

Ficha de Levantamiento de la Información para el Registro de Trámites y Servicios

I. Información General del Trámite o Servicio

1. Nombre del Trámite o Servicio	Atención Ciudadana			2. Tipo	Servicio
3. Homoclave	SR-SFEYAC/DCAI-01	4. Nombre de la Modalidad	Atención Ciudadana		
5. Dependencia Responsable	Secretaría de Fomento Educativo y Atención Ciudadana	5.1 Unidad Administrativa Responsable	Dirección del Centro de Atención Integral		
6. Descripción ciudadana	Si deseas realizar alguna petición o solicitud de trámite o servicio, presentate en el Centro de Atención integral ubicado en el Centro Municipal de El Marqués, ubicado en carretera estatal 210 km 6.5, # 6301, Ex Hacienda Jesús María, El Marqués, Qro, e ingresa en ventanilla única tú oficio, obtén un número de folio para su seguimiento o a través del buzón virtual que se encuentra en la página oficial del municipio.				
7. Objetivo general	Brindar a la ciudadanía, asesoraría y orientarla en la presentación de sus peticiones, solicitudes, quejas e inconformidades o sugerencias dirigidas al Presidente Municipal y que pretendan sean ingresadas en la Ventanilla de Trámites y Servicios de la Coordinación de Atención Ciudadana, y/o cualquier otra dependencia municipal.				
8. Beneficios que se obtienen	Seguimiento a las peticiones y solicitudes ciudadanas, tiempo de respuesta, atención personalizada, asesoramiento jurídico,				
9. Sector Económico de mayor incidencia	61 - Servicios educativos	10. Subsector Económico de mayor incidencia	611 - Servicios educativos		

II. Fundamentos Jurídicos

11.1 Nombre del Fundamento Jurídico que da origen al trámite	Reglamento Interior de la Secretaría de Fomento Educativo y Atención Ciudadana del Municipio de El Marqués, Querétaro.				
11.1.1 Artículo/Incisos	1,2,4 Fracc. III inciso a) y b)	11.1.2 Liga del Fundamento Jurídico de origen	ncia.elmarques.gob.mx/back/_lib/file/docarchivo_fraccion/0		
11.2 Nombre del Fundamento Jurídico que sustenta los requisitos	Reglamento Interior de la Secretaría de Fomento Educativo y Atención Ciudadana del Municipio de El Marqués, Querétaro.				
11.2.1 Artículo/Incisos	34 fracciones IV, V y VII	11.2.2 Liga del Fundamento Jurídico de los requisitos	ncia.elmarques.gob.mx/back/_lib/file/docarchivo_fraccion/0		
11.3 Nombre del Fundamento Jurídico del Canal de Atención	Reglamento Interior de la Secretaría de Fomento Educativo y Atención Ciudadana del Municipio de El Marqués, Querétaro.				
11.3.1 Artículo/Incisos	34 fracciones I, II, III, IV ; V	11.3.2 Liga del Fundamento Jurídico del canal de atención	ncia.elmarques.gob.mx/back/_lib/file/docarchivo_fraccion/0		
11.4 Nombre del Fundamento Jurídico de los plazos de resolución y prevención	Reglamento Interior de la Secretaría de Fomento Educativo y Atención Ciudadana del Municipio de El Marqués, Querétaro.				
11.4.1 Artículo/Incisos	1,2,4 Fracc. III inciso a) y b)	11.4.2 Liga del Fundamento Jurídico de los plazos de resolución y prevención	ncia.elmarques.gob.mx/back/_lib/file/docarchivo_fraccion/0		
11.5 Nombre del Fundamento Jurídico de las Inspecciones a Realizar					
11.5.1 Artículo/Incisos			11.5.2 Liga del Fundamento Jurídico de las inspecciones		
11.6 Nombre del Fundamento Jurídico de la información a conservar					

11.6.1 Artículo/Incisos

11.6.2 Liga del Fundamento Jurídico de la información a conservar

III. Documentación y Requisitos del Trámite o Servicio**12. Requisitos y Documentos a Adjuntar**

No.	Nombre del Requisito	Descripción requisito	Fundamento Jurídico	Original o	¿Pertenece	¿Es	En caso que sí sea
1	Oficio de solicitud dirigido al Presidente Municipal	1. Fecha , 2. Lugar (Municipio de El Marqués, Qro), 3. Nombre del solicitante, 4. Dirección, 5. Teléfono, 6. Nombre del Presidente, 7. Asunto, 8. Nombre del solicitante, 9. Cargo en su caso, 10. Teléfono	Reglamento Interior de la Secretaría de Fomento Educativo y Atención Ciudadana del Municipio de El Marqués, Querétaro.	Original y Copia	No	No	
2	Oficio de Petición dirigido al Presidente Municipal	1. Membrete (si lo expide un aorganización, asosación o institución), 2. Lugar y fecha de emisión, 3. Destinatario (Nombre completo del Presidente Municipal), 4. Asunto, 5. Saludo inicial y cuerpo del oficio. 6. Documentos anexos (si aplica, indicando la palabra "Anexo" para indicar que incluye documentos), 6. Despedida formal y agradecimiento. 7. Firma del solicitante (nombre completo, firma, cargo (si aplica), y número de teléfono.	Reglamento Interior de la Secretaría de Fomento Educativo y Atención Ciudadana del Municipio de El Marqués, Querétaro.	Original y Copia	No	No	
3	Oficio de Queja, dirigido al Presidente Municipal	1. Fecha , 2. Lugar (Municipio de El Marqués, Qro), 3. Nombre del Presidente Municipal, 4. Asunto (Queja), 5. Describir la afectación o deficiencias de los servicios publicos, o los problemas con servidores públicos, en caso de que proceda, identificar con la palabra "Anexo", la evidencia fotografica, o copias, reportes, listas o firmas, según corresponda. 6. Nombre y firma del quejoso o representante , domicilio, correo electrónico.	Reglamento Interior de la Secretaría de Fomento Educativo y Atención Ciudadana del Municipio de El Marqués, Querétaro.	Original y Copia	No	No	

12.1 Total de Requisitos

3

12.2 Total de Requisitos

3

13. Medio de Presentación

Formato Físico

13.1 Liga del formato

IV. Presentación del Trámite o Servicio

14. ¿Quién puede presentar el trámite?

1. Ciudadanos a título personal, 2. Representantes vecinales o Comités ciudadanos, 3. Organizaciones Civiles o Asociaciones (ONG's, padres de familia,

14.1 Grupo Ciudadano

15. Pasos que deben seguir los ciudadanos

No.	Nombre del Paso	Condicionantes del paso
1	1. Documento impreso y firmado (solicitud, Queja o petición dirigida al	Que no cuente con la solicitud, queja o petición de manera
2	2. Presentarse en el Centro de Atención Integral del Centro Municipal El	Que no cumpla con algunos de los requisitos
3	3. Dar seguimiento a su solicitud, queja o petición, con el número de folio de	Que cuente con el folio o copia del oficio de solicitud, queja o
4		
5		

16. ¿Es necesario agendar cita?	No
---------------------------------	----

--	--

17. Plazo de Respuesta		horas
------------------------	--	-------

18. Plazo de prevención		
-------------------------	--	--

19. Tipo de Resolución	
------------------------	--

20. Vigencia de la Resolución		
-------------------------------	--	--

21. Procedimiento al interior de la dependencia

No.	Nombre del Paso	Condicionantes del paso
1		
2		
3		

22. Lugares donde se puede realizar el trámite o servicio

No.	Nombre del Edificio o Ventanilla de Atención	Dirección del Edificio o Ventanilla de Atención	Días y Horarios de Atención
1	Centro de Atención Integral, ventanilla	Carretera Estatal 210 # 6301, Jesús María, El Marqués, Qro.	Lunes a viernes de 8: 00 a 14 horas
2			
3			

23. Derechos del usuario ante la negativa o falta de respuesta	El solicitante tiene a salvo sus derechos para ser impugnado por el solicitante en la vía que considere pertinente
--	--

24. Costo del Trámite		
-----------------------	--	--

25. Método para Calcular el Monto a Pagar	
---	--

26. Medios para realizar el pago	
----------------------------------	--

26.1 Vigencia de la línea de captura		
--------------------------------------	--	--

27. Momento en el que se debe realizar el pago	
--	--

V. Inspecciones y Visitas Domiciliarias

28. Autoridad facultada para realizar inspecciones	Secretaría de Fomento Educativo y Atención Ciudadana	29. Contacto de la Autoridad facultada para inspeccionar	Secretaría de Fomento Educativo y Atención Ciudadana o persona designada por la Titular
--	--	--	---

30. Información que deberá conservar para la inspección o verificación	
--	--

VI. Quejas y Denuncias

31. Autoridad facultada para recibir quejas y denuncias	Auditoría Superior Municipal	32. Contacto de la Autoridad facultada para recibir quejas y denuncias	Tel. 442-238-8400, ext- 1152 Correo: mnpacheco@elmarques.gob.mx
---	------------------------------	--	---

VII. Información y Observaciones Adicionales

33. Información adicional	
---------------------------	--

34. Observaciones adicionales	
-------------------------------	--