durante la ruta de bolseo.
22	Anotar el nombre de la calle o avenidas atendidas durante la ruta de papeleo.
23	Anotar el nombre de la colonia, calle o avenidas atendidas de los trabajos extraordinarios.
24	Si se tuviese sello de la Dependencia o institución solicitar sea colocado al reverso de la hoja de reporte de actividades.
25	Se anotará el día en el que se realiza la jornada de trabajo.
26	Se anotará el mes del año.
27	Se colocará el año.

XIV. Validación del Procedimiento.

Elaboró	Revisó	Aprobó
C. Diana Laura Maldonado Camargo. Responsable del Área de Mantenimiento a Vialidades.	**Mtro. Alonso Rojas Rodríguez** Titular de la Subdirección de Recolección y Tratamiento de Residuos Sólidos.	**Mtro. Mauricio Ontiveros Salgado.** Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.

Área de Mantenimiento a Vialidades • Tlalnepantla de Baz • 2025 - 2027

Subdirección de Recolección y Tratamiento de Residuos Sólidos • Tlalnepantla de Baz • 2025 - 2027

Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano • Tlalnepantla de Baz • 2025 - 2027

I. Nombre del Procedimiento.

P8. Jornada de Limpieza en Comunidades.

II. Objetivo.

Mantener la imagen urbana de calles y espacios públicos, mediante el servicio de Jornadas de Limpieza que sean solicitadas por los vecinos al interior de la Comunidad, con personal del servicio de mantenimiento a vialidades (barrido); para evitar tiraderos de basura y proliferación de fauna nociva con la participación ciudadana.

III. Referencias.

Federal.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo de 2025 y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo de 2025 y sus reformas y adiciones.

Estatal.

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 10, 14 y 17 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.
- Código para la Biodiversidad del Estado de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 03 de mayo de 2006, y sus reformas y adiciones.
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-022-SeMAGEM-RS-2021, que establece las especificaciones para la prestación del servicio de barrido de residuos sólidos urbanos, para el Estado de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 26 de enero de 2022, y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, vigente.
- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal, número 1, volumen 1. 1 de enero de 2026, y sus reformas y adiciones.
- Código De Ética de La Administración Pública Municipal Centralizada de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal número 20, volumen 1. 15 de mayo de 2025 y sus reformas y adiciones.

IV. Definiciones.

Aseo Urbano: Es el servicio diario como son el papeleo y barrido de las vialidades principales, avenidas, camellones, espacios públicos, plazas paraderos, puentes peatonales.

Jornada de Limpieza: Acciones de limpieza en cuanto a barrido manual en espacios públicos, papeleo de áreas verdes y retiro de basura, ramas secas en la comunidad.

Portal Ciudadano de Trámites y Servicios: Es la plataforma digital que concentra la totalidad de trámites y servicios que ofrece el gobierno municipal a la Persona solicitante.

Reporte: Número de control que se le asigna a la petición generada por el ciudadano, con el cual el servidor público requiere para su control y seguimiento.

Residuos Sólidos Urbanos: Son los generados en las casas habitación, que resultan de la eliminación de los materiales que utilizan en sus actividades domésticas, de los productos que consumen y de sus envases, embalajes o empaques; los residuos que provienen de cualquier otra actividad dentro de establecimientos o en la vía pública que genere residuos con características domiciliarias, y los resultantes de la limpieza de las vías y lugares públicos.

Ruta: Recorrido donde se establece la ubicación de calles y avenidas designadas a la cuadrilla o trabajador para prestar los servicios de barrido y/o aseo urbano.

V. Responsabilidades.

El Área de Mantenimiento a Vialidades es el área administrativa responsable de operar y organizar con los Titulares de las Áreas adscritas de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano, para planear, establecer, evaluar y autorizar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de aseo urbano.

Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano deberá:

Dirigir la prestación del servicio público de aseo urbano, así como la aplicación de las disposiciones de la normatividad aplicable.

Fungir como enlace municipal con las instancias gubernamentales Federales, Estatales, organizaciones civiles, sector educativo y empresas para mejorar el servicio.

Promover la actualización tecnológica de los sistemas de aseo urbano, para la prestación eficaz del servicio y cuidado del medio ambiente.

Titular de la Subdirección de Recolección y Tratamiento de Residuos Sólidos deberá:

Elaborar, implementar, ejecutar y supervisar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de limpia y recolección de residuos, asegurando el cumplimiento de la normatividad y la sustentabilidad ambiental.

Organizar y revisar las rutas de recolección de basura y limpieza de plazas y calles del Municipio.

Dirigir y coordinar las acciones de limpieza en espacios públicos, vialidades, jornadas de limpieza y la eliminación de tiraderos clandestinos.

Personal adscrito a la Subdirección de Recolección y Tratamiento de Residuos Sólidos administrativo deberá:

Recibir para su control y seguimiento previa autorización del Titular de la Subdirección los programas de mantenimiento permanente y reportes por la falta de servicio a las áreas operativas para su atención.

Responsable del Área de Mantenimiento a Vialidades deberá:

Programar y dirigir la operación del servicio de limpia y aseo público que comprende el barrido de vía y plazas públicas, así como el lavado de calles y espacios públicos de suciedad extrema.

Operar y mejorar, en lo posible, el servicio de limpia en los lugares, horarios y rutas establecidos.

Instruir al personal a su cargo las funciones, responsabilidades, medidas de salud y seguridad, regulaciones; capacitaciones y difundir acciones para prevenir los riesgos de trabajo.
Fomentar la participación ciudadana en las políticas de recolección, jornadas de limpieza, conservación y cuidado a los que deberán sujetarse el servicio de limpia y aseo público.

Llevar el control con el responsable asignado, de las herramientas y materiales de trabajo de la bodega del Área de Mantenimiento a Vialidades.

Personal adscrito al Área de Mantenimiento a Vialidades administrativa deberá:

Atender, recibir y reportar previa autorización del Responsable del Área de Mantenimiento a Vialidades, los programas de mantenimiento permanente y reportes por la falta de servicio a las áreas operativas para su atención.

Dar seguimiento a los reportes solicitados por la Persona solicitante a través de las políticas y Normas establecidas.

Reasignar los reportes que no hayan sido atendidos a las áreas operativas para su atención e informar su desahogo al Área de Atención Ciudadana (SIO).

Llevar el control de las herramientas y materiales de trabajo de la bodega del Área de Mantenimiento a Vialidades.

Entregar a cuadrilla herramienta para llevar a cabo los servicios, programados para cada día, de igual forma recibe material no utilizado y desecho cerrando vale para elaboración de bitácora de trabajo.

Personal adscrito al Área de Mantenimiento a Vialidades operativa deberá:

Ser el responsable directo de la ejecución de los servicios en campo y deberá elaborar bitácora de trabajo en donde se detalla las actividades realizadas de barrido y papeleo en calles y avenidas durante el turno.

Mantener las unidades vehiculares en buenas condiciones para su operación y realiza trabajos de apoyo al Personal adscrito a la C.M.A.P. encargado de cuadrilla y barrenderos para llevar a buenos términos las actividades asignadas.

Personal adscrito al Área de Mantenimiento a Vialidades responsable de la bodega o velador deberá:

Ser el responsable directo del control de las herramientas manuales (palas, azadones, bieldos, rastrillos, carretillas, trafi tambos, otros) de la bodega y control de vales de las herramientas de préstamo a los auxiliares

de recolección y resguardo de la unidad en el campamento asignado para encierro de los camiones del servicio de recolección a cargo del velador.

VI. Insumos.

Personas Física:

La o el solicitante podrá levantar su reporte por cualquiera de las siguientes vías de comunicación:

- Telefónica al número 55-53-66-44-50 del Área de Atención Ciudadana (Call Center).
- WhatsApp al número: 56-14-18-70-79.
- Correo electrónico atenciónciudadana@tlalnepantlagob.mx.

En cualquiera que sea la opción que elija deberá proporcionar los siguientes datos:

- Nombre Completo.
- Domicilio físico o electrónico para oír y recibir notificaciones.
- Teléfono del solicitante.
- 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:

- Telefónica al número 55-53-66-44-50 del Área de Atención Ciudadana (Call Center).
- WhatsApp al número: 56-14-18-70-79.
- Correo electrónico atenciónciudadana@tlalnepantlagob.mx.

En cualquiera que sea la opción que elija deberá proporcionar los siguientes datos:

- Nombre Completo.
- Domicilio físico o electrónico para oír y recibir notificaciones.
- Teléfono del solicitante.
- 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:

- Telefónica al número 55-53-66-44-50 del Área de Atención Ciudadana (Call Center).
- WhatsApp al número: 56-14-18-70-79.
- Correo electrónico atenciónciudadana@tlalnepantlagob.mx.

En cualquiera que sea la opción que elija deberá proporcionar los siguientes datos:

- Nombre Completo.
- Domicilio físico o electrónico para oír y recibir notificaciones.
- Teléfono del solicitante.
- Ubicación del sitio donde se requiera realizar el servicio.

VII. Resultados.

Jornadas de Limpieza en Comunidades.

VIII. Interacción con otros procedimientos.

Procedimiento de Recolección de basura por falta del servicio.
Eliminación de tiraderos de basura clandestinos de la vía pública.

IX. Políticas.

Se deberá realizar el reporte ante la Coordinación de Control de Gestión, Coordinación de Oficialía de Partes, Secretaría de Integración Territorial y Área de Atención Ciudadana (Call Center).

El tiempo máximo de respuesta será de 20 días hábiles y el servicio es gratuito.

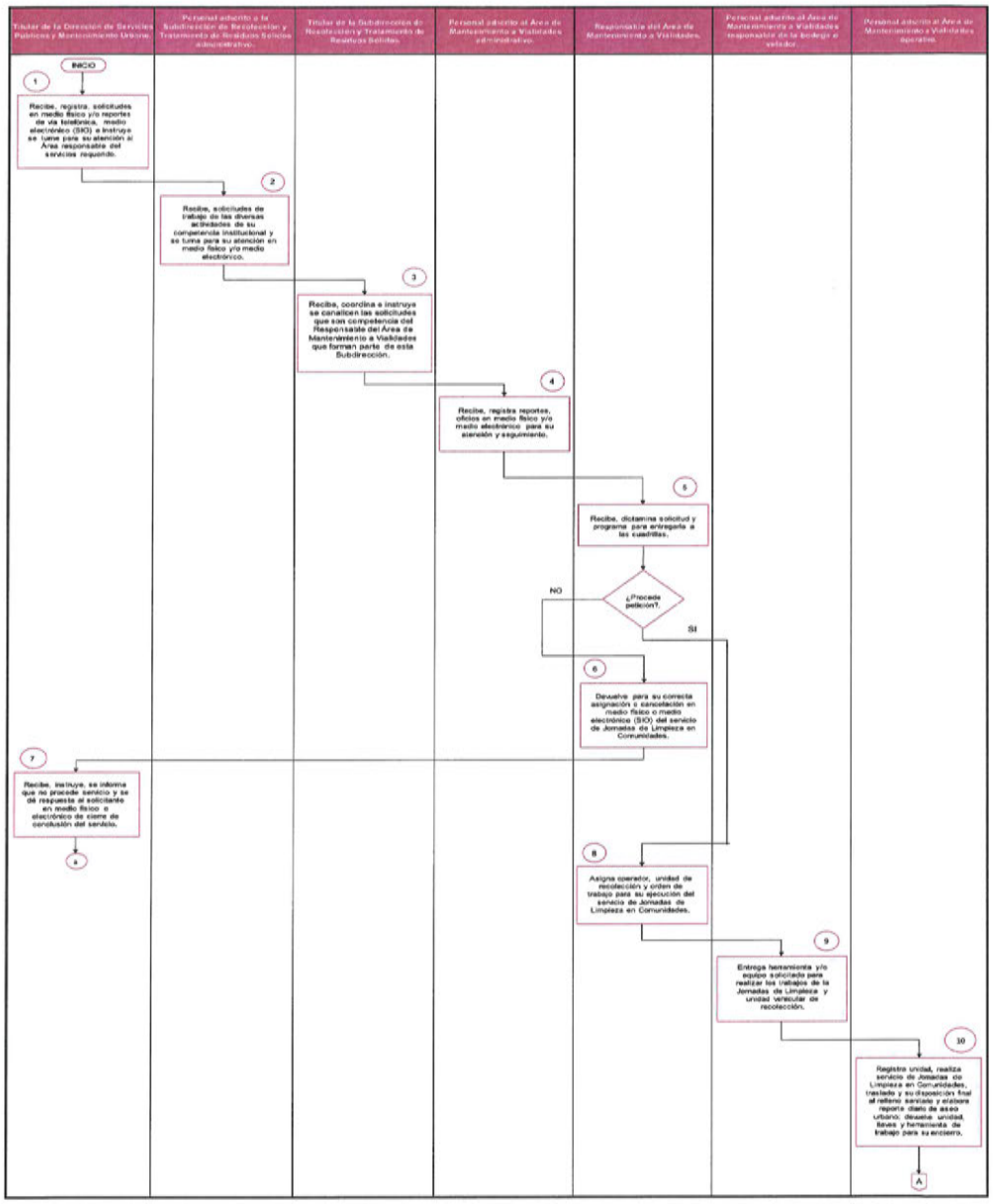
Recibido el reporte se procede a programar los trabajos y una vez realizados se solicitará firma de conformidad del solicitante que reportó, se informa a la unidad administrativa quien elabora informe de los trabajos realizados.

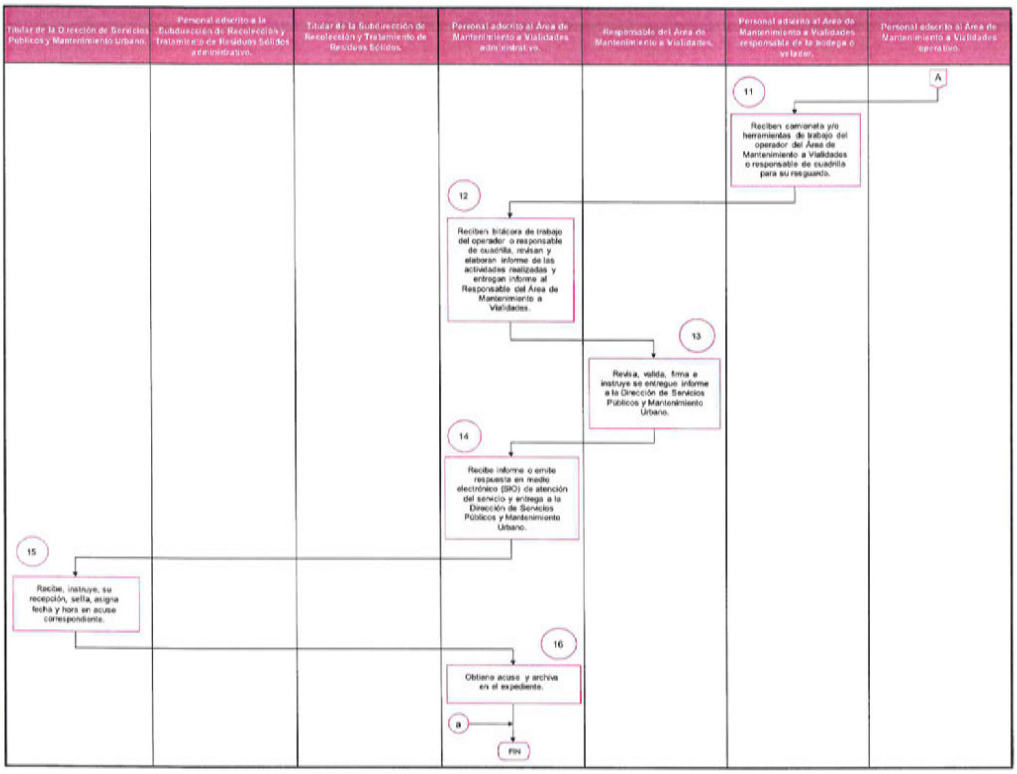
X. Desarrollo.

P8. Jornada de Limpieza en Comunidades.		
No.	**Denominación Administrativa.**	**Actividad a Realizar.**
	INICIO	
1	Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	Recibe, registra, solicitudes en medio físico y/o reportes de vía telefónica, medio electrónico (SIO) e instruye se turne para su atención al Área responsable del servicios requerido.
2	Personal adscrito a la Subdirección de Recolección y Tratamiento de Residuos Sólidos administrativa.	Recibe solicitudes de trabajos de las diversas actividades de su competencia institucional y se turna para su atención en medio físico y/o medio electrónico.
3	Titular de la Subdirección de Recolección y Tratamiento de Residuos Sólidos.	Recibe, coordina e instruye se canalice las solicitudes que son competencia del Responsable del Área de Mantenimiento a Vialidades que forma parte esta Subdirección.
4	Personal adscrito al Área de Mantenimiento a Vialidades administrativa.	Recibe, registra, reportes oficios en medio físico y/o medio electrónico para su atención y seguimiento.
5	Responsable del Área de Mantenimiento a Vialidades.	Recibe, dictamina solicitud y programa para entregarla a las cuadrillas.
		¿Procede petición?
6	Responsable del Área de Mantenimiento a Vialidades.	**NO:** Devuelve para su correcta asignación o cancelación en medio físico o medio electrónico (SIO) del servicio de Jornadas de Limpieza en Comunidades.
7	Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	Recibe, instruye se informe que no procede servicio y se dé respuesta al solicitante en medio físico o electrónico de cierre de conclusión del servicio.
8	Responsable del Área de Mantenimiento a Vialidades.	**SI:** Asigna operador, unidad de recolección y orden de trabajo para su ejecución del servicio de Jornadas de Limpieza en Comunidades.
9	Personal adscrito al Área de Mantenimiento a Vialidades responsable de la bodega o velador.	Entrega herramienta y/o equipo solicitado para realizar los trabajos de la jornada de limpieza y unidad vehicular de recolección.
10	Personal adscrito al Área de Mantenimiento a Vialidades operativo.	Registra unidad, realiza servicio de barrido, traslado y su disposición final al relleno sanitario y elabora reporte diario de aseo urbano; devuelve unidad, llaves y herramienta de trabajo para su encierro.

P8. Jornada de Limpieza en Comunidades.		
No.	**Denominación Administrativa.**	**Actividad a Realizar.**
11	Personal adscrito al Área de Mantenimiento a Vialidades responsable de la bodega o velador.	Reciben camioneta y/o herramientas de trabajo del operador de Área de Mantenimiento a Vialidades o responsable de cuadrilla para su resguardo.
12	Personal adscrito al Área de Mantenimiento a Vialidades administrativa.	Reciben bitácora de trabajo del operador o responsable de cuadrilla, revisan y elaboran informe de las actividades realizadas y entregan informe al Responsable del Área de Mantenimiento a Vialidades.
13	Responsable del Área de Mantenimiento a Vialidades.	Revisa, valida, firma e instruye se entregue informe a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
14	Personal adscrito al Área de Mantenimiento a Vialidades administrativa.	Recibe informe o emite respuesta en medio electrónico (SIO) de atención del servicio y entrega a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
15	Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	Recibe, instruye su recepción, sella, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
16	Personal adscrito al Área de Mantenimiento a Vialidades administrativa.	Obtiene acuse y archiva en el expediente.
FIN		

XI. Diagramación.

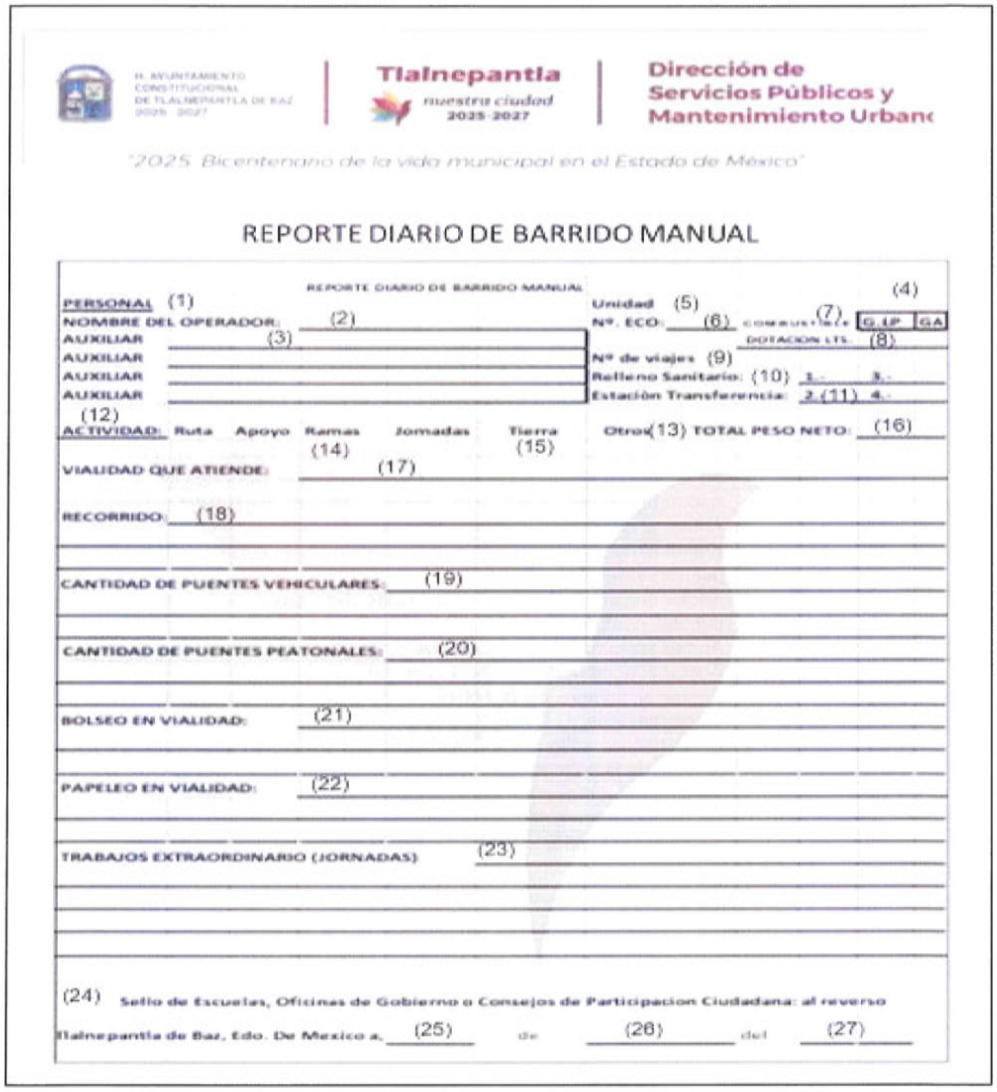




XII. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Jornada de limpieza en Comunidades.	Mide la eficacia en el servicio de Jornadas de limpieza en Comunidades.	$\left[\frac{\text{Número de solicitudes de jornadas de limpieza en Comunidades atendidas.}}{\text{Número de solicitudes de jornadas de limpieza en Comunidades solicitadas.}}\right]$ X 100	Trimestral.

XIII. Formatos e Instructivos.



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ 2025-2027

Tlalnepantla nuestra ciudad 2025-2027

Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urban

"2025: Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

REPORTE DIARIO DE BARRIDO MANUAL

REPORTE DIARIO DE BARRIDO MANUAL

PERSONAL (1)

NOMBRE DEL OPERADOR: (2)

AUXILIAR (3)

AUXILIAR

AUXILIAR

AUXILIAR

(4)

Unidad (5)

Nº. ECO: (6) COMBUSTIBLE (7) G.LP GA

DOTACION LTS. (8)

Nº de viajes (9)

Relleno Sanitario: (10) 1.- 3.-

Estación Transferencia: 2.(11) 4.-

(12)

ACTIVIDAD: Ruta Apoyo Ramas Jornadas Tierra Otros(13) TOTAL PESO NETO: (16)

(14) (15)

VIALIDAD QUE ATIENDE: (17)

RECORRIDO: (18)

CANTIDAD DE PUENTES VEHICULARES: (19)

CANTIDAD DE PUENTES PEATONALES: (20)

BOLSEO EN VIALIDAD: (21)

PAPELEO EN VIALIDAD: (22)

TRABAJOS EXTRAORDINARIO (JORNADAS) (23)

(24) Sello de Escuelas, Oficinas de Gobierno o Consejos de Participacion Ciudadana: al reverso

Tlalnepantla de Baz, Edo. De Mexico a (25) de (26) del (27)

Instructivo
Reporte diario de barrido manual.

No. de Requerimiento	Instrucciones
1	Personal.
2	Se deberá colocar el nombre del operador que conduce la unidad.
3	Se anotará el nombre de los auxiliares asignados a la ruta.
4	Se pondrá la fecha del día, mes y año, que se realiza el trabajo.
5	Unidad.
6	Se pondrá el número económico de la unidad.
7	Se tachará el tipo de combustible (gasolina, gas, diésel).
8	Se anotará la dotación de combustible en litros (lts).
9	No. de viajes.
10	Se anotará los viajes realizados al Relleno Sanitario.
11	Se anotará los viajes realizados a la estación de transferencia.
12	Actividad.
13	Se tachará la actividad realizada (ruta, apoyo, jornada de limpieza).
14	Se tachará la actividad realizada (recolección de ramas).
15	Se tachará la actividad realizada (tierra, cascajo, otros).
16	Se anotará la cantidad de toneladas recolectadas por viaje.
17	Anotar el nombre de la Colonia, calle o avenidas atendidas durante la ruta.
18	Anotar el nombre de la calle o avenidas atendidas durante el recorrido.
19	Anotar el nombre de la calle o avenidas atendidas durante la ruta y cantidad de puentes vehículos.
20	Anotar el nombre de la calle o avenidas atendidas durante la ruta y cantidad de puentes peatonales.
21	Anotar el nombre de la calle o avenidas atendidas durante la ruta de bolseo.
22	Anotar el nombre de la calle o avenidas atendidas durante la ruta de papeleo.
23	Anotar el nombre de la colonia, calle o avenidas atendidas de los trabajos extraordinarios.
24	Si se tuviese sello de la Dependencia o institución solicitar sea colocado al reverso de la hoja de reporte de actividades.
25	Se anotará el día en el que se realiza la jornada de trabajo.
26	Se anotará el mes del año.
27	Se colocará el año.

XIV. Validación del Procedimiento.

Elaboró	Revisó	Aprobó
C. Diana Laura Maldonado Camargo. Responsable del Área de Mantenimiento a Vialidades.	**Mtro. Alonso Rojas Rodríguez** Titular de la Subdirección de Recolección y Tratamiento de Residuos Sólidos.	**Mtro. Mauricio Ontiveros Salgado.** Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.

Área de Control y Tratamiento de Residuos Sólidos.

I. Nombre del Procedimiento.

P9. Controlar la Operación del Relleno Sanitario Municipal.

II. Objetivo.

Fortalecer la operación del Relleno Sanitario Municipal de Tlalnepantla de Baz, mediante la inspección de las normas oficiales técnica y ambiental, con personal calificado, para dar cumplimiento a la normatividad vigente.

III. Referencias

Federal.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General del Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 28 enero de 1988, y sus reformas y adiciones.
- Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 08 octubre de 2003, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo de 2025 y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo de 2025 y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana NOM-083-SEMARNAT-2003, Especificaciones de protección ambiental para la selección del sitio, diseño, construcción, operación, monitoreo, clausura y obras complementarias de un sitio de disposición final de residuos sólidos urbanos y de manejo especial. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 20 de octubre 2004, y sus reformas y adiciones.

Estatal.

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 10, 14 y 17 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.
- Código para la Biodiversidad del Estado de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 3 de mayo de 2006, y sus reformas y adiciones.
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-020-SeMAGEM-RS-2019, para la instalación y operación de los Centros Integrales de residuos en el Estado de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 12 de noviembre de 2019, y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, vigente.
- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal, número 1, volumen 1. 1 de enero de 2026, y sus reformas y adiciones.
- Código De Ética de La Administración Pública Municipal Centralizada de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal número 20, volumen 1. 15 de mayo de 2025 y sus reformas y adiciones.

IV. Definiciones.

Biogás: Mezcla gaseosa resultado del proceso de descomposición anaerobia de la fracción orgánica de los residuos sólidos, constituida principalmente por metano y bióxido de carbono.

Bitácora de Trabajo: Formato que se utiliza para la descripción de las actividades que realiza el personal operativo.

Cobertura: capa de material natural o sintético, utilizada para cubrir los residuos sólidos, con el fin de controlar infiltraciones pluviales y emanaciones de gases y partículas, dispersión de residuos, así como el contacto de fauna nociva con los residuos confinados.

Conformación final: Configuración geométrica y de los niveles finales del sitio de disposición final.

Lixiviados: Está formado por la mezcla de las aguas de lluvia infiltradas en el depósito y otros productos y compuestos procedentes de los procesos de degradación de los residuos.

Orden de Trabajo para Maquinaria: Formato en el cual se describen las actividades que llevaran a cabo los operadores de la maquinaria.

Portal Ciudadano de Trámites y Servicios: Es la plataforma digital que concentra la totalidad de trámites y servicios que ofrece el gobierno municipal a la Persona solicitante.

Pozo: Se considera pozo al orificio o túnel de disposición vertical que se perforará en la tierra hasta una determinada profundidad para conseguir la captación del Lixiviado.

Registro de Camiones para el Ingreso al Relleno Sanitario de Barrientos: Formato en el que se controla la entrada de unidades pertenecientes al Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, como de unidades particulares previa autorización de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.

Venteo de Biogás: Se denomina así a la combinación de biogás con el oxígeno para poder llevar a cabo una combustión la cual no contamina el medio ambiente.

Talud: El término refiere a la pendiente que registra el paramento de una pared o de una superficie. La idea de paramento, por su parte, se vincula a las caras de un muro.

V. Responsabilidades.

El Área de Control y Tratamiento de Residuos Sólidos es el área responsable de operar y vigilar con los Titulares de las Áreas Adscritas de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano, la administración, supervisión y control en apego a la normatividad oficial vigente la operación del Relleno Sanitario Municipal.

Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano deberá:

Verificar la operación del Relleno Sanitario Municipal en los términos que para el efecto definan los reglamentos, y la normatividad técnica y ambiental aplicable.

Fungir como enlace municipal con las instancias gubernamentales Federales, Estatales, organizaciones civiles, sector educativo y empresas para mejorar el servicio.

Controlar y operar en su caso, el relleno sanitario de residuos sólidos urbanos, conservándolo en buen estado de acuerdo con la normatividad aplicable o en su lugar, ordenar y practicar visitas de inspección al sitio de disposición final, conforme a la legislación en la materia, por sí o en coordinación con cualquier autoridad facultada para ello.

Promover la actualización tecnológica de los sistemas de tratamiento y disposición final, para la prestación eficaz del servicio y cuidado del medio ambiente.

Titular de la Subdirección de Recolección y Tratamiento de Residuos Sólidos deberá:

Supervisar las actividades del relleno sanitario dando cumplimiento a la normatividad oficial vigente.

Implementar la política de manejo integral de los residuos, con objeto de optimizar el uso del relleno sanitario, de acuerdo con la normatividad oficial vigente.

Responsable del Área de Control y Tratamiento de Residuos Sólidos deberá:

Atender la operación del Relleno Sanitario Municipal de Tlalnepantla de Baz, conforme a la Norma 083 vigente.

Supervisar la operación del Relleno Sanitario Municipal, conforme a las normas vigentes aplicables del ámbito Federal, Estatal y Municipal.

Instruir al personal a su cargo las funciones, responsabilidades, medidas de salud y seguridad, regulaciones; capacitaciones y difundir acciones para prevenir los riesgos de trabajo.

Atender las incidencias detectadas de inspección y monitoreo por la Supervisión Normativa y Operativa.

Personal adscrito al Área de Control y Tratamiento de Residuos Sólidos de la Supervisión Normativa y Operativa deberá:

Supervisar que se cumplan los requisitos de la norma ambiental aplicable.

Vigilar el manejo de los lixiviados.

Revisar que se cumpla con el calendario de vacunas.

Inspeccionar el mantenimiento a pozos de venteo de biogás.

Revisar el uso correcto de equipo de trabajo.

Observar el Control de ingreso de las unidades al relleno sanitario.

Vigilar que se de mantenimiento a los caminos de acceso al frente de vertido.

Revisar el vertido correcto de las unidades.

Observar el acarreo y compactación de residuos a confinar.

Verificar la aplicación del material para cobertura de los residuos de confinamiento.

Revisar la conformación de talud.

Observar la limpieza interior del relleno sanitario y el acopio correcto de llantas.

Revisar el control de bitácoras y formatos de operación.

Personal adscrito al Área de Control y Tratamiento de Residuos Sólidos administrativa deberá:

Recibir y controlar las bitácoras de la operación en general del relleno sanitario municipal.

Elaborar informe mensual de actividades del relleno sanitario e informar a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.

Personal adscrito al Área de Control y Tratamiento de Residuos Sólidos del frente de trabajo deberá:

Atender la operación del Relleno Sanitario Municipal de Tlalnepantla de Baz en el frente de trabajo de las celdas, pozos de venteo de biogás, ingreso, báscula, caminos de acceso al frente de vertido, taludes, otros; conforme a la Norma 083 vigente y atender las incidencias detectadas por el Responsable del Área de Control y Tratamiento de Residuos Sólidos, dependiente de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.

VI. Insumos.

Check list de inspección diaria.

140

VII. Resultados.

Controlar la Operación del Relleno Sanitario Municipal.

VIII. Interacción con otros procedimientos.

Recolección de basura por falta del servicio.

IX. Políticas.

Supervisar que se cumpla con la norma NOM-083-SEMARTAT-2003 y normas aplicables en la materia.

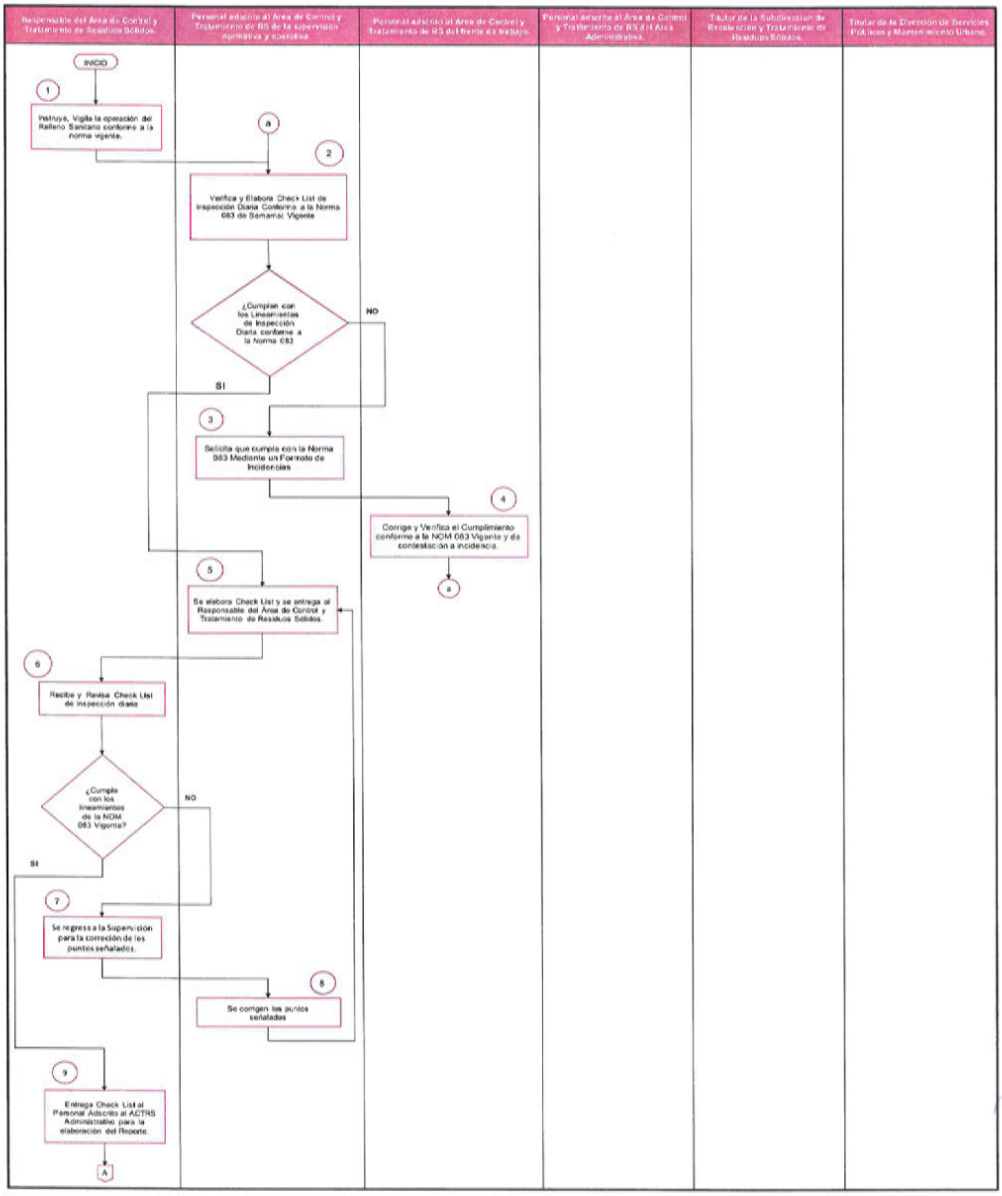
X. Descripción de Actividades.

P9. Controlar la Operación del Relleno Sanitario Municipal.		
No.	**Denominación Administrativa.**	**Actividad a Realizar.**
INICIO		
1	Responsable del Área de Control y Tratamiento de Residuos Sólidos.	Instruye, vigila la operación e inspección del Relleno Sanitario conforme a la normatividad vigente.
2	Personal adscrito al Área de Control y Tratamiento de Residuos Sólidos de la Supervisión Normativa y Operativa.	Verifica y elabora Check list para la operación e inspección diaria conforme a la norma NOM 083-SEMARNAT-2003 Vigente.
		¿Cumplen con los lineamientos de operación e inspección Diaria conforme a la Norma 083 Vigente?
3	Personal adscrito al Área de Control y Tratamiento de Residuos Sólidos de la Supervisión Normativa y Operativa.	**NO:** Solicita se atiendas las observaciones detectadas y se cumpla con la Norma 083 y queden asentadas en "formato de incidencias"
4	Personal adscrito al Área de Control y Tratamiento de Residuos Sólidos del frente de trabajo	Corrige y verifica el cumplimiento conforme a la Norma 083 vigente y da atención y contestación a incidencia.
5	Personal adscrito al Área de Control y Tratamiento de Residuos Sólidos de la Supervisión Normativa y Operativa	**SI:** Elabora Check List y se entrega al Responsable del Área de Control y Tratamiento de Residuos Sólidos.
6	Responsable del Área de Control y Tratamiento de Residuos Sólidos.	Recibe y Revisa Check List de operación e inspección diaria.
		¿Cumple con los lineamientos de la NOM 083 Vigente?
7	Responsable del Área de Control y Tratamiento de Residuos Sólidos.	**NO:** Regresa a la supervisión para realizar la correcta operación de los puntos señalados.
8	Personal adscrito al Área de Control y Tratamiento de Residuos Sólidos de la Supervisión Normativa y Operativa	Se corrigen los puntos señalados y se turna nuevamente al Responsable del Área de Control y Tratamiento de Residuos Sólidos.
9	Responsable del Área de Control y Tratamiento de Residuos Sólidos.	**SI:** Pasa al Auxiliar Administrativo para su elaboración del reporte diario de operación y supervisión del Relleno Sanitario.
10	Personal adscrito al Área de Control y Tratamiento de Residuos Sólidos administrativa.	Recibe Check List, elabora Reporte y entrega al Responsable del Área de Control y Tratamiento de Residuos Sólidos.
11	Responsable del Área de Control y Tratamiento de Residuos Sólidos.	Recibe reporte elaborado por el Personal Adscrito al ACTRS Administrativo, firma, sella y regresa para

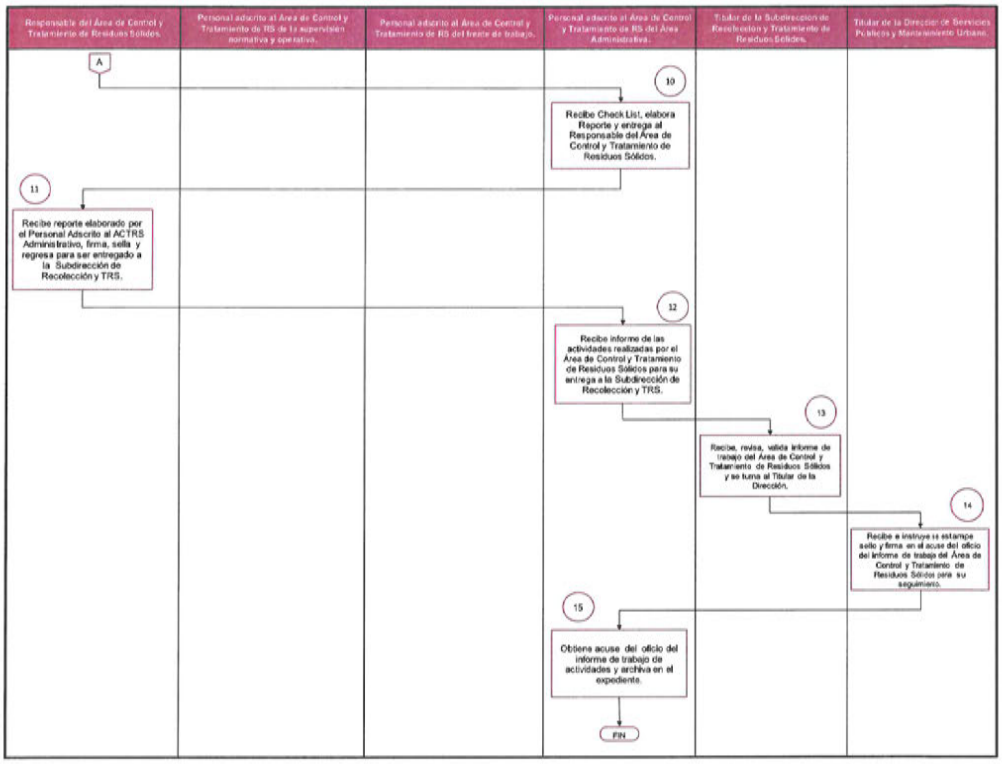
		ser entregado a la Subdirección de Recolección y TRS.
12	Personal adscrito al Área de Control y Tratamiento de Residuos Sólidos administrativa.	Recibe informe de las actividades realizadas por el Área de Control y Tratamiento de Residuos Sólidos para su entrega a la Subdirección de Recolección y TRS.
13	Titular de la Subdirección de Recolección y Tratamiento de Residuos Sólidos.	Recibe, revisa, valida informe de trabajo del Área de Control y Tratamiento de Residuos Sólidos y se turna al Titular de la Dirección.
14	Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	Recibe e instruye se estampe sello y firma en el acuse del oficio del informe de trabajo del Área de Control y Tratamiento de Residuos Sólidos para su seguimiento.
15	Personal adscrito al Área de Control y Tratamiento de Residuos Sólidos administrativa.	Obtiene acuse del oficio del informe de trabajo de Actividades y archiva en el expediente.
FIN		

142

XI. Diagramación.



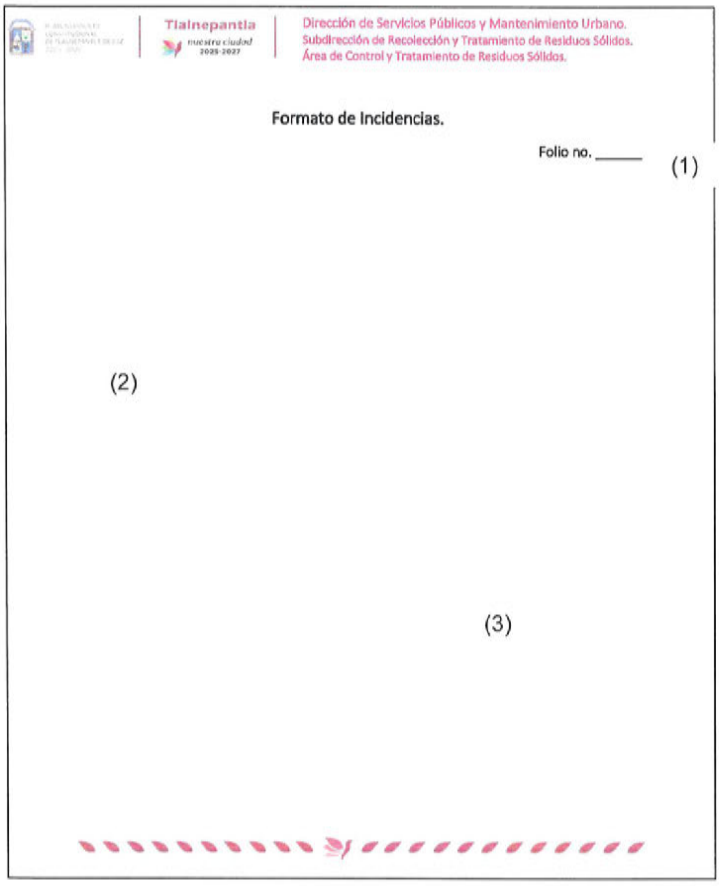
143



XII. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Controlar la operación del Relleno Sanitario Municipal.	Mide la eficacia en la operación e inspección del Relleno Sanitario Municipal.	$\left[\frac{\text{Operación y control del Relleno Sanitario Municipal atendido.}}{\text{Operación y control del Relleno Sanitario Municipal programado.}}\right]$ X 100	Trimestral.

XIII. Formatos e Instructivos.



Instructivo
Formato de incidencias

No. de Requerimiento.	Instrucciones.
1	Folio no. Se pondrá el número de folio consecutivo correspondiente.
2	Se hará una narración de lo sucedido, señalando lugar, fecha, hora y personal involucrado en la hoja.
3	Se adjuntará la evidencia fotográfica, para su mejor interpretación.

H. Ayuntamiento Constitucional de Tlalnepantla de Baz 2025 - 2027.
Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
Área de Control y Tratamiento de Residuos Sólidos.

Tlalnepantla nuestra ciudad 2025·2027

FORMATO DE OPERACIÓN E INSPECCIÓN DIARIA

Fecha: _____
Turno: _____
Folio: _____

Equipamiento	Bien	Regular	Malo	Observaciones
• Caseta de vigilancia.				
• Caminos interiores.				
• Cerca perimetral y puerta de acceso.				
• Báscula.				
• Cortina arbórea en la franja de amortiguamiento				
• Laguna de lixiviados.				
• Estructuras para monitoreo de biogás.				
• Frente de vertido.				
• Almacenes para combustibles y lubricantes.				
• Cobertura diaria del frente de vertido.				
• Instalaciones y servicios para el personal.				
• Instalaciones y servicios para el mantenimiento de maquinaria y equipo que evite la contaminación al suelo.				
• Servicio médico y seguridad personal.				
• Sistema de captación de aguas pluviales.				
• Oficinas.				
• Equipos para la operación del relleno sanitario. (Bitácora y máquinaria).				

Supervisor

Responsable del Área de Control y Tratamiento de Residuos Sólidos.

Instructivo
Formato de operación e inspección diaria.

No. de Requerimiento.	Instrucciones.
1	**Fecha.** Se pondrá la fecha día, mes y año en que se levanta el Check List.
2	**Turno.** Anotar el turno de trabajo.
3	**Folio.** Se pondrá el número de folio correspondiente.
	Equipamiento Bien-Regular- Malo.
4	**Caseta de vigilancia.** Se marcará con una X en el recuadro de acuerdo a la condición que presente las instalaciones, equipamiento o mobiliario: Bien, Regular o Malo.
5	**Caminos interiores.** Se marcará con una X en el recuadro de acuerdo a la condición que presente las instalaciones, equipamiento o mobiliario: Bien, Regular o Malo.
6	**Cerca perimetral y puerta de acceso.** Se marcará con una X en el recuadro de acuerdo a la condición que presente las instalaciones, equipamiento o mobiliario: Bien, Regular o Malo.
7	**Báscula.** Se marcará con una X en el recuadro de acuerdo a la condición que presente las instalaciones, equipamiento o mobiliario: Bien, Regular o Malo.
8	**Cortina arbórea en la franja de amortiguamiento.** Se marcará con una X en el recuadro de acuerdo a la condición que presente las instalaciones, equipamiento o mobiliario: Bien, Regular o Malo.
9	**Laguna de lixiviados.** Se marcará con una X en el recuadro de acuerdo a la condición que presente las instalaciones, equipamiento o mobiliario: Bien, Regular o Malo.
10	**Estructuras para monitoreo de biogás.** Se marcará con una X en el recuadro de acuerdo a la condición que presente las instalaciones, equipamiento o mobiliario: Bien, Regular o Malo.
11	**Frente de vertido.** Se marcará con una X en el recuadro de acuerdo a la condición que presente las instalaciones, equipamiento o mobiliario: Bien, Regular o Malo.
12	**Almacenes para combustibles y lubricantes.** Se marcará con una X en el recuadro de acuerdo a la condición que presente las instalaciones, equipamiento o mobiliario: Bien, Regular o Malo.
13	**Cobertura diaria del frente de vertido.** Se marcará con una X en el recuadro de acuerdo a la condición que presente las instalaciones, equipamiento o mobiliario: Bien, Regular o Malo.
14	**Instalaciones y servicios para el personal.** Se marcará con una X en el recuadro de acuerdo a la condición que presente las instalaciones, equipamiento o mobiliario: Bien, Regular o Malo.
15	**Instalaciones y servicios para el mantenimiento de maquinaria y equipo que evite la contaminación al suelo.** Se marcará con una X en el recuadro de acuerdo a la condición que presente las instalaciones, equipamiento o mobiliario: Bien, Regular o Malo.
16	**Servicio médico y seguridad personal.**

	Se marcará con una X en el recuadro de acuerdo a la condición que presente las instalaciones, equipamiento o mobiliario: Bien, Regular o Malo.
17	**Sistema de captación de aguas pluviales.** Se marcará con una X en el recuadro de acuerdo a la condición que presente las instalaciones, equipamiento o mobiliario: Bien, Regular o Malo.
18	**Oficinas.** Se marcará con una X en el recuadro de acuerdo a la condición que presente las instalaciones, equipamiento o mobiliario: Bien, Regular o Malo.
19	**Equipos para la operación del relleno sanitario. (Bitácora y maquinaria).** Se marcará con una X en el recuadro de acuerdo a la condición que presente las instalaciones, equipamiento o mobiliario: Bien, Regular o Malo.
20	**Observaciones.** Se anotará si existieran observaciones en el equipamiento que dispone el relleno sanitario.
21	**Supervisor.** Se anotará el nombre del supervisor responsable y su firma.
22	**Responsable del Relleno Sanitario.** Se pondrá el nombre y firma del Responsable del Área.

XIV. Validación del Procedimiento.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Ing. Jorge Luis Ávalos Bueno. Responsable del Área de Control y Tratamiento de Residuos Sólidos.	**Mtro. Alonso Rojas Rodríguez** Titular de la Subdirección de Recolección y Tratamiento de Residuos Sólidos.	**Mtro. Mauricio Ontiveros Salgado.** Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.

Área de Control y Tratamiento de Residuos Sólidos • Tlalnepantla de Baz • 2025 - 2027

Subdirección de Recolección y Tratamiento de Residuos Sólidos • Tlalnepantla de Baz • 2025 - 2027

Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano • Tlalnepantla de Baz • 2025 - 2027

Subdirección de Servicios Urbanos
Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público

I. Nombre del Procedimiento.

P10. Instalación de luminarias para el servicio de alumbrado público.

II. Objetivo.

Mejorar el servicio de alumbrado público municipal, mediante la instalación de luminarias en zonas donde no hubiese o este sea insuficientes, de acuerdo con las normas oficiales vigentes para mejorar los niveles de iluminación de la zona del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

III. Referencias.

Federal.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo de 2025 y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo de 2025 y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana NOM-013-ENER-2013, Eficiencia energética para sistemas de alumbrado en vialidades. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 14 de junio 2013, y sus reformas y adiciones.
- Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-001-SEDE-2018, Instalaciones Eléctricas. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 6 de agosto 2018, y sus reformas y adiciones.

Estatal.

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 10, 14 y 17 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, vigente.
- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal, número 1, volumen 1. 1 de enero 2026, y sus reformas y adiciones.
- Código De Ética de La Administración Pública Municipal Centralizada de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal número 20, volumen 1. 15 de mayo de 2025, y sus reformas y adiciones.

IV. Definiciones.

Acometida: Derivación que conecta la red del suministrador a las instalaciones del usuario.

A.P.: Alumbrado Público.

Bajada de acometida aérea: Conductores de una acometida aérea que van desde el último poste u otro soporte aéreo hasta conectar, incluyendo los empalmes, si existen, a los conductores de entrada de la acometida en un edificio u otra estructura.

Cable de acometida: Conductores de acometida con configuración de cable.

C.M.A.P.: Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público.

DSPMU: Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.

Línea abierta: Tipo de construcción de línea eléctrica o de comunicación con conductores desnudos o forrados que estén individualmente soportados en la estructura, ya sea directamente o mediante aisladores que al hacer contacto con cualquier elemento a diferente potencial puede ocasionar una descarga eléctrica.

Línea aérea: Aquella que está constituida por conductores desnudos, forrados o aislados, tendidos en el exterior de edificios o en espacios abiertos y que están soportados por postes u otro tipo de estructuras con los accesorios necesarios para la fijación, separación y aislamiento de los mismos conductores.

Luminaria integral: Aparato eléctrico con foco, reactor, fotocelda que se utiliza para controlar y dirigir la densidad de flujo luminoso.

Portal Ciudadano de Trámites y Servicios: Es la plataforma digital que concentra la totalidad de trámites y servicios que ofrece el gobierno municipal a la Persona solicitante.

SIO: Sistema Informático de Oficialía de Partes e Integración para Reportes de Atención Ciudadana.

Sistema de alambrado de usuarios: Alambrado interior y exterior incluyendo circuitos de fuerza, alumbrado, control y señalización con todos sus herrajes, accesorios y dispositivos de alambrado asociados, ya sean permanentes o temporalmente instalados, que parten desde el punto de acometida de los conductores del suministrador o fuente de un sistema de derivado separado hasta las salidas. Dicho alambrado no incluye el alambrado interno de aparatos electrodomésticos, luminarias, motores, controladores, centros de control de motores y equipos similares.

Sobre corriente: Cualquier corriente eléctrica en exceso del valor nominal de los equipos o de la capacidad de conducción de corriente de un conductor. La sobre corriente puede ser causada por una sobrecarga (véase definición de "sobrecarga"), un cortocircuito o una falla a tierra.

SSU.: Subdirección de Servicios Urbanos.

Tablero de distribución: Panel grande sencillo, estructura o conjunto de paneles donde se montan, ya sea por el frente, por la parte posterior o en ambos lados, desconectadores, dispositivos de protección contra sobre corriente y otras protecciones, barras conductoras de conexión común y usualmente instrumentos.

Los tableros de distribución de fuerza son accesibles generalmente por la parte frontal y la posterior, y no están previstos para ser instalados dentro de gabinetes.

V. Responsabilidades.

La Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público es el área operativa responsable con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano para realizar los trabajos de instalación de luminarias, previa conducción de los programas municipales de mantenimiento, supervisión y atención a reportes para su ejecución; en apego a las facultades de su competencia.

La Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano es la responsable de brindar y coordinar la operación del servicio de alumbrado público en las Comunidades y vialidades del Municipio de Tlalnepantla de Baz, en cumplimiento a sus facultades y atribuciones.

Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano deberá:

Dirigir la prestación del servicio público de alumbrado público, así como la aplicación de las disposiciones de la normatividad aplicable.

Supervisar el cumplimiento de los reglamentos y disposiciones jurídicas relativos a la prestación de los servicios urbanos de alumbrado público.

Personal adscrito a la DSPMU deberá:

Recibe, registra, solicitudes en medio físico y/o reportes vía telefónica, medio electrónico (SIO) y turna para su atención al área responsable del servicio requerido.

Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos deberá:

Participar, proponer, orientar y supervisar los programas y acciones para la prestación del servicio de alumbrado público municipal.

Coordinar las acciones de mantenimiento de la red de alumbrado público municipal.

Personal adscrito a la Subdirección de Servicios Urbanos administrativo deberá:

Recibir y sellar de recepción los oficios o peticiones turnadas de la Dirección con respecto al servicio de Alumbrado Público vía escrita o medio electrónico y turnarlo al Subdirector para su atención y seguimiento.

Atender y dar seguimiento a los procesos administrativos de la Subdirección.

Titular de la Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público deberá:

Diseñar y ejecutar la programación de los trabajos de mantenimiento de la red de alumbrado público.

Instruir al personal a su cargo las funciones, responsabilidades, medidas de salud y seguridad, regulaciones; capacitaciones y difundir acciones para prevenir los riesgos de trabajo.

Recibir y dar seguimiento a las peticiones, separando y seleccionando las solicitudes para entregarlas a los responsables de cuadrilla y se realice la solicitud de servicio.

Elaborar informe de los trabajos de mantenimiento y conservación de alumbrado público, así como la atención a reportes atendidos de quejas ciudadanas.

Supervisar y verificar la correcta utilización de los recursos para la prestación del servicio.

Establecer procedimientos y controles para que los equipos, herramientas y materiales con que cuenta la Coordinación, reciban el debido resguardo, aplicación y mantenimiento preventivo y correctivo.

Personal adscrito a la C.M.A.P. Encargado de cuadrilla deberá:

Recibir la orden de trabajo, ejecutar los servicios en campo y de recoger la herramienta en el almacén autorizado.

Personal adscrito a la C.M.A.P. Operador de la unidad deberá:

Revisar y mantener el vehículo en buenas condiciones para su operación, registra la salida del vehículo, apoya al encargado de cuadrilla o electricista y anota en la bitácora de trabajo las actividades realizadas y las no ejecutadas, en su turno para control de la Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público.

Personal adscrito a la C.M.A.P. Electricista y/o auxiliar de cuadrilla deberá:

Apoyar al encargado de cuadrilla y proceder a realizar petición de instalación de luminarias.

Personal adscrito a la C.M.A.P. Administrativo deberá:

Ser la responsable de realizar oficios de respuesta en atención a las peticiones y obtener acuse para archivar en el expediente correspondiente.

Personal adscrito a la C.M.A.P. Auxiliar administrativo deberá:

Capturar y realizar informe de actividades diarias y mensuales.

152

VI. Insumos.

Personas Física:

La o el solicitante podrá levantar su reporte por cualquiera de las siguientes vías de comunicación:

- Telefónica al número 55-53-66-44-50 del Área de Atención Ciudadana (Call Center).
- WhatsApp al número: 56-14-18-70-79.
- Correo electrónico atenciónciudadana@tlalnepantlagob.mx.

En cualquiera que sea la opción que elija deberá proporcionar los siguientes datos:

- Nombre Completo.
- Domicilio físico o electrónico para oír y recibir notificaciones.
- Teléfono del solicitante.
- 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:

- Telefónica al número 55-53-66-44-50 del Área de Atención Ciudadana (Call Center).
- WhatsApp al número: 56-14-18-70-79.

- Correo electrónico atenciónciudadana@tlalnepantlagob.mx.

En cualquiera que sea la opción que elija deberá proporcionar los siguientes datos:

- Nombre Completo.
- Domicilio físico o electrónico para oír y recibir notificaciones.
- Teléfono del solicitante.
- 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:

- Telefónica al número 55-53-66-44-50 del Área de Atención Ciudadana (Call Center).
- WhatsApp al número: 56-14-18-70-79.
- Correo electrónico atenciónciudadana@tlalnepantlagob.mx.

En cualquiera que sea la opción que elija deberá proporcionar los siguientes datos:

- Nombre Completo.
- Domicilio físico o electrónico para oír y recibir notificaciones.
- Teléfono del solicitante.
- Ubicación del sitio donde se requiera realizar el servicio.

VII. Resultados.

Instalación de luminarias para el servicio de alumbrado público.

VIII. Interacción con otros procedimientos.

Control, seguimiento y atención a trámites y servicios en materia de servicios urbanos.

IX. Políticas.

Realizar el reporte ante la Coordinación de Control de Gestión, Coordinación de Oficialía de Partes, Secretaría de Integración Territorial y Área de Atención Ciudadana (Call Center).

El tiempo máximo de respuesta será de 3 días hábiles y el servicio es gratuito.

Una vez presentado su reporte el área de Atención Ciudadana (Call Center) lo turna a la Dirección.

Recibido el reporte se procede a programar los trabajos y una vez realizados se solicitará firma de conformidad del solicitante que reportó, se informa a la unidad administrativa quien elabora informe de los trabajos realizados.

El personal técnico del área realizará una visita para verificar las necesidades de iluminación de la zona, para determinar la viabilidad de la instalación de la luminaria, de ser así se programarán las acciones necesarias para atender la solicitud.

No se instalan reflectores, debido a que se tiene una política de no instalar luminarias mayores a 100 watts con el objeto de contribuir a una eficiencia energética en los sistemas de alumbrado público.

Cumplir con lo establecido en la Norma Oficial Mexicana NOM-013-ENER-2013.

Casos en que no pudiese brindar el servicio son:

Los trabajos serán suspendidos en el momento en que se presenten situaciones climáticas adversas y no se reanudarán mientras estas no sean las adecuadas.

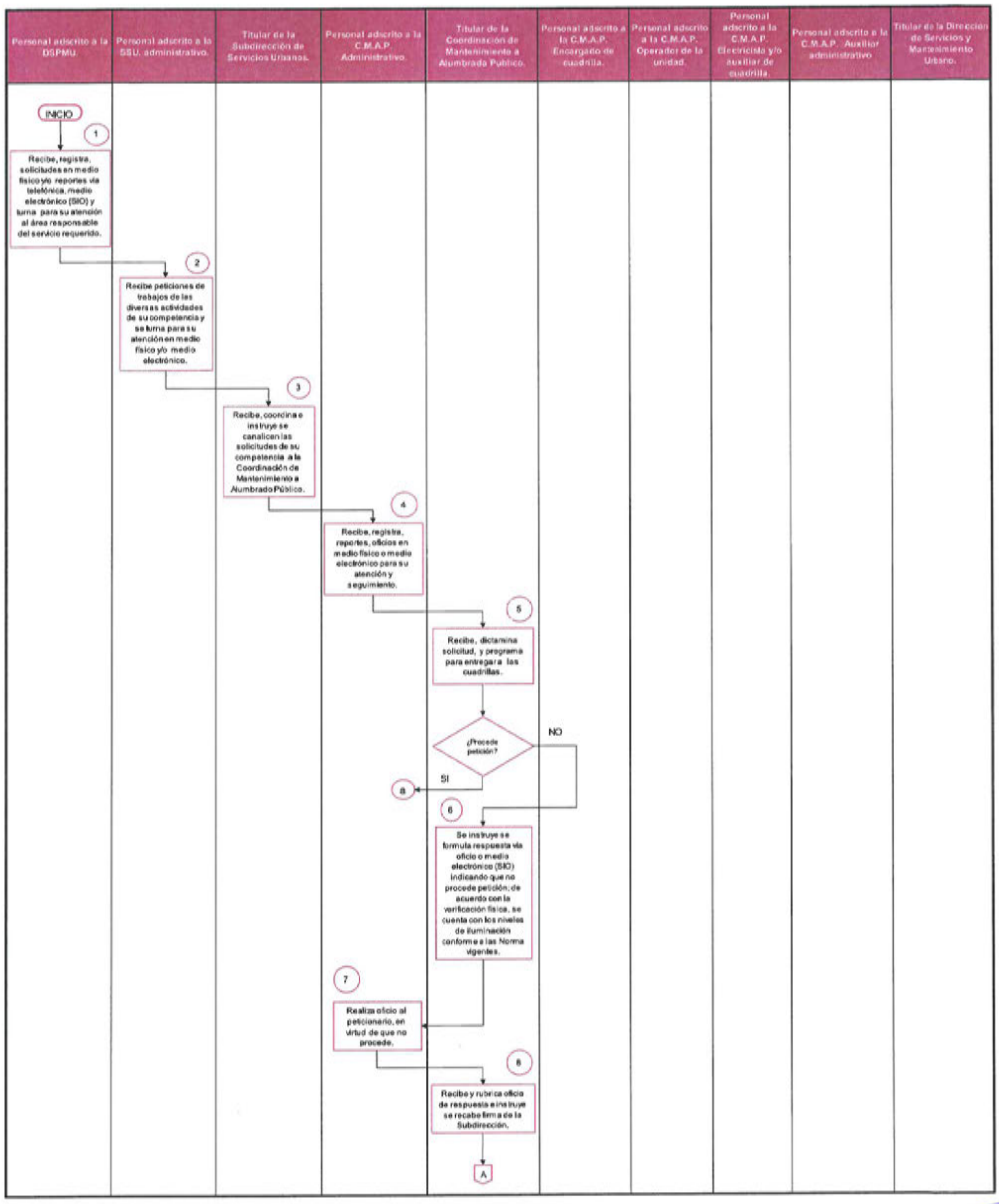
Los trabajos están sujetos a la disponibilidad de los materiales y equipo.

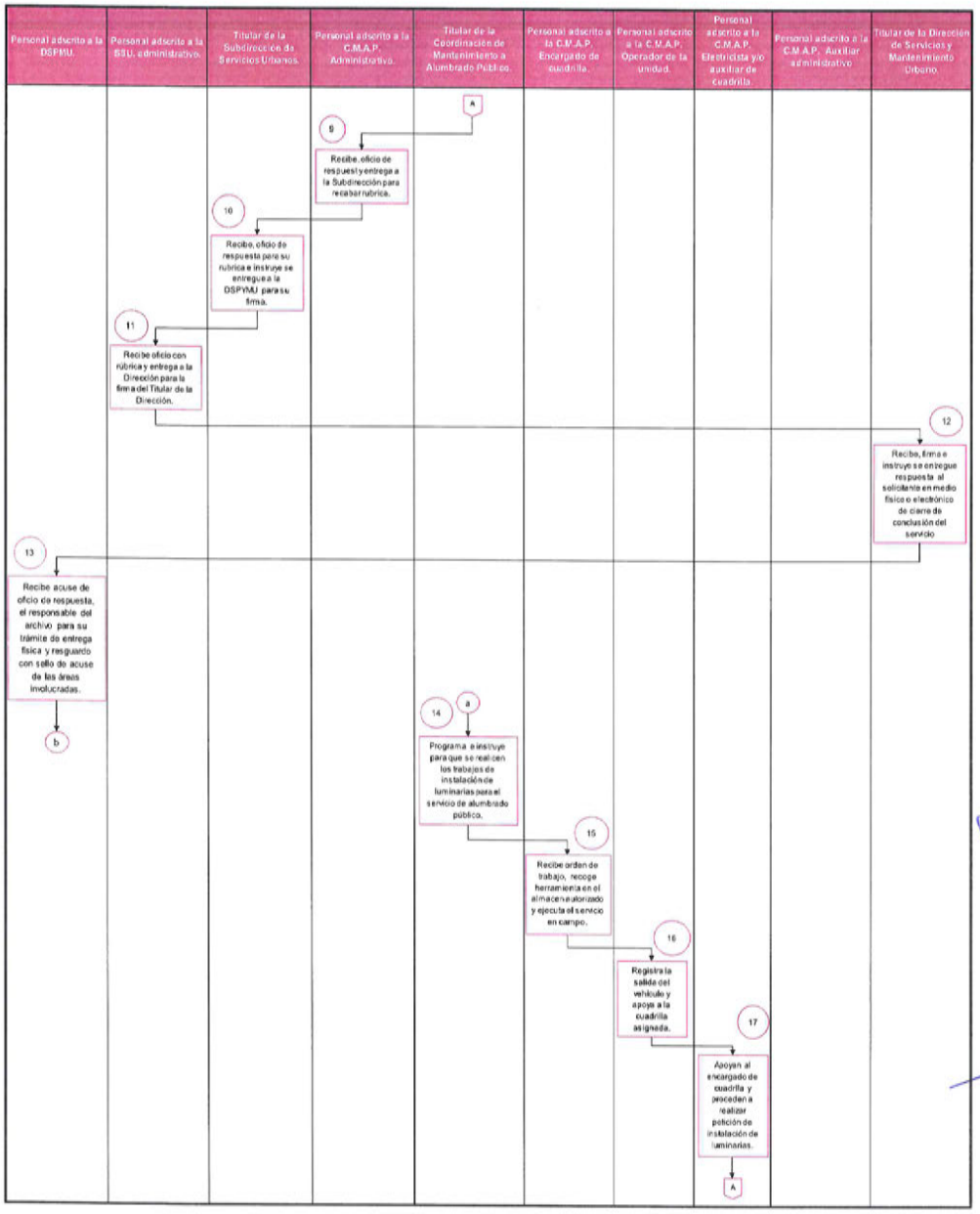
X. Desarrollo.

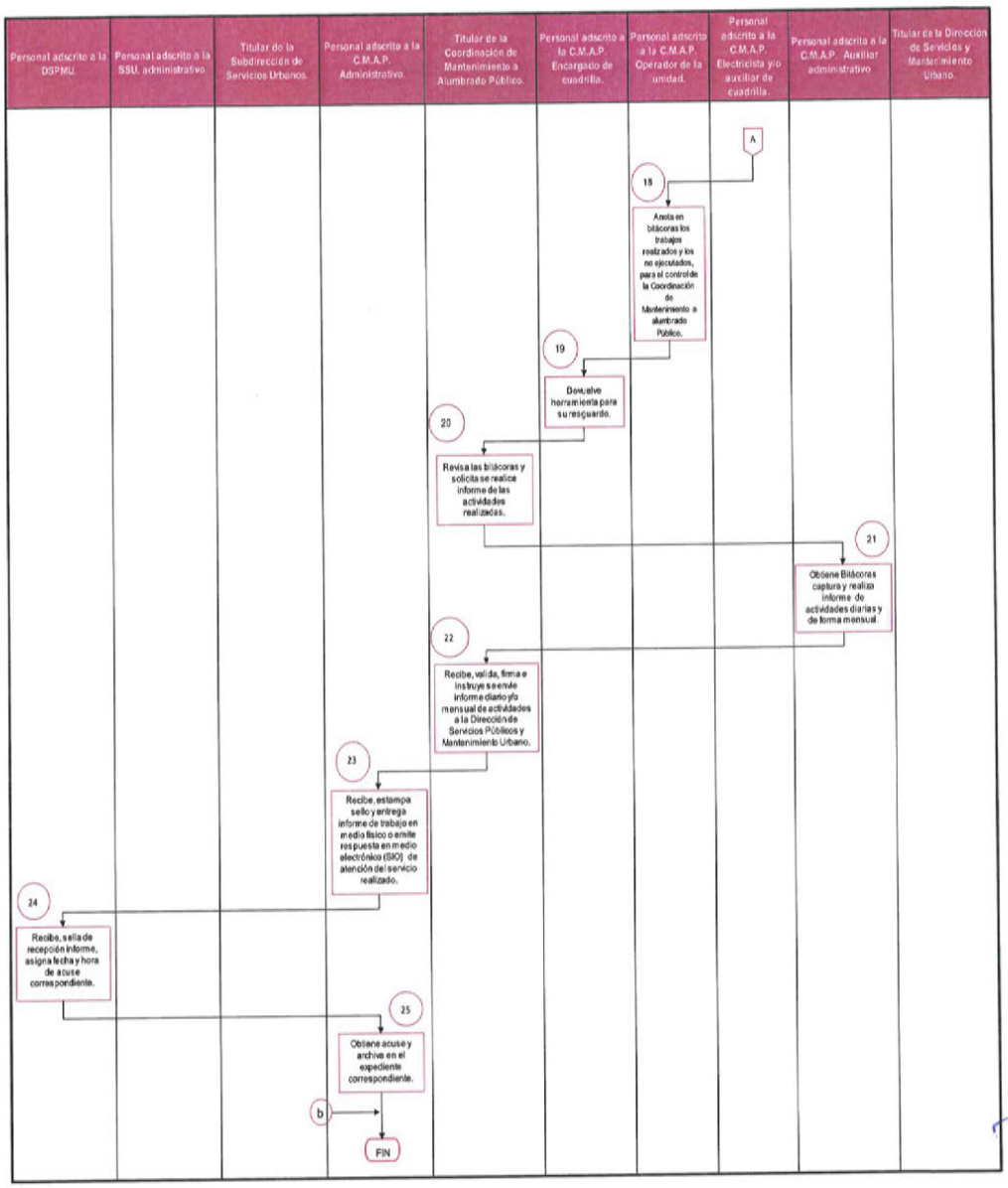
P10. Instalación de luminarias para el servicio de alumbrado público.		
No.	**Denominación Administrativa.**	**Actividad a Realizar.**
INICIO		
1	Personal adscrito a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	Recibe, registra, solicitudes en medio físico y/o reportes de vía telefónica, medio electrónico (SIO) turna para su atención al área responsable del servicio requerido.
2	Personal adscrito a la Subdirección de Servicios Urbanos administrativo.	Recibe peticiones de trabajos de las diversas actividades de su competencia institucional y se turna para su atención en medio físico y/o medio electrónico.
3	Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos.	Recibe, coordina e instruye se canalicen las solicitudes de competencia a la Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público.
4	Personal adscrito a la C.M.A.P. Administrativo.	Recibe, registra, reportes oficios en medio físico y/o medio electrónico para su atención y seguimiento.
5	Titular de la Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público.	Recibe, dictamina solicitud y programa para entregarla a las cuadrillas.
		¿Procede petición?
6	Titular de la Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público.	**NO:** Se formula respuesta vía oficio o medio electrónico (SIO) indicando que no procede petición; de acuerdo con la verificación física, se cuenta con los niveles de iluminación conforme a las normas vigentes.
7	Personal adscrito a la C.M.A.P. Administrativo.	Realiza oficio al peticionario, en virtud de que no procede.
8	Titular de la Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público.	Recibe y rubrica oficio de respuesta e instruye se recabe firma de la Subdirección.
9	Personal adscrito a la C.M.A.P. Administrativo.	Recibe oficio de respuesta y entrega a la Subdirección para recabar rubrica.
10	Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos.	Recibe oficio de respuesta para su rúbrica e instruye se entregue a la DSPMU para su firma.

11	Personal adscrito a la Subdirección de Servicios Urbanos administrativo.	Recibe oficio con rúbrica y entrega a la Dirección para la firma del titular de la Dirección.
12	Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	Recibe, firma e instruye se entregue respuesta al solicitante en medio físico o electrónico de cierre de conclusión del servicio.
13	Personal adscrito a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	Recibe acuse de oficio de respuesta, el responsable del archivo para su trámite de entrega física y resguardo con sello de acuse de las áreas involucradas.
14	Titular de la Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público.	**SI:** Programa e instruye para que se realice los trabajos de Instalación de luminarias para el servicio de alumbrado público.
15	Personal adscrito a la C.M.A.P. Encargado de cuadrilla.	Recibe orden de trabajo, recoge herramienta en el almacén autorizado y ejecuta los servicios en campo.
16	Personal adscrito a la C.M.A.P. Operador de la unidad.	Registra la salida del vehículo y apoya al encargado de cuadrilla o electricista.
17	Personal adscrito a la C.M.A.P. Electricista y/o auxiliar de cuadrilla.	Apoyan al Personal adscrito a la C.M.A.P., encargado de cuadrilla proceden a realizar petición de instalación de luminarias.
18	Personal adscrito a la C.M.A.P. Operador de la unidad.	Anota en bitácoras los trabajos realizados y los no ejecutados en su turno, para el control de la Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público.
19	Personal adscrito a la C.M.A.P. Encargado de cuadrilla.	Devuelve herramienta para su resguardo.
20	Titular de la Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público.	Revisa las bitácoras y solicita se realice informe de trabajo de actividades.
21	Personal adscrito a la C.M.A.P. Auxiliar administrativo.	Obtiene bitácoras captura y realiza informe de actividades diarias y de forma mensual.
22	Titular de la Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público.	Recibe, valida, firma e instruye se envíe informe diario y/o mensual de actividades a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
23	Personal adscrito a la C.M.A.P. Administrativo.	Recibe, estampa sello y entrega informe de trabajo en medio físico o emite respuesta en medio electrónico (SIO) de atención del servicio a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
24	Personal adscrito a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción informe, asigna fecha y hora de acuse correspondiente.
25	Personal adscrito a la C.M.A.P. Administrativo.	Obtiene acuse y archiva en el expediente correspondiente.
FIN		

XI. Diagramación.



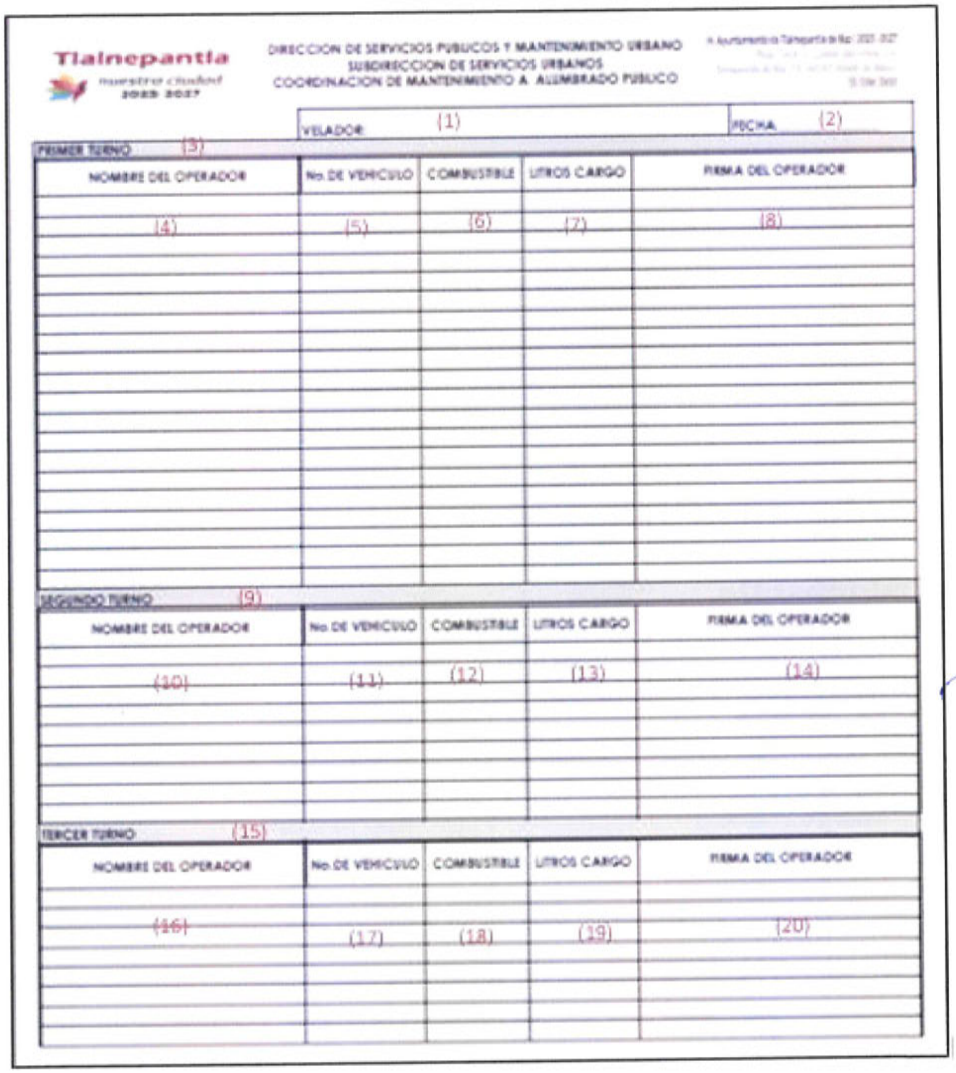

Personal adscrito a la DSPMU.
Personal adscrito a la SSU, administrativo.
Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos.
Personal adscrito a la C.M.A.P. Administrativo.
Titular de la Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público.
Personal adscrito a la C.M.A.P. Encargado de cuadrilla.
Personal adscrito a la C.M.A.P. Operador de la unidad.
Personal adscrito a la C.M.A.P. Electricista y/o auxiliar de cuadrilla.
Personal adscrito a la C.M.A.P. Auxiliar administrativo
Titular de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano
A
9
Recibe oficio de respuesta y entrega a la Subdirección para recabar rubrica.
10
Recibe oficio de respuesta para su rubrica e instruye se entregue a la DSPYMU para su firma.
11
Recibe oficio con rubrica y entrega a la Dirección para la firma del Titular de la Dirección.
12
Recibe, firma e instruye se entregue respuesta al solicitante en medio físico o electrónico de cierre de conclusión del servicio.
13
Recibe acuse de oficio de respuesta, el responsable del archivo para su trámite de entrega física y resguardo con sello de acuse de las áreas involucradas.
b
14
a
Programa e instruye para que se realicen los trabajos de instalación de luminarias para el servicio de alumbrado público.
15
Recibe orden de trabajo, recoge herramienta en el almacen autorizado y ejecuta el servicio en campo.
16
Registra la salida del vehiculo y apoya a la cuadrilla asignada.
17
Apoyan al encargado de cuadrilla y proceden a realizar peticion de instalación de luminarias.
A


Personal adscrito a la DSPMU.
Personal adscrito a la SSU, administrativo.
Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos.
Personal adscrito a la C.M.A.P. Administrativo.
Titular de la Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público.
Personal adscrito a la C.M.A.P. Encargado de cuadrilla.
Personal adscrito a la C.M.A.P. Operador de la unidad.
Personal adscrito a la C.M.A.P. Electricista y/o auxiliar de cuadrilla.
Personal adscrita a la C.M.A.P. Auxiliar administrativo
Titular de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
A
18
Anota en bitácoras los trabajos realizados y los no ejecutados, para el control de la Coordinación de Mantenimiento a alumbrado Público.
19
Devuelve herramienta para su resguardo.
20
Revisa las bitácoras y solicita se realice informe de las actividades realizadas.
21
Obtiene Bitácoras captura y realiza informe de actividades diarias y de forma mensual.
22
Recibe, valida, firma e instruye se envíe informe diario y/o mensual de actividades a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
23
Recibe, estampa sello y entrega informe de trabajo en medio físico o emite respuesta en medio electrónico (SIO) de atención del servicio realizado.
24
Recibe, sella de recepción informe, asigna fecha y hora de acuse correspondiente.
25
Obtiene acuse y archiva en el expediente correspondiente.
b
FIN

XII. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Instalación de luminarias para el servicio de alumbrado público.	Mide la eficacia en la instalación de luminarias en el servicio de alumbrado público.	$\left[\frac{\text{Número de Instalaciones de luminarias para el servicio de alumbrado público realizado.}}{\text{Número de Instalaciones de luminarias para el servicio de alumbrado público solicitado.}}\right] \times 100$	Trimestral.

XIII. Formatos e instructivos.



Tlalnepantla nuestra ciudad 2025 2027

DIRECCION DE SERVICIOS PUBLICOS Y MANTENIMIENTO URBANO
SUBDIRECCION DE SERVICIOS URBANOS
COORDINACION DE MANTENIMIENTO A ALUMBRADO PUBLICO

VELADOR (1) FECHA (2)

PRIMER TURNO (3)

NOMBRE DEL OPERADOR	No. DE VEHICULO	COMBUSTIBLE	LITROS CARGO	FIRMA DEL OPERADOR
(4)	(5)	(6)	(7)	(8)

SEGUNDO TURNO (9)

NOMBRE DEL OPERADOR	No. DE VEHICULO	COMBUSTIBLE	LITROS CARGO	FIRMA DEL OPERADOR
(10)	(11)	(12)	(13)	(14)

TERCER TURNO (15)

NOMBRE DEL OPERADOR	No. DE VEHICULO	COMBUSTIBLE	LITROS CARGO	FIRMA DEL OPERADOR
(16)	(17)	(18)	(19)	(20)

Instructivo.
Control de parque vehicular.

No. de Requerimiento.	Instrucciones.
1	Se pondrá nombre del velador en turno.
2	Se deberá poner la fecha del día laborado.
3	Se indica que corresponde el llenado para el primer turno.
4	Se pondrá nombre o nombres del operador de la cuadrilla.
5	Se pondrá el número económico del vehículo asignado.
6	Se pondrá el tipo de combustible que utiliza la unidad.
7	Se pondrá los litros de carga de combustible.
8	Se pondrá la firma del operador.
9	Se indica que corresponde el llenado para el segundo turno.
10	Se pondrá nombre o nombres del operador de la cuadrilla.
11	Se pondrá el número económico del vehículo asignado.
12	Se pondrá el tipo de combustible que utiliza la unidad.
13	Se pondrá los litros de carga de combustible.
14	Se pondrá la firma del operador.
15	Se indica que corresponde el llenado para el tercer turno.
16	Se pondrá nombre o nombres del operador de la cuadrilla.
17	Se pondrá el número económico del vehículo asignado.
18	Se pondrá el tipo de combustible que utiliza la unidad.
19	Se pondrá los litros de carga de combustible.
20	Se pondrá la firma del operador.

Tlalnepantla
nuestra ciudad
2025 2027

SUBDIRECCION DE SERVICIOS URBANOS
COORDINACION DE MANTENIMIENTO
A ALUMBRADO PUBLICO

VALE DE MATERIAL

No. ECONOMICO: (1) TURNO: (2)

FECHA: (3) ____/____/2025

CANT.	U.M.	DESCRIPCION
	Piezas	LUMINARIA LED 100 WATTS
	Piezas	LUMINARIA LED 60 WATTS (5)
(4)	Metros	CABLE ALUMINIO CAL 6 AWG 2+1
	Metros	CABLE THW CAL 12
	Piezas	FOTOCELDA 220 V C.A.
	Piezas	BASE PARA FOTOCELDA
	Piezas	CINTA DE AISLAR PLASTICA
	Piezas	BASE DE CONCRETO 70 X 3/4"

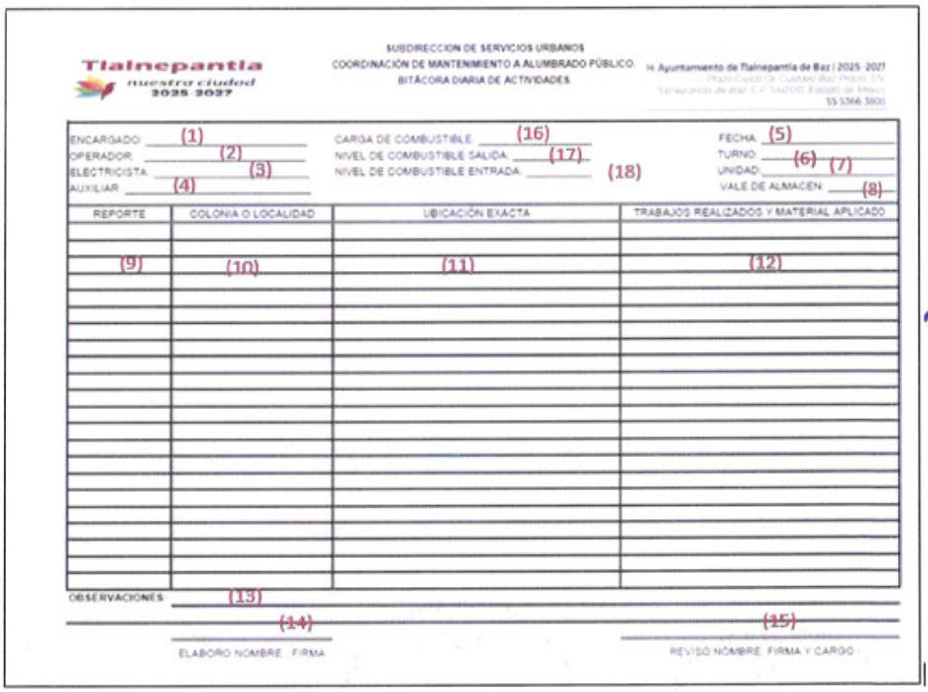
CANT.	U.M.	DESCRIPCION
	Piezas	LUMINARIA LED PUNTA DE POSTE 60 WATTS
	Juegos	ABRAZADERA 7"
	Juegos	ABRAZADERA 8" (7)
(6)	Juegos	ABRAZADERA 9"
	Piezas	POSTE CONICO METALICO
	Piezas	BASE DE CONCRETO
	Piezas	PLACA DE Fe.
	Kgs	SOLDADURA 6013 DE 1/8" COLOR GRIS INFRA

RECIBIO
(8)
NOMBRE Y FIRMA DE ENCARGADO DE CUADRILLA

AUTORIZÓ
(9)
COORDINADOR DE MANTENIMIENTO A ALUMBRADO PUBLICO

Instructivo.
Vale de Material.

No. de Requerimiento.	Instrucciones.
1	Se deberá poner el número económico de la unidad asignada.
2	Se pondrá el turno que está laborando (1ro. 2do. ó 3ro.).
3	Se pondrá la fecha del día laborado.
4	Se pondrá la cantidad de material autorizado.
5	Se pondrá el nombre del material autorizado.
6	Se pondrá la cantidad de material autorizado.
7	Se pondrá el nombre del material autorizado.
8	Se pondrá el nombre o nombres del encargado de cuadrilla.
9	Se pondrá el nombre y firma del Jefe del Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público.



Tlalnepantla nuestra ciudad 2025-2027

SUBDIRECCION DE SERVICIOS URBANOS
COORDINACIÓN DE MANTENIMIENTO A ALUMBRADO PÚBLICO.
BITÁCORA DIARIA DE ACTIVIDADES

H. Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz | 2025-2027

ENCARGADO: (1)
OPERADOR: (2)
ELECTRICISTA: (3)
AUXILIAR: (4)

CARGA DE COMBUSTIBLE (16)
NIVEL DE COMBUSTIBLE SALIDA (17)
NIVEL DE COMBUSTIBLE ENTRADA (18)

FECHA: (5)
TURNO: (6)
UNIDAD: (7)
VALE DE ALMACEN: (8)

REPORTE	COLONIA O LOCALIDAD	UBICACIÓN EXACTA	TRABAJOS REALIZADOS Y MATERIAL APLICADO
(9)	(10)	(11)	(12)

OBSERVACIONES (13)

(14) ELABORO NOMBRE FIRMA

(15) REVISO NOMBRE FIRMA Y CARGO

Instructivo.
Bitácora diaria de actividades.

No. de Requerimiento.	Instrucciones.
1	Se deberá colocar el nombre del encargado de cuadrilla.
2	Se deberá colocar el nombre del operador de la cuadrilla.
3	Se deberá colocar el nombre del electricista de la cuadrilla.
4	Se deberá colocar el nombre o nombres de los auxiliares asignados.
5	Se deberá colocar la fecha del día laborado.
6	Se deberá colocar el turno laborado (1ro. 2do. ó 3ro.).
7	Se deberá colocar el número económico de la unidad asignada.
8	Se deberá colocar el número del vale de almacén.
9	Se deberá colocar el número de reporte o referencia de oficio.
10	Se deberá colocar el nombre de la colonia o localidad del reporte o referencia de oficio.
11	Se deberá colocar la ubicación exacta donde realizaron la actividad.
12	Se deberá colocar los trabajos realizados y el material utilizado.
13	Se deberá colocar si hubo alguna anomalía para realizar las actividades.
14	Se deberá colocar el nombre y firma de quien elaboró la bitácora diaria de actividades.
15	Se deberá colocar el nombre y firma de quien revisó la bitácora diaria de actividades.
16	Se deberá anotar la cantidad de combustible se cargó a la unidad.
17	Se deberá colocar el nivel de combustible en que se recibe la unidad.
18	Se deberá colocar el nivel de combustible en el que se deja la unidad.

XIV. Validación del Procedimiento.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Ing. Miguel Salvador Martínez. Coordinador de Mantenimiento a Alumbrado Público.	**Ing. Edmundo Cruz Martínez.** Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos.	**Mtro. Mauricio Ontiveros Salgado.** Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.

Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público • Tlalnepantla de Baz • 2025 - 2027

Subdirección de Servicios Urbanos • Tlalnepantla de Baz • 2025 - 2027

Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano • Tlalnepantla de Baz • 2025 - 2027

Tlalnepantla nuestra ciudad 2025·2027

I. Nombre del Procedimiento.

P11. Mantenimiento a los postes metálicos del alumbrado público (Aplicación de pintura).

II. Objetivo.

Mejorar el estado físico de los postes metálicos del alumbrado público situados en la vía pública, mediante la aplicación de pintura de esmalte, para su correcta conservación y dar una mejor imagen urbana al Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

III. Referencias.

Federal.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo de 2025 y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo de 2025 y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana NOM-013-ENER-2013, Eficiencia energética para sistemas de alumbrado en vialidades. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 14 de junio 2013, y sus reformas y adiciones.
- Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-001-SEDE-2018, Instalaciones Eléctricas. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 6 de agosto 2018, y sus reformas y adiciones.

Estatal.

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 10, 14 y 17 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, vigente.
- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal, número 1, volumen 1. 1 de enero 2026, y sus reformas y adiciones.
- Código De Ética de La Administración Pública Municipal Centralizada de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal número 20, volumen 1. 15 de mayo de 2025 y sus reformas y adiciones.

IV. Definiciones.

Acometida: Derivación que conecta la red del suministrador a las instalaciones del usuario.

A.P.: Alumbrado Público.

Bajada de acometida aérea: Conductores de una acometida aérea que van desde el último poste u otro soporte aéreo hasta conectar, incluyendo los empalmes, si existen, a los conductores de entrada de la acometida en un edificio u otra estructura.

Cable de acometida: Conductores de acometida con configuración de cable.

C.M.A.P.: Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público.

DSPMU: Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.

Línea abierta: Tipo de construcción de línea eléctrica o de comunicación con conductores desnudos o forrados que estén individualmente soportados en la estructura, ya sea directamente o mediante aisladores que al hacer contacto con cualquier elemento a diferente potencial puede ocasionar una descarga eléctrica.

Línea aérea: Aquella que está constituida por conductores desnudos, forrados o aislados, tendidos en el exterior de edificios o en espacios abiertos y que están soportados por postes u otro tipo de estructuras con los accesorios necesarios para la fijación, separación y aislamiento de los mismos conductores.

Luminaria integral: Aparato eléctrico con foco, reactor, fotocelda que se utiliza para controlar y dirigir la densidad de flujo luminoso.

Portal Ciudadano de Trámites y Servicios: Es la plataforma digital que concentra la totalidad de trámites y servicios que ofrece el gobierno municipal a la Persona solicitante.

SIO: Sistema Informático de Oficialía de Partes e Integración para Reportes de Atención Ciudadana.

Sistema de alambrado de usuarios: Alambrado interior y exterior incluyendo circuitos de fuerza, alumbrado, control y señalización con todos sus herrajes, accesorios y dispositivos de alambrado asociados, ya sean permanentes o temporalmente instalados, que parten desde el punto de acometida de los conductores del suministrador o fuente de un sistema de derivado separado hasta las salidas. Dicho alambrado no incluye el alambrado interno de aparatos electrodomésticos, luminarias, motores, controladores, centros de control de motores y equipos similares.

Sobre corriente: Cualquier corriente eléctrica en exceso del valor nominal de los equipos o de la capacidad de conducción de corriente de un conductor. La sobre corriente puede ser causada por una sobrecarga (véase definición de "sobrecarga"), un cortocircuito o una falla a tierra.

SSU.: Subdirección de Servicios Urbanos.

Tablero de distribución: Panel grande sencillo, estructura o conjunto de paneles donde se montan, ya sea por el frente, por la parte posterior o en ambos lados, desconectadores, dispositivos de protección contra sobre corriente y otras protecciones, barras conductoras de conexión común y usualmente instrumentos.

Los tableros de distribución de fuerza son accesibles generalmente por la parte frontal y la posterior, y no están previstos para ser instalados dentro de gabinetes.

V. Responsabilidades.

Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano deberá:

Dirigir la prestación del servicio público de alumbrado público, así como la aplicación de las disposiciones de la normatividad aplicable.

Supervisar el cumplimiento de los reglamentos y disposiciones jurídicas relativos a la prestación de los servicios urbanos de alumbrado público.

Personal adscrito a la DSPMU deberá:

Recibe, registra, solicitudes en medio físico y/o reportes vía telefónica, medio electrónico (SIO) y turna para su atención al área responsable del servicio requerido.

Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos deberá:

Participar, proponer, orientar y supervisar los programas y acciones para la prestación del servicio de alumbrado público municipal.

Coordinar las acciones de mantenimiento de la red de alumbrado público municipal.

Personal adscrito a la Subdirección de Servicios Urbanos administrativo deberá:

Recibir y sellar de recepción los oficios o peticiones turnadas de la Dirección con respecto al servicio de Alumbrado Público vía escrita o medio electrónico y turnarlo al Subdirector para su atención y seguimiento.

Atender y dar seguimiento a los procesos administrativos de la Subdirección.

Titular de la Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público deberá:

Diseñar y ejecutar la programación de los trabajos de mantenimiento de la red de alumbrado público.

Instruir al personal a su cargo las funciones, responsabilidades, medidas de salud y seguridad, regulaciones; capacitaciones y difundir acciones para prevenir los riesgos de trabajo.

Recibir y dar seguimiento a las peticiones, separando y seleccionando las solicitudes para entregarlas a los responsables de cuadrilla y se realice la solicitud de servicio.

Elaborar informe de los trabajos de mantenimiento a los postes metálicos del alumbrado público (aplicación de pintura), así como la atención a reportes atendidos de quejas ciudadanas.

Supervisar y verificar la correcta utilización de los recursos para la prestación del servicio.

Establecer procedimientos y controles para que los equipos, herramientas y materiales con que cuenta la Coordinación, reciban el debido resguardo, aplicación y mantenimiento preventivo y correctivo.

Personal adscrito a la C.M.A.P. Encargado de cuadrilla deberá:

Recibir la orden de trabajo, ejecutar los servicios en campo y de recoger la herramienta en el almacén autorizado.

Personal adscrito a la C.M.A.P. Operador de la unidad deberá:

Revisar y mantener el vehículo en buenas condiciones para su operación, registra la salida del vehículo, apoya al encargado de cuadrilla o electricista y anota en la bitácora de trabajo las actividades realizadas y las no ejecutadas, en su turno para control de la Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público.

Personal adscrito a la C.M.A.P. Electricista y/o auxiliar de cuadrilla deberán:

Apoyar al encargado de cuadrilla y proceder a realizar el mantenimiento a los postes metálicos del alumbrado público (aplicación de pintura).

Personal adscrito a la C.M.A.P. Administrativo deberá:

Ser la responsable de realizar oficios de respuesta en atención a las peticiones y obtener acuse para archivar en el expediente correspondiente.

Personal adscrito al C.M.A.P. Auxiliar administrativo deberá:

Capturar y realizar informe de actividades diarias y mensuales.

VI. Insumos.

Personas Física:

La o el solicitante podrá levantar su reporte por cualquiera de las siguientes vías de comunicación:

- Telefónica al número 55-53-66-44-50 del Área de Atención Ciudadana (Call Center).
- WhatsApp al número: 56-14-18-70-79.
- Correo electrónico atenciónciudadana@tlalnepantlagob.mx.

En cualquiera que sea la opción que elija deberá proporcionar los siguientes datos:

- Nombre Completo.
- Domicilio físico o electrónico para oír y recibir notificaciones.
- Teléfono del solicitante.
- 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:

- Telefónica al número 55-53-66-44-50 del Área de Atención Ciudadana (Call Center).
- WhatsApp al número: 56-14-18-70-79.
- Correo electrónico atenciónciudadana@tlalnepantlagob.mx.

En cualquiera que sea la opción que elija deberá proporcionar los siguientes datos:

- Nombre Completo.
- Domicilio físico o electrónico para oír y recibir notificaciones.
- Teléfono del solicitante.
- 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:

- Telefónica al número 55-53-66-44-50 del Área de Atención Ciudadana (Call Center).
- WhatsApp al número: 56-14-18-70-79.
- Correo electrónico atenciónciudadana@tlalnepantlagob.mx.

En cualquiera que sea la opción que elija deberá proporcionar los siguientes datos:

- Nombre Completo.
- Domicilio físico o electrónico para oír y recibir notificaciones.
- Teléfono del solicitante.
- Ubicación del sitio donde se requiera realizar el servicio.

VII. Resultados.

Mantenimiento a los postes metálicos del alumbrado público (Aplicación de pintura).

VIII. Interacción con otros procedimientos.

Atención a trámites y servicios en materia de Servicios Urbanos.

IX. Políticas.

Realizar el reporte ante la Coordinación de Control de Gestión, Coordinación de Oficialía de Partes, Secretaría de Integración Territorial y Área de Atención Ciudadana (Call Center).

El tiempo máximo de respuesta será de 5 días hábiles y el servicio es gratuito.

Una vez presentado su reporte el área de Atención Ciudadana (Call Center) lo turna a la Dirección.

Recibido el reporte se procede a programar los trabajos y una vez realizados se solicitará firma de conformidad del solicitante que reportó, se informa a la unidad administrativa quien elabora informe de los trabajos realizados.

Solo se proporcionará la aplicación de pintura a los postes de alumbrado público, que se identifican por ser metálicos, los cuales son propiedad municipal.

No procede la solicitud de mantenimiento de postería cuando el poste metálico sea propiedad de la Comisión Federal de Electricidad (CFE).

Cumplir con lo establecido en la Norma Oficial Mexicana NOM-013-ENER-2013.

Casos en que no pudiese brindar el servicio son:

Los trabajos serán suspendidos en el momento en que se presenten situaciones climáticas adversas y no se reanudarán mientras estas no sean las adecuadas.

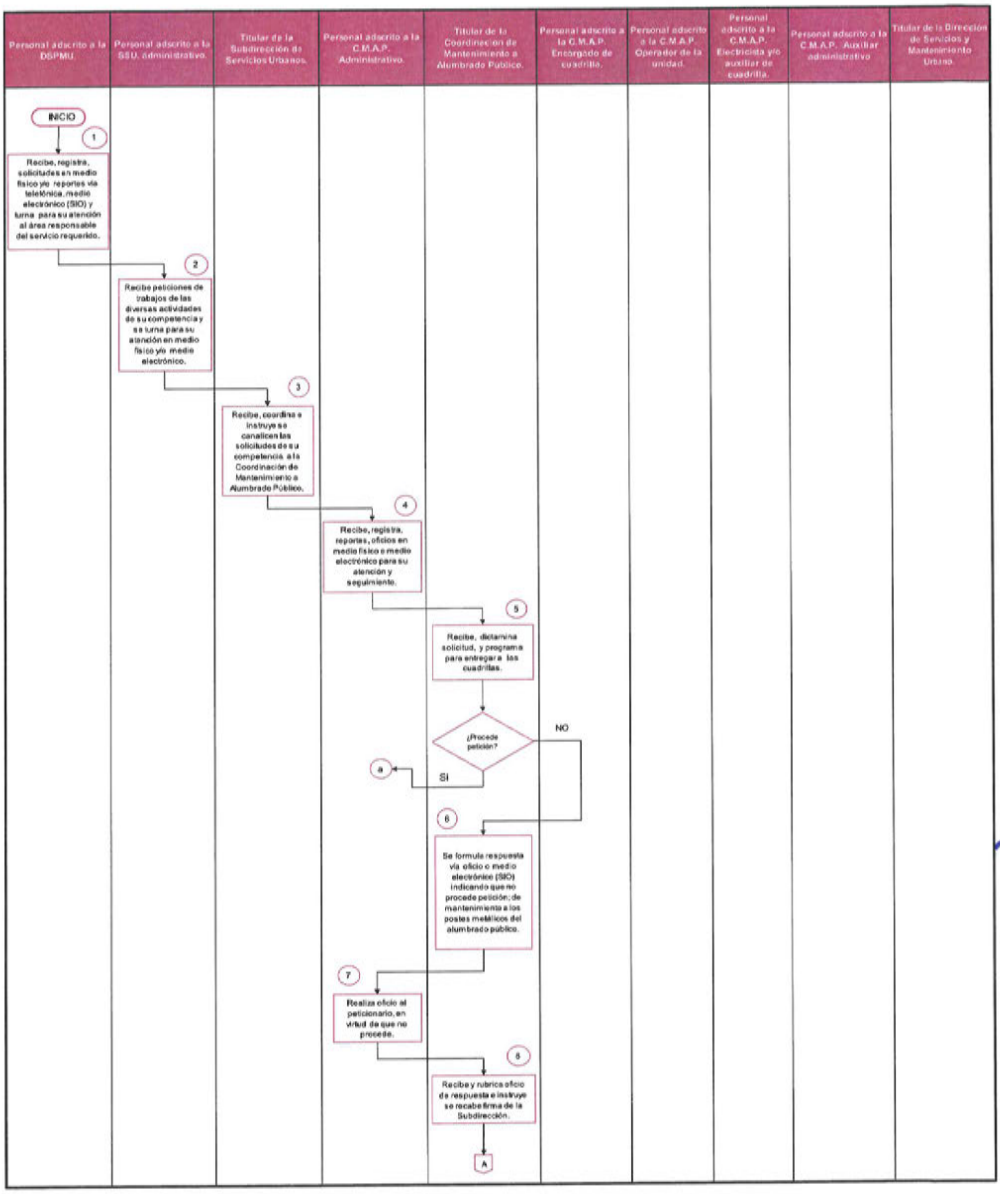
Los trabajos están sujetos a la disponibilidad de los materiales y equipo.

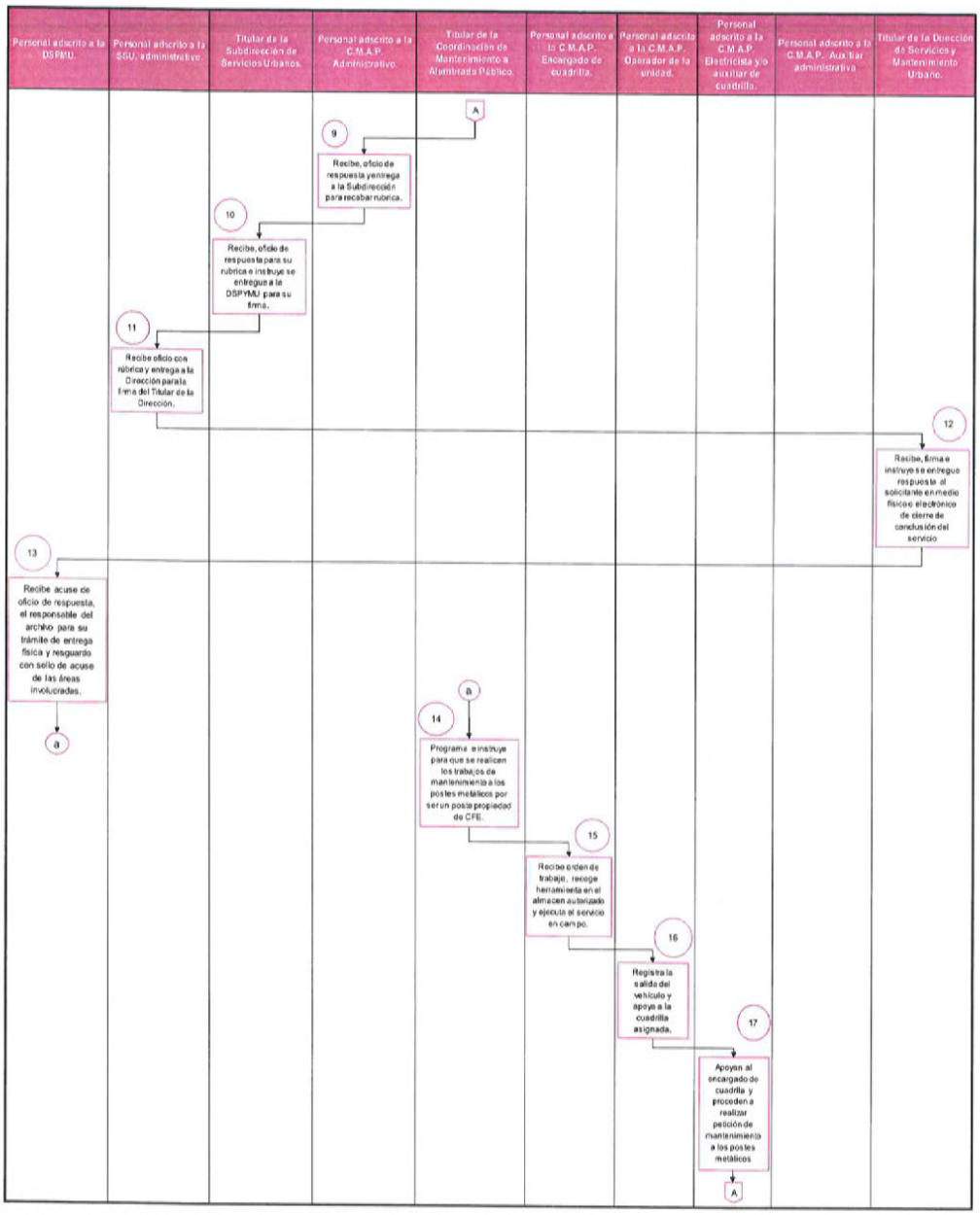
X. Desarrollo.

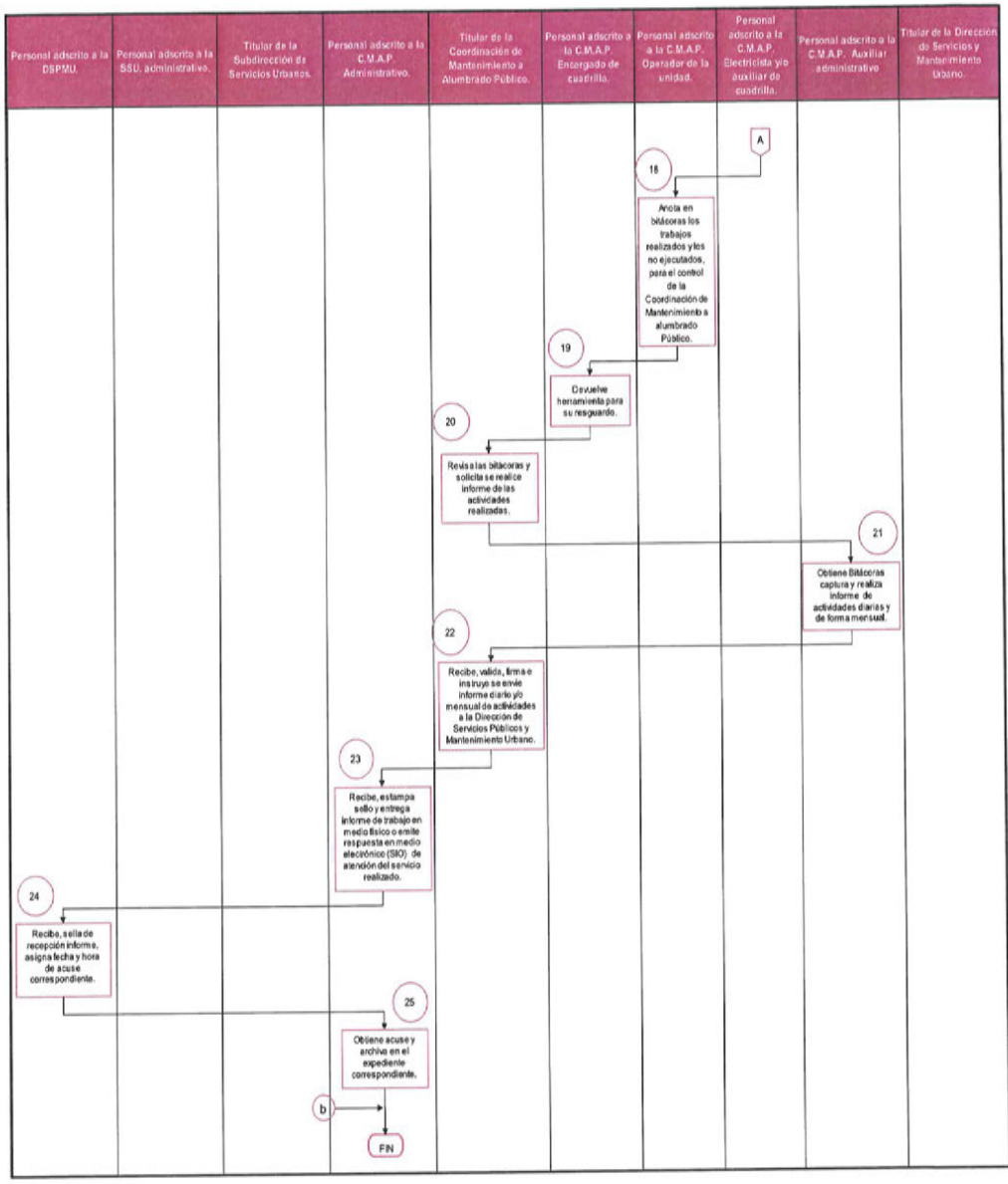
P11. Mantenimiento a los postes metálicos del alumbrado público (Aplicación de pintura).		
No.	**Denominación Administrativa.**	**Actividad a Realizar.**
INICIO		
1	Personal adscrito a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	Recibe, registra, solicitudes en medio físico y/o reportes de vía telefónica, medio electrónico (SIO) turna para su atención al área responsable del servicio requerido.
2	Personal adscrito a la Subdirección de Servicios Urbanos administrativo.	Recibe peticiones de trabajos de las diversas actividades de su competencia institucional y se turna para su atención en medio físico y/o medio electrónico.
3	Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos.	Recibe, coordina e instruye se canalice las solicitudes de competencia a la Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público.
4	Personal adscrito a la C.M.A.P. Administrativo.	Recibe, registra, reportes oficios en medio físico y/o medio electrónico para su atención y seguimiento.
5	Titular de la Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público.	Recibe, dictamina solicitud y programa para entregarla a las cuadrillas.
		¿Procede petición?
6	Titular de la Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público.	**NO:** Se formula respuesta vía oficio o medio electrónico (SIO) indicando que no procede petición; de mantenimiento a los postes metálicos por ser un poste propiedad de CFE.
7	Personal adscrito a la C.M.A.P. Administrativo.	Realiza oficio al peticionario en virtud de que no procede.
8	Titular de la Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público.	Recibe y rubrica oficio de respuesta e instruye se recabe firma de la Subdirección.
9	Personal adscrito a la C.M.A.P. Administrativo.	Recibe oficio de respuesta y entrega a la Subdirección para recabar rubrica.
10	Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos.	Recibe oficio de respuesta para su rúbrica e instruye se entregue a la DSPMU para su firma.
11	Personal adscrito a la Subdirección de Servicios Urbanos administrativo.	Recibe oficio con rúbrica y entrega a la Dirección para la firma del titular de la Dirección.
12	Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	Recibe, firma e instruye se entregue respuesta al solicitante en medio físico o electrónico de cierre de conclusión del servicio.

13	Personal adscrito a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	Recibe acuse de oficio de respuesta, el responsable del archivo para su trámite de entrega física y resguardo con sello de acuse de las áreas involucradas.
14	Titular de la Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público.	**SI:** Programa e instruye para que se realice los trabajos de mantenimiento a los postes metálicos del alumbrado público.
15	Personal adscrito a la C.M.A.P. Encargado de cuadrilla.	Recibe orden de trabajo, recoge herramienta en el almacén autorizado y ejecuta los servicios en campo.
16	Personal adscrito a la C.M.A.P. Operador de la unidad.	Registra la salida del vehículo, apoya al encargado de cuadrilla o electricista.
17	Servidor público electricista y/o auxiliares de Cuadrilla.	Apoyan al Personal adscrito a la C.M.A.P. Encargado de cuadrilla proceden a realizar petición de mantenimiento a los postes metálicos del alumbrado público.
18	Personal adscrito a la C.M.A.P. Operador de la unidad.	Anota en bitácoras los trabajos realizados y los no ejecutados, para el control de la Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público.
19	Personal adscrito a la C.M.A.P. Encargado de cuadrilla.	Devuelve herramienta para su resguardo.
20	Titular de la Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público.	Revisa las bitácoras y solicita se realice informe de las actividades realizadas.
21	Personal adscrito a la C.M.A.P. Auxiliar administrativo.	Obtiene bitácoras captura y realiza informe de actividades diarias y mensuales.
22	Titular de la Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público.	Recibe, valida, firma y envía informe mensual de actividades a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
23	Personal adscrito a la C.M.A.P. Administrativo.	Recibe, estampa sello y entrega informe de trabajo en medio físico o emite respuesta en medio electrónico (SIO) de atención del servicio.
24	Personal adscrito a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción informe, asigna fecha y hora de acuse correspondiente.
25	Personal adscrito a la C.M.A.P. Administrativo.	Obtiene acuse y archiva en el expediente correspondiente.
FIN		

XI. Diagramación.


Personal adscrito a la DSPMU.
Personal adscrito a la SSU. Administrativo.
Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos.
Personal adscrito a la C.M.A.P. Administrativo.
Titular de la Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público.
Personal adscrito a la C.M.A.P. Encargado de cuadrilla.
Personal adscrito a la C.M.A.P. Operador de la unidad.
Personal adscrito a la C.M.A.P. Electricista y/o auxiliar de cuadrilla.
Personal adscrito a la C.M.A.P. Auxiliar administrativo
Titular de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano
INICIO
1
Recibe, registra, solicitudes en medio físico y/o reportes vía telefónica, medio electrónico (SIC) y turna para su atención al área responsable del servicio requerido.
2
Recibe peticiones de trabajos de las diversas actividades de su competencia y se turna para su atención en medio físico y/o medio electrónico.
3
Recibe, coordina e instruye se canalicen las solicitudes de su competencia a la Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público.
4
Recibe, registra, reportes, oficios en medio físico o medio electrónico para su atención y seguimiento.
5
Recibe, dictamina solicitud, y programa para entregar a las cuadrillas.
¿Procede petición?
NO
SI
a
6
Se formula respuesta vía oficio o medio electrónico (SIC) indicando que no procede petición; de mantenimiento a los postes metálicos del alumbrado público.
7
Realiza oficio al peticionario, en virtud de que no procede.
8
Recibe y rubrica oficio de respuesta e instruye se recabe firma de la Subdirección.
A

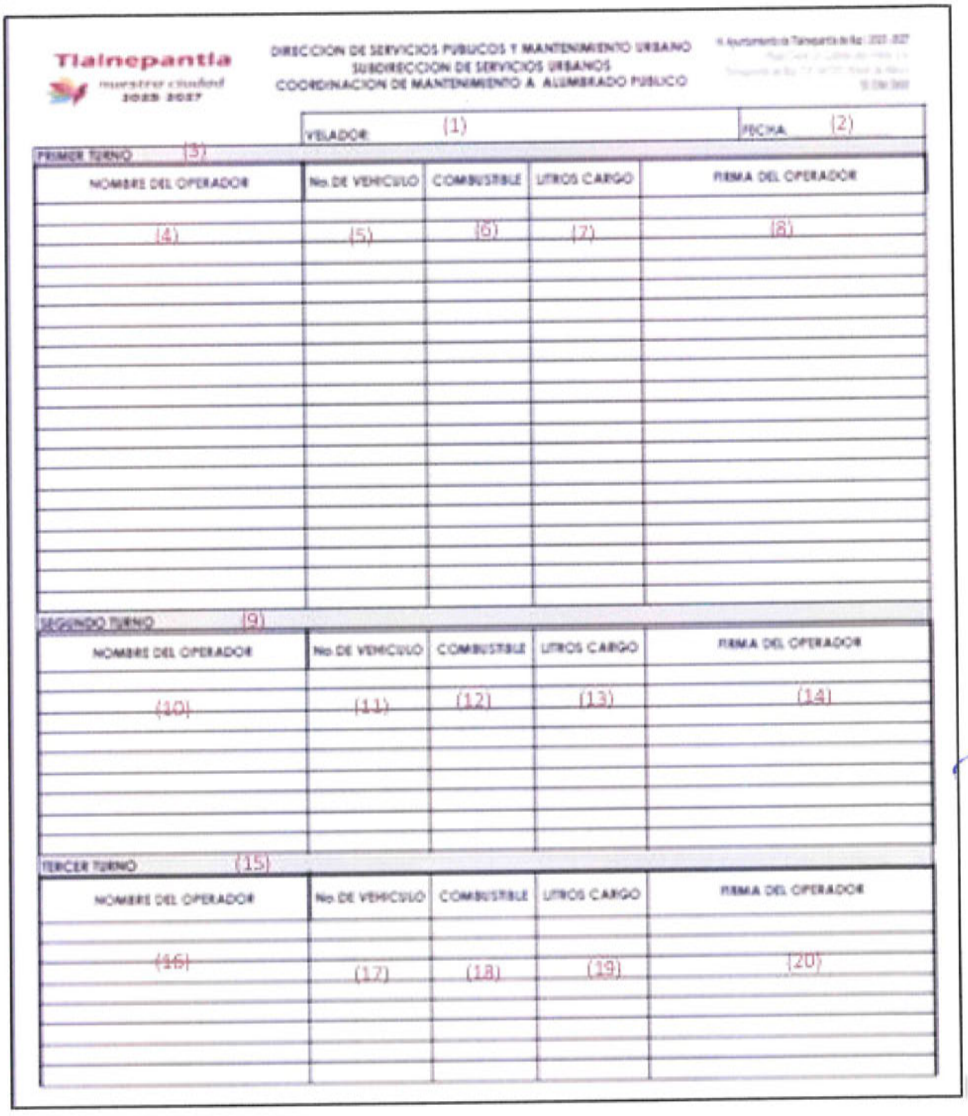

Personal adscrito a la DSPMU.
Personal adscrito a la SGU, administrativo.
Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos.
Personal adscrito a la C.M.A.P. Administrativo.
Titular de la Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público.
Personal adscrito a la C.M.A.P. Encargado de cuadrilla.
Personal adscrito a la C.M.A.P. Operador de la unidad.
Personal adscrito a la C.M.A.P. Electricista y/o auxiliar de cuadrilla.
Personal adscrito a la C.M.A.P. Auxiliar administrativa
Titular de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
A
9
Recibe, oficio de respuesta y entrega a la Subdirección para recabar rubrica.
10
Recibe, oficio de respuesta para su rubrica e instruye se entregue a la DSPYMU para su firma.
11
Recibe oficio con rubrica y entrega a la Dirección para la firma del Titular de la Dirección.
12
Recibe, firma e instruye se entregue respuesta al solicitante en medio físico o electrónico de cierre de conclusión del servicio
13
Recibe acuse de oficio de respuesta, el responsable del archivo para su trámite de entrega física y resguardo con sello de acuse de las áreas involucradas.
a
a
14
Programa e instruye para que se realicen los trabajos de mantenimiento a los postes metálicos por ser un poste propiedad de CFE.
15
Recibe orden de trabajo, recoge herramienta en el almacen autorizado y ejecuta el servicio en campo.
16
Registra la salida del vehiculo y apoya a la cuadrilla asignada.
17
Apoyan al encargado de cuadrilla y proceden a realizar petición de mantenimiento a los postes metálicos
A


Personal adscrito a la DSPMU.
Personal adscrito a la SSU, administrativo.
Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos.
Personal adscrito a la C.M.A.P. Administrativo.
Titular de la Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público.
Personal adscrito a la C.M.A.P. Encargado de cuadrilla.
Personal adscrito a la C.M.A.P. Operador de la unidad.
Personal adscrito a la C.M.A.P. Electricista y/o auxiliar de cuadrilla.
Personal adscrito a la C.M.A.P. Auxiliar administrativo
Titular de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
A
18
Anota en bitácoras los trabajos realizados y/los no ejecutados, para el control de la Coordinación de Mantenimiento a alumbrado Público.
19
Devuelve herramienta para su resguardo.
20
Revisa las bitácoras y solicita se realice informe de las actividades realizadas.
21
Obtiene Bitácoras captura y realiza informe de actividades diarias y de forma mensual.
22
Recibe, valida, firma e instruye se envíe informe diario y/o mensual de actividades a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
23
Recibe, estampa sello y entrega informe de trabajo en medio físico o emite respuesta en medio electrónico (SIO) de atención del servicio realizado.
24
Recibe, sella de recepción informe, asigna fecha y hora de acuse correspondiente.
25
Obtiene acuse y archiva en el expediente correspondiente.
b
FIN

XII. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Mantenimiento a los postes metálicos del alumbrado público municipal, (aplicación de pintura).	Mide la eficiencia en el mantenimiento (aplicación de pintura) de los postes metálicos de alumbrado público municipal.	[Número de reportes de mantenimientos de los postes de alumbrado público realizados. / Número de reportes de mantenimientos de los postes de alumbrado público solicitados.] X 100	Trimestral.

XIII. Formatos e instructivos.



Tlalnepantla nuestra ciudad 2025 2027

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MANTENIMIENTO URBANO
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS URBANOS
COORDINACIÓN DE MANTENIMIENTO A ALUMBRADO PÚBLICO

VELADOR (1) FECHA (2)

PRIMER TURNO (3)

NOMBRE DEL OPERADOR	No. DE VEHÍCULO	COMBUSTIBLE	LITROS CARGO	FIRMA DEL OPERADOR
(4)	(5)	(6)	(7)	(8)

SEGUNDO TURNO (9)

NOMBRE DEL OPERADOR	No. DE VEHÍCULO	COMBUSTIBLE	LITROS CARGO	FIRMA DEL OPERADOR
(10)	(11)	(12)	(13)	(14)

TERCER TURNO (15)

NOMBRE DEL OPERADOR	No. DE VEHÍCULO	COMBUSTIBLE	LITROS CARGO	FIRMA DEL OPERADOR
(16)	(17)	(18)	(19)	(20)

Instructivo.
Control de parque vehicular.

No. de Requerimiento.	Instrucciones.
1	Se pondrá nombre del velador en turno.
2	Se deberá poner la fecha del día laborado.
3	Se indica que corresponde el llenado para el primer turno.
4	Se pondrá nombre o nombres del operador de la cuadrilla.
5	Se pondrá el número económico del vehículo asignado.
6	Se pondrá el tipo de combustible que utiliza la unidad.
7	Se pondrá los litros de carga de combustible.
8	Se pondrá la firma del operador.
9	Se indica que corresponde el llenado para el segundo turno.
10	Se pondrá nombre o nombres del operador de la cuadrilla.
11	Se pondrá el número económico del vehículo asignado.
12	Se pondrá el tipo de combustible que utiliza la unidad.
13	Se pondrá los litros de carga de combustible.
14	Se pondrá la firma del operador.
15	Se indica que corresponde el llenado para el tercer turno.
16	Se pondrá nombre o nombres del operador de la cuadrilla.
17	Se pondrá el número económico del vehículo asignado.
18	Se pondrá el tipo de combustible que utiliza la unidad.
19	Se pondrá los litros de carga de combustible.
20	Se pondrá la firma del operador.

Tlalnepantla nuestra ciudad 2025·2027

SUBDIRECCION DE SERVICIOS URBANOS
COORDINACION DE MANTENIMIENTO
A ALUMBRADO PUBLICO

VALE DE MATERIAL

No. ECONOMICO: (1) TURNO: (2) FECHA: (3) /_____/2025

CANT.	U.M.	DESCRIPCION
	Piezas	LUMINAR A LED 100 WATTS
	Piezas	LUMINAR A LED 60 WATTS (5)
	Metros	CABLE ALUMINIO CAL 8 AWG 3+1
	Metros	CABLE THW CAL 12
(4)	Piezas	FOTOCELDA 220 V. C.A.
	Piezas	BASE PARA FOTOCELDA
	Piezas	CINTA DE AISLAR PLASTICA
	Piezas	BASE DE CONCRETO 70 X 3/4"

CANT.	U.M.	DESCRIPCION
	Piezas	LUMINAR A LED PLANTA DE POSTE 60 WATTS
	Juegos	ABRAZADERA 4"
	Juegos	ABRAZADERA 6"
	Juegos	ABRAZADERA 8" (7)
(6)	Piezas	POSTE CONICO METALICO
	Piezas	BASE DE CONCRETO
	Piezas	PLACA DE Fe.
	Kgs.	SOLDADURA 6013 DE 1/8" COLOR GRIS INFRA

RECIBIÓ (8)

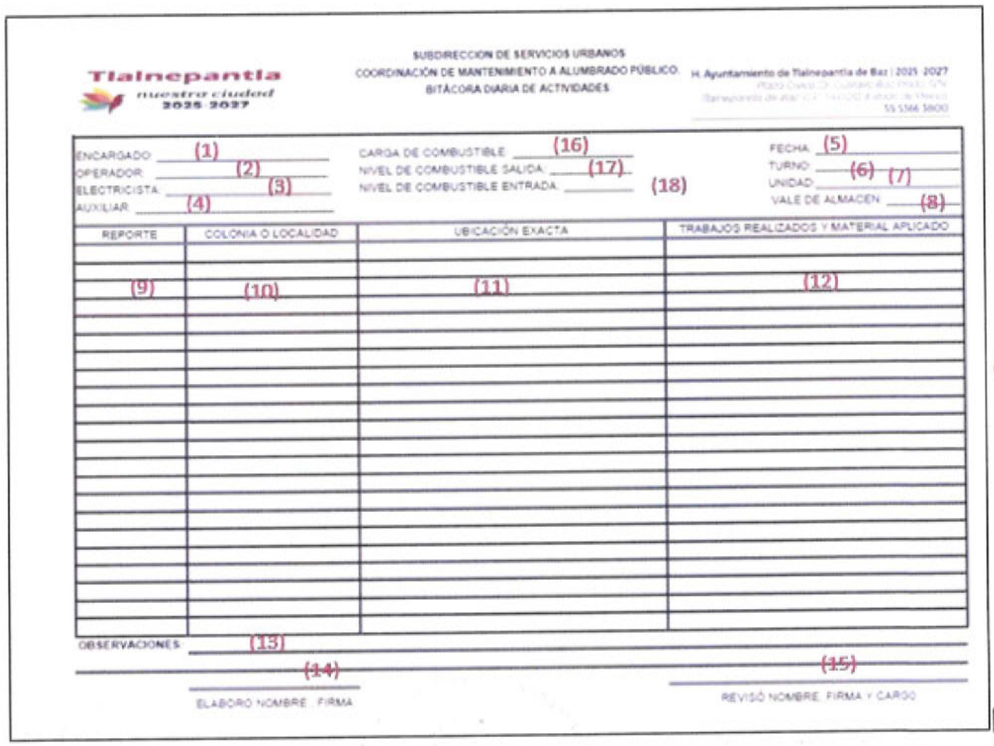
NOMBRE Y FIRMA DE ENCARGADO DE CUADRILLA

AUTORIZÓ (9)

COORDINADOR DE MANTENIMIENTO A ALUMBRADO PUBLICO

Instructivo.
Vale de Material.

No. de Requerimiento.	Instrucciones.
1	Se deberá poner el número económico de la unidad asignada.
2	Se pondrá el turno que está laborando (1ro. 2do. ó 3ro.).
3	Se pondrá la fecha del día laborado.
4	Se pondrá la cantidad de material autorizado.
5	Se pondrá el nombre del material autorizado.
6	Se pondrá la cantidad de material autorizado.
7	Se pondrá el nombre del material autorizado.
8	Se pondrá el nombre o nombres del encargado de cuadrilla.
9	Se pondrá el nombre y firma del Jefe del Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público.



Tlalnepantla nuestra ciudad 2025-2027

SUBDIRECCION DE SERVICIOS URBANOS
COORDINACIÓN DE MANTENIMIENTO A ALUMBRADO PÚBLICO
BITÁCORA DIARIA DE ACTIVIDADES

H. Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz | 2025-2027

ENCARGADO: (1)
OPERADOR: (2)
ELECTRICISTA: (3)
AUXILIAR: (4)

CARGA DE COMBUSTIBLE: (16)
NIVEL DE COMBUSTIBLE SALIDA: (17)
NIVEL DE COMBUSTIBLE ENTRADA: (18)

FECHA: (5)
TURNO: (6)
UNIDAD: (7)
VALE DE ALMACEN: (8)

REPORTE	COLONIA O LOCALIDAD	UBICACIÓN EXACTA	TRABAJOS REALIZADOS Y MATERIAL APLICADO
(9)	(10)	(11)	(12)

OBSERVACIONES: (13)

(14)
ELABORO NOMBRE, FIRMA

(15)
REVISÓ NOMBRE, FIRMA Y CARGO

Instructivo.
Bitácora diaria de actividades.

No. de Requerimiento.	Instrucciones.
1	Se deberá colocar el nombre del encargado de cuadrilla.
2	Se deberá colocar el nombre del operador de la cuadrilla.
3	Se deberá colocar el nombre del electricista de la cuadrilla.
4	Se deberá colocar el nombre o nombres de los auxiliares asignados.
5	Se deberá colocar la fecha del día laborado.
6	Se deberá colocar el turno laborado (1ro. 2do. ó 3ro.).
7	Se deberá colocar el número económico de la unidad asignada.
8	Se deberá colocar el número del vale de almacén.
9	Se deberá colocar el número de reporte o referencia de oficio.
10	Se deberá colocar el nombre de la colonia o localidad del reporte o referencia de oficio.
11	Se deberá colocar la ubicación exacta donde realizaron la actividad.
12	Se deberá colocar los trabajos realizados y el material utilizado.
13	Se deberá colocar si hubo alguna anomalía para realizar las actividades.
14	Se deberá colocar el nombre y firma de quien elaboró la bitácora diaria de actividades.
15	Se deberá colocar el nombre y firma de quien revisó la bitácora diaria de actividades.
16	Se deberá anotar la cantidad de combustible se cargó a la unidad.
17	Se deberá colocar el nivel de combustible en que se recibe la unidad.
18	Se deberá colocar el nivel de combustible en el que se deja la unidad.

XIV. Validación del Procedimiento.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Ing. Miguel Salvador Martínez. Coordinador de Mantenimiento a Alumbrado Público.	**Ing. Edmundo Cruz Martínez.** Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos.	**Mtro. Mauricio Ontiveros Salgado.** Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.

Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público
Subdirección de Servicios Urbanos
Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano
Tlalnepantla de Baz
2025 - 2027

I. Nombre del Procedimiento.

P12. Reparación del Alumbrado Público Municipal.

II. Objetivo.

Mejorar el servicio de alumbrado público mediante la reparación de las luminarias, reduciendo los tiempos de respuesta; para una mejor visibilidad en las calles y espacios públicos, dentro de los límites territoriales del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

III. Referencias.

Federal.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo de 2025 y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo de 2025 y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana NOM-013-ENER-2013, Eficiencia energética para sistemas de alumbrado en vialidades. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 14 de junio 2013, y sus reformas y adiciones.
- Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-001-SEDE-2018, Instalaciones Eléctricas. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 6 de agosto 2018, y sus reformas y adiciones.

Estatal.

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 10, 14 y 17 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, vigente.
- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal, número 1, volumen 1. 1 de enero 2026, y sus reformas y adiciones.
- Código De Ética de La Administración Pública Municipal Centralizada de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal número 20, volumen 1. 15 de mayo de 2025 y sus reformas y adiciones.

IV. Definiciones.

Acometida: Derivación que conecta la red del suministrador a las instalaciones del usuario.

A.P.: Alumbrado Público.

Bajada de acometida aérea: Conductores de una acometida aérea que van desde el último poste u otro soporte aéreo hasta conectar, incluyendo los empalmes, si existen, a los conductores de entrada de la acometida en un edificio u otra estructura.

Cable de acometida: Conductores de acometida con configuración de cable.

C.M.A.P.: Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público.

DSPMU.: Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.

Línea abierta: Tipo de construcción de línea eléctrica o de comunicación con conductores desnudos o forrados que estén individualmente soportados en la estructura, ya sea directamente o mediante aisladores que al hacer contacto con cualquier elemento a diferente potencial puede ocasionar una descarga eléctrica.

Línea aérea: Aquella que está constituida por conductores desnudos, forrados o aislados, tendidos en el exterior de edificios o en espacios abiertos y que están soportados por postes u otro tipo de estructuras con los accesorios necesarios para la fijación, separación y aislamiento de los mismos conductores.

Luminaria integral: Aparato eléctrico con foco, reactor, fotocelda que se utiliza para controlar y dirigir la densidad de flujo luminoso.

Portal Ciudadano de Trámites y Servicios: Es la plataforma digital que concentra la totalidad de trámites y servicios que ofrece el gobierno municipal a la Persona solicitante.

SIO: Sistema Informático de Oficialía de Partes e Integración para Reportes de Atención Ciudadana.

Sistema de alambrado de usuarios: Alambrado interior y exterior incluyendo circuitos de fuerza, alumbrado, control y señalización con todos sus herrajes, accesorios y dispositivos de alambrado asociados, ya sean permanentes o temporalmente instalados, que parten desde el punto de acometida de los conductores del suministrador o fuente de un sistema de derivado separado hasta las salidas. Dicho alambrado no incluye el alambrado interno de aparatos electrodomésticos, luminarias, motores, controladores, centros de control de motores y equipos similares.

Sobre corriente: Cualquier corriente eléctrica en exceso del valor nominal de los equipos o de la capacidad de conducción de corriente de un conductor. La sobre corriente puede ser causada por una sobrecarga (véase definición de "sobrecarga"), un cortocircuito o una falla a tierra.

SSU.: Subdirección de Servicios Urbanos.

Tablero de distribución: Panel grande sencillo, estructura o conjunto de paneles donde se montan, ya sea por el frente, por la parte posterior o en ambos lados, desconectadores, dispositivos de protección contra sobre corriente y otras protecciones, barras conductoras de conexión común y usualmente instrumentos.

Los tableros de distribución de fuerza son accesibles generalmente por la parte frontal y la posterior, y no están previstos para ser instalados dentro de gabinetes.

V. Responsabilidades.

Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano deberá:

Dirigir la prestación del servicio público de alumbrado público, así como la aplicación de las disposiciones de la normatividad aplicable.

Supervisar el cumplimiento de los reglamentos y disposiciones jurídicas relativos a la prestación de los servicios urbanos de alumbrado público.

Personal adscrito a la DSPMU deberá:

Recibe, registra, solicitudes en medio físico y/o reportes vía telefónica, medio electrónico (SIO) y turna para su atención al área responsable del servicio requerido.

Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos deberá:

Participar, proponer, orientar y supervisar los programas y acciones para la prestación del servicio de alumbrado público municipal.

Coordinar las acciones de mantenimiento de la red de alumbrado público municipal.

Personal adscrito a la Subdirección de Servicios Urbanos administrativo deberá:

Recibir y sellar de recepción los oficios o peticiones turnadas de la Dirección con respecto al servicio de Alumbrado Público vía escrita o medio electrónico y turnarlo al Subdirector para su atención y seguimiento.

Atender y dar seguimiento a los procesos administrativos de la Subdirección.

Titular de la Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público deberá:

Diseñar y ejecutar la programación de los trabajos de mantenimiento de la red de alumbrado público.

Instruir al personal a su cargo las funciones, responsabilidades, medidas de salud y seguridad, regulaciones; capacitaciones y difundir acciones para prevenir los riesgos de trabajo.

Recibir y dar seguimiento a las peticiones, separando y seleccionando las solicitudes para entregarlas a los responsables de cuadrilla y se realice la solicitud de servicio.

Elaborar informe de los trabajos de mantenimiento y conservación de alumbrado público, así como la atención a reportes atendidos de quejas ciudadanas.

Supervisar y verificar la correcta utilización de los recursos para la prestación del servicio.

Establecer procedimientos y controles para que los equipos, herramientas y materiales con que cuenta la Coordinación, reciban el debido resguardo, aplicación y mantenimiento preventivo y correctivo.

Personal adscrito a la C.M.A.P. Encargado de cuadrilla deberá:

Recibir la orden de trabajo, ejecutar los servicios en campo y de recoger la herramienta en el almacén autorizado.

Personal adscrito a la C.M.A.P. Operador de la unidad deberá:

Revisar y mantener el vehículo en buenas condiciones para su operación, registra la salida del vehículo, apoya al encargado de cuadrilla o electricista y anota en la bitácora de trabajo las actividades realizadas y las no ejecutadas, en su turno para control de la Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público.

Personal adscrito a la C.M.A.P. Electricista y/o auxiliar de cuadrilla deberán:

Apoyar al encargado de cuadrilla y proceder a realizar la reparación del alumbrado público.

Personal adscrito a la C.M.A.P. Administrativo deberá:

Ser la responsable de realizar oficios de respuesta en atención a las peticiones y obtener acuse para archivar en el expediente correspondiente.

Personal adscrito a la C.M.A.P. Auxiliar administrativo deberá:

Capturar y realizar informe de actividades diarias y mensuales.

VI. Insumos.

Personas Física:

La o el solicitante podrá levantar su reporte por cualquiera de las siguientes vías de comunicación:

- Telefónica al número 55-53-66-44-50 del Área de Atención Ciudadana (Call Center).
- WhatsApp al número: 56-14-18-70-79.
- Correo electrónico atenciónciudadana@tlalnepantlagob.mx.

En cualquiera que sea la opción que elija deberá proporcionar los siguientes datos:

- Nombre Completo.
- Domicilio físico o electrónico para oír y recibir notificaciones.
- Teléfono del solicitante.
- 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:

- Telefónica al número 55-53-66-44-50 del Área de Atención Ciudadana (Call Center).
- WhatsApp al número: 56-14-18-70-79.
- Correo electrónico atenciónciudadana@tlalnepantlagob.mx.

En cualquiera que sea la opción que elija deberá proporcionar los siguientes datos:

- Nombre Completo.
- Domicilio físico o electrónico para oír y recibir notificaciones.
- Teléfono del solicitante.
- 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:

- Telefónica al número 55-53-66-44-50 del Área de Atención Ciudadana (Call Center).
- WhatsApp al número: 56-14-18-70-79.
- Correo electrónico atenciónciudadana@tlalnepantlagob.mx.

En cualquiera que sea la opción que elija deberá proporcionar los siguientes datos:

- Nombre Completo.
- Domicilio físico o electrónico para oír y recibir notificaciones.
- Teléfono del solicitante.
- Ubicación del sitio donde se requiera realizar el servicio.

VII. Resultados.

Reparación del Alumbrado Público Municipal.

VIII. Interacción con otros procedimientos.

Atención a trámites y servicios en materia de Servicios Urbanos.

IX. Políticas.

Realizar el reporte ante la Coordinación de Control de Gestión, Coordinación de Oficialía de Partes, Secretaría de Integración Territorial y Área de Atención Ciudadana (Call Center).

El tiempo máximo de respuesta será de 3 días hábiles y el servicio es gratuito.

Una vez presentado su reporte el área de Atención Ciudadana (Call Center) lo turna a la Dirección.

Recibido el reporte se procede a programar los trabajos y una vez realizados se solicitará firma de conformidad del solicitante que reportó, se informa a la unidad administrativa quien elabora informe de los trabajos realizados.

Se deberá informar a la Dirección de Servicios Públicos para su reinstalación, si la luminaria fuese el caso de que la Comisión Federal de Electricidad (CFE) la hubiese retirado por trabajos de mantenimiento a la red de energía eléctrica o cambio de poste.

Solo se realizará la reparación de luminarias que se encuentran apagadas, aquellas que se prendan de manera intermitente o que se encuentren prendidas de manera permanente durante el día.

Cumplir con lo establecido en la Norma Oficial Mexicana NOM-013-ENER-2013.

Casos en que no pudiese brindar el servicio son:

Los trabajos serán suspendidos en el momento en que se presenten situaciones climáticas adversas y no se reanudarán mientras estas no sean las adecuadas.

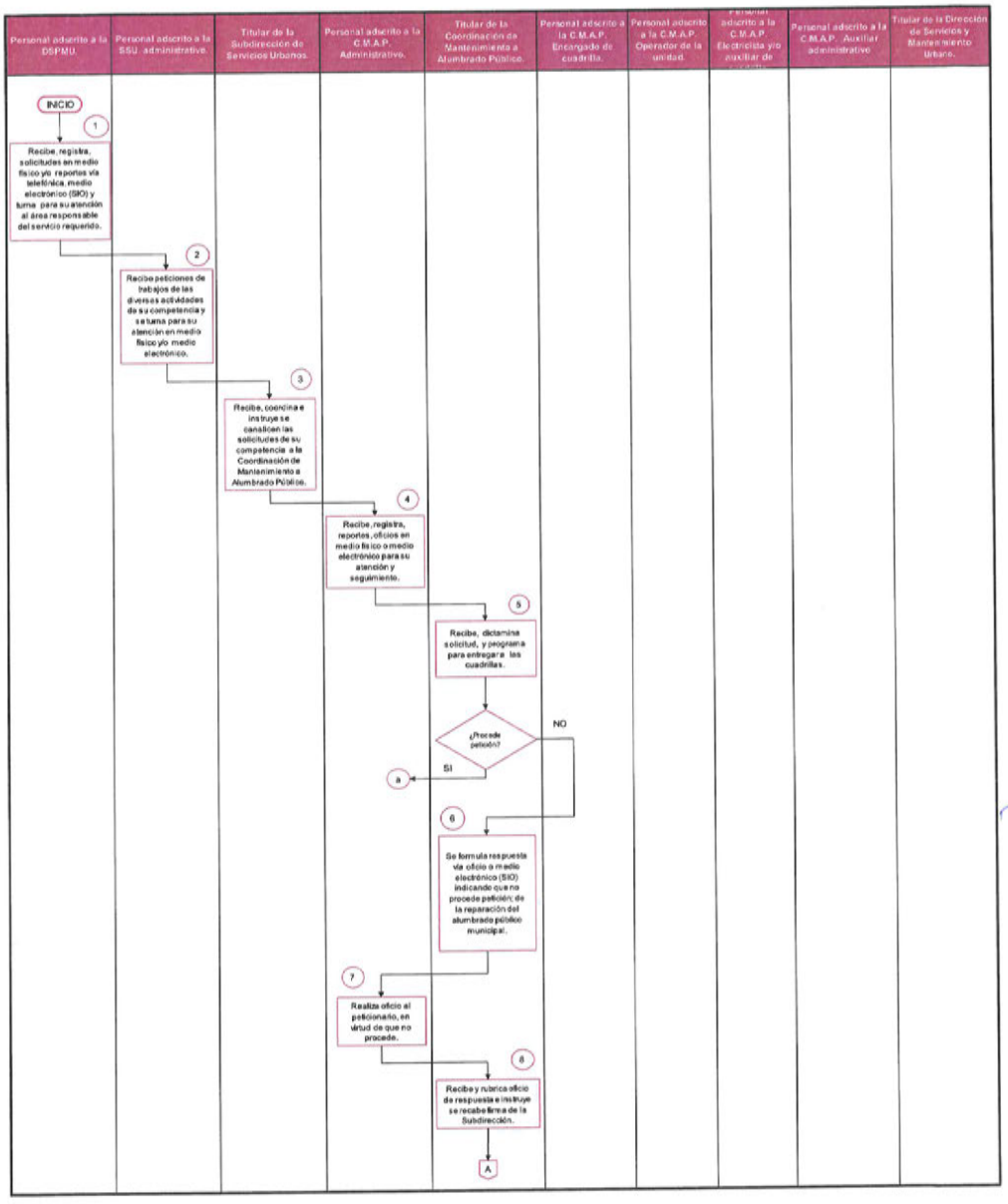
Los trabajos están sujetos a la disponibilidad de los materiales y equipo.

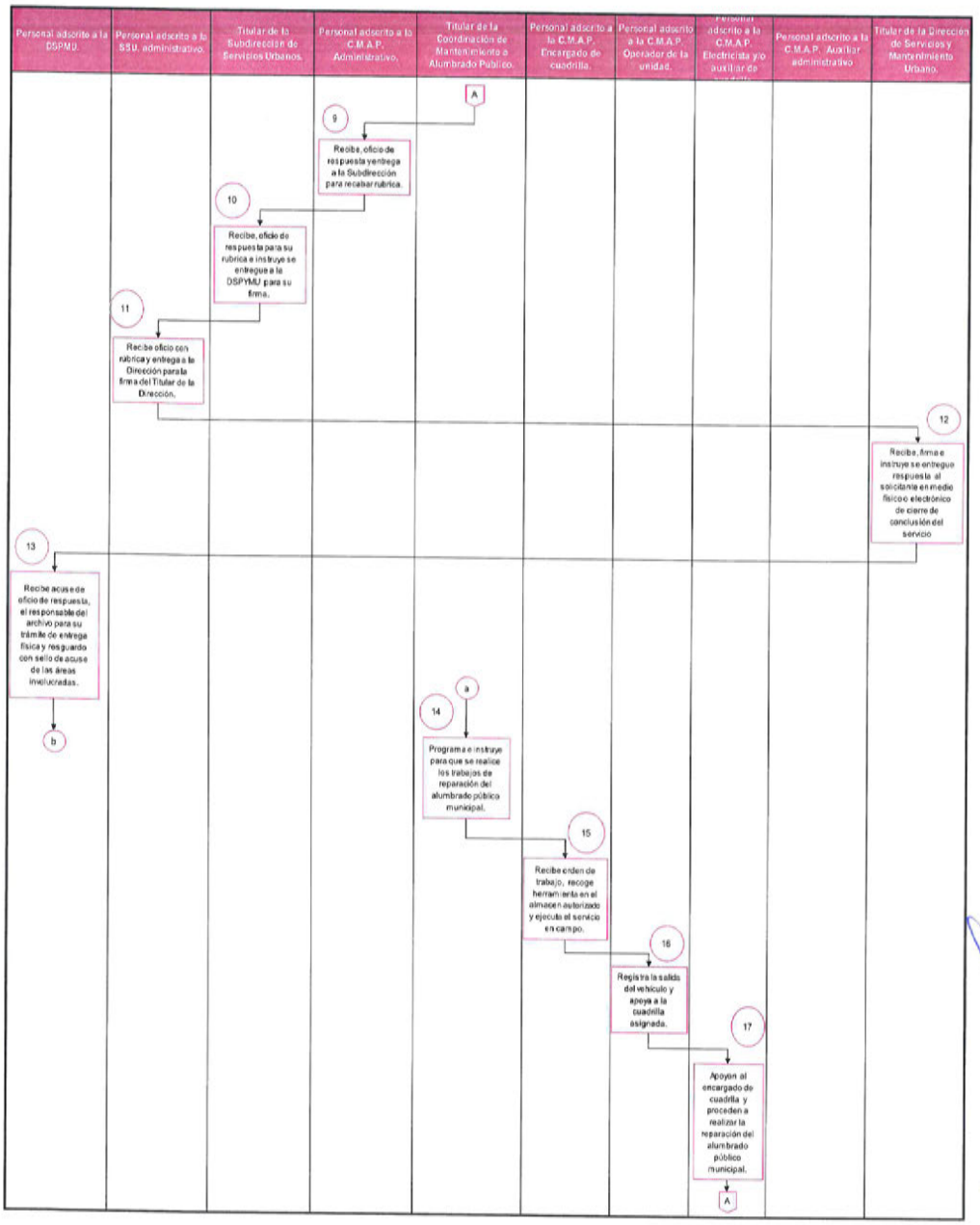
X. **Desarrollo.**

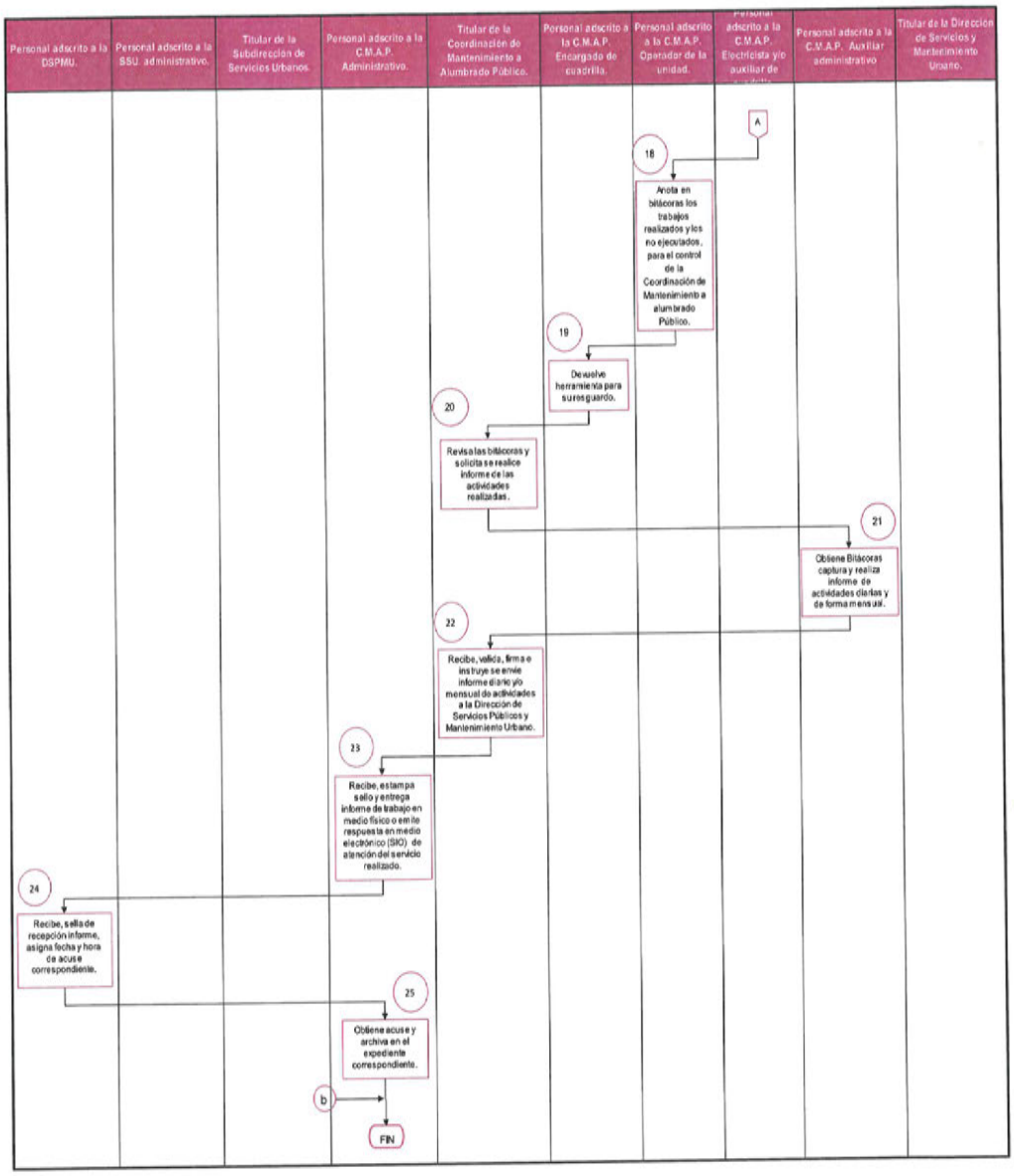
P12. Reparación del Alumbrado Público Municipal.		
No.	**Denominación Administrativa.**	**Actividad a Realizar.**
INICIO		
1	Personal adscrito a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	Recibe, registra, solicitudes en medio físico y/o reportes de vía telefónica, medio electrónico (SIO) turna para su atención al área responsable del servicio requerido.
2	Personal adscrito a la Subdirección de Servicios Urbanos administrativo.	Recibe peticiones de trabajos de los diversos trabajos de su competencia institucional y se turna para su atención en medio físico y/o medio electrónico.
3	Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos.	Recibe, coordina e instruye se canalice las solicitudes de competencia a la Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público que forma parte esta Subdirección.
4	Personal adscrito a la C.M.A.P. Administrativo.	Recibe, registra, reportes oficios en medio físico y/o medio electrónico para su atención y seguimiento.
5	Titular de la Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público.	Recibe, dictamina solicitud y programa para entregarla a las cuadrillas.
		¿Procede petición?
6	Titular de la Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público.	**NO:** Se formula respuesta vía oficio o medio electrónico (SIO) indicando que no procede petición de reparación del alumbrado público municipal.
7	Personal adscrito a la C.M.A.P. Administrativo.	Realiza oficio al peticionario, en virtud de que no procede.
8	Titular de la Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público.	Recibe y rubrica oficio de respuesta e instruye se recabe firma de la Subdirección.
9	Personal adscrito a la C.M.A.P. Administrativo.	Recibe oficio de respuesta y entrega a la Subdirección para recabar rubrica.
10	Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos.	Recibe oficio de respuesta para su rúbrica e instruye se entregue a la DSPMU para su firma.
11	Personal adscrito a la Subdirección de Servicios Urbanos administrativo.	Recibe oficio con rúbrica y entrega a la Dirección para la firma del titular de la Dirección.

12	Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	Recibe, firma e instruye se entregue respuesta al solicitante en medio físico o electrónico de cierre de conclusión del servicio.
13	Personal adscrito a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	Recibe acuse de oficio de respuesta, el responsable del archivo para su trámite de entrega física y resguardo con sello de acuse de las áreas involucradas.
14	Titular de la Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público.	**SI:** Programa e instruye para que se realice los trabajos de reparación del alumbrado público municipal.
15	Personal adscrito a la C.M.A.P. Encargado de cuadrilla.	Recibe orden de trabajo, recoge herramienta en el almacén autorizado y ejecuta los servicios en campo.
16	Personal adscrito a la C.M.A.P. Operador de la unidad.	Revisa y mantiene el vehículo en buenas condiciones para su operación, registra la salida del vehículo, apoya al encargado de cuadrilla o electricista.
17	Personal adscrito a la C.M.A.P. Electricista y/o auxiliar de cuadrilla.	Apoyan al Personal adscrito a la C.M.A.P. Encargado de cuadrilla proceden a realizar la reparación del alumbrado público municipal.
18	Personal adscrito a la C.M.A.P. Operador de la unidad.	Anota en bitácoras los trabajos realizados y los no ejecutados en su turno, para el control de la Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público.
19	Personal adscrito a la C.M.A.P. Encargado de cuadrilla.	Devuelve herramienta para su resguardo.
20	Titular de la Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público.	Revisa las bitácoras y solicita se realice informe de las actividades realizadas.
21	Personal adscrito a la C.M.A.P. Auxiliar Administrativo.	Obtiene bitácoras captura y realiza informe de las actividades diarias y mensuales.
22	Titular de la Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público.	Recibe, valida, firma y envía informe mensual de actividades a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
23	Personal adscrito a la C.M.A.P. Administrativo.	Recibe, estampa sello y entrega informe de trabajo en medio físico o emite respuesta en medio electrónico (SIO) de atención del servicio a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
24	Personal adscrito a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción informe, asigna fecha y hora de acuse correspondiente.
25	Personal adscrito a la C.M.A.P. Administrativo.	Obtiene acuse y archiva en el expediente correspondiente.
FIN		

XI. Diagramación.


Personal adscrito a la DSPMU.
Personal adscrito a la SSU administrativa.
Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos.
Personal adscrito a la C.M.A.P. Administrativo.
Titular de la Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público.
Personal adscrito a la C.M.A.P. Encargado de cuadrilla.
Personal adscrito a la C.M.A.P. Operador de la unidad.
Personal adscrito a la C.M.A.P. Electricista y/o auxiliar de
Personal adscrito a la C.M.A.P. Auxiliar administrativo
Titular de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
INICIO
1
Recibe, registra, solicitudes en medio físico y/o reportes vía telefónica, medio electrónico (SIO) y turna para su atención al área responsable del servicio requerido.
2
Recibe peticiones de trabajos de las diversas actividades de su competencia y se turna para su atención en medio físico y/o medio electrónico.
3
Recibe, coordina e instruye se canalicen las solicitudes de su competencia a la Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público.
4
Recibe, registra, reportes, oficios en medio físico o medio electrónico para su atención y seguimiento.
5
Recibe, dictamina solicitud, y programa para entregar las cuadrillas.
¿Procede petición?
NO
SI
a
6
Se formula respuesta vía oficio o medio electrónico (SIO) indicando que no procede petición; de la reparación del alumbrado público municipal.
7
Realiza oficio al peticionario, en virtud de que no procede.
8
Recibe y rubrica oficio de respuesta e instruye se recabe firma de la Subdirección.
A

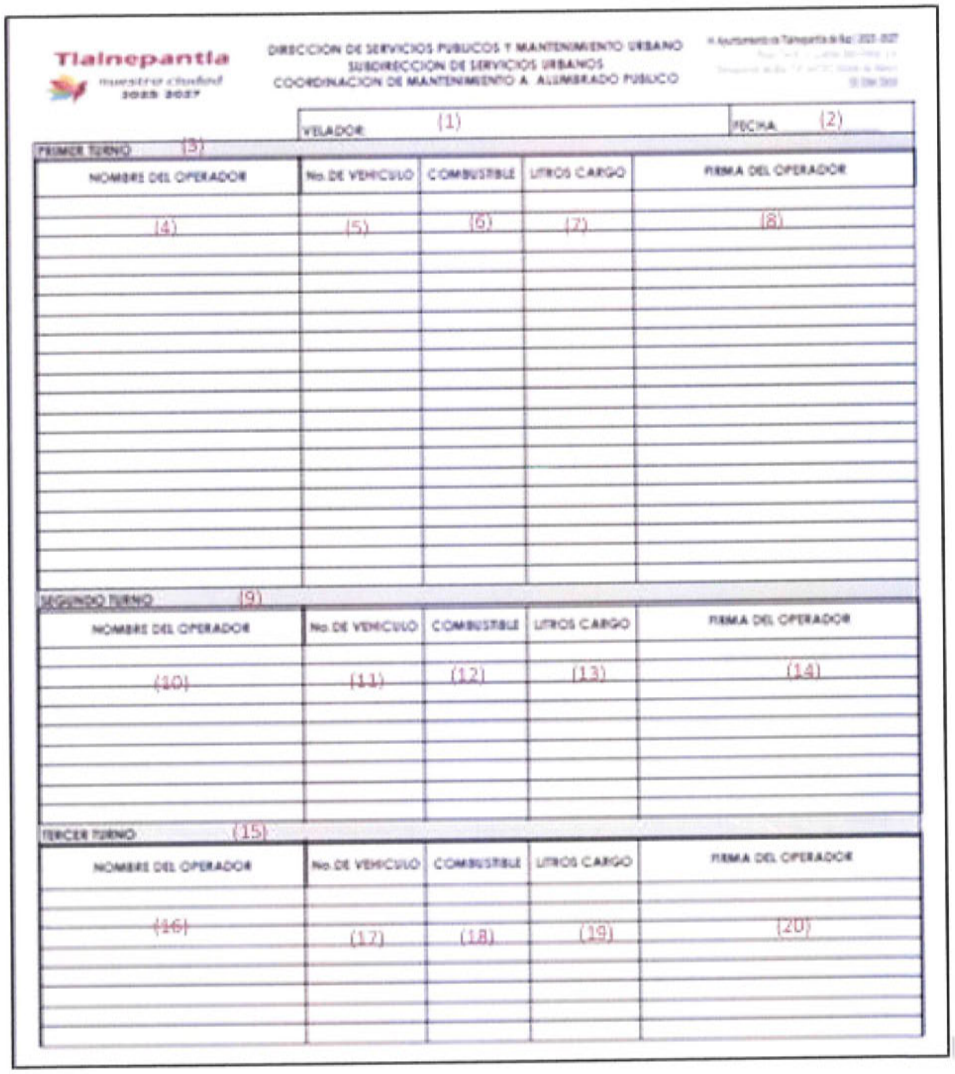

Personal adscrito a la DSPMU.
Personal adscrito a la SSU. administrativo.
Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos.
Personal adscrito a la C.M.A.P. Administrativo.
Titular de la Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Publico.
Personal adscrito a la C.M.A.P. Encargado de cuadrilla.
Personal adscrito a la C.M.A.P. Operador de la unidad.
Personal adscrito a la C.M.A.P. Electricista y/o auxiliar de
Personal adscrito a la C.M.A.P. Auxiliar administrativo
Titular de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
A
9
Recibe, oficio de respuesta y entrega a la Subdirección para recabar rubrica.
10
Recibe, oficio de respuesta para su rubrica e instruye se entregue a la DSPYMU para su firma.
11
Recibe oficio con rubrica y entrega a la Dirección para la firma del Titular de la Dirección.
12
Recibe, firma e instruye se entregue respuesta al solicitante en medio físico o electrónico de cierre de conclusión del servicio
13
Recibe acuse de oficio de respuesta, el responsable del archivo para su trámite de entrega física y resguardo con sello de acuse de las áreas involucradas.
b
a
14
Programa e instruye para que se realice los trabajos de reparación del alumbrado público municipal.
15
Recibe orden de trabajo, recoge herramienta en el almacén autorizado y ejecuta el servicio en campo.
16
Registra la salida del vehículo y apoya a la cuadrilla asignada.
17
Apoyan al encargado de cuadrilla y proceden a realizar la reparación del alumbrado público municipal.
A


Personal adscrito a la DSPMU.
Personal adscrito a la SSU. administrativo.
Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos.
Personal adscrito a la C.M.A.P. Administrativo.
Titular de la Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público.
Personal adscrito a la C.M.A.P. Encargado de cuadrilla.
Personal adscrito a la C.M.A.P. Operador de la unidad.
Personal adscrito a la C.M.A.P. Electricista y/o auxiliar de
Personal adscrito a la C.M.A.P. Auxiliar administrativo
Titular de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
A
18
Anota en bitácoras los trabajos realizados y los no ejecutados, para el control de la Coordinación de Mantenimiento a alumbrado Público.
19
Devuelve herramienta para su resguardo.
20
Revisa las bitácoras y solicita se realice informe de las actividades realizadas.
21
Obtiene Bitácoras captura y realiza informe de actividades diarias y de forma mensual.
22
Recibe, valida, firma e instruye se envíe informe diario y/o mensual de actividades a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
23
Recibe, estampa sello y entrega informe de trabajo en medio físico o en la respuesta en medio electrónico (SIO) de atención del servicio realizado.
24
Recibe, sella de recepción informe, asigna fecha y hora de acuse correspondiente.
25
Obtiene acuse y archiva en el expediente correspondiente.
b
FIN

XII. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Reparación del alumbrado público municipal.	Mide la eficacia en la atención en la reparación del alumbrado público municipal.	$\left[\frac{\text{Número de reparaciones del alumbrado público municipal realizados.}}{\text{Número de reparaciones del alumbrado público municipal solicitados.}}\right]$ X 100	Trimestral.

XIII. Formatos e Instructivos.



Tlalnepantla nuestra ciudad 2025 2027

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MANTENIMIENTO URBANO
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS URBANOS
COORDINACIÓN DE MANTENIMIENTO A ALUMBRADO PÚBLICO

VELADOR (1) FECHA (2)

PRIMER TURNO (3)

NOMBRE DEL OPERADOR	No. DE VEHÍCULO	COMBUSTIBLE	LITROS CARGO	FIRMA DEL OPERADOR
(4)	(5)	(6)	(7)	(8)

SEGUNDO TURNO (9)

NOMBRE DEL OPERADOR	No. DE VEHÍCULO	COMBUSTIBLE	LITROS CARGO	FIRMA DEL OPERADOR
(10)	(11)	(12)	(13)	(14)

TERCER TURNO (15)

NOMBRE DEL OPERADOR	No. DE VEHÍCULO	COMBUSTIBLE	LITROS CARGO	FIRMA DEL OPERADOR
(16)	(17)	(18)	(19)	(20)

Instructivo.
Control de parque vehicular.

No. de Requerimiento.	Instrucciones.
1	Se pondrá nombre del velador en turno.
2	Se deberá poner la fecha del día laborado.
3	Se indica que corresponde el llenado para el primer turno.
4	Se pondrá nombre o nombres del operador de la cuadrilla.
5	Se pondrá el número económico del vehículo asignado.
6	Se pondrá el tipo de combustible que utiliza la unidad.
7	Se pondrá los litros de carga de combustible.
8	Se pondrá la firma del operador.
9	Se indica que corresponde el llenado para el segundo turno.
10	Se pondrá nombre o nombres del operador de la cuadrilla.
11	Se pondrá el número económico del vehículo asignado.
12	Se pondrá el tipo de combustible que utiliza la unidad.
13	Se pondrá los litros de carga de combustible.
14	Se pondrá la firma del operador.
15	Se indica que corresponde el llenado para el tercer turno.
16	Se pondrá nombre o nombres del operador de la cuadrilla.
17	Se pondrá el número económico del vehículo asignado.
18	Se pondrá el tipo de combustible que utiliza la unidad.
19	Se pondrá los litros de carga de combustible.
20	Se pondrá la firma del operador.

Tlalnepantla nuestra ciudad 2025·2027

SUBDIRECCION DE SERVICIOS URBANOS
COORDINACION DE MANTENIMIENTO
A ALUMBRADO PUBLICO

H. Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz 2025-2027

VALE DE MATERIAL

No. ECONOMICO: _____ (1) TURNO: _____ (2)

FECHA: ____/_____/2025 (3)

CANT.	U.M.	DESCRIPCION
	Piezas	LUMINARIA LED 100 WATTS
	Piezas	LUMINARIA LED 80 WATTS
	Metros	CABLE ALUMINIO CAL. 8 AWG T-H
(4)	Metros	CABLE THW CAL. 12 (5)
	Piezas	FOTOCELDA 220 V.C.A.
	Piezas	BASE PARA FOTOCELDA
	Piezas	CINTA DE AISLAR PLASTICA
	Piezas	BASE DE CONCRETO 70 X 3/4"

CANT.	U.M.	DESCRIPCION
	Piezas	LUMINARIA LED EN ALTA DE POSTE 80 WATTS
	Juegos	ABRAZADERA J
	Juegos	ABRAZADERA 8"
(6)	Juegos	ABRAZADERA 9" (7)
	Piezas	POSTE CONICO METALICO
	Piezas	BASE DE CONCRETO
	Piezas	PLACA DE Fe.
	Kgs.	SOLDADURA 6013 DE 1/8" COLOR GRIS INFRA

RECIBIÓ

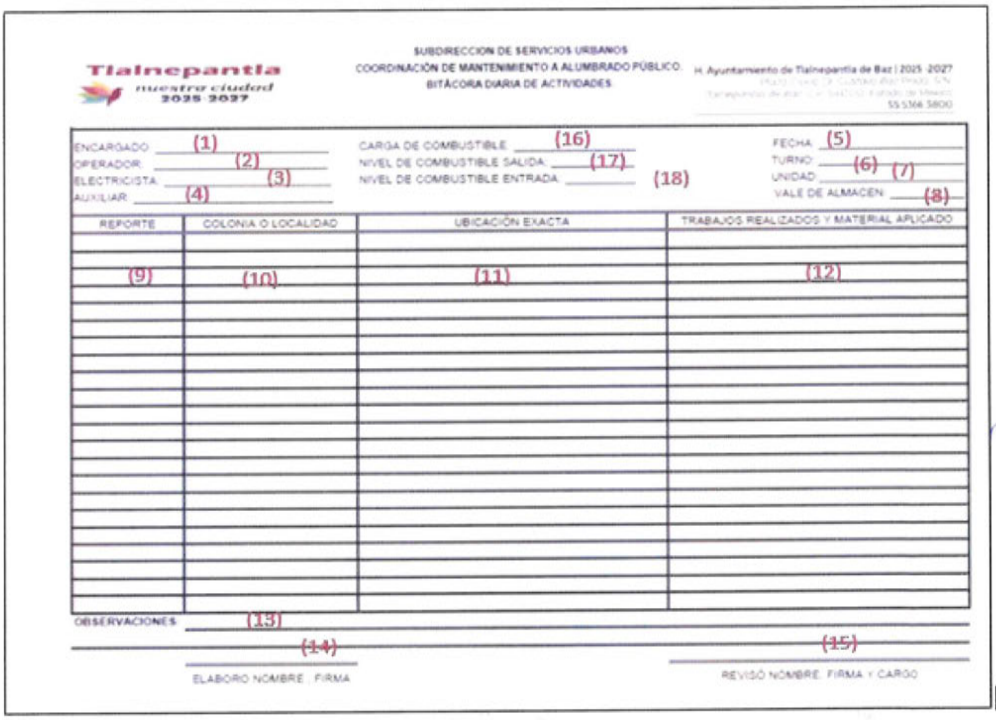
NOMBRE Y FIRMA DE ENCARGADO DE CUADRILLA (8)

AUTORIZÓ

COORDINADOR DE MANTENIMIENTO A ALUMBRADO PUBLICO (9)

Instructivo.
Vale de Material.

No. de Requerimiento.	Instrucciones.
1	Se deberá poner el número económico de la unidad asignada.
2	Se pondrá el turno que está laborando (1ro. 2do. ó 3ro.).
3	Se pondrá la fecha del día laborado.
4	Se pondrá la cantidad de material autorizado.
5	Se pondrá el nombre del material autorizado.
6	Se pondrá la cantidad de material autorizado.
7	Se pondrá el nombre del material autorizado.
8	Se pondrá el nombre o nombres del encargado de cuadrilla.
9	Se pondrá el nombre y firma del Jefe del Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público.



Tlalnepantla nuestra ciudad 2025-2027

SUBDIRECCION DE SERVICIOS URBANOS
COORDINACIÓN DE MANTENIMIENTO A ALUMBRADO PÚBLICO
BITÁCORA DIARIA DE ACTIVIDADES

H. Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz | 2025 -2027

ENCARGADO: (1)
OPERADOR: (2)
ELECTRICISTA: (3)
AUXILIAR: (4)

CARGA DE COMBUSTIBLE: (16)
NIVEL DE COMBUSTIBLE SALIDA: (17)
NIVEL DE COMBUSTIBLE ENTRADA: (18)

FECHA: (5)
TURNO: (6)
UNIDAD: (7)
VALE DE ALMACEN: (8)

REPORTE	COLONIA O LOCALIDAD	UBICACIÓN EXACTA	TRABAJOS REALIZADOS Y MATERIAL APLICADO
(9)	(10)	(11)	(12)

OBSERVACIONES: (13)

(14)
ELABORO NOMBRE, FIRMA

(15)
REVISÓ NOMBRE, FIRMA Y CARGO

Instructivo.
Bitácora diaria de actividades.

No. de Requerimiento.	Instrucciones.
1	Se deberá colocar el nombre del encargado de cuadrilla.
2	Se deberá colocar el nombre del operador de la cuadrilla.
3	Se deberá colocar el nombre del electricista de la cuadrilla.
4	Se deberá colocar el nombre o nombres de los auxiliares asignados.
5	Se deberá colocar la fecha del día laborado.
6	Se deberá colocar el turno laborado (1ro. 2do. ó 3ro.).
7	Se deberá colocar el número económico de la unidad asignada.
8	Se deberá colocar el número del vale de almacén.
9	Se deberá colocar el número de reporte o referencia de oficio.
10	Se deberá colocar el nombre de la colonia o localidad del reporte o referencia de oficio.
11	Se deberá colocar la ubicación exacta donde realizaron la actividad.
12	Se deberá colocar los trabajos realizados y el material utilizado.
13	Se deberá colocar si hubo alguna anomalía para realizar las actividades.
14	Se deberá colocar el nombre y firma de quien elaboró la bitácora diaria de actividades.
15	Se deberá colocar el nombre y firma de quien revisó la bitácora diaria de actividades.
16	Se deberá anotar la cantidad de combustible se cargó a la unidad.
17	Se deberá colocar el nivel de combustible en que se recibe la unidad.
18	Se deberá colocar el nivel de combustible en el que se deja la unidad.

XIV. Validación del Procedimiento.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Ing. Miguel Salvador Martínez. Coordinador de Mantenimiento a Alumbrado Público.	**Ing. Edmundo Cruz Martínez.** Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos.	**Mtro. Mauricio Ontiveros Salgado.** Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.

Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público · Tlalnepantla de Baz · 2025 - 2027

Subdirección de Servicios Urbanos · Tlalnepantla de Baz · 2025 - 2027

Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano · Tlalnepantla de Baz · 2025 - 2027

Tlalnepantla Nuestra Ciudad 2025-2027

I. Nombre del Procedimiento.

P13. Reposición de luminarias del Alumbrado Público.

II. Objetivo.

Mantener el servicio de alumbrado público de forma continua y permanente, mediante los trabajos de reposición de luminarias que hayan sido vandalizadas, robadas o retiradas de su sitio original o por equipos eficientes y ahorradoras de energía para mantener siempre iluminadas las calles y espacios públicos del Municipio de Tlalnepantla de Baz.

III. Referencias.

Federal.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo de 2025 y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo de 2025 y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana NOM-013-ENER-2013, Eficiencia energética para sistemas de alumbrado en vialidades. Diario Oficial de la Federación, 14 de junio 2013, y sus reformas y adiciones.
- Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-001-SEDE-2018, Instalaciones Eléctricas. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 6 de agosto 2018, y sus reformas y adiciones.

Estatal.

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 10, 14 y 17 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, vigente.
- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal, número 1, volumen 1. 1 de enero 2026, y sus reformas y adiciones.
- Código De Ética de La Administración Pública Municipal Centralizada de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal número 20, volumen 1. 15 de mayo de 2025 y sus reformas y adiciones.

IV. Definiciones.

Acometida: Derivación que conecta la red del suministrador a las instalaciones del usuario.

A.P.: Alumbrado Público.

Bajada de acometida aérea: Conductores de una acometida aérea que van desde el último poste u otro soporte aéreo hasta conectar, incluyendo los empalmes, si existen, a los conductores de entrada de la acometida en un edificio u otra estructura.

Cable de acometida: Conductores de acometida con configuración de cable.

C.M.A.P.: Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público.

DSPMU: Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.

Línea abierta: Tipo de construcción de línea eléctrica o de comunicación con conductores desnudos o forrados que estén individualmente soportados en la estructura, ya sea directamente o mediante aisladores que al hacer contacto con cualquier elemento a diferente potencial puede ocasionar una descarga eléctrica.

Línea aérea: Aquella que está constituida por conductores desnudos, forrados o aislados, tendidos en el exterior de edificios o en espacios abiertos y que están soportados por postes u otro tipo de estructuras con los accesorios necesarios para la fijación, separación y aislamiento de los mismos conductores.

Luminaria integral: Aparato eléctrico con foco, reactor, fotocelda que se utiliza para controlar y dirigir la densidad de flujo luminoso.

Portal Ciudadano de Trámites y Servicios: Es la plataforma digital que concentra la totalidad de trámites y servicios que ofrece el gobierno municipal a la Persona solicitante.

SIO: Sistema Informático de Oficialía de Partes e Integración para Reportes de Atención Ciudadana.

Sistema de alambrado de usuarios: Alambrado interior y exterior incluyendo circuitos de fuerza, alumbrado, control y señalización con todos sus herrajes, accesorios y dispositivos de alambrado asociados, ya sean permanentes o temporalmente instalados, que parten desde el punto de acometida de los conductores del suministrador o fuente de un sistema de derivado separado hasta las salidas. Dicho alambrado no incluye el alambrado interno de aparatos electrodomésticos, luminarias, motores, controladores, centros de control de motores y equipos similares.

Sobre corriente: Cualquier corriente eléctrica en exceso del valor nominal de los equipos o de la capacidad de conducción de corriente de un conductor. La sobre corriente puede ser causada por una sobrecarga (véase definición de "sobrecarga"), un cortocircuito o una falla a tierra.

SSU.: Subdirección de Servicios Urbanos.

Tablero de distribución: Panel grande sencillo, estructura o conjunto de paneles donde se montan, ya sea por el frente, por la parte posterior o en ambos lados, desconectadores, dispositivos de protección contra sobre corriente y otras protecciones, barras conductoras de conexión común y usualmente instrumentos.

Los tableros de distribución de fuerza son accesibles generalmente por la parte frontal y la posterior, y no están previstos para ser instalados dentro de gabinetes.

V. Responsabilidades.

La Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público es el área operativa responsable con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano para realizar los trabajos de reposición de luminarias del Alumbrado Público, previa conducción de los programas municipales de mantenimiento, supervisión y atención a reportes para su ejecución; en apego a las facultades de su competencia.

La Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano es la responsable de brindar y coordinar la operación del servicio de alumbrado público en las Comunidades y vialidades del Municipio de Tlalnepantla de Baz, en cumplimiento a sus facultades y atribuciones.

Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano deberá:

Dirigir la prestación del servicio público de alumbrado público, así como la aplicación de las disposiciones de la normatividad aplicable.

Supervisar el cumplimiento de los reglamentos y disposiciones jurídicas relativos a la prestación de los servicios urbanos de alumbrado público.

Personal adscrito a la DSPMU deberá:

Recibe, registra, solicitudes en medio físico y/o reportes vía telefónica, medio electrónico (SIO) y turna para su atención al área responsable del servicio requerido.

Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos deberá:

Participar, proponer, orientar y supervisar los programas y acciones para la prestación del servicio de alumbrado público municipal.

Coordinar las acciones de mantenimiento de la red de alumbrado público municipal.

Personal adscrito a la Subdirección de Servicios Urbanos administrativo deberá:

Recibir y sellar de recepción los oficios o peticiones turnadas de la Dirección con respecto al servicio de Alumbrado Público vía escrita o medio electrónico y turnarlo al Subdirector para su atención y seguimiento.

Atender y dar seguimiento a los procesos administrativos de la Subdirección.

Titular de la Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público deberá:

Diseñar y ejecutar la programación de los trabajos de mantenimiento de la red de alumbrado público.

Instruir al personal a su cargo las funciones, responsabilidades, medidas de salud y seguridad, regulaciones; capacitaciones y difundir acciones para prevenir los riesgos de trabajo.

Recibir y dar seguimiento a las peticiones, separando y seleccionando las solicitudes para entregarlas a los responsables de cuadrilla y se realice la solicitud de servicio.

Elaborar informe de los trabajos de mantenimiento y conservación de alumbrado público, así como la atención a reportes atendidos de quejas ciudadanas.

Supervisar y verificar la correcta utilización de los recursos para la prestación del servicio.

Establecer procedimientos y controles para que los equipos, herramientas y materiales con que cuenta la Coordinación, reciban el debido resguardo, aplicación y mantenimiento preventivo y correctivo.

Personal adscrito a la C.M.A.P. Encargado de cuadrilla deberá:

Recibir la orden de trabajo, ejecutar los servicios en campo y de recoger la herramienta en el almacén autorizado.

Personal adscrito a la C.M.A.P. Operador de la unidad deberá:

Revisar y mantener el vehículo en buenas condiciones para su operación, registra la salida del vehículo, apoya al encargado de cuadrilla o electricista y anota en la bitácora de trabajo las actividades realizadas y las no ejecutadas, en su turno para control de la Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público.

Personal adscrito a la C.M.A.P. Electricista y/o auxiliar de cuadrilla deberán:

Apoyar al encargado de cuadrilla y proceder a realizar la reposición de luminarias del Alumbrado Público.

Personal adscrito a la C.M.A.P. Administrativo deberá:

Ser la responsable de realizar oficios de respuesta en atención a las peticiones y obtener acuse para archivar en el expediente correspondiente.

Personal adscrito al C.M.A.P. Auxiliar administrativo deberá:

Capturar y realizar informe de actividades diarias y mensuales.

VI. Insumos.

Personas Física:

La o el solicitante podrá levantar su reporte por cualquiera de las siguientes vías de comunicación:

- Telefónica al número 55-53-66-44-50 del Área de Atención Ciudadana (Call Center).
- WhatsApp al número: 56-14-18-70-79.
- Correo electrónico atenciónciudadana@tlalnepantlagob.mx.

En cualquiera que sea la opción que elija deberá proporcionar los siguientes datos:

- Nombre Completo.
- Domicilio físico o electrónico para oír y recibir notificaciones.
- Teléfono del solicitante.
- 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:

- Telefónica al número 55-53-66-44-50 del Área de Atención Ciudadana (Call Center).
- WhatsApp al número: 56-14-18-70-79.
- Correo electrónico atenciónciudadana@tlalnepantlagob.mx.

En cualquiera que sea la opción que elija deberá proporcionar los siguientes datos:

- Nombre Completo.
- Domicilio físico o electrónico para oír y recibir notificaciones.
- Teléfono del solicitante.
- 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:

- Telefónica al número 55-53-66-44-50 del Área de Atención Ciudadana (Call Center).
- WhatsApp al número: 56-14-18-70-79.
- Correo electrónico atenciónciudadana@tlalnepantlagob.mx.

En cualquiera que sea la opción que elija deberá proporcionar los siguientes datos:

- Nombre Completo.
- Domicilio físico o electrónico para oír y recibir notificaciones.
- Teléfono del solicitante.
- Ubicación del sitio donde se requiera realizar el servicio.

VII. Resultados.

Reposición de luminarias del Alumbrado Público.

VIII. Interacción con otros procedimientos.

Control, seguimiento y atención a trámites y servicios en materia de servicios urbanos.

IX. Políticas.

Realizar el reporte ante la Coordinación de Control de Gestión, Coordinación de Oficialía de Partes, Secretaría de Integración Territorial y Área de Atención Ciudadana (Call Center).

El tiempo máximo de respuesta será de 7 días hábiles y el servicio es gratuito.

Una vez presentado su reporte el área de Atención Ciudadana (Call Center) lo turna a la Dirección.

Recibido el reporte se procede a programar los trabajos y una vez realizados se solicitará firma de conformidad del solicitante que reportó, se informa a la unidad administrativa quien elabora informe de los trabajos realizados.

Se deberá informar a la Dirección de Servicios Públicos para su reinstalación, si la luminaria fuese el caso de que la Comisión Federal de Electricidad (CFE) la hubiese retirado por trabajos de mantenimiento a la red de energía eléctrica o cambio de poste.

Casos en que no pudiese brindar el servicio son:
Los trabajos serán suspendidos en el momento en que se presenten situaciones climáticas adversas y no se reanudarán mientras estas no sean las adecuadas.

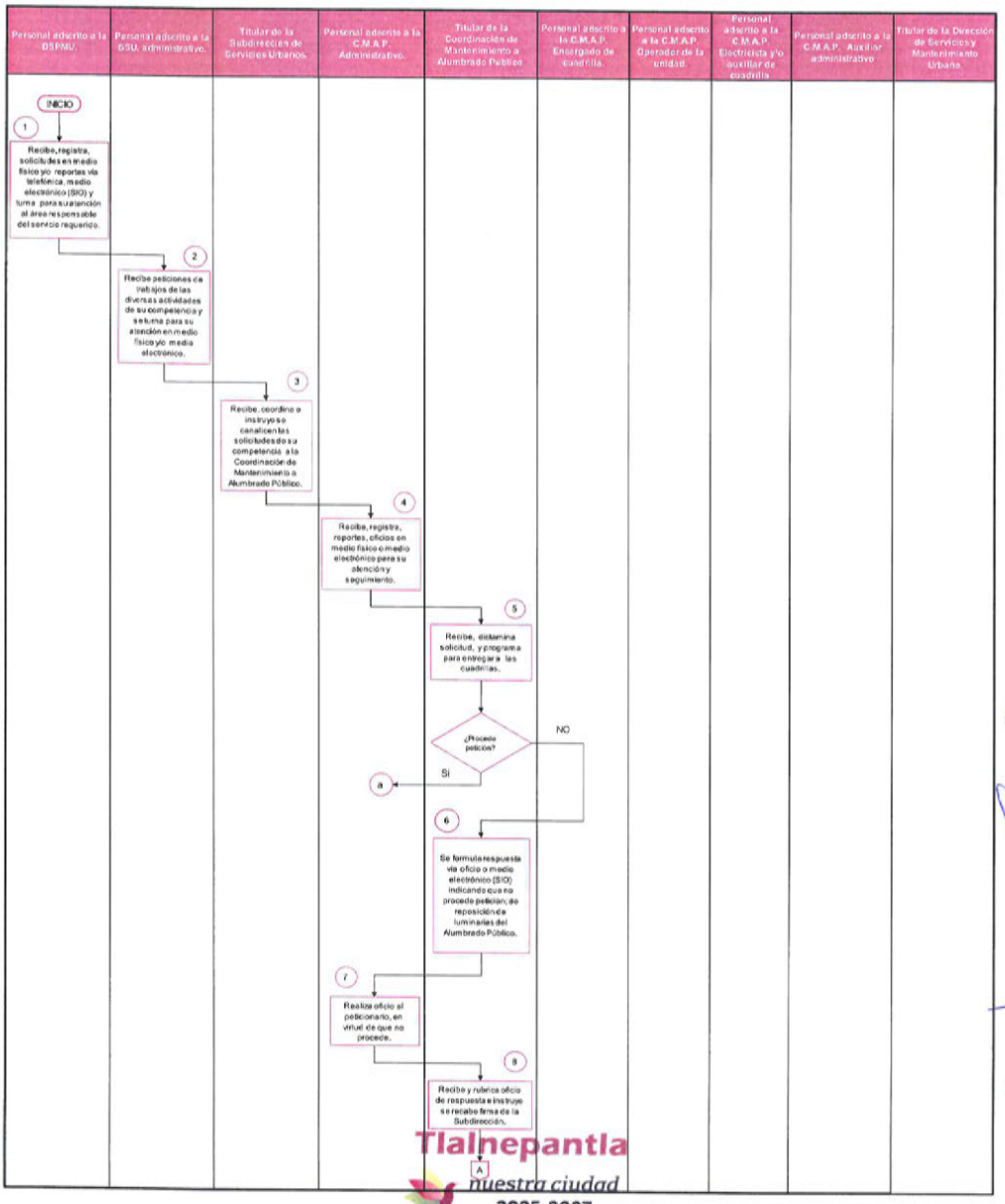
Los trabajos están sujetos a la disponibilidad de los materiales y equipo.

X. **Desarrollo.**

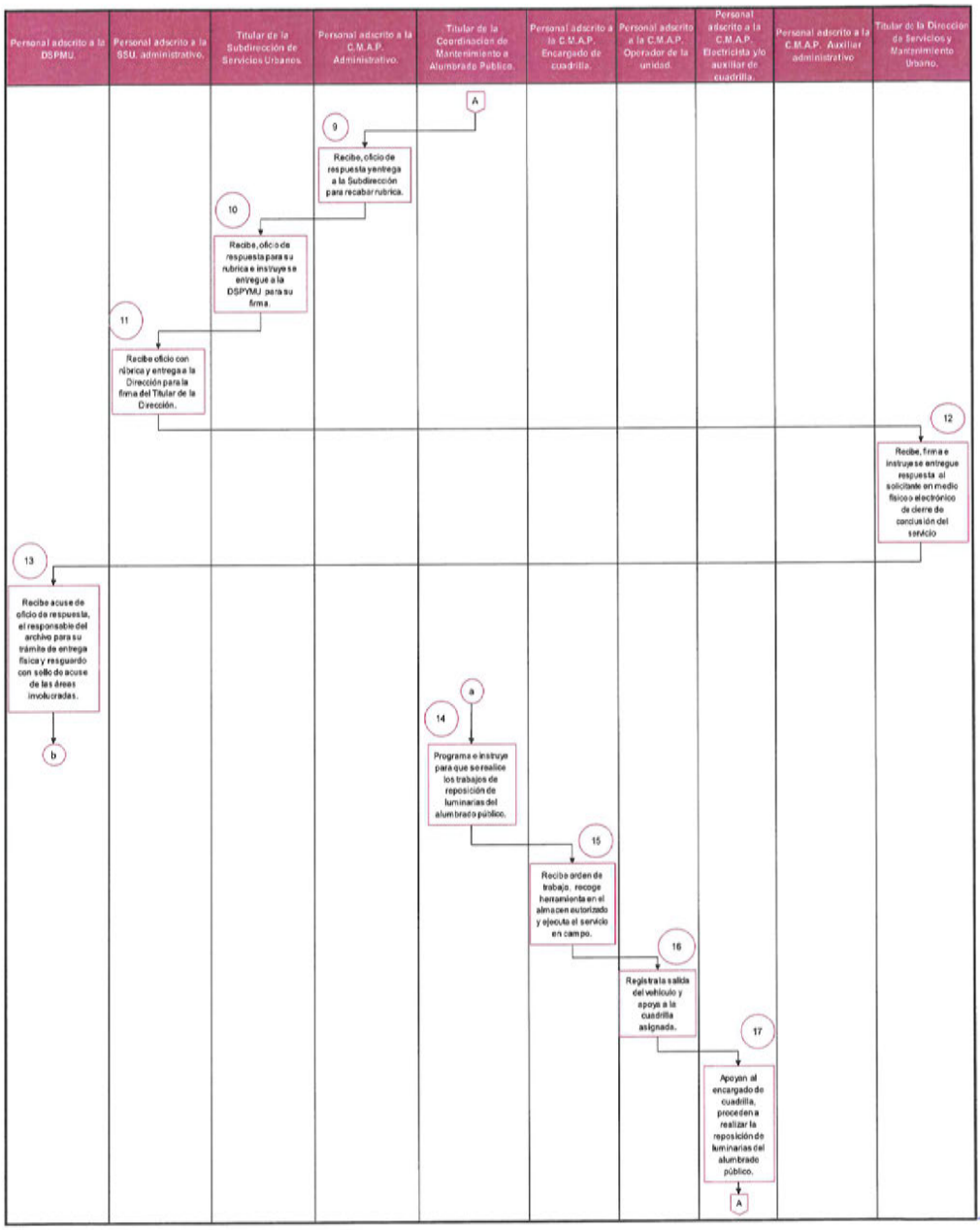
P13. Reposición de luminarias del Alumbrado Público.		
No.	**Denominación Administrativa.**	**Actividad a Realizar.**
	INICIO	
1	Personal adscrito a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	Recibe, registra, solicitudes en medio físico y/o reportes de vía telefónica, medio electrónico (SIO) e instruye se turne para su atención al área responsable del servicio requerido.
2	Personal adscrito a la Subdirección de Servicios Urbanos administrativo.	Recibe peticiones de trabajos de los diversos trabajos de su competencia institucional y se turna para su atención en medio físico y/o medio electrónico.
3	Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos.	Recibe, coordina e instruye se canalice las solicitudes de competencia a la Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público que forma parte esta Subdirección.
4	Personal adscrito a la C.M.A.P. Administrativo.	Recibe, registra, reportes oficios en medio físico y/o medio electrónico para su atención y seguimiento.
5	Titular de la Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público.	Recibe, dictamina solicitud y programa para entregarla a las cuadrillas.
		¿Procede petición?
6	Titular de la Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público.	**NO:** Se formula respuesta vía oficio o medio electrónico (SIO) indicando que no procede petición de reposición de luminarias del alumbrado público.
7	Personal adscrito a la C.M.A.P. Administrativo.	Realiza oficio al peticionario, en virtud de que no procede.
8	Titular de la Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público.	Recibe y rubrica oficio de respuesta e instruye se recabe firma de la Subdirección.
9	Personal adscrito a la C.M.A.P. Administrativo.	Recibe oficio de respuesta y entrega a la Subdirección para recabar rubrica.
10	Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos.	Recibe oficio de respuesta para su rúbrica e instruye se entregue a la DSPMU para su firma.
11	Personal adscrito a la Subdirección de Servicios Urbanos administrativo.	Recibe oficio con rúbrica y entrega a la Dirección para la firma del titular de la Dirección.
12	Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	Recibe, firma e instruye se entregue respuesta al solicitante en medio físico o electrónico de cierre de conclusión del servicio.

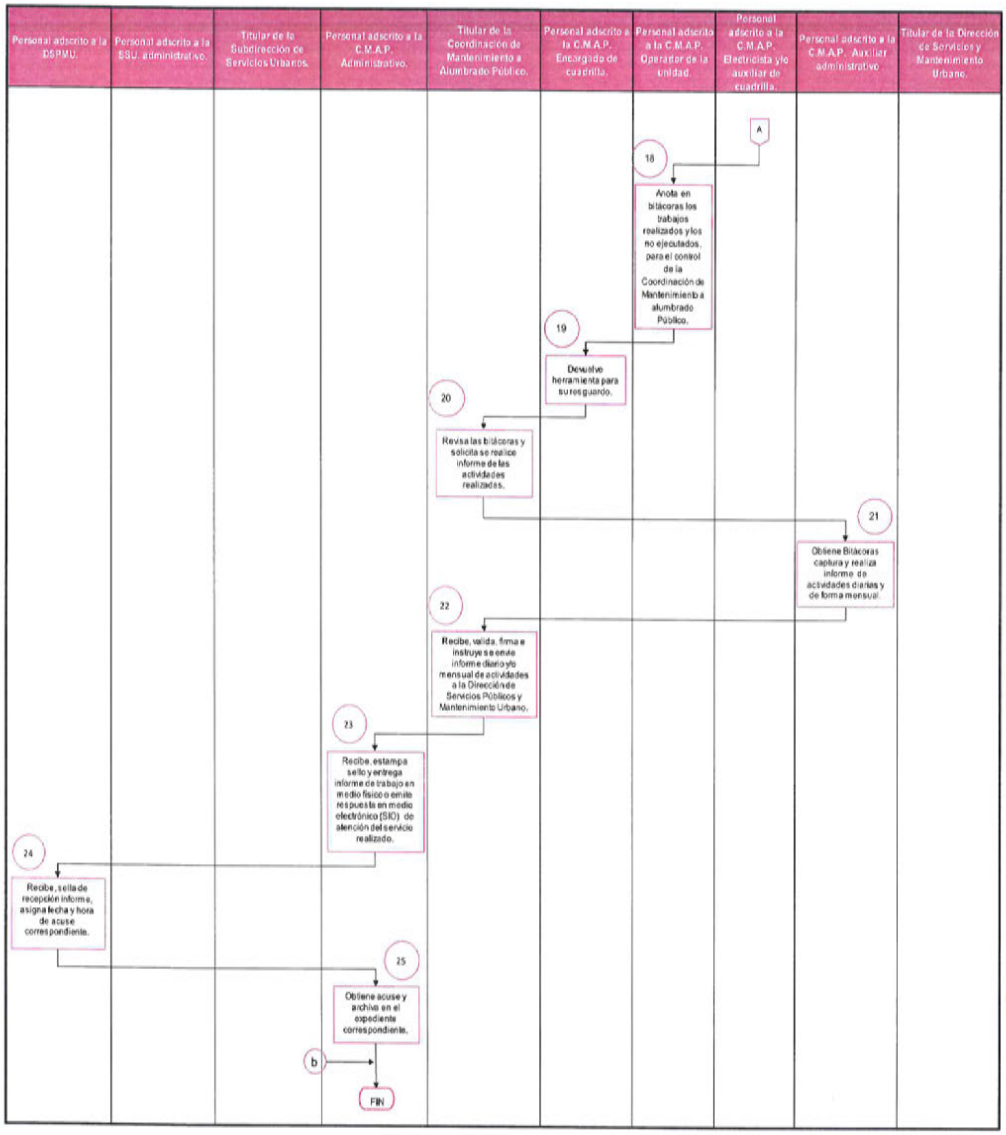
13	Personal adscrito a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	Recibe acuse de oficio de respuesta, el responsable del archivo para su trámite de entrega física y resguardo con sello de acuse de las áreas involucradas.
14	Titular de la Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público.	**SI:** Programa e instruye para que se realice los trabajos de reposición de luminarias del alumbrado público.
15	Personal adscrito a la C.M.A.P. Encargado de cuadrilla.	Recibe orden de trabajo, recoge herramienta en el almacén autorizado y ejecuta los servicios en campo.
16	Personal adscrito a la C.M.A.P. Operador de la unidad.	Revisa y mantiene el vehículo en buenas condiciones para su operación, registra la salida del vehículo, apoya al encargado de cuadrilla o electricista.
17	Personal adscrito a la C.M.A.P. Electricista y/o auxiliar de cuadrilla.	Apoyan al Personal adscrito a la C.M.A.P. Encargado de cuadrilla proceden a realizar la reposición de luminarias del alumbrado público.
18	Personal adscrito a la C.M.A.P. Operador de la unidad.	Anota en bitácoras los trabajos realizados y los no ejecutados en su turno, para el control de la Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público.
19	Personal adscrito a la C.M.A.P. Encargado de cuadrilla.	Devuelve herramienta para su resguardo.
20	Titular de la Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público.	Revisa las bitácoras y solicita se realice informe de las actividades realizadas.
21	Personal adscrito a la C.M.A.P. Auxiliar administrativo.	Obtiene bitácoras captura y realiza informe de actividades diarias y mensuales.
22	Titular de la Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público.	Recibe, valida, firma y envía informe mensual de actividades a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
23	Personal adscrito a la C.M.A.P. Administrativo.	Recibe, estampa sello y entrega informe de trabajo en medio físico o emite respuesta en medio electrónico (SIO) de atención del servicio a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
24	Personal adscrito a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción informe, asigna fecha y hora de acuse correspondiente.
25	Personal adscrito a la C.M.A.P. Administrativo.	Obtiene acuse y archiva en el expediente correspondiente.
FIN		

XI. Diagramación.



Tlalnepantla
nuestra ciudad
2025·2027

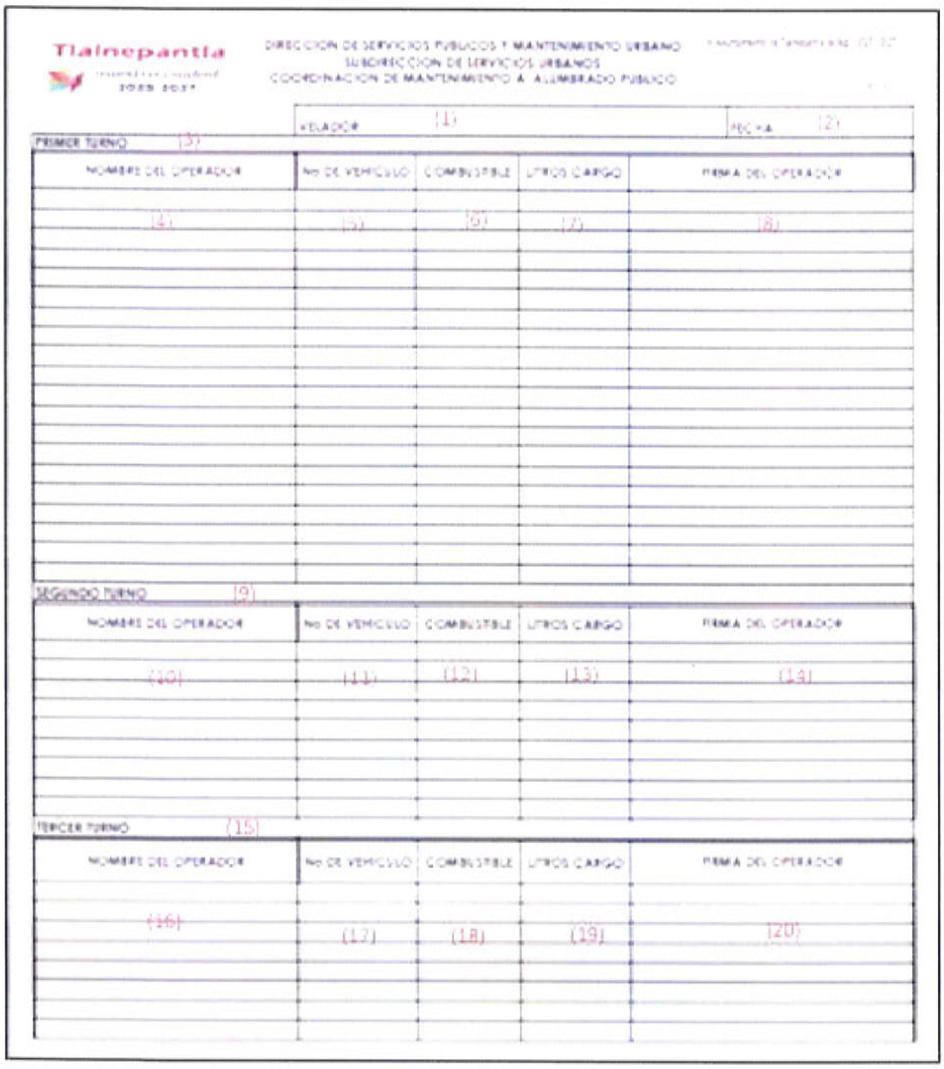

Personal adscrito a la DSPMU.
Personal adscrito a la SSU, administrativo.
Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos.
Personal adscrito a la C.M.A.P. Administrativo.
Titular de la Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público.
Personal adscrito a la C.M.A.P. Encargado de cuadrilla.
Personal adscrito a la C.M.A.P. Operador de la unidad.
Personal adscrito a la C.M.A.P. Electricista y/o auxiliar de cuadrilla.
Personal adscrito a la C.M.A.P. Auxiliar administrativo
Titular de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
A
9
Recibe, oficio de respuesta y entrega a la Subdirección para recabar rubrica.
10
Recibe, oficio de respuesta para su rubrica e instruye se entregue a la DSPVMU para su firma.
11
Recibe oficio con rúbrica y entrega a la Dirección para la firma del Titular de la Dirección.
12
Recibe, firma e instruye se entregue respuesta al solicitante en medio físico o electrónico de cierre de conclusión del servicio
13
Recibe acuse de oficio de respuesta, el responsable del archivo para su trámite de entrega física y resguardo con sello de acuse de las áreas involucradas.
b
a
14
Programa e instruye para que se realice los trabajos de reposición de luminarias del alumbrado público.
15
Recibe orden de trabajo, recoge herramienta en el almacen autorizado y ejecuta el servicio en campo.
16
Registra la salida del vehículo y apoya a la cuadrilla asignada.
17
Apoyan al encargado de cuadrilla, procedena realizar la reposición de luminarias del alumbrado público.
A


Personal adscrito a la DSPMU.
Personal adscrito a la ESU. administrativo.
Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos.
Personal adscrito a la C.M.A.P. Administrativo.
Titular de la Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público.
Personal adscrito a la C.M.A.P. Encargado de cuadrilla.
Personal adscrito a la C.M.A.P. Operador de la unidad.
Personal adscrito a la C.M.A.P. Electricista y/o auxiliar de cuadrilla.
Personal adscrito a la C.M.A.P. Auxiliar administrativo
Titular de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
A
18
Anota en bitácoras los trabajos realizados y los no ejecutados, para el control de la Coordinación de Mantenimiento a alumbrado Público.
19
Devuelve herramienta para su resguardo.
20
Revisa las bitácoras y solicita se realice informe de las actividades realizadas.
21
Obtiene Bitácoras captura y realiza informe de actividades diarias y de forma mensual.
22
Recibe, valida, firma e instruye se envíe informe diario y/o mensual de actividades a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
23
Recibe, estampa sello y entrega informe de trabajo en medio físico o envía respuesta en medio electrónico (SIC) de atención del servicio realizado.
24
Recibe, sella de recepción informe, asigna fecha y hora de acuse correspondiente.
25
Obtiene acuse y archiva en el expediente correspondiente.
b
FIN

XII. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Reposición de luminarias del alumbrado público.	Mide la eficacia en la atención en la reposición de luminarias del alumbrado público.	$\left[\frac{\text{Número de reposiciones de luminarias de alumbrado público realizadas.}}{\text{Número de reposiciones de luminarias de alumbrado público solicitadas.}}\right] \times 100$	Trimestral.

XIII. Formatos e Instructivos.



Tlalnepantla
nuestra ciudad
2025·2027

DIRECCION DE SERVICIOS PUBLICOS Y MANTENIMIENTO URBANO
SUBDIRECCION DE SERVICIOS URBANOS
COORDINACION DE MANTENIMIENTO A ALUMBRADO PUBLICO

VELADOR (1) FECHA (2)

PRIMER TURNO (3)

NOMBRE DEL OPERADOR	No DE VEHICULO	COMBUSTIBLE	LITROS CARGO	FIRMA DEL OPERADOR
(4)	(5)	(6)	(7)	(8)

SEGUNDO TURNO (9)

NOMBRE DEL OPERADOR	No DE VEHICULO	COMBUSTIBLE	LITROS CARGO	FIRMA DEL OPERADOR
(10)	(11)	(12)	(13)	(14)

TERCER TURNO (15)

NOMBRE DEL OPERADOR	No DE VEHICULO	COMBUSTIBLE	LITROS CARGO	FIRMA DEL OPERADOR
(16)	(17)	(18)	(19)	(20)

Instructivo.
Control de parque vehicular.

No. de Requerimiento.	Instrucciones.
1	Se pondrá nombre del velador en turno.
2	Se deberá poner la fecha del día laborado.
3	Se indica que corresponde el llenado para el primer turno.
4	Se pondrá nombre o nombres del operador de la cuadrilla.
5	Se pondrá el número económico del vehículo asignado.
6	Se pondrá el tipo de combustible que utiliza la unidad.
7	Se pondrá los litros de carga de combustible.
8	Se pondrá la firma del operador.
9	Se indica que corresponde el llenado para el segundo turno.
10	Se pondrá nombre o nombres del operador de la cuadrilla.
11	Se pondrá el número económico del vehículo asignado.
12	Se pondrá el tipo de combustible que utiliza la unidad.
13	Se pondrá los litros de carga de combustible.
14	Se pondrá la firma del operador.
15	Se indica que corresponde el llenado para el tercer turno.
16	Se pondrá nombre o nombres del operador de la cuadrilla.
17	Se pondrá el número económico del vehículo asignado.
18	Se pondrá el tipo de combustible que utiliza la unidad.
19	Se pondrá los litros de carga de combustible.
20	Se pondrá la firma del operador.

208

Tlalnepantla nuestra ciudad 2025·2027

SUBDIRECCION DE SERVICIOS URBANOS
COORDINACION DE MANTENIMIENTO
A ALUMBRADO PUBLICO

H. Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz | 2025-2027
Plaza Cívica Dr. Gustavo Baz Prada S/N,
Tlalnepantla de Baz, C.P. 54000, Estado de México
55 5366 1800

VALE DE MATERIAL

No. ECONOMICO: (1) TURNO: (2) FECHA: (3) /_____/2025

CANT.	U.M.	DESCRIPCION
	Piezas	LUMINARIA LED 100 WATTS
	Piezas	LUMINARIA LED 50 WATTS
	Metros	CABLE ALUMINIO CAL. 6 AWG, 2+1 (5)
(4)	Metros	CABLE THW CAL. 12
	Piezas	FOTOCELDA 220 V.C.A.
	Piezas	BASE PARA FOTOCELDA
	Piezas	CINTA DE AISLAR PLASTICA
	Piezas	BASE DE CONCRETO 70 X 3/4"

CANT.	U.M.	DESCRIPCION
	Piezas	LUMINARIA LED PUNTA DE POSTE 80 WATTS
	Juegos	ABRAZADERA 4"
	Juegos	ABRAZADERA 6" (7)
(6)	Juegos	ABRAZADERA 9"
	Piezas	POSTE CONICO METALICO
	Piezas	BASE DE CONCRETO
	Piezas	PLACA DE Fe,
	Kgs.	SOLDADURA 6013 DE 1/8" COLOR GRIS INFRA

(8) RECIBIÓ

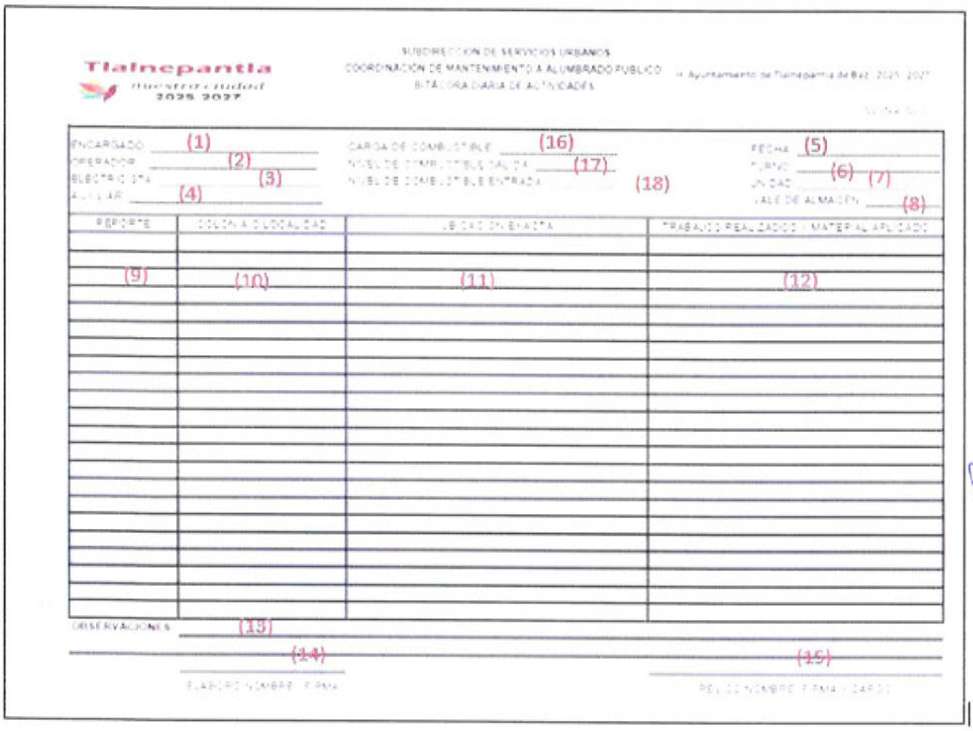
NOMBRE Y FIRMA DE ENCARGADO DE CUADRILLA

(9) AUTORIZÓ

COORDINADOR DE MANTENIMIENTO A ALUMBRADO PUBLICO

Instructivo.
Vale de Material.

No. de Requerimiento.	Instrucciones.
1	Se deberá poner el número económico de la unidad asignada.
2	Se pondrá el turno que está laborando (1ro. 2do. ó 3ro.).
3	Se pondrá la fecha del día laborado.
4	Se pondrá la cantidad de material autorizado.
5	Se pondrá el nombre del material autorizado.
6	Se pondrá la cantidad de material autorizado.
7	Se pondrá el nombre del material autorizado.
8	Se pondrá el nombre o nombres del encargado de cuadrilla.
9	Se pondrá el nombre y firma del Jefe del Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público.



Instructivo.
Bitácora diaria de actividades.

No. de Requerimiento.	Instrucciones.
1	Se deberá colocar el nombre del encargado de cuadrilla.
2	Se deberá colocar el nombre del operador de la cuadrilla.
3	Se deberá colocar el nombre del electricista de la cuadrilla.
4	Se deberá colocar el nombre o nombres de los auxiliares asignados.
5	Se deberá colocar la fecha del día laborado.
6	Se deberá colocar el turno laborado (1ro. 2do. ó 3ro.).
7	Se deberá colocar el número económico de la unidad asignada.
8	Se deberá colocar el número del vale de almacén.
9	Se deberá colocar el número de reporte o referencia de oficio.
10	Se deberá colocar el nombre de la colonia o localidad del reporte o referencia de oficio.
11	Se deberá colocar la ubicación exacta donde realizaron la actividad.
12	Se deberá colocar los trabajos realizados y el material utilizado.
13	Se deberá colocar si hubo alguna anomalía para realizar las actividades.
14	Se deberá colocar el nombre y firma de quien elaboró la bitácora diaria de actividades.
15	Se deberá colocar el nombre y firma de quien revisó la bitácora diaria de actividades.
16	Se deberá anotar la cantidad de combustible se cargó a la unidad.
17	Se deberá colocar el nivel de combustible en que se recibe la unidad.
18	Se deberá colocar el nivel de combustible en el que se deja la unidad.

210

XIV. Validación del Procedimiento.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Ing. Miguel Salvador Martínez. Coordinador de Mantenimiento a Alumbrado Público.	**Ing. Edmundo Cruz Martínez.** Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos.	**Mtro. Mauricio Ontiveros Salgado.** Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.

Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público • Tlalnepantla de Baz • 2025 - 2027

Subdirección de Servicios Urbanos • Tlalnepantla de Baz • 2025 - 2027

Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano • Tlalnepantla de Baz • 2025 - 2027

Tlalnepantla
Tlalnepantla nuestra ciudad
2025·2027

I. Nombre del Procedimiento.

P14. Sustitución de postes de alumbrado público caídos en la vía pública.

II. Objetivo.

Mantener el servicio de alumbrado público, mediante la reinstalación de postes que fueron dañados por accidentes viales o casos fortuitos, para mantener siempre iluminadas las calles y espacios públicos del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

III. Referencias.

Federal.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo de 2025 y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo de 2025 y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana NOM-013-ENER-2013, Eficiencia energética para sistemas de alumbrado en vialidades. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 14 de junio 2013, y sus reformas y adiciones.
- Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-001-SEDE-2018, Instalaciones Eléctricas. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 6 de agosto 2018, y sus reformas y adiciones.

Estatal.

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 10, 14 y 17 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, vigente.
- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal, número 1, volumen 1. 1 de enero 2026, y sus reformas y adiciones.
- Código De Ética de La Administración Pública Municipal Centralizada de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal número 20, volumen 1. 15 de mayo de 2025 y sus reformas y adiciones.

IV. Definiciones.

Acometida: Derivación que conecta la red del suministrador a las instalaciones del usuario.

A.P.: Alumbrado Público.

Bajada de acometida aérea: Conductores de una acometida aérea que van desde el último poste u otro soporte aéreo hasta conectar, incluyendo los empalmes, si existen, a los conductores de entrada de la acometida en un edificio u otra estructura.

Cable de acometida: Conductores de acometida con configuración de cable.

C.M.A.P.: Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público.

DSPMU: Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.

Línea abierta: Tipo de construcción de línea eléctrica o de comunicación con conductores desnudos o forrados que estén individualmente soportados en la estructura, ya sea directamente o mediante aisladores que al hacer contacto con cualquier elemento a diferente potencial puede ocasionar una descarga eléctrica.

Línea aérea: Aquella que está constituida por conductores desnudos, forrados o aislados, tendidos en el exterior de edificios o en espacios abiertos y que están soportados por postes u otro tipo de estructuras con los accesorios necesarios para la fijación, separación y aislamiento de los mismos conductores.

Luminaria integral: Aparato eléctrico con foco, reactor, fotocelda que se utiliza para controlar y dirigir la densidad de flujo luminoso.

Portal Ciudadano de Trámites y Servicios: Es la plataforma digital que concentra la totalidad de trámites y servicios que ofrece el gobierno municipal a la Persona solicitante.

SIO: Sistema Informático de Oficialía de Partes e Integración para Reportes de Atención Ciudadana.

Sistema de alambrado de usuarios: Alambrado interior y exterior incluyendo circuitos de fuerza, alumbrado, control y señalización con todos sus herrajes, accesorios y dispositivos de alambrado asociados, ya sean permanentes o temporalmente instalados, que parten desde el punto de acometida de los conductores del suministrador o fuente de un sistema de derivado separado hasta las salidas. Dicho alambrado no incluye el alambrado interno de aparatos electrodomésticos, luminarias, motores, controladores, centros de control de motores y equipos similares.

Sobre corriente: Cualquier corriente eléctrica en exceso del valor nominal de los equipos o de la capacidad de conducción de corriente de un conductor. La sobre corriente puede ser causada por una sobrecarga (véase definición de "sobrecarga"), un cortocircuito o una falla a tierra.

SSU.: Subdirección de Servicios Urbanos.

Tablero de distribución: Panel grande sencillo, estructura o conjunto de paneles donde se montan, ya sea por el frente, por la parte posterior o en ambos lados, desconectadores, dispositivos de protección contra sobre corriente y otras protecciones, barras conductoras de conexión común y usualmente instrumentos.

Los tableros de distribución de fuerza son accesibles generalmente por la parte frontal y la posterior, y no están previstos para ser instalados dentro de gabinetes.

IV. Responsabilidades.

La Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público es el área operativa responsable con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano para realizar los trabajos de sustitución de postes de alumbrado público caídos en la vía pública, previa conducción de los programas

municipales de mantenimiento, supervisión y atención a reportes para su ejecución; en apego a las facultades de su competencia.

La Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano es la responsable de brindar y coordinar la operación del servicio de alumbrado público en las Comunidades y vialidades del Municipio de Tlalnepantla de Baz, en cumplimiento a sus facultades y atribuciones.

Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano deberá:

Dirigir la prestación del servicio público de alumbrado público, así como la aplicación de las disposiciones de la normatividad aplicable.

Supervisar el cumplimiento de los reglamentos y disposiciones jurídicas relativos a la prestación de los servicios urbanos de alumbrado público.

Personal adscrito a la DSPMU deberá:

Recibe, registra, solicitudes en medio físico y/o reportes vía telefónica, medio electrónico (SIO) y turna para su atención al área responsable del servicio requerido.

Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos deberá:

Participar, proponer, orientar y supervisar los programas y acciones para la prestación del servicio de alumbrado público municipal.

Coordinar las acciones de mantenimiento de la red de alumbrado público municipal.

Personal adscrito a la Subdirección de Servicios Urbanos administrativo deberá:

Recibir y sellar de recepción los oficios o peticiones turnadas de la Dirección con respecto al servicio de Alumbrado Público vía escrita o medio electrónico y turnarlo al Subdirector para su atención y seguimiento.

Atender y dar seguimiento a los procesos administrativos de la Subdirección.

Titular de la Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público deberá:

Diseñar y ejecutar la programación de los trabajos de mantenimiento de la red de alumbrado público.

Instruir al personal a su cargo las funciones, responsabilidades, medidas de salud y seguridad, regulaciones, capacitaciones y difundir acciones para prevenir los riesgos de trabajo.

Recibir y dar seguimiento a las peticiones, separando y seleccionando las solicitudes para entregarlas a los responsables de cuadrilla y se realice la solicitud de servicio.

Elaborar informe de los trabajos de mantenimiento y conservación de alumbrado público, así como la atención a reportes atendidos de quejas ciudadanas.

Supervisar y verificar la correcta utilización de los recursos para la prestación del servicio.
Establecer procedimientos y controles para que los equipos, herramientas y materiales con que cuenta la Coordinación, reciban el debido resguardo, aplicación y mantenimiento preventivo y correctivo.

Personal adscrito a la C.M.A.P. Encargado de cuadrilla deberá:

Recibir la orden de trabajo, ejecutar los servicios en campo y de recoger la herramienta en el almacén autorizado.

Personal adscrito a la C.M.A.P. Operador de la unidad deberá:

Revisar y mantener el vehículo en buenas condiciones para su operación, registra la salida del vehículo, apoya al encargado de cuadrilla o electricista y anota en la bitácora de trabajo las actividades realizadas y las no ejecutadas, en su turno para control de la Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público.

Personal adscrito a la C.M.A.P. Electricista y/o auxiliar de cuadrilla deberá:

Apoyar al encargado de cuadrilla y proceder a realizar la sustitución de postes de alumbrado público caídos en la vía pública.

Personal adscrito a la C.M.A.P. Administrativo deberá:

Ser la responsable de realizar oficios de respuesta en atención a las peticiones y obtener acuse para archivar en el expediente correspondiente.

Personal adscrito a la C.M.A.P. Auxiliar administrativo deberá:

Capturar y realizar informe de actividades diarias y mensuales.

VI. Insumos.

Personas Física:

La o el solicitante podrá levantar su reporte por cualquiera de las siguientes vías de comunicación:

- Telefónica al número 55-53-66-44-50 del Área de Atención Ciudadana (Call Center).
- WhatsApp al número: 56-14-18-70-79.
- Correo electrónico atenciónciudadana@tlalnepantlagob.mx.

En cualquiera que sea la opción que elija deberá proporcionar los siguientes datos:

- Nombre Completo.
- Domicilio físico o electrónico para oír y recibir notificaciones.
- Teléfono del solicitante.
- 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:

- Telefónica al número 55-53-66-44-50 del Área de Atención Ciudadana (Call Center).
- WhatsApp al número: 56-14-18-70-79.
- Correo electrónico atenciónciudadana@tlalnepantlagob.mx.

En cualquiera que sea la opción que elija deberá proporcionar los siguientes datos:

- Nombre Completo.

- Domicilio físico o electrónico para oír y recibir notificaciones.
- Teléfono del solicitante.
- 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:

- Telefónica al número 55-53-66-44-50 del Área de Atención Ciudadana (Call Center).
- WhatsApp al número: 56-14-18-70-79.
- Correo electrónico atenciónciudadana@tlalnepantlagob.mx.

En cualquiera que sea la opción que elija deberá proporcionar los siguientes datos:

- Nombre Completo.
- Domicilio físico o electrónico para oír y recibir notificaciones.
- Teléfono del solicitante.
- Ubicación del sitio donde se requiera realizar el servicio.

VII. Resultados.

Sustitución de postes de alumbrado público caídos en la vía pública.

VIII. Interacción con otros procedimientos.

Control, seguimiento y atención a trámites y servicios en materia de servicios urbanos.

IX. Políticas.

Realizar el reporte ante la Coordinación de Control de Gestión, Coordinación de Oficialía de Partes, Secretaría de Integración Territorial y Área de Atención Ciudadana (Call Center).

Una vez presentado su reporte el área de Atención Ciudadana (Call Center) lo turna a la Dirección.

El tiempo máximo de respuesta será de 5 días hábiles y el servicio es gratuito.

Recibido el reporte se procede a programar los trabajos y una vez realizados se solicitará firma de conformidad del solicitante que reportó, se informa a la unidad administrativa quien elabora informe de los trabajos realizados.

Se podrá solicitar la reubicación de postes de alumbrado público, los cuales implican un costo por los trabajos de reubicación y serán con cargo al solicitante, con excepción de los que obstruyan la infraestructura vial.

Casos en que no pudiese brindar el servicio son:

Los trabajos serán suspendidos en el momento en que se presenten situaciones climáticas adversas y no se reanudarán mientras estas no sean las adecuadas.

Los trabajos están sujetos a la disponibilidad de los materiales y equipo.

X. **Desarrollo.**

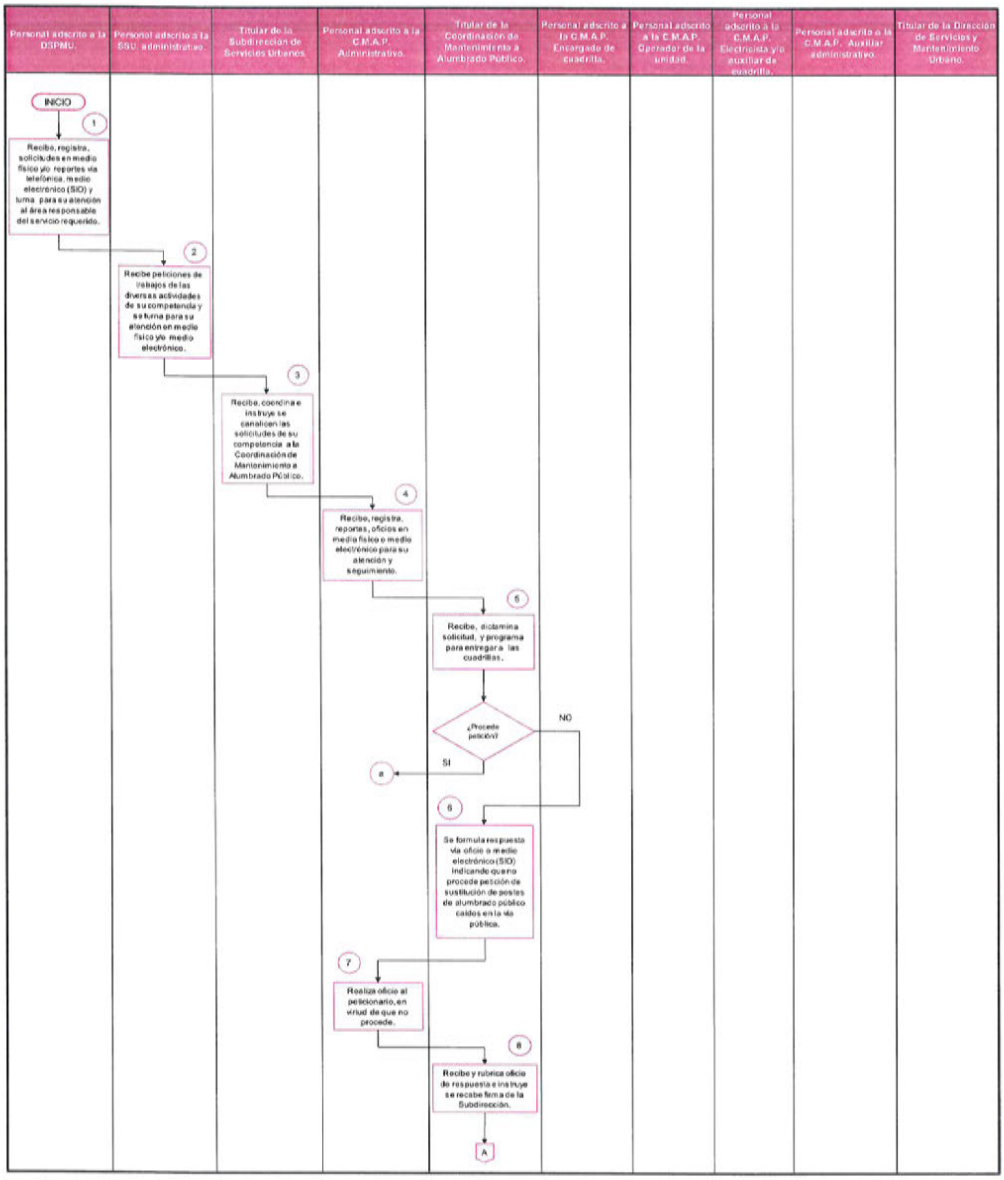
P14. Sustitución de postes de alumbrado público caídos en la vía pública.		
No.	**Denominación Administrativa.**	**Actividad a Realizar.**
INICIO		
1	Personal adscrito a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	Recibe, registra, solicitudes en medio físico y/o reportes de vía telefónica, medio electrónico (SIO) turne para su atención al área responsable del servicio requerido.
2	Personal adscrito a la Subdirección de Servicios Urbanos administrativo.	Recibe peticiones de trabajos de los diversos trabajos de su competencia institucional y se turna para su atención en medio físico y/o medio electrónico.
3	Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos.	Recibe, coordina e instruye se canalice las solicitudes de competencia a la Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público que forma parte esta Subdirección.
4	Personal adscrito a la C.M.A.P. Administrativo.	Recibe, registra, reportes oficios en medio físico y/o medio electrónico para su atención y seguimiento.
5	Titular de la Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público.	Recibe, dictamina solicitud y programa para entregarla a las cuadrillas.
		¿Procede petición?
6	Titular de la Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público.	**NO:** Se formula respuesta vía oficio o medio electrónico (SIO) indicando que no procede petición de sustitución de postes de alumbrado público caídos en la vía pública.
7	Personal adscrito a la C.M.A.P. Administrativo.	Realiza oficio al peticionario, en virtud de que no procede.
8	Titular de la Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público.	Recibe y rubrica oficio de respuesta e instruye se recabe firma de la Subdirección.
9	Personal adscrito a la C.M.A.P. Administrativo.	Recibe oficio de respuesta y entrega a la Subdirección para recabar rubrica.
10	Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos.	Recibe oficio de respuesta para su rúbrica e instruye se entregue a la DSPMU para su firma.
11	Personal adscrito a la Subdirección de Servicios Urbanos administrativo.	Recibe oficio con rúbrica y entrega a la Dirección para la firma del titular de la Dirección.

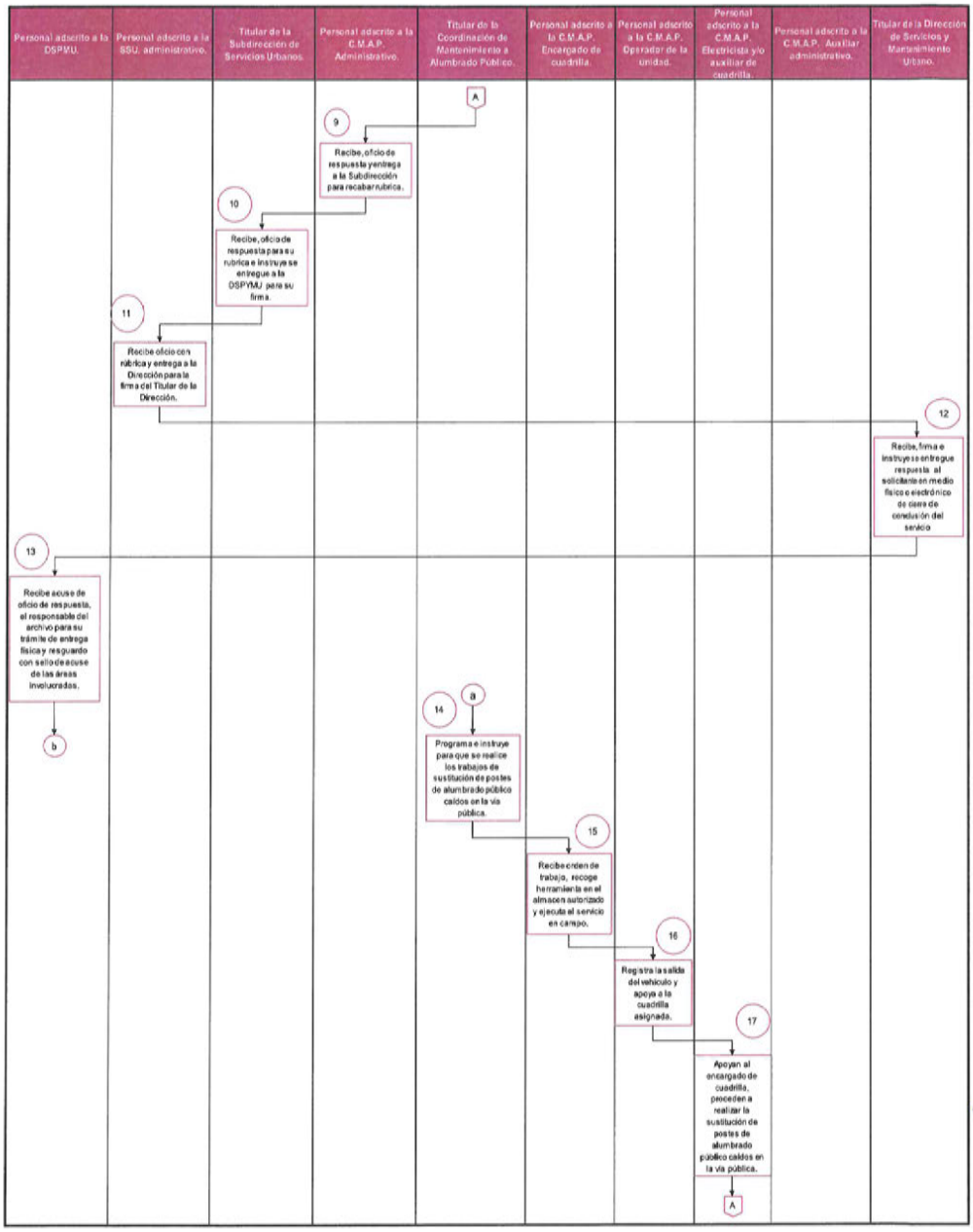
12	Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	Recibe, firma e instruye se entregue respuesta al solicitante en medio físico o electrónico de cierre de conclusión del servicio.
13	Servidor público de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	Recibe acuse de oficio de respuesta, el responsable del archivo para su trámite de entrega física y resguardo con sello de acuse de las áreas involucradas.
14	Titular de la Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público.	**SI:** Programa e instruye para que se realice los trabajos de sustitución de postes de alumbrado público caídos en la vía pública.
15	Personal adscrito a la C.M.A.P. Encargado de cuadrilla.	Recibe orden de trabajo, recoge herramienta en el almacén autorizado y ejecuta los servicios en campo.
16	Personal adscrito a la C.M.A.P. Operador de la unidad.	Revisa y mantiene el vehículo en buenas condiciones para su operación, registra la salida del vehículo, apoya al encargado de cuadrilla o electricista.
17	Personal adscrito a la C.M.A.P. Electricista y/o auxiliar de cuadrilla.	Apoyan al Personal adscrito a la C.M.A.P. Encargado de cuadrilla proceden a realizar la sustitución de postes de alumbrado público caídos en la vía pública.
18	Personal adscrito a la C.M.A.P. Operador de la unidad.	Anota en bitácoras los trabajos realizados y los no ejecutados en su turno, para el control de la Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público.
19	Personal adscrito a la C.M.A.P. Encargado de cuadrilla.	Devuelve herramienta para su resguardo.
20	Titular de la Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público.	Revisa las bitácoras y solicita se realice informe de las actividades realizadas.
21	Personal adscrito a la C.M.A.P. Auxiliar administrativo.	Obtiene bitácoras captura y realiza informe de actividades diarias y mensuales.
22	Titular de la Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público.	Recibe, valida, firma y envía informe mensual de actividades a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
23	Personal adscrito a la C.M.A.P. Administrativo.	Recibe, estampa sello y entrega informe de trabajo en medio físico o emite respuesta en medio electrónico (SIO) de atención del servicio a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
24	Personal adscrito a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción informe, asigna fecha y hora de acuse correspondiente.
25	Personal adscrito a la C.M.A.P. Administrativo.	Obtiene acuse y archiva en el expediente correspondiente.

FIN

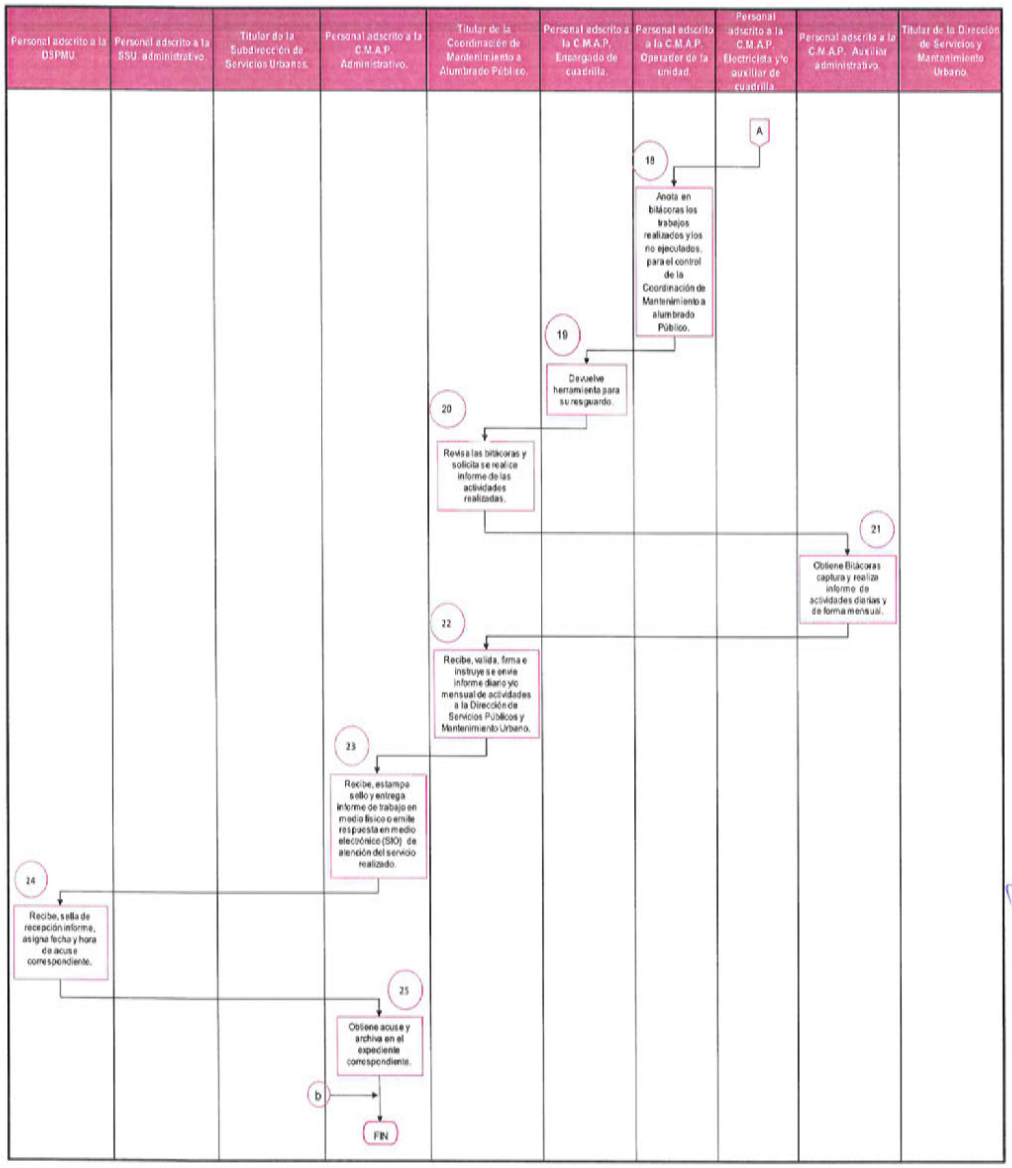
XI. Diagramación.




Personal adscrito a la DSPMU.
Personal adscrito a la SSU administrativo.
Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos.
Personal adscrito a la C.M.A.P. Administrativo.
Titular de la Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público.
Personal adscrito a la C.M.A.P. Encargado de cuadrilla.
Personal adscrito a la C.M.A.P. Operador de la unidad.
Personal adscrito a la C.M.A.P. Electricista y/o auxiliar de cuadrilla.
Personal adscrito a la C.M.A.P. Auxiliar administrativo.
Titular de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
INICIO
1
Recibe, registra, solicitudes en medio físico y/o reportes vía telefónica /medio electrónico (SID) y turna para su atención al área responsable del servicio requerido.
2
Recibe peticiones de trabajos de las diversas actividades de su competencia y se turna para su atención en medio físico y/o medio electrónico.
3
Recibe, coordina e instruye se canalicen las solicitudes de su competencia a la Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público.
4
Recibe, registra, reportes, oficios en medio físico o medio electrónico para su atención y seguimiento.
5
Recibe, dictamina solicitud, y programa para entregar a las cuadrillas.
¿Procede petición?
NO
SI
a
6
Se formula respuesta vía oficio o medio electrónico (SID) indicando que no procede petición de sustitución de postes de alumbrado público caídos en la vía pública.
7
Realiza oficio al peticionario, en virtud de que no procede.
8
Recibe y rubrica oficio de respuesta e instruye se recabe firma de la Subdirección.
A



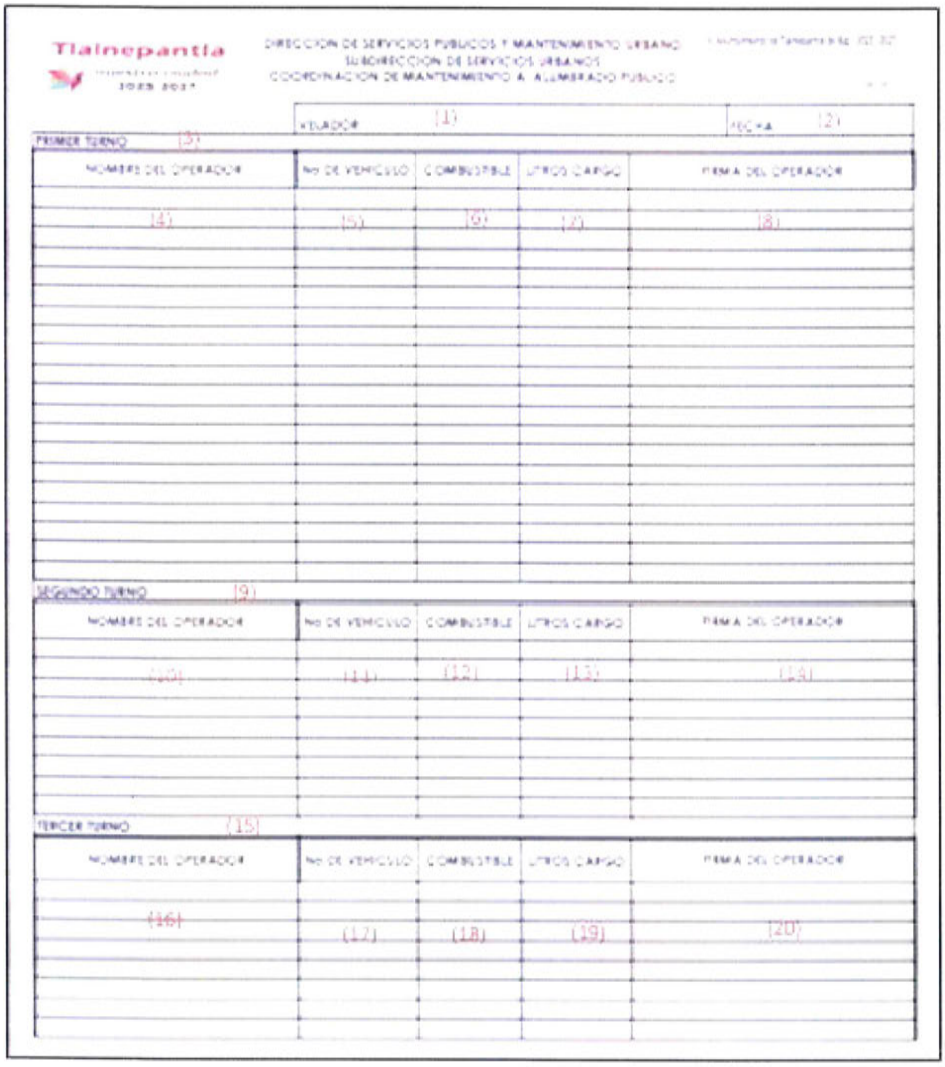
Tlalnepantla
nuestra ciudad
2025·2027


Personal adscrito a la DSPMU.
Personal adscrito a la SSU. administrativo.
Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos.
Personal adscrito a la C.M.A.P. Administrativo.
Titular de la Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público.
Personal adscrito a la C.M.A.P. Encargado de cuadrilla.
Personal adscrito a la C.M.A.P. Operador de la unidad.
Personal adscrito a la C.M.A.P. Electricista y/o auxiliar de cuadrilla
Personal adscrita a la C.M.A.P. Auxiliar administrativo.
Titular de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
A
18
Anota en bitácoras los trabajos realizados y los no ejecutados, para el control de la Coordinación de Mantenimiento a alumbrado Público.
19
Devuelve herramienta para su resguardo.
20
Revisa las bitácoras y solicita se realice informe de las actividades realizadas.
21
Obtiene Bitácoras captura y realiza informe de actividades diarias y de forma mensual.
22
Recibe, valida, firma e instruye se envíe informe diario y/o mensual de actividades a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
23
Recibe, estampa sello y entrega informe de trabajo en medio físico o emite respuesta en medio electrónico (SIO) de atención del servicio realizado.
24
Recibe, sella de recepción informe, asigna fecha y hora de acuse correspondiente.
25
Obtiene acuse y archiva en el expediente correspondiente.
b
FIN

XII. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Sustitución de postes de alumbrado público caídos en vía pública.	Mide la eficacia en la atención para la sustitución de postes de alumbrado público caídos en la vía pública.	$\left[\frac{\text{No. de reportes de sustitución de postes caídos en vía pública realizados.}}{\text{No. de reportes de sustitución de postes caídos en vía pública solicitados.}}\right]$ X 100	Trimestral.

XIII. Formatos e Instructivo.



Tlalnepantla
2025 2027

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MANTENIMIENTO URBANO
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS URBANOS
COORDINACIÓN DE MANTENIMIENTO A ALUMBRADO PÚBLICO

	[1]			[2]
PRIMER TURNO [3]				
NOMBRE DEL OPERADOR	No DE VEHICULO	COMBUSTIBLE	LITROS CARGO	FIRMA DEL OPERADOR
[4]	[5]	[6]	[7]	[8]
SEGUNDO TURNO [9]				
NOMBRE DEL OPERADOR	No DE VEHICULO	COMBUSTIBLE	LITROS CARGO	FIRMA DEL OPERADOR
[10]	[11]	[12]	[13]	[14]
TERCER TURNO [15]				
NOMBRE DEL OPERADOR	No DE VEHICULO	COMBUSTIBLE	LITROS CARGO	FIRMA DEL OPERADOR
[16]	[17]	[18]	[19]	[20]

Instructivo.
Control de parque vehicular.

No. de Requerimiento.	Instrucciones.
1	Se pondrá nombre del velador en turno.
2	Se deberá poner la fecha del día laborado.
3	Se indica que corresponde el llenado para el primer turno.
4	Se pondrá nombre o nombres del operador de la cuadrilla.
5	Se pondrá el número económico del vehículo asignado.
6	Se pondrá el tipo de combustible que utiliza la unidad.
7	Se pondrá los litros de carga de combustible.
8	Se pondrá la firma del operador.
9	Se indica que corresponde el llenado para el segundo turno.
10	Se pondrá nombre o nombres del operador de la cuadrilla.
11	Se pondrá el número económico del vehículo asignado.
12	Se pondrá el tipo de combustible que utiliza la unidad.
13	Se pondrá los litros de carga de combustible.
14	Se pondrá la firma del operador.
15	Se indica que corresponde el llenado para el tercer turno.
16	Se pondrá nombre o nombres del operador de la cuadrilla.
17	Se pondrá el número económico del vehículo asignado.
18	Se pondrá el tipo de combustible que utiliza la unidad.
19	Se pondrá los litros de carga de combustible.
20	Se pondrá la firma del operador.

Tlalnepantla nuestra ciudad 2025·2027

SUBDIRECCION DE SERVICIOS URBANOS
COORDINACION DE MANTENIMIENTO
A ALUMBRADO PUBLICO

H. Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz | 2025-2027
Palacio Civico Dr. Gustavo Baz Prada, S/N
Tlalnepantla de Baz, C.P. 54000, Estado de México
55 5366 1800

VALE DE MATERIAL

No. ECONOMICO: ____(1)____ TURNO: ____(2)____ FECHA(3) ____/____/2025

CANT.	U.M.	DESCRIPCION
	Piezas	LUMINARIA LED 150 WATTS
	Piezas	LUMINARIA LED 60 WATTS
(4)	Metros	CABLE ALUMINIO CAL. 6 AWG. 2+1 (5)
	Metros	CABLE THW CAL. 12
	Piezas	FOTOCELDA 220 V.C.A.
	Piezas	BASE PARA FOTOCELDA
	Piezas	CINTA DE AISLAR PLASTICA
	Piezas	BASE DE CONCRETO 70 X 3/4"

CANT.	U.M.	DESCRIPCION
	Piezas	LUMINARIA LED PUNTA DE POSTE 60 WATTS
	Juegos	ABRAZADERA 4"
(6)	Juegos	ABRAZADERA 6" (7)
	Juegos	ABRAZADERA 9"
	Piezas	POSTE CONICO METALICO
	Piezas	BASE DE CONCRETO
	Piezas	PLACA DE Fe.
	Kgs.	SOLDADURA 6013 DE 1/8" COLOR GRIS INFRA

(8) RECIBIÓ

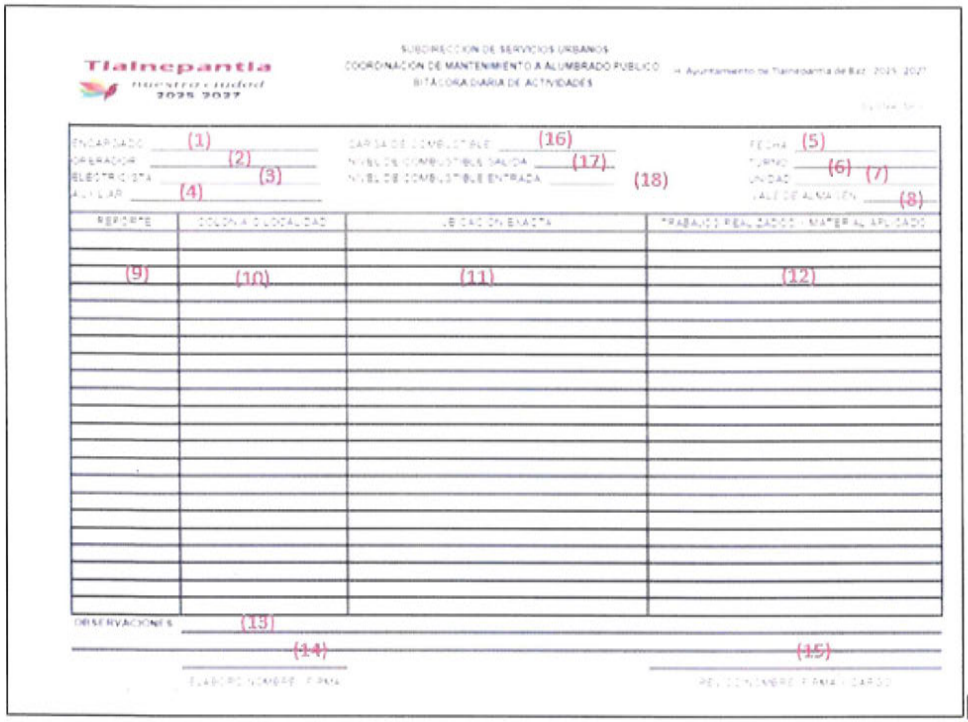
NOMBRE Y FIRMA DE ENCARGADO DE CUADRILLA

(9) AUTORIZÓ

COORDINADOR DE MANTENIMIENTO A ALUMBRADO PUBLICO

Instructivo.
Vale de Material.

No. de Requerimiento.	Instrucciones.
1	Se deberá poner el número económico de la unidad asignada.
2	Se pondrá el turno que está laborando (1ro. 2do. ó 3ro.).
3	Se pondrá la fecha del día laborado.
4	Se pondrá la cantidad de material autorizado.
5	Se pondrá el nombre del material autorizado.
6	Se pondrá la cantidad de material autorizado.
7	Se pondrá el nombre del material autorizado.
8	Se pondrá el nombre o nombres del encargado de cuadrilla.
9	Se pondrá el nombre y firma del Jefe del Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público.



Instructivo.
Bitácora diaria de actividades.

No. de Requerimiento.	Instrucciones.
1	Se deberá colocar el nombre del encargado de cuadrilla.
2	Se deberá colocar el nombre del operador de la cuadrilla.
3	Se deberá colocar el nombre del electricista de la cuadrilla.
4	Se deberá colocar el nombre o nombres de los auxiliares asignados.
5	Se deberá colocar la fecha del día laborado.
6	Se deberá colocar el turno laborado (1ro. 2do. ó 3ro.).
7	Se deberá colocar el número económico de la unidad asignada.
8	Se deberá colocar el número del vale de almacén.
9	Se deberá colocar el número de reporte o referencia de oficio.
10	Se deberá colocar el nombre de la colonia o localidad del reporte o referencia de oficio.
11	Se deberá colocar la ubicación exacta donde realizaron la actividad.
12	Se deberá colocar los trabajos realizados y el material utilizado.
13	Se deberá colocar si hubo alguna anomalía para realizar las actividades.
14	Se deberá colocar el nombre y firma de quien elaboró la bitácora diaria de actividades.
15	Se deberá colocar el nombre y firma de quien revisó la bitácora diaria de actividades.
16	Se deberá anotar la cantidad de combustible se cargó a la unidad.
17	Se deberá colocar el nivel de combustible en que se recibe la unidad.
18	Se deberá colocar el nivel de combustible en el que se deja la unidad.

XIV. Validación del Procedimiento.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Ing. Miguel Salvador Martínez. Coordinador de Mantenimiento a Alumbrado Público.	**Ing. Edmundo Cruz Martínez.** Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos.	**Mtro. Mauricio Ontiveros Salgado.** Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.

Coordinación de Mantenimiento a Alumbrado Público • Tlalnepantla de Baz • 2025 - 2027

Subdirección de Servicios Urbanos • Tlalnepantla de Baz • 2025 - 2027

Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano • Tlalnepantla de Baz • 2025 - 2027

Tlalnepantla nuestra ciudad

Área de Administración de Panteones.

I. Nombre del Procedimiento.

P15. Adquisición de un osario en panteones municipales.

II. Objetivo.

Mejorar la atención de los servicios para el depósito de restos humanos cremados (cenizas) o restos humanos áridos, mediante la adquisición de un osario o nicho en Panteones Municipales que cuenten con este servicio, para los habitantes del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

III. Referencias.

Federal.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley para Determinar el Valor de la Unidad de Medida y Actualización. Publicada en el Diario Oficial de la Federación 30 de diciembre de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo de 2025 y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo de 2025 y sus reformas y adiciones.

Estatal.

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 10, 14 y 17 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 04 de mayo de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Código Financiero del Estado de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 09 de marzo de 1999, y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, vigente.
- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal, número 1, volumen 1. 1 de enero 2026 y sus reformas y adiciones.
- Reglamento del Servicio Público de Panteones, Crematorios y Velatorios de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal, número 38, volumen 1. 26 de septiembre de 2022, y sus reformas y adiciones.
- Código De Ética de La Administración Pública Municipal Centralizada de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal número 20, volumen 1. 15 de mayo de 2025 y sus reformas y adiciones.

IV. Definiciones.

Derechos: A las contraprestaciones establecidas en el Código Financiero del Estado de México, que deben pagar los particulares por los servicios que preste el Municipio en sus funciones, derivados de la Administración Pública.

Osario: Al lugar destinado al depósito de restos humanos áridos que son exhumados o cenizas.

Portal Ciudadano de Trámites y Servicios: Es la plataforma digital que concentra la totalidad de trámites y servicios que ofrece el gobierno municipal a la Persona solicitante.

Titular: La persona que ostenta el derecho de uso sobre la fosa, cripta, nicho, gaveta u osario.

228

V. Responsabilidades.

El Área de Administración de Panteones es la responsable de recibir y dar trámite con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano, los servicios administrativos de inhumación, exhumación, refrendo, pago de mantenimiento de perpetuidad, certificaciones, osarios, uso de velatorios municipales; así como la realización y expedición de documentos relacionados con trámites inherentes a dichos servicios y su resguardo, como mantener actualizados en físico y digital los Libros de Registro. La actualización de los programas de mantenimiento y conservación de los panteones y velatorios municipales con los encargados de los panteones en el funcionamiento, organización, control, registro, responsabilidades, regulaciones, medidas de salud y seguridad para prevenir los riesgos en panteones municipales.

Titular del Área de Administración de Panteones deberá:

Revisar, validar y autorizar la adquisición de un osario en Panteones Municipales, firmando y sellando la constancia elaborada por el Personal del Área de Administración de Panteones destinado para el depósito de restos humanos áridos y restos humanos cremados.

Personal adscrito al Área de Administración de Panteones deberá:

Orientar e informar a la Persona solicitante de los documentos y requisitos necesarios para la adquisición de un osario en los Panteones Municipales.

Recibir la documentación necesaria para la adquisición de un osario y elaborar la liquidación correspondiente del pago de derechos para que el ciudadano pueda acudir a pagar.

Elaborar la constancia por la adquisición de osario, previo cotejo del pago realizado y registrar el trámite tanto en libros como de manera digital.

Tesorería o Centro de Pago Autorizado deberá:

Recibir el importe del pago por la adquisición de un osario en Panteones Municipales y expedir el comprobante correspondiente.

Persona solicitante de un trámite o servicio deberá:

Es la persona que habrá de solicitar el trámite o servicio que sea competencia del Área de Administración de Panteones en apego a la normatividad aplicable, que compruebe tener residencia efectiva dentro del territorio municipal.

VI. Insumos.

Personas Física:

Acta de defunción.

Identificación oficial del titular vigente Credencial para votar expedida por el Instituto Nacional Electoral (INE) o en su caso (IFE) Instituto Federal Electoral.

VII. Resultados.

Adquisición de un osario en panteones municipales.

VIII. Interacción con otros procedimientos.

Expedición de constancia de mantenimiento por uso de osario en panteones municipales.

IX. Políticas.

La atención en oficina es de 8:30 a 17:00 horas de lunes a viernes, sábados y domingos de 8:30 a 13:00 horas.

La persona que solicite la adquisición de un osario deberá tener residencia en el Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

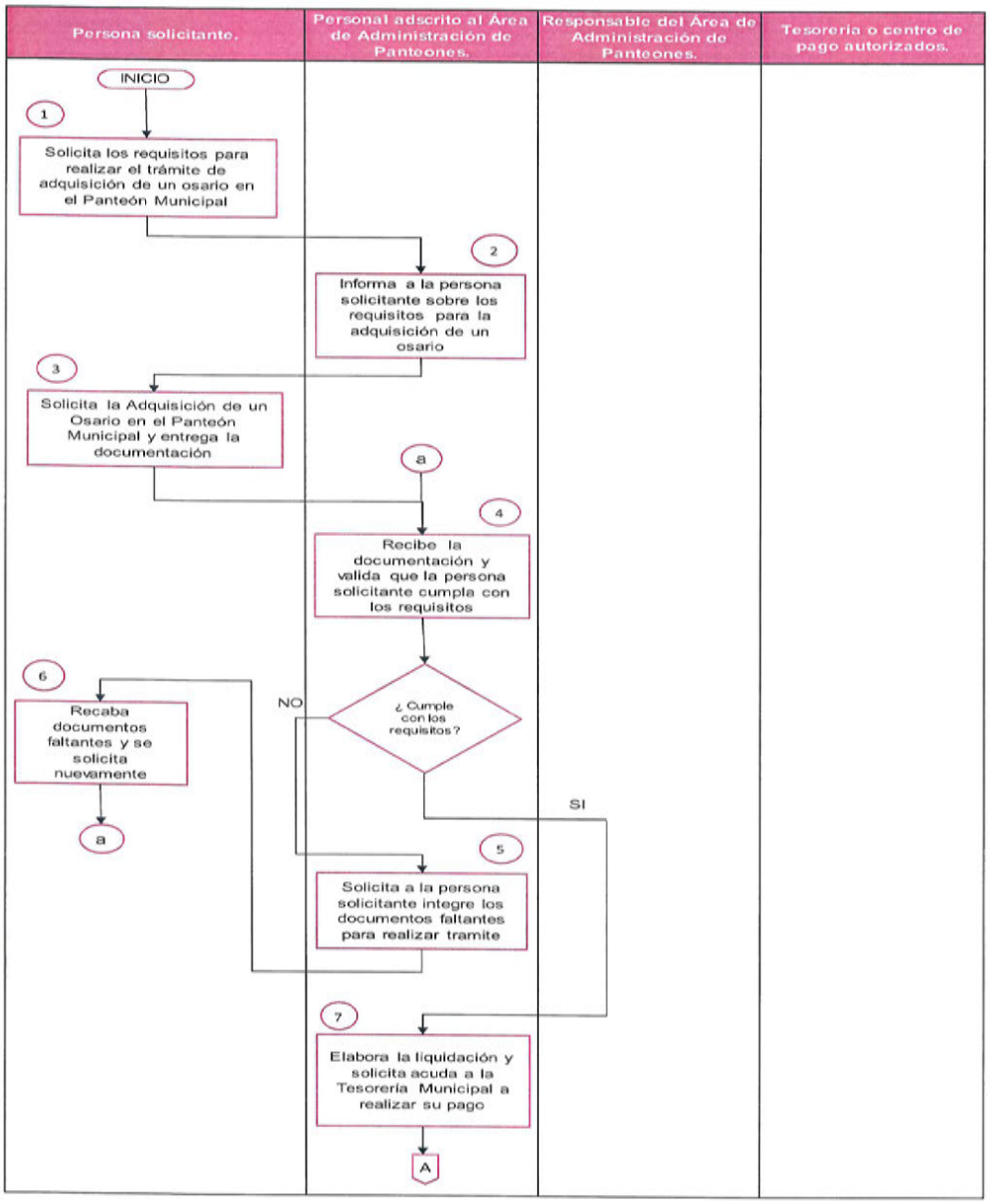
Los titulares que hubiesen adquirido el derecho de uso de un osario o nicho tendrán que cubrir los derechos de mantenimiento cada 7 años en los términos establecidos por la ley.

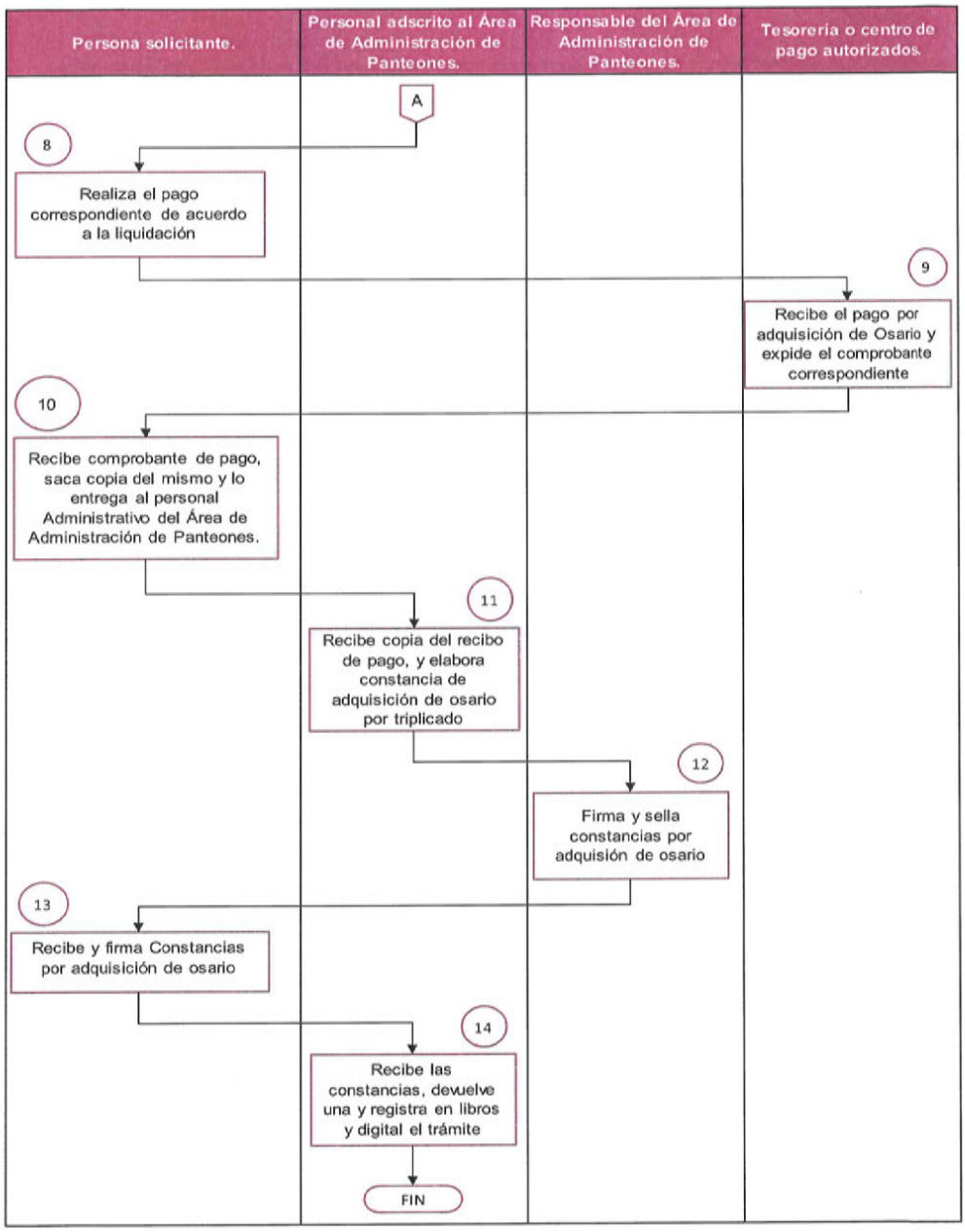
Realizar el Pago a que hace referencia el Código Financiero del Estado de México y Municipios, artículo 155, ejercicio fiscal vigente.

X. Desarrollo.

P15. Adquisición de un osario en panteones municipales.		
No.	**Denominación Administrativa.**	**Actividad a Realizar.**
INICIO		
1	Persona solicitante.	Solicita los requisitos para realizar el trámite de adquisición de un osario en el Panteón Municipal.
2	Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.	Informa al ciudadano sobre los requisitos para la adquisición de un osario.
3	Persona solicitante.	Solicita la Adquisición de un Osario en el Panteón Municipal y entrega la documentación.
4	Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.	Recibe la documentación y valida que el ciudadano cumpla con los requisitos.
		¿Cumple con los requisitos?
5	Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.	**NO:** Solicita al ciudadano integre los documentos faltantes para realizar el trámite.
6	Persona solicitante.	Recaba documentos faltantes.
7	Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.	**SI:** Elabora la liquidación y solicita acuda a la Tesorería Municipal a realizar su pago.
8	Persona solicitante.	Realiza el pago correspondiente de acuerdo a la liquidación.
9	Tesorería o centros de pago autorizados.	Recibe el pago por adquisición de Osario y expide el comprobante correspondiente.
10	Persona solicitante.	Recibe comprobante de pago, saca copia del mismo y lo entrega al Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.
11	Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.	Recibe copia del recibo de pago, y elabora constancia de adquisición de osario por triplicado.
12	Titular del Área de Administración de Panteones.	Firma y sella constancias por adquisición de osario.
13	Persona solicitante.	Recibe y firma constancias por adquisición de osario.
14	Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.	Recibe las constancias, devuelve una y registra en libros y digital el trámite.
FIN		

XI. Diagramación.




Persona solicitante.
Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.
Responsable del Área de Administración de Panteones.
Tesorería o centro de pago autorizados.
A
8
Realiza el pago correspondiente de acuerdo a la liquidación
9
Recibe el pago por adquisición de Osario y expide el comprobante correspondiente
10
Recibe comprobante de pago, saca copia del mismo y lo entrega al personal Administrativo del Área de Administración de Panteones.
11
Recibe copia del recibo de pago, y elabora constancia de adquisición de osario por triplicado
12
Firma y sella constancias por adquisión de osario
13
Recibe y firma Constancias por adquisición de osario
14
Recibe las constancias, devuelve una y registra en libros y digital el trámite
FIN

XII. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Adquisición de un osario en Panteones Municipales.	Mide la eficacia en la atención a trámites para la adquisición de un osario en Panteones Municipales.	$\left[\frac{\text{Número de trámites para la adquisición de un osario en Panteones Municipales realizados.}}{\text{Número de trámites para la adquisición de un osario en Panteones Municipales solicitados.}}\right]$ X 100	Trimestral.

XIII. Formatos e instructivos.

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ 2025 - 2027

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MANTENIMIENTO URBANO
SUBDIRECCION DE MANTENIMIENTO URBANO
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION DE PANTEONES

Tlalnepantla nuestra ciudad 2025·2027

OSARIO

TLALNEPANTLA DE BAZ, MÉXICO A,

ENCARGADO DEL PANTEÓN MUNICIPAL: _____

SÍRVASE PERMITIR LA INHUMACION DE CENIZAS DE: _____

EN EL OSARIO NÚMERO: _____ MODULO: _____

DONDE SE ENCUENTRAN LOS RESTOS DE: _____

FALLECIO EL _____ INHUMADO EN LA FOSA _____

DEL PANTEÓN: _____

EL DIA: _____

DATOS DEL SOLICITANTE

SOLICITANTE _____ _____

DOMICILIO: _____ FIRMA

TELÉFONO: _____

FECHA DE VENCIMIENTO _____

ATENTAMENTE

DEPOSITO DE CENIZAS PARA EL DIA DOMINGO 23 DE FEBRERO DE 2025

C. MELISSA JOELY DELGADILLO CASTILLO
RESPONSABLE DEL AREA DE ADMINISTRACION DE PANTEONES

ART. 106 ..."Los titulares que hubiesen adquirido a titulo de perpetuidad el derecho de uso de un osario o nicho tendrá que cubrir los derechos de mantenimiento cada 7 años en los términos establecidos por la Ley..."(ACEPTO QUE MIS DATOS SON CORRECTOS)

ELABORÓ:
REG.LIB:
BD:
REG. INF.

Instructivo de llenado
Osario.

No. de Requerimiento	Instrucciones
1	Anotar la fecha del día de la adquisición del osario.
2	Anotar el nombre del encargado del panteón dónde se encuentra el osario.
3	Anotar el nombre del panteón dónde se encuentra el osario.
4	Anotar el nombre del difunto de quien se van a sepultar las cenizas.
5	Anotar el número del osario asignado.
6	Anotar el módulo en el que se encuentra el osario.
7	Anotar, en su caso, de quien son los restos que se encuentran en el osario.
8	Anotar la fecha en la que falleció la persona.
9	Anotar, en su caso, el número de fosa en la que se inhumó.
10	Anotar, en su caso, el nombre del panteón en el que fue sepultado.
11	Anotar, en su caso, el día en el que fue sepultado.
12	Anotar el nombre de quien solicita el osario.
13	Firma de la persona que solicita el trámite.
14	Anotar el domicilio de la persona que solicita el osario.
15	Anotar el número telefónico de la persona que va a realizar el trámite.
16	Anotar la fecha de vencimiento en la que deberá pagar su mantenimiento.
17	Colocar el sello del Área de Administración de Panteones.
18	Firma del titular del Área de Administración de Panteones.

XIV. Validación del Procedimiento.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Lic. Melisa Joely Delgadillo Castillo. Responsable del Área de Administración de Panteones.	**Ing. Edmundo Cruz Martínez.** Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos.	**Mtro. Mauricio Ontiveros Salgado.** Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.

Subdirección de Servicios Urbanos
Tlalnepantla de Baz
PROGRESO CULTURA TRABAJO
2025 - 2027

Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano
Tlalnepantla de Baz
PROGRESO CULTURA TRABAJO
2025 - 2027

Tlalnepantla
Tlalnepantla nuestra ciudad
2025-2027

I. Nombre del Procedimiento.

P16. Búsqueda de información en los registros, así como ubicación de lotes en Panteones Municipales.

II. Objetivo.

Mejorar la base de datos del Área de Administración de Panteones mediante la revisión en papel y digital para su conservación y resguardo de la información, para proporcionar de manera correcta los datos solicitados a la Persona solicitante. que así lo requiera.

III. Referencias.

Federal.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley para Determinar el Valor de la Unidad de Medida y Actualización. Publicada en el Diario Oficial de la Federación 30 de diciembre de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo de 2025 y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo de 2025 y sus reformas y adiciones.

Estatal.

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 10, 14 y 17 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 04 de mayo de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Código Financiero del Estado de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 09 de marzo de 1999, y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, vigente.
- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal, número 1, volumen 1. 1 de enero 2026 y sus reformas y adiciones.
- Reglamento del Servicio Público de Panteones, Crematorios y Velatorios de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal, número 38, volumen 1. 26 de septiembre de 2022, y sus reformas y adiciones.
- Código De Ética de La Administración Pública Municipal Centralizada de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal número 20, volumen 1. 15 de mayo de 2025 y sus reformas y adiciones.

IV. Definiciones.

Autorización: Al permiso extendido por las autoridades competentes.

Derechos: A las contraprestaciones establecidas en el Código Financiero del Estado de México, que deben pagar los particulares por los servicios que preste el Municipio en sus funciones, derivados de la Administración Pública.

Deudos: A las personas vinculadas por afinidad o consanguinidad al finado.

Disponente originario: A la persona que conforme a los términos de la ley que correspondan decidir sobre su cuerpo o cualquiera de sus órganos, para después de su muerte.

Fosa o Tumba: A la excavación, en el terreno de un panteón o cementerio horizontal destinado a la inhumación.

PAAAP: Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.

Portal Ciudadano de Trámites y Servicios: Es la plataforma digital que concentra la totalidad de trámites y servicios que ofrece el gobierno municipal a la Persona solicitante.

Titular: La persona que ostenta el derecho de uso sobre la fosa, cripta, nicho, gaveta u osario.

V. Responsabilidades.

El Área de Administración de Panteones es la responsable de recibir y dar trámite con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano, los servicios administrativos de inhumación, exhumación, refrendo, pago de mantenimiento de perpetuidad, certificaciones, osarios, uso de velatorios municipales; así como la realización y expedición de documentos relacionados con trámites inherentes a dichos servicios y su resguardo, como mantener actualizados en físico y digital los Libros de Registro. La actualización de los programas de mantenimiento y conservación de los panteones y velatorios municipales con los encargados de los panteones en el funcionamiento, organización, control, registro, responsabilidades, regulaciones, medidas de salud y seguridad para prevenir los riesgos en panteones municipales.

Titular del Área de Administración de Panteones deberá:

Revisar, validar y autorizar la constancia de los datos obtenidos por la búsqueda de información en los registros del Área de Administración de Panteones, firmando y sellando la constancia elaborada por el Personal Administrativo.

Personal adscrito al Área de Administración de Panteones deberá:

Realizar la búsqueda de la información en los registros respecto de los datos de alguna fosa en panteones municipales.

Elaborar la liquidación para realizar el pago por la búsqueda de información en los registros del Área de Administración de Panteones.

Elaborar la constancia de los datos obtenidos por la búsqueda de información en los registros del Área de Administración de Panteones.

Tesorería o Centro de Pago Autorizado deberá:

Recibir el importe del pago por la búsqueda de información en los registros del Área de Administración de Panteones y expedir el comprobante correspondiente.

Persona solicitante de un trámite o servicio deberá:

Es la persona que habrá de solicitar el trámite o servicio que sea competencia del Área de Administración de Panteones en apego a la normatividad aplicable, que compruebe tener residencia efectiva dentro del Territorio municipal.

VI. Insumos.

Personas Física:

1.- Identificación oficial vigente (INE) del solicitante con domicilio dentro del territorio municipal.
2.- Constancia del último trámite realizado del refrendo o de inhumación expedido por la oficina de panteones.
3.- Comprobante del pago del trámite en la Tesorería Municipal o Bancos que dispone el formato de pago.

238

VII. Resultados.

Búsqueda de información en los registros, así como ubicación de lotes en Panteones Municipales.

VIII. Interacción con otros procedimientos.

Adquisición de un Osario, en Panteones Municipales.
Expedición de constancia de cesión de derechos de fosa en refrendo (No perpetuidades).
Expedición de constancia de Exhumación de restos humanos áridos, en Panteones Municipales.
Expedición de constancia de Inhumación de cadáveres de personas desconocidas o no reclamadas.
Expedición de constancia de Inhumación de cadáveres, en Panteones Municipales.
Expedición de constancia de Inhumación de restos humanos, restos humanos áridos o cremados, en Panteones Municipales.
Expedición de constancia de mantenimiento por uso de fosa, en Panteones Municipales.
Expedición de constancia de mantenimiento por uso de un osario, en Panteones Municipales.
Expedición de constancia de refrendo por uso de fosa.
Expedición de permiso de colocación de placa de identificación o construcción de gavetas.

IX. Políticas.

La atención en oficina es de 9:00 a 17:00 horas de lunes a viernes, sábados y domingos de 9:00 a 13:00 horas.

El tiempo máximo de respuesta será de 10 minutos.

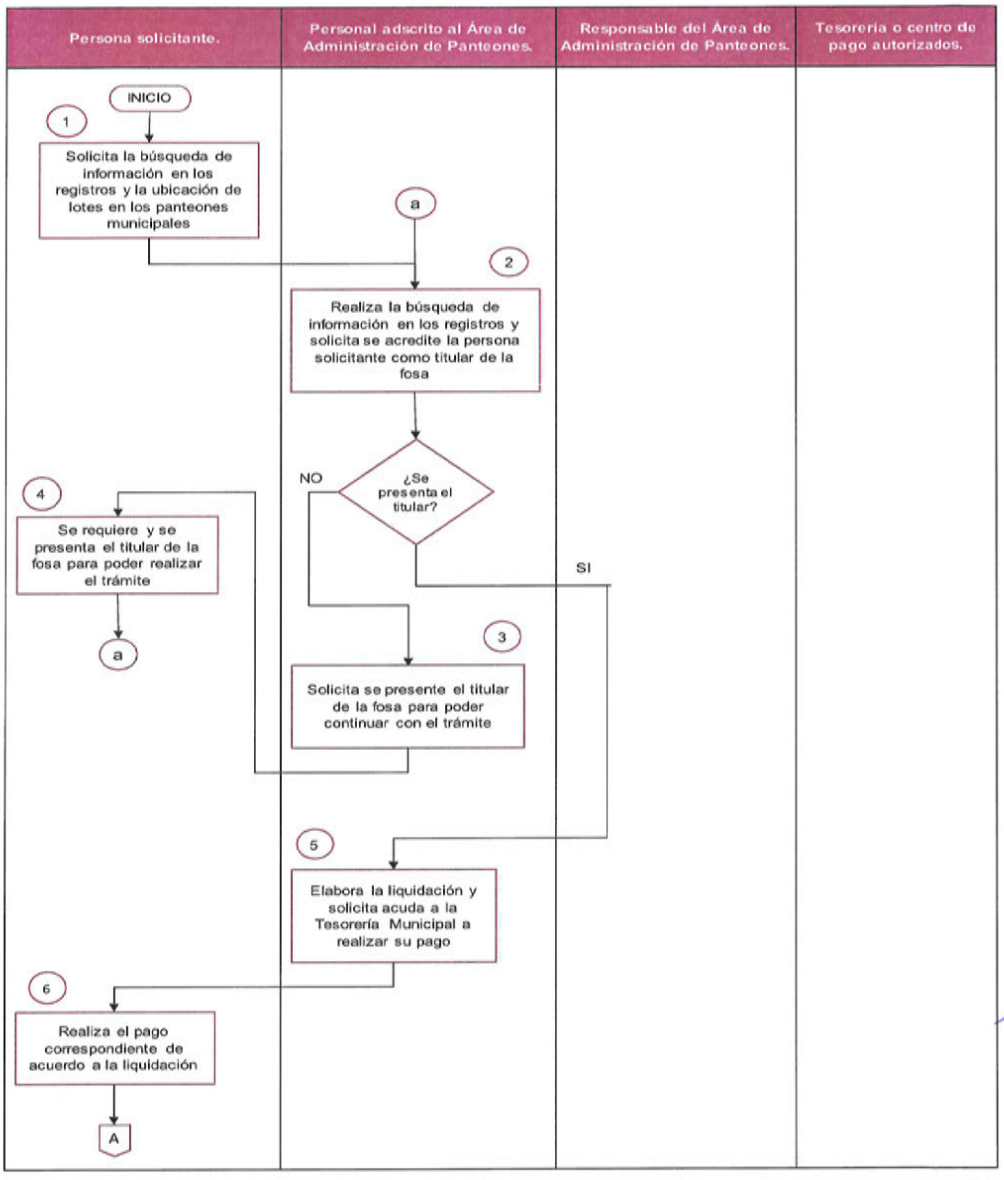
Este trámite se otorga a titulares de fosa con derecho vigente.

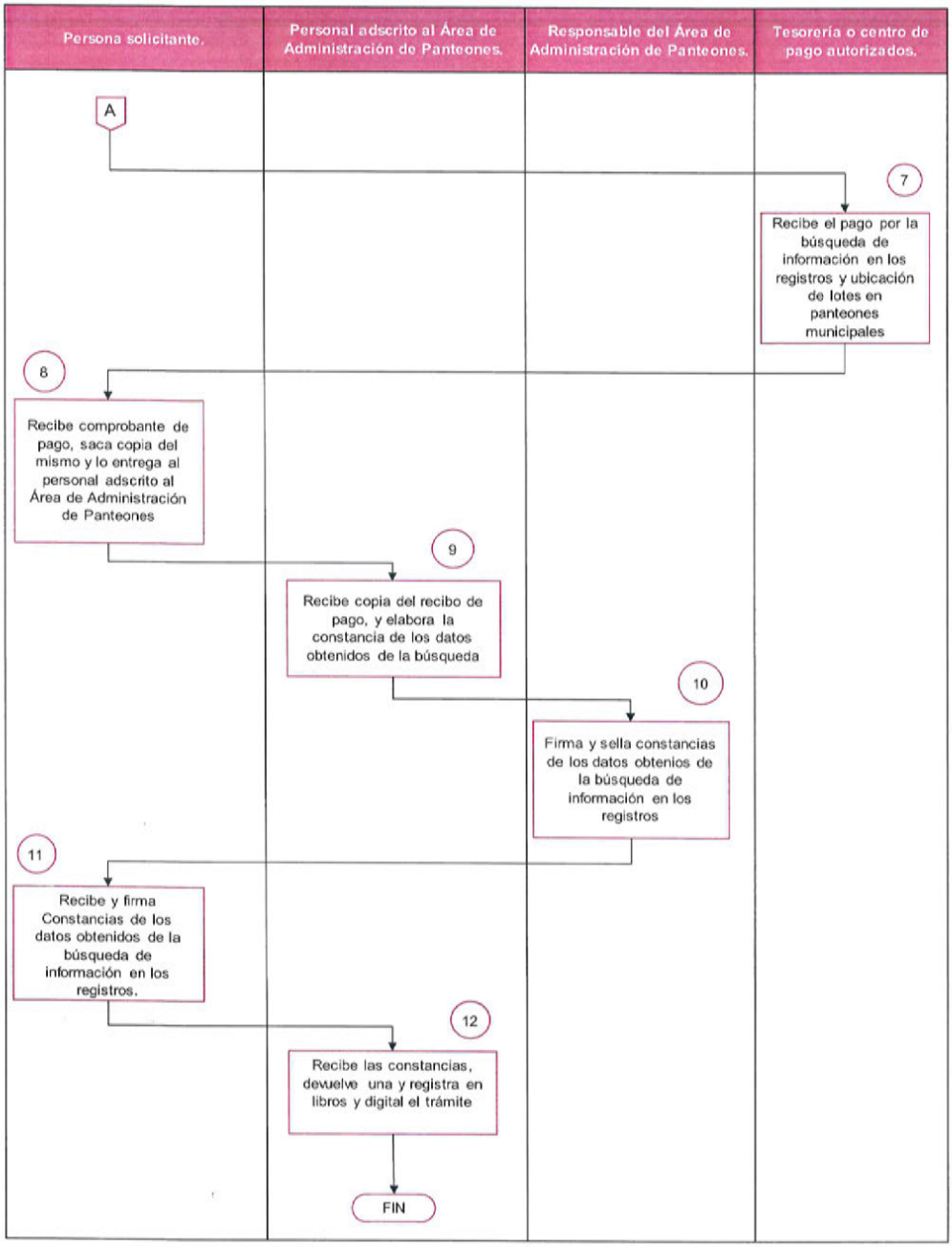
Realizar el pago a que hace referencia el Código Financiero del Estado de México y Municipios artículo 155, ejercicio fiscal vigente.

X. Desarrollo.

P16. Búsqueda de información en los registros, así como ubicación de lotes en Panteones Municipales.		
No.	**Denominación Administrativa.**	**Actividad a Realizar.**
INICIO		
1	Persona solicitante.	Solicita la búsqueda de información en los registros y la ubicación de lotes en los panteones municipales.
2	Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.	Realiza la búsqueda de información en los registros y solicita se acredite el ciudadano como titular de la fosa.
		¿Se presenta el titular?
3	Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.	**NO:** Solicita se presente el titular para poder continuar con el trámite.
4	Persona solicitante.	Se requiere y se presenta el titular de la fosa para poder realizar el trámite.
5	Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.	**SI:** Elabora liquidación y solicita acuda a la Tesorería Municipal a realizar el pago.
6	Persona solicitante.	Realiza el pago correspondiente de acuerdo a la liquidación.
7	Tesorería o centros de pago autorizados.	Recibe el pago por la búsqueda de información en los registros y ubicación de lotes en panteones municipales.
8	Persona solicitante.	Recibe comprobante de pago, saca copia del mismo y lo entrega al personal administrativo del Área de Administración de Panteones.
9	Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.	Recibe copia del recibo de pago y elabora la constancia de los datos obtenidos de la búsqueda.
10	Titular del Área de Administración de Panteones.	Firma y sella las constancias de los datos obtenidos de la búsqueda de información en los registros del Área de Administración de Panteones.
11	Persona solicitante.	Recibe y firma las constancias de los datos obtenidos de la búsqueda de información en los registros.
12	Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.	Recibe las constancias, devuelve una y registra en libros y digital el trámite.
FIN		

XI. Diagramación.




Persona solicitante.
Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.
Responsable del Área de Administración de Panteones.
Tesorería o centro de pago autorizados.
A
7
Recibe el pago por la búsqueda de información en los registros y ubicación de lotes en panteones municipales
8
Recibe comprobante de pago, saca copia del mismo y lo entrega al personal adscrito al Área de Administración de Panteones
9
Recibe copia del recibo de pago, y elabora la constancia de los datos obtenidos de la búsqueda
10
Firma y sella constancias de los datos obtenios de la búsqueda de información en los registros
11
Recibe y firma Constancias de los datos obtenidos de la búsqueda de información en los registros.
12
Recibe las constancias, devuelve una y registra en libros y digital el trámite
FIN

XII. Medición.

Nombre del indicador.	Descripción.	Fórmula.	Periodicidad.
Búsqueda de información en los registros, así como ubicación de lotes en Panteones Municipales.	Mide la eficacia en la atención a solicitudes de la Búsqueda de Información en los registros y ubicación de lotes.	$\left[\frac{\text{Número de trámites para la búsqueda de información de registros atendidos.}}{\text{Número de trámites para búsqueda de información de registros solicitados.}}\right]$ X 100	Trimestral.

XIII. Formatos e Instructivos.

No aplica.

XIV. Validación del Procedimiento.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Lic. Melisa Joely Delgadillo Castillo. Responsable del Área de Administración de Panteones.	**Ing. Edmundo Cruz Martínez.** Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos.	**Mtro. Mauricio Ontiveros Salgado.** Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.

Área de Administración de Panteones • Tlalnepantla de Baz • 2025 - 2027

Subdirección de Servicios Urbanos • Tlalnepantla de Baz • 2025 - 2027

Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano • Tlalnepantla de Baz • 2025 - 2027

Tlalnepantla nuestra ciudad 2025·2027

I. Nombre del Procedimiento.

P17. Expedición de Constancia de Cesión de Derechos de fosa en refrendo (No perpetuidades).

II. Objetivo.

Mejorar la atención de los trámites para el cambio de titular de una fosa, mediante la expedición de la constancia de cesión de derechos de fosa en refrendo, para los habitantes del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

III. Referencias.

Federal.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley para Determinar el Valor de la Unidad de Medida y Actualización. Publicada en el Diario Oficial de la Federación 30 de diciembre de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo de 2025 y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo de 2025 y sus reformas y adiciones.

Estatal.

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 10, 14 y 17 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 04 de mayo de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Código Financiero del Estado de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 09 de marzo de 1999, y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, vigente.

- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal, número 1, volumen 1. 1 de enero 2026 y sus reformas y adiciones.

- Reglamento del Servicio Público de Panteones, Crematorios y Velatorios de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal, número 38, volumen 1. 26 de septiembre de 2022, y sus reformas y adiciones.

- Código de Ética de La Administración Pública Municipal Centralizada de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal número 20, volumen 1. 15 de mayo de 2025 y sus reformas y adiciones.

IV. Definiciones.

Autorización: Al permiso extendido por las autoridades competentes.

Derechos: A las contraprestaciones establecidas en el Código Financiero del Estado de México, que deben pagar los particulares por los servicios que preste el Municipio en sus funciones, derivados de la Administración Pública.

Deudos: A las personas vinculadas por afinidad o consanguinidad al finado.

Disponente originario: A la persona que conforme a los términos de la ley de correspondan decidir sobre su cuerpo o cualquiera de sus órganos, para después de su muerte.

Fosa o Tumba: A la excavación, en el terreno de un panteón o cementerio horizontal destinado a la inhumación de cadáveres, restos humanos o restos humanos áridos.

PAAAP: Personal adscrito al del Área de Administración de Panteones.

Portal Ciudadano de Trámites y Servicios: Es la plataforma digital que concentra la totalidad de trámites y servicios que ofrece el gobierno municipal a la Persona solicitante.

Titular: La persona que ostenta el derecho de uso sobre la fosa, cripta, nicho, gaveta u osario.

V. Responsabilidades.

El Área de Administración de Panteones es la responsable de recibir y dar trámite con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano, los servicios administrativos de inhumación, exhumación, refrendo, pago de mantenimiento de perpetuidad, certificaciones, osarios, uso de velatorios municipales; así como la realización y expedición de documentos relacionados con trámites inherentes a dichos servicios y su resguardo, como mantener actualizados en físico y digital los Libros de Registro. La actualización de los programas de mantenimiento y conservación de los panteones y velatorios municipales con los encargados de los panteones en el funcionamiento, organización, control, registro, responsabilidades, regulaciones, medidas de salud y seguridad para prevenir los riesgos en panteones municipales.

Titular del Área de Administración de Panteones deberá:

Revisar, validar y autorizar la expedición de la constancia de cesión de derechos de fosa en refrendo en panteones municipales, firmando y sellando la constancia elaborada por el Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.

Personal adscrito al Área de Administración de Panteones deberá:

Orientar e informar a la Persona solicitante de los documentos y requisitos necesarios para la expedición de la constancia de cesión de derechos de fosa en refrendo en los panteones municipales.

Recibir la documentación necesaria para la expedición de la constancia de cesión de derechos de fosa en refrendo en los panteones municipales y elaborar la liquidación correspondiente del pago de derechos para que el ciudadano pueda acudir a pagar.

Elaborar la constancia de cesión de derechos de fosa en refrendo, previo cotejo del pago realizado y registrar el trámite tanto en libros como de manera digital.

Tesorería o Centro de Pago Autorizado deberá:

Recibir el importe del pago por la expedición de la constancia de cesión de derechos de fosa en refrendo en Panteones Municipales y expedir el comprobante correspondiente.

Persona solicitante de un trámite o servicio deberá:

Es la persona que habrá de solicitar el trámite o servicio que sea competencia del Área de Administración de Panteones en apego a la normatividad aplicable, que compruebe tener residencia efectiva dentro del Territorio municipal.

VI. Insumos.

Personas Física:

A) Tratándose del trámite de Cesión de Derechos por parte del titular de la fosa deberá cumplir con los siguientes requisitos:

1. Constancia del último trámite de refrendo o de inhumación expedido por el Área de Administración de Panteones.

2. Escrito de cesión de los derechos de la fosa que debe incluir:
   a) Nombre completo del cedente y cesionario.
   b) Número de fosa.
   c) Nombre del panteón.
   d) Manifestación de conformidad para ser el titular.
   e) Fecha de la cesión.

3. Copia simple de la identificación oficial vigente (INE) del cedente y cesionario, con domicilio en Tlalnepantla de Baz.

4. Documento que compruebe el parentesco del nuevo titular (acta de nacimiento).

5. La persona que vaya a quedar como titular deberá manifestar su conformidad por escrito, para ser el titular de la fosa.

B) Tratándose de trámite de Cesión de Derechos cuando el Titular de la Fosa ha Fallecido.

1. Constancia del último trámite realizado de refrendo ó de inhumación expedido por el Área de Administración de Panteones;

2. Acta de defunción del titular de la fosa (ORIGINAL Y COPIA);

3. Documento que compruebe el parentesco DEL NUEVO TITULAR (acta de nacimiento);

4. Identificación oficial vigente (INE) del solicitante con domicilio en Tlalnepantla de Baz; y

5. Escrito libre en donde manifiesten su conformidad los familiares en línea directa del titular; en caso, de que no haya más familiares que puedan reclamar el derecho deberán manifestar por escrito y bajo protesta de Decir Verdad.

VII. Resultados.

Expedición de Constancia de Cesión de Derechos de fosa en refrendo (No perpetuidades).

VIII. Interacción con otros procedimientos.

Expedición de constancia de refrendo por uso de fosa.

IX. Políticas.

La atención en oficina es de 9:00 a 18:00 horas de lunes a viernes, sábados y domingos de 9:00 a 13:00 horas.

El tiempo máximo de respuesta será de 10 minutos.

Realizar el Pago a que hace referencia el Código Financiero del Estado de México y Municipios artículo 155, ejercicio fiscal vigente.

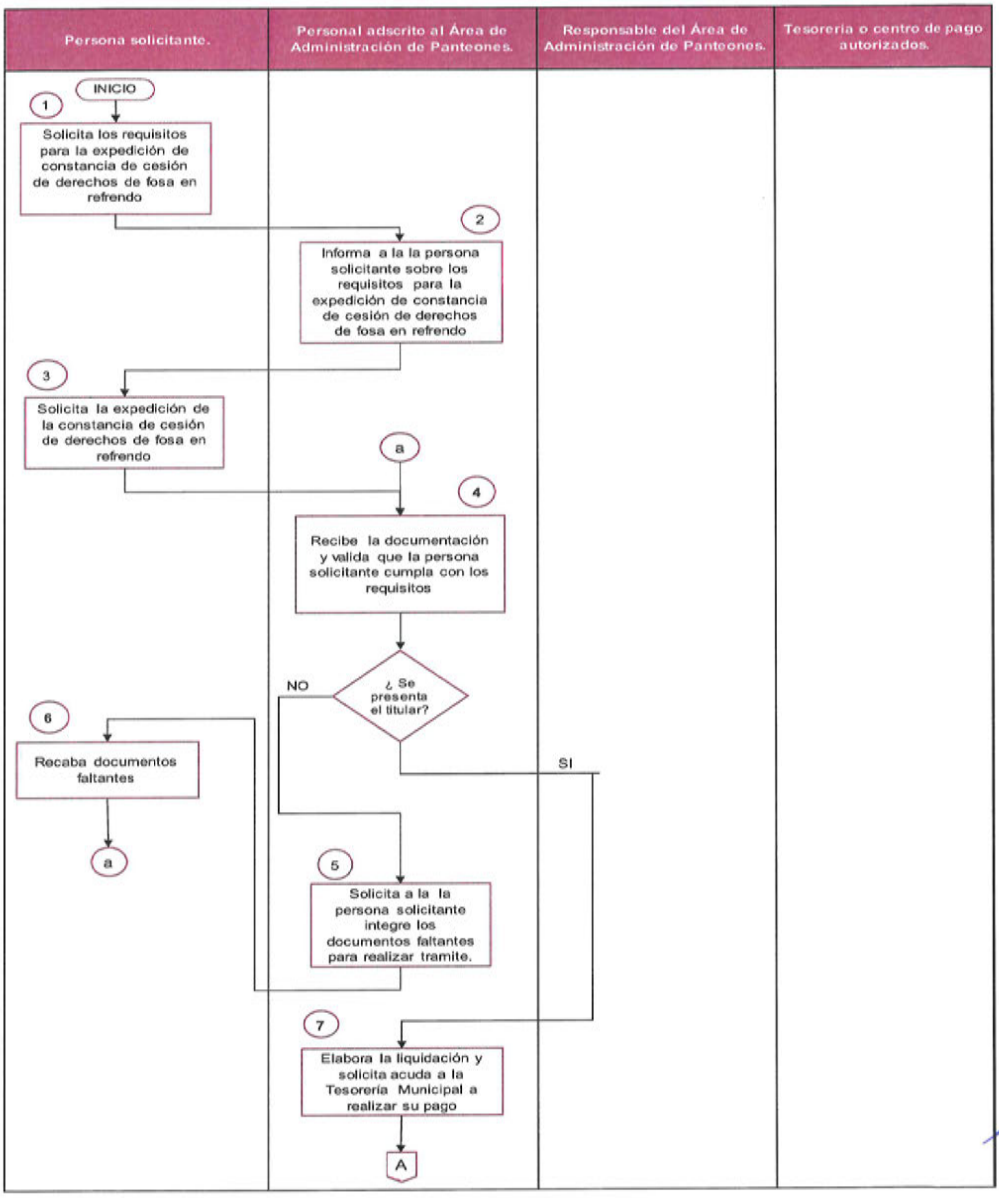
Los derechos de uso respecto de una fosa o gaveta destinada a un menor de seis años podrán ser refrendados, dentro del término de 180 días naturales o después de siete años; para el caso de que no sean refrendados dentro del término referido, se procederá en términos de lo establecido en el Reglamento de Panteones.

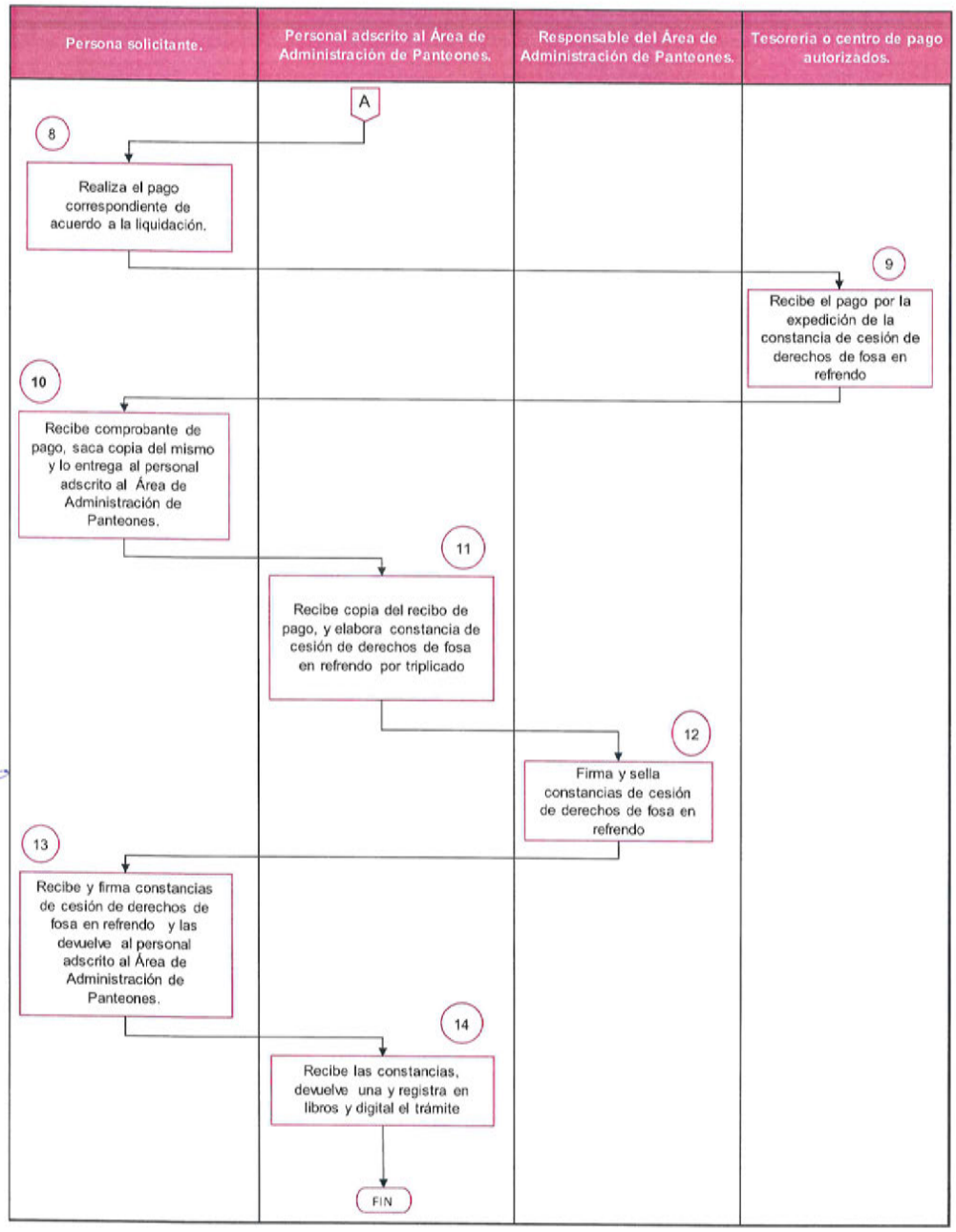
El poseedor de una fosa o gaveta, perderá ese derecho cuando no realice el pago del refrendo dentro de los ciento ochenta días naturales siguientes al vencimiento de la primera temporalidad de siete años. En este caso el departamento de panteones, procederá a la exhumación correspondiente de acuerdo con la ley, dejando los restos en la misma fosa en términos de lo establecido en el presente Reglamento; cuando el interesado pague los derechos de uso de un osario, dichos restos podrán depositarse en el mismo.

X. Desarrollo.

P17. Expedición de Constancia de Cesión de Derechos de fosa en refrendo (No perpetuidades).		
No.	**Puesto Administrativo**	**Actividad a Realizar**
		INICIO
1	Persona solicitante.	Solicita los requisitos para la expedición de constancia de cesión de derechos de fosa en refrendo.
2	Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.	Informa al ciudadano sobre los requisitos para la expedición de constancia de cesión de derechos de fosa en refrendo.
3	Persona solicitante.	Solicita la expedición de la constancia de cesión de derechos de fosa en refrendo.
4	Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.	Recibe la documentación y valida que la persona solicitante cumpla con los requisitos.
		¿Cumple con los requisitos?
5	Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.	**NO:** Solicita a la persona solicitante integre los documentos faltantes para realizar trámite.
6	Persona solicitante.	Recaba documentos faltantes.
7	Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.	**SI:** Elabora liquidación para que la persona solicitante acuda a la Tesorería Municipal para realizar el pago.
8	Persona solicitante.	Realiza el pago correspondiente de acuerdo a la liquidación.
9	Tesorería o centros de pago autorizados.	Recibe el pago por la expedición de la constancia de cesión de derechos de fosa en refrendo.
10	Persona solicitante.	Recibe comprobante de pago, saca copia del mismo y lo entrega al Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.
11	Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.	Recibe copia del recibo de pago y elabora la constancia de cesión de derechos de fosa en refrendo por triplicado.
12	Titular del Área de Administración de Panteones.	Firma y sella las constancias de cesión de derechos de fosa en refrendo y las entrega a la persona solicitante.
13	Persona solicitante.	Recibe y firma constancias de cesión de derechos de fosa en refrendo y las devuelve al Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.
14	Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.	Recibe las constancias, devuelve una y registra en libros y digital el trámite.
		FIN

XI. Diagramación.




Persona solicitante.
Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.
Responsable del Área de Administración de Panteones.
Tesorería o centro de pago autorizados.
A
8
Realiza el pago correspondiente de acuerdo a la liquidación.
9
Recibe el pago por la expedición de la constancia de cesión de derechos de fosa en refrendo
10
Recibe comprobante de pago, saca copia del mismo y lo entrega al personal adscrito al Área de Administración de Panteones.
11
Recibe copia del recibo de pago, y elabora constancia de cesión de derechos de fosa en refrendo por triplicado
12
Firma y sella constancias de cesión de derechos de fosa en refrendo
13
Recibe y firma constancias de cesión de derechos de fosa en refrendo y las devuelve al personal adscrito al Área de Administración de Panteones.
14
Recibe las constancias, devuelve una y registra en libros y digital el trámite
FIN

XII. Medición.

Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Expedición de constancia de Cesión de Derechos de fosa en refrendo (No perpetuidades).	Mide la eficacia en la atención de trámites de la expedición de constancias de cesión de derechos de fosa en refrendo (No perpetuidades).	[Número de trámites de cesión de derechos de fosa en refrendo (No perpetuidades) atendidos. / Número de trámites de cesión de derechos de fosa en refrendo (No perpetuidades) solicitados.] X 100	Trimestral.

250

XIII. Formatos e Instructivos.

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ 2025-2027

DIRECCION DE SERVICIOS PUBLICOS Y MANTENIMIENTO URBANO
SUBDIRECCION DE SERVICIOS URBANOS
AREA DE ADMINISTRACION DE PANTEONES

Tlalnepantla nuestra ciudad 2025·2027

CONSTANCIA DE REFRENDO

TLALNEPANTLA DE BAZ, MEXICO A (1)

TITULAR I (2) (3) FIRMA DE CONFORMIDAD

DOMICILIO (4)

LOCALIDAD (5) TELEFONO (6)

QUE ACREDITA LA TITULARIDAD DEL DERECHO DE USO DE LA FOSA (7)

DEL PANTEÓN MUNICIPAL (8)

DONDE SE ENCUENTRAN LOS RESTOS DE (9)

INHUMADOS CON LA FECHA (10)

ULTIMO TRAMITE REALIZADO (11) DE FECHA (12)

PERIODO DE DERECHOS CUBIERTOS (13) FECHA DE VENCIMIENTO (14)

NOTIFICACION: ARTICULO 38 LA FOSA QUE NO SEA REFRENDADA DENTRO DE LOS 180 DIAS NATURALES SIGUIENTES AL TERMINO DE SU TEMPORALIDAD, DE 7 AÑOS (FECHA DE VENCIMIENTO), EL DERECHO DE USO Y CONSECUENTEMENTE LA POSESION DE LA FOSA SE REVERTIRA AL MUNICIPIO.

(15)
FIRMA DE CONFORMIDAD

(16)
A T E N T A M E N T E
C. MELISSA JOELY DELGADILLO CASTILLO
RESPONSABLE DEL AREA DE
ADMINISTRACION DE PANTEONES

ELABORÓ
REG.LIB:
BD:
REG. INF:

TEL:5553663800 EXT:3730

Instructivo
Cesión de derechos.

No. de Requerimiento.	Instrucciones.
1	Fecha en que se elabora el trámite.
2	Se coloca nombre de la persona titular de la fosa en refrendo.
3	Firma de la titular de la fosa en refrendo.
4	Se coloca domicilio del titular de la fosa en refrendo.
5	Se coloca el municipio (Tlalnepantla de Baz) de la titular de la fosa en refrendo.
6	Se coloca número telefónico del titular de la fosa en refrendo.
7	Se coloca el número de fosa en refrendo.
8	Se coloca nombre del Panteón Municipal donde se encuentra la fosa en refrendo.
9	Se coloca el nombre de la persona que se encuentra sepultada en la fosa en refrendo.
10	Se coloca fecha en que fue sepultada la persona.
11	Se coloca el último trámite que fue realizado.
12	Se coloca la fecha en que fue realizado el último trámite.
13	Se coloca el periodo que cubre el mantenimiento de la fosa en refrendo.
14	Se coloca la vigencia de los derechos de uso de la fosa en refrendo.
15	Firma de conformidad del titular de la fosa en refrendo.
16	Firma y/o sello de la Responsable del Área de Administración de Panteones.

XIV. Validación del Procedimiento.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Lic. Melisa Joely Delgadillo Castillo. Responsable del Área de Administración de Panteones.	**Ing. Edmundo Cruz Martínez.** Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos.	**Mtro. Mauricio Ontiveros Salgado.** Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.

Área de Administración de Panteones • Tlalnepantla de Baz • 2025 - 2027
Subdirección de Servicios Urbanos • Tlalnepantla de Baz • 2025 - 2027
Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano • Tlalnepantla de Baz • 2025 - 2027

Tlalnepantla
nuestra ciudad
2025-2027

I. Nombre del Procedimiento.

P18. Expedición de Constancia de Exhumación de restos humanos áridos en Panteones Municipales.

II. Objetivo.

Mejorar la atención de los servicios de exhumación, mediante la expedición de la constancia de exhumación de restos humanos áridos en panteones municipales, para los habitantes del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

III. Referencias.

Federal.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley para Determinar el Valor de la Unidad de Medida y Actualización. Publicada en el Diario Oficial de la Federación 30 de diciembre de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo de 2025 y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo de 2025 y sus reformas y adiciones.

Estatal.

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 10, 14 y 17 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 04 de mayo de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Código Financiero del Estado de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 09 de marzo de 1999, y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, vigente.

- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal, número 1, volumen 1. 1 de enero 2026 y sus reformas y adiciones.

- Reglamento del Servicio Público de Panteones, Crematorios y Velatorios de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Gaceta Municipal, número 38, volumen 1. 26 de septiembre de 2022, y sus reformas y adiciones.

- Código De Ética de La Administración Pública Municipal Centralizada de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal número 20, volumen 1. 15 de mayo de 2025 y sus reformas y adiciones.

IV. Definiciones.

Autorización: Al permiso extendido por las autoridades competentes.

Derechos: A las contraprestaciones establecidas en el Código Financiero del Estado de México, que deben pagar los particulares por los servicios que preste el Municipio en sus funciones, derivados de la Administración Pública.

Deudos: A las personas vinculadas por afinidad o consanguinidad al finado.

Disponente originario: A la persona que conforme a los términos de la ley de correspondan decidir sobre su cuerpo o cualquiera de sus órganos, para después de su muerte.

Exhumación: A la extracción o retiro de un cadáver, restos humanos y restos humanos áridos, previamente inhumados.

Exhumación Prematura: A la extracción de un cadáver sepultado, o de restos humanos, por disposición y/o autorización de la autoridad competente, antes de haber transcurrido el plazo establecido en la Ley General de Salud, o conforme a lo establecido en el capítulo respectivo del presente Reglamento.

Extracción: A sacar las cenizas o restos áridos que fueron colocadas dentro de un nicho u osario, así como los restos áridos que fueron colocados en un osario.

Fosa o Tumba: A la excavación, en el terreno de un panteón o cementerio horizontal destinado a la inhumación.

Portal Ciudadano de Trámites y Servicios: Es la plataforma digital que concentra la totalidad de trámites y servicios que ofrece el gobierno municipal a la Persona solicitante.

Restos Humanos: A las partes sin vida de un cuerpo humano o un cadáver.

Restos Humanos Áridos: A la osamenta remanente de un cadáver como resultado del proceso natural de descomposición.

Restos Humanos Cremados: A las cenizas resultantes de la cremación de un cadáver, de restos humanos o de restos humanos áridos.

Restos Humanos Cumplidos: A los que quedan de un cadáver al cabo del plazo que señale la temporalidad mínima para exhumarlos, que establece la Secretaría de Salud.

V. Responsabilidades.

El Área de Administración de Panteones es la responsable de recibir y dar trámite con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano, los servicios administrativos de

inhumación, exhumación, refrendo, pago de mantenimiento de perpetuidad, certificaciones, osarios, uso de velatorios municipales; así como la realización y expedición de documentos relacionados con trámites inherentes a dichos servicios y su resguardo, como mantener actualizados en físico y digital los Libros de Registro. La actualización de los programas de mantenimiento y conservación de los panteones y velatorios municipales con los encargados de los panteones en el funcionamiento, organización, control, registro, responsabilidades, regulaciones, medidas de salud y seguridad para prevenir los riesgos en panteones municipales.

Titular del Área de Administración de Panteones deberá:

Revisar, validar y autorizar la expedición de la constancia de exhumación de restos humanos áridos en panteones municipales, firmando y sellando la constancia elaborada por el Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.

Personal adscrito al Área de Administración de Panteones deberá:

Orientar e informar a la Persona solicitante de los documentos y requisitos necesarios para la expedición de la constancia de exhumación de restos humanos áridos en los panteones municipales.

Recibir la documentación necesaria para la expedición de la constancia de exhumación de restos humanos áridos en los panteones municipales y elaborar la liquidación correspondiente del pago de derechos para que el ciudadano pueda acudir a pagar.

Elaborar la constancia de exhumación de restos humanos áridos, previo cotejo del pago realizado y registrar el trámite tanto en libros como de manera digital.

Tesorería o Centro de Pago Autorizado deberá:

Recibir el importe del pago por la expedición de la constancia de exhumación de restos humanos áridos en Panteones Municipales y expedir el comprobante correspondiente.

Persona solicitante de un trámite o servicio deberá:

Es la persona que habrá de solicitar el trámite o servicio que sea competencia del Área de Administración de Panteones en apego a la normatividad aplicable, que compruebe tener residencia efectiva dentro del Territorio municipal.

VI. Insumos.

Personas Físicas:

I. Exhumación cuando es gestionada por el Titular.

1. Título de perpetuidad o última constancia de inhumación o refrendo.
2. Identificación oficial del titular vigente (INE) o en su caso, carta poder debidamente autorizada.
3. Acta de defunción de la persona que será exhumada.
4. Escrito donde el Titular de la fosa solicita y autoriza la exhumación.

II. Exhumación cuando el titular de la fosa ya falleció:

Se deben anexar:

a) Acta de defunción.
b) Solicitud de exhumación por todos los familiares en línea directa.

c) Acta de nacimiento de los solicitantes.
d) Identificación oficial (INE) de los solicitantes.

III. Exhumación para traslado de cadáveres o restos humanos dentro del mismo panteón:

Se anexa al numeral I.

Constancia del lugar donde serán depositados los restos áridos.

IV. Exhumación a otros panteones cuando se trate de un traslado a otro municipio, estado o país:

Se anexa al numeral I.

1. Permiso sanitario de exhumación de restos humanos áridos emitido por el Instituto de Salud del Estado de México (COPRISEM), el traslado de los restos del cadáver a una distancia mayor a 100 kilómetros dentro del Estado.

2. Autorización de exhumación expedida por la Oficialía del Registro Civil (para traslados fuera del panteón).

3. Identificación oficial del titular vigente, Credencial para votar expedida por el Instituto Nacional Electoral (INE) o en su caso (IFE) Instituto Federal Electoral, del titular (original y copia) o carta poder debidamente autorizada, incluyendo original.

VII. Resultados.

Constancia de exhumación de restos humanos áridos en panteones municipales.

256

VIII. Interacción con otros procedimientos.

Expedición de constancia de inhumación de cadáveres en panteones municipales.

IX. Políticas.

La atención en oficina es de 9:00 a 17:00 horas de lunes a viernes, sábados y domingos de 9:00 a 13:00 horas.

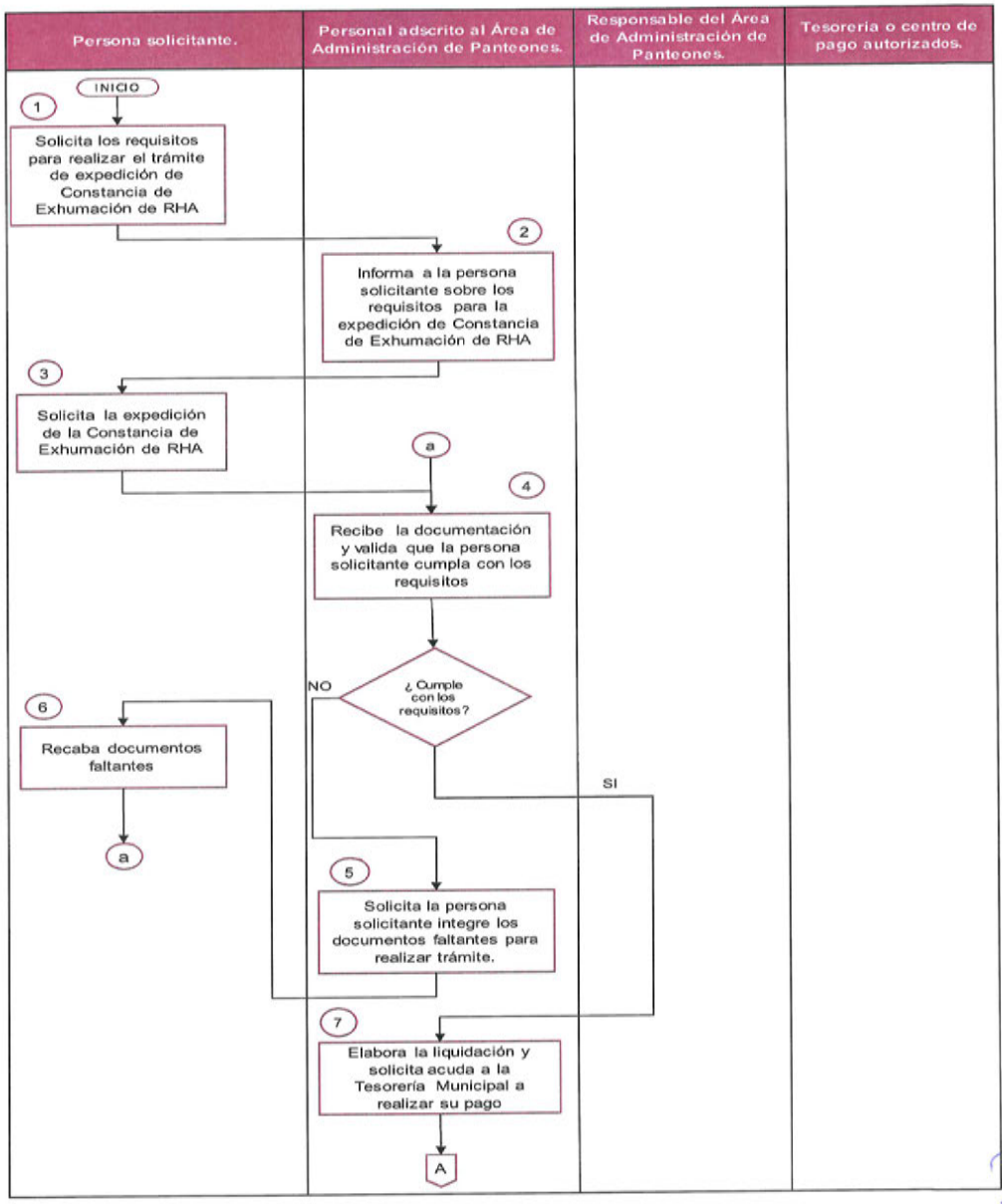
Este servicio se realizará únicamente si el solicitante cuenta con la autorización correspondiente del Instituto de Salud del Estado de México (COPRISEM).

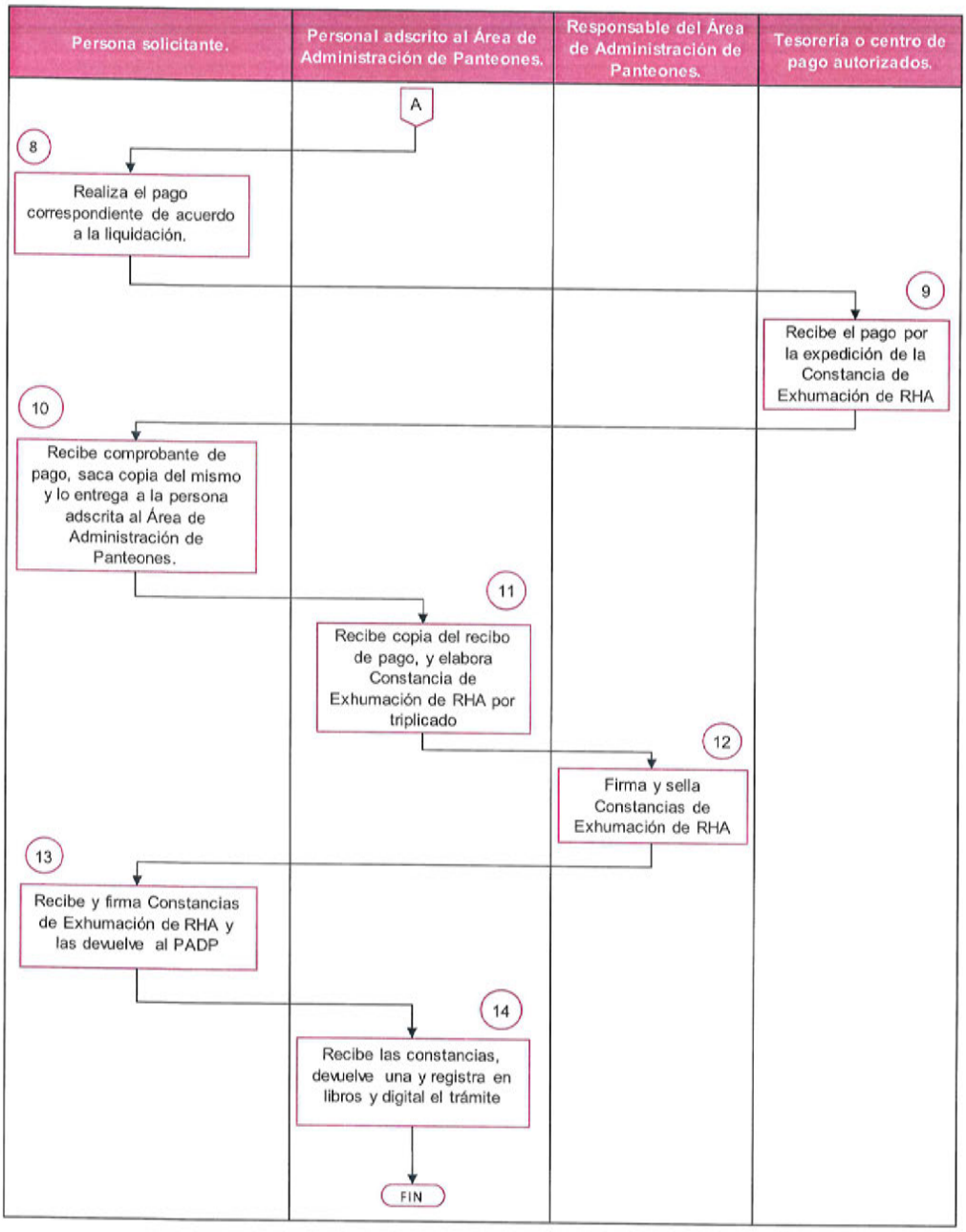
Realizar el Pago a que hace referencia el Código Financiero del Estado de México y Municipios, artículo 155, ejercicio fiscal vigente.

X. **Desarrollo.**

P18. Expedición de Constancia de Exhumación de restos humanos áridos en Panteones Municipales.		
No.	**Denominación Administrativa.**	**Actividad a Realizar.**
INICIO		
1	Persona solicitante.	Solicita los requisitos para realizar el trámite de expedición de Constancia de Exhumación de restos humanos áridos.
2	Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.	Informa al ciudadano sobre los requisitos para la expedición de Constancia de Exhumación de restos humanos áridos.
3	Persona solicitante.	Solicita la expedición de la constancia de exhumación de restos humanos áridos.
4	Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.	Recibe la documentación y valida que la persona solicitante cumpla con los requisitos.
		¿Cumple con los requisitos?
5	Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.	**NO:** Solicita al ciudadano integre los documentos faltantes para realizar trámite.
6	Persona solicitante.	**SI:** Recaba documentos faltantes.
7	Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.	Elabora la liquidación y solicita acuda a la Tesorería Municipal a realizar su pago.
8	Persona solicitante.	Realiza el pago correspondiente de acuerdo a la liquidación.
9	Tesorería o centros de pago autorizados.	Recibe el pago por expedición de constancia de exhumación de restos humanos áridos.
10	Persona solicitante.	Recibe comprobante de pago, saca copia del mismo y lo entrega al personal administrativo del Área de Administración de Panteones.
11	Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.	Recibe copia del recibo de pago y elabora la constancia de exhumación de restos humanos áridos por triplicado.
12	Titular del Área de Administración de Panteones.	Firma y sella constancias de exhumación de restos humanos áridos y las entrega a la persona solicitante.
13	Persona solicitante.	Recibe y firma las constancias de exhumación de restos humanos áridos y las devuelve al personal adscrito al Área de Administración de Panteones.
14	Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.	Recibe las constancias, devuelve una y registra en libros y digital el trámite.
FIN		

XI. Diagramación.

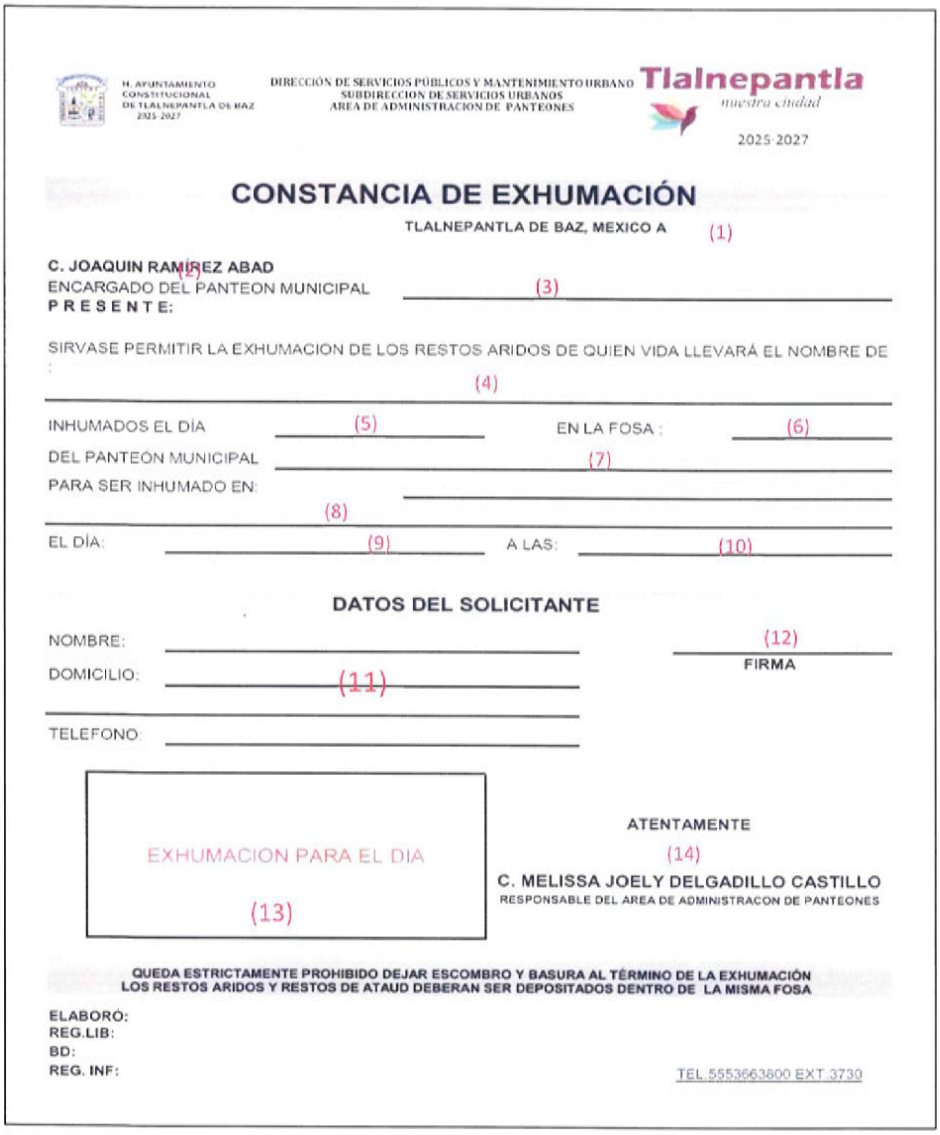



Persona solicitante.
Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.
Responsable del Área de Administración de Panteones.
Tesorería o centro de pago autorizados.
A
8
Realiza el pago correspondiente de acuerdo a la liquidación.
9
Recibe el pago por la expedición de la Constancia de Exhumación de RHA
10
Recibe comprobante de pago, saca copia del mismo y lo entrega a la persona adscrita al Área de Administración de Panteones.
11
Recibe copia del recibo de pago, y elabora Constancia de Exhumación de RHA por triplicado
12
Firma y sella Constancias de Exhumación de RHA
13
Recibe y firma Constancias de Exhumación de RHA y las devuelve al PADP
14
Recibe las constancias, devuelve una y registra en libros y digital el trámite
FIN

XII. Medición.

Nombre del indicador.	Descripción.	Fórmula.	Periodicidad.
Expedición de constancia de exhumación de restos humanos áridos.	Mide la eficacia en la expedición de la constancia de exhumación de restos humanos áridos.	$\left[\frac{\text{Número de expediciones de constancia de exhumación de restos humanos áridos atendidas.}}{\text{Número de expediciones de constancia de exhumación de restos humanos áridos solicitadas.}}\right]$ X 100	Trimestral.

XIII. Formatos e Instructivos.



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ 2025-2027

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MANTENIMIENTO URBANO
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS URBANOS
AREA DE ADMINISTRACION DE PANTEONES

Tlalnepantla nuestra ciudad 2025-2027

CONSTANCIA DE EXHUMACIÓN

TLALNEPANTLA DE BAZ, MEXICO A (1)

C. JOAQUIN RAMÍREZ ABAD (2)
ENCARGADO DEL PANTEON MUNICIPAL (3)
P R E S E N T E:

SIRVASE PERMITIR LA EXHUMACION DE LOS RESTOS ARIDOS DE QUIEN VIDA LLEVARÁ EL NOMBRE DE (4)

INHUMADOS EL DÍA (5) EN LA FOSA : (6)
DEL PANTEÓN MUNICIPAL (7)
PARA SER INHUMADO EN: (8)
EL DÍA: (9) A LAS: (10)

DATOS DEL SOLICITANTE

NOMBRE: (12)
FIRMA
DOMICILIO: (11)
TELEFONO:

EXHUMACION PARA EL DIA (13)

ATENTAMENTE
(14)
C. MELISSA JOELY DELGADILLO CASTILLO
RESPONSABLE DEL AREA DE ADMINISTRACON DE PANTEONES

QUEDA ESTRICTAMENTE PROHIBIDO DEJAR ESCOMBRO Y BASURA AL TÉRMINO DE LA EXHUMACIÓN
LOS RESTOS ARIDOS Y RESTOS DE ATAUD DEBERAN SER DEPOSITADOS DENTRO DE LA MISMA FOSA

ELABORÓ:
REG.LIB:
BD:
REG. INF:

TEL.5553663800 EXT.3730

Instructivo
Constancia de exhumación.

No. de Requerimiento.	Instrucciones.
1	Se coloca la fecha en que se inicia el trámite.
2	Se coloca nombre del encargado del Panteón Municipal donde se realizará la exhumación.
3	Se coloca el nombre del Panteón Municipal donde se realizará la exhumación.
4	Se coloca el nombre de la persona sepultada en la fosa.
5	Se coloca la fecha de inhumación de la persona sepultada en la fosa.
6	Se coloca el número de fosa donde se llevara a cabo la exhumación.
7	Se coloca el nombre del Panteón Municipal donde se encuentra inhumado el cuerpo.
8	Se coloca el destino de los restos áridos.
9	Se coloca fecha que se llevará a cabo la exhumación.
10	Se coloca hora que se llevará a cabo la exhumación.
11	Datos de la persona que solicita la exhumación.
12	Firma de conformidad del usuario.
13	Se coloca nuevamente la fecha en que se llevará a cabo la exhumación.
14	Sello y/o firma de la Titular del Área de Administración de Panteones.

XIV. Validación del Procedimiento.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Lic. Melisa Joely Delgadillo Castillo. Responsable del Área de Administración de Panteones.	**Ing. Edmundo Cruz Martínez.** Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos.	**Mtro. Mauricio Ontiveros Salgado.** Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.

Área de Administración de Panteones
Tlalnepantla de Baz
2025 - 2027

Subdirección de Servicios Urbanos
Tlalnepantla de Baz
2025 - 2027

Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano
Tlalnepantla de Baz
2025 - 2027

Tlalnepantla
nuestra ciudad
2025·2027

I. Nombre del Procedimiento.

P19. Expedición de Constancia de Inhumación de cadáveres de personas desconocidas o no reclamadas.

II. Objetivo.

Mejorar la atención del servicio público de inhumación de cadáveres de personas fallecidas no identificadas cuya identidad se desconoce o personas fallecidas identificadas no reclamadas, mediante la inhumación en la fosa común que designe la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano, para su registro y que permita su posteriror localización; cumpliendo con los requisitos legales en los panteones públicos del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

III. Referencias.

Federal.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo de 2025 y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo de 2025 y sus reformas y adiciones.

Estatal.

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 10, 14 y 17 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 04 de mayo de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Código Financiero del Estado de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 09 de marzo de 1999, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interior del Registro Civil del Estado de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 05 de agosto de 2015, y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, vigente.
- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal, número 1, volumen 1. 1 de enero 2026 y sus reformas y adiciones.
- Reglamento del Servicio Público de Panteones, Crematorios y Velatorios de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal, número 38, volumen 1. 26 de septiembre de 2022, y sus reformas y adiciones.
- Código De Ética de La Administración Pública Municipal Centralizada de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal número 20, volumen 1. 15 de mayo de 2025 y sus reformas y adiciones.

IV. Definiciones.

Autorización: Al permiso extendido por las autoridades competentes.

Cadáver: Al cuerpo humano en el que se haya comprobado la pérdida de la vida.

Derechos: A las contraprestaciones establecidas en el Código Financiero del Estado de México, que deben pagar los particulares por los servicios que preste el Municipio en sus funciones, derivados de la Administración Pública.

Fosa o Tumba: A la excavación, en el terreno de un panteón o cementerio horizontal destinado a la inhumación de cadáveres, restos humanos o restos humanos áridos.

Fosa común: Al lugar destinado para la inhumación de cadáveres y restos humanos no identificados o no reclamados.

Media Filiación: La descripción de las características físicas del desconocido.

Portal Ciudadano de Trámites y Servicios: Es la plataforma digital que concentra la totalidad de trámites y servicios que ofrece el gobierno municipal a la Persona solicitante.

Qué se entiende por PFNI: Personas fallecidas no identificadas, que se refiere a los cadáveres de personas cuya identidad se desconoce.

Qué se entiende por PFINR: Personas fallecidas identificadas no reclamadas, que se refiere a los cadáveres que han sido plenamente identificados conforme al proceso de identificación forense y aún no han sido reclamados.

Reinhumación: A la práctica de volver a sepultar restos humanos y restos humanos áridos previamente exhumados.

Restos Humanos: A las partes sin vida de un cuerpo humano o un cadáver.

Restos Humanos Áridos: A la osamenta remanente de un cadáver como resultado del proceso natural de descomposición.

Restos Humanos Cremados: A las cenizas resultantes de la cremación de un cadáver, de restos humanos o de restos humanos áridos.

Restos Humanos Cumplidos: A los que quedan de un cadáver al cabo del plazo que señale la temporalidad mínima para exhumarlos, que establece la Secretaría de Salud.

V. Responsabilidades.

El Área de Administración de Panteones es la responsable de recibir y dar trámite con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano, de brindar los servicios administrativos de inhumación de cadáveres de personas fallecidas no identificadas cuya identidad se desconoce o personas fallecidas identificadas no reclamadas.

Titular del Área de Administración de Panteones deberá:

Revisar, validar y autorizar la inhumación de cadáveres en panteones municipales.

Elaborar oficio a la Tesorería Municipal de liquidación a la funeraria que presto el servicio.

Personal adscrito al Área de Administración de Panteones deberá:

Recabar los documentos solicitados para ser entregados a la funeraria asignada.

Asigna el Panteón donde será realizada la inhumación.

Registrar el servicio otorgado.

Tesorería o Centro de Pago Autorizado deberá:

Recibir los documentos para cotejarlos y autorizar la liquidación y proceder al pago a la funeraria que proporcionó el servicio.

Fiscalía deberá:

Es la persona que habrá de solicitar el trámite o servicio que sea competencia del Área de Administración de Panteones en apego a la normatividad aplicable, que compruebe tener residencia efectiva dentro del Territorio municipal.

Funeraria deberá:

Es la Funeraria asignada para prestar los servicios de inhumación de cadáveres y restos humanos no identificados o no reclamados al Municipio.

VI. Insumos.

Instituciones Públicas:

1. "Oficio de solicitud dirigido al Presidente Municipal y suscrito por el Agente del Ministerio Público, en dicho oficio deberá solicitar se realice en forma gratuita la inhumación del cadáver no identificado".
2. Oficio dirigido al Registro Civil para levantar Acta de Defunción e instruir la inhumación.
3. Oficio dirigido al Médico Legista en turno para solicitar la salida del cadáver.
4. Orden de inhumación expedida por la Oficialía del Registro Civil.
5. Copia de Acta de Defunción.

VII. Resultados.

Expedición de constancia de inhumación de cadáveres de personas fallecidas no identificadas cuya identidad se desconoce o personas fallecidas identificadas no reclamadas.

VIII. Interacción con otros procedimientos.

Expedición de Constancia de exhumación de restos humanos áridos en panteones municipales.

IX. Políticas.

La atención en oficina es de 8:30 a 17:00 horas de lunes a viernes, sábados y domingos de 8:30 a 13:00 horas.

El tiempo máximo de respuesta será de 24 horas y el servicio es gratuito.

Cuando sea identificado y reclamado un cadáver de los remitidos por el Ministerio Público para ser inhumado en la fosa común, el Área de Administración de Panteones deberá informar por escrito al Registro Civil y Ministerio Público al que corresponda, que el cadáver fue identificado y reclamado, para que dichas autoridades le den instrucciones sobre el destino final del cadáver.

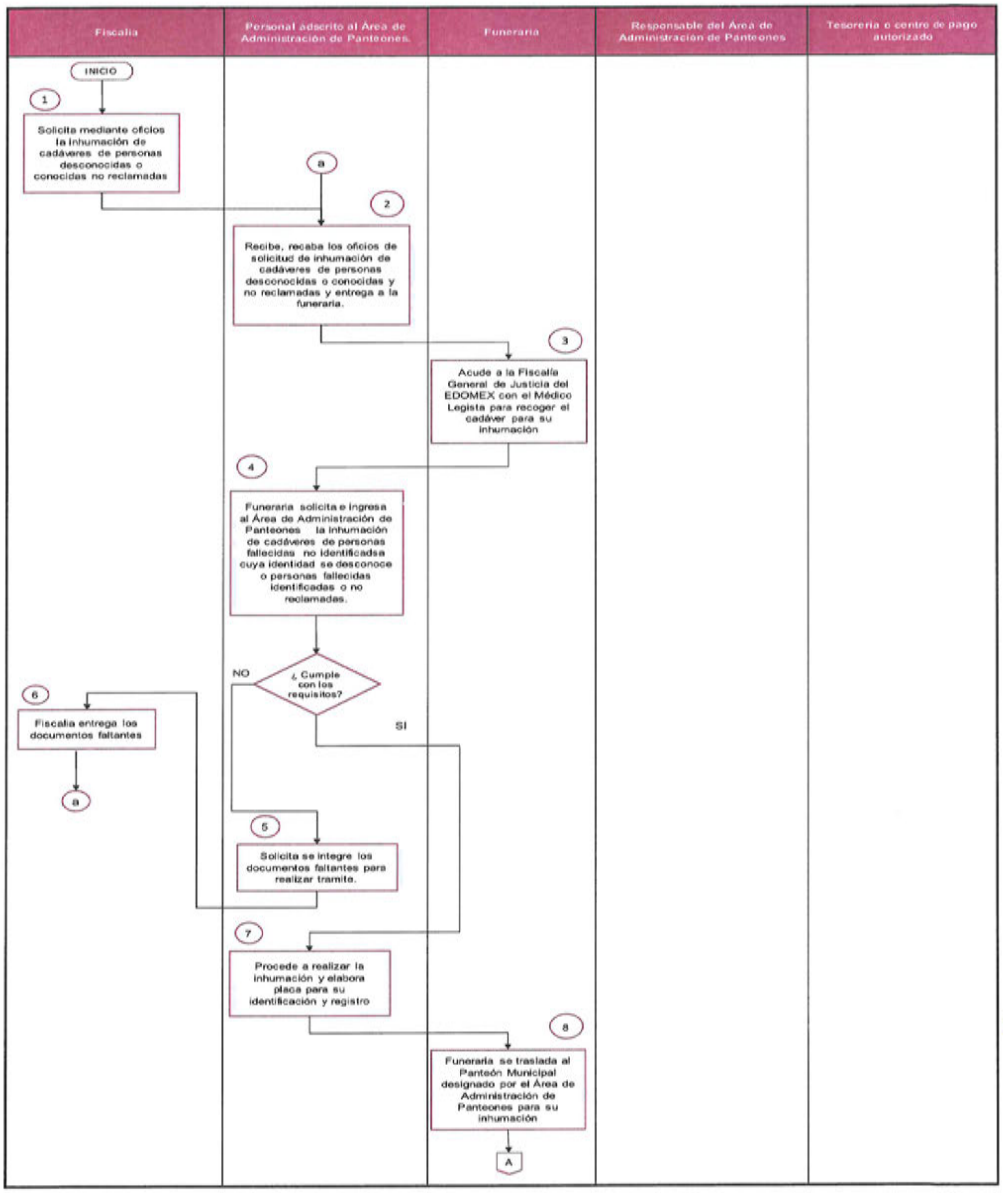
Los cadáveres y restos humanos de personas no reclamadas que remita el Ministerio Público para su inhumación en la fosa común, deberán estar relacionados individualmente con el número de Carpeta correspondiente, satisfaciéndose además los requisitos del Registro Civil, la Autoridad Sanitaria y el Área de Administración de Panteones.

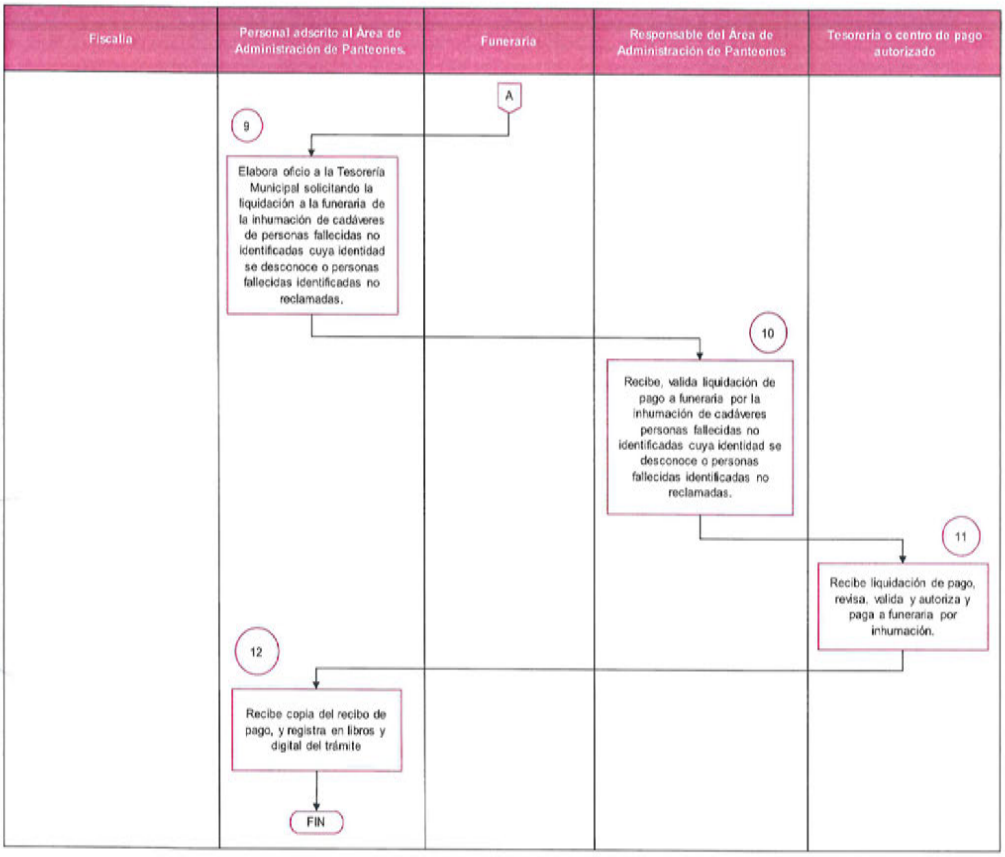
X. Desarrollo.

P19. Expedición de Constancia de Inhumación de cadáveres de personas desconocidas o no reclamadas.		
No.	**Denominación Administrativa.**	**Actividad a Realizar.**
	INICIO	
1	Fiscalía.	Solicita mediante oficios la inhumación de cadáveres de personas fallecidas no identificadas cuya identidad se desconoce o personas fallecidas identificadas no reclamadas.
2	Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.	Recibe, recaba los oficios de solicitud de inhumación de cadáveres de personas fallecidas no identificadas cuya identidad se desconoce o personas fallecidas identificadas no reclamadas.
3	Funeraria.	Acude a la Fiscalía General de Justicia del EDOMEX con el Médico Legista para recoger el cadáver para su inhumación.
4	Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.	Funeraria solicita e ingresa al Área de Administración de Panteones la inhumación de cadáveres de personas fallecidas no identificadas cuya identidad se desconoce o personas fallecidas identificadas no reclamadas.

		¿Cumple con los requisitos?
5	Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.	**NO:** Solicita se integre los documentos faltantes para realizar trámite.
6	Fiscalía.	Entrega los documentos faltantes.
7	Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.	**SI:** Procede a realizar la inhumación y elabora placa para su identificación y registro.
8	Funeraria.	Funeraria se traslada al Panteón Municipal designado por el Área de Administración de Panteones para su inhumación.
9	Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.	Elabora oficio a la Tesorería Municipal solicitando la liquidación a la funeraria de la inhumación de cadáveres de personas fallecidas no identificadas cuya identidad se desconoce o personas fallecidas identificadas no reclamadas.
10	Responsable del Área de Administración de Panteones.	Recibe, valida liquidación de pago a funeraria por la inhumación de cadáveres personas fallecidas no identificadas cuya identidad se desconoce o personas fallecidas identificadas no reclamadas.
11	Tesorería Municipal.	Recibe liquidación de pago, revisa, válida, autoriza y paga a funeraria por inhumación.
12	Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.	Recibe copia del recibo de pago, y registra en libros y digital del trámite.
FIN		

XI. Diagramación.




Fiscalía
Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.
Funeraria
Responsable del Área de Administración de Panteones
Tesorería o centro de pago autorizado
A
9
Elabora oficio a la Tesorería Municipal solicitando la liquidación a la funeraria de la inhumación de cadáveres de personas fallecidas no identificadas cuya identidad se desconoce o personas fallecidas identificadas no reclamadas.
10
Recibe, valida liquidación de pago a funeraria por la inhumación de cadáveres personas fallecidas no identificadas cuya identidad se desconoce o personas fallecidas identificadas no reclamadas.
11
Recibe liquidación de pago, revisa, valida y autoriza y paga a funeraria por inhumación.
12
Recibe copia del recibo de pago, y registra en libros y digital del trámite
FIN

XII. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Expedición de Constancia de Inhumación de cadáveres de personas desconocidas o no reclamadas en panteones municipales.	Mide la eficacia en la expedición de constancias de inhumación de cadáveres de personas desconocidas o no reclamadas en panteones municipales.	$\left[\frac{\text{Número de expediciones de inhumaciones de cadáveres de personas desconocidas o no reclamadas en panteones municipales atendidas.}}{\text{Número de expediciones de inhumaciones de cadáveres de personas desconocidas o no reclamadas en panteones municipales solicitadas.}}\right] \times 100$	Trimestral.

XIII. Formatos e Instructivos.

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ 2025-2027

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PUBLICOS Y MANTENIMIENTO URBANO
SUBDIRECCION DE SERVICIOS URBANOS
AREA DE ADMINISTRACION DE PANTEONES

Tlalnepantla nuestra ciudad 2025-2027

CONSTANCIA DE INHUMACION

TLALNEPANTLA DE BAZ, MEXICO (1)

REFRENDO

C. MOISES RAMOS SARMIENTO (2)
ENCARGADO DEL PANTEÓN MUNICIPAL: (3)

SIRVASE PERMITIR LA INHUMACION DEL CADAVER : (4)

EN LA FOSA (5)

ENCARGADO EN TURNO DEL PANTEÓN MUNICIPAL (6)

DONDE SE ENCUENTRAN LOS RESTOS DE (7)

INHUMADOS EL (8)

DATOS DEL SOLICITANTE

NOMBRE: (9)

DOMICILIO: (11)

(10)
FIRMA DE CONFORMIDAD

MEDIDAS DE LA FOSA

FUNERARIA
MATERIAL DEL ATAUD :
MEDIDAS DE LA FOSA (12)
TELEFONO
FECHA DE VENCIMIENTO

AVISO IMPORTANTE: DEBERA APEGARSE A LAS MEDIDAS DE LA FOSA, COMO SE INDICA EN EL TRAMITE QUEDA ESTRICTAMENTE PROHIBIDO DEJAR ESCOMBRO Y BASURA AL TERMINO DE LA INHUMACION. NO SE AUTORIZA LA INSTALACIÓN DE BARANDALES. TIENE UN PLAZO DE 10 DIAS PARA COLOCAR CRUZ, QUE NO DEBERA EXCEDER LOS 50 CM DE ALTO Y ANCHO, SIN PICOS, PUNTAS O PARTES FILOSAS, E IDENTIFICARLA CON EL NUMERO DE FOSA EN LA PARTE POSTERIOR. NO DEBERA EXCEDER LOS 50 CM DE ALTO Y ANCHO O SE TENDRAN COMO PERDIDO EL DERECHO DE USO DE LA FOSA. LOS RESTOS ARIDOS Y RESTOS DE ATAUD DEBERAN SER DEPOSITADOS DENTRO DE LA MISMA FOSA.

(13)
INHUMACION PARA EL DIA

NOTIFICACIÓN LA FOSA PUEDE SER REFRENDADA DENTRO DE LOS 180 DIAS NATURALES SIGUIENTES AL TÉRMINO DE SU TEMPORALIDAD DE SIETE AÑOS DE LA FECHA DE VENCIMIENTO , SIEMPRE Y CUANDO SE ENCUENTRE AL CORRIENTE DEL PERIODO ANTERIOR, EN CASO CONTRARIO EL DERECHO Y CONSECUENTEMENTE LA POSESIÓN DE LA FOSA SE REVERTIRA AL MUNICIPIO.



MEDIDAS DE LA CRUZ

(14)
FIRMA DE NOTIFICACIÓN

C. MELISSA JOELY DELGADILLO CASTILLO (15)
RESPONSABLE DEL AREA DE ADMINISTRACION DE PANTEONES

ELABORÓ:
REG. LIB:
BD:
REG. INF.

Instructivo.
Constancia de Inhumación, Panteón Ecológico "Horizonte de Paz"

No. de Requerimiento.	Instrucciones.
1	Fecha en que se elabora el trámite.
2	Se coloca nombre del encargado Panteón Municipal donde se realizará la inhumación.
3	Se coloca el nombre del Panteón Municipal donde se realizará la inhumación.
4	Se coloca nombre de la persona fallecida, especificando si es adulto, menor o persona con identidad desconocida.
5	Se coloca el número de la fosa donde será sepultada la persona fallecida.
6	Se coloca nuevamente el nombre del Panteón Municipal donde se realizará la inhumación.
7	Se coloca el nombre de la última persona sepultada en dicha fosa.
8	Se coloca fecha de la última inhumación.
9	Se coloca el nombre de la persona titular de la fosa o de quien realiza el trámite.
10	Firma de conformidad de la persona titular o de quien realiza el trámite.
11	Se coloca el domicilio con residencia en el Municipio de Tlalnepantla de Baz de la persona titular de la fosa o de quien realiza el trámite.
12	Se coloca datos de la funeraria, así como material y medidas del ataúd.
13	Se coloca fecha de cuando se realizará la inhumación.
14	Firma de conformidad de la persona titular o de quien realiza el trámite.
15	Firma y/o sello del Titular del Área de Administración de Panteones.

XIV. Validación del Procedimiento.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Lic. Melisa Joely Delgadillo Castillo. Responsable del Área de Administración de Panteones.	**Ing. Edmundo Cruz Martínez.** Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos.	**Mtro. Mauricio Ontiveros Salgado.** Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.

Área de Administración de Panteones
Tlalnepantla de Baz
2025 - 2027

Subdirección de Servicios Urbanos
Tlalnepantla
2025 - 2027
nuestra ciudad

Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano
Tlalnepantla de Baz
2025 - 2027

I. Nombre del Procedimiento.

P20. Expedición de Constancia de Inhumación de cadáveres en Panteones Municipales.

II. Objetivo.

Mejorar la atención de los servicios de inhumación, mediante la expedición de la constancia de inhumación de cadáveres en panteones municipales, para los habitantes del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

III. Referencias.

Federal.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Salud. Publicada en el Diario Oficial de la Federación 7 de febrero de 1984, y sus reformas y adiciones.
- Ley para Determinar el Valor de la Unidad de Medida y Actualización. Publicada en el Diario Oficial de la Federación 30 de diciembre de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo de 2025 y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo de 2025 y sus reformas y adiciones.

Estatal.

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 10, 14 y 17 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 04 de mayo de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Código Financiero del Estado de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 09 de marzo de 1999, y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, vigente.
- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal, número 1, volumen 1. 1 de enero 2026 y sus reformas y adiciones.
- Reglamento del Servicio Público de Panteones, Crematorios y Velatorios de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal, número 38, volumen 1. 26 de septiembre de 2022, y sus reformas y adiciones.
- Código De Ética de La Administración Pública Municipal Centralizada de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal número 20, volumen 1. 15 de mayo de 2025 y sus reformas y adiciones.

IV. Definiciones.

Autorización: Al permiso extendido por las autoridades competentes.

Cadáver: Al cuerpo humano en el que se haya comprobado la pérdida de la vida.

Derechos: A las contraprestaciones establecidas en el Código Financiero del Estado de México, que deben pagar los particulares por los servicios que preste el Municipio en sus funciones, derivados de la Administración Pública.

Inhumación: Al acto de sepultar o depositar un cadáver, restos humanos y restos humanos áridos, en una fosa o tumba.

PAAAP: Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.

Portal Ciudadano de Trámites y Servicios: Es la plataforma digital que concentra la totalidad de trámites y servicios que ofrece el gobierno municipal a la Persona solicitante.

V. Responsabilidades.

El Área de Administración de Panteones es la responsable de recibir y dar trámite con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano, los servicios administrativos de inhumación, exhumación, refrendo, pago de mantenimiento de perpetuidad, certificaciones, osarios, uso de velatorios municipales; así como la realización y expedición de documentos relacionados con trámites inherentes a dichos servicios y su resguardo, como mantener actualizados en físico y digital los Libros de Registro. La actualización de los programas de mantenimiento y conservación de los panteones y velatorios municipales con los encargados de los panteones en el funcionamiento, organización, control, registro, responsabilidades, regulaciones, medidas de salud y seguridad para prevenir los riesgos en panteones municipales.

Titular del Área de Administración de Panteones deberá:

Revisar, validar y autorizar la expedición de la constancia de inhumación de cadáveres en panteones municipales, firmando y sellando la constancia elaborada por el personal administrativo del Área de Administración de Panteones.

Personal adscrito al Área de Administración de Panteones deberá:

Orientar e informar a la Persona solicitante de los documentos y requisitos necesarios para la expedición de la constancia de inhumación de cadáveres en los panteones municipales.

Recibir la documentación necesaria para la expedición de la constancia de inhumación de cadáveres en los panteones municipales y elaborar la liquidación correspondiente del pago de derechos para que el ciudadano pueda acudir a pagar.

Elaborar la constancia de inhumación de cadáveres, previo cotejo del pago realizado y registrar el trámite tanto en libros como de manera digital.

Tesorería o Centro de Pago Autorizado deberá:

Recibir el importe del pago por la expedición de la constancia de inhumación de cadáveres en Panteones Municipales y expedir el comprobante correspondiente.

Persona solicitante de un trámite o servicio deberá:

Es la persona que habrá de solicitar el trámite o servicio que sea competencia del Área de Administración de Panteones en apego a la normatividad aplicable, que compruebe tener residencia efectiva dentro del Territorio municipal.

VI. Insumos.

Personas Físicas:

1. Orden de inhumación, de la autorización de la Oficialía del Registro Civil.
2. Certificado médico de Defunción y/o Acta de defunción.
3. Tener domicilio actual dentro del territorio municipal.
4. Identificación oficial (INE) de un familiar directo del finado, con domicilio en el territorio municipal.
5. En caso de contar con los derechos de uso de fosa o la perpetuidad de un Panteón Municipal se requiere presentar el:
    1. Título de Perpetuidad o la Constancia de Refrendo.
    2. Credencial del INE vigente del titular.
6. Así mismo el titular deberá manifestar su conformidad por escrito en forma libre para sepultar al familiar, el cual deberá contener:

a) Nombre.

b) No. de fosa.

c) Nombre del panteón.

d) Señalando que está de acuerdo sea sepultado el familiar en la fosa.

e) Fecha.

VII. Resultados.

Expedición de constancia de inhumación de cadáveres en panteones municipales.

VIII. Interacción con otros procedimientos.

Expedición de constancia de refrendo por uso de fosa.

IX. Políticas.

La atención en oficina es de 9:00 a 17:00 horas de lunes a viernes, sábados y domingos de 9:00 a 13:00 horas.

Se realizará este servicio cuando un habitante del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México solicite disponer de un espacio para la inhumación del cadáver de algún familiar en Panteones Municipales.

El tiempo máximo de respuesta será de 10 minutos.

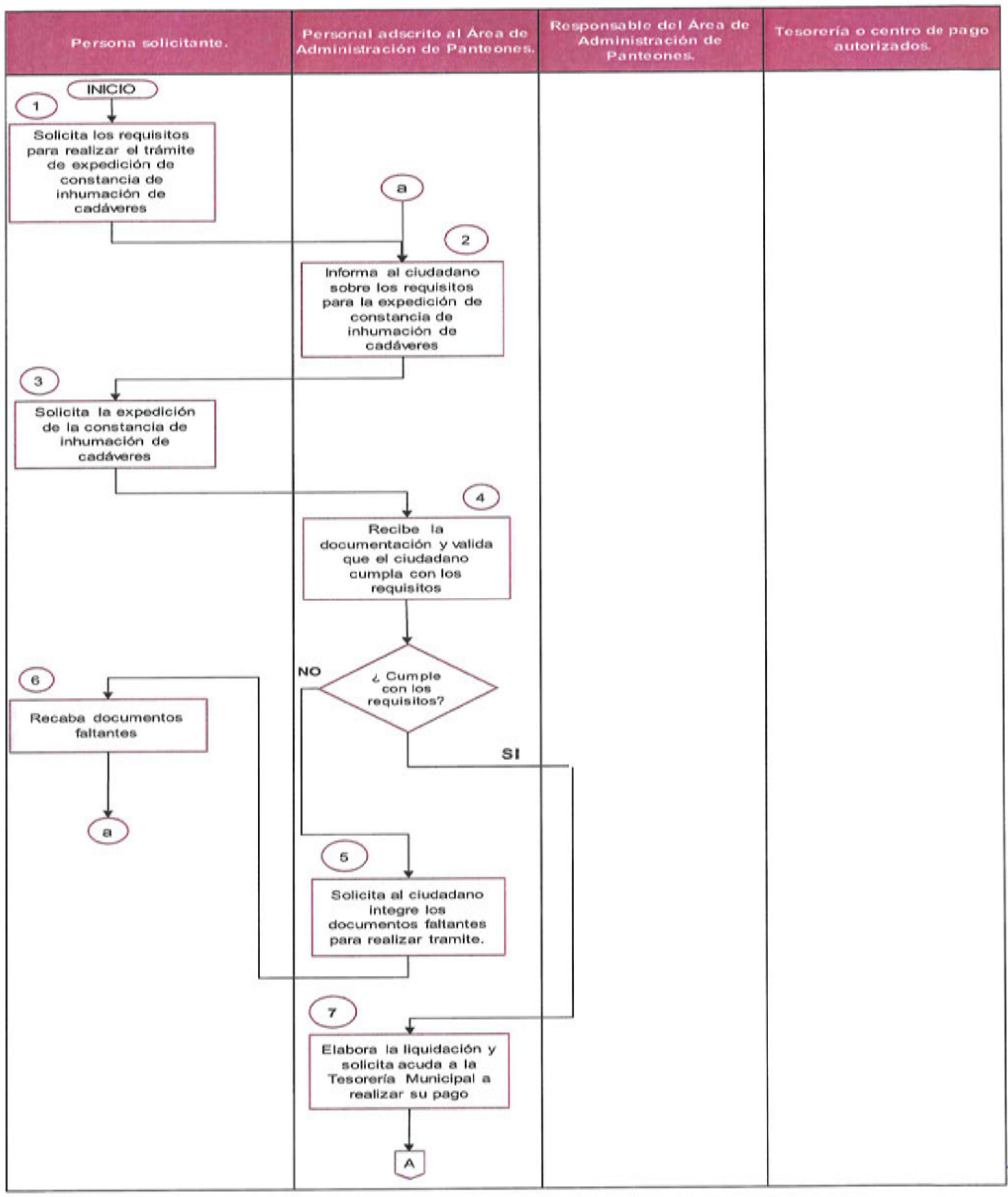
Realizar el pago a que hace referencia el Código Financiero del Estado de México y Municipios artículo 155, ejercicio fiscal vigente.

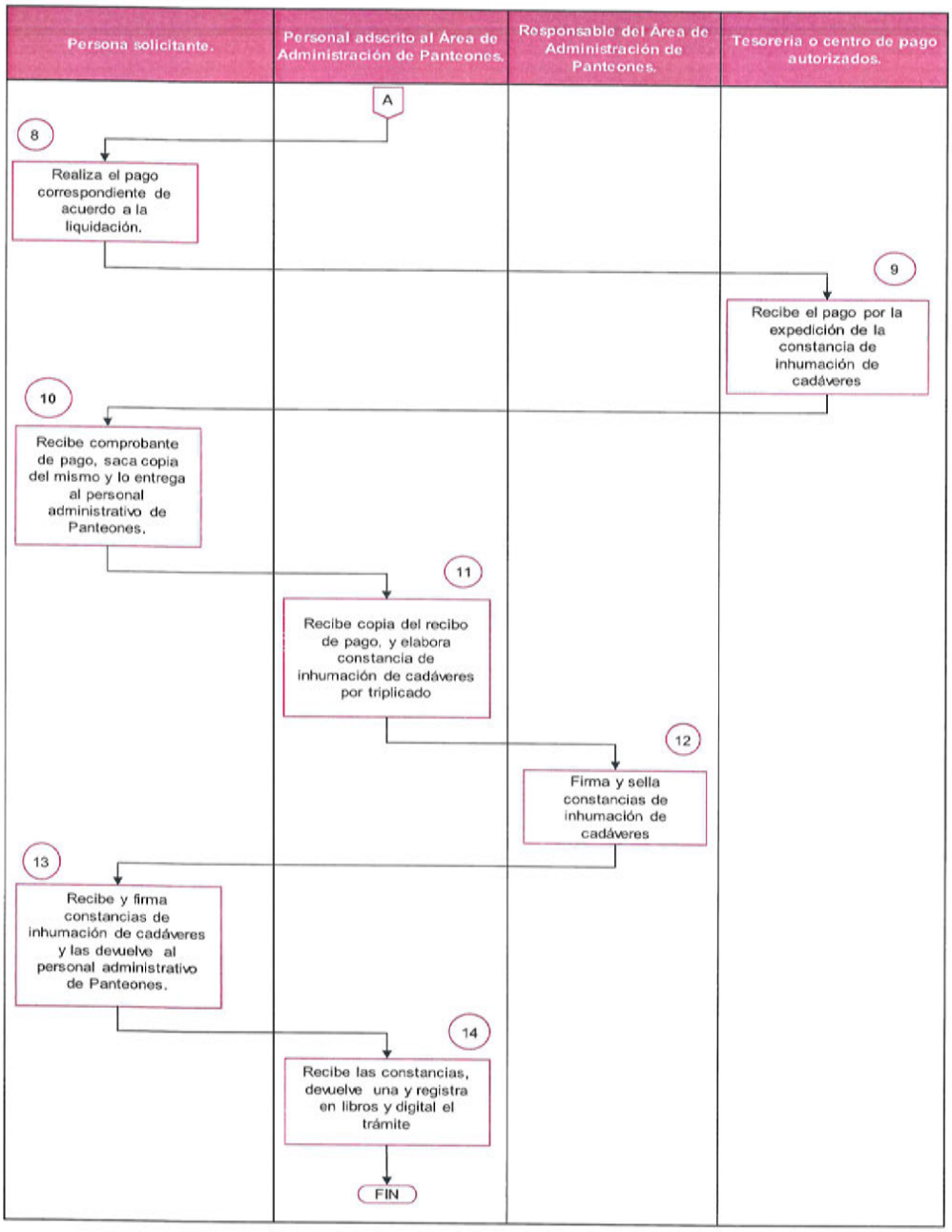
X. Desarrollo.

P20. Expedición de Constancia de Inhumación de cadáveres en Panteones Municipales.		
No.	**Denominación Administrativa.**	**Actividad a Realizar.**
INICIO		
1	Persona solicitante.	Solicitando los requisitos para realizar el trámite de expedición de constancia de inhumación de cadáveres.
2	Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.	Informa a la persona solicitante sobre los requisitos para la expedición de constancia de inhumación de cadáveres.
3	Persona solicitante.	Solicita la expedición de la constancia de inhumación de cadáveres.
4	Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.	Recibe la documentación y valida que la persona solicitante cumpla con los requisitos.
		¿Cumple con los requisitos?
5	Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.	**NO:** Solicita a la persona solicitante integre los documentos faltantes para realizar el trámite.
6	Persona solicitante.	Recaba los documentos faltantes.
7	Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.	**SI:** Elabora la liquidación y solicita acuda a la Tesorería Municipal a realizar el pago.
8	Persona solicitante.	Realiza el pago correspondiente de acuerdo a la

		liquidación.
9	Tesorería o centros de pago autorizados.	Recibe el pago por expedición de constancia de inhumación de cadáveres.
10	Persona solicitante.	Recibe comprobante de pago, saca copia del mismo y lo entrega al Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.
11	Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.	Recibe copia del recibo de pago y elabora constancia de inhumación de cadáveres por triplicado.
12	Titular del Área de Administración de Panteones.	Firma y sella constancias de inhumación de cadáveres.
13	Persona solicitante.	Recibe y firma constancias de inhumación de cadáveres y las devuelve al Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.
14	Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.	Recibe las constancias, devuelve una y registra en libros y digital el trámite.
FIN		

XI. Diagramación.




Persona solicitante.
Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.
Responsable del Área de Administración de Panteones.
Tesorería o centro de pago autorizados.
A
8
Realiza el pago correspondiente de acuerdo a la liquidación.
9
Recibe el pago por la expedición de la constancia de inhumación de cadáveres
10
Recibe comprobante de pago, saca copia del mismo y lo entrega al personal administrativo de Panteones.
11
Recibe copia del recibo de pago, y elabora constancia de inhumación de cadáveres por triplicado
12
Firma y sella constancias de inhumación de cadáveres
13
Recibe y firma constancias de inhumación de cadáveres y las devuelve al personal administrativo de Panteones.
14
Recibe las constancias, devuelve una y registra en libros y digital el trámite
FIN

XII. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Expedición de constancia de Inhumación de cadáveres en panteones municipales.	Mide la eficacia en la expedición de constancias de inhumación de cadáveres en panteones municipales.	[Número de expediciones de constancia de Inhumación de cadáveres en panteones municipales gestionadas. / Número de expediciones de constancia de Inhumación de cadáveres en panteones municipales solicitadas.] X 100	Trimestral.

XIII. Formatos e Instructivos.

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ 2025-2027

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PUBLICOS Y MANTENIMIENTO URBANO
SUBDIRECCION DE SERVICIOS URBANOS
AREA DE ADMINISTRACION DE PANTEONES

Tlalnepantla nuestra ciudad 2025·2027

CONSTANCIA DE INHUMACION

TLALNEPANTLA DE BAZ, MEXICO (1)

REFRENDO

C. MOISES RAMOS SARMIENTO (2)
ENCARGADO DEL PANTEÓN MUNICIPAL: (3)

SIRVASE PERMITIR LA INHUMACION DEL CADAVER : (4)

EN LA FOSA (5)

ENCARGADO EN TURNO DEL PANTEÓN MUNICIPAL (6)

DONDE SE ENCUENTRAN LOS RESTOS DE (7)

INHUMADOS EL (8)

DATOS DEL SOLICITANTE

NOMBRE: (9)

DOMICILIO: (11)

(10)
FIRMA DE CONFORMIDAD

MEDIDAS DE LA FOSA

FUNERARIA
MATERIAL DEL ATAUD :
MEDIDAS DE LA FOSA (12)
TELEFONO
FECHA DE VENCIMIENTO

(13)
INHUMACION PARA EL DIA

AVISO IMPORTANTE: DEBERA APEGARSE A LAS MEDIDAS DE LA FOSA, COMO SE INDICA EN EL TRAMITE QUEDA ESTRICTAMENTE PROHIBIDO DEJAR ESCOMBRO Y BASURA AL TERMINO DE LA INHUMACION, NO SE AUTORIZA LA INSTALACION DE BARANDALES, TIENE UN PLAZO DE 10 DIAS PARA COLOCAR CRUZ, QUE NO DEBERA EXCEDER LOS 50 CM DE ALTO Y ANCHO, SIN PICOS, PUNTAS O PARTES FILOSAS, E IDENTIFICARLA CON EL NUMERO DE FOSA EN LA PARTE POSTERIOR, NO DEBERA EXCEDER LOS 50 CM DE ALTO Y ANCHO O SE TENDRAN COMO PERDIDO EL DERECHO DE USO DE LA FOSA, LOS RESTOS ARIDOS Y RESTOS DE ATAUD DEBERAN SER DEPOSITADOS DENTRO DE LA MISMA FOSA.

NOTIFICACIÓN: LA FOSA PUEDE SER REFRENDADA DENTRO DE LOS 180 DIAS NATURALES SIGUIENTES AL TÉRMINO DE SU TEMPORALIDAD DE SIETE AÑOS DE LA FECHA DE VENCIMIENTO , SIEMPRE Y CUANDO SE ENCUENTRE AL CORRIENTE DEL PERIODO ANTERIOR, EN CASO CONTRARIO EL DERECHO Y CONSECUENTEMENTE LA POSESIÓN DE LA FOSA SE REVIERTIRA AL MUNICIPIO.



MEDIDAS DE LA CRUZ

(14)
FIRMA DE NOTIFICACIÓN

C. MELISSA JOELY DELGADILLO CASTILLO (15)
RESPONSABLE DEL AREA DE ADMINISTRACION DE PANTEONES

ELABORÓ:
REG. LIB:
BD:
REG. INF.

Instructivo
Constancia de Inhumación.

No. de requerimiento	Instrucciones
1	Se deberá colocar la fecha en que se elabora el trámite.
2	Se deberá colocar el nombre del encargado Panteón Municipal donde se realizará la inhumación.
3	Se deberá colocar el nombre del Panteón Municipal donde se realizará la inhumación.
4	Se deberá colocar el nombre de la persona fallecida, especificando si es adulto, menor o persona con identidad desconocida.
5	Se deberá colocar el número de la fosa donde será sepultada la persona fallecida.
6	Se deberá colocar nuevamente el nombre del Panteón Municipal donde se realizará la inhumación.
7	Se deberá colocar el nombre de la última persona sepultada en dicha fosa.
8	Se deberá colocar la fecha de la última inhumación.
9	Se deberá colocar el nombre de la persona titular de la fosa o de quien realiza el trámite.
10	Se deberá Firmar de conformidad de la persona titular o de quien realiza el trámite.
11	Se deberá colocar el domicilio con residencia en el Municipio de Tlalnepantla de Baz de la persona titular de la fosa o de quien realiza el trámite.
12	Se deberá colocar los datos de la funeraria, así como material y medidas del ataúd.
13	Se deberá colocar la fecha de cuando se realizará la inhumación.
14	Se deberá firmar de conformidad de la persona titular o de quien realiza el trámite.
15	Se deberá firmar y/o sello del Titular del Área de Administración de Panteones.

XIV. Validación del Procedimiento.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Lic. Melisa Joely Delgadillo Castillo. Responsable del Área de Administración de Panteones.	**Ing. Edmundo Cruz Martínez.** Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos.	**Mtro. Mauricio Ontiveros Salgado.** Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.

Área de Administración de Panteones
Tlalnepantla de Baz
2025 - 2027

Subdirección de Servicios Urbanos
Tlalnepantla de Baz
2025 - 2027

Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano
Tlalnepantla de Baz
2025 - 2027

Tlalnepantla nuestra ciudad 2025-2027

I. Nombre del Procedimiento.

P21. Expedición de Constancia de Inhumación de restos humanos, restos humanos áridos o cremados en Panteones Municipales.

II. Objetivo.

Mejorar la atención de los servicios de inhumación de restos humanos áridos o cremados, mediante la expedición de la constancia respectiva, para los habitantes del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

III. Referencias.

Federal.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Salud. Publicada en el Diario Oficial de la Federación 7 de febrero de 1984, y sus reformas y adiciones.
- Ley para Determinar el Valor de la Unidad de Medida y Actualización. Publicada en el Diario Oficial de la Federación 30 de diciembre de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo de 2025 y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo de 2025 y sus reformas y adiciones.

Estatal.

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 10, 14 y 17 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 04 de mayo de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Código Financiero del Estado de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 09 de marzo de 1999, y sus reformas y adiciones.

- Reglamento Interior del Registro Civil del Estado de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 05 de agosto de 2015, y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, vigente.
- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal, número 1, volumen 1. 1 de enero 2026 y sus reformas y adiciones.
- Reglamento del Servicio Público de Panteones, Crematorios y Velatorios de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal, número 38, volumen 1. 26 de septiembre de 2022, y sus reformas y adiciones.
- Código De Ética de La Administración Pública Municipal Centralizada de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal número 20, volumen 1. 15 de mayo de 2025 y sus reformas y adiciones.

IV. Definiciones.

Autorización: Al permiso extendido por las autoridades competentes.

Derechos: A las contraprestaciones establecidas en el Código Financiero del Estado de México, que deben pagar los particulares por los servicios que preste el Municipio en sus funciones, derivados de la Administración Pública.

Inhumación: Al acto de sepultar o depositar un cadáver, restos humanos y restos humanos áridos, en una fosa o tumba.

RHA: Restos Humanos Áridos.

AAP: Área de Administración de Panteones.

Cremación: Al proceso mediante el cual un cadáver, restos humanos o restos humanos áridos se someten a altas temperaturas con objeto de reducirlos a cenizas.

Portal Ciudadano de Trámites y Servicios: Es la plataforma digital que concentra la totalidad de trámites y servicios que ofrece el gobierno municipal a la Persona solicitante.

V. Responsabilidades.

El Área de Administración de Panteones es la responsable de recibir y dar trámite con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano, los servicios administrativos de inhumación, exhumación, refrendo, pago de mantenimiento de perpetuidad, certificaciones, osarios, uso de velatorios municipales; así como la realización y expedición de documentos relacionados con trámites inherentes a dichos servicios y su resguardo, como mantener actualizados en físico y digital los Libros de Registro. La actualización de los programas de mantenimiento y conservación de los panteones y velatorios municipales con los encargados de los panteones en el funcionamiento, organización, control, registro, responsabilidades, regulaciones, medidas de salud y seguridad para prevenir los riesgos en panteones municipales.

Titular del Área de Administración de Panteones deberá:

Revisar, validar y autorizar la expedición de la constancia de inhumación de restos humanos áridos o cremados en panteones municipales, firmando y sellando la constancia elaborada por el Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.

Personal adscrito al Área de Administración de Panteones deberá:

Orientar e informar a la Persona solicitante de los documentos y requisitos necesarios para la expedición de la constancia de inhumación de restos humanos áridos o cremados en los panteones municipales.

Recibir la documentación necesaria para la expedición de la constancia de inhumación de restos humanos áridos o cremados en los panteones municipales y elaborar la liquidación correspondiente del pago de derechos para que el ciudadano pueda acudir a pagar.

Elaborar la constancia de inhumación de restos humanos áridos o cremados, previo cotejo del pago realizado y registrar el trámite tanto en libros como de manera digital.

Tesorería o Centro de Pago Autorizado deberá:

Recibir el importe del pago por la expedición de la constancia de inhumación de restos humanos áridos o cremados en Panteones Municipales y expedir el comprobante correspondiente.

Persona solicitante de un trámite o servicio deberá:

Es la persona que habrá de solicitar el trámite o servicio que sea competencia del Área de Administración de Panteones en apego a la normatividad aplicable, que compruebe tener residencia efectiva dentro del Territorio municipal.

VI. Insumos.

Personas Físicas:

1. Orden de cremación expedida por la Oficialía del Registro Civil.
2. Acta de defunción.
3. Presentar documentos de la fosa disponible en el panteón municipal.
4. Identificación oficial (INE) de un familiar directo del finado, con domicilio en el territorio municipal.
5. En caso de contar con los derechos de uso de fosa o la perpetuidad de un Panteón Municipal se requiere presentar el:
   a. Título de Perpetuidad o la Constancia de Refrendo.
   b. Credencial del INE vigente del titular.
6. Así mismo el titular deberá manifestar su conformidad por escrito en forma libre para sepultar al familiar, el cual deberá contener:

a) Nombre.

b) No. de fosa.

c) Nombre del panteón.

d) Señalando que está de acuerdo sea sepultado el familiar en la fosa.

e) Fecha.

VII. Resultados.

Expedición de constancia de inhumación de restos humanos áridos o cremados en panteones municipales.

VIII. Interacción con otros procedimientos.

Expedición de constancia de exhumación de restos humanos áridos en panteones municipales.

IX. Políticas.

La atención en oficina es de 9:00 a 17:00 horas de lunes a viernes, sábados y domingos de 9:00 a 13:00 horas.

El tiempo máximo de respuesta será de 10 minutos.

Se realizará este servicio cuando un habitante del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México solicite disponer de un espacio para la inhumación del cadáver de algún familiar en Panteones Municipales.

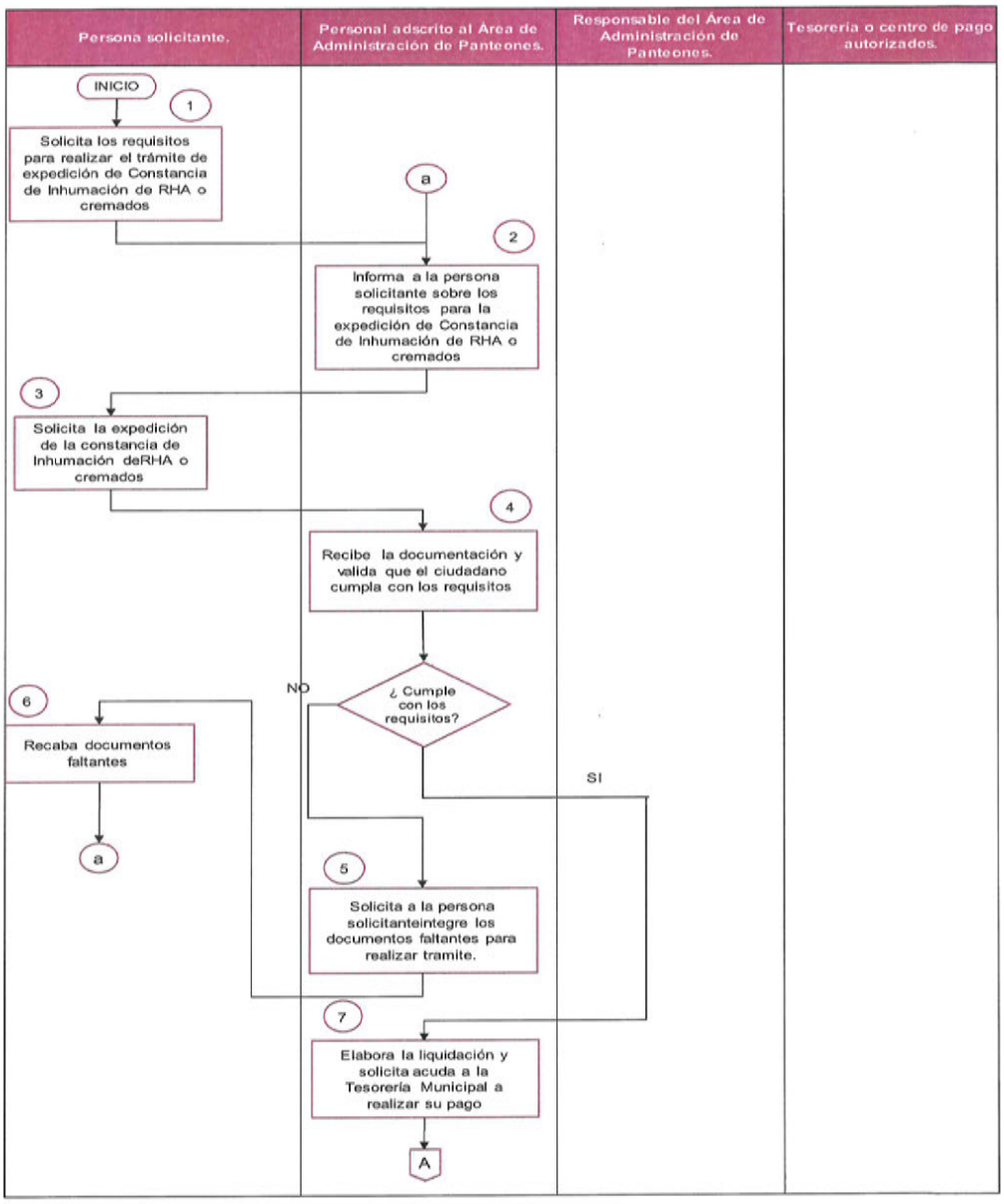
Realizar el pago a que hace referencia el Código Financiero del Estado de México y Municipios artículo 155, ejercicio fiscal vigente.

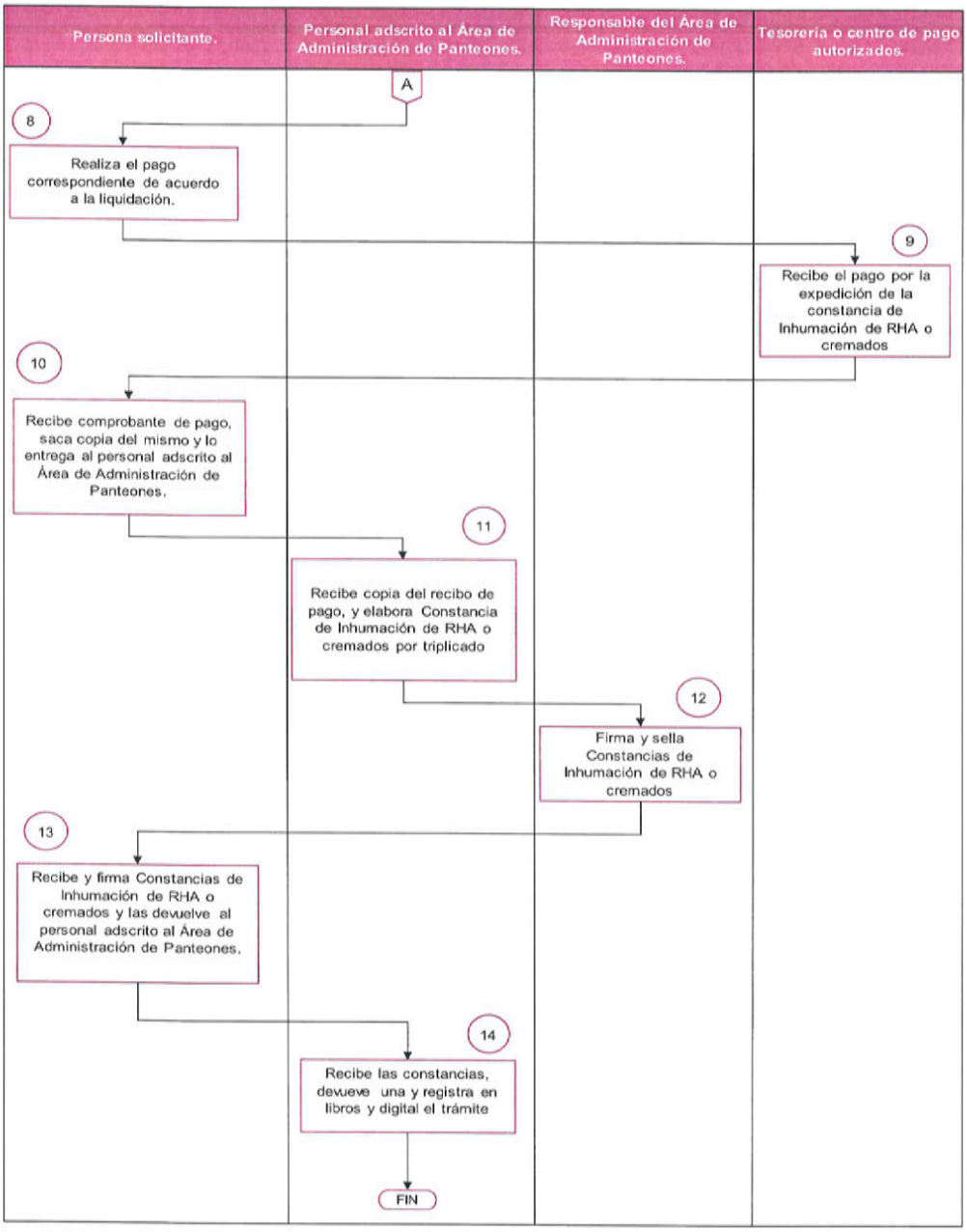
X. Desarrollo.

P21. Expedición de Constancia de Inhumación de restos humanos, restos humanos áridos o cremados en Panteones Municipales.		
No.	**Denominación Administrativa.**	**Actividad a Realizar.**
INICIO		
1	Persona solicitante.	Solicita los requisitos y costos para la expedición de constancia de inhumación de restos humanos áridos o cremados.
2	Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.	Informa a la persona solicitante sobre los requerimientos y costos para la expedición de constancia de inhumación de restos humanos áridos o cremados.
3	Persona solicitante.	Requiere se gestione la expedición de la constancia de inhumación de restos humanos áridos o cremados y presenta los documentos.
4	Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.	Recibir, corroborar y validar que el ciudadano cumpla con los requisitos.
		¿Cumple con los requisitos?
5	Personal adscrito al Área de Administración	**NO:** Solicitar a la persona solicitante que integre los

	de Panteones.	documentos faltantes para realizar el trámite.
6	Persona solicitante.	Recaba documentos faltantes y solicita nuevamente se gestione.
7	Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.	**SI:** Elaborar liquidación, entrega y solicita acuda a la Tesorería Municipal o Centro de pago autorizado.
8	Persona solicitante.	Procede a realiza pago correspondiente de acuerdo a la liquidación.
9	Tesorería o centros de pago autorizados.	Entrega comprobante de pago por la expedición de constancia de inhumación de restos humanos áridos o cremados.
10	Persona solicitante.	Recibe comprobante de pago, saca copia del mismo y lo entrega al personal adscrito al Área de Administración de Panteones.
11	Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.	Recibe copia del pago y elabora la constancia de inhumación de restos humanos áridos o cremados por triplicado.
12	Titular del Área de Administración de Panteones.	Recibe, revisa y valida constancias de inhumación de restos humanos áridos o cremados y las regresa al personal adscrito al Área de Administración de Panteones para ser entregada al solicitante.
13	Persona solicitante.	Recibe, firma por triplicado constancias de inhumación de restos humanos áridos o cremados y las devuelve al personal adscrito al Área de Administración de Panteones.
14	Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.	Recibe constancias y entrega una al ciudadano para su conclusión, se registra en libros y medio digital el trámite.
FIN		

XI. Diagramación.




Persona solicitante.
Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.
Responsable del Área de Administración de Panteones.
Tesorería o centro de pago autorizados.
A
8
Realiza el pago correspondiente de acuerdo a la liquidación.
9
Recibe el pago por la expedición de la constancia de Inhumación de RHA o cremados
10
Recibe comprobante de pago, saca copia del mismo y lo entrega al personal adscrito al Área de Administración de Panteones.
11
Recibe copia del recibo de pago, y elabora Constancia de Inhumación de RHA o cremados por triplicado
12
Firma y sella Constancias de Inhumación de RHA o cremados
13
Recibe y firma Constancias de Inhumación de RHA o cremados y las devuelve al personal adscrito al Área de Administración de Panteones.
14
Recibe las constancias, devueve una y registra en libros y digital el trámite
FIN

XII. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Expedición de constancia de Inhumación de restos humanos áridos o cremados en Panteones Municipales.	Mide la eficacia en la expedición de constancias de inhumación de restos humanos áridos o cremados en Panteones Municipales.	[Número de expedición de inhumación de restos humanos áridos o cremados en Panteones Municipales atendidos. / Número de expedición de inhumación de restos humanos áridos o cremados en Panteones Municipales solicitados.] X 100	Trimestral.

290

XIII. Formatos e Instructivos.

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ 2025-2027

DIRECCION DE SERVICIOS PUBLICOS Y MANTENIMIENTO URBANO
SUBDIRECCION DE SERVICIOS URBANOS
AREA DE ADMINISTRACION DE PANTEONES

Tlalnepantla nuestra ciudad 2025-2027

CONSTANCIA DE INHUMACION

TLALNEPANTLA DE BAZ, MEXICO (1)

REFRENDO

C. MOISES RAMOS SARMIENTO (2)
ENCARGADO DEL PANTEÓN MUNICIPAL: (3)

SIRVASE PERMITIR LA INHUMACION DEL CADAVER : (4)

EN LA FOSA (5)

ENCARGADO EN TURNO DEL PANTEÓN MUNICIPAL (6)

DONDE SE ENCUENTRAN LOS RESTOS DE (7)

INHUMADOS EL (8)

DATOS DEL SOLICITANTE

NOMBRE: (9)

DOMICILIO: (11)

(10)
FIRMA DE CONFORMIDAD

MEDIDAS DE LA FOSA

FUNERARIA
MATERIAL DEL ATAUD :
MEDIDAS DE LA FOSA
TELEFONO (12)
FECHA DE VENCIMIENTO

AVISO IMPORTANTE: DEBERA APEGARSE A LAS MEDIDAS DE LA FOSA, COMO SE INDICA EN EL TRAMITE QUEDA ESTRICTAMENTE PROHIBIDO DEJAR ESCOMBRO Y BASURA AL TERMINO DE LA INHUMACION, NO SE AUTORIZA LA INSTALACION DE BARANDALES, TIENE UN PLAZO DE 10 DIAS PARA COLOCAR CRUZ, QUE NO DEBERA EXCEDER LOS 50 CM DE ALTO Y ANCHO, SIN PICOS, PUNTAS O PARTES FILOSAS. E IDENTIFICARLA CON EL NUMERO DE FOSA EN LA PARTE POSTERIOR, NO DEBERA EXCEDER LOS 50 CM DE ALTO Y ANCHO O SE TENDRAN COMO PERDIDO EL DERECHO DE USO DE LA FOSA. LOS RESTOS ARIDOS Y RESTOS DE ATAUD DEBERAN SER DEPOSITADOS DENTRO DE LA MISMA FOSA.

(13)
INHUMACION PARA EL DIA

NOTIFICACIÓN LA FOSA PUEDE SER REFRENDADA DENTRO DE LOS 180 DIAS NATURALES SIGUIENTES AL TÉRMINO DE SU TEMPORALIDAD DE SIETE AÑOS DE LA FECHA DE VENCIMIENTO , SIEMPRE Y CUANDO SE ENCUENTRE AL CORRIENTE DEL PERIODO ANTERIOR, EN CASO CONTRARIO EL DERECHO Y CONSECUENTEMENTE LA POSESIÓN DE LA FOSA SE REVERTIRA AL MUNICIPIO.



MEDIDAS DE LA CRUZ

(14)
FIRMA DE NOTIFICACIÓN

C. MELISSA JOELY DELGADILLO CASTILLO (15)
RESPONSABLE DEL AREA DE ADMINISTRACION DE PANTEONES

ELABORÓ:
REG. LIB:
BD:
REG. INF.

Instructivo.
Constancia de Inhumación.

No. de Requerimiento	Instrucciones
1	Fecha en que se elabora el trámite.
2	Se coloca nombre del encargado Panteón Municipal donde se realizará la inhumación.
3	Se coloca el nombre del Panteón Municipal donde se realizará la inhumación.
4	Se coloca nombre de la persona fallecida, especificando si es adulto, menor o persona con identidad desconocida.
5	Se coloca el número de la fosa donde será sepultada la persona fallecida.
6	Se coloca nuevamente el nombre del Panteón Municipal donde se realizará la inhumación.
7	Se coloca el nombre de la última persona sepultada en dicha fosa.
8	Se coloca fecha de la última inhumación.
9	Se coloca el nombre de la persona titular de la fosa o de quien realiza el trámite.
10	Firma de conformidad de la persona titular o de quien realiza el trámite.
11	Se coloca el domicilio con residencia en el Municipio de Tlalnepantla de Baz de la persona titular de la fosa o de quien realiza el trámite.
12	Se coloca datos de la funeraria, así como material y medidas del ataúd.
13	Se coloca fecha de cuando se realizará la inhumación.
14	Firma de conformidad de la persona titular o de quien realiza el trámite.
15	Firma y/o sello del Titular del Área de Administración de Panteones.

XIV. Validación del Procedimiento.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Lic. Melisa Joely Delgadillo Castillo. Responsable del Área de Administración de Panteones.	**Ing. Edmundo Cruz Martínez.** Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos.	**Mtro. Mauricio Ontiveros Salgado.** Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.

I. **Nombre del Procedimiento.**

P22. Expedición de constancia de mantenimiento por uso de fosa en Panteones Municipales.

II. Objetivo.

Incrementar la expedición de constancia de mantenimiento de fosa en panteones municipales, mediante el pago de los derechos que señala el Código Financiero para el uso de fosa en los panteones públicos municipales en el Municipio de Tlalnepantla de Baz.

III. Referencias.

Federal.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Salud. Publicada en el Diario Oficial de la Federación 7 de febrero de 1984, y sus reformas y adiciones.
- Ley para Determinar el Valor de la Unidad de Medida y Actualización. Publicada en el Diario Oficial de la Federación 30 de diciembre de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo de 2025 y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo de 2025 y sus reformas y adiciones.

Estatal.

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 10, 14 y 17 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 04 de mayo de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Código Financiero del Estado de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 09 de marzo de 1999, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interior del Registro Civil del Estado de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 05 de agosto de 2015, y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, vigente.
- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal, número 1, volumen 1. 1 de enero 2026 y sus reformas y adiciones.
- Reglamento del Servicio Público de Panteones, Crematorios y Velatorios de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal, número 38, volumen 1. 26 de septiembre de 2022, y sus reformas y adiciones.
- Código De Ética de La Administración Pública Municipal Centralizada de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal número 20, volumen 1. 15 de mayo de 2025 y sus reformas y adiciones.

IV. Definiciones.

Autorización: Al permiso extendido por las autoridades competentes.

Derechos: A las contraprestaciones establecidas en el Código Financiero del Estado de México, que deben pagar los particulares por los servicios que preste el Municipio en sus funciones, derivados de la Administración Pública.

Fosa o Tumba: A la excavación, en el terreno de un panteón o cementerio horizontal destinado a la inhumación de cadáveres, restos humanos o restos humanos áridos.

Inhumación: Al acto de sepultar o depositar un cadáver, restos humanos y restos humanos áridos, en una fosa o tumba.

Portal Ciudadano de Trámites y Servicios: Es la plataforma digital que concentra la totalidad de trámites y servicios que ofrece el gobierno municipal a la Persona solicitante.

V. Responsabilidades.

El Área de Administración de Panteones es la responsable de recibir y dar trámite con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano, los servicios administrativos de inhumación, exhumación, refrendo, pago de mantenimiento de perpetuidad, certificaciones, osarios, uso de velatorios municipales; así como la realización y expedición de documentos relacionados con trámites inherentes a dichos servicios y su resguardo, como mantener actualizados en físico y digital los Libros de Registro. La actualización de los programas de mantenimiento y conservación de los panteones y velatorios municipales con los encargados de los panteones en el funcionamiento, organización, control, registro, responsabilidades, regulaciones, medidas de salud y seguridad para prevenir los riesgos en panteones municipales.

Titular del Área de Administración de Panteones deberá:

Revisa, válida y autoriza la expedición de la constancia de mantenimiento por uso de fosa en panteones municipales, firmando y sellando la constancia elaborada por el Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.

Personal adscrito al Área de Administración de Panteones deberá:

Orientar e informar a la Persona solicitante de los documentos y requisitos necesarios para la expedición de la constancia de mantenimiento por uso de fosa en los panteones municipales.

Recibir la documentación necesaria para la expedición de la constancia de mantenimiento por uso de fosa en los panteones municipales y elaborar la liquidación correspondiente del pago de derechos para que el ciudadano pueda acudir a pagar.

Elaborar la constancia de mantenimiento por uso de fosa, previo cotejo del pago realizado y registrar el trámite tanto en libros como de manera digital.

Tesorería o Centro de Pago Autorizado deberá:

Recibir el importe del pago por la expedición de la constancia de mantenimiento por uso de fosa en Panteones Municipales y expedir el comprobante correspondiente.

Persona solicitante de un trámite o servicio deberá:

Es la persona que habrá de solicitar el trámite o servicio que sea competencia del Área de Administración de Panteones en apego a la normatividad aplicable, que compruebe tener residencia efectiva dentro del Territorio municipal.

VI. Insumos.

Título o certificación de perpetuidad original.

Último recibo de pago por concepto de mantenimiento.

Identificación oficial del titular vigente, credencial para votar expedida por el Instituto Nacional Electoral (INE), o en su caso Carta Poder debidamente autorizada, incluyendo original y copia de identificación oficial vigente de quien recibe el poder.

VII. Resultados.

Constancia de mantenimiento por uso de fosa en panteones municipales.

VIII. Interacción con otros procedimientos.

Expedición de constancia de refrendo por uso de fosa.

IX. Políticas.

La atención en oficina es de 9:00 a 18:00 horas de lunes a viernes, sábados y domingos de 9:00 a 13:00 horas.

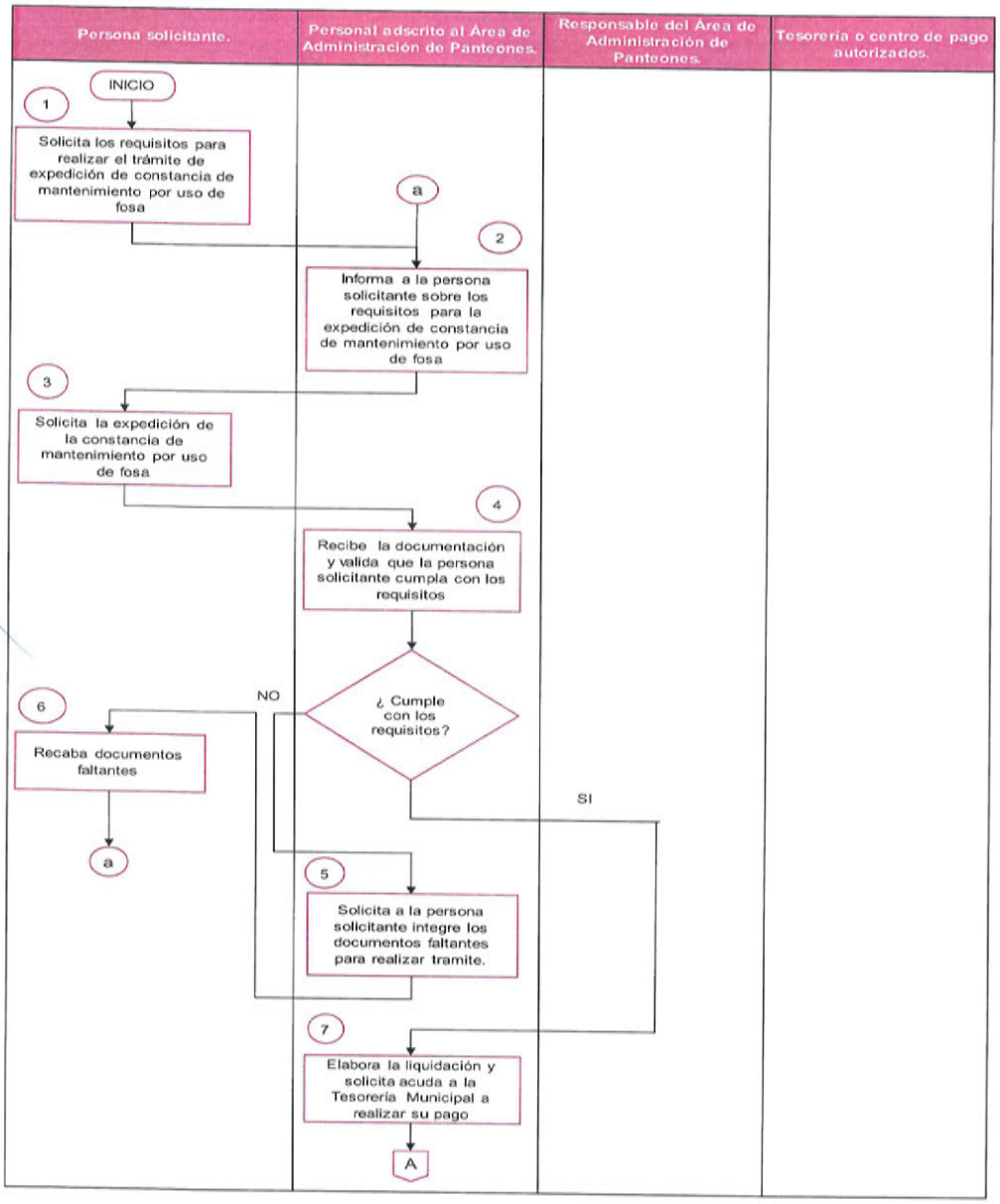
Realizar el pago a que hace referencia el Código Financiero del Estado de México y Municipios artículo 155, ejercicio fiscal vigente.

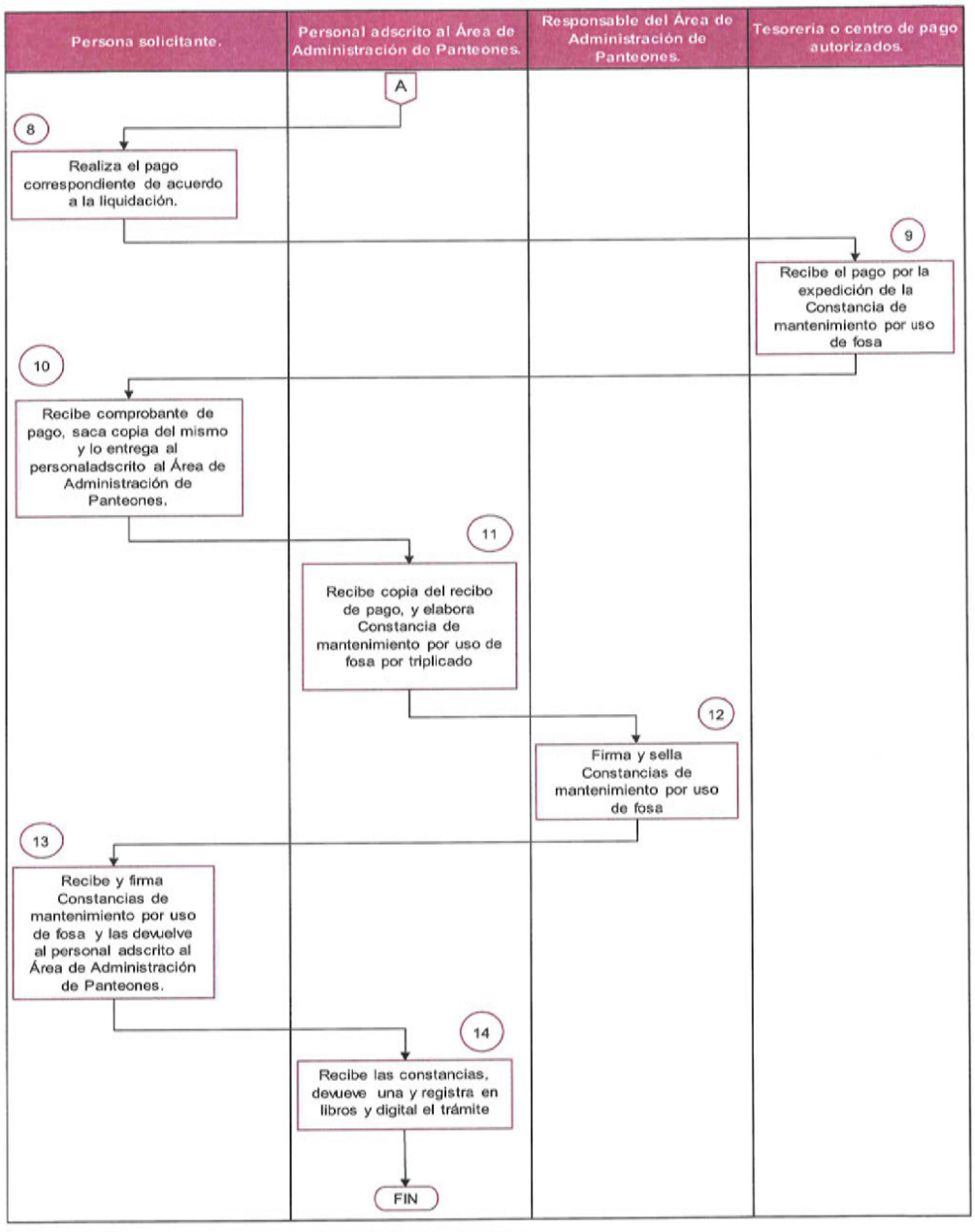
Se realizará este servicio cuando se realice el pago del derecho de mantenimiento en perpetuidad, por uso de fosa en los panteones públicos municipales.

X. Desarrollo.

P22. Expedición de constancia de mantenimiento por uso de fosa en Panteones Municipales.		
No.	**Denominación Administrativa.**	**Actividad a Realizar.**
INICIO		
1	Persona solicitante.	Solicita los requisitos para realizar el trámite de expedición de constancia de mantenimiento por uso de fosa.
2	Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.	Informa a la persona solicitante sobre los requisitos para la expedición de constancia de mantenimiento por uso de fosa.
3	Persona solicitante.	Solicita la expedición de la constancia de mantenimiento por uso de fosa.
4	Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.	Recibe la documentación y valida que la persona solicitante cumpla con los requisitos.
		¿Cumple con los requisitos?
5	Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.	**NO:** Solicita a la persona solicitante integre los documentos faltantes para realizar trámite.
6	Persona solicitante.	Recaba documentos faltantes.
7	Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.	**SI:** Elabora la liquidación y solicita acuda a la Tesorería Municipal a realizar su pago.
8	Persona solicitante.	Realiza el pago correspondiente de acuerdo a la liquidación.
9	Tesorería o centros de pago autorizados.	Recibe el pago por la expedición de la constancia de mantenimiento por uso de fosa.
10	Persona solicitante.	Recibe comprobante de pago, saca copia del mismo y lo entrega al personal adscrito al Área de Administración de Panteones.
11	Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.	Recibe copia del recibo de pago y elabora la constancia de mantenimiento por uso de fosa por triplicado.
12	Titular del Área de Administración de Panteones.	Firma y sella las constancias de mantenimiento por uso de fosa y las entrega a la persona solicitante.
13	Persona solicitante.	Recibe y firma las constancias de mantenimiento por uso de fosa.
14	Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.	Recibe las constancias, devuelve una y registra en libros y digital el trámite.
FIN		

XI. Diagramación.




Persona solicitante.
Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.
Responsable del Área de Administración de Panteones.
Tesorería o centro de pago autorizados.
A
8
Realiza el pago correspondiente de acuerdo a la liquidación.
9
Recibe el pago por la expedición de la Constancia de mantenimiento por uso de fosa
10
Recibe comprobante de pago, saca copia del mismo y lo entrega al personaladscrito al Área de Administración de Panteones.
11
Recibe copia del recibo de pago, y elabora Constancia de mantenimiento por uso de fosa por triplicado
12
Firma y sella Constancias de mantenimiento por uso de fosa
13
Recibe y firma Constancias de mantenimiento por uso de fosa y las devuelve al personal adscrito al Área de Administración de Panteones.
14
Recibe las constancias, devueve una y registra en libros y digital el trámite
FIN

XII. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Expedición de constancia de mantenimiento por uso de fosa en panteones municipales.	Mide la eficacia en la expedición de constancias de mantenimiento por uso de fosa en panteones municipales.	$\left[\frac{\text{Número de expediciones de constancia de mantenimiento por uso de fosa en panteones municipales atendidos.}}{\text{Número de expediciones de constancias de mantenimiento por uso de fosa en panteones municipales solicitados.}}\right]$ X 100	Trimestral.

XIII. Formatos e Instructivos.

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ 2025-2027

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MANTENIMIENTO URBANO
SUBDIRECCION DE SERVICIOS URBANOS
AREA DE ADMINISTRACION DE PANTEONES

Tlalnepantla nuestra ciudad 2025-2027

MANTENIMIENTO DE PERPETUIDAD

TLALNEPANTLA DE BAZ, MEXICO A (1)

TITULAR (2) (3) FIRMA

CON DOMICILIO EN (4)

LOCALIDAD (5) TELEFONO (6)

QUE ACREDITA EL PAGO DE MANTENIMIENTO DEL LA FOSA (7)

DEL PANTEÓN MUNICIPAL DE: (8)

DONDE SE ENCUENTRAN LOS RESTOS DE (9)

INHUMADOS EL (10)

ULTIMO TRÁMITE REALIZADO (11) DE FECHA (12)

PERIODO DE DERECHOS CUBIERTO (13) FECHA DE VENCIMIENTO (14)

LE INFORMAMOS QUE TODO TRAMITE REFERENTE A SU PERPETUIDAD, SOLO SERÁ ACEPTADO CON EL TITULO DE PERPETUIDAD ORIGINAL Y CON LA IDENTIFICACION DEL TITULAR EN ORIGINAL. ***NOTA: EL PAGO DE DERECHO POR MANTENIMIENTO, NO LE DA DERECHO A LA UTILIZACION DE LA FOSA, SIN QUE EL TITULAR LO AUTORICE Y ACREDITE SU POSESION.***	(15)
(16) FIRMA DE CONFORMIDAD	(17) **ATENTAMENTE** **C. MELISSA JOELY DELGADILLO CASTILLO** **RESPONSABLE DEL AREA DE ADMINISTRACION DE PANTEONES**

ELABORÓ
REG.LIB:
BD:
REG. INF:

TEL:5553663800 EXT:3730

Instructivo
Mantenimiento de perpetuidad.

No. de Requerimiento.	Instrucciones.
1	Fecha en que se elabora el trámite.
2	Se coloca nombre de la persona titular de la fosa en perpetuidad.
3	Firma de la titular de la fosa en perpetuidad.
4	Se coloca domicilio del titular de la fosa en perpetuidad.
5	Se coloca el municipio o estado del titular de la fosa en perpetuidad.
6	Se coloca número telefónico del titular de la fosa en perpetuidad.
7	Se coloca el número de fosa en perpetuidad.
8	Se coloca nombre del Panteón Municipal donde se encuentra la fosa en perpetuidad.
9	Se coloca el nombre de la persona que se encuentra sepultada en la fosa en perpetuidad.
10	Se coloca fecha en que fue sepultada la persona.
11	Se coloca el último trámite que fue realizado.
12	Se coloca la fecha en que fue realizado el último trámite.
13	Se coloca el periodo que cubre el mantenimiento de la fosa en perpetuidad.
14	Se coloca la vigencia de los derechos de uso de la fosa en perpetuidad.
15	Sello del Área de Administración de Panteones.
16	Firma de conformidad del titular de la fosa en perpetuidad.
17	Firma y/o sello del Titular del Área de Administración de Panteones.

XIV. Validación del Procedimiento.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Lic. Melisa Joely Delgadillo Castillo. Responsable del Área de Administración de Panteones.	**Ing. Edmundo Cruz Martínez.** Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos.	**Mtro. Mauricio Ontiveros Salgado.** Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.

Área de Administración de Panteones
Tlalnepantla de Baz
2025 - 2027

Subdirección de Servicios Urbanos
Tlalnepantla de Baz
2025 - 2027

Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano
Tlalnepantla de Baz
2025 - 2027

Tlalnepantla
nuestra ciudad
2025-2027

I. Nombre del Procedimiento.

P23. Expedición de constancia de mantenimiento por uso de un osario en Panteones Municipales.

II. Objetivo.

Garantizar la expedición de constancia de mantenimiento de osarios en panteones municipales, mediante el pago de los derechos que señala el Código Financiero para el uso de osarios en los panteones públicos municipales.

III. Referencias.

Federal.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley para Determinar el Valor de la Unidad de Medida y Actualización. Publicada en el Diario Oficial de la Federación 30 de diciembre de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo de 2025 y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo de 2025 y sus reformas y adiciones.

Estatal.

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 10, 14 y 17 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 04 de mayo de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Código Financiero del Estado de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 09 de marzo de 1999, y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, vigente.

- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal, número 1, volumen 1. 1 de enero 2026 y sus reformas y adiciones.

- Reglamento del Servicio Público de Panteones, Crematorios y Velatorios de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal, número 38, volumen 1. 26 de septiembre de 2022, y sus reformas y adiciones.

- Código De Ética de La Administración Pública Municipal Centralizada de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal número 20, volumen 1. 15 de mayo de 2025 y sus reformas y adiciones.

IV. Definiciones.

AAP: Área de Administración de Panteones.

Autorización: Al permiso extendido por las autoridades competentes.

Nicho: Al espacio destinado al depósito de restos cremados.

Osario: Al lugar destinado al depósito de restos humanos áridos que son exhumados.

Portal Ciudadano de Trámites y Servicios: Es la plataforma digital que concentra la totalidad de trámites y servicios que ofrece el gobierno municipal a la Persona solicitante.

Urnas para Cenizas: Al recipiente en el cual son depositados la totalidad de los residuos procedentes de la cremación de un cadáver.

V. Responsabilidades.

El Área de Administración de Panteones es la responsable de recibir y dar trámite con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano, los servicios administrativos de inhumación, exhumación, refrendo, pago de mantenimiento de perpetuidad, certificaciones, osarios, uso de velatorios municipales; así como la realización y expedición de documentos relacionados con trámites inherentes a dichos servicios y su resguardo, como mantener actualizados en físico y digital los Libros de Registro. La actualización de los programas de mantenimiento y conservación de los panteones y velatorios municipales con los encargados de los panteones en el funcionamiento, organización, control, registro, responsabilidades, regulaciones, medidas de salud y seguridad para prevenir los riesgos en panteones municipales.

Titular del Área de Administración de Panteones deberá:

Revisar, validar y autorizar la expedición de la constancia de mantenimiento por uso de osario en panteones municipales, firmando y sellando la constancia elaborada por el Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.

Personal adscrito al Área de Administración de Panteones deberá:

Orientar e informar a la Persona solicitante de los documentos y requisitos necesarios para la expedición de la constancia de mantenimiento por uso de osario en los panteones municipales.
Recibir la documentación necesaria para la expedición de la constancia de mantenimiento por uso de osario en los panteones municipales y elaborar la liquidación correspondiente del pago de derechos para que el ciudadano pueda acudir a pagar.

Elaborar la constancia de mantenimiento por uso de osario, previo cotejo del pago realizado y registrar el trámite tanto en libros como de manera digital.

Tesorería o Centro de Pago Autorizado deberá:

Recibir el importe del pago por la expedición de la constancia de mantenimiento por uso de osario en Panteones Municipales y expedir el comprobante correspondiente.

Persona solicitante de un trámite o servicio deberá:

Es la persona que habrá de solicitar el trámite o servicio que sea competencia del Área de Administración de Panteones en apego a la normatividad aplicable, que compruebe tener residencia efectiva dentro del Territorio municipal.

VI. Insumos.

1. Identificación oficial del titular vigente, Credencial para votar expedida por el Instituto Nacional Electoral (INE), o en su caso (IFE) Instituto Federal Electoral.
2. Documento que acredite la propiedad original (Constancia de adquisición de Osario).
3. Último recibo de pago por concepto de mantenimiento de osario.

VII. Resultados.

Expedición de constancia de mantenimiento por uso de osario en panteones municipales.

VIII. Interacción con otros procedimientos.

Adquisición de un osario en Panteones municipales.

IX. Políticas.

La atención en oficina es de 9:00 a 18:00 horas de lunes a viernes, sábados y domingos de 9:00 a 13:00 horas.

El tiempo máximo de respuesta será de 10 minutos.

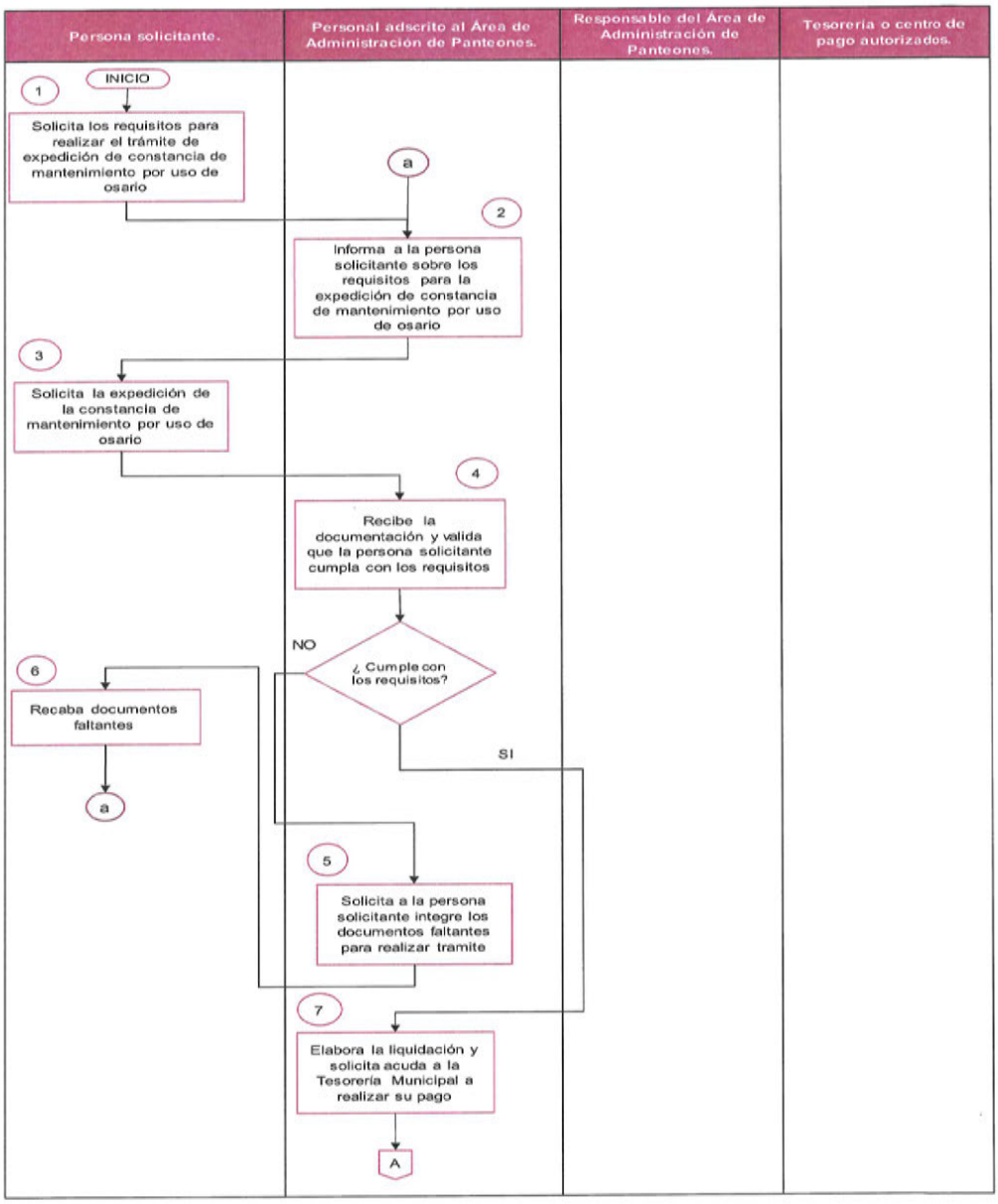
Los titulares que hubiesen adquirido a título de perpetuidad el derecho de uso de un osario o nicho tendrán que cubrir los derechos de mantenimiento cada 7 años en los términos establecidos por la ley.

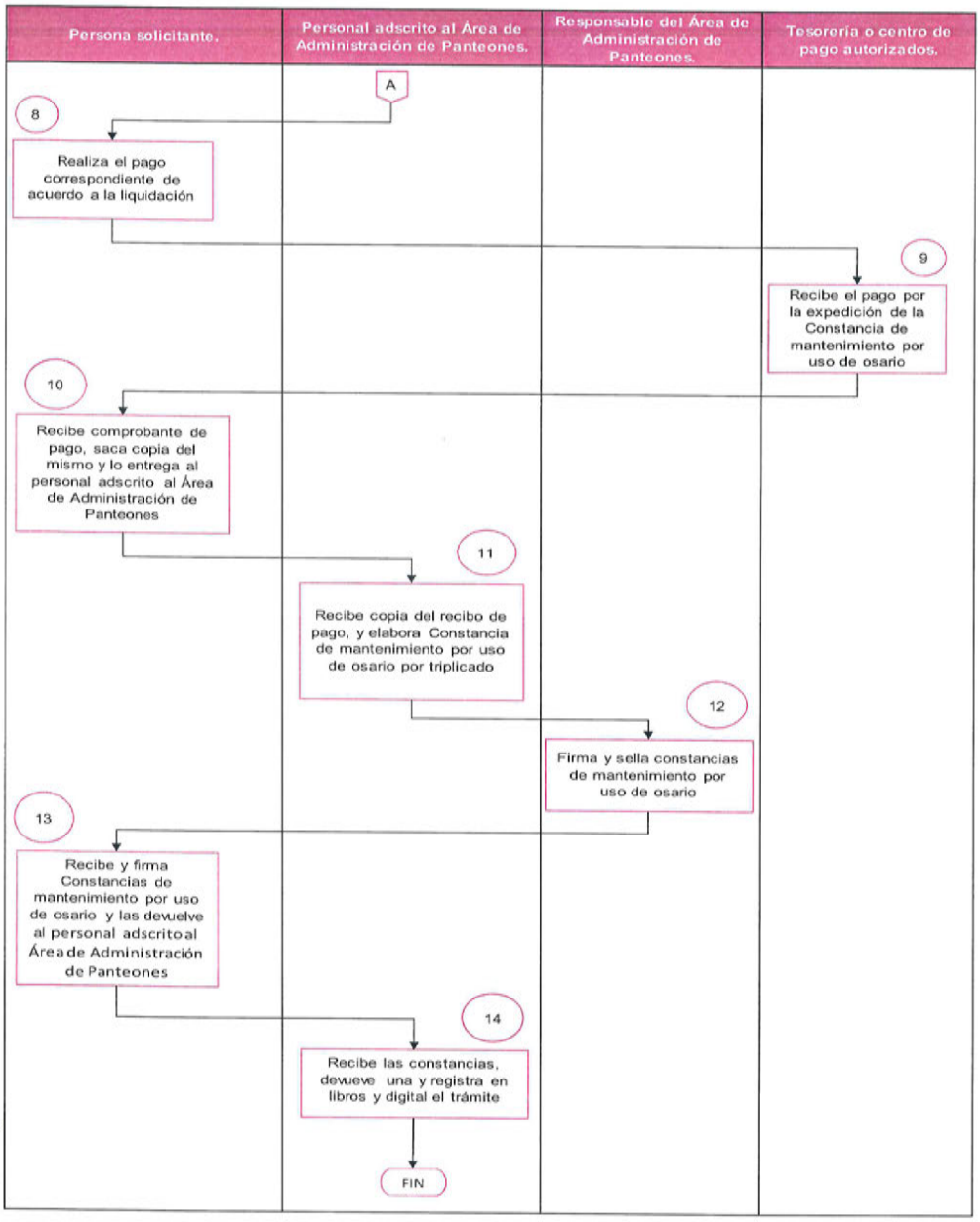
Se realizará este servicio cuando se realice el pago del derecho de mantenimiento en perpetuidad, por uso de osario en los panteones públicos municipales.
Realizar el pago a que hace referencia el Código Financiero del Estado de México y Municipios artículo 155, ejercicio fiscal vigente.

X. Desarrollo.

P23. Expedición de constancia de mantenimiento por uso de un osario en Panteones Municipales.		
No.	**Denominación Administrativa.**	**Actividad a Realizar.**
INICIO		
1	Persona solicitante.	Solicita los requisitos para realizar el trámite de expedición de constancia de mantenimiento por uso de osario.
2	Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.	Informa a la persona solicitante sobre los requisitos para la expedición de constancia de mantenimiento por uso de osario.
3	Persona solicitante.	Solicita la expedición de la constancia de mantenimiento por uso de osario.
4	Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.	Recibe la documentación y valida que la persona solicitante cumpla con los requisitos.
		¿Cumple con los requisitos?
5	Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.	**NO:** Solicita a la persona solicitante integre los documentos faltantes para realizar trámite.
6	Persona solicitante.	Recaba los documentos faltantes para poder continuar con el trámite de expedición de constancia de mantenimiento por uso de osario.
7	Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.	**SI:** Elabora la liquidación y solicita acuda a la Tesorería Municipal a realizar su pago.
8	Persona solicitante.	Realiza el pago correspondiente de acuerdo con la liquidación.
9	Tesorería o centros de pago autorizados.	Recibe el pago por la expedición de la Constancia de mantenimiento por uso de osario.
10	Persona solicitante.	Recibe comprobante de pago, saca copia del mismo y lo entrega al personal adscrito al Área de Administración de Panteones.
11	Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.	Recibe copia del recibo de pago, y elabora constancia de mantenimiento por uso de osario por triplicado.
12	Titular del Área de Administración de Panteones.	Firma y sella las constancias de mantenimiento por uso de osario.
13	Persona solicitante.	Recibe y firma las constancias de mantenimiento por uso de osario y las devuelve al Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.
14	Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.	Recibe las constancias, devuelve una y registra en libros y digital el trámite.
FIN		

XI. Diagramación.




Persona solicitante.
Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.
Responsable del Área de Administración de Panteones.
Tesorería o centro de pago autorizados.
A
8
Realiza el pago correspondiente de acuerdo a la liquidación
9
Recibe el pago por la expedición de la Constancia de mantenimiento por uso de osario
10
Recibe comprobante de pago, saca copia del mismo y lo entrega al personal adscrito al Área de Administración de Panteones
11
Recibe copia del recibo de pago, y elabora Constancia de mantenimiento por uso de osario por triplicado
12
Firma y sella constancias de mantenimiento por uso de osario
13
Recibe y firma Constancias de mantenimiento por uso de osario y las devuelve al personal adscrito al Área de Administración de Panteones
14
Recibe las constancias, devueve una y registra en libros y digital el trámite
FIN

XII. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Expedición de constancia de mantenimiento por uso de osario en panteones municipales.	Mide la eficacia en la expedición de constancias de mantenimiento por uso de osario en panteones municipales.	$\left[\frac{\text{Número de expediciones de constancias de mantenimiento por uso de osario en panteones municipales gestionados.}}{\text{Número de expediciones de constancias de mantenimiento por uso de osario en panteones municipales solicitados.}}\right]$ X 100	Trimestral.

XIII. Formatos e Instructivos.

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BA 2025-2027

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MANTENIMIENTO URBANO
SUBDIRECCION DE SERVICIOS URBANOS
AREA DE ADMINISTRACION DE PANTEONES

Tlalnepantla nuestra ciudad 2025·2027

MANTENIMIENTO DE OSARIO

TLALNEPANTLA DE BAZ, MÉXICO A, (1)

TITULAR (2) (3) FIRMA DE CONFORMIDAD

CON DOMICILIO EN (4)

LOCALIDAD (5) TELEFONO (6)

QUE ACREDITA EL PAGO DE MANTENIMIENTO DEL OSARIO (7) MÓDULO (8)

DEL PANTEÓN MUNICIPAL DE: (9)

DONDE SE ENCUENTRAN LOS RESTOS DE (10)

INHUMACION (11)

ULTIMO TRÁMITE REALIZADO (12)

PERIODO DE DERECHOS CUBIERTO (13) FECHA DE VENCIMIENTO (14)

NOTA: EL PAGO DE DERECHO POR MANTENIMIENTO, NO LE DA DERECHO A LA UTILIZACION DE LA FOSA, SIN QUE EL TITULAR LO AUTORICE Y ACREDITE SU POSESION.	(15)

ATENTAMENTE

(16)

C. MELISSA JOELY DELGADILLO CASTILLO
RESPONSABLE DEL AREA DE ADMINISTRACION DE PANTEONES

ELABORO:
REG. LIB.
BD:
REG. INF.

Instructivo
Mantenimiento de osario.

No. de requerimiento.	Instrucciones.
1	Se deberá colocar la fecha en que se elabora el trámite.
2	Se coloca nombre del titular o de quien realiza el trámite.
3	Se coloca firma de conformidad del titular o de quien realiza el trámite.
4	Se coloca domicilio de la persona titular o de quien realiza el trámite.
5	Se coloca la localidad de la persona titular o de quién realiza el trámite, este caso el municipio de Tlalnepantla de Baz.
6	Se coloca teléfono de la persona titular del osario o de quien realiza el trámite.
7	Se coloca número de osario.
8	Se coloca modulo donde se encuentra el osario.
9	Se coloca nombre del Panteón Municipal donde se encuentra el osario.
10	Se coloca nombre de la persona de los restos áridos.
11	Se coloca fecha de la inhumación de restos áridos.
12	Fecha de último trámite realizado en el osario.
13	Se coloca la vigencia de los derechos cubiertos de derecho de uso del osario.
14	Se coloca vigencia de derechos de uso del osario.
15	Firma de conformidad del titular o de la persona que realiza el trámite.
16	Firma y/o sello del Titular del Área de Administración de Panteones.

XIV. Validación del Procedimiento.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Lic. Melisa Joely Delgadillo Castillo. Responsable del Área de Administración de Panteones.	**Ing. Edmundo Cruz Martínez.** Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos.	**Mtro. Mauricio Ontiveros Salgado.** Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.

Área de Administración de Panteones
Tlalnepantla de Baz
2025 - 2027

Subdirección de Servicios Urbanos
Tlalnepantla de Baz
2025 - 2027

Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano
Tlalnepantla de Baz
2025 - 2027

Tlalnepantla de Baz
nuestra ciudad
2025·2027

I. Nombre del Procedimiento.

P24. Expedición de constancia de refrendo por uso de fosa.

II. Objetivo.

Incrementar la expedición de constancia de refrendo de fosa en panteones municipales, mediante el pago de los derechos que señala el Código Financiero para el uso de fosa en los panteones públicos municipales.

III. Referencias.

Federal.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley para Determinar el Valor de la Unidad de Medida y Actualización. Publicada en el Diario Oficial de la Federación 30 de diciembre de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo de 2025 y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo de 2025 y sus reformas y adiciones.

Estatal.

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 10, 14 y 17 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 04 de mayo de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Código Financiero del Estado de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 09 de marzo de 1999, y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, vigente.

- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal, número 1, volumen 1. 1 de enero 2026 y sus reformas y adiciones.

- Reglamento del Servicio Público de Panteones, Crematorios y Velatorios de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal, número 38, volumen 1. 26 de septiembre de 2022, y sus reformas y adiciones.

- Código De Ética de La Administración Pública Municipal Centralizada de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal número 20, volumen 1. 15 de mayo de 2025 y sus reformas y adiciones.

IV. Definiciones.

Autorización: Al permiso extendido por las autoridades competentes.

Derechos: A las contraprestaciones establecidas en el Código Financiero del Estado de México, que deben pagar los particulares por los servicios que preste el Municipio en sus funciones, derivados de la Administración Pública.

Fosa o Tumba: A la excavación, en el terreno de un panteón o cementerio horizontal destinado a la inhumación de cadáveres, restos humanos o restos humanos áridos.

Portal Ciudadano de Trámites y Servicios: Es la plataforma digital que concentra la totalidad de trámites y servicios que ofrece el gobierno municipal a la Persona solicitante.

V. Responsabilidades.

El Área de Administración de Panteones es la responsable de recibir y dar trámite con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano, los servicios administrativos de inhumación, exhumación, refrendo, pago de mantenimiento de perpetuidad, certificaciones, osarios, uso de velatorios municipales; así como mantener actualizados en físico y digital los Libros de Registro. La actualización de los programas de mantenimiento y conservación de los panteones y velatorios municipales, funcionamiento, organización, control, registro, responsabilidades, regulaciones, medidas de salud y seguridad para prevenir los riesgos en panteones municipales.

Titular del Área de Administración de Panteones deberá:

Revisar, validar y autorizar la expedición de la constancia de refrendo por uso de fosa en panteones municipales, firmando y sellando la constancia elaborada por el Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.

Personal adscrito al Área de Administración de Panteones deberá:

Orientar e informar a la Persona solicitante de los documentos y requisitos necesarios para la expedición de la constancia de refrendo por uso de fosa en los panteones municipales.

Recibir la documentación necesaria para la expedición de la constancia de refrendo por uso de fosa en los panteones municipales y elaborar la liquidación correspondiente del pago de derechos para que el ciudadano pueda acudir a pagar.
Elaborar la constancia de refrendo por uso de fosa, previo cotejo del pago realizado y registrar el trámite tanto en libros como de manera digital.

Tesorería o Centro de Pago Autorizado deberá:

Recibir el importe del pago por la expedición de la constancia de refrendo por uso de fosa en Panteones Municipales y expedir el comprobante correspondiente.

Persona solicitante de un trámite o servicio deberá:

Es la persona que habrá de solicitar el trámite o servicio que sea competencia del Área de Administración de Panteones en apego a la normatividad aplicable, que compruebe tener residencia efectiva dentro del Territorio municipal.

VI. Insumos.

Personas Físicas:

a) Constancia inhumación ó
b) La ultima inhumación Constancia de Refrendo (las cuales no deberán de presentar más de 180 días de vencido los derechos).
c) Identificación oficial del titular vigente (INE) con domicilio en territorio municipal.
d) Efectuar el pago en la Tesorería Municipal o centros autorizados señalados en el recibo de pago.
e) Entregar copia del pago al Área de Administración de Panteones y recibe constancia de Refrendo por uso de fosa.

VII. Resultados.

Expedición de Constancia de refrendo por uso de fosa.

VIII. Interacción con otros procedimientos.

Expedición de constancia de inhumación de cadáveres en panteones municipales.

IX. Políticas.

La atención en oficina es de 9:00 a 18:00 horas de lunes a viernes, sábados y domingos de 9:00 a 13:00 horas.

Realizar el pago a que hace referencia el Código Financiero del Estado de México y Municipios artículo 155, ejercicio fiscal vigente.

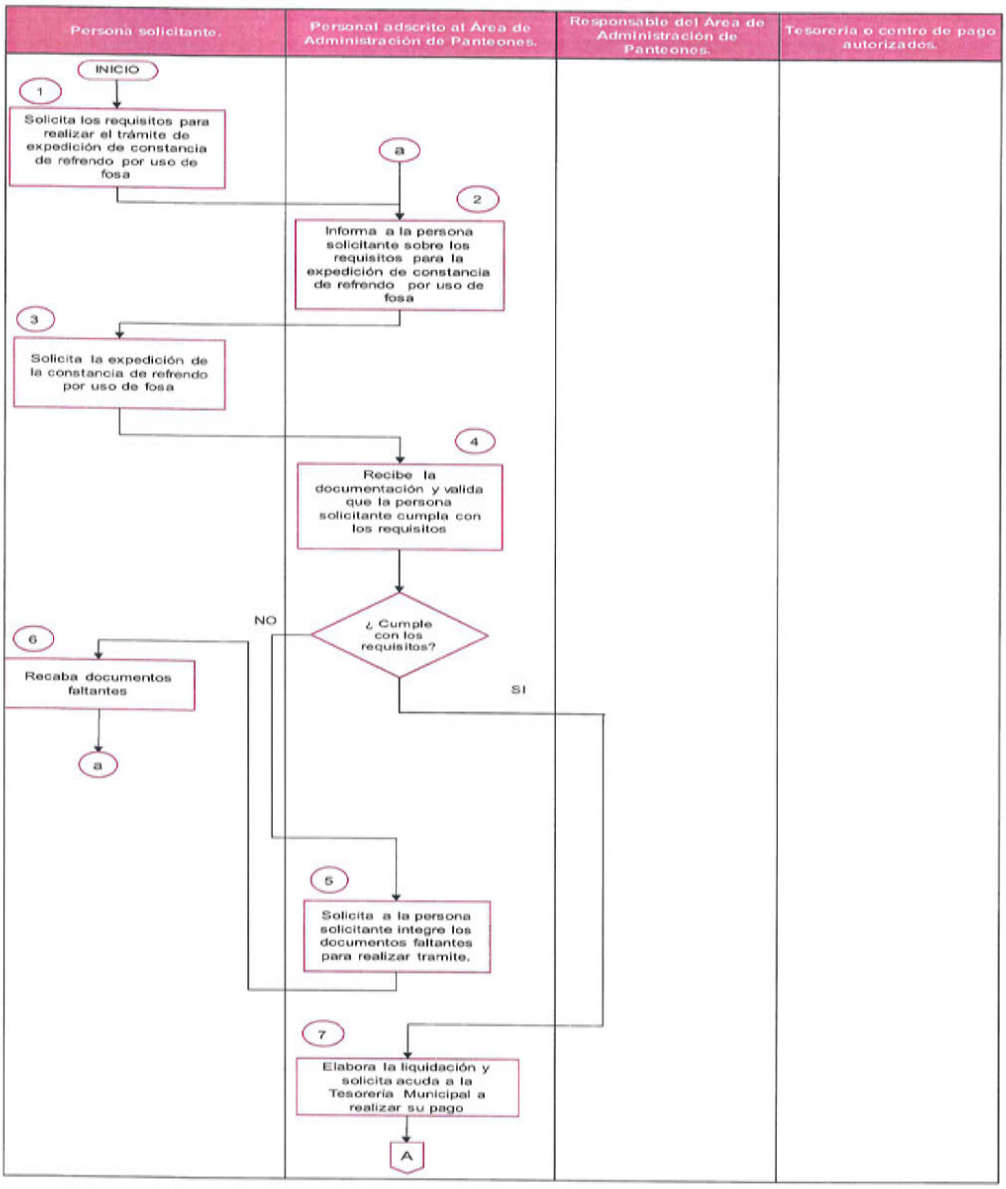
Los derechos de uso respecto de una fosa o gaveta destinada a un menor de seis años podrán ser refrendados, dentro del término de 180 días naturales o después de siete años; para el caso de que no sean refrendados dentro del término referido, se procederá en términos de lo establecido en el reglamento de Panteones.

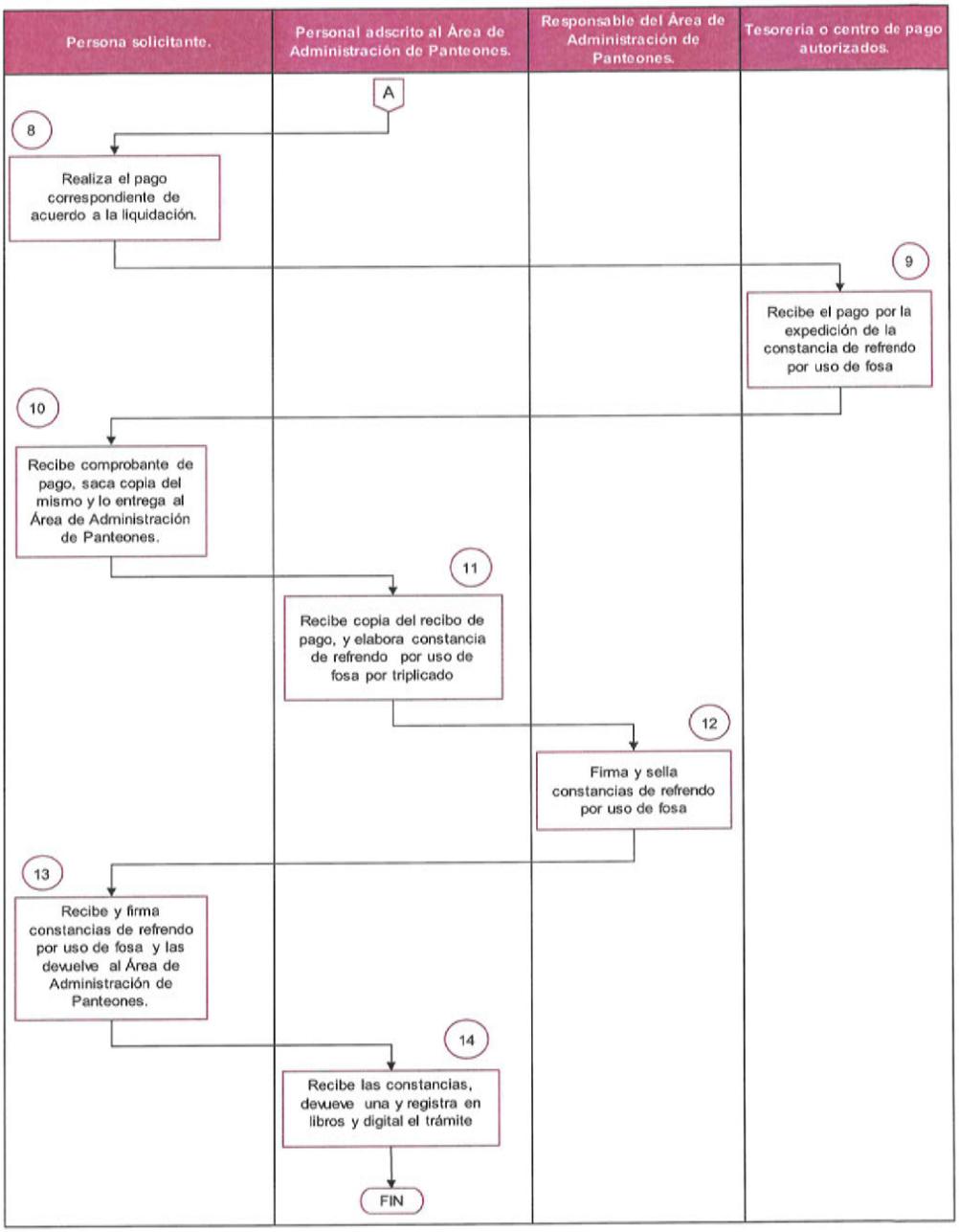
El poseedor de una fosa o gaveta, perderá ese derecho cuando no realice el pago del refrendo dentro de los ciento ochenta días naturales siguientes al vencimiento de la primera temporalidad de siete años. En este caso el Área de Administración de Panteones, procederá a la exhumación correspondiente de acuerdo con la ley, dejando los restos en la misma fosa en términos de lo establecido en el presente Reglamento; cuando el interesado pague los derechos de uso de un osario, dichos restos podrán depositarse en el mismo.

X. **Desarrollo.**

P24. Expedición de constancia de refrendo por uso de fosa.		
No.	**Denominación Administrativa.**	**Actividad a Realizar.**
INICIO		
1	Persona solicitante.	Solicita los requisitos para realizar el trámite de expedición de constancia de refrendo por uso de fosa.
2	Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.	Informa a la persona solicitante sobre los requisitos para la expedición de constancia de refrendo por uso de fosa.
3	Persona solicitante.	Solicita la expedición de la constancia de refrendo por uso de fosa.
4	Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.	Recibe la documentación y valida que la persona solicitante cumpla con los requisitos.
		¿Cumple con los requisitos?
5	Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.	**NO:** Solicita a la persona solicitante integre los documentos faltantes para realizar trámite.
6	Persona solicitante.	Recaba los documentos faltantes.
7	Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.	**SI:** Elabora, entrega liquidación y solicita acuda a la Tesorería Municipal a realizar su pago.
8	Persona solicitante.	Recibe liquidación y procede a efectuar el pago correspondiente.
9	Tesorería Municipal o centros de pago autorizados.	Recibe el pago por la expedición de la constancia de refrendo por uso de fosa.
10	Persona solicitante.	Recibe comprobante de pago, saca copia del mismo y lo entrega al Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.
11	Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.	Recibe copia del recibo de pago, y elabora constancia de refrendo por uso de fosa por triplicado.
12	Titular del Área de Administración de Panteones.	Firma y sella las constancias de refrendo por uso de fosa.
13	Persona solicitante.	Recibe y firma constancias de refrendo por uso de fosa y las devuelve al Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.
14	Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.	Recibe las constancias, devuelve una y registra en libros y digital el trámite.
FIN		

XI. Diagramación.




Persona solicitante.
Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.
Responsable del Área de Administración de Panteones.
Tesorería o centro de pago autorizados.
A
8
Realiza el pago correspondiente de acuerdo a la liquidación.
9
Recibe el pago por la expedición de la constancia de refrendo por uso de fosa
10
Recibe comprobante de pago, saca copia del mismo y lo entrega al Área de Administración de Panteones.
11
Recibe copia del recibo de pago, y elabora constancia de refrendo por uso de fosa por triplicado
12
Firma y sella constancias de refrendo por uso de fosa
13
Recibe y firma constancias de refrendo por uso de fosa y las devuelve al Área de Administración de Panteones.
14
Recibe las constancias, devueve una y registra en libros y digital el trámite
FIN

XII. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Expedición de constancia de refrendo por uso de fosa en panteones municipales.	Mide la eficacia en la expedición de constancias de refrendo por uso de fosa en panteones municipales.	$\left[\frac{\text{Número de expediciones de constancias de refrendo por uso de fosa en panteones municipales atendidos.}}{\text{Número de expediciones de constancias por uso de fosa en panteones municipales recibidos.}}\right]$ X 100	Trimestral.

XIII. Formatos e Instructivos.

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ 2025-2027

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MANTENIMIENTO URBANO
SUBDIRECCION DE SERVICIOS URBANOS
AREA DE ADMINISTRACION DE PANTEONES

Tlalnepantla nuestra ciudad 2025-2027

CONSTANCIA DE REFRENDO

TLALNEPANTLA DE BAZ, MEXICO A (1)

TITULAR I (2) FIRMA DE CONFORMIDAD (3)

DOMICLIO (4)

LOCALIDAD (5) TELEFONO (6)

QUE ACREDITA LA TITULARIDAD DEL DERECHO DE USO DE LA FOSA (7)

DEL PANTEÓN MUNICIPAL (8)

DONDE SE ENCUENTRAN LOS RESTOS DE (9)

INHUMADOS CON LA FECHA (10)

ULTIMO TRAMITE REALIZADO (11) DE FECHA (12)

PERIODO DE DERECHOS CUBIERTOS (13) FECHA DE VENCIMIENTO (14)

NOTIFICACION: ARTICULO 38 LA FOSA QUE NO SEA REFRENDADA DENTRO DE LOS 180 DIAS NATURALES SIGUIENTES AL TERMINO DE SU TEMPORALIDAD, DE 7 AÑOS (FECHA DE VENCIMIENTO), EL DERECHO DE USO Y CONSECUENTEMENTE LA POSESION DE LA FOSA SE REVERTIRA AL MUNICIPIO.

(15)
FIRMA DE CONFORMIDAD

(16)
ATENTAMENTE
C. MELISSA JOELY DELGADILLO CASTILLO
RESPONSABLE DEL AREA DE ADMINISTRACION DE PANTEONES

ELABORÓ
REG.LIB:
BD:
REG. INF:

TEL:5553663800 EXT:3730

Instructivo
Constancia de refrendo.

No. de Requerimiento.	Instrucciones.
1	Fecha en que se elabora el trámite.
2	Se coloca nombre de la persona titular de la fosa en refrendo.
3	Firma de la titular de la fosa en refrendo.
4	Se coloca domicilio del titular de la fosa en refrendo.
5	Se coloca el municipio (Tlalnepantla de Baz) de la titular de la fosa en refrendo.
6	Se coloca número telefónico del titular de la fosa en refrendo.
7	Se coloca el número de fosa en refrendo.
8	Se coloca nombre del Panteón Municipal donde se encuentra la fosa en refrendo.
9	Se coloca el nombre de la persona que se encuentra sepultada en la fosa en refrendo.
10	Se coloca fecha en que fue sepultada la persona.
11	Se coloca el último trámite que fue realizado.
12	Se coloca la fecha en que fue realizado el último trámite.
13	Se coloca el periodo que cubre el mantenimiento de la fosa en refrendo.
14	Se coloca la vigencia de los derechos de uso de la fosa en refrendo.
15	Firma de conformidad del titular de la fosa en refrendo.
16	Firma y/o sello del Titular del Área de Administración de Panteones.

XIV. Validación del Procedimiento.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Lic. Melisa Joely Delgadillo Castillo. Responsable del Área de Administración de Panteones.	**Ing. Edmundo Cruz Martínez.** Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos.	**Mtro. Mauricio Ontiveros Salgado.** Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.

Área de Administración de Panteones. Tlalnepantla de Baz.

Subdirección de Servicios Urbanos. Tlalnepantla de Baz. Gobierno Municipal. Cultura Trabajo Progreso. 2025 - 2027.

Tlalnepantla 2025 - 2027 nuestra ciudad

Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano. Tlalnepantla de Baz. Gobierno Municipal. Cultura Trabajo Progreso. 2025 - 2027.

I. Nombre del Procedimiento.

P25. Expedición de permiso de colocación de placa de identificación o construcción de gavetas.

II. Objetivo.

Mejorar la atención de los trámites para otorgar el permiso de construcción, mediante la expedición del permiso de colocación de placa de identificación o construcción de gavetas, para los titulares que cuentan con una fosa en panteones municipales del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

III. Referencias.

Federal.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley para Determinar el Valor de la Unidad de Medida y Actualización. Publicada en el Diario Oficial de la Federación 30 de diciembre de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo de 2025 y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo de 2025 y sus reformas y adiciones.

Estatal.

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 10, 14 y 17 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 04 de mayo de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Código Financiero del Estado de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 09 de marzo de 1999, y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, vigente.

- Código De Ética de La Administración Pública Municipal Centralizada de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal número 20, volumen 1. 15 de mayo de 2025 y sus reformas y adiciones.

- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal, número 1, volumen 1. 1 de enero 2026 y sus reformas y adiciones.

- Reglamento del Servicio Público de Panteones, Crematorios y Velatorios de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal, número 38, volumen 1. 26 de septiembre de 2022, y sus reformas y adiciones.

IV. Definiciones.

Autorización: Al permiso extendido por las autoridades competentes.

Derechos: A las contraprestaciones establecidas en el Código Financiero del Estado de México, que deben pagar los particulares por los servicios que preste el Municipio en sus funciones, derivados de la Administración Pública.

Gaveta: Al espacio construido dentro de una fosa, destinada al depósito de cadáveres.

PAAAP: Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.

Portal Ciudadano de Trámites y Servicios: Es la plataforma digital que concentra la totalidad de trámites y servicios que ofrece el gobierno municipal a la Persona solicitante.

V. Responsabilidades.

El Área de Administración de Panteones es la responsable de recibir y dar trámite con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano, los servicios administrativos de inhumación, exhumación, refrendo, pago de mantenimiento de perpetuidad, certificaciones, osarios, uso de velatorios municipales; así como la realización y expedición de documentos relacionados con trámites inherentes a dichos servicios y su resguardo, como mantener actualizados en físico y digital los Libros de Registro. La actualización de los programas de mantenimiento y conservación de los panteones y velatorios municipales con los encargados de los panteones en el funcionamiento, organización, control, registro, responsabilidades, regulaciones, medidas de salud y seguridad para prevenir los riesgos en panteones municipales.

Titular del Área de Administración de Panteones deberá:

Autorizar la expedición del permiso de colocación de placa de identificación o construcción de gavetas en panteones municipales, firmando y sellando la constancia elaborada por el personal Área de Administración de Panteones.

Personal adscrito al Área de Administración de Panteones deberá:

Orientar e informar a la Persona solicitante de los documentos y requisitos necesarios para la expedición del permiso de colocación de placa de identificación o construcción de gavetas en los panteones municipales.
Recibir la documentación necesaria para la expedición del permiso de colocación de placa de identificación o construcción de gavetas en los panteones municipales y elaborar la liquidación correspondiente del pago de derechos para que el ciudadano pueda acudir a pagar.

Elaborar el permiso de colocación de placa de identificación o construcción de gavetas, previo cotejo del pago realizado y registrar el trámite tanto en libros como de manera digital.

Tesorería o Centro de Pago Autorizado deberá:

Recibir el importe del pago por la expedición del permiso de colocación de placa de identificación o construcción de gavetas en Panteones Municipales y expedir el comprobante correspondiente.

Persona solicitante de un trámite o servicio deberá:

Es la persona que habrá de solicitar el trámite o servicio que sea competencia del Área de Administración de Panteones en apego a la normatividad aplicable, que compruebe tener residencia efectiva dentro del Territorio municipal.

VI. Insumos.

Personas Físicas:

1. La o el ciudadano deberá acudir al Panteón Municipal para requerir sea Validado el formato de "Solicitud de Permiso de Construcción" de gavetas o la colocación de la placa por el Encargado del Panteón Municipal, quien coteja físicamente los datos de la fosa.
2. Presentar en la oficina del Área de Administración de Panteones la siguiente documentación:
   a) Título de perpetuidad o
   b) Constancia de refrendo o
   c) La última Constancia de Inhumación vigente.
3. Identificación oficial del titular vigente (INE) con domicilio en el territorio municipal.
4. Pago por el costo del trámite en la Tesorería Municipal o Centros autorizados señalados en el recibo de pago.

VII. Resultados.

Permiso de colocación de placa de identificación o construcción de gavetas.

VIII. Interacción con otros procedimientos.

Expedición de constancia de inhumación de cadáveres en panteones municipales.
Expedición de constancia de exhumación de restos humanos áridos en panteones municipales.

IX. Políticas.

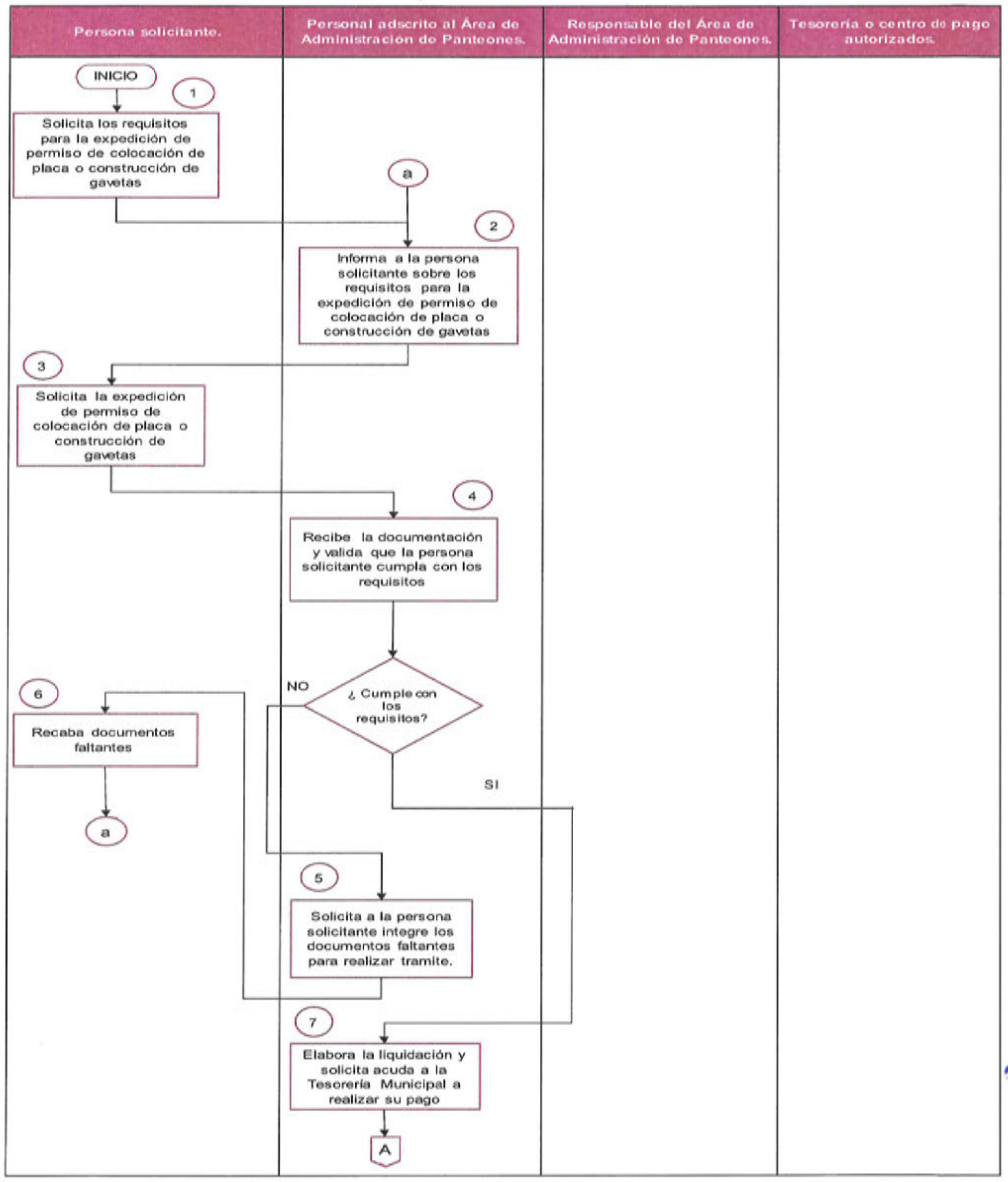
La atención en oficina es de 9:00 a 17:00 horas de lunes a viernes, sábados y domingos de 9:00 a 13:00 horas.

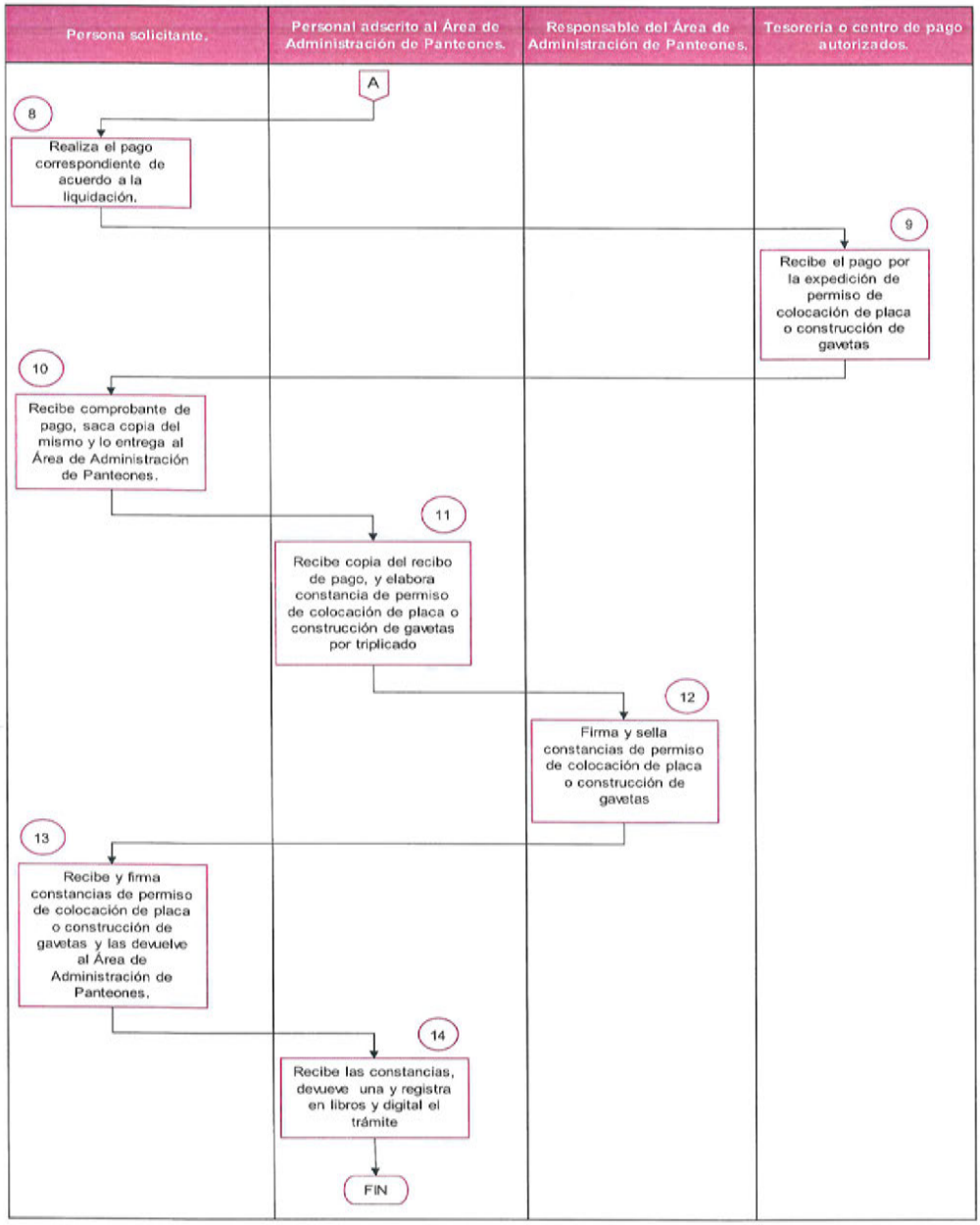
Se autorizará la colocación de placa de identificación, o construcción de gavetas a los titulares de fosas con derecho vigente que así lo requieran.
Realizar el pago a que hace referencia el Código Financiero del Estado de México y Municipios artículo 155, ejercicio fiscal vigente.

X. **Desarrollo.**

P25. Expedición de permiso de colocación de placa de identificación o construcción de gavetas.		
No.	**Denominación Administrativa.**	**Actividad a Realizar.**
		INICIO
1	Persona solicitante.	Solicita los requisitos para la expedición de permiso de colocación de placa o construcción de gavetas.
2	Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.	Informa a la persona solicitante sobre los requisitos para la expedición de permiso de colocación de placa o construcción de gavetas.
3	Persona solicitante.	Solicita la expedición de permiso de colocación de placa o construcción de gavetas.
4	Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.	Recibe la documentación y valida que la persona solicitante cumpla con los requisitos.
		¿Cumple con los requisitos?
5	Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.	**NO:** Solicita a la persona solicitante integre los documentos faltantes para realizar trámite.
6	Persona solicitante.	Recaba los documentos faltantes.
7	Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.	**SI:** Elabora la liquidación y solicita acuda a la Tesorería Municipal a realizar su pago.
8	Persona solicitante.	Realiza el pago correspondiente en la Tesorería Municipal de acuerdo a la liquidación.
9	Tesorería o centros de pago autorizados.	Recibe el pago por expedición de permiso de colocación de placa de identificación o construcción de gavetas.
10	Persona solicitante.	Recibe comprobante de pago, saca copia del mismo y lo entrega al personal adscrito al Área de Administración de Panteones.
11	Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.	Recibe copia del recibo de pago y elabora constancia de permiso de colocación de placa de identificación o construcción de gavetas por triplicado.
12	Titular del Área de Administración de Panteones.	Firma y sella constancias de permiso de colocación de placa de identificación o construcción de gavetas.
13	Persona solicitante.	Recibe y firma constancias de permiso de colocación de placa de identificación o construcción de gavetas y las devuelve al Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.
14	Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.	Recibe las constancias, devuelve una y registra en libros y digital el trámite.
		FIN

XI. Diagramación.




Persona solicitante.
Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.
Responsable del Área de Administración de Panteones.
Tesorería o centro de pago autorizados.
A
8
Realiza el pago correspondiente de acuerdo a la liquidación.
9
Recibe el pago por la expedición de permiso de colocación de placa o construcción de gavetas
10
Recibe comprobante de pago, saca copia del mismo y lo entrega al Área de Administración de Panteones.
11
Recibe copia del recibo de pago, y elabora constancia de permiso de colocación de placa o construcción de gavetas por triplicado
12
Firma y sella constancias de permiso de colocación de placa o construcción de gavetas
13
Recibe y firma constancias de permiso de colocación de placa o construcción de gavetas y las devuelve al Área de Administración de Panteones.
14
Recibe las constancias, devueve una y registra en libros y digital el trámite
FIN

XII. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Expedición de permiso de colocación de placa de identificación o construcción de gavetas.	Mide la eficacia en la expedición de permisos de colocación de placa de identificación o construcción de gavetas.	[Número de expediciones del permiso de colocación de placa de identificación o construcción de gavetas gestionados. / Número de expediciones del permiso de colocación de placa de identificación o construcción de gavetas solicitados.] X 100	Trimestral.

XIII. Formatos e Instructivos.



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ 2025-2027

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MANTENIMIENTO URBANO
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS URBANOS
ÁREA DE ADMINISTRACIÓN DE PANTEONES

Tlalnepantla nuestra ciudad 2025-2027

PERMISO DE CONSTRUCCION

TLALNEPANTLA DE BAZ, MEXICO A, (1)

C. PABLO CARRANCO MENDIOLA (2)
ENCARGADO DEL PANTEÓN MUNICIPAL: (3)

SIRVASE PERMITIR LA CONSTRUCCIÓN DE:

UNA LAPIDA

CON PLACA DE IDENTIFICACIÓN DE LA FOSA NUMERO (4)

DONDE DESCANSAN LOS RESTOS DE QUIEN EN VIDA LLEVÓ EL NOMBRE DE: (5)

INHUMADO CON FECHA (6) DERECHOS CUBIERTOS DE (7)

NOMBRE:
DOMICILIO: (8)
TELEFONO

FIRMA DE CONFORMIDAD

(9)

SUPERFICIE AUTORIZADA POR CONSTRUIR (MÁXIMA):

LAPIDA ADULTO 2 x 1 m		LAPIDA MENOR 1 x 1 m		PLACA DE IDENTIFICACIÓN 30 x 50 cm	
LARGO	2 m	LARGO	1 m	LARGO	50 cm
ANCHO	1 m	ANCHO	1 m	ANCHO	30 cm
ALTURA	30 cm	ALTURA	30 cm	ALTURA	10 cm

VIGENCIA DE 30 DIAS NATURALES A PARTIR DE SU EXPEDICIÓN

ATENTAMENTE

(10)

C.MELISSA JOELY DELGADILLO CASTILLO
RESPONSABLE DEL AREA DE ADMINISTRACION DE PANTEONES

AVISO IMPORTANTE:
ART. 40° ..."CUALQUIER INSTALACIÓN O CONSTRUCCIÓN DISTINTA A LO AUTORIZADO, SERÁ REMOVIDA SIN RESPONSABILIDAD PARA EL MUNICIPIO Y CON CARGO PARA EL TITULAR, DEBERÁ APEGARSE A LAS MEDIDAS DE LA FOSA, COMO SE INDICA EN ESTE TRÁMITE. QUEDA ESTRICTAMENTE PROHIBIDO DEJAR ESCOMBRO Y BASURA AL TERMINO DEL TRABAJO"

ELABORÓ:
REG. LIB:
BD:
REG. INF.

Instructivo
Permiso de construcción.

Información requerida	Instrucción
1	Se coloca la fecha en que se inicia el trámite.
2	Se coloca nombre del encargado del Panteón Municipal.
3	Se coloca el nombre del Panteón Municipal donde se encuentra la fosa.
4	Se coloca el número de fosa donde se hará la construcción.
5	Se coloca el nombre del difunto que se encuentra en esa fosa.
6	Se coloca fecha de la defunción.
7	Se coloca la fecha de la vigencia de los derechos de uso cubiertos de dicha fosa.
8	Datos personales del titular de la fosa donde se solicita el permiso de construcción.
9	Firma de conformidad del usuario.
10	Sello y/o firma del Titular del Área de Administración de Panteones.

XIV. Validación del Procedimiento.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Lic. Melisa Joely Delgadillo Castillo. Responsable del Área de Administración de Panteones.	**Ing. Edmundo Cruz Martínez.** Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos.	**Mtro. Mauricio Ontiveros Salgado.** Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.

Área de Administración de Panteones
Tlalnepantla de Baz
2025 - 2027

Subdirección de Servicios Urbanos
Tlalnepantla de Baz
2025 - 2027

Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano
Tlalnepantla de Baz
2025 - 2027

Tlalnepantla
nuestra ciudad
2025·2027

I. Nombre del Procedimiento.

P26. Expedición de permiso para el uso de velatorios municipales.

II. Objetivo.

Ampliar el servicio de velación, mediante el préstamo de las instalaciones con las que dispone la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano, para los familiares del finado que residen en el Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, que lo soliciten.

III. Referencias.

Federal.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo de 2025 y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo de 2025 y sus reformas y adiciones.

Estatal.

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 10, 14 y 17 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 04 de mayo de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Código Financiero del Estado de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 09 de marzo de 1999, y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, vigente.

- Código De Ética de La Administración Pública Municipal Centralizada de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal número 20, volumen 1. 15 de mayo de 2025 y sus reformas y adiciones.

- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal, número 1, volumen 1. 1 de enero 2026 y sus reformas y adiciones.

- Reglamento del Servicio Público de Panteones, Crematorios y Velatorios de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal, número 38, volumen 1. 26 de septiembre de 2022, y sus reformas y adiciones.

IV. Definiciones.

Ataúd o Féretro: A la caja de cualquier material en que se coloca el cadáver para proceder a su inhumación, cremación o velación.

Autorización: Al permiso extendido por las autoridades competentes.

Cadáver: Al cuerpo humano en el que se haya comprobado la pérdida de la vida.

PAAP: Personal Área de Administración de Panteones.

Portal Ciudadano de Trámites y Servicios: Es la plataforma digital que concentra la totalidad de trámites y servicios que ofrece el gobierno municipal a la Persona solicitante.

Restos humanos: A las partes sin vida de un cuerpo humano o un cadáver.

Restos humanos áridos: A la osamenta remanente de un cadáver como resultado del proceso natural de descomposición.

Restos humanos cremados: A las cenizas resultantes de la cremación de un cadáver, de restos humanos o de restos humanos áridos.

Velatorio: El local destinado a la velación de cadáveres.

V. Responsabilidades.

El Área de Administración de Panteones es la responsable de recibir y dar trámite con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano, los servicios administrativos de inhumación, exhumación, refrendo, pago de mantenimiento de perpetuidad, certificaciones, osarios, uso de velatorios municipales; así como la realización y expedición de documentos relacionados con trámites inherentes a dichos servicios y su resguardo, como mantener actualizados en físico y digital los Libros de Registro. La actualización de los programas de mantenimiento y conservación de los panteones y velatorios municipales con los encargados de los panteones en el funcionamiento, organización, control, registro, responsabilidades, regulaciones, medidas de salud y seguridad para prevenir los riesgos en panteones municipales.

Titular del Área de Administración de Panteones deberá:

Revisar, validar y autorizar la expedición del permiso para el uso de velatorios municipales, firmando y sellando la constancia elaborada por el Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.

Personal adscrito al Área de Administración de Panteones deberá:

Orientar e informar a la Persona solicitante de los documentos y requisitos necesarios para la expedición del permiso para el uso de Velatorios Municipales.

Recibir la documentación necesaria para la expedición del permiso para el uso de Velatorios Municipales.

Elaborar el permiso para el uso de velatorios municipales y registrar el trámite tanto en libros como de manera digital.

Persona solicitante de un trámite o servicio deberá:

Es la persona que habrá de solicitar el trámite o servicio que sea competencia del Área de Administración de Panteones en apego a la normatividad aplicable, que compruebe tener residencia efectiva dentro del Territorio municipal.

VI. Insumos.

Personas Físicas:

1. Identificación oficial del titular vigente, Credencial para votar expedida por el Instituto Nacional Electoral (INE), o en su caso (IFE) Instituto Federal Electoral.

2. Certificado de defunción.

VII. Resultados.

Expedición de permiso para el uso de Velatorios Municipales.

VIII. Interacción con otros procedimientos.

Expedición de constancia de inhumación de cadáveres en panteones municipales.

IX. Políticas.

La atención en oficina es de 8:30 a 16:00 horas de lunes a viernes, sábados y domingos de 8:30 a 13:00 horas.

El tiempo máximo de respuesta será de 10 minutos y el servicio es gratuito.

Respetar todos los bienes muebles e inmuebles que integran el velatorio, haciéndose responsable de la correcta utilización por los mismos.

Ser responsables de las acciones u omisiones de los acompañantes y se hará cargo de los gastos que origine la subsanación de los desperfectos ocasionados.

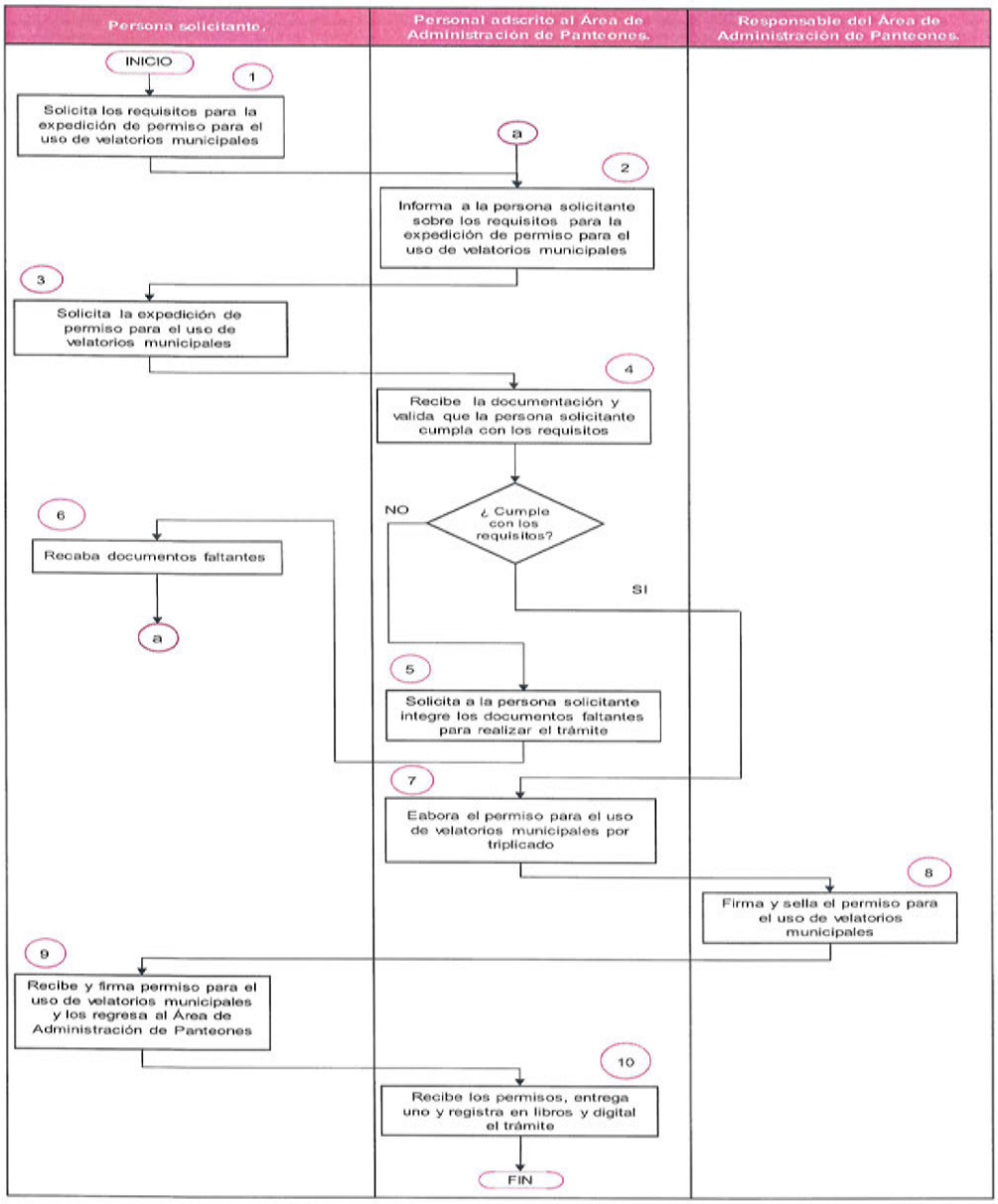
No podrá ceder la asignación del velatorio sin la aprobación expresa del Área de Administración de Panteones. Queda estrictamente prohibido ingerir bebidas alcohólicas dentro de las salas de velación, así como utilizar música viva o con alto volumen.

Por ningún motivo se permitirá embalsamar o vestir a los difuntos dentro de las salas de velación municipal.

X. Desarrollo.

P26. Expedición de permiso para el uso de velatorios municipales.		
No.	**Denominación Administrativa.**	**Actividad a Realizar.**
INICIO		
1	Persona solicitante.	Solicita los requisitos para la expedición de permiso para el uso de velatorios municipales.
2	Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.	Informa a la persona solicitante sobre los requisitos para la expedición de permiso para el uso de
3	Persona solicitante.	Solicita la expedición de permiso para el uso de velatorios municipales.
4	Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.	Recibe la documentación y valida que la persona solicitante cumpla con los requisitos.
		¿Cumple con los requisitos?
5	Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.	**NO:** Solicita a la persona solicitante integre los documentos faltantes para realizar trámite.
6	Persona solicitante.	Recaba documentos faltantes.
7	Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.	**SI:** Elabora el permiso para el uso de velatorios municipales por triplicado.
8	Titular del Área de Administración de Panteones.	Firma y sella el permiso para el uso de velatorios municipales.
9	Persona solicitante.	Recibe y firma los permisos para el uso de velatorios municipales y las regresa al Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.
10	Personal adscrito al Área de Administración de Panteones.	Recibe los permisos, entrega uno y registra en libros y digital el trámite.
FIN		

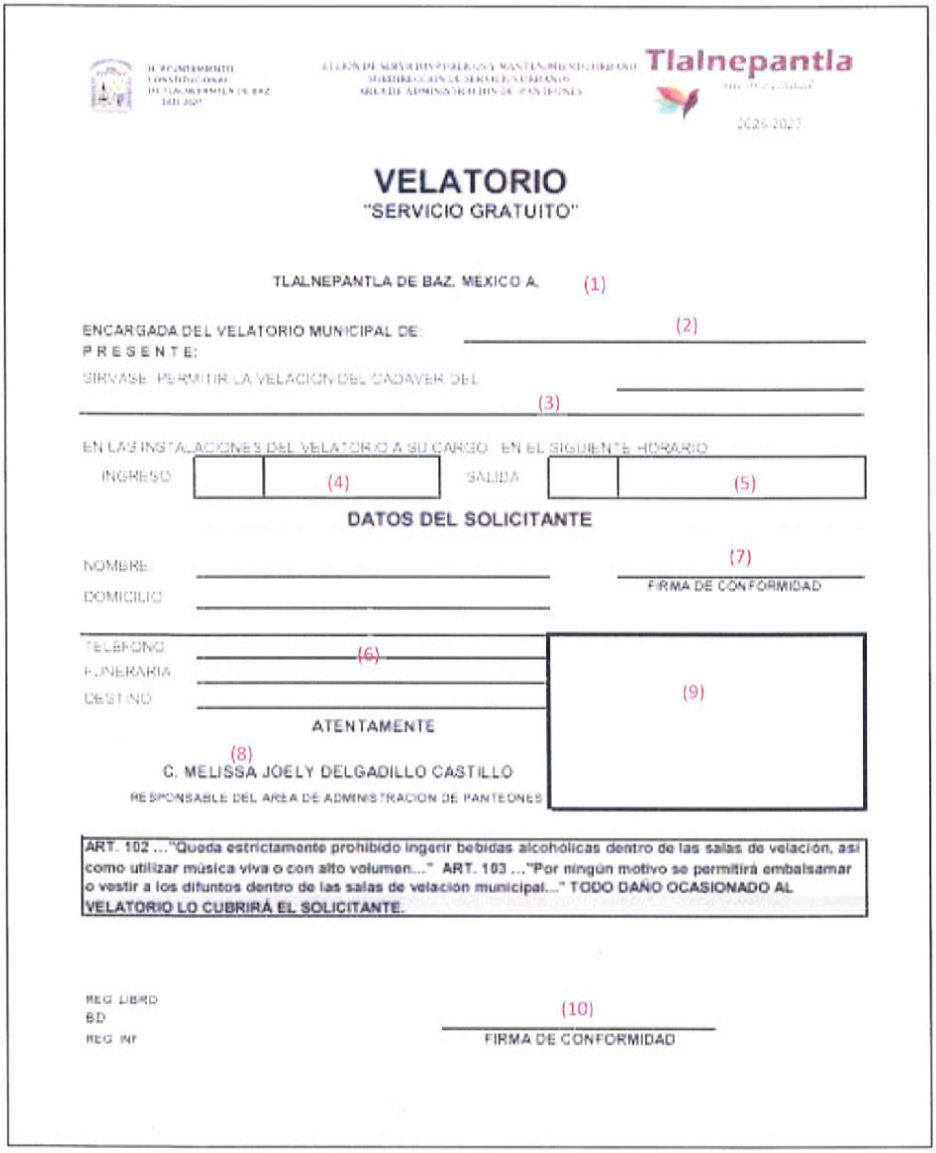
XI. Diagramación.



XII. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Expedición de permiso para el uso de velatorios municipales.	Mide la eficacia en la expedición del permiso para el uso de velatorios municipales.	$\left[\frac{\text{Número de expedición de permisos para el uso de velatorios municipales autorizados.}}{\text{Número de expedición de permisos para el uso de velatorios municipales solicitados.}}\right]$ X 100	Trimestral.

XIII. Formatos e Instructivos.



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ 2025-2027

UNIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MANTENIMIENTO URBANO
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIO CIUDADANO
ÁREA DE ADMINISTRACIÓN DE PANTEONES

Tlalnepantla
nuestra ciudad
2025-2027

VELATORIO
"SERVICIO GRATUITO"

TLALNEPANTLA DE BAZ, MÉXICO A (1)

ENCARGADA DEL VELATORIO MUNICIPAL DE: (2)
P R E S E N T E:

SÍRVASE PERMITIR LA VELACIÓN DEL CADÁVER DEL (3)

EN LAS INSTALACIONES DEL VELATORIO A SU CARGO EN EL SIGUIENTE HORARIO

INGRESO (4) SALIDA (5)

DATOS DEL SOLICITANTE

NOMBRE (7)
FIRMA DE CONFORMIDAD

DOMICILIO

TELÉFONO (6)
FUNERARIA
DESTINO

(9)

ATENTAMENTE

(8)
C. MELISSA JOELY DELGADILLO CASTILLO
RESPONSABLE DEL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN DE PANTEONES

ART. 102 ..."Queda estrictamente prohibido ingerir bebidas alcohólicas dentro de las salas de velación, así como utilizar música viva o con alto volumen..." ART. 103 ..."Por ningún motivo se permitirá embalsamar o vestir a los difuntos dentro de las salas de velación municipal..." TODO DAÑO OCASIONADO AL VELATORIO LO CUBRIRÁ EL SOLICITANTE.

REG. LIBRO
BD
REG. INF

(10)
FIRMA DE CONFORMIDAD

No. de requerimiento.	Instrucciones.
1	Se deberá colocar la fecha en que se inicia el trámite.
2	Se deberá colocar la dirección del velatorio.
3	Se deberá colocar el nombre del difunto que se velara.
4	Se deberá colocar la hora en que inicia el uso del inmueble denominado velatorio.
5	Se deberá anotar la hora en que finaliza el uso del inmueble denominado velatorio.
6	Se deberá anotar los datos personales de la persona que solicita la prestación del inmueble, así como datos de la funeraria.
7	Se deberá firmar de conformidad del usuario.
8	Se deberá firmar por el Titular del Área de Administración de Panteones.
9	Se deberá colocar el sello del Área de Administración de Panteones.
10	Se deberá firmar de conformidad por la persona solicitante.

XIV. Validación del Procedimiento.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Lic. Melisa Joely Delgadillo Castillo. Responsable del Área de Administración de Panteones.	**Ing. Edmundo Cruz Martínez.** Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos.	**Mtro. Mauricio Ontiveros Salgado.** Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.

Área de Administración de Panteones
Tlalnepantla de Baz
2025 - 2027

Subdirección de Servicios Urbanos
Tlalnepantla de Baz
2025 - 2027

Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano
Tlalnepantla de Baz
2025 - 2027

Área de Mantenimiento a Infraestructura Educativa.

I. Nombre del Procedimiento.

P27. Mantenimiento menor a Escuelas Públicas Municipales.

II. Objetivo.

Mejorar las instalaciones de los centros educativos, mediante la atención a las peticiones de las instituciones en los trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo de su infraestructura, para su mejoramiento y conservación en los planteles educativos públicos del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

III. Referencias.

Federal.

- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo de 2025 y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo de 2025 y sus reformas y adiciones.

Estatal.

- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 02 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 04 de mayo de 2016, y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, vigente.
- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal, número 1, volumen 1. 1 de enero de 2026, y sus reformas y adiciones.
- Código De Ética de La Administración Pública Municipal Centralizada de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal número 20, volumen 1. 15 de mayo de 2025 y sus reformas y adiciones.

IV. Definiciones.

Cuadrilla: Número de personas que integran un grupo de trabajo.

Operador: Chofer que tiene a resguardo la unidad vehicular.

Reporte: Número de control que se le asigna a la petición generada por el ciudadano, con el cual el servidor público requiere para su control y seguimiento.

Portal Ciudadano de Trámites y Servicios: Es la plataforma digital que concentra la totalidad de trámites y servicios que ofrece el gobierno municipal a la Persona solicitante.

SIO: Sistema Informático de Oficialía de Partes e Integración para Reportes de Atención Ciudadana.

Unidades de medida: metro cuadrado, metro lineal, metro cúbico (m2., m.l., m3).

V. Responsabilidades.

El Área de Mantenimiento a Infraestructura Educativa es el área operativa y administrativa responsable de integrar y operar brigadas para otorgar el mantenimiento menor a escuelas oficiales del Municipio, con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano; valorar las peticiones de las escuelas públicas y programar los trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo, en cumplimiento a sus facultades y obligaciones señaladas en el Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano deberá:

Recibir, analizar e instruir al Titular del Área de Mantenimiento a Infraestructura Educativa, programar y valorar las peticiones de mantenimiento de los directivos de las escuelas públicas oficiales del Municipio para su atención, a través de las disposiciones de la normatividad aplicable.

Titular del Área de Mantenimiento a Infraestructura Educativa deberá:

Programar y ejecutar las actividades operativas y administrativas del Área de Mantenimiento a Infraestructura Educativa.

Instruir al personal a su cargo las funciones, responsabilidades, medidas de salud y seguridad, regulaciones; capacitaciones y difundir acciones para prevenir los riesgos de trabajo.

Analizar las solicitudes de mantenimiento que la institución escolar formule por conducto del Instituto Municipal de Educación, que en caso de ser procedentes en términos normativos y presupuestales se ejecuten los trabajos de mantenimiento menor a las instalaciones educativas del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

Realizar el levantamiento de la cuantificación de materiales y equipo necesarios para realizar los trabajos.

Supervisar en campo las actividades que realicen las cuadrillas de acuerdo con el servicio asignado.

Personal adscrito al Área de Mantenimiento a Infraestructura Educativa, administrativa deberá:

Recibir solicitudes, elaborar informes de trabajos y dar seguimiento a las peticiones.

Informar y registrar los trabajos realizados del programa de mantenimiento permanente de los centros escolares.

Personal adscrito al Área de Mantenimiento a Infraestructura Educativa, operativa deberá:

Realizar los trabajos de mantenimiento menor señalados en la orden de trabajo entre las que podemos señalar reparaciones a instalaciones eléctricas, de plomería, herrería, albañilería, servicio de pintura, y mantenimiento de las áreas verdes, otros.

Titular del Instituto Municipal de Educación deberá:

Participa en recibir las solicitudes de mantenimiento de los inmuebles de las escuelas públicas municipales y las canaliza a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano para su programación y atención.

VI. Insumos.

Personas Física:

La o el solicitante podrá levantar su reporte por cualquiera de las siguientes vías de comunicación:

- Telefónica al número 55-53-66-44-50 del Área de Atención Ciudadana (Call Center).
- WhatsApp al número: 56-14-18-70-79.
- Correo electrónico atenciónciudadana@tlalnepantlagob.mx.

En cualquiera que sea la opción que elija deberá proporcionar los siguientes datos:

- Nombre Completo.
- Domicilio físico o electrónico para oír y recibir notificaciones.
- Teléfono del solicitante.
- 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:

- Telefónica al número 55-53-66-44-50 del Área de Atención Ciudadana (Call Center).
- WhatsApp al número: 56-14-18-70-79.
- Correo electrónico atenciónciudadana@tlalnepantlagob.mx.

En cualquiera que sea la opción que elija deberá proporcionar los siguientes datos:

- Nombre Completo.
- Domicilio físico o electrónico para oír y recibir notificaciones.
- Teléfono del solicitante.
- 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:

- Telefónica al número 55-53-66-44-50 del Área de Atención Ciudadana (Call Center).
- WhatsApp al número: 56-14-18-70-79.
- Correo electrónico atenciónciudadana@tlalnepantlagob.mx.

En cualquiera que sea la opción que elija deberá proporcionar los siguientes datos:

- Nombre Completo.
- Domicilio físico o electrónico para oír y recibir notificaciones.
- Teléfono del solicitante.
- Ubicación del sitio donde se requiera realizar el servicio.

VII. Resultados.

Mantenimiento menor a Escuelas Públicas Municipales.

VIII. Interacción con otros procedimientos.

Procedimiento "Atención a trámites y servicios en materia de Servicios Urbanos"

IX. Políticas.

Elaborar petición por escrito dirigida al Titular del Instituto Municipal de Educación, informando lo siguiente:

Nombre completo de la institución pública, turno, nombre del Director (a) de la Institución, domicilio y teléfono del solicitante.

Ubicación del centro educativo.

Descripción general del trabajo que se solicita para su mantenimiento.

Elaborar carta de agradecimiento dirigida al Presidente Municipal con copia para la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano para control y cierre del caso.

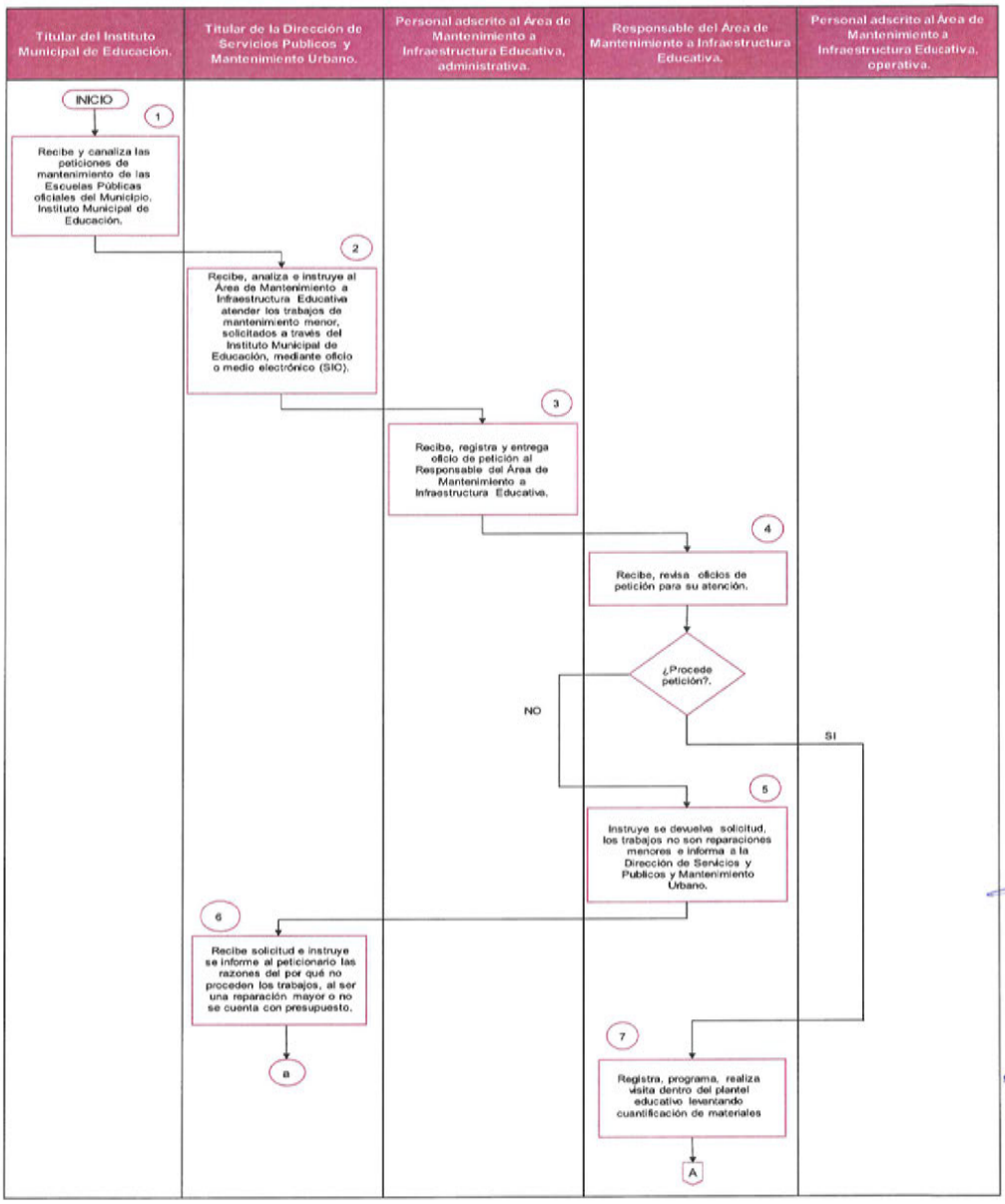
El tiempo máximo de respuesta será de 30días hábiles y el servicio es gratuito.

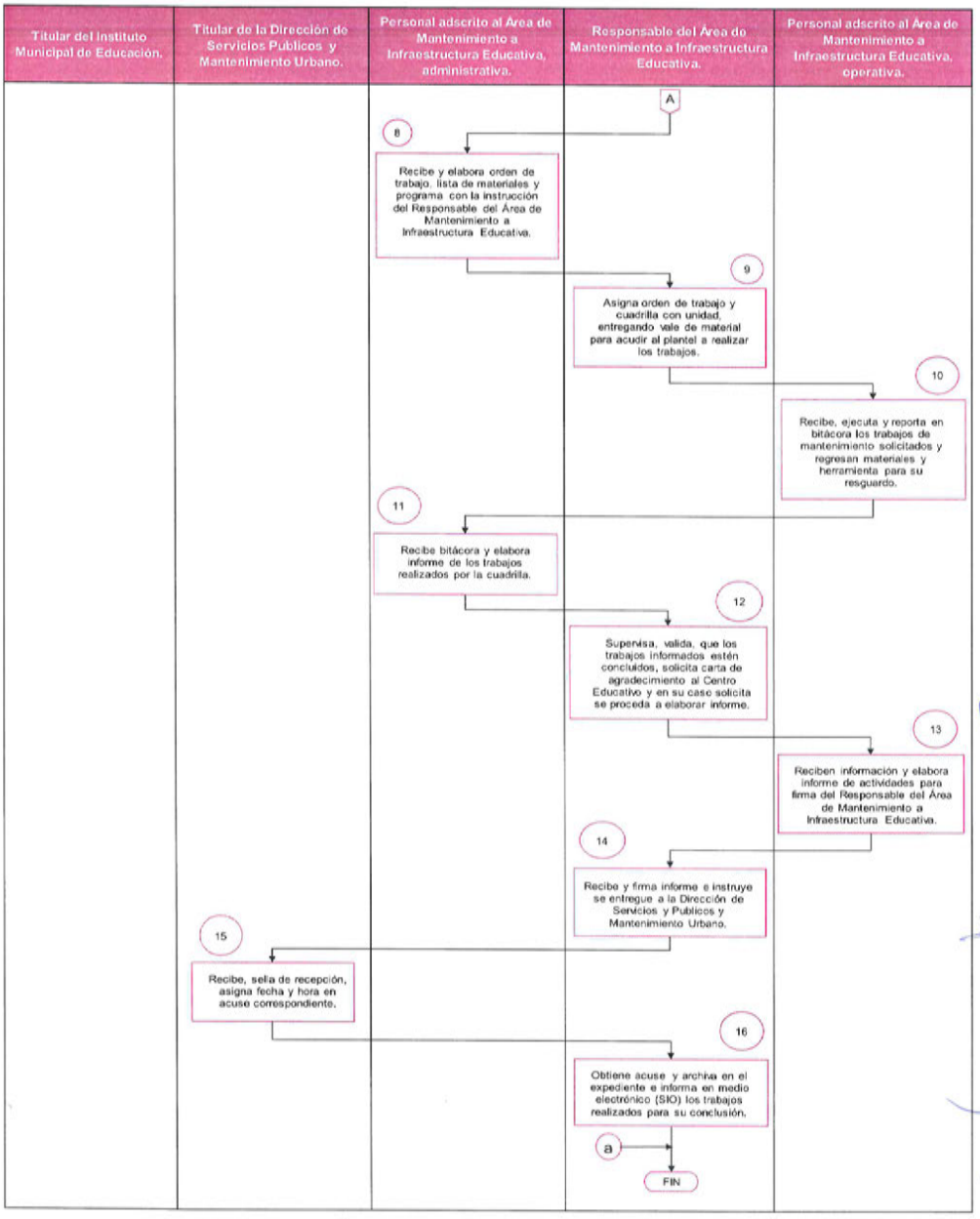
X. Descripción de Actividades.

P27. Mantenimiento menor a Escuelas Públicas Municipales.		
No.	**Denominación Administrativa.**	**Actividad a Realizar.**
	INICIO	
1	Titular del Instituto Municipal de Educación.	Recibe y canaliza las peticiones de mantenimiento de las escuelas públicas oficiales del Municipio.
2	Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	Recibe, analiza e instruye al Área de Mantenimiento a Infraestructura Educativa, atender los trabajos de mantenimiento menor, solicitados a través del Instituto Municipal de Educación, mediante oficio o medio electrónico (SIO).
3	Personal adscrito al Área de Mantenimiento a Infraestructura Educativa, administrativa.	Recibe, registra y entrega oficio de petición al Responsable del Área de Mantenimiento a Infraestructura Educativa.
4	Titular del Área de Mantenimiento a Infraestructura Educativa.	Recibe, revisa oficios de petición para su atención.
		¿Procede petición?
5	Titular del Área de Mantenimiento a	**NO:** Instruye se devuelva solicitud, los trabajos no son

	Infraestructura Educativa.	reparaciones menores e informa a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
6	Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	Recibe solicitud e instruye se informe al peticionario las razones del por qué no proceden los trabajos, al ser una reparación mayor o no se cuenta con presupuesto.
7	Titular del Área de Mantenimiento a Infraestructura Educativa.	**SI:** Registra, programa, realiza visita dentro del plantel educativo levantando cuantificación de materiales.
8	Personal adscrito al Área de Mantenimiento a Infraestructura Educativa, administrativa.	Recibe y elabora orden de trabajo, lista de materiales y programa con la instrucción del Responsable del Área de Mantenimiento a Infraestructura Educativa.
9	Titular del Área de Mantenimiento a Infraestructura Educativa.	Asigna orden de trabajo y cuadrilla con unidad, entregando vale de material para acudir al plantel a realizar los trabajos.
10	Personal adscrito al Área de Mantenimiento a Infraestructura Educativa, operativa.	Recibe, ejecuta y reporta en bitácora los trabajos de mantenimiento solicitados y regresan materiales y herramienta para su resguardo.
11	Personal adscrito al Área de Mantenimiento a Infraestructura Educativa, administrativa.	Recibe bitácora y elabora informe de los trabajos realizados por la cuadrilla.
12	Titular del Área de Mantenimiento a Infraestructura Educativa.	Supervisa, valida, que los trabajos informados estén concluidos, solicita carta de agradecimiento al Centro Educativo y en su caso solicita se proceda a elaborar informe.
13	Personal adscrito al Área de Mantenimiento a Infraestructura Educativa, administrativa.	Reciben información y elabora informe de actividades para firma del Responsable del Área de Mantenimiento a Infraestructura Educativa.
14	Titular del Área de Mantenimiento a Infraestructura Educativa.	Recibe y firma informe e instruye se entregue a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
15	Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
16	Personal adscrito al Área de Mantenimiento a Infraestructura Educativa, administrativa	Obtiene acuse y archiva en el expediente e informa en medio electrónico (SIO) los trabajos realizados para su conclusión.
FIN		

XI. Diagramación.




Titular del Instituto Municipal de Educación.
Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
Personal adscrito al Área de Mantenimiento a Infraestructura Educativa, administrativa.
Responsable del Área de Mantenimiento a Infraestructura Educativa.
Personal adscrito al Área de Mantenimiento a Infraestructura Educativa, operativa.
A
8
Recibe y elabora orden de trabajo, lista de materiales y programa con la instrucción del Responsable del Área de Mantenimiento a Infraestructura Educativa.
9
Asigna orden de trabajo y cuadrilla con unidad, entregando vale de material para acudir al plantel a realizar los trabajos.
10
Recibe, ejecuta y reporta en bitácora los trabajos de mantenimiento solicitados y regresan materiales y herramienta para su resguardo.
11
Recibe bitácora y elabora informe de los trabajos realizados por la cuadrilla.
12
Supervisa, valida, que los trabajos informados estén concluidos, solicita carta de agradecimiento al Centro Educativo y en su caso solicita se proceda a elaborar informe.
13
Reciben información y elabora informe de actividades para firma del Responsable del Área de Mantenimiento a Infraestructura Educativa.
14
Recibe y firma informe e instruye se entregue a la Dirección de Servicios y Publicos y Mantenimiento Urbano.
15
Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
16
Obtiene acuse y archiva en el expediente e informa en medio electrónico (SIO) los trabajos realizados para su conclusión.
a
FIN

XII. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Mantenimiento menor a escuelas públicas municipales.	Mide la eficacia en la atención al servicio de mantenimiento menor a escuelas públicas municipales.	$\left[\frac{\text{Número de solicitudes de servicio de mantenimiento menor a escuelas públicas municipales atendidas.}}{\text{Número de solicitudes de servicio de mantenimiento menor a escuelas públicas municipales recibidas.}}\right]$ X 100	Trimestral.

XIII. Formatos e Instructivos.

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ 2025-2027
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS URBANOS
ÁREA DE MANTENIMIENTO A INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA

Tlalnepantla nuestra ciudad 2025·2027

ORDEN DE TRABAJO/BITÁCORA

N° DE VALE: _____(1)_____ FECHA: _____(2)_____

NOMBRE: _____(3)_____

UBICACIÓN: _____(4)_____

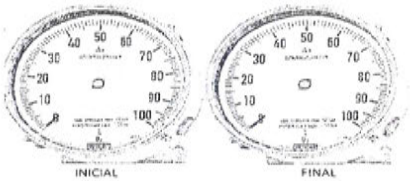
REPORTE:
_____(5)_____

CONCLUIDO ◯ EN PROCESO ◯ (6)

UNIDAD: _____(7)_____

KILOMETRAJE: _____ _____ (8)
INICIAL FINAL

CARGA DE GAS L.P. (Lts): _____ (9)



OPERADOR: _____(10)

AUXILIARES: _____(11)_

	CONCEPTOS: (13)	CANTIDAD (15)	U.M (14)
INSTALACIÓN HIDROSANITARIA (12) ◯			
INSTALACIONES ELÉCTRICAS ◯			
MANTENIMIENTO DE ÁREAS VERDES ◯			
PINTURA ◯			
IMPERMEABILIZACIÓN ◯			
OTROS ◯			
OBSERVACIONES:			

NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DE CUADRILLA

_____(16)_____

NOMBRE, FIRMA Y SELLO DEL DIRECTOR ESC.

_____

NOMBRE, FIRMA Y SELLO DEL JEFE DEL DEPARTAMENTO

_____(17)_____

PLAZA DR. GUSTAVO BAZ S/N, COL. TLALNEPANTLA CENTRO, C.P. 54000 ESTADO DE MÉXICO

Instructivo
Orden de Trabajo/ bitácora.

No. de Requerimiento.	Instrucciones.
1	Anexa N° de vale de almacén.
2	Anotar fecha del día de elaboración.
3	Anotar el nombre del centro escolar y/o lugar de trabajo.
4	Anotar la ubicación del centro escolar y/o lugar de trabajo.
5	Anotar n° de reporte, ejemplo OP-0001, DSPMU/001/2026, jornada de trabajo.
6	Rellenar status del servicio concluido, (terminó del trabajo) en proceso si aún existen actividades a realizar.
7	Anotar N° económico de la unidad vehicular que transporta el personal.
8	Anotar el Kilometraje inicial con el que el vehículo inicia el día (debe concluir con el día anterior).
9	Anotar en el indicador de nivel de combustible la aguja en el inicial y final.
10	Anotar el nombre del operador de la unidad responsable.
11	Anotar el nombre de los auxiliares con los que sale a campo.
12	Anotar cual fue su actividad de trabajo.
13	Describir el concepto de trabajo realizado.
14	Anotar la unidad de medida ejemplo (m2, ml, pza.).
15	Anotar la cantidad.
16	Anotar el nombre, firma del responsable de la cuadrilla.
17	Anotar el nombre, firma y sello del Responsable del Área de Mantenimiento a Infraestructura Educativa.

346

XIV. Validación del Procedimiento.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Arq. Lizbeth del Carmen Loria Ruiz. Responsable del Área de Mantenimiento a Infraestructura Educativa.	**Ing. Edmundo Cruz Martínez.** Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos.	**Mtro. Mauricio Ontiveros Salgado.** Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.

Área de Mantenimiento a Infraestructura Educativa
Tlalnepantla de Baz
2025 - 2027

Subdirección de Servicios Urbanos
Tlalnepantla de Baz
2025 - 2027

Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano
Tlalnepantla de Baz
2025 - 2027

Tlalnepantla nuestra ciudad 2025-2027

307

Área de Bacheo y Señalización Vial.

I. Nombre del Procedimiento.

P28. Balizamiento y pasos peatonales en vialidades principales.

II. Objetivo.

Incrementar los trabajos de balizamiento horizontal en vialidades, mediante la señalización con pintura blanca y amarilla tráfico pesado, sobre la superficie del arroyo vehicular y pasos peatonales en calles y avenidas del territorio municipal, para otorgar seguridad a los automovilistas y peatones que transitan por las calles del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

III. Referencias.

Federal.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo de 2025 y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo de 2025 y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana NOM-034-SCT2/SEDATU-2022, Señalización y dispositivos viales para calles y carreteras. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 19 de septiembre de 2023, y sus reformas y adiciones.

Estatal.

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 10, 14 y 17 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Movilidad y Seguridad Vial del Estado de México y sus Municipios. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 21 de mayo de 2024, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.
- Código Administrativo del Estado de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 13 de marzo de 2001, y sus reformas y adiciones.
- Infraestructura Vial Primaria Libre de Peaje de la Junta de Caminos del Estado de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 8 de junio de 2015, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento de Tránsito del Estado de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 10 de septiembre de 1992, y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, vigente.
- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal, número 1, volumen 1. 1 de enero 2026 y sus reformas y adiciones.
- Código De Ética de La Administración Pública Municipal Centralizada de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal número 20, volumen 1. 15 de mayo de 2025 y sus reformas y adiciones.

IV. Definiciones.

Agujas: Son trazos con líneas canalizadoras que se emplean como guía para encausar la circulación en ciertas direcciones sin proveer interferencias a la corriente del tránsito.

Balizamiento: Señalización óptica que se aplica sobre una superficie para guiar.

Flechas: Símbolos pintados sobre el asfalto que indican el sentido de circulación en las vialidades.

Guarnición: Lo que delimita el arroyo vehicular de la banqueta en zonas urbanas.

Guiones: Línea discontinua que se utiliza para delimitar los carriles sobre una vialidad.

Líneas de alto: Son líneas colocadas perpendicularmente a la circulación para indicar el lugar en que se requiere se detengan los vehículos de acuerdo con una señal de alto, semáforo y reglamento.

Línea continua: Es una línea que se utiliza para separar los 2 sentidos del tránsito de una vialidad y para delimitar los acotamientos.

Muro deflector: Es una defensa central de concreto que se emplea para evitar en lo posible que los vehículos salgan del camino o invadan el carril contrario.

Pasos peatonales: Área que se delimita para el cruce de peatones en las intersecciones.

Portal Ciudadano de Trámites y Servicios: Es la plataforma digital que concentra la totalidad de trámites y servicios que ofrece el gobierno municipal a la Persona solicitante.

SIO: Sistema Informático de Oficialía de Partes e Integración para Reportes de Atención Ciudadana.

Topes: Dispositivo empleado para forzar a los automóviles a reducir la velocidad en ciertos lugares donde el cruce de peatones es constante.

Vialidades primarias: Vialidad que cruza todo el territorio Municipal.

Vialidades secundarias: Vialidad que comunica varias colonias y cruza por lo menos con una vía primaria.

V. Responsabilidades.

El Área de Bacheo y Señalización Vial es el área operativa responsable con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano para realizar los trabajos de bacheo con mezcla asfáltica, señalización vial horizontal y vertical (balizamiento), previa conducción de los programas municipales

de mantenimiento, conservación, rehabilitación, supervisión y atención a reportes para su ejecución; en apego a las facultades de su competencia.

Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano deberá:

Dirigir la prestación del servicio público de bacheo y señalización vial, así como la aplicación de las disposiciones de la normatividad aplicable.

Planear, programar, presupuestar, dirigir, ejecutar y supervisar la prestación de los servicios urbanos municipales de bacheo y señalización vial.

Establecer los programas de mantenimiento de señalización vial, horizontal y vertical, que se encuentren dentro del territorio municipal.

Personal adscrito a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano deberá:

Recibe la solicitud en medio físico o reporte de vía telefónica, medio electrónico (SIO) y turna para su atención al área responsable del servicio requerido.

Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos deberá:

Elaborar, implementar y coordinar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de bacheo y señalización vial, asegurando el cumplimiento de la normatividad y la sustentabilidad ambiental.

Participar, proponer, orientar y supervisar la prestación del servicio de bacheo y señalización vial.

Personal adscrito a la Subdirección de Servicios Urbanos administrativo deberá:

Recibe peticiones de trabajo de las diversas actividades de su competencia institucional y turna para su atención en medio físico y/o medio electrónico.

Titular del Área de Bacheo y Señalización Vial deberá:

Ejecutar y actualizar la programación de acciones de bacheo con mezcla asfáltica y de la señalización vial horizontal y vertical (balizamiento) de las avenidas y calles del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

Recibir y dar seguimiento a las peticiones, separando y seleccionando las solicitudes de bacheo con mezcla asfáltica y las acciones de balizamiento en vialidades para entregarlo a los responsables de cuadrilla y se realice la solicitud de servicio.

Instruir al personal a su cargo las funciones, responsabilidades, medidas de salud y seguridad, regulaciones; capacitaciones y difundir acciones para prevenir los riesgos de trabajo.

Revisar en campo las actividades de cuadrillas de acuerdo con el servicio, asignado y en conjunto con el personal operativo del Área se asignará trabajo y unidad para que las cuadrillas salgan a laborar.

Personal adscrito al Área de Bacheo y señalización vial, administrativa deberá:

Recibir y dar seguimiento a las peticiones, separando y seleccionando las solicitudes y reportes para entregarlo a los responsables de cuadrilla y se realice la solicitud de servicio.

Elaborar informe de los trabajos de conservación y acciones preventivas de los trabajos realizados, así como la atención a reportes atendidos de peticiones ciudadanas.

Auxiliar en el control de vales de pintura, solvente y otros para la comprobación de facturas de los materiales aplicados.

Personal adscrito al Área de Bacheo y señalización vial, operativa deberá:

Son los responsables directos de la ejecución de los servicios en campo y al mismo tiempo elabora o asigna quien realice la bitácora de trabajo en donde se detalla las actividades realizadas durante el turno.

Instalar las señales y dispositivos de seguridad.

Sobre la superficie proceder a limpiar y trazar el área a balizar como es: línea continua, guiones, rayas de alto, flechas, pasos peatonales y cebrados.

Se procede a la aplicación de pintura amarillo y blanco tráfico.

El acabado de la superficie del balizamiento deberá quedar limpia, presentar una textura y acabado uniforme.

Personal adscrito al Área de Bacheo y señalización vial, operador de camión deberá:

Revisar y mantener el vehículo en buenas condiciones para su operación, así como realizar trabajos de apoyo con el encargado de la cuadrilla, para llevar a buenos términos las actividades asignadas.

VI. Insumos.

Personas Física:

La o el solicitante podrá levantar su reporte por cualquiera de las siguientes vías de comunicación:

- Telefónica al número 55-53-66-44-50 del Área de Atención Ciudadana (Call Center).
- WhatsApp al número: 56-14-18-70-79.
- Correo electrónico atenciónciudadana@tlalnepantlagob.mx.

En cualquiera que sea la opción que elija deberá proporcionar los siguientes datos:

- Nombre Completo.
- Domicilio físico o electrónico para oír y recibir notificaciones.
- Teléfono del solicitante.
- 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:

- Telefónica al número 55-53-66-44-50 del Área de Atención Ciudadana (Call Center).
- WhatsApp al número: 56-14-18-70-79.
- Correo electrónico atenciónciudadana@tlalnepantlagob.mx.

En cualquiera que sea la opción que elija deberá proporcionar los siguientes datos:

- Nombre Completo.
- Domicilio físico o electrónico para oír y recibir notificaciones.
- Teléfono del solicitante.
- 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:

- Telefónica al número 55-53-66-44-50 del Área de Atención Ciudadana (Call Center).
- WhatsApp al número: 56-14-18-70-79.
- Correo electrónico atenciónciudadana@tlalnepantlagob.mx.

En cualquiera que sea la opción que elija deberá proporcionar los siguientes datos:

- Nombre Completo.
- Domicilio físico o electrónico para oír y recibir notificaciones.
- Teléfono del solicitante.
- Ubicación del sitio donde se requiera realizar el servicio.

VII. Resultados.

Balizamiento y pasos peatonales en vialidades principales.

VIII. Interacción con otros procedimientos.

Control, seguimiento y atención a trámites y servicios en materia de servicios urbanos.

IX. Políticas.

Realizar el reporte ante la Coordinación de Control de Gestión, Coordinación de Oficialía de Partes, Secretaría de Integración Territorial y Área de Atención Ciudadana (Call Center).

Horario de atención es de lunes a domingo y días festivos de 09:00 a 18:00 horas para que sea levantada su solicitud, donde se le asignará un número de folio para su seguimiento.

Una vez presentado su reporte el área de Atención Ciudadana (Call Center) lo turna a la Dirección.

Recibido el reporte se procede a programar los trabajos y una vez realizados se solicitará firma de conformidad del solicitante que reportó, se informa a la unidad administrativa quien elabora informe de los trabajos realizados.

El tiempo máximo de respuesta será de 3 días hábiles y el servicio es gratuito.

Casos en que no pudiese brindar el servicio son:
Los trabajos serán suspendidos en el momento en que se presenten situaciones climáticas adversas y no se reanudarán mientras estas no sean las adecuadas.

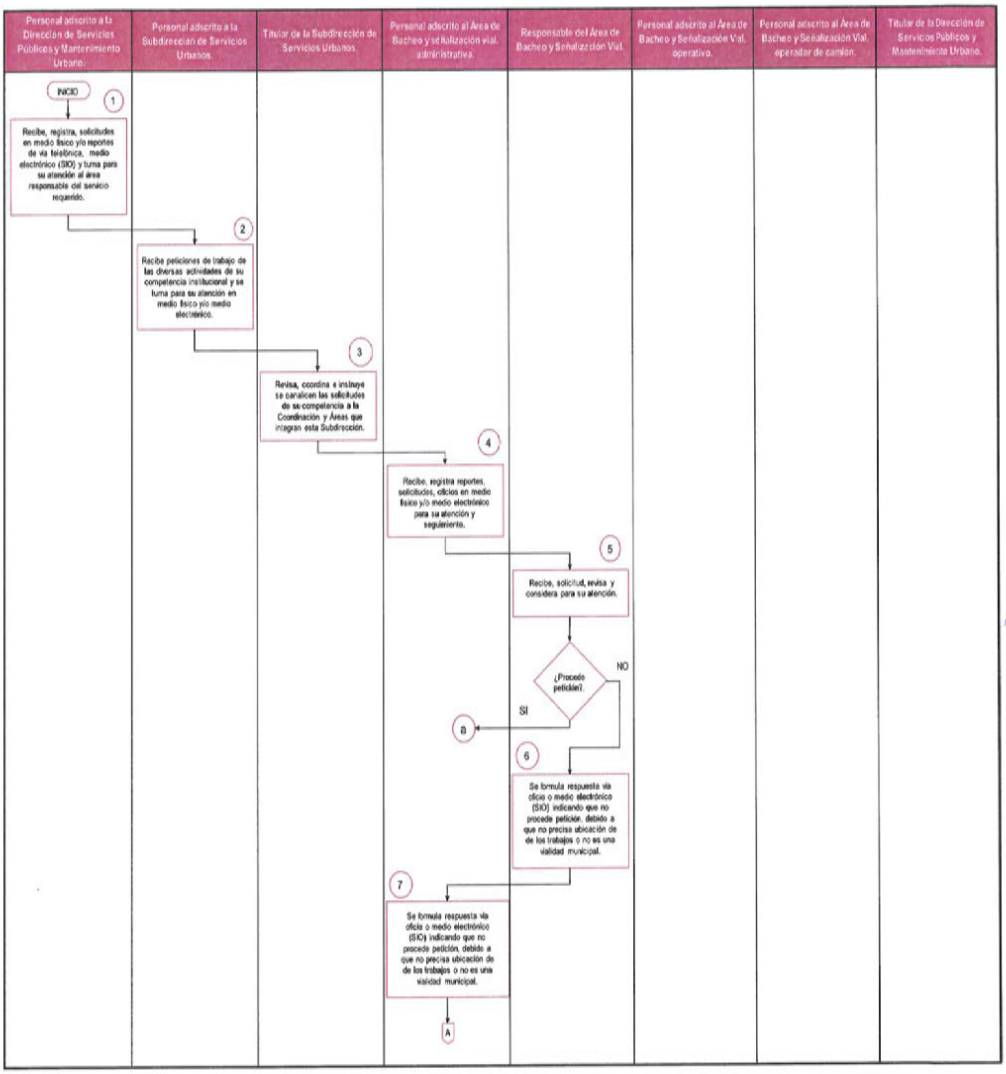
Los trabajos están sujetos a la disponibilidad de los materiales y equipo.

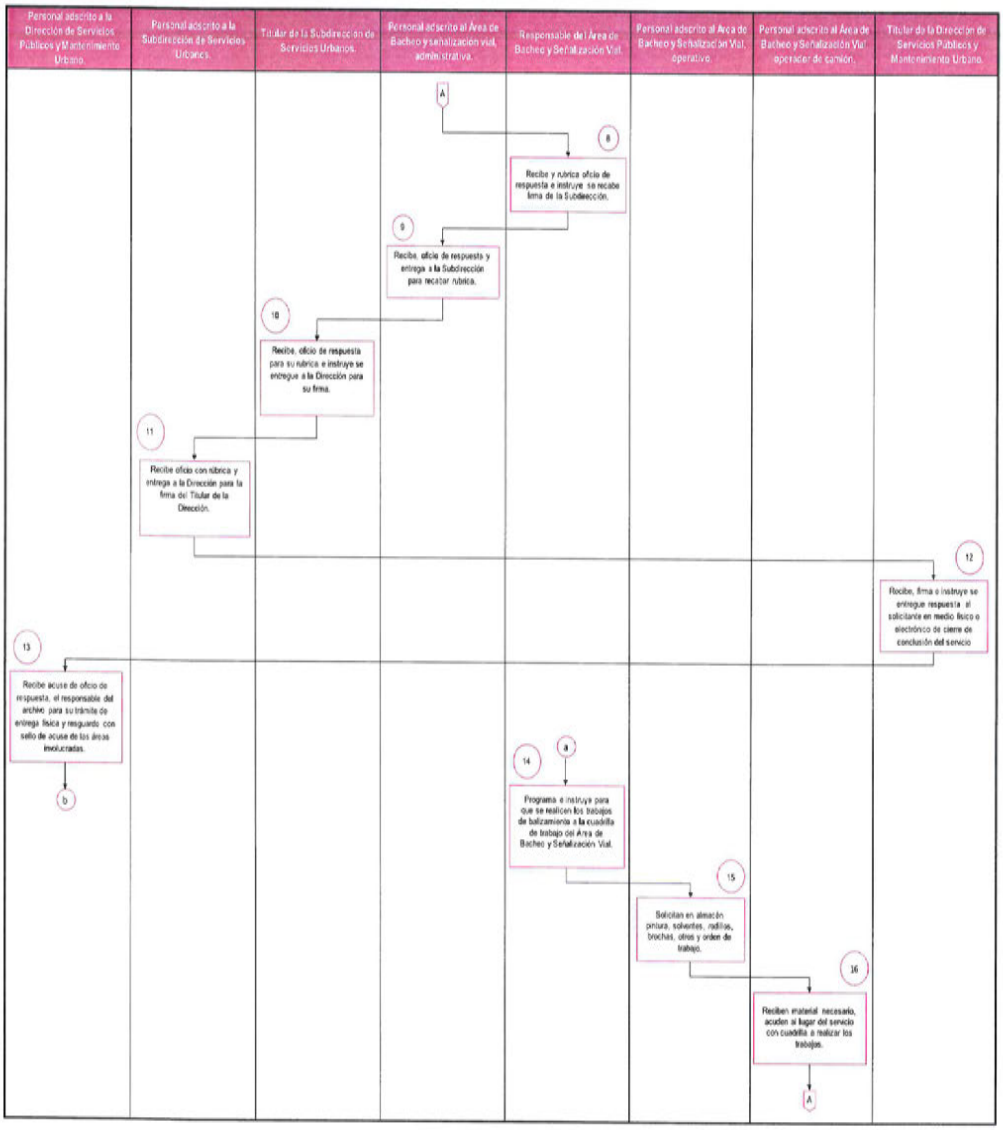
X. Desarrollo.

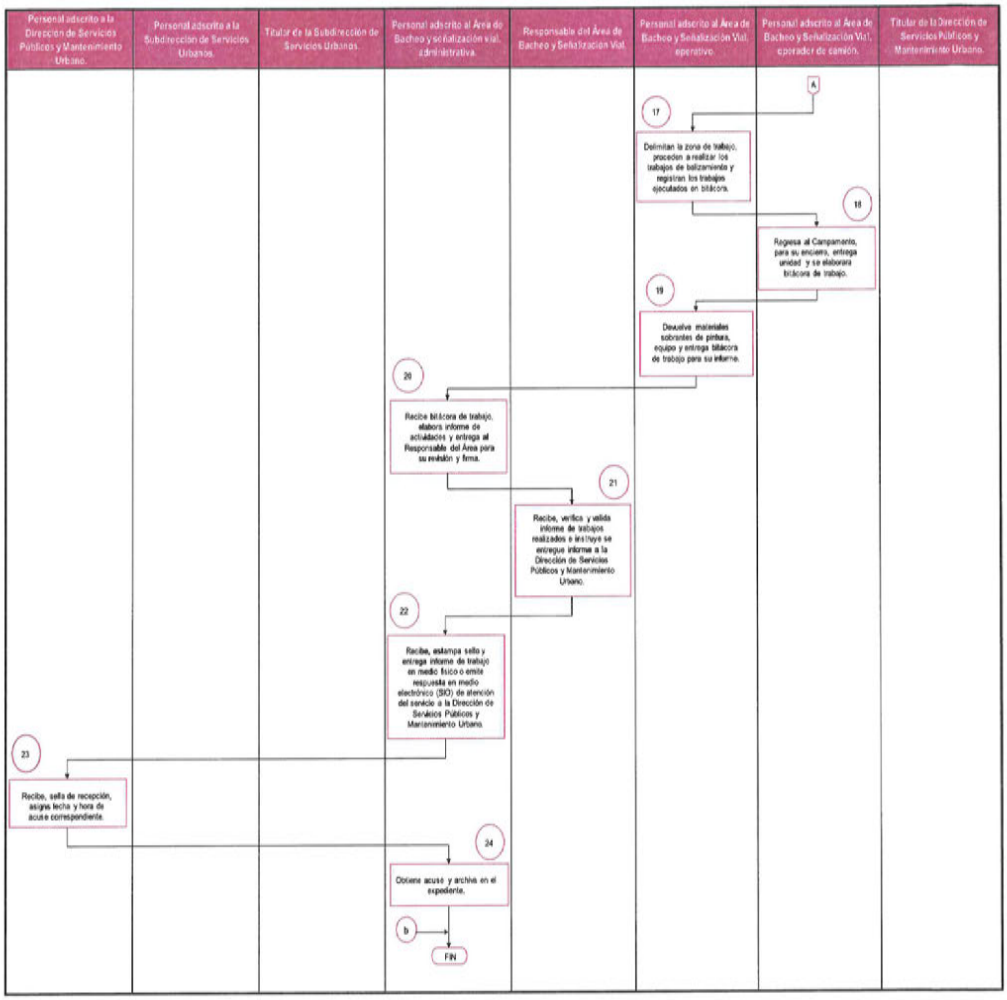
P28. Balizamiento y pasos peatonales en vialidades principales.		
No.	**Denominación Administrativa.**	**Actividad a Realizar.**
	INICIO	
1	Personal adscrito a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	Recibe, registra, solicitudes en medio físico y/o reportes de vía telefónica, medio electrónico (SIO) y turna para su atención al área responsable del servicio requerido.
2	Personal adscrito a la Subdirección de Servicios Urbanos.	Recibe peticiones de trabajos de los diversos trabajos de su competencia institucional y se turna para su atención en medio físico y/o medio electrónico.
3	Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos.	Revisa, coordina e instruye se canalice las solicitudes de su competencia a la Coordinación y Áreas que integran esta Subdirección.
4	Personal adscrito al Área de Bacheo y señalización vial, administrativa.	Recibe, registra reportes, solicitudes, oficios en medio físico y/o medio electrónico para su atención y seguimiento.
5	Responsable del Área de Bacheo y Señalización Vial.	Recibe solicitud, revisa y considera para su atención.
		¿Procede solicitud?
6	Responsable del Área de Bacheo y Señalización Vial.	**NO:** Se formula respuesta vía oficio o medio electrónico (SIO) indicando que no procede petición, debido a que no precisa ubicación de los trabajos o no es una vialidad municipal.
7	Personal adscrito al Área de Bacheo y señalización vial, administrativa.	Se formula respuesta vía oficio o medio electrónico (SIO) indicando que no procede petición, debido a que no precisa ubicación de los trabajos o no es una vialidad municipal.
8	Responsable del Área de Bacheo y Señalización Vial.	Recibe y rubrica oficio de respuesta e instruye se recabe firma de la Subdirección.
9	Personal adscrito al Área de Bacheo y señalización vial, administrativa.	Recibe oficio de respuesta y entrega a la Subdirección para recabar rubrica.
10	Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos.	Recibe oficio de respuesta para su rúbrica e instruye se entregue a la Dirección para su firma.
11	Personal adscrito a la Subdirección de Servicios Urbanos.	Recibe oficio con rúbrica y entrega a la Dirección para la firma del Titular de la Dirección.

12	Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	Recibe, firma e instruye se entregue respuesta al solicitante en medio físico o electrónico de cierre o conclusión del servicio
13	Personal adscrito a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	Recibe acuse de oficio de respuesta el responsable del archivo para su trámite de entrega física y resguardo con sello de acuse de las áreas involucradas.
14	Responsable del Área de Bacheo y Señalización Vial.	**SI:** Programa e instruye para que se realicen los trabajos de balizamiento a la cuadrilla de trabajo del Área de Bacheo y Señalización Vial.
15	Personal adscrito al Área de Bacheo y Señalización Vial, operativo.	Solicitan en almacén pintura, solventes, rodillos, brochas, otros y orden de trabajo.
16	Personal adscrito al Área de Bacheo y Señalización Vial, operador de camión.	Recibe material necesario, acude al lugar del servicio con cuadrilla a realizar los trabajos.
17	Personal adscrito al Área de Bacheo y Señalización Vial, operativo.	Delimitan la zona de trabajo, proceden a realizar los trabajos de balizamiento y registran los trabajos ejecutados en bitácora.
18	Personal adscrito al Área de Bacheo y Señalización Vial, operador de camión.	Regresa al campamento para su encierro, entrega unidad y se elaborara bitácora de trabajo.
19	Personal adscrito al Área de Bacheo y Señalización Vial, operativo.	Devuelve materiales sobrantes de pintura, equipo y entrega bitácora de trabajo para su informe.
20	Personal adscrito al Área de Bacheo y señalización vial, administrativa.	Recibe bitácora de trabajo, elabora informe de actividades y entrega al Responsable del Área para su revisión y firma.
21	Responsable del Área de Bacheo y Señalización Vial.	Recibe, verifica y valida informe de trabajos realizados e instruye se entregue informe a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
22	Servidores públicos Administrativos, del Área de Bacheo y Señalización Vial.	Recibe, estampa sello y entrega informe de trabajo en medio físico o emite respuesta en medio electrónico (SIO) de atención del servicio a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
23	Personal adscrito a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción informe, asigna fecha y hora de acuse correspondiente.
24	Personal adscrito al Área de Bacheo y señalización vial, administrativa.	Obtiene acuse y archiva en el expediente informe de trabajo.
FIN		

XI. Diagramación.




Personal adscrito a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
Personal adscrito a la Subdirección de Servicios Urbanos.
Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos.
Personal adscrito al Área de Bacheo y señalización vial, administrativa.
Responsable del Área de Bacheo y Señalización Vial.
Personal adscrito al Área de Bacheo y Señalización Vial, operativo.
Personal adscrito al Área de Bacheo y Señalización Vial, operador de camión.
Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
A
8
Recibe y rubrica oficio de respuesta e instruye se recabe firma de la Subdirección.
9
Recibe, oficio de respuesta y entrega a la Subdirección para recabar rubrica.
10
Recibe, oficio de respuesta para su rubrica e instruye se entregue a la Dirección para su firma.
11
Recibe oficio con rúbrica y entrega a la Dirección para la firma del Titular de la Dirección.
12
Recibe, firma o instruye se entregue respuesta al solicitante en medio físico o electrónico de cierre de conclusión del servicio
13
Recibe acuse de oficio de respuesta, el responsable del archivo para su trámite de entrega física y resguardo con sello de acuse de las áreas involucradas.
b
a
14
Programa e instruya para que se realicen los trabajos de balizamiento a la cuadrilla de trabajo del Área de Bacheo y Señalización Vial.
15
Solicitan en almacén pintura, solventes, rodillos, brochas, otros y orden de trabajo.
16
Reciben material necesario, acuden al lugar del servicio con cuadrilla a realizar los trabajos.
A


Personal adscrito a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
Personal adscrito a la Subdirección de Servicios Urbanos.
Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos.
Personal adscrito al Área de Bacheo y señalización vial, administrativa.
Responsable del Área de Bacheo y Señalización Vial.
Personal adscrito al Área de Bacheo y Señalización Vial, operativo.
Personal adscrito al Área de Bacheo y Señalización Vial, operador de camión.
Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
A
17
Delimitan la zona de trabajo, proceden a realizar los trabajos de bolizamiento y registran los trabajos ejecutados en bitácora.
18
Regresa al Campamento, para su encierro, entrega unidad y se elaborara bitácora de trabajo.
19
Deuelve materiales sobrantes de pintura, equipo y entrega bitácora de trabajo para su informe.
20
Recibe bitácora de trabajo, elabora informe de actividades y entrega al Responsable del Área para su revisión y firma.
21
Recibe, verifica y valida informe de trabajos realizados e instruye se entregue informe a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
22
Recibe, estampa sello y entrega informe de trabajo en medio físico o emite respuesta en medio electrónico (SIO) de atención del servicio a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
23
Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora de acuse correspondiente.
24
Obtiene acuse y archiva en el expediente.
b
FIN

XII. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Balizamiento y pasos peatonales en vialidades principales.	Mide la eficacia en la atención del servicio de balizamiento y pasos peatonales de vialidades.	$\left[\frac{\text{Número de reportes de balizamiento y pasos peatonales en vialidades principales realizados.}}{\text{Número de reportes de balizamiento y pasos peatonales en vialidades principales solicitados.}}\right]$ X 100	Trimestral.

XIII. Formatos e Instructivos.

H. AYUNTAMIENTO DE TLALNEPANTLA DE BAZ.
DIRECCION DE SERVICIOS PUBLICOS Y MANTENIMIENTO URBANO.
2025-2027

Tlalnepantla nuestra ciudad 2025-2027

ÁREA DE SEÑALIZACIÓN VIAL.

ACTIVIDADES DIARIAS DE TRABAJO.

FECHA:_____ (1) UNIDAD:_____ (2) TURNO:_____ (3)

UBICACIÓN

CALLE (S): _____

(4)

COLONIA (S): _____

INICIO 

TERMINO (5) 

TRABAJO REALIZADO

(6)

PERSONAL QUE LABORÓ:	FIRMA	MATERIALES:
OPERADOR:		
CABO:		
AUXILIARES:		
(7)	(8)	(9)

OBSERVACIONES:

(10)

(11)
Vo. Bo.

Instructivo.
Actividades diarias de trabajo.

No. de Requerimiento	Instrucciones
1	Se deberá colocar la fecha del día en que se llevó a cabo el trabajo.
2	Se deberá colocar el número económico del vehículo que se utilizó para el traslado de herramienta, equipo y personal.
3	Se deberá colocar el turno en el que se realizó el trabajo.
4	Se deberá colocar la ubicación de los trabajos realizados, mencionando calles y colonias en donde se realizó el trabajo.
5	Se deberá colocar una línea transversal de como recibe el vehículo y como la deja al término de su jornada.
6	Se deberá colocar la descripción a detalle de los trabajos y unidades de medida.
7	Se deberá colocar el nombre de todos los integrantes de la cuadrilla que realizaron los trabajos.
8	Se deberá colocar la firma del encargado de la cuadrilla (cabo).
9	Se deberá colocar los materiales aplicados en los trabajos realizados.
10	Se deberá colocar brevemente sólo en caso de alguna irregularidad.
11	Se deberá colocar la firma del Responsable de Área que da el visto bueno del trabajo realizado.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MANTENIMIENTO URBANO
ÁREA DE SEÑALIZACIÓN VÍAL.
2025-2027
VALE DE SALIDA DE ALMACÉN

No. FOLIO (1) FECHA: (2)

CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCIÓN
(3)	(4)	(5)
APLICACIÓN		
(6)		
FOLIO DE BITACORA	(7)	

ENTREGO
(8)
No. EMPLEADO, NOMBRE Y FIRMA

RECIBIO
(9)
No. EMPLEADO, NOMBRE Y FIRMA

Instructivo
Vale de salida de almacén.

No. de Requerimiento	Instrucciones
1	Se deberá colocar el número de Folio consecutivo de control interno (personal de almacén).
2	Se deberá colocar la fecha del retiro del material.
3	Se deberá colocar la cantidad del material que se retira del Almacén.
4	Se deberá colocar la unidad de medida del material retirado del almacén (litros, kilos, piezas, etc.).
5	Se deberá colocar el nombre completo del material que se retiró de Almacén.
6	Se deberá colocar un texto breve de la aplicación del material, (actividad y ubicación).
7	Se deberá colocar el número de folio de la bitácora de trabajo según le corresponda.
8	Se deberá colocar No. Empleado, Nombre y Firma del encargado del Almacén.
9	Se deberá colocar No. Empleado, Nombre y Firma del cabo que recibió el material de Almacén.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MANTENIMIENTO URBANO
ÁREA DE SEÑALIZACIÓN VÍAL.
2025-2027
VALE DE ENTRADA DE ALMACÉN

Tlalnepantla nuestra ciudad 2025 2027

No. FOLIO (1)

FECHA: (2)

CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCIÓN
(3)	(4)	(5)
OBSERVACIONES		
(6)		

ENTREGO

(7)

NOMBRE, FIRMA Y CARGO

RECIBIO

(8)

No. EMPLEADO, NOMBRE Y FIRMA

361

Instructivo
Vale de entrada de almacén.

No. de Requerimiento	Instrucciones
1	Se deberá colocar el número de Folio consecutivo de control interno (personal de almacén).
2	Se deberá colocar la fecha en la que ingreso el material.
3	Se deberá colocar la cantidad de material que ingreso al Almacén.
4	Se deberá colocar la unidad de medida del material ingresado al almacén (litros, kilos, piezas, etc.).
5	Se deberá colocar el nombre completo del material que ingreso al Almacén.
6	Se deberá colocar la razón social de la persona que entrega el material.
7	Se deberá colocar el nombre, firma y cargo de la persona que entrega el material.
8	Se deberá colocar el No. De empleado, Nombre y Firma del Almacenista que recibe el material.

Tlalnepantla nuestra ciudad 2025·2027

322

XIV. Validación del Procedimiento.

Elaboró	Revisó	Aprobó
C. Pablo Antonio Guzmán Tirado. Responsable del Área de Bacheo y Señalización Vial.	**Ing. Edmundo Cruz Martínez.** Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos.	**Mtro. Mauricio Ontiveros Salgado.** Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.

Área de Bacheo y Señalización Vial
Subdirección de Servicios Urbanos
Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano
Tlalnepantla de Baz
2025 - 2027

I. Nombre del Procedimiento.

P29. Eliminación de grafiti del Mobiliario Urbano.

II. Objetivo.

Mantener las bardas, muros y taludes libres de grafiti, mediante la aplicación de pintura que elimine el grafiti o propaganda de estas, para mejorar la imagen del equipamiento urbano del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

III. Referencias.

Federal.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo de 2025 y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo de 2025 y sus reformas y adiciones.

Estatal.

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 10, 14 y 17 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Movilidad y Seguridad Vial del Estado de México y sus Municipios. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 21 de mayo de 2024, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, vigente.
- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal, número 1, volumen 1. 1 de enero 2026 y sus reformas y adiciones.
- Código De Ética de La Administración Pública Municipal Centralizada de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal número 20, volumen 1. 15 de mayo de 2025 y sus reformas y adiciones.

IV. Definiciones.

Eliminación de grafiti: Es la actividad que realiza una persona que aplica capas de pintura, barniz, laca o productos similares en interiores y exteriores de casas, edificios y otro tipo de superficie.

Muro deflector: Es una defensa central de concreto que se emplea para evitar en lo posible que los vehículos salgan del camino o invadan el carril contrario.

Equipamiento urbano: El equipamiento urbano es el conjunto de edificios y espacios, predominantemente de uso público.

Portal Ciudadano de Trámites y Servicios: Es la plataforma digital que concentra la totalidad de trámites y servicios que ofrece el gobierno municipal a la Persona solicitante.

SIO: Sistema Informático de Oficialía de Partes e Integración para Reportes de Atención Ciudadana.

Vialidades primarias: Vialidad que cruza todo el territorio Municipal.

Vialidades secundarias: Vialidad que comunica varias colonias y cruza por lo menos con una vía primaria.

V. Responsabilidades.

El Área de Bacheo y Señalización Vial es el área operativa responsable con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano para realizar los trabajos de bacheo con mezcla asfáltica, señalización vial horizontal y vertical (balizamiento) así como eliminación de grafiti, previa conducción de los programas municipales de mantenimiento, conservación, rehabilitación, supervisión y atención a reportes para su ejecución; en apego a las facultades de su competencia.

Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano deberá:

Dirigir la prestación del servicio público de bacheo y señalización vial, así como la aplicación de las disposiciones de la normatividad aplicable.

Planear, programar, presupuestar, dirigir, ejecutar y supervisar la prestación de los servicios urbanos municipales de bacheo y señalización vial.

Establecer los programas de mantenimiento de señalización vial, horizontal y vertical, que se encuentren dentro del territorio municipal.

Personal adscrito a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano deberá:

Recibe la solicitud en medio físico o reporte de vía telefónica, medio electrónico (SIO) y turna para su atención al área responsable del servicio requerido.

Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos deberá:

Elaborar, implementar y coordinar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de bacheo y señalización vial, asegurando el cumplimiento de la normatividad y la sustentabilidad ambiental.

Participar, proponer, orientar y supervisar la prestación del servicio de bacheo y señalización vial.

Personal adscrito a la Subdirección de Servicios Urbanos administrativo deberá:

Recibe peticiones de trabajo de las diversas actividades de su competencia institucional y turna para su atención en medio físico y/o medio electrónico.

Titular del Área de Bacheo y Señalización Vial deberá:

Ejecutar y actualizar la programación de acciones de bacheo con mezcla asfáltica y de la señalización vial horizontal y vertical (balizamiento) de las avenidas y calles del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

Recibir y dar seguimiento a las peticiones, separando y seleccionando las solicitudes de bacheo con mezcla asfáltica y las acciones de balizamiento (eliminación de grafiti) vialidades para entregarlo a los responsables de cuadrilla y se realice la solicitud de servicio.

Instruir al personal a su cargo las funciones, responsabilidades, medidas de salud y seguridad, regulaciones; capacitaciones y difundir acciones para prevenir los riesgos de trabajo.

Supervisar y verificar la correcta utilización de los recursos para la prestación del servicio.

Revisar en campo las actividades de cuadrillas de acuerdo con el servicio, asignado y en conjunto con el personal operativo del Área se asignará trabajo y unidad para que las cuadrillas salgan a laborar.

Personal adscrito al Área de Bacheo y señalización vial, administrativa deberá:

Recibir y dar seguimiento a las peticiones, separando y seleccionando las solicitudes y reportes para entregarlo a los responsables de cuadrilla y se realice la solicitud de servicio.

Elaborar informe de los trabajos de conservación y acciones preventivas de los trabajos realizados, así como la atención a reportes atendidos de peticiones ciudadanas.

Auxiliar en el control de vales de pintura, solvente y otros para la comprobación de facturas de los materiales aplicados.

Personal adscrito al Área de Bacheo y Señalización Vial, operativa deberá:

Son los responsables directos de la ejecución de los servicios en campo y al mismo tiempo elabora o asigna quien realice la bitácora de trabajo en donde se detalla las actividades realizadas durante el turno.

Instalar las señales y dispositivos de seguridad.

Sobre la superficie proceder a limpiar y se procede a realizar los trabajos de eliminación de grafiti.

Personal adscrito al Área de Bacheo y Señalización Vial, operador de camión deberá:

Revisar y mantener el vehículo en buenas condiciones para su operación, así como realizar trabajos de apoyo con el encargado de la cuadrilla, para llevar a buenos términos las actividades asignadas.

VI. Insumos.

Personas Física:

La o el solicitante podrá levantar su reporte por cualquiera de las siguientes vías de comunicación:

- Telefónica al número 55-53-66-44-50 del Área de Atención Ciudadana (Call Center).
- WhatsApp al número: 56-14-18-70-79.
- Correo electrónico atenciónciudadana@tlalnepantlagob.mx.

En cualquiera que sea la opción que elija deberá proporcionar los siguientes datos:

- Nombre Completo.
- Domicilio físico o electrónico para oír y recibir notificaciones.
- Teléfono del solicitante.
- 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:

- Telefónica al número 55-53-66-44-50 del Área de Atención Ciudadana (Call Center).
- WhatsApp al número: 56-14-18-70-79.
- Correo electrónico atenciónciudadana@tlalnepantlagob.mx.

En cualquiera que sea la opción que elija deberá proporcionar los siguientes datos:

- Nombre Completo.
- Domicilio físico o electrónico para oír y recibir notificaciones.
- Teléfono del solicitante.
- 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:

- Telefónica al número 55-53-66-44-50 del Área de Atención Ciudadana (Call Center).
- WhatsApp al número: 56-14-18-70-79.
- Correo electrónico atenciónciudadana@tlalnepantlagob.mx.

En cualquiera que sea la opción que elija deberá proporcionar los siguientes datos:

- Nombre Completo.
- Domicilio físico o electrónico para oír y recibir notificaciones.
- Teléfono del solicitante.
- Ubicación del sitio donde se requiera realizar el servicio.

VII. Resultados.

Eliminación de grafiti del mobiliario urbano.

VIII. Interacción con otros procedimientos.

Control, seguimiento y atención a trámites y servicios en materia de servicios urbanos.

IX. Políticas.

Realizar el reporte ante la Coordinación de Control de Gestión, Coordinación de Oficialía de Partes, Secretaría de Integración Territorial y Área de Atención Ciudadana (Call Center).

Una vez presentado su reporte el área de Atención Ciudadana (Call Center) lo turna a la Dirección.

Recibido el reporte se procede a programar los trabajos y una vez realizados se solicitará firma de conformidad del solicitante que reportó, se informa a la unidad administrativa quien elabora informe de los trabajos realizados.

Casos en que no pudiese brindar el servicio son:

Los trabajos serán suspendidos en el momento en que se presenten situaciones climáticas adversas y no se reanudarán mientras estas no sean las adecuadas.

El tiempo máximo de respuesta será de 3 días hábiles y el servicio es gratuito.

Los trabajos están sujetos a la disponibilidad de los materiales y equipo.

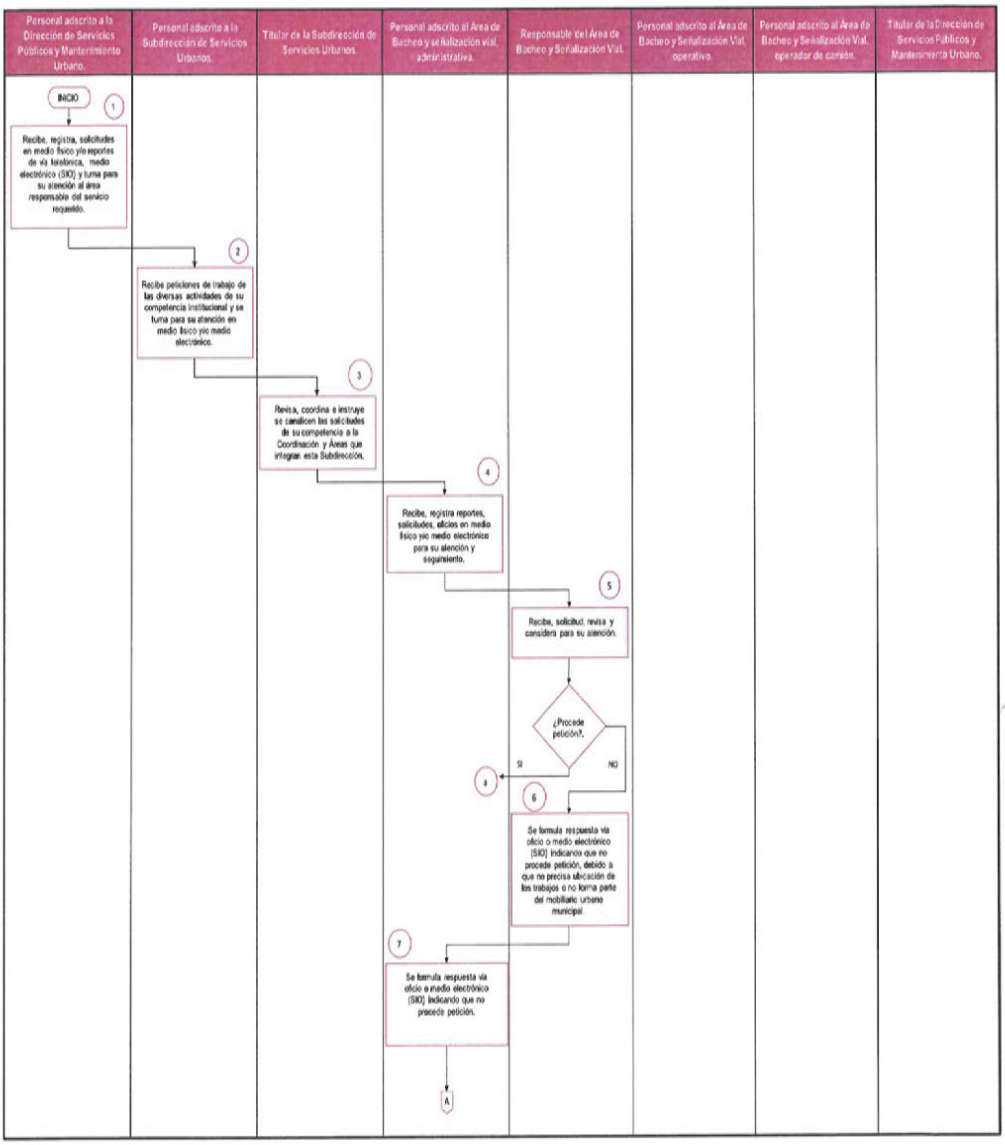
X. Desarrollo.

P29. Eliminación de grafiti del Mobiliario Urbano.		
No.	**Denominación Administrativa.**	**Actividad a Realizar.**
	INICIO	
1	Personal adscrito a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	Recibe, registra, solicitudes en medio físico y/o reportes de vía telefónica, medio electrónico (SIO) y turna para su atención al área responsable del servicio requerido.
2	Personal adscrito a la Subdirección de Servicios Urbanos.	Recibe peticiones de trabajos de los diversos trabajos de su competencia institucional y se turna para su atención en medio físico y/o medio electrónico.
3	Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos.	Revisa, coordina e instruye se canalice las solicitudes de su competencia a la Coordinación y Áreas que integran esta Subdirección.
4	Personal adscrito al Área de Bacheo y señalización vial, administrativa.	Recibe, registra reportes, solicitudes, oficios en medio físico y/o medio electrónico para su atención y seguimiento.
5	Responsable del Área de Bacheo y Señalización Vial.	Recibe solicitud, revisa y considera para su atención.
		¿Procede solicitud?
6	Responsable del Área de Bacheo y Señalización Vial.	**NO:** Se formula respuesta vía oficio o medio electrónico (SIO) indicando que no procede petición, no precisa ubicación de los trabajos o no forma parte del mobiliario urbano municipal.
7	Personal adscrito al Área de Bacheo y señalización vial, administrativa.	Se elabora respuesta vía oficio o medio electrónico (SIO) indicando que no procede petición.
8	Responsable del Área de Bacheo y Señalización Vial.	Recibe y rubrica oficio de respuesta e instruye se recabe firma de la Subdirección.

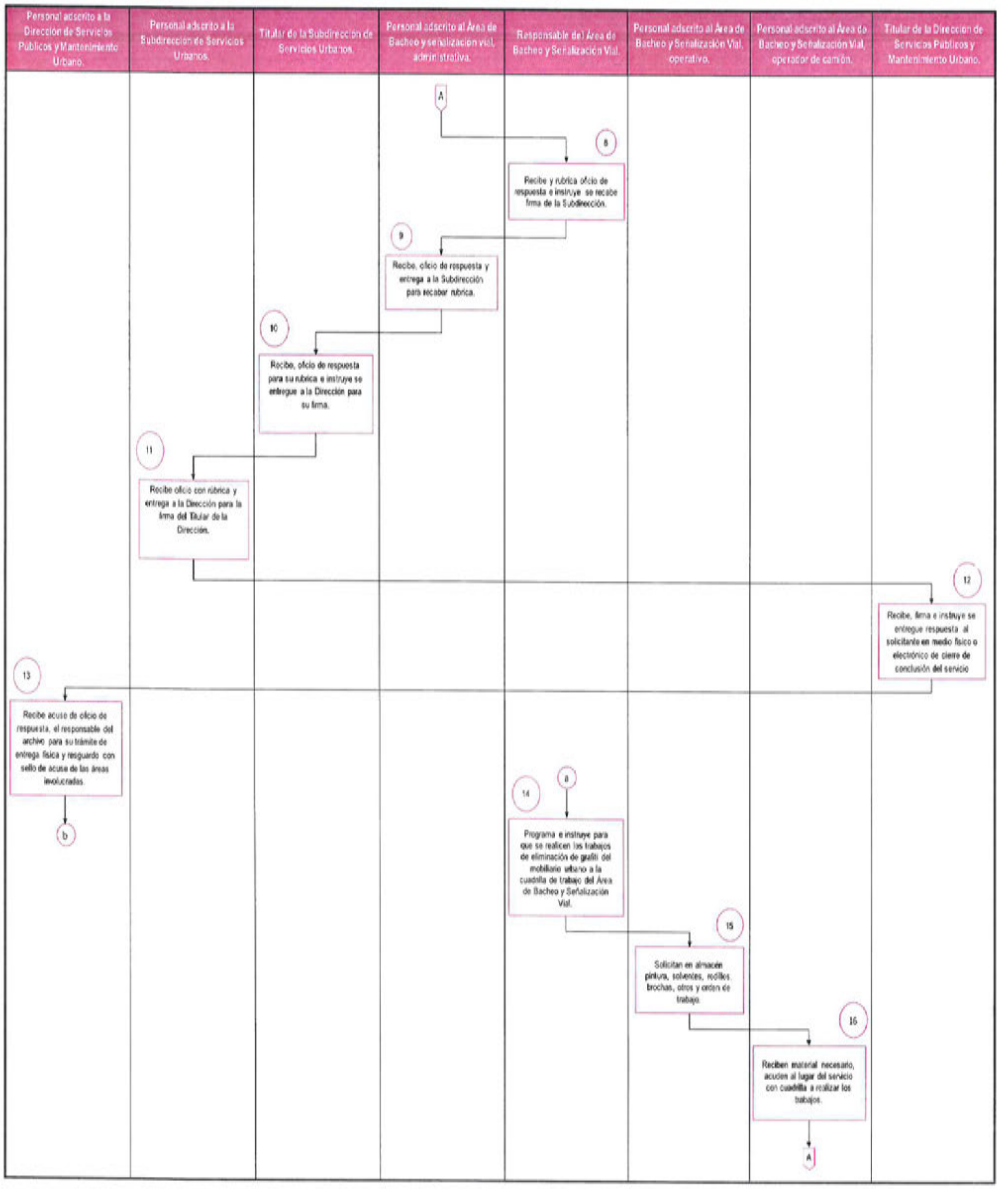
9	Personal adscrito al Área de Bacheo y señalización vial, administrativa.	Recibe oficio de respuesta y entrega a la Subdirección para recabar rubrica.
10	Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos.	Recibe oficio de respuesta para su rúbrica e instruye se entregue a la Dirección para su firma.
11	Personal adscrito a la Subdirección de Servicios Urbanos.	Recibe oficio con rúbrica y entrega a la Dirección para la firma del Titular de la Dirección.
12	Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	Recibe, firma e instruye se entregue respuesta al solicitante en medio físico o electrónico de cierre o conclusión del servicio.
13	Personal adscrito a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	Recibe acuse de oficio de respuesta el responsable del archivo para su trámite de entrega física y resguardo con sello de acuse de las áreas involucradas.
14	Responsable del Área de Bacheo y Señalización Vial.	**SI:** Programa e instruye para que se realicen los trabajos de eliminación de grafiti del mobiliario urbano a la cuadrilla de trabajo del Área de Bacheo y Señalización Vial.
15	Personal adscrito al Área de Bacheo y Señalización Vial, operativo.	Solicitan en almacén pintura, solventes, rodillos, brochas, otros y orden de trabajo.
16	Personal adscrito al Área de Bacheo y Señalización Vial, operador de camión.	Recibe material necesario, acude al lugar del servicio con cuadrilla a realizar los trabajos.
17	Personal adscrito al Área de Bacheo y Señalización Vial, operativo.	Delimitan la zona de trabajo, proceden a realizar los trabajos de eliminación de grafiti y registran los trabajos ejecutados en bitácora.
18	Personal adscrito al Área de Bacheo y Señalización Vial, operador de camión.	Regresa al campamento para su encierro, entrega unidad y se elaborara bitácora de trabajo.
19	Personal adscrito al Área de Bacheo y Señalización Vial, operativo.	Devuelve materiales sobrantes de pintura, equipo y entrega bitácora de trabajo para su informe.
20	Servidores públicos Administrativos del Área de Bacheo y Señalización Vial.	Recibe bitácora de trabajo, elabora informe de actividades y entrega al Responsable del Área para su revisión y firma.
21	Responsable del Área de Bacheo y Señalización Vial.	Recibe, verifica y valida informe de trabajos realizados e instruye se entregue informe a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.

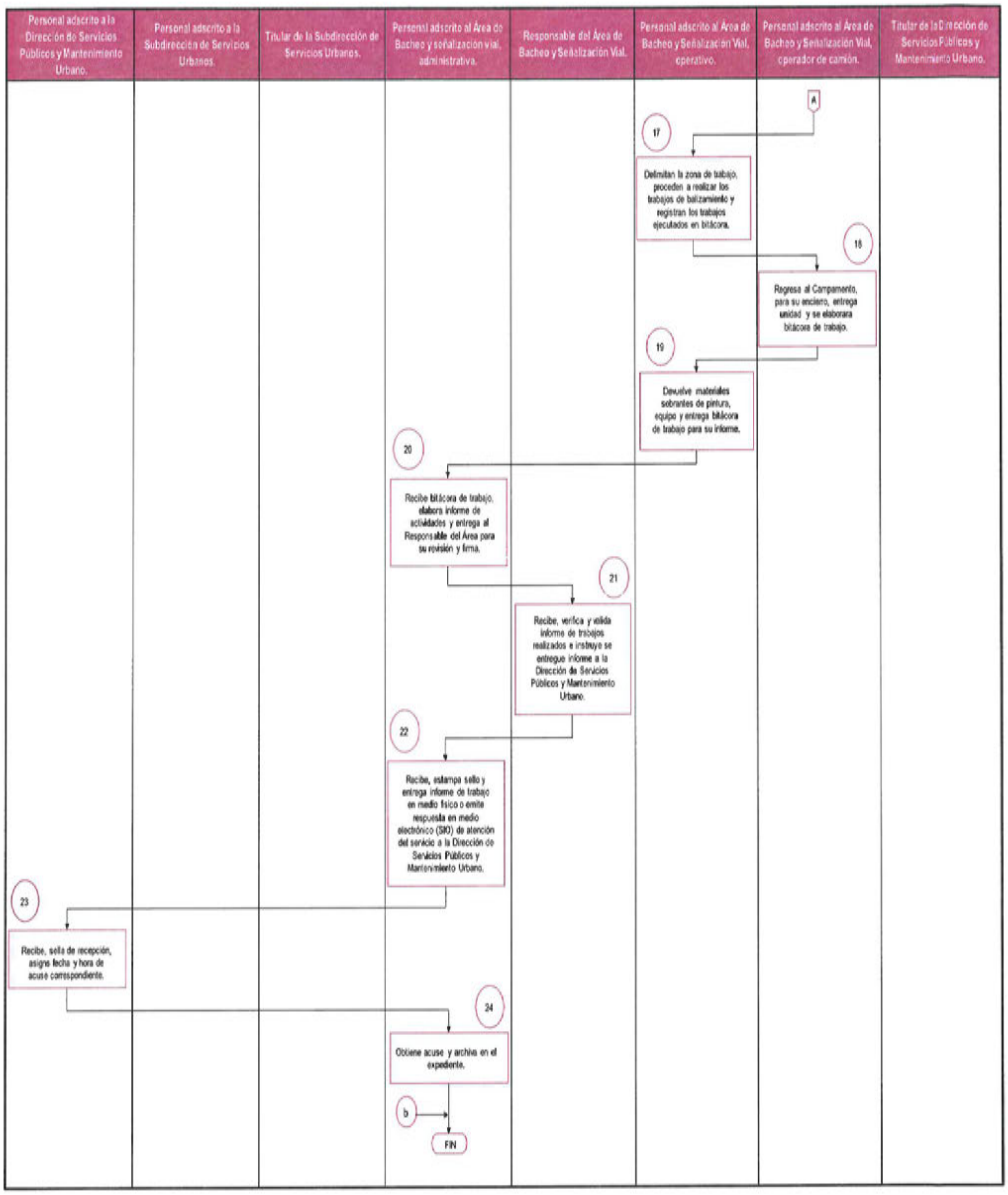
22	Personal adscrito al Área de Bacheo y señalización vial, administrativa.	Recibe, estampa sello y entrega informe de trabajo en medio físico o emite respuesta en medio electrónico (SIO) de atención del servicio a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
23	Personal adscrito a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción informe, asigna fecha y hora de acuse correspondiente.
24	Personal adscrito al Área de Bacheo y señalización vial, administrativa.	Obtiene acuse y archiva en el expediente informe de trabajo.
FIN		

XI. Diagramación.



Tlalnepantla
nuestra ciudad
2025·2027


Personal adscrito a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
Personal adscrito a la Subdirección de Servicios Urbanos.
Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos.
Personal adscrito al Área de Bacheo y señalización vial, administrativa.
Responsable del Área de Bacheo y Señalización Vial.
Personal adscrito al Área de Bacheo y Señalización Vial, operativo.
Personal adscrito al Área de Bacheo y Señalización Vial, operador de camión.
Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
A
8
Recibe y rubrica oficio de respuesta e instruye se recabe firma de la Subdirección.
9
Recibe, oficio de respuesta y entrega a la Subdirección para recabar rubrica.
10
Recibe, oficio de respuesta para su rubrica e instruye se entregue a la Dirección para su firma.
11
Recibe oficio con rubrica y entrega a la Dirección para la firma del Titular de la Dirección.
12
Recibe, firma e instruye se entregue respuesta al solicitante en medio físico o electrónico de cierre de conclusión del servicio
13
Recibe acuse de oficio de respuesta, el responsable del archivo para su trámite de entrega física y resguardo con sello de acuse de las áreas involucradas.
b
8
14
Programa e instruye para que se realicen los trabajos de eliminación de grafiti del mobiliario urbano a la cuadrilla de trabajo del Área de Bacheo y Señalización Vial.
15
Solicitan en almacen pintura, solventes, rodillos brochas, otros y enseres de trabajo.
16
Reciben material necesario, acuden al lugar del servicio con cuadrilla a realizar los trabajos.
A


Personal adscrito a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
Personal adscrito a la Subdirección de Servicios Urbanos.
Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos.
Personal adscrito al Área de Bacheo y señalización vial, administrativa.
Responsable del Área de Bacheo y Señalización Vial.
Personal adscrito al Área de Bacheo y Señalización Vial, operativo.
Personal adscrito al Área de Bacheo y Señalización Vial, operador de camión.
Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
A
17
Delimitan la zona de trabajo, proceden a realizar los trabajos de balizamiento y registran los trabajos ejecutados en bitácora.
18
Regresa al Campamento, para su encierro, entrega unidad y se elaborara bitácora de trabajo.
19
Devuelve materiales sobrantes de pintura, equipo y entrega bitácora de trabajo para su informe.
20
Recibe bitácora de trabajo, elabora informe de actividades y entrega al Responsable del Área para su revisión y firma.
21
Recibe, verifica y valida informe de trabajos realizados e instruye se entregue informe a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
22
Recibe, estampa sello y entrega informe de trabajo en medio físico o emite respuesta en medio electrónico (SIO) de atención del servicio a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
23
Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora de acuse correspondiente.
24
Obtiene acuse y archiva en el expediente.
b
FIN

XII. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Eliminación de grafiti del mobiliario urbano.	Mide la eficacia en el servicio de eliminación de grafiti del mobiliario urbano.	$\left[\frac{\text{Número de reportes atendidos en la eliminación de grafiti del mobiliario urbano.}}{\text{Número de reportes recibidos en la eliminación de grafiti del mobiliario urbano.}}\right] \times 100$	Trimestral.

XIII. Formatos e Instructivos.

H. AYUNTAMIENTO DE TLALNEPANTLA DE BAZ.
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PUBLICOS Y MANTENIMIENTO URBANO.
2025-2027

Tlalnepantla nuestra ciudad 2025-2027

ÁREA DE SEÑALIZACIÓN VIAL.

ACTIVIDADES DIARIAS DE TRABAJO.

FECHA:_____ (1) UNIDAD:_____ (2) TURNO:_____ (3)

UBICACIÓN

CALLE (S): _____

(4)

COLONIA (S): _____

INICIO 

TERMINO (5) 

TRABAJO REALIZADO

(6)

PERSONAL QUE LABORÓ:	FIRMA	MATERIALES:
OPERADOR:		
CABO:		
AUXILIARES:		
(7)	(8)	(9)

OBSERVACIONES:

(10)

(11)
Vo. Bo.

Instructivo
Actividades diarias de trabajo.

No. de Requerimiento	Instrucciones
1	Se deberá colocar la fecha del día en que se llevó a cabo el trabajo.
2	Se deberá colocar el número económico del vehículo que se utilizó para el traslado de herramienta, equipo y personal.
3	Se deberá colocar el turno en el que se realizó el trabajo.
4	Se deberá colocar la ubicación de los trabajos realizados, mencionando calles y colonias en donde se realizó el trabajo.
5	Se deberá colocar una línea transversal de como recibe el vehículo y como la deja al término de su jornada.
6	Se deberá colocar la descripción a detalle de los trabajos y unidades de medida.
7	Se deberá colocar el nombre de todos los integrantes de la cuadrilla que realizaron los trabajos.
8	Se deberá colocar la firma del encargado de la cuadrilla (cabo).
9	Se deberá colocar los materiales aplicados en los trabajos realizados.
10	Se deberá colocar brevemente sólo en caso de alguna irregularidad.
11	Se deberá colocar la firma del Responsable de Área que da el visto bueno del trabajo realizado.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MANTENIMIENTO URBANO
ÁREA DE SEÑALIZACIÓN VÍAL.
2025-2027
VALE DE SALIDA DE ALMACÉN

No. FOLIO (1) FECHA: (2)

CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCIÓN
(3)	(4)	(5)
APLICACIÓN		
(6)		
FOLIO DE BITACORA	(7)	

ENTREGO
(8)
No. EMPLEADO, NOMBRE Y FIRMA

RECIBIO
(9)
No. EMPLEADO, NOMBRE Y FIRMA

Instructivo
Vale de salida de almacén.

No. de Requerimiento	Instrucciones
1	Se deberá colocar el número de Folio consecutivo de control interno (personal de almacén).
2	Se deberá colocar la fecha del retiro del material.
3	Se deberá colocar la cantidad del material que se retira del Almacén.
4	Se deberá colocar la unidad de medida del material retirado del almacén (litros, kilos, piezas, etc.).
5	Se deberá colocar el nombre completo del material que se retiró de Almacén.
6	Se deberá colocar un texto breve de la aplicación del material, (actividad y ubicación).
7	Se deberá colocar el número de folio de la bitácora de trabajo según le corresponda.
8	Se deberá colocar No. Empleado, Nombre y Firma del encargado del Almacén.
9	Se deberá colocar No. Empleado, Nombre y Firma del cabo que recibió el material de Almacén.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MANTENIMIENTO URBANO
ÁREA DE SEÑALIZACIÓN VÍAL.
2025-2027
VALE DE ENTRADA DE ALMACÉN

Tlalnepantla nuestra ciudad 2025 2027

No. FOLIO (1)

FECHA: (2)

CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCIÓN
(3)	(4)	(5)
OBSERVACIONES		
(6)		

ENTREGO

(7)

NOMBRE, FIRMA Y CARGO

RECIBIO

(8)

No. EMPLEADO, NOMBRE Y FIRMA

Instructivo
Vale de entrada de almacén.

No. de Requerimiento	Instrucciones
1	Se deberá colocar el número de Folio consecutivo de control interno (personal de almacén).
2	Se deberá colocar la fecha en la que ingreso el material.
3	Se deberá colocar la cantidad de material que ingreso al Almacén.
4	Se deberá colocar la unidad de medida del material ingresado al almacén (litros, kilos, piezas, etc.).
5	Se deberá colocar el nombre completo del material que ingreso al Almacén.
6	Se deberá colocar la razón social de la persona que entrega el material.
7	Se deberá colocar el nombre, firma y cargo de la persona que entrega el material.
8	Se deberá colocar el No. de empleado, Nombre y Firma del Almacenista que recibe el material.

XIV. Validación del Procedimiento.

Elaboró	Revisó	Aprobó
C. Pablo Antonio Guzmán Tirado. Responsable del Área de Bacheo y Señalización Vial.	**Ing. Edmundo Cruz Martínez.** Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos.	**Mtro. Mauricio Ontiveros Salgado.** Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.

Área de Bacheo y Señalización Vial
Tlalnepantla de Baz
2025 - 2027

Subdirección de Servicios Urbanos
Tlalnepantla de Baz
2025 - 2027

Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano
Tlalnepantla de Baz
2025 - 2027

I. Nombre del Procedimiento.

P30. Encalado de bardas y dovelas del mobiliario urbano.

II. Objetivo.

Incrementar la eliminación de pintas del equipamiento urbano, mediante el encalado de bardas, muros en pasos a desnivel, barrera vial y de contención en vialidades que requieran mantenimiento, para mejorar la imagen urbana del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

III. Referencias.

Federal.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo de 2025 y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo de 2025 y sus reformas y adiciones.

Estatal.

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 10, 14 y 17 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Movilidad y Seguridad Vial del Estado de México y sus Municipios. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 21 de mayo de 2024, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, vigente.
- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal, número 1, volumen 1. 1 de enero 2026 y sus reformas y adiciones.
- Código De Ética de La Administración Pública Municipal Centralizada de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal número 20, volumen 1. 15 de mayo de 2025 y sus reformas y adiciones.

IV. Definiciones.

Las dovelas: Son segmentos prefabricados de concreto armado que se utilizan para dividir los sentidos de una vialidad.

Equipamiento urbano: Es el conjunto de edificios y espacios, predominantemente de uso público.

Portal Ciudadano de Trámites y Servicios: Es la plataforma digital que concentra la totalidad de trámites y servicios que ofrece el gobierno municipal a la Persona solicitante.

SIO: Sistema Informático de Oficialía de Partes e Integración para Reportes de Atención Ciudadana.

Vialidades primarias: Vialidad que cruza todo el territorio Municipal.

Vialidades secundarias: Vialidad que comunica varias colonias y cruza por lo menos con una vía primaria.

V. Responsabilidades.

El Área de Bacheo y Señalización Vial es el área operativa responsable con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano para realizar los trabajos de bacheo con mezcla asfáltica, señalización vial horizontal y vertical (balizamiento), previa conducción de los programas municipales de mantenimiento, conservación, rehabilitación, supervisión y atención a reportes para su ejecución; en apego a las facultades de su competencia.

Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano deberá:

Dirigir la prestación del servicio público de bacheo y señalización vial, así como la aplicación de las disposiciones de la normatividad aplicable.

Planear, programar, presupuestar, dirigir, ejecutar y supervisar la prestación de los servicios urbanos municipales de bacheo y señalización vial.

Establecer los programas de mantenimiento de señalización vial, horizontal y vertical, que se encuentren dentro del territorio municipal.

Personal adscrito a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano deberá:

Recibe la solicitud en medio físico o reporte de vía telefónica, medio electrónico (SIO) y turna para su atención al área responsable del servicio requerido.

Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos deberá:

Elaborar, implementar y coordinar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de bacheo y señalización vial, asegurando el cumplimiento de la normatividad y la sustentabilidad ambiental.

Participar, proponer, orientar y supervisar la prestación del servicio de bacheo y señalización vial.

Participar, proponer, orientar y supervisar la prestación del servicio de encalado de bardas y dovelas (barrera vial).

Personal adscrito a la Subdirección de Servicios Urbanos administrativo deberá:

Recibe peticiones de trabajo de las diversas actividades de su competencia institucional y turna para su atención en medio físico y/o medio electrónico.

Titular del Área de Bacheo y Señalización Vial deberá:

Ejecutar y actualizar los programas de mantenimiento preventivo y correctivo del encalado de bardas y dovelas (barrera vial) en las avenidas, calles y espacios públicos del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

Recibir y dar seguimiento a las peticiones, separando y seleccionando las solicitudes de bacheo con mezcla asfáltica y las acciones de balizamiento en vialidades para entregarlo a los responsables de cuadrilla y se realice la solicitud de servicio.

Instruir al personal a su cargo las funciones, responsabilidades, medidas de salud y seguridad, regulaciones; capacitaciones y difundir acciones para prevenir los riesgos de trabajo.

Supervisar y verificar la correcta utilización de los recursos para la prestación del servicio.

Revisar en campo las actividades de cuadrillas de acuerdo con el servicio, asignado y en conjunto con el personal operativo del Área se asignará trabajo y unidad para que las cuadrillas salgan a laborar.

Personal adscrito al Área de Bacheo y señalización vial, administrativa deberá:

Recibir y dar seguimiento a las peticiones, separando y seleccionando las solicitudes y reportes para entregarlo a los responsables de cuadrilla y se realice la solicitud de servicio.

Elaborar informe de los trabajos de conservación y acciones preventivas de los trabajos realizados, así como la atención a reportes atendidos de peticiones ciudadanas.

Auxiliar en el control de vales de pintura, solvente y otros para la comprobación de facturas de los materiales aplicados.

Personal adscrito al Área de Bacheo y señalización vial, operativa deberá:

Son los responsables directos de la ejecución de los servicios en campo y al mismo tiempo elabora o asigna quien realice la bitácora de trabajo en donde se detalla las actividades realizadas durante el turno.

Instalar las señales y dispositivos de seguridad.

Sobre la superficie proceder a limpiar la superficie a encalar para realizar los trabajos de encalado de bardas y dovelas (barrera vial).

Se procede a la aplicación de pintura amarillo y blanco tráfico.

El acabado de la superficie del balizamiento deberá quedar limpia, presentar una textura y acabado uniforme.

Personal adscrito al Área de Bacheo y señalización vial, operador de camión deberá:

Revisar y mantener el vehículo en buenas condiciones para su operación, así como realizar trabajos de apoyo con el encargado de la cuadrilla, para llevar a buenos términos las actividades asignadas.

VI. Insumos.

Personas Física:

La o el solicitante podrá levantar su reporte por cualquiera de las siguientes vías de comunicación:

- Telefónica al número 55-53-66-44-50 del Área de Atención Ciudadana (Call Center).
- WhatsApp al número: 56-14-18-70-79.
- Correo electrónico atenciónciudadana@tlalnepantlagob.mx.

En cualquiera que sea la opción que elija deberá proporcionar los siguientes datos:

- Nombre Completo.
- Domicilio físico o electrónico para oír y recibir notificaciones.
- Teléfono del solicitante.
- 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:

- Telefónica al número 55-53-66-44-50 del Área de Atención Ciudadana (Call Center).
- WhatsApp al número: 56-14-18-70-79.
- Correo electrónico atenciónciudadana@tlalnepantlagob.mx.

En cualquiera que sea la opción que elija deberá proporcionar los siguientes datos:

- Nombre Completo.
- Domicilio físico o electrónico para oír y recibir notificaciones.
- Teléfono del solicitante.
- 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:

- Telefónica al número 55-53-66-44-50 del Área de Atención Ciudadana (Call Center).
- WhatsApp al número: 56-14-18-70-79.
- Correo electrónico atenciónciudadana@tlalnepantlagob.mx.

En cualquiera que sea la opción que elija deberá proporcionar los siguientes datos:

- Nombre Completo.
- Domicilio físico o electrónico para oír y recibir notificaciones.
- Teléfono del solicitante.
- Ubicación del sitio donde se requiera realizar el servicio.

VII. Resultados.

Encalado de bardas y dovelas del mobiliario urbano.

VIII. Interacción con otros procedimientos.

Control, seguimiento y atención a trámites y servicios en materia de servicios urbanos.

IX. Políticas.

Realizar el reporte ante la Coordinación de Control de Gestión, Coordinación de Oficialía de Partes, Secretaría de Integración Territorial y Área de Atención Ciudadana (Call Center).

Una vez presentado su reporte el área de Atención Ciudadana (Call Center) lo turna a la Dirección.

Recibido el reporte se procede a programar los trabajos y una vez realizados se solicitará firma de conformidad del solicitante que reportó, se informa a la unidad administrativa quien elabora informe de los trabajos realizados.

Casos en que no pudiese brindar el servicio son:

Los trabajos serán suspendidos en el momento en que se presenten situaciones climáticas adversas y no se reanudarán mientras estas no sean las adecuadas.

El tiempo máximo de respuesta será de 3 días hábiles y el servicio es gratuito.

Los trabajos están sujetos a la disponibilidad de los materiales y equipo.

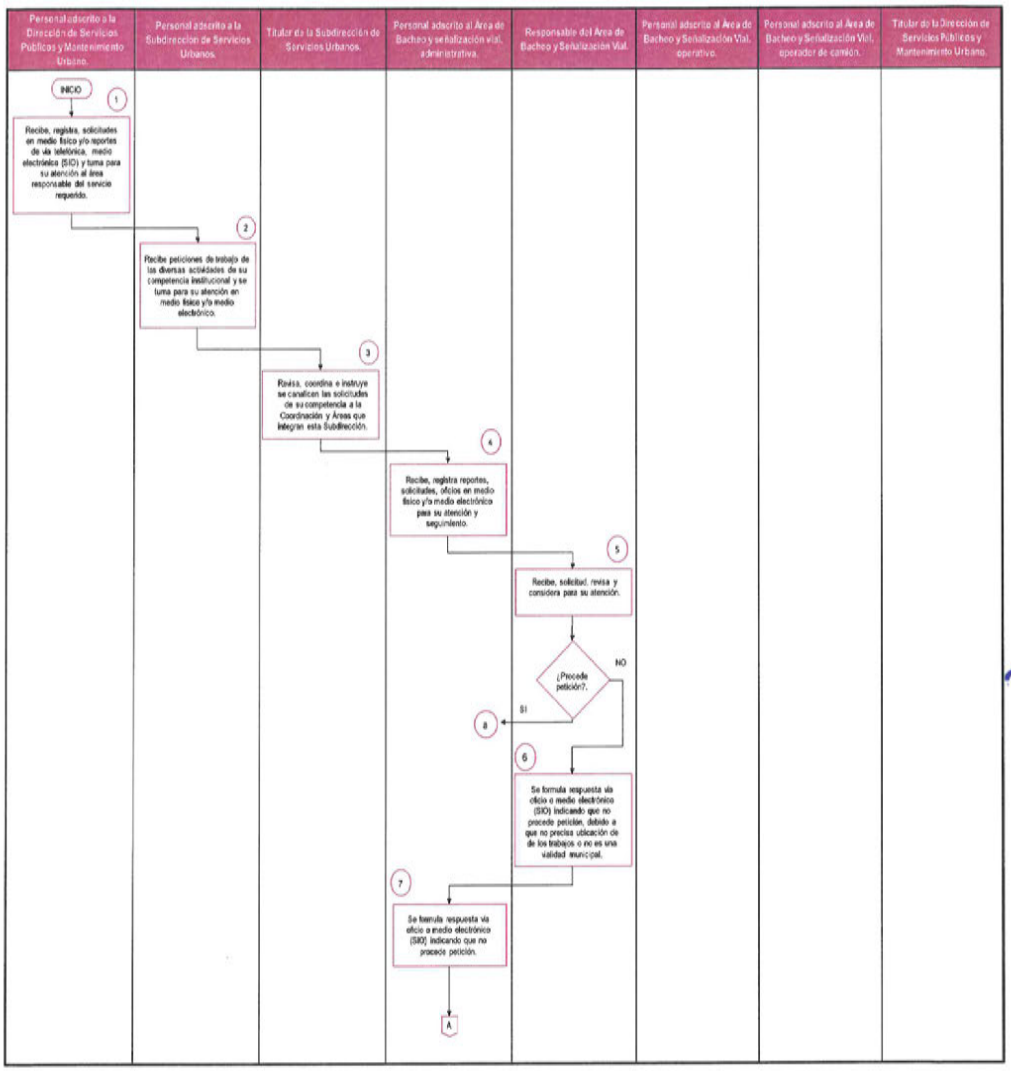
X. Desarrollo.

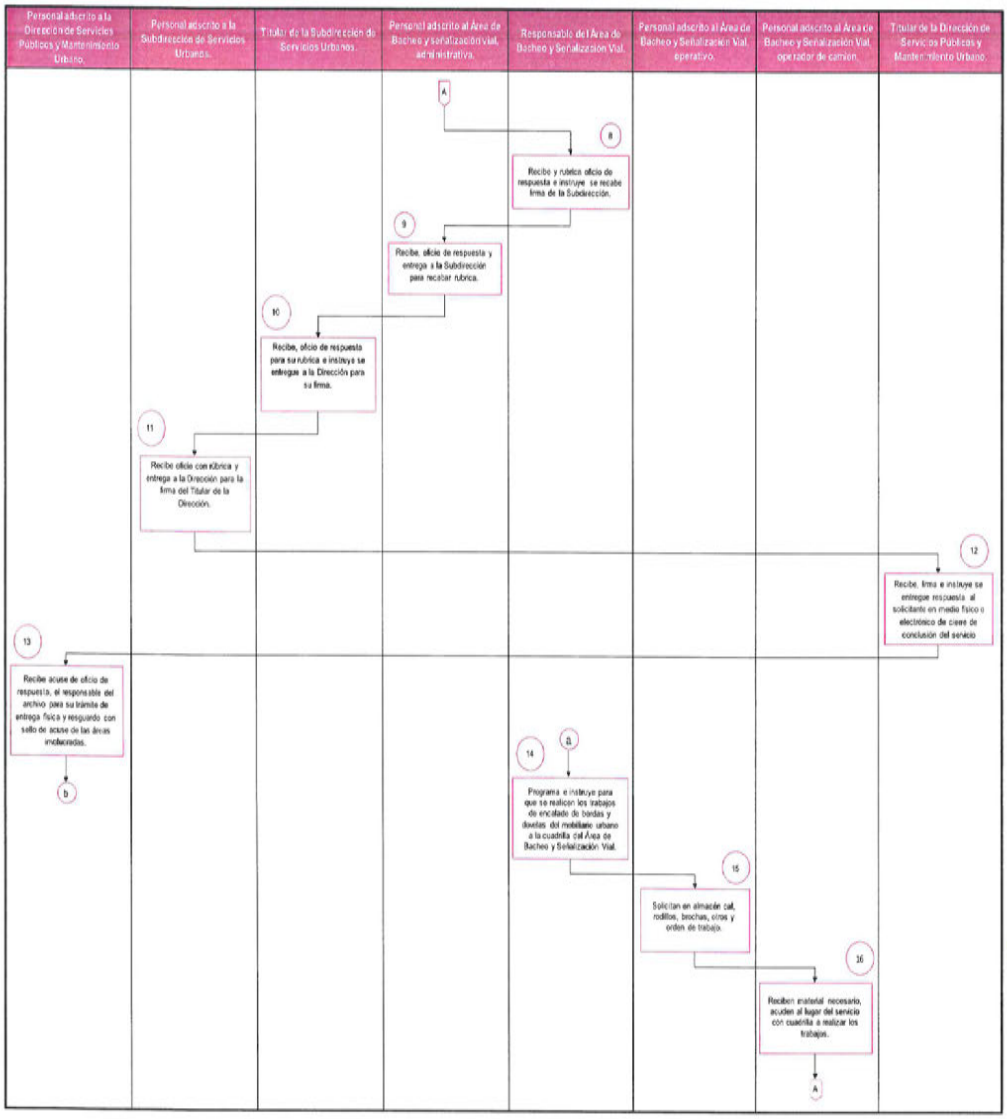
P30. Encalado de bardas y dovelas del mobiliario urbano.		
No.	**Denominación Administrativa.**	**Actividad a Realizar.**
INICIO		
1	Personal adscrito a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	Recibe, registra, solicitudes en medio físico y/o reportes de vía telefónica, medio electrónico (SIO) y turna para su atención al área responsable del servicio requerido.
2	Personal adscrito a la Subdirección de Servicios Urbanos.	Recibe peticiones de trabajos de los diversos trabajos de su competencia institucional y se turna para su atención en medio físico y/o medio electrónico.
3	Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos.	Revisa, coordina e instruye se canalice las solicitudes de su competencia a la Coordinación y Áreas que integran esta Subdirección.
4	Personal adscrito al Área de Bacheo y Señalización Vial administrativa.	Recibe, registra reportes, solicitudes, oficios en medio físico y/o medio electrónico para su atención y seguimiento.
5	Responsable del Área de Bacheo y Señalización Vial.	Recibe solicitud, revisa y considera para su atención.
		¿Procede solicitud?
6	Responsable del Área de Bacheo y Señalización Vial.	**NO:** Se formula respuesta vía oficio o medio electrónico (SIO) indicando que no procede petición, no precisa ubicación de los trabajos o no es una vialidad municipal.
7	Personal adscrito al Área de Bacheo y Señalización Vial administrativa.	Se elabora respuesta vía oficio o medio electrónico (SIO) indicando que no procede petición.

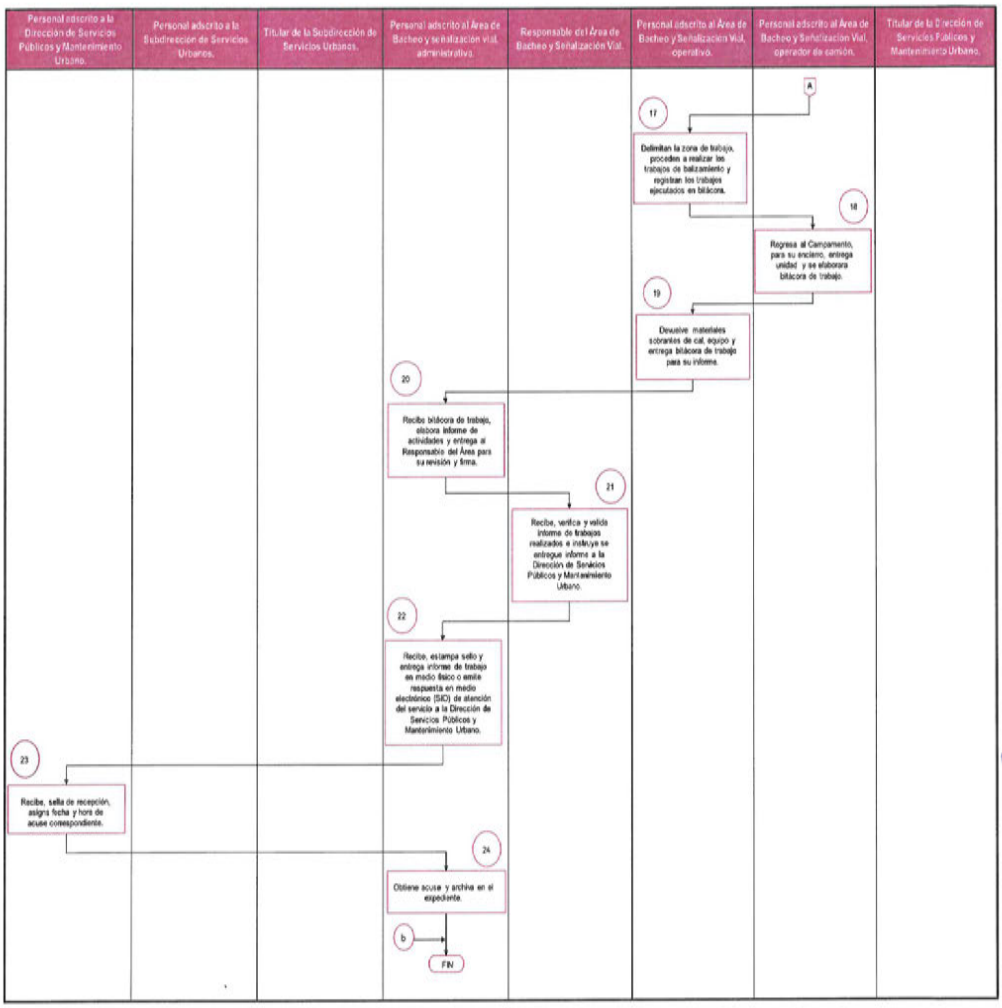
8	Responsable del Área de Bacheo y Señalización Vial.	Recibe y rubrica oficio de respuesta e instruye se recabe firma de la Subdirección.
9	Personal adscrito al Área de Bacheo y Señalización Vial administrativa.	Recibe oficio de respuesta y entrega a la Subdirección para recabar rubrica.
10	Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos.	Recibe oficio de respuesta para su rúbrica e instruye se entregue a la Dirección para su firma.
11	Personal adscrito a la Subdirección de Servicios Urbanos.	Recibe oficio con rúbrica y entrega a la Dirección para la firma del Titular de la Dirección.
12	Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	Recibe, firma e instruye se entregue respuesta al solicitante en medio físico o electrónico de cierre o conclusión del servicio.
13	Personal adscrito a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	Recibe acuse de oficio de respuesta el responsable del archivo para su trámite de entrega física y resguardo con sello de acuse de las áreas involucradas.
14	Responsable del Área de Bacheo y Señalización Vial.	**SI:** Programa e instruye para que se realicen los trabajos de encalado de bardas y dovelas del mobiliario urbano a la cuadrilla del Área de Bacheo y Señalización Vial.
15	Personal adscrito al Área de Bacheo y Señalización Vial, operativo.	Solicitan en almacén cal, rodillos, brochas, otros y orden de trabajo.
16	Personal adscrito al Área de Bacheo y Señalización Vial, operador de camión.	Recibe material necesario, acude al lugar del servicio con cuadrilla a realizar los trabajos.
17	Personal adscrito al Área de Bacheo y Señalización Vial, operativo.	Delimitan la zona de trabajo, proceden a realizar las actividades encalado de bardas y dovelas del mobiliario urbano y registran los trabajos ejecutados en bitácora.
18	Personal adscrito al Área de Bacheo y Señalización Vial, operador de camión.	Regresa al campamento para su encierro, entrega unidad y se elaborara bitácora de trabajo.
19	Personal adscrito al Área de Bacheo y Señalización Vial, operativo.	Devuelve materiales sobrantes de cal, equipo y entrega bitácora de trabajo para su informe.
20	Personal adscrito al Área de Bacheo y Señalización Vial administrativa.	Recibe bitácora de trabajo, elabora informe de actividades y entrega al Responsable del Área para su revisión y firma.
21	Responsable del Área de Bacheo y Señalización Vial.	Recibe, verifica y valida informe de trabajos realizados e instruye se entregue informe a la

		Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
22	Personal adscrito al Área de Bacheo y Señalización Vial administrativa.	Recibe, estampa sello y entrega informe de trabajo en medio físico o emite respuesta en medio electrónico (SIO) de atención del servicio a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
23	Personal adscrito a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción informe, asigna fecha y hora de acuse correspondiente.
24	Personal adscrito al Área de Bacheo y Señalización Vial administrativa.	Obtiene acuse y archiva en el expediente informe de trabajo.
FIN		

XI. Diagramación.



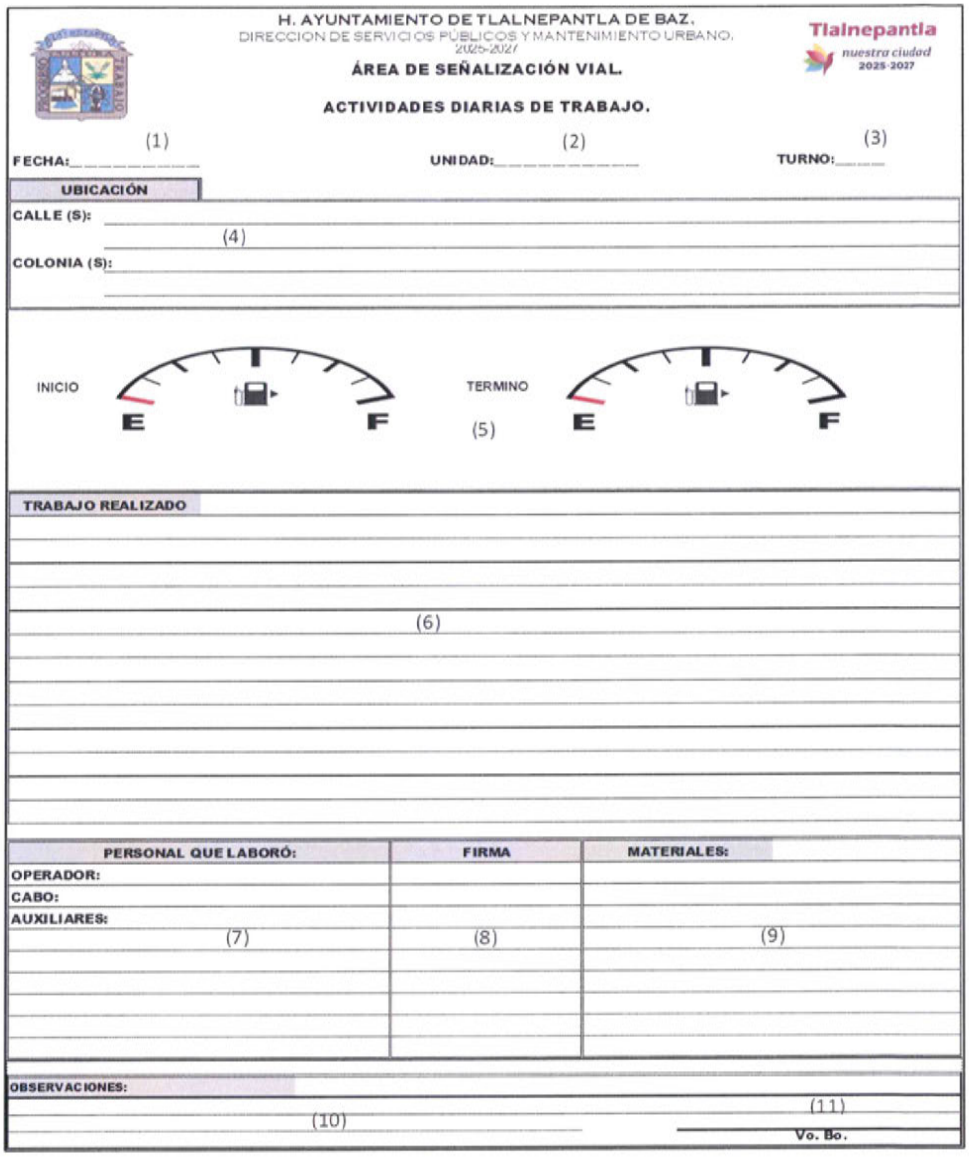

Personal adscrito a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
Personal adscrito a la Subdirección de Servicios Urbanos.
Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos.
Personal adscrito al Área de Bacheo y señalización vial, administrativa.
Responsable del Área de Bacheo y Señalización Vial.
Personal adscrito al Área de Bacheo y Señalización Vial, operativo.
Personal adscrito al Área de Bacheo y Señalización Vial, operador de camión.
Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
A
8
Recibe y rubrica oficio de respuesta e instruye se recabe firma de la Subdirección.
9
Recibe, oficio de respuesta y entrega a la Subdirección para recabar rubrica.
10
Recibe, oficio de respuesta para su rubrica e instruye se entregue a la Dirección para su firma.
11
Recibe oficio con rúbrica y entrega a la Dirección para la firma del Titular de la Dirección.
12
Recibe, firma e instruye se entregue respuesta al solicitante en medio físico o electrónico de cierre de conclusión del servicio
13
Recibe acuse de oficio de respuesta, el responsable del archivo para su trámite de entrega física y resguardo con sello de acuse de las áreas involucradas.
B
B
14
Programa e instruye para que se realicen los trabajos de encalado de bordas y dovelas del mobiliario urbano a la cuadrilla del Área de Bacheo y Señalización Vial.
15
Solicitan en almacén cal, rodillos, brochas, cintas y orden de trabajo.
16
Reciben material necesario, acuden al lugar del servicio con cuadrilla a realizar los trabajos.
A


Personal adscrito a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
Personal adscrito a la Subdirección de Servicios Urbanos.
Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos.
Personal adscrito al Área de Bacheo y señalización vial, administrativo.
Responsable del Área de Bacheo y Señalización Vial.
Personal adscrito al Área de Bacheo y Señalizacion Vial, operativo.
Personal adscrito al Área de Bacheo y Señalización Vial, operador de camión.
Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
A
17
Delimitan la zona de trabajo, procedes a realizar los trabajos de balizamiento y registran los trabajos ejecutados en bitácora.
18
Regresa al Campamento, para su encierro, entrega unidad y se elaborara bitácora de trabajo.
19
Devuelve materiales sobrantes de cal, equipo y entrega bitácora de trabajo para su informe.
20
Recibe bitácora de trabajo, elabora informe de actividades y entrega al Responsable del Área para su revisión y firma.
21
Recibe, verifica y valida informe de trabajos realizados e instruye se entregue informe a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
22
Recibe, estampa sello y entrega informe de trabajo en medio físico o emite respuesta en medio electrónico (SIC) de atención del servicio a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
23
Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora de acuse correspondiente.
24
Obtiene acuse y archiva en el expediente.
b
FIN

XII. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Encalado de bardas y dovelas del mobiliario urbano.	Mide la eficacia en los trabajos de encalado de bardas y dovelas del mobiliario urbano.	$\left[\frac{\text{Número de reportes en el encalado de bardas y dovelas del mobiliario urbano realizados.}}{\text{Número de reportes en el encalado de bardas y dovelas del mobiliario urbano recibidos.}}\right]$ X 100	Trimestral.

XIII. Formatos e Instructivos.



H. AYUNTAMIENTO DE TLALNEPANTLA DE BAZ.
DIRECCION DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MANTENIMIENTO URBANO.
2025-2027

Tlalnepantla nuestra ciudad 2025-2027

ÁREA DE SEÑALIZACIÓN VIAL.

ACTIVIDADES DIARIAS DE TRABAJO.

FECHA:_____ (1) UNIDAD:_____ (2) TURNO:_____ (3)

UBICACIÓN

CALLE (S): (4)

COLONIA (S):

INICIO E F TERMINO (5) E F

TRABAJO REALIZADO

(6)

PERSONAL QUE LABORÓ:	FIRMA	MATERIALES:
OPERADOR:		
CABO:		
AUXILIARES:		
(7)	(8)	(9)

OBSERVACIONES:

(10)

(11)
Vo. Bo.

Instructivo

Actividades diarias de trabajo.

No. de Requerimiento	Instrucciones
1	Se deberá colocar la fecha del día en que se llevó a cabo el trabajo.
2	Se deberá colocar el número económico del vehículo que se utilizó para el traslado de herramienta, equipo y personal.
3	Se deberá colocar el turno en el que se realizó el trabajo.
4	Se deberá colocar la ubicación de los trabajos realizados, mencionando calles y colonias en donde se realizó el trabajo.
5	Se deberá colocar una línea transversal de como recibe el vehículo y como la deja al término de su jornada.
6	Se deberá colocar la descripción a detalle de los trabajos y unidades de medida.
7	Se deberá colocar el nombre de todos los integrantes de la cuadrilla que realizaron los trabajos.
8	Se deberá colocar la firma del encargado de la cuadrilla (cabo).
9	Se deberá colocar los materiales aplicados en los trabajos realizados.
10	Se deberá colocar brevemente sólo en caso de alguna irregularidad.
11	Se deberá colocar la firma del Responsable de Área que da el visto bueno del trabajo realizado.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MANTENIMIENTO URBANO
ÁREA DE SEÑALIZACIÓN VÍAL.
2025-2027
VALE DE SALIDA DE ALMACÉN

No. FOLIO (1) FECHA: (2)

CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCIÓN
(3)	(4)	(5)

APLICACIÓN	
(6)	
FOLIO DE BITACORA	(7)

ENTREGO (8)
No. EMPLEADO, NOMBRE Y FIRMA

RECIBIO (9)
No. EMPLEADO, NOMBRE Y FIRMA

Tlalnepantla
nuestra ciudad
2025·2027

Instructivo
Vale de salida de almacén.

No. de Requerimiento	Instrucciones
1	Se deberá colocar el número de Folio consecutivo de control interno (personal de almacén).
2	Se deberá colocar la fecha del retiro del material.
3	Se deberá colocar la cantidad del material que se retira del Almacén.
4	Se deberá colocar la unidad de medida del material retirado del almacén (litros, kilos, piezas, etc).
5	Se deberá colocar el nombre completo del material que se retiró de Almacén.
6	Se deberá colocar un texto breve de la aplicación del material, (actividad y ubicación).
7	Se deberá colocar el número de folio de la bitácora de trabajo según le corresponda.
8	Se deberá colocar No. Empleado, Nombre y Firma del encargado del Almacén.
9	Se deberá colocar No. Empleado, Nombre y Firma del cabo que recibió el material de Almacén.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MANTENIMIENTO URBANO
ÁREA DE SEÑALIZACIÓN VÍAL.
2025-2027
VALE DE ENTRADA DE ALMACÉN

Tlalnepantla nuestra ciudad 2025·2027

No. FOLIO (1)

FECHA: (2)

CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCIÓN
(3)	(4)	(5)
OBSERVACIONES		
(6)		

ENTREGO

(7)

NOMBRE, FIRMA Y CARGO

RECIBIO

(8)

No. EMPLEADO, NOMBRE Y FIRMA

Instructivo
Vale de entrada de almacén.

No. de Requerimiento	Instrucciones
1	Se deberá colocar el número de Folio consecutivo de control interno (personal de almacén).
2	Se deberá colocar la fecha en la que ingreso el material.
3	Se deberá colocar la cantidad de material que ingreso al Almacén.
4	Se deberá colocar la unidad de medida del material ingresado al almacén (litros, kilos, piezas, etc).
5	Se deberá colocar el nombre completo del material que ingreso al Almacén.
6	Se deberá colocar la razón social de la persona que entrega el material.
7	Se deberá colocar el nombre, firma y cargo de la persona que entrega el material.
8	Se deberá colocar el No. De empleado, Nombre y Firma del Almacenista que recibe el material.

XIV. Validación del Procedimiento.

Elaboró	Revisó	Aprobó
C. Pablo Antonio Guzmán Tirado. Responsable del Área de Bacheo y Señalización Vial.	**Ing. Edmundo Cruz Martínez.** Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos.	**Mtro. Mauricio Ontiveros Salgado.** Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.

Área de Bacheo y Señalización Vial
Subdirección de Servicios Urbanos
Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano
Tlalnepantla de Baz
2025 - 2027

I. Nombre del Procedimiento.

P31. Mantenimiento a topes con mezcla asfáltica.

II. Objetivo.

Mejorar el servicio de mantenimiento a topes construidos con mezcla asfáltica, mediante la colocación o revestimiento de la porción del tope que ha sufrido algún tipo de desgaste o deterioro, para su conservación y seguridad de los topes instalados en vialidades del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

III. Referencias.

Federal.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo de 2025 y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo de 2025 y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana NOM-034-SCT2/SEDATU-2022, Señalización y dispositivos viales para calles y carreteras. 7.10. Reductores de velocidad. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 19 de septiembre de 2023, y sus reformas y adiciones.

Estatal.

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 10, 14 y 17 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Movilidad y Seguridad Vial del Estado de México y sus Municipios. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 21 de mayo de 2024, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Publicada en la Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.
- Código Administrativo del Estado de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 13 de diciembre de 2001, y sus reformas y adiciones.
- Infraestructura Vial Primaria Libre de Peaje de la Junta de Caminos del Estado de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, 8 de junio de 2015, y sus reformas y adiciones.
- NORTEC-SECOM-01-2007, Norma Técnica que establece las especificaciones para limitar la Construcción e Instalación de Reductores de Velocidad sobre la Infraestructura Carretera y Vial Primaria de Jurisdicción Estatal. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 5 de junio de 2008, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento de Tránsito del Estado de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 21 de septiembre de 1992, y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, vigente.
- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal, número 1, volumen 1. 1 de enero 2026 y sus reformas y adiciones.
- Código De Ética de La Administración Pública Municipal Centralizada de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal número 20, volumen 1. 15 de mayo de 2025 y sus reformas y adiciones.

IV. Definiciones.

Bacheo: Actividad que lleva por objetivo tapar y nivelar cualquier hoyo provocado por el desgaste de la cinta asfáltica.

Emulsión: Catalizador que se utiliza para adherir el asfalto nuevo con el asfalto viejo.

Mezcla Asfáltica: Conjunto de agregados que se emplean para la pavimentación de vialidades.

Portal Ciudadano de Trámites y Servicios: Es la plataforma digital que concentra la totalidad de trámites y servicios que ofrece el gobierno municipal a la Persona solicitante.

SIO: Sistema Informático de Oficialía de Partes e Integración para Reportes de Atención Ciudadana.

V. Responsabilidades.

El Área de Bacheo y Señalización Vial es el área operativa responsable con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano para realizar los trabajos de bacheo con mezcla asfáltica, señalización vial horizontal y vertical (balizamiento), previa conducción de los programas municipales de mantenimiento, conservación, rehabilitación, supervisión y atención a reportes para su ejecución; en apego a las facultades de su competencia.

Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano deberá:

Dirigir la prestación del servicio público de bacheo y señalización vial, así como la aplicación de las disposiciones de la normatividad aplicable.

Planear, programar, presupuestar, dirigir, ejecutar y supervisar la prestación de los servicios urbanos municipales de bacheo y señalización vial.

Establecer los programas de mantenimiento de señalización vial, horizontal y vertical, que se encuentren dentro del territorio municipal.

Personal adscrito a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano deberá:

Recibe la solicitud en medio físico o reporte de vía telefónica, medio electrónico (SIO) y turna para su atención al área responsable del servicio requerido.

Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos deberá:

Elaborar, implementar y coordinar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de bacheo y señalización vial, asegurando el cumplimiento de la normatividad y la sustentabilidad ambiental.

Participar, proponer, orientar y supervisar la prestación del servicio de bacheo y señalización vial.

Participar, proponer, orientar y supervisar la prestación del servicio de encalado de bardas y dovelas (barrera vial).

Personal adscrito a la Subdirección de Servicios Urbanos administrativo deberá:

Recibe peticiones de trabajo de las diversas actividades de su competencia institucional y turna para su atención en medio físico y/o medio electrónico.

Titular del Área de Bacheo y Señalización Vial deberá:

Ejecutar y actualizar los programas de mantenimiento preventivo y correctivo del mantenimiento a topes (revestimiento) con mezcla asfáltica, de las avenidas y calles del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

Recibir y dar seguimiento a las peticiones, separando y seleccionando las solicitudes de bacheo con mezcla asfáltica y las acciones de balizamiento en vialidades para entregarlo a los responsables de cuadrilla y se realice la solicitud de servicio.

Instruir al personal a su cargo las funciones, responsabilidades, medidas de salud y seguridad, regulaciones; capacitaciones y difundir acciones para prevenir los riesgos de trabajo.

Supervisar y verificar la correcta utilización de los recursos para la prestación del servicio.

Revisar en campo las actividades de cuadrillas de acuerdo con el servicio, asignado y en conjunto con el personal operativo del Área se asignará trabajo y unidad para que las cuadrillas salgan a laborar.

Personal adscrito al Área de Bacheo y señalización vial, administrativa deberá:

Recibir y dar seguimiento a las peticiones, separando y seleccionando las solicitudes y reportes para entregarlo a los responsables de cuadrilla y se realice la solicitud de servicio.

Elaborar informe de los trabajos de conservación y acciones preventivas de los trabajos realizados, así como la atención a reportes atendidos de peticiones ciudadanas.

Auxiliar en el control de vales de pintura, solvente y otros para la comprobación de facturas de los materiales aplicados.

Personal adscrito al Área de Bacheo y señalización vial, operativa deberá:

Son los responsables directos de la ejecución de los servicios en campo y al mismo tiempo elabora o asigna quien realice la bitácora de trabajo en donde se detalla las actividades realizadas durante el turno.

Instalar las señales y dispositivos de seguridad.

Sobre la superficie delimitar el área del tope por reparar.
Se deberá perforar la superficie con un zapapico donde será colocada la mezcla asfáltica a fin de evitar su desprendimiento.

Se deberá aplicar el riego de liga.

La mezcla asfáltica deberá colocarse a una temperatura entre 120 y 130° C.

Compactar el reductor al 95% de la prueba Marshall, el ancho será de 1.50 m. con una altura máxima de 10 cms, sobre el pavimento.

Aplicar pintura termoplástica con micro esfera.

Revisar y mantener el vehículo en buenas condiciones para su operación, así como realizar trabajos de apoyo con el encargado de la cuadrilla, para llevar a buenos términos las actividades asignadas.

VI. Insumos.

Personas Física:

La o el solicitante podrá levantar su reporte por cualquiera de las siguientes vías de comunicación:

- Telefónica al número 55-53-66-44-50 del Área de Atención Ciudadana (Call Center).
- WhatsApp al número: 56-14-18-70-79.
- Correo electrónico atenciónciudadana@tlalnepantlagob.mx.

En cualquiera que sea la opción que elija deberá proporcionar los siguientes datos:

- Nombre Completo.
- Domicilio físico o electrónico para oír y recibir notificaciones.
- Teléfono del solicitante.
- 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:

- Telefónica al número 55-53-66-44-50 del Área de Atención Ciudadana (Call Center).
- WhatsApp al número: 56-14-18-70-79.
- Correo electrónico atenciónciudadana@tlalnepantlagob.mx.

En cualquiera que sea la opción que elija deberá proporcionar los siguientes datos:

- Nombre Completo.
- Domicilio físico o electrónico para oír y recibir notificaciones.
- Teléfono del solicitante.
- 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:

- Telefónica al número 55-53-66-44-50 del Área de Atención Ciudadana (Call Center).
- WhatsApp al número: 56-14-18-70-79.

- Correo electrónico atenciónciudadana@tlalnepantlagob.mx.

En cualquiera que sea la opción que elija deberá proporcionar los siguientes datos:

- Nombre Completo.
- Domicilio físico o electrónico para oír y recibir notificaciones.
- Teléfono del solicitante.
- Ubicación del sitio donde se requiera realizar el servicio.

VII. Resultados.

Mantenimiento a topes con mezcla asfáltica.

VIII. Interacción con otros procedimientos.

Control, seguimiento y atención a trámites y servicios en materia de servicios urbanos.

IX. Políticas.

Realizar el reporte ante la Coordinación de Control de Gestión, Coordinación de Oficialía de Partes, Secretaría de Integración Territorial y Área de Atención Ciudadana (Call Center).

El tiempo máximo de respuesta será de 4 días hábiles y el servicio es gratuito.

Una vez presentado su reporte el área de Atención Ciudadana (Call Center) lo turna a la Dirección.

Recibido el reporte se procede a programar los trabajos y una vez realizados se solicitará firma de conformidad del solicitante que reportó, se informa a la unidad administrativa quien elabora informe de los trabajos realizados.

Casos en que no pudiese brindar el servicio son:

Los trabajos serán suspendidos en el momento en que se presenten situaciones climáticas adversas y no se reanudarán mientras estas no sean las adecuadas.

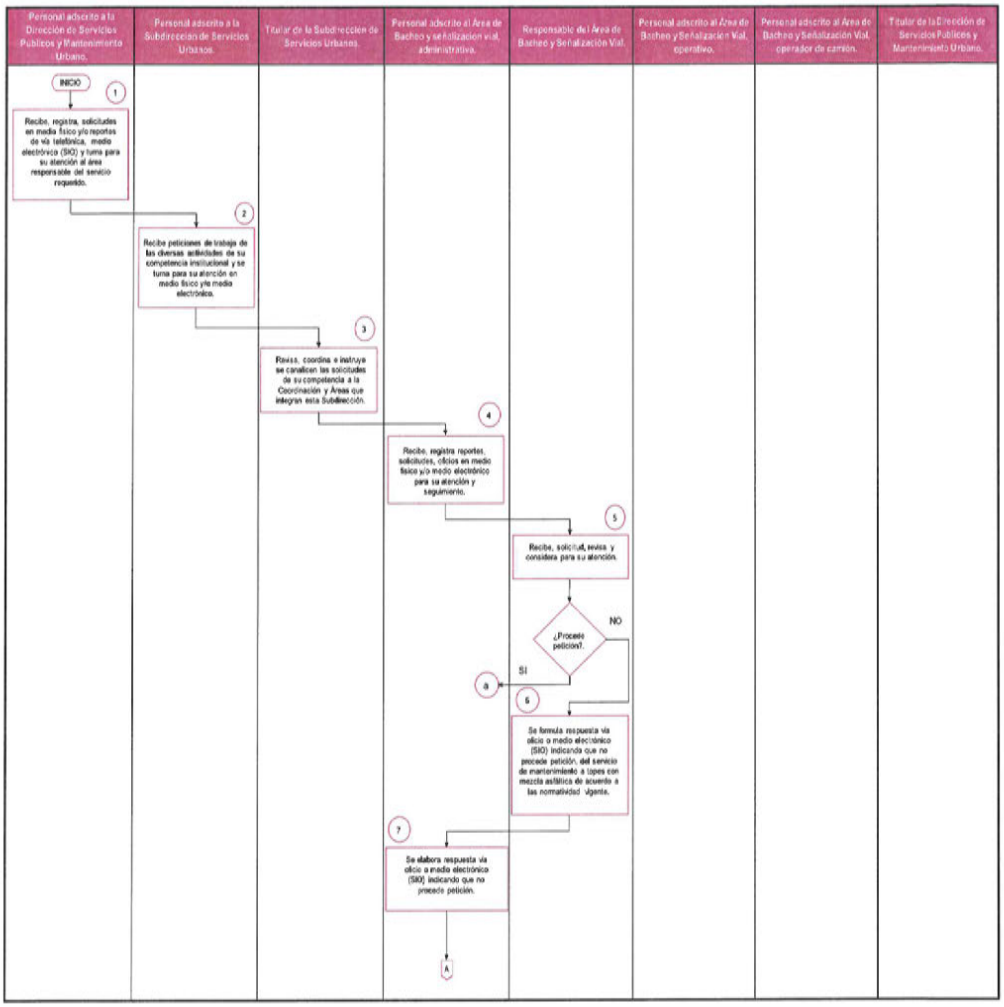
Los trabajos están sujetos a la disponibilidad de los materiales y equipo.

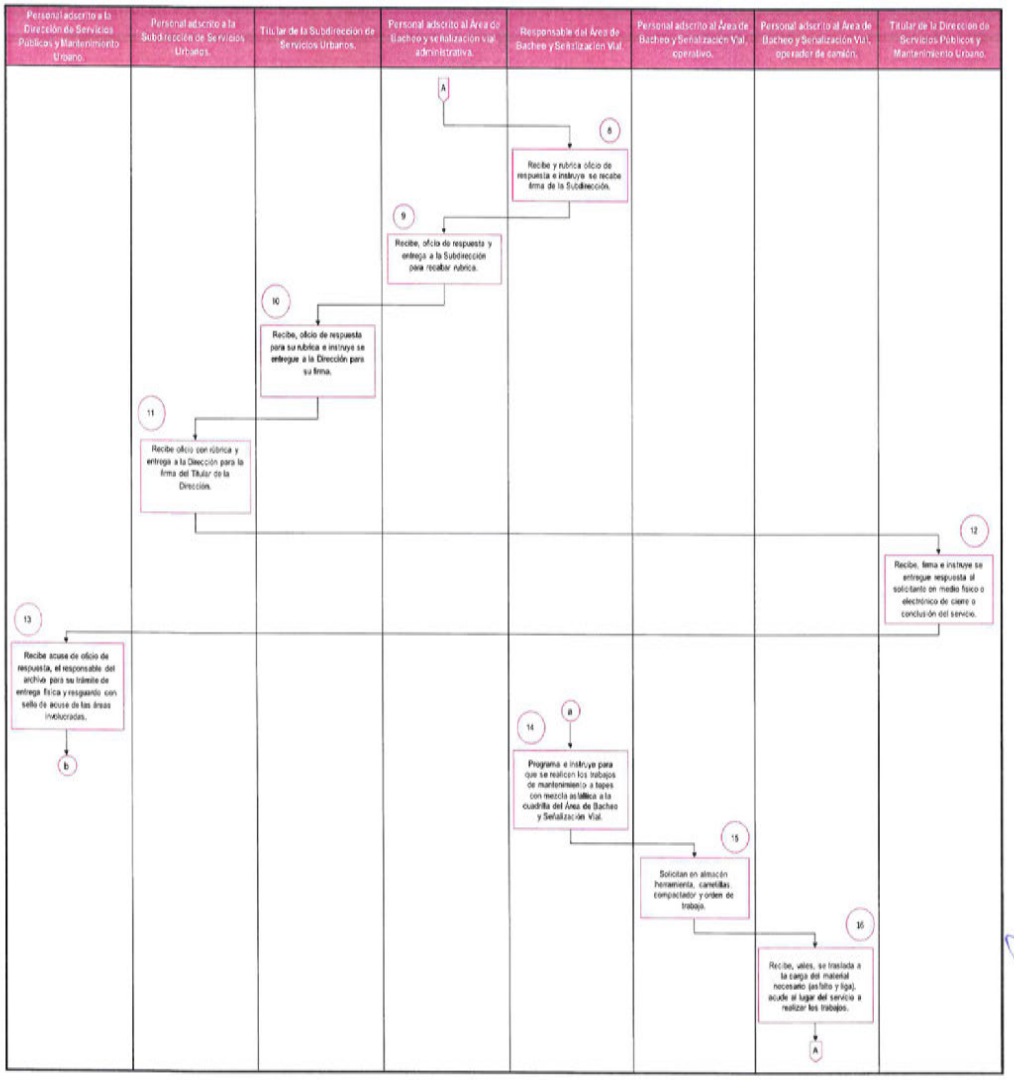
X. Desarrollo.

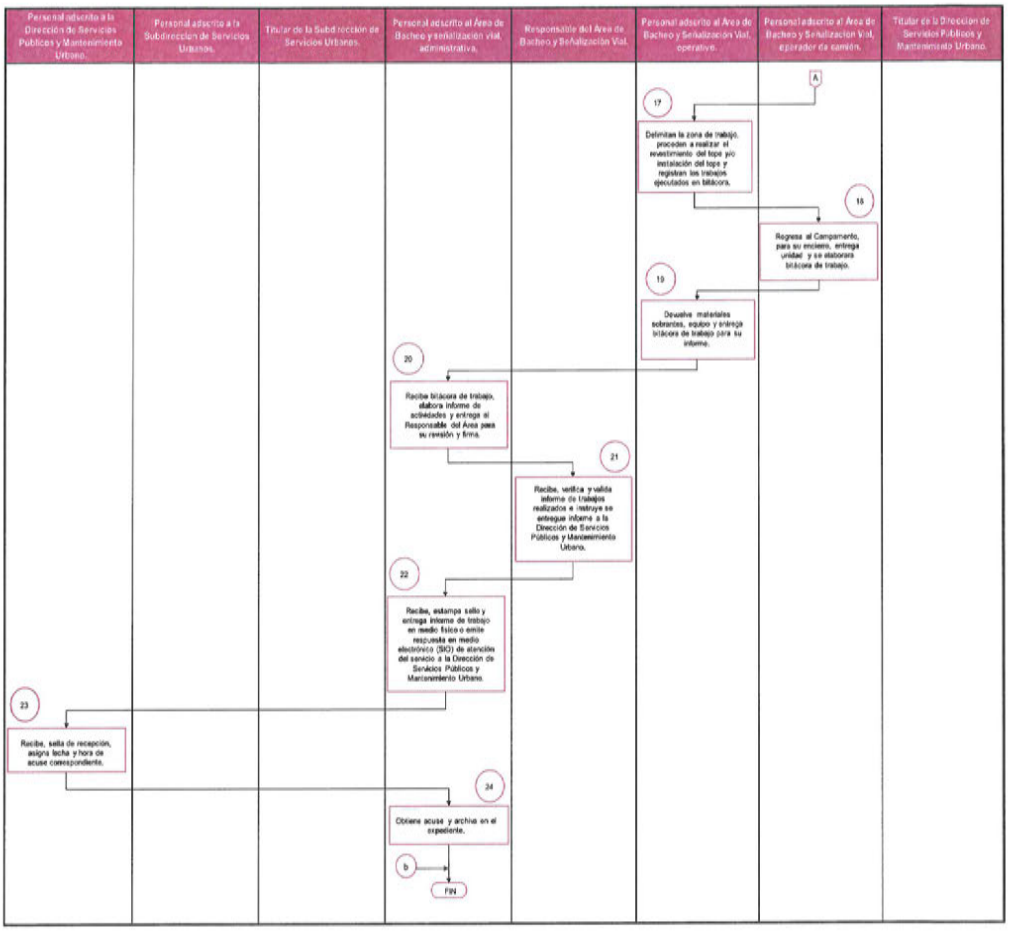
P31. Mantenimiento a topes con mezcla asfáltica.		
No.	**Denominación Administrativa.**	**Actividad a Realizar.**
	INICIO	
1	Personal adscrito a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	Recibe, registra, solicitudes en medio físico y/o reportes de vía telefónica, medio electrónico (SIO) y turna para su atención al área responsable del servicio requerido.
2	Personal adscrito a la Subdirección de Servicios Urbanos.	Recibe peticiones de trabajos de los diversos trabajos de su competencia institucional y se turna para su atención en medio físico y/o medio electrónico.
3	Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos.	Revisa, coordina e instruye se canalice las solicitudes de su competencia a la Coordinación y Áreas que integran esta Subdirección.
4	Personal adscrito al Área de Bacheo y señalización vial, administrativa.	Recibe, registra reportes, solicitudes, oficios en medio físico y/o medio electrónico para su atención y seguimiento.
5	Responsable del Área de Bacheo y Señalización Vial.	Recibe solicitud, revisa y considera para su atención.
		¿Procede solicitud?
6	Responsable del Área de Bacheo y Señalización Vial.	**NO:** Se formula respuesta vía oficio o medio electrónico (SIO) indicando que no procede la petición del servicio de mantenimiento a topes con mezcla asfáltica de acuerdo con la normatividad vigente.
8	Responsable del Área de Bacheo y Señalización Vial.	Recibe y rubrica oficio de respuesta e instruye se recabe firma de la Subdirección.
9	Personal adscrito al Área de Bacheo y señalización vial, administrativa.	Recibe oficio de respuesta y entrega a la Subdirección para recabar rubrica.
10	Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos.	Recibe oficio de respuesta para su rúbrica e instruye se entregue a la Dirección para su firma.
11	Personal adscrito a la Subdirección de Servicios Urbanos.	Recibe oficio con rúbrica y entrega a la Dirección para la firma del Titular de la Dirección.
12	Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	Recibe, firma e instruye se entregue respuesta al solicitante en medio físico o electrónico de cierre o conclusión del servicio.

13	Personal adscrito a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	Recibe acuse de oficio de respuesta el responsable del archivo para su trámite de entrega física y resguardo con sello de acuse de las áreas involucradas.
14	Responsable del Área de Bacheo y Señalización Vial.	**SI:** Programa e instruye para que se realicen los trabajos de mantenimiento a topes con mezcla asfáltica a la cuadrilla del Área de Bacheo y Señalización Vial.
15	Personal adscrito al Área de Bacheo y Señalización Vial, operativo.	Solicitan en almacén herramienta, carretillas, compactador y orden de trabajo.
16	Personal adscrito al Área de Bacheo y Señalización Vial, operador de camión.	Recibe, vales, se traslada a la carga del material necesario (asfalto y liga), acude al lugar del servicio a realizar los trabajos.
17	Personal adscrito al Área de Bacheo y Señalización Vial, operativo.	Delimitan la zona de trabajo, proceden a realizar el revestimiento del tope y/o instalación del tope y registran los trabajos ejecutados en bitácora.
18	Personal adscrito al Área de Bacheo y Señalización Vial, operador de camión.	Regresa al campamento para su encierro, entrega unidad y se elaborara bitácora de trabajo.
19	Personal adscrito al Área de Bacheo y Señalización Vial, operativo.	Devuelve materiales sobrantes, equipo y entrega bitácora de trabajo para su informe.
20	Personal adscrito al Área de Bacheo y señalización vial, administrativa.	Recibe bitácora de trabajo, elabora informe de actividades y entrega al Responsable del Área para su revisión y firma.
21	Responsable del Área de Bacheo y Señalización Vial.	Recibe, verifica y valida informe de trabajos realizados e instruye se entregue informe a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
22	Personal adscrito al Área de Bacheo y señalización vial, administrativa.	Recibe, estampa sello y entrega informe de trabajo en medio físico o emite respuesta en medio electrónico (SIO) de atención del servicio a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
23	Personal adscrito a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción informe, asigna fecha y hora de acuse correspondiente.
24	Personal adscrito al Área de Bacheo y señalización vial, administrativa.	Obtiene acuse y archiva en el expediente informe de trabajo.
FIN		

XI. Diagramación.




Personal adscrito a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
Personal adscrito a la Subdirección de Servicios Urbanos.
Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos.
Personal adscrito al Área de Bacheo y señalización vial, administrativa.
Responsable del Área de Bacheo y Señalización Vial.
Personal adscrito al Área de Bacheo y Señalización Vial, operativo.
Personal adscrito al Área de Bacheo y Señalización Vial, operador de camión.
Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
A
8
Recibe y rubrica oficio de respuesta e instruye se recabe firma de la Subdirección.
9
Recibe, oficio de respuesta y entrega a la Subdirección para recabar rubrica.
10
Recibe, oficio de respuesta para su rubrica e instruye se entregue a la Dirección para su firma.
11
Recibe oficio con rúbrica y entrega a la Dirección para la firma del Titular de la Dirección.
12
Recibe, firma e instruye se entregue respuesta al solicitante en medio físico o electrónico de cierre o conclusión del servicio.
13
Recibe acuse de oficio de respuesta, el responsable del archivo para su trámite de entrega física y resguardo con sello de acuse de las áreas involucradas.
b
a
14
Programa e instruye para que se realicen los trabajos de mantenimiento a topes con mezcla asfáltica a la cuadrilla del Área de Bacheo y Señalización Vial.
15
Solicitan en almacén herramienta, camellas, compactador y orden de trabajo.
16
Recibe, vales, se traslada a la carga del material necesario (asfalto y liga), acude al lugar del servicio a realizar los trabajos.
A


Personal adscrito a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
Personal adscrito a la Subdirección de Servicios Urbanos.
Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos.
Personal adscrito al Área de Bacheo y señalización vial, administrativa.
Responsable del Área de Bacheo y Señalización Vial.
Personal adscrito al Área de Bacheo y Señalización Vial, operativo.
Personal adscrito al Área de Bacheo y Señalización Vial, operador de camión.
Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
A
17
Delimitan la zona de trabajo, proceden a realizar el revestimiento del tope y/o instalación del tope y registran los trabajos ejecutados en bitácora.
18
Regresa al Campamento, para su encierro, entrega unidad y se elaborara bitácora de trabajo.
19
Devuelve materiales sobrantes, equipo y entrega bitácora de trabajo para su informe.
20
Recibe bitácora de trabajo, elabora informe de actividades y entrega al Responsable del Área para su revisión y firma.
21
Recibe, verifica y valida informe de trabajos realizados e instruye se entregue informe a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
22
Recibe, estampa sello y entrega informe de trabajo en medio físico o emite respuesta en medio electrónico (SIC) de atención del servicio a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
23
Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora de acuse correspondiente.
24
Obtiene acuse y archiva en el expediente.
b
FIN

XII. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Mantenimiento a topes con mezcla asfáltica.	Mide la eficacia en la atención de los trabajos de mantenimiento a topes con mezcla asfáltica.	$\left[\frac{\text{Número de reportes del mantenimiento a topes con mezcla asfáltica realizados.}}{\text{Número de reportes del mantenimiento a topes con mezcla asfáltica solicitados.}}\right]$ X 100	Trimestral.

XIII. Formatos e Instructivos.

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ 2025 - 2027

H. AYUNTAMIENTO DE TLALNEPANTLA DE BAZ
DIRECCION DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MANTENIMIENTO URBANO
ÁREA DE BACHEO
BITACORA DIARIA CUADRILLA

Tlalnepantla nuestra ciudad 2025·2027

FECHA: (1)
UNIDAD: (2)
COMPACTADOR: (6)
OPERADOR: (7)

CABO: (3) (4)
MAQUINISTA:
AUXILIARES (5)

(8) INICIO — E — F

TERMINO (16) — E — F

COLONIA	CALLES	ENTRE CALLES
(9)	(10)	(11)

TOTAL DE MEZCLA ASFALTICA: (13) (14)
TOTAL LTS. EMULSION:
TOTAL DE M2: (15)

TRABAJO REALIZADO (12)

Instructivo
Bitácora diaria, cuadrilla.

No.	CONCEPTO
1	Se deberá anotar fecha de elaboración.
2	Se deberá anotar número económico de la unidad.
3	Se deberá anotar el nombre del cabo encargado de la cuadrilla.
4	Se deberá anotar el nombre del maquinista.
5	Se deberá anotar el nombre de los auxiliares de la cuadrilla.
6	Se deberá anotar el número económico del rodillo compactador.
7	Se deberá anotar el nombre del operador de la unidad.
8	Se deberá anotar el inicio del combustible.
9	Se deberá anotar el nombre de las colonias en donde se va a realizar el bache.
10	Se deberá anotar el nombre de las calles en donde se va a realizar el bacheo.
11	Se deberá anotar el nombre de entre calles y que calles.
12	Se deberá anotar el trabajo realizado (reverso de la hoja).
13	Se deberá anotar el total de mezcla asfáltica aplicada en las diferentes colonias.
14	Se deberá anotar el total de emulsión aplicada.
15	Se deberá anotar el total de metros cuadrados realizados.
16	Se deberá anotar el término del combustible.

XIV. Validación del Procedimiento.

Elaboró	Revisó	Aprobó
C. Pablo Antonio Guzmán Tirado. Responsable del Área de Bacheo y Señalización Vial.	**Ing. Edmundo Cruz Martínez.** Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos.	**Mtro. Mauricio Ontiveros Salgado.** Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.

Área de Bacheo y Señalización Vial
Subdirección de Servicios Urbanos
Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano
Tlalnepantla de Baz
2025 - 2027

Tlalnepantla
nuestra ciudad
2025·2027

I. Nombre del Procedimiento.

P32. Reparación de la carpeta asfáltica que presenta baches.

II. Objetivo.

Mantener la superficie de rodamiento en buenas condiciones de uso, mediante la reparación de una porción de pavimento asfáltico que presenta daños como deformaciones y agujeros por desprendimiento o desintegración de esta, para la seguridad de los automovilistas que circulan por las vialidades del territorio Municipal.

III. Referencias.

Federal.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo de 2025 y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo de 2025 y sus reformas y adiciones.
- Normatividad de la Secretaria de Comunicaciones y Transportes (SCT). En materia de Conservación Rutinaria de Carreteras N·CSV·CAR·2·02·003/16, Bacheo Superficial Aislado. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 24 de noviembre de 2016, y sus reformas y adiciones.

Estatal.

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 10, 14 y 17 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Movilidad y Seguridad Vial del Estado de México y sus Municipios. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 21 de mayo de 2024, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.
- Código Administrativo del Estado de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 13 de diciembre de 2001, y sus reformas y adiciones.
- Infraestructura Vial Primaria Libre de Peaje de la Junta de Caminos del Estado de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 8 de junio de 2015, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento de Tránsito del Estado de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 21 de septiembre de 1992, y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, vigente.

- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal, número 1, volumen 1. 1 de enero 2026 y sus reformas y adiciones.

- Código De Ética de La Administración Pública Municipal Centralizada de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal número 20, volumen 1. 15 de mayo de 2025 y sus reformas y adiciones.

IV. Definiciones.

Bacheo: Actividad que lleva por objetivo tapar y nivelar cualquier hoyo provocado por el desgaste de la cinta asfáltica.

Mezcla Asfáltica: Conjunto de agregados que se emplean para la pavimentación de vialidades.

Emulsión: Catalizador que se utiliza para adherir el asfalto nuevo con el asfalto viejo.

Pavimento Flexible: Está constituido por una capa de rodamiento constituida por mezcla asfáltica, también conocido como pavimentos asfálticos. Resulta más económico en su construcción inicial, pero tiene la desventaja de requerir mantenimiento constante para cumplir con su vida útil.

Pavimento rígido: La superficie de rodamiento está construida a base de losas de concreto hidráulico que en algunas ocasiones presentan un armado de acero.

SIO: Sistema Informático de Oficialía de Partes e Integración para Reportes de Atención Ciudadana.

V. Responsabilidades.

El Área de Bacheo y Señalización Vial es el área operativa responsable con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano para realizar los trabajos de bacheo con la aplicación de mezcla asfáltica para la conservación y rehabilitación de la carpeta asfáltica, previa conducción de los programas municipales de mantenimiento, conservación, rehabilitación, supervisión y atención a reportes para su ejecución; en apego a las facultades de su competencia.

Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano deberá:

Dirigir la prestación del servicio público de bacheo y señalización vial, así como la aplicación de las disposiciones de la normatividad aplicable.

Planear, programar, presupuestar, dirigir, ejecutar y supervisar la prestación de los servicios urbanos municipales de bacheo y señalización vial.

Establecer los programas de mantenimiento de señalización vial, horizontal y vertical, que se encuentren dentro del territorio municipal.

Personal adscrito a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano deberá:

Recibe la solicitud en medio físico o reporte de vía telefónica, medio electrónico (SIO) y turna para su atención al área responsable del servicio requerido.

Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos deberá:

Elaborar, implementar y coordinar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de bacheo y señalización vial, asegurando el cumplimiento de la normatividad y la sustentabilidad ambiental.

Participar, proponer, orientar y supervisar la prestación del servicio de bacheo y señalización vial.

Personal adscrito a la Subdirección de Servicios Urbanos administrativo deberá:

Recibe peticiones de trabajo de las diversas actividades de su competencia institucional y turna para su atención en medio físico y/o medio electrónico.

Titular del Área de Bacheo y Señalización Vial deberá:

Ejecutar y actualizar los programas de mantenimiento preventivo y correctivo de bacheo con mezcla asfáltica, concreto hidráulico, materiales pétreos y de la señalización vial de las avenidas y calles del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

Recibir y dar seguimiento a las peticiones, separando y seleccionando las solicitudes de bacheo con mezcla asfáltica y las acciones de balizamiento en vialidades para entregarlo a los responsables de cuadrilla y se realice la solicitud de servicio.

Instruir al personal a su cargo las funciones, responsabilidades, medidas de salud y seguridad, regulaciones; capacitaciones y difundir acciones para prevenir los riesgos de trabajo.

Supervisar y verificar la correcta utilización de los recursos para la prestación del servicio.

Revisar en campo las actividades de cuadrillas de acuerdo con el servicio, asignado y en conjunto con el personal operativo del Área se asignará trabajo y unidad para que las cuadrillas salgan a laborar.

Personal adscrito al Área de Bacheo y señalización vial, administrativa deberá:

Recibir y dar seguimiento a las peticiones, separando y seleccionando las solicitudes y reportes para entregarlo a los responsables de cuadrilla y se realice la solicitud de servicio.

Elaborar informe de los trabajos de conservación y acciones preventivas de los trabajos realizados, así como la atención a reportes atendidos de peticiones ciudadanas.

Auxiliar en el control de vales del asfalto y liga para la comprobación de facturas de los materiales aplicados.

Personal adscrito al Área de Bacheo y señalización vial, operativa deberá:

Son los responsables directos de la ejecución de los servicios en campo y al mismo tiempo elabora o asigna quien realice la bitácora de trabajo en donde se detalla las actividades realizadas durante el turno.

Instalar las señales y dispositivos de seguridad.

Sobre la superficie delimitar el área por reparar, siendo estas de forma rectangular con dos de sus lados perpendiculares al eje de la carretera, donde el bache quedará inscrito, con un margen de 50 cms. desde el límite de la demarcación hasta las partes afectadas.

Una vez delimitado el bache, se efectuará el corte perimetral, con una máquina cortadora de disco, para lograr que las paredes de la excavación sean verticales y evitar daños a la carpeta fuera del área afectada.

Después del corte, desde la carpeta a una profundidad de diez, ocho o cinco cms., el pavimento dañado se retirará, y el fondo debe quedar nivelado, libre de residuos.

Sobre las superficie y paredes del corte se aplicará un riego asfáltico ligero y uniforme con una emulsión de rompimiento rápido (ECR-60), a razón de (1.2) litros por metro cuadrado.

En el caso en que se utilice mezcla asfáltica en caliente, ésta se tenderá con una temperatura mínima de ciento diez (110) grados Celsius.

La compactación de la base y de la mezcla asfáltica, se hará longitudinalmente, de las orillas hacia el centro, efectuando un traslape de cuando menos la mitad del ancho del compactador en cada pasada.

El acabado de la superficie del bache tratado deberá quedar limpia, presentar una textura y acabado uniformes, con el mismo nivel que el resto de la carpeta.

Personal adscrito al Área de Bacheo y señalización vial, operador de camión deberá:

Revisar y de mantener el vehículo en buenas condiciones para su operación y realiza trabajos de apoyo al Personal adscrito a la C.M.A.P., encargado de cuadrilla para llevar a buenos términos las actividades asignadas.

VI. Insumos.

Personas Física:

La o el solicitante podrá levantar su reporte por cualquiera de las siguientes vías de comunicación:

- Telefónica al número 55-53-66-44-50 del Área de Atención Ciudadana (Call Center).
- WhatsApp al número: 56-14-18-70-79.
- Correo electrónico atenciónciudadana@tlalnepantlagob.mx.

En cualquiera que sea la opción que elija deberá proporcionar los siguientes datos:

- Nombre Completo.
- Domicilio físico o electrónico para oír y recibir notificaciones.
- Teléfono del solicitante.
- 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:

- Telefónica al número 55-53-66-44-50 del Área de Atención Ciudadana (Call Center).
- WhatsApp al número: 56-14-18-70-79.
- Correo electrónico atenciónciudadana@tlalnepantlagob.mx.

En cualquiera que sea la opción que elija deberá proporcionar los siguientes datos:

- Nombre Completo.
- Domicilio físico o electrónico para oír y recibir notificaciones.
- Teléfono del solicitante.

- 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:

- Telefónica al número 55-53-66-44-50 del Área de Atención Ciudadana (Call Center).
- WhatsApp al número: 56-14-18-70-79.
- Correo electrónico atenciónciudadana@tlalnepantlagob.mx.

En cualquiera que sea la opción que elija deberá proporcionar los siguientes datos:

- Nombre Completo.
- Domicilio físico o electrónico para oír y recibir notificaciones.
- Teléfono del solicitante.
- Ubicación del sitio donde se requiera realizar el servicio.

VII. Resultados.

Reparación de la carpeta asfáltica que presenta baches.

VIII. Interacción con otros procedimientos.

Control, seguimiento y atención a trámites y servicios en materia de servicios urbanos.

IX. Políticas.

Realizar el reporte ante la Coordinación de Control de Gestión, Coordinación de Oficialía de Partes, Secretaría de Integración Territorial y Área de Atención Ciudadana (Call Center).

El tiempo máximo de respuesta será de 3 días hábiles y el servicio es gratuito.

Una vez presentado su reporte el área de Atención Ciudadana (Call Center) lo turna a la Dirección.

Recibido el reporte se procede a programar los trabajos y una vez realizados se solicitará firma de conformidad del solicitante que reportó, se informa a la unidad administrativa quien elabora informe de los trabajos realizados.

La reposición de la carpeta puede hacerse con mezcla asfáltica en caliente o bien, con mezcla o mortero asfáltico en frio.

Casos en que no pudiese brindar el servicio son:

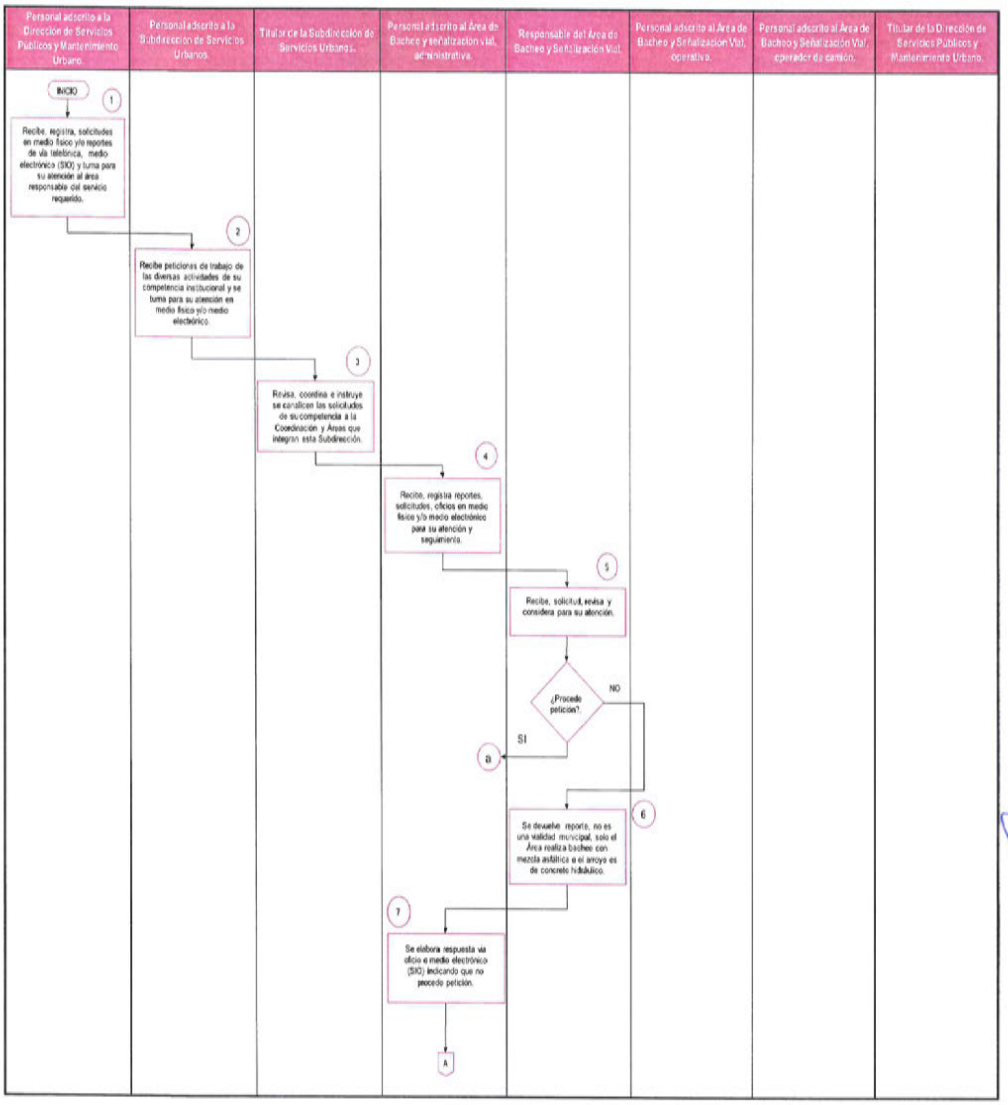
Los trabajos serán suspendidos en el momento en que se presenten situaciones climáticas adversas y no se reanudarán mientras estas no sean las adecuadas y los trabajos están sujetos a la disponibilidad de los materiales y equipo.

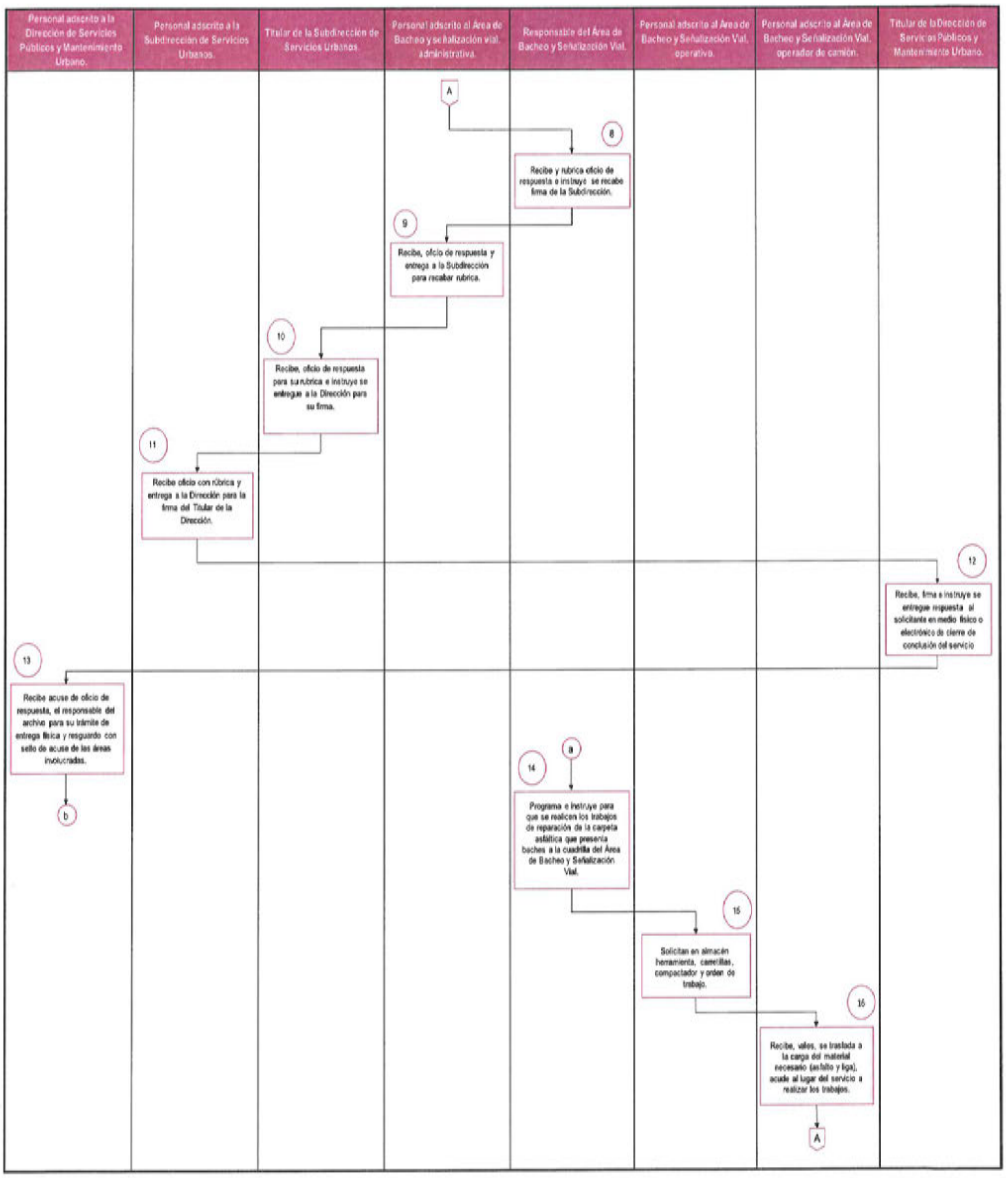
X. Desarrollo.

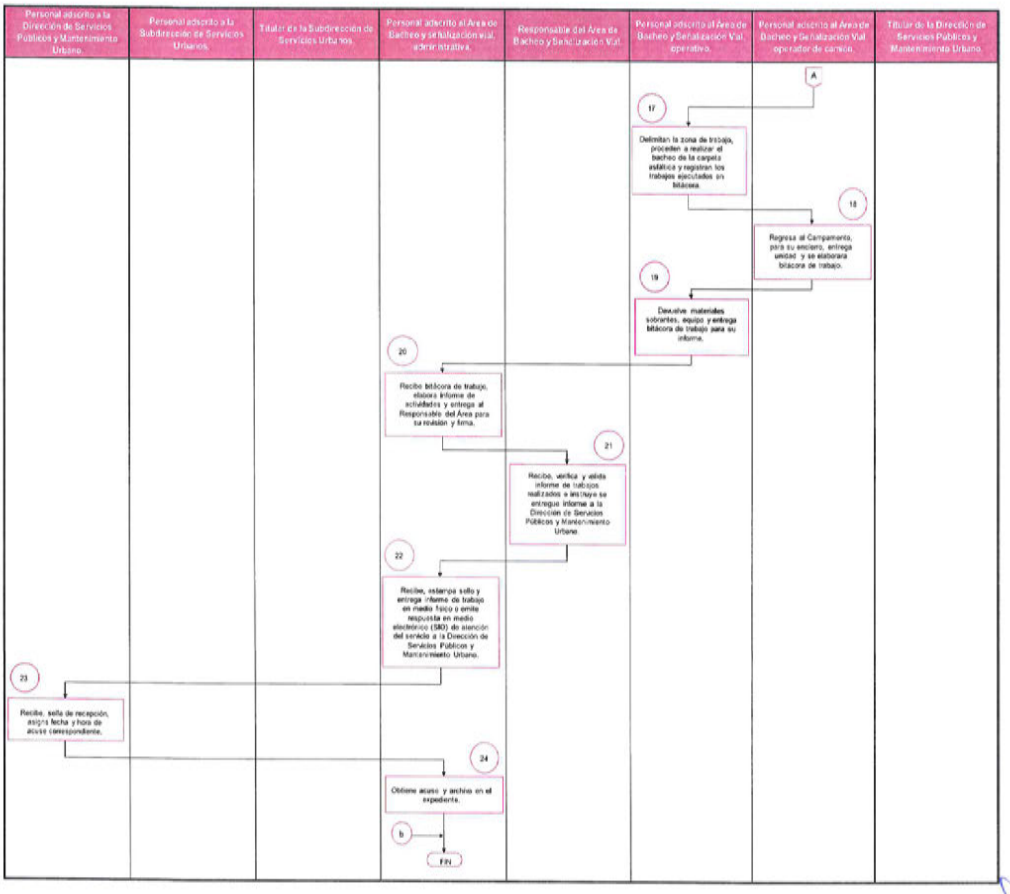
P32. Reparación de la carpeta asfáltica que presenta baches.		
No.	**Denominación Administrativa.**	**Actividad a Realizar.**
	INICIO	
1	Personal adscrito a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	Recibe, registra, solicitudes en medio físico y/o reportes de vía telefónica, medio electrónico (SIO) y turna para su atención al área responsable del servicio requerido.
2	Personal adscrito a la Subdirección de Servicios Urbanos.	Recibe peticiones de trabajos de los diversos trabajos de su competencia institucional y se turna para su atención en medio físico y/o medio electrónico.
3	Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos.	Revisa, coordina e instruye se canalice las solicitudes de su competencia a la Coordinación y Áreas que integran esta Subdirección.
4	Personal adscrito al Área de Bacheo y señalización vial, administrativa.	Recibe, registra reportes, solicitudes, oficios en medio físico y/o medio electrónico para su atención y seguimiento.
5	Responsable del Área de Bacheo y Señalización Vial.	Recibe solicitud, revisa y considera para su atención.
		¿Procede solicitud?
6	Responsable del Área de Bacheo y Señalización Vial.	**NO:** Se devuelve reporte, no es una vialidad municipal, solo el Área realiza bacheo con mezcla asfáltica o el arroyo es de concreto hidráulico.
7	Personal adscrito al Área de Bacheo y señalización vial, administrativa.	Se elabora respuesta vía oficio o medio electrónico (SIO) indicando que no procede petición.
8	Responsable del Área de Bacheo y Señalización Vial.	Recibe y rubrica oficio de respuesta e instruye se recabe firma de la Subdirección.
9	Personal adscrito al Área de Bacheo y señalización vial, administrativa.	Recibe oficio de respuesta y entrega a la Subdirección para recabar rubrica.
10	Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos.	Recibe oficio de respuesta para su rúbrica e instruye se entregue a la Dirección para su firma.
11	Personal adscrito a la Subdirección de Servicios Urbanos.	Recibe oficio con rúbrica y entrega a la Dirección para la firma del Titular de la Dirección.
12	Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	Recibe, firma e instruye se entregue respuesta al solicitante en medio físico o electrónico de cierre o conclusión del servicio.

13	Personal adscrito a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	Recibe acuse de oficio de respuesta el responsable del archivo para su trámite de entrega física y resguardo con sello de acuse de las áreas involucradas.
14	Responsable del Área de Bacheo y Señalización Vial.	**SI:** Programa e instruye para que se realicen los trabajos de reparación de la carpeta asfáltica que presenta baches a la cuadrilla del Área de Bacheo y Señalización Vial.
15	Personal adscrito al Área de Bacheo y Señalización Vial, operativo.	Solicitan en almacén herramienta, carretillas, compactador y orden de trabajo.
16	Personal adscrito al Área de Bacheo y Señalización Vial, operador de camión.	Recibe, vales, se traslada a la carga del material necesario (asfalto y liga), acude al lugar del servicio a realizar los trabajos.
17	Personal adscrito al Área de Bacheo y Señalización Vial, operativo.	Delimitan la zona de trabajo, proceden a realizar el bacheo de la carpeta asfáltica y registran los trabajos ejecutados en bitácora.
18	Personal adscrito al Área de Bacheo y Señalización Vial, operador de camión.	Regresa al campamento para su encierro, entrega unidad y se elaborara bitácora de trabajo.
19	Personal adscrito al Área de Bacheo y Señalización Vial, operativo.	Devuelve materiales sobrantes, equipo y entrega bitácora de trabajo para su informe.
20	Personal adscrito al Área de Bacheo y señalización vial, administrativa.	Recibe bitácora de trabajo, elabora informe de actividades y entrega al Responsable del Área para su revisión y firma.
21	Responsable del Área de Bacheo y Señalización Vial.	Recibe, verifica y valida informe de trabajos realizados e instruye se entregue informe a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
22	Personal adscrito al Área de Bacheo y señalización vial, administrativa.	Recibe, estampa sello y entrega informe de trabajo en medio físico o emite respuesta en medio electrónico (SIO) de atención del servicio a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
23	Personal adscrito a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción informe, asigna fecha y hora de acuse correspondiente.
24	Personal adscrito al Área de Bacheo y señalización vial, administrativa.	Obtiene acuse y archiva en el expediente informe de trabajo.
FIN		

XI. Diagramación.




Personal adscrito a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
Personal adscrito a la Subdirección de Servicios Urbanos.
Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos.
Personal adscrito al Área de Bacheo y señalización vial, administrativa.
Responsable del Área de Bacheo y Señalización Vial.
Personal adscrito al Área de Bacheo y Señalización Vial, operativa.
Personal adscrito al Área de Bacheo y Señalización Vial, operador de camión.
Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
A
8
Recibe y rubrica oficio de respuesta e instruye se recabe firma de la Subdirección.
9
Recibe, oficio de respuesta y entrega a la Subdirección para recabar rubrica.
10
Recibe, oficio de respuesta para su rubrica e instruye se entregue a la Dirección para su firma.
11
Recibe oficio con rúbrica y entrega a la Dirección para la firma del Titular de la Dirección.
12
Recibe, firma e instruye se entregue respuesta al solicitante en medio físico o electrónico de cierre de conclusión del servicio
13
Recibe acuse de oficio de respuesta, el responsable del archivo para su trámite de entrega física y resguardo con sello de acuse de las áreas involucradas.
b
a
14
Programa e instruye para que se realicen los trabajos de reparación de la carpeta asfáltica que presenta baches a la cuadrilla del Área de Bacheo y Señalización Vial.
15
Solicitan en almacén herramienta, camellas, compactador y orden de trabajo.
16
Recibe, valen, se trasladan a la carga del material necesario (asfalto y liga), acude al lugar del servicio a realizar los trabajos.
A


Personal adscrito a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
Personal adscrito a la Subdirección de Servicios Urbanos.
Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos.
Personal adscrito al Área de Bacheo y señalización vial, administrativa.
Responsable del Área de Bacheo y Señalización Vial.
Personal adscrito al Área de Bacheo y Señalización Vial, operativo.
Personal adscrito al Área de Bacheo y Señalización Vial, operador de camión.
Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
A
17
Delimitan la zona de trabajo, proceden a realizar el bacheo de la carpeta asfáltica y registran los trabajos ejecutados en bitácora.
18
Regresa al Cargamento, para su encierro, entrega unidad y se elaborara bitacora de trabajo.
19
Devuelve materiales sobrantes, equipo y entrega bitácora de trabajo para su informe.
20
Recibe bitácora de trabajo, elabora informe de actividades y entrega al Responsable del Área para su revisión y firma.
21
Recibe, verifica y elabora informe de trabajos realizados e instruye se entregue informe a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
22
Recibe, estampa sello y entrega informe de trabajo en medio físico o emite respuesta en medio electrónico (SIAC) de atención del servicio a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
23
Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora de acuse correspondiente.
24
Obtiene acuse y archivo en el expediente.
b
FIN

XII. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Reparación de la carpeta asfáltica que presenta baches.	Mide la eficacia en la atención a reportes en la reparación de la carpeta que presenta baches.	[Número de reportes de reparaciones de la carpeta de baches realizados. / Número de reportes de reparación de la carpeta de baches programados.] X 100	Trimestral.

XIII. Formatos e instructivos.

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ 2025 - 2027

H. AYUNTAMIENTO DE TLALNEPANTLA DE BAZ
DIRECCION DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MANTENIMIENTO URBANO
ÁREA DE BACHEO
BITACORA DIARIA CUADRILLA

Tlalnepantla nuestra ciudad 2025·2027

FECHA:____ (1) ____
UNIDAD:____ (2) ____
COMPACTADOR:____ (6) ____
OPERADOR:____ (7) ____

CABO:____ (3) ____
MAQUINISTA:____ (4) ____
AUXILIARES____ (5) ____

(8) INICIO 

TERMINO (16) 

COLONIA	CALLES	ENTRE CALLES
(9)	(10)	(11)

TOTAL DE MEZCLA ASFALTICA:___ (13) ____
TOTAL LTS. EMULSION:___ ____ (14) ____
TOTAL DE M2:____ (15) ____

TRABAJO REALIZADO (12)

Tlalnepantla nuestra ciudad 2025·2027

380

Instructivo
Bitácora diaria, cuadrilla.

No.	CONCEPTO
1	Se deberá anotar fecha de elaboración.
2	Se deberá anotar número económico de la unidad.
3	Se deberá anotar el nombre del cabo encargado de la cuadrilla.
4	Se deberá anotar el nombre del maquinista.
5	Se deberá anotar el nombre de los auxiliares de la cuadrilla.
6	Se deberá anotar el número económico del rodillo compactador.
7	Se deberá anotar el nombre del operador de la unidad.
8	Se deberá anotar el inicio del combustible.
9	Se deberá anotar el nombre de las colonias en donde se va a realizar el bache.
10	Se deberá anotar el nombre de las calles en donde se va a realizar el bacheo.
11	Se deberá anotar el nombre de entre calles y que calles.
12	Se deberá anotar el trabajo realizado (reverso de la hoja).
13	Se deberá anotar el total de mezcla asfáltica aplicada en las diferentes colonias.
14	Se deberá anotar el total de emulsión aplicada.
15	Se deberá anotar el total de metros cuadrados realizados.
16	Se deberá anotar el término del combustible.

XIV. Validación del Procedimiento.

Elaboró	Revisó	Aprobó
C. Pablo Antonio Guzmán Tirado. Responsable del Área de Bacheo y Señalización Vial.	**Ing. Edmundo Cruz Martínez.** Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos.	**Mtro. Mauricio Ontiveros Salgado.** Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.

Área de Bacheo y Señalización Vial
Subdirección de Servicios Urbanos
Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano
Tlalnepantla de Baz
2025 - 2027

Tlalnepantla
nuestra ciudad
2025·2027

I. Nombre del Procedimiento.

P33. Señalización de topes y cruceros de la vía pública.

II. Objetivo.

Incrementar el servicio de señalización de topes y cruceros, mediante la aplicación de pintura amarillo y blanco tráfico a la extensión de topes existentes en calles y avenidas del territorio municipal, para la seguridad de los ciudadanos.

III. Referencias.

Federal.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo de 2025 y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo de 2025 y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana NOM-034-SCT2/SEDATU-2022, Señalización y dispositivos viales para calles y carreteras. 5.3, 5.8, 5.9, 5.22. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 19 de septiembre de 2023, y sus reformas y adiciones.

Estatal.

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 10, 14 y 17 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Movilidad y Seguridad Vial del Estado de México y sus Municipios. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 21 de mayo de 2024, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, vigente.
- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal, número 1, volumen 1. 1 de enero 2026 y sus reformas y adiciones.
- Código De Ética de La Administración Pública Municipal Centralizada de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal número 20, volumen 1. 15 de mayo de 2025 y sus reformas y adiciones.

IV. Definiciones.

Agujas: Son trazos con líneas canalizadoras que se emplean como guía para encausar la circulación en ciertas direcciones sin proveer interferencias a la corriente del tránsito.

Balizamiento: Señalización óptica que se aplica sobre una superficie para guiar.

Flechas: Símbolos pintados sobre el asfalto que indican el sentido de circulación en las vialidades.

Guarnición: Lo que delimita el arroyo vehicular de la banqueta en zonas urbanas.

Guiones: Línea discontinua que se utiliza para delimitar los carriles sobre una vialidad.

Líneas de alto: Son líneas colocadas perpendicularmente a la circulación para indicar el lugar en que se requiere se detengan los vehículos de acuerdo con una señal de alto, semáforo y reglamento.

Línea continua: Es una línea que se utiliza para separar los 2 sentidos del tránsito de una vialidad y para delimitar los acotamientos.

Muro deflector: Es una defensa central de concreto que se emplea para evitar en lo posible que los vehículos salgan del camino o invadan el carril contrario.

Pasos peatonales: Área que se delimita para el cruce de peatones en las intersecciones.

Portal Ciudadano de Trámites y Servicios: Es la plataforma digital que concentra la totalidad de trámites y servicios que ofrece el gobierno municipal a la Persona solicitante.

SIO: Sistema Informático de Oficialía de Partes e Integración para Reportes de Atención Ciudadana.

Topes: Dispositivo empleado para forzar a los automóviles a reducir la velocidad en ciertos lugares donde el cruce de peatones es constante.

V. Responsabilidades.

El Área de Bacheo y Señalización Vial es el área operativa responsable con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano para realizar los trabajos de balizamiento en topes y cruceros, previa conducción de los programas municipales de mantenimiento, conservación, rehabilitación, supervisión y atención a reportes para su ejecución; en apego a las facultades de su competencia.

Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano deberá:

Dirigir la prestación del servicio público de bacheo y señalización vial, así como la aplicación de las disposiciones de la normatividad aplicable.

Planear, programar, presupuestar, dirigir, ejecutar y supervisar la prestación de los servicios urbanos municipales de bacheo y señalización vial.

Establecer los programas de mantenimiento de señalización vial, horizontal y vertical, que se encuentren dentro del territorio municipal.

Personal adscrito a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano deberá:

Recibe la solicitud en medio físico o reporte de vía telefónica, medio electrónico (SIO) y turna para su atención al área responsable del servicio requerido.

Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos deberá:

Elaborar, implementar y coordinar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de bacheo y señalización vial, asegurando el cumplimiento de la normatividad y la sustentabilidad ambiental.

Participar, proponer, orientar y supervisar la prestación del servicio de bacheo y señalización vial.

Personal adscrito a la Subdirección de Servicios Urbanos administrativo deberá:

Recibe peticiones de trabajo de las diversas actividades de su competencia institucional y turna para su atención en medio físico y/o medio electrónico.

Titular del Área de Bacheo y Señalización Vial deberá:

Ejecutar y actualizar los programas de mantenimiento preventivo y correctivo de la señalización de topes y cruceros en las avenidas y calles del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

Recibir y dar seguimiento a las peticiones, separando y seleccionando las solicitudes de bacheo con mezcla asfáltica y las acciones de balizamiento en vialidades para entregarlo a los responsables de cuadrilla y se realice la solicitud de servicio.

Instruir al personal a su cargo las funciones, responsabilidades, medidas de salud y seguridad, regulaciones; capacitaciones y difundir acciones para prevenir los riesgos de trabajo.

Supervisar y verificar la correcta utilización de los recursos para la prestación del servicio.

Revisar en campo las actividades de cuadrillas de acuerdo con el servicio, asignado y en conjunto con el personal operativo del Área se asignará trabajo y unidad para que las cuadrillas salgan a laborar.

Personal adscrito al Área de Bacheo y señalización vial, administrativa deberá:

Recibir y dar seguimiento a las peticiones, separando y seleccionando las solicitudes y reportes para entregarlo a los responsables de cuadrilla y se realice la solicitud de servicio.

Elaborar informe de los trabajos de conservación y acciones preventivas de los trabajos realizados, así como la atención a reportes atendidos de peticiones ciudadanas.

Auxiliar en el control de vales de pintura, solvente y otros para la comprobación de facturas de los materiales aplicados.

Personal adscrito al Área de Bacheo y señalización vial, operativa deberá:

Son los responsables directos de la ejecución de los servicios en campo y al mismo tiempo elabora o asigna quien realice la bitácora de trabajo en donde se detalla las actividades realizadas durante el turno.

Instalar las señales y dispositivos de seguridad.

Sobre la superficie proceder a limpiar y trazar el área a balizar como es: línea continua, guiones, rayas de alto, flechas, pasos peatonales y cebrados.

Se procede a la aplicación de pintura amarillo y blanco tráfico.

El acabado de la superficie del balizamiento deberá quedar limpia, presentar una textura y acabado uniforme.

Personal adscrito al Área de Bacheo y señalización vial, operador de camión deberá:

Revisar y de mantener el vehículo en buenas condiciones para su operación y realiza trabajos de apoyo al Personal adscrito al Área de Bacheo y Señalización Vial encargado de cuadrilla para llevar a buenos términos las actividades asignadas.

VI. Insumos.

Personas Física:

La o el solicitante podrá levantar su reporte por cualquiera de las siguientes vías de comunicación:

- Telefónica al número 55-53-66-44-50 del Área de Atención Ciudadana (Call Center).
- WhatsApp al número: 56-14-18-70-79.
- Correo electrónico atenciónciudadana@tlalnepantlagob.mx.

En cualquiera que sea la opción que elija deberá proporcionar los siguientes datos:

- Nombre Completo.
- Domicilio físico o electrónico para oír y recibir notificaciones.
- Teléfono del solicitante.
- 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:

- Telefónica al número 55-53-66-44-50 del Área de Atención Ciudadana (Call Center).
- WhatsApp al número: 56-14-18-70-79.
- Correo electrónico atenciónciudadana@tlalnepantlagob.mx.

En cualquiera que sea la opción que elija deberá proporcionar los siguientes datos:

- Nombre Completo.
- Domicilio físico o electrónico para oír y recibir notificaciones.
- Teléfono del solicitante.
- 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:

- Telefónica al número 55-53-66-44-50 del Área de Atención Ciudadana (Call Center).
- WhatsApp al número: 56-14-18-70-79.
- Correo electrónico atenciónciudadana@tlalnepantlagob.mx.

En cualquiera que sea la opción que elija deberá proporcionar los siguientes datos:

- Nombre Completo.
- Domicilio físico o electrónico para oír y recibir notificaciones.
- Teléfono del solicitante.
- Ubicación del sitio donde se requiera realizar el servicio.

VII. Resultados.

Señalización de topes y cruceros de la vía pública.

VIII. Interacción con otros procedimientos.

Control, seguimiento y atención a trámites y servicios en materia de servicios urbanos.

IX. Políticas.

Realizar el reporte ante la Coordinación de Control de Gestión, Coordinación de Oficialía de Partes, Secretaría de Integración Territorial y Área de Atención Ciudadana (Call Center).

Una vez presentado su reporte el área de Atención Ciudadana (Call Center) lo turna a la Dirección.

El tiempo máximo de respuesta será de 3 días hábiles y el servicio es gratuito.

Recibido el reporte se procede a programar los trabajos y una vez realizados se solicitará firma de conformidad del solicitante que reportó, se informa a la unidad administrativa quien elabora informe de los trabajos realizados.

Casos en que no pudiese brindar el servicio son:

Los trabajos serán suspendidos en el momento en que se presenten situaciones climáticas adversas y no se reanudarán mientras estas no sean las adecuadas.

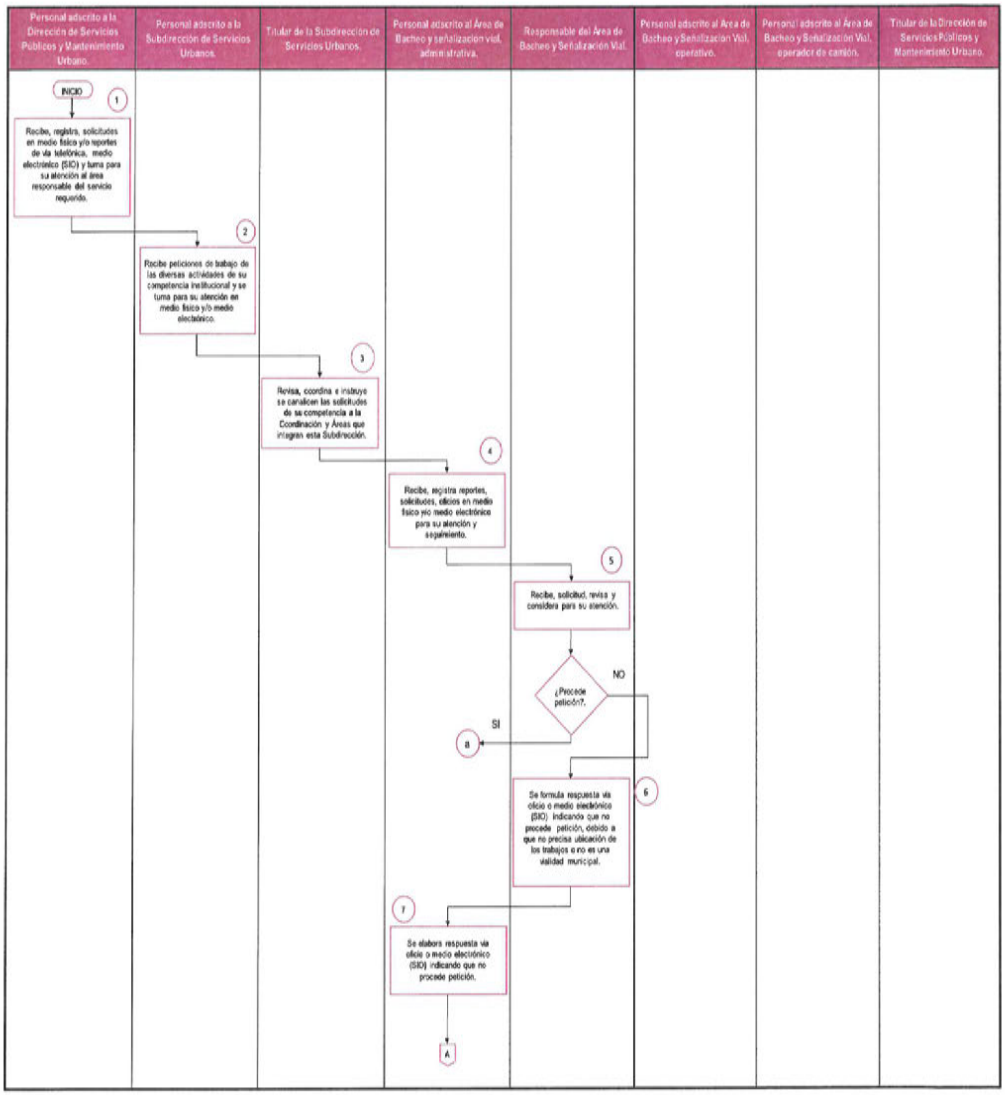
Los trabajos están sujetos a la disponibilidad de los materiales y equipo.

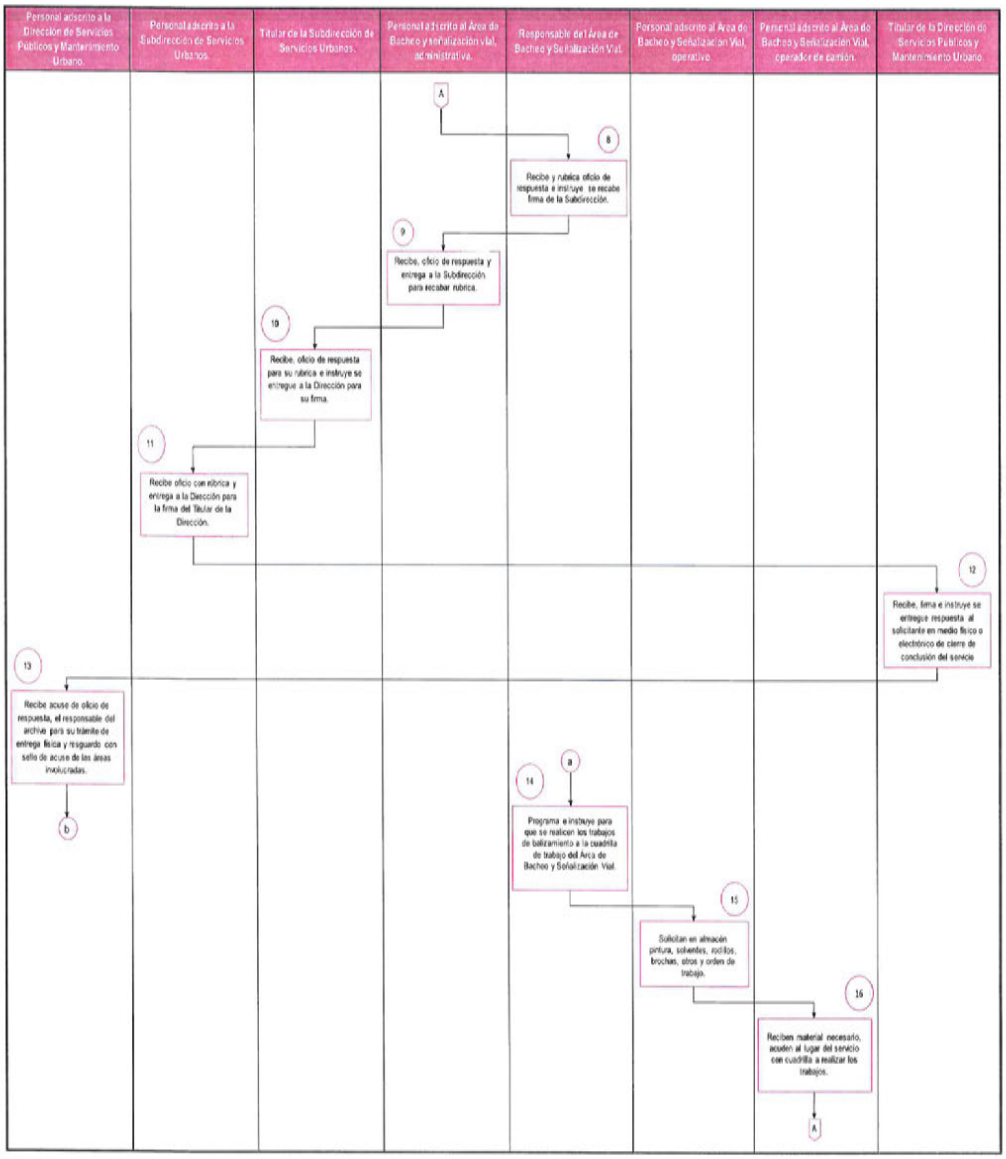
X. **Desarrollo.**

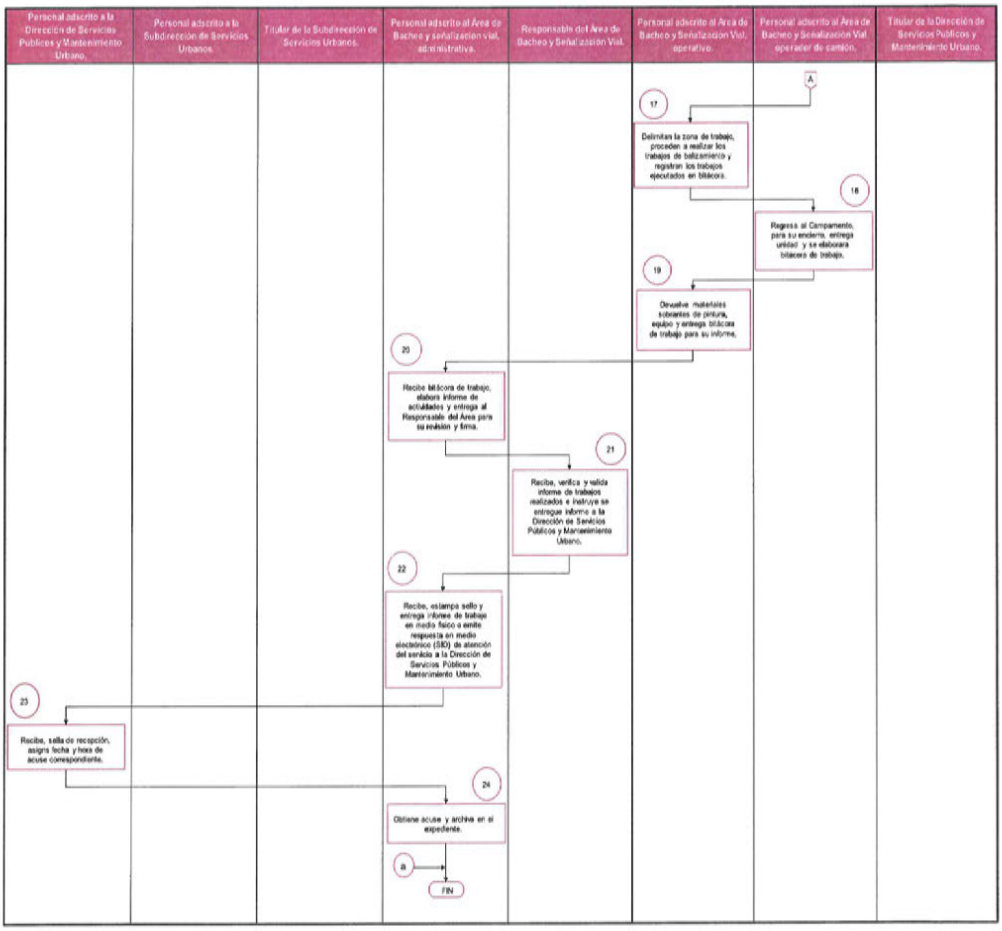
P33. Señalización de topes y cruceros de la vía pública.		
No.	**Denominación Administrativa.**	**Actividad a Realizar.**
	INICIO	
1	Personal adscrito a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	Recibe, registra, solicitudes en medio físico y/o reportes de vía telefónica, medio electrónico (SIO) y turna para su atención al área responsable del servicio requerido.
2	Personal adscrito a la Subdirección de Servicios Urbanos.	Recibe peticiones de trabajos de los diversos trabajos de su competencia institucional y se turna para su atención en medio físico y/o medio electrónico.
3	Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos.	Revisa, coordina e instruye se canalice las solicitudes de su competencia a la Coordinación y Áreas que integran esta Subdirección.
4	Personal adscrito al Área de Bacheo y señalización vial, administrativa.	Recibe, registra reportes, solicitudes, oficios en medio físico y/o medio electrónico para su atención y seguimiento.
5	Responsable del Área de Bacheo y Señalización Vial.	Recibe solicitud, revisa y considera para su atención.
		¿Procede solicitud?
6	Responsable del Área de Bacheo y Señalización Vial.	**NO:** Se formula respuesta vía oficio o medio electrónico (SIO) indicando que no procede petición, debido a que no precisa ubicación de los trabajos o no es una vialidad municipal.
7	Personal adscrito al Área de Bacheo y señalización vial, administrativa.	Se elabora respuesta vía oficio o medio electrónico (SIO) indicando que no procede petición.
8	Responsable del Área de Bacheo y Señalización Vial.	Recibe y rubrica oficio de respuesta e instruye se recabe firma de la Subdirección.
9	Personal adscrito al Área de Bacheo y señalización vial, administrativa.	Recibe oficio de respuesta y entrega a la Subdirección para recabar rubrica.
10	Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos.	Recibe oficio de respuesta para su rúbrica e instruye se entregue a la Dirección para su firma.
11	Personal adscrito a la Subdirección de Servicios Urbanos.	Recibe oficio con rúbrica y entrega a la Dirección para la firma del Titular de la Dirección.
12	Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	Recibe, firma e instruye se entregue respuesta al solicitante en medio físico o electrónico de cierre o conclusión del servicio.

13	Personal adscrito a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	Recibe acuse de oficio de respuesta el responsable del archivo para su trámite de entrega física y resguardo con sello de acuse de las áreas involucradas.
14	Responsable del Área de Bacheo y Señalización Vial.	**SI:** Programa e instruye para que se realicen los trabajos de señalización de topes y cruceros de la vía pública a la cuadrilla del Área de Bacheo y Señalización Vial.
15	Personal adscrito al Área de Bacheo y Señalización Vial, operativo.	Solicitan en almacén pintura, solventes, rodillos, brochas, otros y orden de trabajo.
16	Personal adscrito al Área de Bacheo y Señalización Vial, operador de camión.	Recibe material necesario, acude al lugar del servicio con cuadrilla a realizar los trabajos.
17	Personal adscrito al Área de Bacheo y Señalización Vial, operativo.	Delimitan la zona de trabajo, proceden a realizar los trabajos de balizamiento y registran los trabajos ejecutados en bitácora.
18	Personal adscrito al Área de Bacheo y Señalización Vial, operador de camión.	Regresa al campamento para su encierro, entrega unidad y se elaborara bitácora de trabajo.
19	Personal adscrito al Área de Bacheo y Señalización Vial, operativo.	Devuelve materiales sobrantes de pintura, equipo y entrega bitácora de trabajo para su informe.
20	Personal adscrito al Área de Bacheo y señalización vial, administrativa.	Recibe bitácora de trabajo, elabora informe de actividades y entrega al Responsable del Área para su revisión y firma.
21	Responsable del Área de Bacheo y Señalización Vial.	Recibe, verifica y valida informe de trabajos realizados e instruye se entregue informe a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
22	Personal adscrito al Área de Bacheo y señalización vial, administrativa.	Recibe, estampa sello y entrega informe de trabajo en medio físico o emite respuesta en medio electrónico (SIO) de atención del servicio a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
23	Personal adscrito a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción informe, asigna fecha y hora de acuse correspondiente.
24	Personal adscrito al Área de Bacheo y señalización vial, administrativa.	Obtiene acuse y archiva en el expediente informe de trabajo.
FIN		

XI. Diagramación.




Personal adscrito a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
Personal adscrito a la Subdirección de Servicios Urbanos.
Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos.
Personal adscrito al Área de Bacheo y señalización vial, administrativo.
Responsable del Área de Bacheo y Señalización Vial.
Personal adscrito al Área de Bacheo y Señalización Vial, operativo.
Personal adscrito al Área de Bacheo y Señalización Vial, operador de camión.
Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano
A
8
Recibe y rubrica oficio de respuesta e instruye se recabe firma de la Subdirección.
9
Recibe, oficio de respuesta y entrega a la Subdirección para recabar rubrica.
10
Recibe, oficio de respuesta para su rubrica e instruye se entregue a la Dirección para su firma.
11
Recibe oficio con rúbrica y entrega a la Dirección para la firma del Titular de la Dirección.
12
Recibe, firma e instruye se entregue respuesta al solicitante en medio físico o electrónico de cierre de conclusión del servicio
13
Recibe acuse de oficio de respuesta, el responsable del archivo para su trámite de entrega física y resguardo con sello de acuse de las áreas involucradas.
b
a
14
Programa e instruye para que se realicen los trabajos de balizamiento a la cuadrilla de trabajo del Área de Bacheo y Señalización Vial.
15
Solicitan en almacén pintura, solventes, rodillos, brochas, otros y orden de trabajo.
16
Reciben material necesario, acuden al lugar del servicio con cuadrilla a realizar los trabajos.
A


Personal adscrito a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
Personal adscrito a la Subdirección de Servicios Urbanos.
Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos.
Personal adscrito al Área de Bacheo y señalización vial, administrativa.
Responsable del Área de Bacheo y Señalización Vial.
Personal adscrito al Área de Bacheo y Señalización Vial, operativo.
Personal adscrito al Área de Bacheo y Señalización Vial, operador de camión.
Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
A
17
Delimitan la zona de trabajo, proceden a realizar los trabajos de balizamiento y registran los trabajos ejecutados en bitácora.
18
Regresa al Campamento, para su encierro, entrega unidad y se elaborara bitácora de trabajo.
19
Devuelve materiales sobrantes de pintura, equipo y entrega bitácora de trabajo para su informe.
20
Recibe bitácora de trabajo, elabora informe de actividades y entrega al Responsable del Área para su revisión y firma.
21
Recibe, verifica y valida informe de trabajos realizados e instruye se entregue informe a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
22
Recibe, estampa sello y entrega informe de trabajo en medio físico o emite respuesta en medio electrónico (SIO) de atención del servicio a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
23
Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora de acuse correspondiente.
24
Obtiene acuse y archiva en el expediente.
a
FIN

XII. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Señalización de topes y cruceros de la vía pública.	Mide la eficacia en la atención de reportes en la señalización de topes y cruceros de la vía pública.	$\left[\frac{\text{Número de solicitudes de reportes de señalizaciones de topes y cruceros atendidos.}}{\text{Número de solicitudes de reportes de señalizaciones de topes y cruceros recibidos.}}\right] \times 100$	Trimestral.

XIII. Formatos e Instructivos.

H. AYUNTAMIENTO DE TLALNEPANTLA DE BAZ.
DIRECCION DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MANTENIMIENTO URBANO.
2025-2027
Tlalnepantla nuestra ciudad 2025·2027

ÁREA DE SEÑALIZACIÓN VIAL.

ACTIVIDADES DIARIAS DE TRABAJO.

FECHA:_____ (1) UNIDAD:_____ (2) TURNO:_____ (3)

UBICACIÓN

CALLE (S): _____
(4)
COLONIA (S): _____

INICIO  TERMINO (5) 

TRABAJO REALIZADO

(6)

PERSONAL QUE LABORÓ:	FIRMA	MATERIALES:
OPERADOR:		
CABO:		
AUXILIARES:		
(7)	(8)	(9)

OBSERVACIONES:

(10)

(11)
Vo. Bo.

Instructivo
Actividades diarias de trabajo.

No. de Requerimiento	Instrucciones
1	Se deberá colocar la fecha del día en que se llevó a cabo el trabajo.
2	Se deberá colocar el número económico del vehículo que se utilizó para el traslado de herramienta, equipo y personal.
3	Se deberá colocar el turno en el que se realizó el trabajo.
4	Se deberá colocar la ubicación de los trabajos realizados, mencionando calles y colonias en donde se realizó el trabajo.
5	Se deberá colocar una línea transversal de como recibe el vehículo y como la deja al término de su jornada.
6	Se deberá colocar la descripción a detalle de los trabajos y unidades de medida.
7	Se deberá colocar el nombre de todos los integrantes de la cuadrilla que realizaron los trabajos.
8	Se deberá colocar la firma del encargado de la cuadrilla (cabo).
9	Se deberá colocar los materiales aplicados en los trabajos realizados.
10	Se deberá colocar brevemente sólo en caso de alguna irregularidad.
11	Se deberá colocar la firma del Responsable de Área que da el visto bueno del trabajo realizado.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MANTENIMIENTO URBANO
ÁREA DE SEÑALIZACIÓN VÍAL.
2025-2027
VALE DE SALIDA DE ALMACÉN

No. FOLIO (1) FECHA: (2)

CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCIÓN
(3)	(4)	(5)
APLICACIÓN		
(6)		
FOLIO DE BITACORA	(7)	

ENTREGO
(8)
No. EMPLEADO, NOMBRE Y FIRMA

RECIBIO
(9)
No. EMPLEADO, NOMBRE Y FIRMA

Instructivo
Vale de salida de almacén.

No. de Requerimiento	Instrucciones
1	Se deberá colocar el número de Folio consecutivo de control interno (personal de almacén).
2	Se deberá colocar la fecha del retiro del material.
3	Se deberá colocar la cantidad del material que se retira del almacén.
4	Se deberá colocar la unidad de medida del material retirado del almacén (litros, kilos, piezas, etc).
5	Se deberá colocar el nombre completo del material que se retiró de Almacén.
6	Se deberá colocar un texto breve de la aplicación del material, (actividad y ubicación).
7	Se deberá colocar el número de folio de la bitácora de trabajo según le corresponda.
8	Se deberá colocar No. Empleado, Nombre y Firma del encargado del almacén.
9	Se deberá colocar No. Empleado, Nombre y Firma del cabo que recibió el material de almacén.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MANTENIMIENTO URBANO
ÁREA DE SEÑALIZACIÓN VÍAL.
2025-2027
VALE DE ENTRADA DE ALMACÉN

Tlalnepantla nuestra ciudad 2025·2027

No. FOLIO (1) FECHA (2)

CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCIÓN
(3)	(4)	(5)
OBSERVACIONES		
(6)		

ENTREGO (7)
NOMBRE, FIRMA Y CARGO

RECIBIO (8)
No. EMPLEADO, NOMBRE Y FIRMA

Instructivo
Vale de entrada de almacén.

No. de Requerimiento	Instrucciones
1	Se deberá colocar el número de Folio consecutivo de control interno (personal de almacén).
2	Se deberá colocar la fecha en la que ingreso el material.
3	Se deberá colocar la cantidad de material que ingreso al almacén.
4	Se deberá colocar la unidad de medida del material ingresado al almacén (litros, kilos, piezas, etc).
5	Se deberá colocar el nombre completo del material que ingreso al almacén.
6	Se deberá colocar la razón social de la persona que entrega el material.
7	Se deberá colocar el nombre, firma y cargo de la persona que entrega el material.
8	Se deberá colocar el No. de empleado, Nombre y Firma del almacenista que recibe el material.

XIV. Validación del Procedimiento.

Elaboró	Revisó	Aprobó
C. Pablo Antonio Guzmán Tirado. Responsable del Área de Bacheo y Señalización Vial.	**Ing. Edmundo Cruz Martínez.** Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos.	**Mtro. Mauricio Ontiveros Salgado.** Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.

Área de Bacheo y Señalización Vial
Subdirección de Servicios Urbanos
Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano
Tlalnepantla de Baz
2025 - 2027

436

I. Nombre del Procedimiento.

P34. Trabajos de Pintura en guarniciones de la vía pública.

II. Objetivo.

Mantener los trabajos de mantenimiento en guarniciones de banquetas, mediante la aplicación de pintura (amarillo tráfico pesado) en la franja de la guarnición de calles y avenidas del territorio municipal, para la seguridad de los ciudadanos que hacen uso de la vía pública.

III. Referencias.

Federal.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo de 2025 y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo de 2025 y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana NOM-034-SCT2/SEDATU-2022, Señalización y dispositivos viales para calles y carreteras. 5.14. Publicado en el Diario Oficial de la Federación, 19 de septiembre de 2023, y sus reformas y adiciones.

Estatal.

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 10, 14 y 17 de noviembre de 1917 y sus reformas y adiciones.
- Ley de Movilidad y Seguridad Vial del Estado de México y sus Municipios. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 21 de mayo de 2024, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, vigente.
- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal, número 1, volumen 1. 1 de enero 2026 y sus reformas y adiciones.
- Código De Ética de La Administración Pública Municipal Centralizada de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal número 20, volumen 1. 15 de mayo de 2025, y sus reformas y adiciones.

IV. Definiciones.

Balizamiento: Señalización óptica que se aplica sobre una superficie para guiar.

Guarnición: Lo que delimita el arroyo vehicular de la banqueta en zonas urbanas.

Portal Ciudadano de Trámites y Servicios: Es la plataforma digital que concentra la totalidad de trámites y servicios que ofrece el gobierno municipal a la Persona solicitante.

SIO: Sistema Informático de Oficialía de Partes e Integración para Reportes de Atención Ciudadana.

Topes: Dispositivo empleado para forzar a los automóviles a reducir la velocidad en ciertos lugares donde el cruce de peatones es constante.

Vialidades primarias: Vialidad que cruza todo el territorio Municipal.

Vialidades secundarias: Vialidad que comunica varias colonias y cruza por lo menos con una vía primaria.

V. Responsabilidades.

El Área de Bacheo y Señalización Vial es el área operativa responsable con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano para realizar los trabajos de balizamiento en guarniciones en vialidades, previa conducción de los programas municipales de mantenimiento, conservación, rehabilitación, supervisión y atención a reportes para su ejecución; en apego a las facultades de su competencia.

Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano deberá:

Dirigir la prestación del servicio público de bacheo y señalización vial, así como la aplicación de las disposiciones de la normatividad aplicable.

Planear, programar, presupuestar, dirigir, ejecutar y supervisar la prestación de los servicios urbanos municipales de bacheo y señalización vial.

Establecer los programas de mantenimiento de señalización vial, horizontal y vertical, que se encuentren dentro del territorio municipal.

Personal adscrito a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano deberá:

Recibe la solicitud en medio físico o reporte de vía telefónica, medio electrónico (SIO) y turna para su atención al área responsable del servicio requerido.

Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos deberá:

Elaborar, implementar y coordinar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de bacheo y señalización vial, asegurando el cumplimiento de la normatividad y la sustentabilidad ambiental.

Participar, proponer, orientar y supervisar la prestación del servicio de bacheo y señalización vial.

Personal adscrito a la Subdirección de Servicios Urbanos administrativo deberá:

Recibe peticiones de trabajo de las diversas actividades de su competencia institucional y turna para su atención en medio físico y/o medio electrónico.

Titular del Área de Bacheo y Señalización Vial deberá:

Ejecutar y actualizar los programas de mantenimiento preventivo y correctivo de la aplicación de pintura en guarniciones a vialidades y calles del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

Recibir y dar seguimiento a las peticiones, separando y seleccionando las solicitudes de bacheo con mezcla asfáltica y las acciones de balizamiento en vialidades para entregarlo a los responsables de cuadrilla y se realice la solicitud de servicio.

Instruir al personal a su cargo las funciones, responsabilidades, medidas de salud y seguridad, regulaciones; capacitaciones y difundir acciones para prevenir los riesgos de trabajo.

Supervisar y verificar la correcta utilización de los recursos para la prestación del servicio.

Revisar en campo las actividades de cuadrillas de acuerdo con el servicio, asignado y en conjunto con el personal operativo del Área se asignará trabajo y unidad para que las cuadrillas salgan a laborar.

Personal adscrito al Área de Bacheo y señalización vial administrativa deberá:

Recibir y dar seguimiento a las peticiones, separando y seleccionando las solicitudes y reportes para entregarlo a los responsables de cuadrilla y se realice la solicitud de servicio.

Elaborar informe de los trabajos de conservación y acciones preventivas de los trabajos realizados, así como la atención a reportes atendidos de peticiones ciudadanas.

Auxiliar en el control de vales de pintura, solvente y otros para la comprobación de facturas de los materiales aplicados.

Personal adscrito al Área de Bacheo y señalización vial operativa deberá:

Son los responsables directos de la ejecución de los servicios en campo y al mismo tiempo elabora o asigna quien realice la bitácora de trabajo en donde se detalla las actividades realizadas durante el turno.

Instalar las señales y dispositivos de seguridad.

Sobre la superficie proceder a limpiar de hierba y maleza la guarnición para proceder a pintar con rodillo o máquina la guarnición de la vialidad asignada con pintura amarillo tráfico.

El acabado de la superficie del balizamiento deberá quedar limpia, presentar una textura y acabado uniforme.

Personal adscrito al Área de Bacheo y señalización vial operador de camión deberá:

Revisar y de mantener el vehículo en buenas condiciones para su operación y realiza trabajos de apoyo al Personal adscrito al Área de Bacheo y Señalización Vial encargado de cuadrilla para llevar a buenos términos las actividades asignadas.

VI. Insumos.

Personas Física:

La o el solicitante podrá levantar su reporte por cualquiera de las siguientes vías de comunicación:

- Telefónica al número 55-53-66-44-50 del Área de Atención Ciudadana (Call Center).

- WhatsApp al número: 56-14-18-70-79.
- Correo electrónico atenciónciudadana@tlalnepantlagob.mx.

En cualquiera que sea la opción que elija deberá proporcionar los siguientes datos:

- Nombre Completo.
- Domicilio físico o electrónico para oír y recibir notificaciones.
- Teléfono del solicitante.
- 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:

- Telefónica al número 55-53-66-44-50 del Área de Atención Ciudadana (Call Center).
- WhatsApp al número: 56-14-18-70-79.
- Correo electrónico atenciónciudadana@tlalnepantlagob.mx.

En cualquiera que sea la opción que elija deberá proporcionar los siguientes datos:

- Nombre Completo.
- Domicilio físico o electrónico para oír y recibir notificaciones.
- Teléfono del solicitante.
- 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:

- Telefónica al número 55-53-66-44-50 del Área de Atención Ciudadana (Call Center).
- WhatsApp al número: 56-14-18-70-79.
- Correo electrónico atenciónciudadana@tlalnepantlagob.mx.

En cualquiera que sea la opción que elija deberá proporcionar los siguientes datos:

- Nombre Completo.
- Domicilio físico o electrónico para oír y recibir notificaciones.
- Teléfono del solicitante.
- Ubicación del sitio donde se requiera realizar el servicio.

VII. Resultados.

Trabajos de pintura en guarniciones de la vía pública.

VIII. Interacción con otros procedimientos.

Control, seguimiento y atención a trámites y servicios en materia de servicios urbanos.

IX. Políticas.

Realizar el reporte ante la Coordinación de Control de Gestión, Coordinación de Oficialía de Partes, Secretaría de Integración Territorial y Área de Atención Ciudadana (Call Center).

Una vez presentado su reporte el área de Atención Ciudadana (Call Center) lo turna a la Dirección.

El tiempo máximo de respuesta será de 3 días hábiles y el servicio es gratuito.

Recibido el reporte se procede a programar los trabajos y una vez realizados se solicitará firma de conformidad del solicitante que reportó, se informa a la unidad administrativa quien elabora informe de los trabajos realizados.

Casos en que no pudiese brindar el servicio son:

Los trabajos serán suspendidos en el momento en que se presenten situaciones climáticas adversas y no se reanudarán mientras estas no sean las adecuadas.

Los trabajos están sujetos a la disponibilidad de los materiales y equipo.

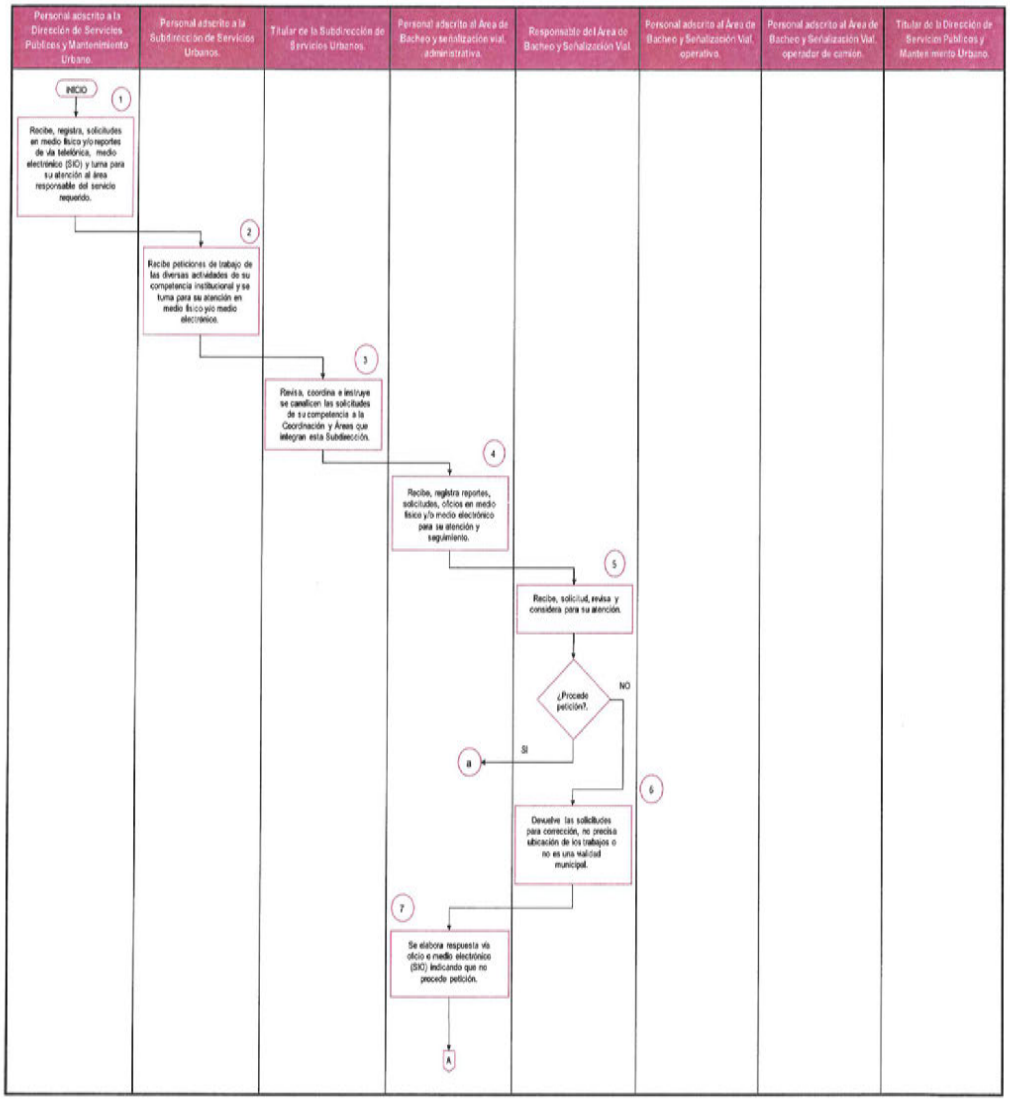
X. Descripción de Actividades.

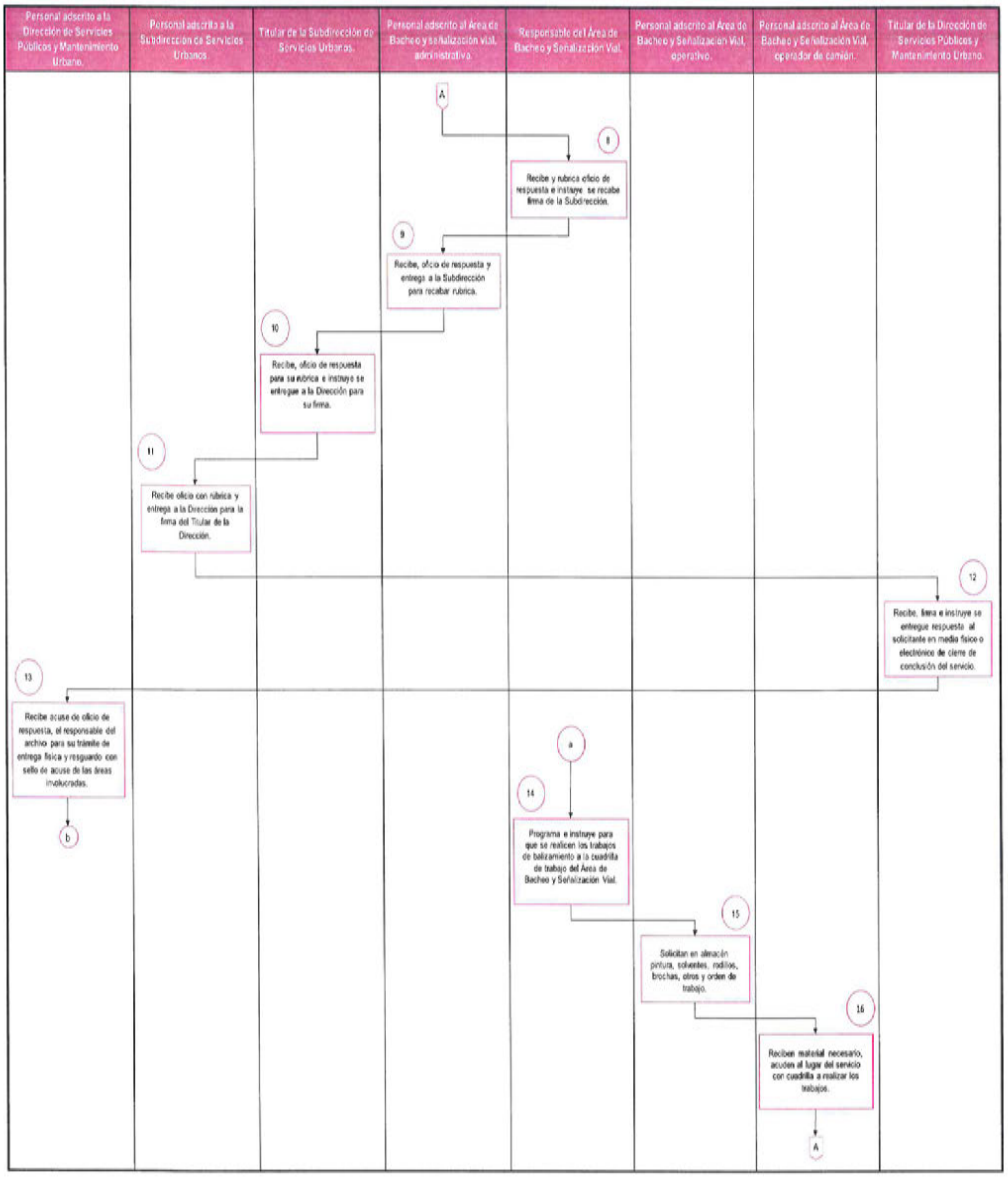
P34. Trabajos de Pintura en guarniciones de la vía pública.		
No.	**Denominación Administrativa.**	**Actividad a Realizar.**
INICIO		
1	Personal adscrito a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	Recibe, registra, solicitudes en medio físico y/o reportes de vía telefónica, medio electrónico (SIO) y turna para su atención al área responsable del servicio requerido.
2	Personal adscrito a la Subdirección de Servicios Urbanos.	Recibe peticiones de trabajos de los diversos trabajos de su competencia institucional y se turna para su atención en medio físico y/o medio electrónico.
3	Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos.	Revisa, coordina e instruye se canalice las solicitudes de su competencia a la Coordinación y Áreas que integran esta Subdirección.
4	Personal adscrito al Área de Bacheo y señalización vial, administrativa.	Recibe, registra reportes, solicitudes, oficios en medio físico y/o medio electrónico para su atención y seguimiento.
5	Responsable del Área de Bacheo y Señalización Vial.	Recibe solicitud, revisa y considera para su atención.
		¿Procede solicitud?
6	Responsable del Área de Bacheo y Señalización Vial.	**NO:** Devuelve las solicitudes para corrección, no precisa ubicación de los trabajos o no es una

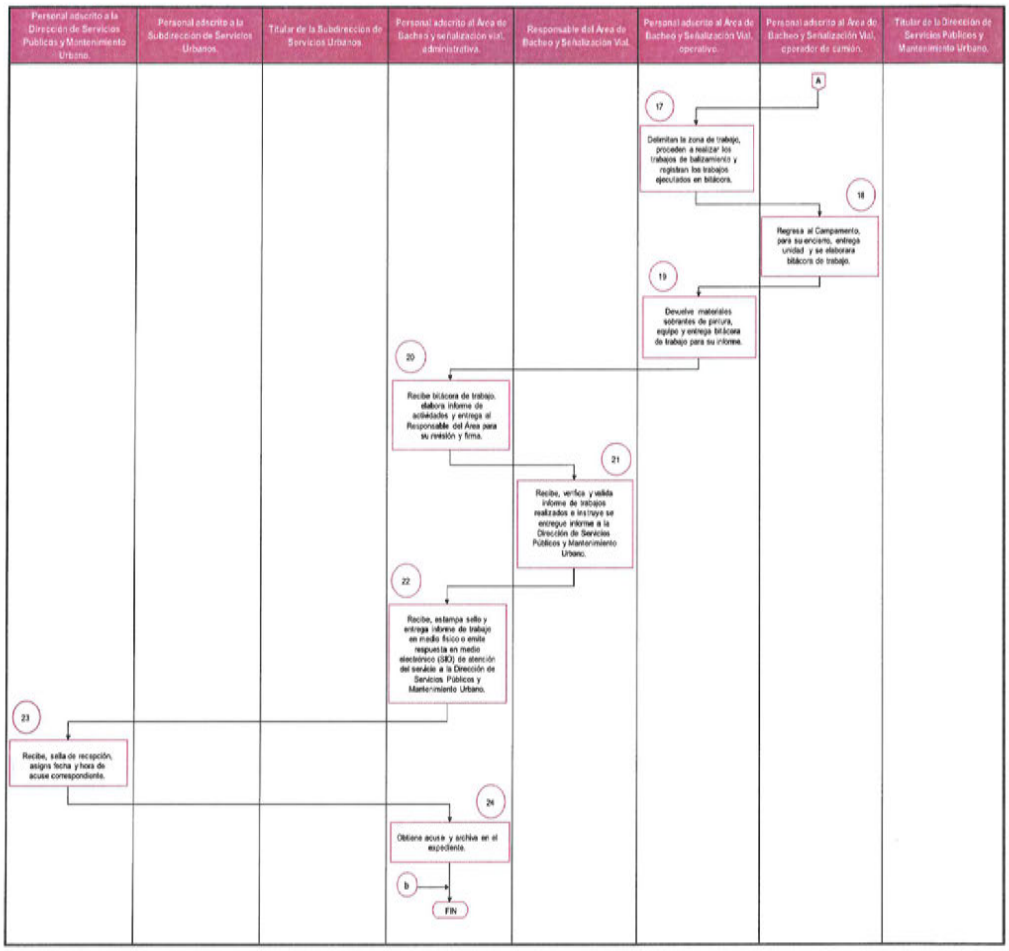
		vialidad municipal.
7	Personal adscrito al Área de Bacheo y señalización vial, administrativa.	Se elabora respuesta vía oficio o medio electrónico (SIO) indicando que no procede petición.
8	Responsable del Área de Bacheo y Señalización Vial.	Recibe y rubrica oficio de respuesta e instruye se recabe firma de la Subdirección.
9	Personal adscrito al Área de Bacheo y señalización vial, administrativa.	Recibe oficio de respuesta y entrega a la Subdirección para recabar rubrica.
10	Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos.	Recibe oficio de respuesta para su rúbrica e instruye se entregue a la Dirección para su firma.
11	Personal adscrito a la Subdirección de Servicios Urbanos.	Recibe oficio con rúbrica y entrega a la Dirección para la firma del Titular de la Dirección.
13	Personal adscrito a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	Recibe acuse de oficio de respuesta el responsable del archivo para su trámite de entrega física y resguardo con sello de acuse de las áreas involucradas.
14	Responsable del Área de Bacheo y Señalización Vial.	**SI:** Programa e instruye para que se realicen los trabajos de pintura en guarniciones de la vía pública a la cuadrilla del Área de Bacheo y Señalización Vial.
15	Personal adscrito al Área de Bacheo y Señalización Vial, operativo.	Solicitan en almacén pintura, solventes, rodillos, brochas, otros y orden de trabajo.
16	Personal adscrito al Área de Bacheo y Señalización Vial, operador de camión.	Recibe material necesario, acude al lugar del servicio con cuadrilla a realizar los trabajos.
17	Personal adscrito al Área de Bacheo y Señalización Vial, operativo.	Delimitan la zona de trabajo, proceden a realizar los trabajos de balizamiento en guarniciones y registran los trabajos ejecutados en bitácora.
18	Personal adscrito al Área de Bacheo y Señalización Vial, operador de camión.	Regresa al campamento para su encierro, entrega unidad y se elaborara bitácora de trabajo.
19	Personal adscrito al Área de Bacheo y Señalización Vial, operativo.	Devuelve materiales sobrantes de pintura, equipo y entrega bitácora de trabajo para su informe.
20	Personal adscrito al Área de Bacheo y señalización vial, administrativa.	Recibe bitácora de trabajo, elabora informe de actividades y entrega al Responsable del Área para su revisión y firma.
21	Responsable del Área de Bacheo y Señalización Vial.	Recibe, verifica y valida informe de trabajos realizados e instruye se entregue informe a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento

		Urbano.
22	Personal adscrito al Área de Bacheo y señalización vial, administrativa.	Recibe, estampa sello y entrega informe de trabajo en medio físico o emite respuesta en medio electrónico (SIO) de atención del servicio a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
23	Personal adscrito a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción informe, asigna fecha y hora de acuse correspondiente.
24	Personal adscrito al Área de Bacheo y señalización vial, administrativa.	Obtiene acuse y archiva en el expediente informe de trabajo.
FIN		

XI. Diagramación.




Personal adscrito a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
Personal adscrito a la Subdirección de Servicios Urbanos.
Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos.
Personal adscrito al Área de Bacheo y Señalización Vial, administrativo.
Responsable del Área de Bacheo y Señalización Vial.
Personal adscrito al Área de Bacheo y Señalización Vial, operativo.
Personal adscrito al Área de Bacheo y Señalización Vial, operador de camión.
Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
A
8
Recibe y rubrica oficio de respuesta e instruye se recabe firma de la Subdirección.
9
Recibe, oficio de respuesta y entrega a la Subdirección para recabar rubrica.
10
Recibe, oficio de respuesta para su rubrica e instruye se entregue a la Dirección para su firma.
11
Recibe oficio con rubrica y entrega a la Direccion para la firma del Titular de la Dirección.
12
Recibe, firma e instruye se entregue respuesta al solicitante en medio físico o electrónico de cierre de conclusión del servicio.
13
Recibe acuse de oficio de respuesta, el responsable del archivo para su trámite de entrega física y resguardo con sello de acuse de las áreas involucradas.
b
a
14
Programa e instruye para que se realicen los trabajos de balizamiento a la cuadrilla de trabajo del Área de Bacheo y Señalización Vial.
15
Solicitan en almacén pintura, solventes, rodillos, brochas, otros y orden de trabajo.
16
Reciben material necesario, acuden al lugar del servicio con cuadrilla a realizar los trabajos.
A


Personal adscrito a la Dirección de Servicios Publicos y Mantenimiento Urbano.
Personal adscrito a la Subdirección de Servicios Urbanos.
Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos.
Personal adscrito al Área de Bacheo y señalización vial, administrativa.
Responsable del Área de Bacheo y Señalización Vial.
Personal adscrito al Área de Bacheo y Señalización Vial, operativo.
Personal adscrito al Área de Bacheo y Señalización Vial, operador de camión.
Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
A
17
Delimitan la zona de trabajo, proceden a realizar los trabajos de balizamiento y registran los trabajos ejecutados en bitácora.
18
Regresa al Campamento, para su encierro, entrega unidad y se elaborara bitácora de trabajo.
19
Devuelve materiales sobrantes de pintura, equipo y entrega bitácora de trabajo para su informe.
20
Recibe bitácora de trabajo, elabora informe de actividades y entrega al Responsable del Área para su revisión y firma.
21
Recibe, verifica y valida informe de trabajos realizados e instruye se entregue informe a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
22
Recibe, estampa sello y entrega informe de trabajo en medio físico o emite respuesta en medio electrónico (SIO) de atención del servicio a la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
23
Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora de acuse correspondiente.
24
Obtiene acuse y archiva en el expediente.
b
FIN

XII. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Trabajos de pintura en guarniciones de la vía pública.	Mide la eficacia en la atención a reportes de pintura de guarniciones de la vía pública.	$\left[\frac{\text{Número de solicitudes de pintura de guarniciones en vialidades atendidas.}}{\text{Número de solicitudes de pintura de guarniciones en vialidades recibidas.}}\right]$ X 100	Trimestral.

XIII. Formatos e Instructivo.

H. AYUNTAMIENTO DE TLALNEPANTLA DE BAZ.
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MANTENIMIENTO URBANO.
2025-2027

Tlalnepantla nuestra ciudad 2025·2027

ÁREA DE SEÑALIZACIÓN VIAL.

ACTIVIDADES DIARIAS DE TRABAJO.

(1) **FECHA:**_____ (2) **UNIDAD:**_____ (3) **TURNO:**_____

UBICACIÓN

CALLE (S): (4)

COLONIA (S):

INICIO 

TERMINO (5) 

TRABAJO REALIZADO

(6)

PERSONAL QUE LABORÓ:	FIRMA	MATERIALES:
OPERADOR:		
CABO:		
AUXILIARES:		
(7)	(8)	(9)

OBSERVACIONES:

(10)

(11)
Vo. Bo.

Instructivo
Actividades diarias de trabajo.

No. de Requerimiento	Instrucciones
1	Se deberá colocar la fecha del día en que se llevó a cabo el trabajo.
2	Se deberá colocar el número económico del vehículo que se utilizó para el traslado de herramienta, equipo y personal.
3	Se deberá colocar el turno en el que se realizó el trabajo.
4	Se deberá colocar la ubicación de los trabajos realizados, mencionando calles y colonias en donde se realizó el trabajo.
5	Se deberá colocar una línea transversal de como recibe el vehículo y como la deja al término de su jornada.
6	Se deberá colocar la descripción a detalle de los trabajos y unidades de medida.
7	Se deberá colocar el nombre de todos los integrantes de la cuadrilla que realizaron los trabajos.
8	Se deberá colocar la firma del encargado de la cuadrilla (cabo).
9	Se deberá colocar los materiales aplicados en los trabajos realizados.
10	Se deberá colocar brevemente sólo en caso de alguna irregularidad.
11	Se deberá colocar la firma del Responsable de Área que da el visto bueno del trabajo realizado.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MANTENIMIENTO URBANO
ÁREA DE SEÑALIZACIÓN VÍAL.
2025-2027
VALE DE SALIDA DE ALMACÉN

No. FOLIO (1) FECHA: (2)

CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCIÓN
(3)	(4)	(5)

APLICACIÓN	
(6)	
FOLIO DE BITACORA	(7)

ENTREGO
(8)
No. EMPLEADO, NOMBRE Y FIRMA

RECIBIO
(9)
No. EMPLEADO, NOMBRE Y FIRMA

Instructivo
Vale de salida de almacén.

No. de Requerimiento	Instrucciones
1	Se deberá colocar el número de Folio consecutivo de control interno (personal de almacén).
2	Se deberá colocar la fecha del retiro del material.
3	Se deberá colocar la cantidad del material que se retira del almacén.
4	Se deberá colocar la unidad de medida del material retirado del almacén (litros, kilos, piezas, etc).
5	Se deberá colocar el nombre completo del material que se retiró de almacén.
6	Se deberá colocar un texto breve de la aplicación del material, (actividad y ubicación)
7	Se deberá colocar el número de folio de la bitácora de trabajo según le corresponda.
8	Se deberá colocar No. Empleado, Nombre y Firma del encargado del almacén.
9	Se deberá colocar No. Empleado, Nombre y Firma del cabo que recibió el material de almacén.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MANTENIMIENTO URBANO
ÁREA DE SEÑALIZACIÓN VÍAL.
2025-2027
VALE DE ENTRADA DE ALMACÉN

Tlalnepantla nuestra ciudad 2025·2027

No. FOLIO (1) FECHA: (2)

CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCIÓN
(3)	(4)	(5)
OBSERVACIONES		
(6)		

ENTREGO
(7)
NOMBRE. FIRMA Y CARGO

RECIBIO
(8)
No. EMPLEADO. NOMBRE Y FIRMA

Instructivo
Vale de entrada de almacén.

No. de Requerimiento	Instrucciones
1	Se deberá colocar el número de Folio consecutivo de control interno (personal de almacén).
2	Se deberá colocar la fecha en la que ingreso el material.
3	Se deberá colocar la cantidad de material que ingreso al almacén.
4	Se deberá colocar la unidad de medida del material ingresado al almacén (litros, kilos, piezas, etc).
5	Se deberá colocar el nombre completo del material que ingreso al almacén.
6	Se deberá colocar la razón social de la persona que entrega el material.
7	Se deberá colocar el nombre, firma y cargo de la persona que entrega el material.
8	Se deberá colocar el No. de empleado, Nombre y Firma del almacenista que recibe el material.

Tlalnepantla nuestra ciudad 2025·2027

XIV. Validación del Procedimiento.

Elaboró	Revisó	Aprobó
C. Pablo Antonio Guzmán Tirado. Responsable del Área de Bacheo y Señalización Vial.	**Ing. Edmundo Cruz Martínez.** Titular de la Subdirección de Servicios Urbanos.	**Mtro. Mauricio Ontiveros Salgado.** Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.

Área de Bacheo y Señalización Vial
Subdirección de Servicios Urbanos
Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano
Tlalnepantla de Baz
2025 - 2027

Subdirección de Servicios Públicos Zona Oriente.

I. Nombre del Procedimiento.

P35. Seguimiento a peticiones de servicios públicos, Tlalnepantla Oriente.

II. Objetivo.

Optimizar en tiempo y forma la atención a trámites y servicios que proporciona la Subdirección de Servicios Públicos Tlalnepantla Oriente, mediante la conducción, planeación, ejecución y seguimiento a programas, peticiones y reportes derivados de la demanda de servicios, a fin de satisfacer las necesidades de la población de la Zona Oriente del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

III. Referencias.

Federal.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo de 2025 y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo de 2025 y sus reformas y adiciones.

Estatal.

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 10, 14 y 17 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 04 de mayo de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.
- Código Financiero del Estado de México. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 09 de marzo de 1999, y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, vigente.
- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal, número 1, volumen 1. 1 de enero 2026, y sus reformas y adiciones.

- Código De Ética de La Administración Pública Municipal Centralizada de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicada en la Gaceta Municipal número 20, volumen 1. 15 de mayo de 2025 y sus reformas y adiciones.

IV. Definiciones.

Atención a Vialidades: Es el servicio diario como son el papeleo y barrido de las vialidades principales, avenidas, camellones, espacios públicos, plazas paraderos, puentes peatonales.

AAVTO: Área de Atención a Vialidades Tlalnepantla Oriente.

AITO: Área de Iluminación Tlalnepantla Oriente.

ARRSUTO: Área de Recolección de Residuos Sólidos Urbanos Tlalnepantla Oriente.

DSPMU: Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.

Iluminación: Realizar los trabajos de reparación, mantenimiento, conservación y rehabilitación del alumbrado público municipal.

OP: Oficialía de Partes.

Portal Ciudadano de Trámites y Servicios: Es la plataforma digital que concentra la totalidad de trámites y servicios que ofrece el gobierno municipal a la Persona solicitante.

Reporte: Número de control que se le asigna a la petición generada por el ciudadano, vía telefónica o a través de las redes sociales con el cual, el servidor público procede para su atención y seguimiento.

Residuos Sólidos Urbanos: Son los generados en las casas habitación, que resultan de la eliminación de los materiales que utilizan en sus actividades domésticas, de los productos que consumen y de sus envases, embalajes o empaques; los residuos que provienen de cualquier otra actividad dentro de establecimientos o en la vía pública que genere residuos con características domiciliarias, y los resultantes de la limpieza de las vías y lugares públicos.

SIO: Sistema Informático de Oficialía de Partes e Integración para Reportes de Atención Ciudadana.

SSP.: Subdirección de Servicios Públicos.

Unidad de Atención: Es el área Administrativa que tiene la responsabilidad de dar seguimiento a los trámites y servicios de los servicios públicos e informarle al ciudadano.

V. Responsabilidades.

Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano deberá:

Recibir, planear, coordinar, evaluar, las solicitudes para su operación, aplicación, atención y seguimiento para la eficiente y eficaz prestación de los servicios públicos municipales.

Instruir y turnar a la Subdirección de Recolección y Tratamiento de Residuos Sólidos, Subdirección de Servicios Urbanos, Subdirección de Servicios Públicos Tlalnepantla Oriente, Coordinación, Áreas y Enlace Administrativo de acuerdo con sus facultades y atribuciones los programas operativos de mantenimiento y atención a reportes ciudadanos.

Titular de la Subdirección de Servicios Públicos Tlalnepantla Oriente deberá:

Atender, canalizar, coordinar e instruir la atención de las solicitudes a la falta de servicios públicos, de acuerdo con los programas de mantenimiento y conservación permanente, así como de administración de recursos materiales e insumos en apego a la normatividad aplicable.

Mejorar, fortalecer, supervisar la prestación de los servicios públicos urbanos que se brindan en las Comunidades de la zona de Tlalnepantla Oriente.

Personal adscrito a la Subdirección de Servicios Públicos Tlalnepantla Oriente deberá:

Recibe peticiones de trabajo de las diversas actividades de su competencia institucional y turna para su atención y seguimiento en medio físico y/o medio electrónico.

Responsables de las Áreas Adscritas a la Subdirección de Servicios Públicos Tlalnepantla Oriente deberá:

Recibir, analizar y turnar a las áreas administrativas y operativas los reportes de los ciudadanos que habitan en las comunidades de Tlalnepantla Oriente.

Realizar los trabajos de acuerdo con los programas establecidos en apego a la normatividad y recursos disponibles asignados a los Áreas que integran la estructura administrativa de la Subdirección de Servicios Públicos Tlalnepantla Oriente.

Elaborar y turnar los informes de trabajos realizados en coordinación con el titular de la Subdirección de Servicios Públicos, Tlalnepantla Oriente.

Personal adscrito a las Áreas de la SSP. Tlalnepantla Oriente operativa deberá:

Registrar unidad, recibir orden de trabajo, atender de los servicios urbanos asignados por el titular del Área, llenar bitácora de trabajo de acuerdo a los procedimientos establecidos.

Solicitar herramienta e insumos para atender los servicios asignados así como regresar al fin de la jornada los mismos.

Persona solicitante de un trámite o servicio deberá:

Es la persona que habrá de solicitar el trámite o servicio que sea competencia del Área de Administración de Panteones en apego a la normatividad aplicable, que compruebe tener residencia efectiva dentro del Territorio municipal.

VI. Insumos.

Reporte ciudadano del trámite o servicio levantado por el Área de Atención Ciudadana, vía telefónica o electrónicamente (SIO).

VII. Resultados.

Seguimiento a peticiones de servicios públicos, Tlalnepantla Oriente.

VIII. Interacción con otros procedimientos.

Control, seguimiento y atención a trámites y servicios en materia de servicios urbanos.
Barrido, papeleo y retiro de propaganda en calles, avenidas y espacios públicos.
Eliminación de tiraderos de basura clandestinos de la vía pública.
Instalación de luminarias para el servicio de alumbrado público.
Jornada de limpieza en Comunidades.
Jornadas de recolección de triques en comunidades.
Recolección de animales muertos en vías y zonas públicas.
Recolección de basura por falta del servicio.
Reparación del alumbrado público municipal.
Reposición de luminarias del alumbrado público.
Servicio Facultativo de Recolección de residuos a particulares.
Sustitución de postes de alumbrado público caídos en la vía pública.

IX. Políticas.

Se deberá realizar el reporte ante la Coordinación de Control de Gestión, Coordinación de Oficialía de Partes, Secretaría de Integración Territorial y Área de Atención Ciudadana (Call Center) a través de los siguientes medios:

1) Telefónica al número 55 5366 4450 del Área de Atención Ciudadana (Call Center).

2) WhatsApp al número: 56 1418 7079.

3) Electrónica a través del correo: atenciónciudadana@tlalnepantla.gob.mx, de lunes a domingo y días festivos de 09:00 a 18:00 horas para que sea levantada su solicitud, donde se le asignará un número de folio para su seguimiento.

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 precisa de los trabajos solicitados (calle, número, entre que calles, alguna referencia de ubicación y comunidad).

d) Descripción breve especificando los motivos por los que se requiere el trabajo solicitado.

Una vez presentado su reporte el área de Atención Ciudadana (Call Center) lo turna a la Dirección.

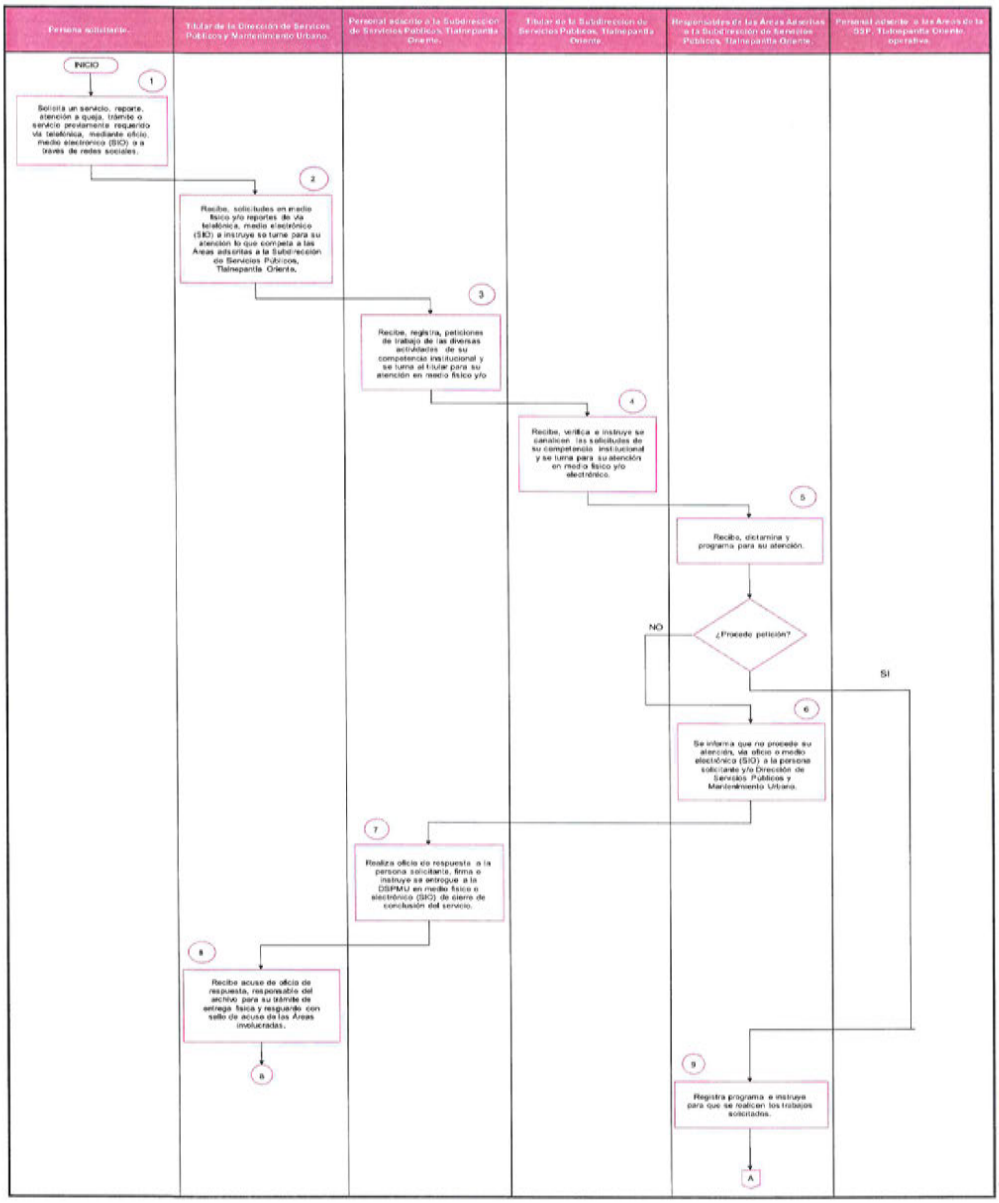
Recibido el reporte se procede a programar los trabajos y una vez realizados se solicitará firma de conformidad del solicitante que reportó, se informa a la unidad administrativa quien elabora informe de los trabajos realizados.

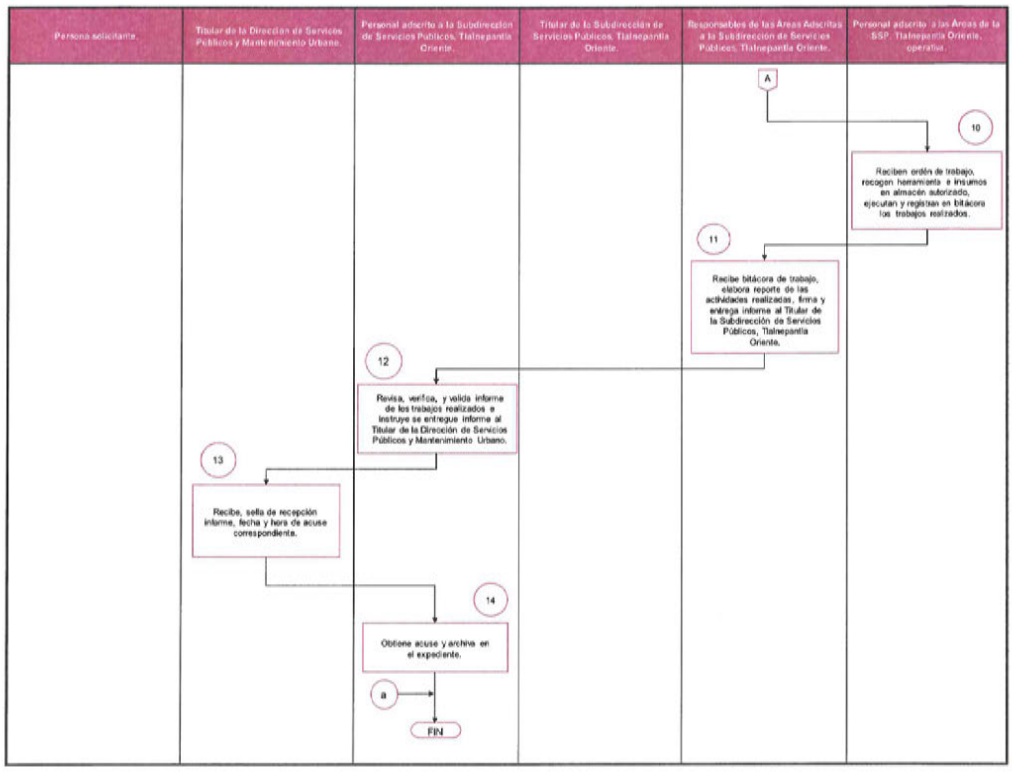
X. Desarrollo.

P35. Seguimiento a peticiones de servicios públicos, Tlalnepantla Oriente.		
No.	**Denominación Administrativa.**	**Actividad a Realizar.**
INICIO		
1	Persona solicitante.	Solicita un servicio o se le informe sobre el seguimiento a un reporte, queja, trámite o servicio previamente requerido vía telefónica, mediante oficio, medio electrónico (SIO) o a través de redes sociales.
2	Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	Recibe, solicitudes en medio físico y/o reportes de vía telefónica, medio electrónico (SIO) e instruye se turne para su atención lo que compete a las Áreas adscritas a la Subdirección de Servicios Públicos Tlalnepantla Oriente.
3	Personal adscrito a la Subdirección de Servicios Públicos, Tlalnepantla Oriente.	Recibe registra, peticiones de trabajo de las diversas actividades de su competencia institucional y se turna al titular para su atención en medio físico y/o medio electrónico.
4	Titular de la Subdirección de Servicios Públicos, Tlalnepantla Oriente.	Recibe, verifica e instruye se canalicen las solicitudes de su competencia institucional y se turna para su atención en medio físico y/o electrónico.
5	Responsables de las Áreas Adscritas a la Subdirección de Servicios Públicos, Tlalnepantla Oriente.	Recibe, dictamina y programa para su atención.
		¿Procede petición?
6	Responsables de las Áreas Adscritas a la Subdirección de Servicios Públicos, Tlalnepantla Oriente.	**NO:** Se informa que no procede su atención, vía oficio o medio electrónico (SIO) al ciudadano y/o Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
7	Personal adscrito a la Subdirección de Servicios Públicos, Tlalnepantla Oriente.	Realiza oficio de respuesta al ciudadano, entrega a su Titular, firma e instruye se entregue a la DSPMU en medio físico o electrónico (SIO) de cierre de conclusión del servicio.
8	Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	Recibe acuse de oficio de respuesta, responsable del archivo para su trámite de entrega física y resguardo con sello de acuse de las áreas involucradas.
9	Responsables de las Áreas Adscritas a la Subdirección de Servicios Públicos, Tlalnepantla Oriente.	**SI:** Registra, programa e instruye para que se realicen los trabajos solicitados.
10	Personal adscrito a las Áreas de la SSP. Tlalnepantla Oriente, operativa.	Reciben orden de trabajo, recogen herramienta e insumos en el almacén autorizado, ejecutan y registran en bitácora los trabajos realizados.

11	Responsables de las Áreas Adscritas a la Subdirección de Servicios Públicos, Tlalnepantla Oriente.	Reciben bitácora de trabajo, elabora reporte de las actividades realizadas, firma y entrega informe al Titular de la Subdirección de Servicios Públicos, Tlalnepantla Oriente.
12	Personal adscrito a la Subdirección de Servicios Públicos, Tlalnepantla Oriente.	Recibe, válida, y rubrica informe mensual de actividades; Subdirección integra y remite informe general a la DSPMU.
13	Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción informe, fecha y hora de acuse correspondiente.
14	Personal adscrito a la Subdirección de Servicios Públicos, Tlalnepantla Oriente.	Obtiene acuse y archiva en el expediente correspondiente.
FIN		

XI. Diagramación.




Persona solicitante.
Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
Personal adscrito a la Subdirección de Servicios Públicos, Tlalnepantla Oriente.
Titular de la Subdirección de Servicios Públicos, Tlalnepantla Oriente.
Responsables de las Áreas Adscritas a la Subdirección de Servicios Públicos, Tlalnepantla Oriente.
Personal adscrito a las Áreas de la SSP, Tlalnepantla Oriente, operativo.
A
10
Reciben orden de trabajo, recogen herramienta e insumos en almacén autorizado, ejecutan y registran en bitácora los trabajos realizados.
11
Recibe bitácora de trabajo, elabora reporte de las actividades realizadas, firma y entrega informe al Titular de la Subdirección de Servicios Públicos, Tlalnepantla Oriente.
12
Revisa, verifica, y valida informe de los trabajos realizados e instruye se entregue informe al Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.
13
Recibe, sella de recepción informe, fecha y hora de acuse correspondiente.
14
Obtiene acuse y archiva en el expediente.
a
FIN

XII. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Seguimiento a peticiones de servicios públicos, Tlalnepantla Oriente	Mide la eficacia en la atención a peticiones de servicios públicos, Tlalnepantla oriente.	[Número de solicitudes de seguimiento a las peticiones en materia de servicios públicos, Tlalnepantla Oriente atendidas. / Número de solicitudes de seguimiento a las peticiones en materia de servicios públicos, Tlalnepantla Oriente recibidas.] X 100	Trimestral.

XIII. Formatos e instructivos.

No Aplica.

XIV. Validación del Procedimiento.

Elaboró	Revisó	Aprobó
C. Noé Rodríguez Hernández. Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.	**Lic. José Antonio López García.** Titular de la Subdirección de Servicios Públicos, Tlalnepantla Oriente.	**Mtro. Mauricio Ontiveros Salgado.** Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano.

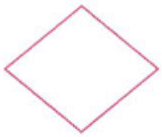
Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano · Tlalnepantla de Baz · 2025 - 2027

Subdirección de Servicios Públicos Tlalnepantla Oriente · Tlalnepantla de Baz · 2025 - 2027

Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano · Tlalnepantla de Baz · 2025 - 2027

Tlalnepantla nuestra ciudad 2025·2027

IV. Simbología.

Símbolo	Representa
	Inicio o final del procedimiento. Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN.
	Conector de operación. Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la actividad cambia o requiere conectarse a otra operación dentro del mismo procedimiento. Se anota dentro del símbolo un número en secuencia, concatenándose con las operaciones que le anteceden y siguen.
	Operación. Representa la realización de una actividad u operación relativa a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de lo que se realiza en ese paso, de forma sintetizada, cuidando que no se pierda la esencia de la actividad. Su estructura se compone de un verbo en activo+sustantivo en las tres fases de la actividad: Qué se recibe, qué se hace, qué se archiva, turna e instruye.
	Conector de hoja en un mismo procedimiento. Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia donde va y al principio de la siguiente hoja de donde viene; dentro del símbolo se anotará la letra "A" para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto.
	Decisión. Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no y cuando existen dos o más opciones a seguir, para identificar la alternativa de solución o a seguir. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder o la oración que describa la determinación que se está tomando, cerrándose con el signo de interrogación.

V. Registro de Ediciones.

Fecha	Descripción
Junio, 2026.	Elaboración del Manual de Procedimientos conforme a la estructura orgánica y atribuciones conferidas en el Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, publicado en la Gaceta Municipal número 1, volumen 1, del 01 de enero de 2026. Así como, en lo establecido en los Lineamientos para la Elaboración de los Manuales de Organización y Procedimientos de la Administración Pública Municipal 2025-2027, emitidos por la Dirección Información, Planeación, Programación y Evaluación, los cuales toman en cuenta la metodología para la formulación de los instrumentos administrativos.

VI. Dictaminación y Créditos.

Dictaminación y Créditos
El presente Manual de Procedimientos de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, cumple con los lineamientos técnicos establecidos en la materia, por lo cual la Dirección Información, Planeación, Programación y Evaluación dictaminó procedente para que sea implementado y publicado.

La elaboración del Manual estuvo a cargo de las siguientes personas servidoras públicas:

Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano

Mtro. Mauricio Ontiveros Salgado
Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano

C. Noé Rodríguez Hernández
Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano

Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez
Técnico de Unidad Especial B

La Dictaminación Técnica estuvo a cargo de las siguientes personas servidoras públicas:

Órgano Interno de Control Municipal

Mtro. Germán Sánchez Salas
Titular del Órgano Interno de Control Municipal

Lic. Otoniel Enrique Peña Calixto
Titular de la Subcontraloría de Auditoria, Control y Evaluación

Lic. Jessica Contreras Carbajal
Responsable del Área de Auditoria Administrativa, Desempeño y Legalidad

C. Arturo Israel De Nova Benítez
Técnico Administrativo "A"

Dirección Jurídica

Mtra. Miriam Martínez Barrios
Titular de la Dirección Jurídica

Lic. Mirza Colette Cisneros Clemente
Titular de la Subdirección Jurídica Consultiva

Mtro. Edgar Alejandro García Roa
Responsable del Área de Procedimientos de Responsabilidad Patrimonial y Derechos Humanos

Dirección de Información, Planeación, Programación y Evaluación

Lic. José Francisco Mercado Alvarez
Titular de la Dirección de Información, Planeación, Programación y Evaluación

Lic. Jesús Alejandro Morales Gutiérrez
Responsable del Área de Información, Geoestadística, Políticas Públicas y Proyectos Estratégicos

Lic. Karla Maria Cruz Vega
Técnico Especializado

VII. Validación del Manual.

VALIDACIÓN	
Aprobó **Mtro. Raciel Pérez Cruz** Presidente Municipal Constitucional de Tlalnepantla de Baz, México	**Validó** **Mtro. Germán Sánchez Salas** Titular del Órgano de Control Interno Municipal
Reviso en el Ámbito Jurídico **Mtra. Miriam Martínez Barrios** Titular de la Dirección Jurídica	**Coordinó** **Lic. José Francisco Mercado Alvarez** Titular de la Dirección de Información, Planeación, Programación y Evaluación
Elaboró **Mtro. Mauricio Ontiveros Salgado** Titular de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano	**Apoyó** **C. Noé Rodríguez Hernández** Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento Urbano

H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2025 - 2027

Tlalnepantla
nuestra ciudad
2025·2027

Honorable Ayuntamiento Constitucional de Tlalnepantla de Baz Estado de México 2025 - 2027

C. RACIEL PEREZ CRUZ
Presidente Municipal Constitucional

C. Yanett Maribel Soto Díaz
Primera Sindica

C. Irma Lorena Roa López
Segunda Sindica

C. Alonso Adrián Juárez Jiménez
Primer Regidor

C. María del Rosario Aguirre Flores
Segunda Regidora

C. Vladimir Ortuño González
Tercer Regidor

C. Rubí Correa Ortega
Cuarta Regidora

C. Julio Sebastián Rodríguez Gallardo
Quinto Regidor

C. Aline Dávila Huizar
Sexta Regidora

C. Jesús Yair Cruz Olivares
Séptimo Regidor

C. Perla Guadalupe Monroy Miranda
Octava Regidora

C. Patricia Leonila Abarca Figueroa
Novena Regidora

C. José Janitzio Soto Zamorano
Décimo Regidor

C. Edna Valeria Sosa Juárez
Décima Primera Regidora

C. Eduardo Rojas Valerio
Décimo Segundo Regidor

C. Miguel Ángel Bravo Suberville
Secretario del Ayuntamiento

TLALNEPANTLA

CULTURA

PROGRESO

TRABAJO

TIERRA DE ENMEDIO

www.tlalnepantla.gob.mx