

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	Recepción y canalización de correspondencia	2. Tipo	Servicio
3. Homoclave	SR-SP-002	4. Nombre de la Modalidad	
5. Dependencia Responsable	Secretaría Particular	5.1 Unidad Administrativa Responsable	Coordinación de Atención Ciudadana
6. Descripción ciudadana	Recepción, canalización y resguardo de correspondencia (oficialía de partes)		
7. Objetivo general	Cuando es interés del ciudadano, empresario o autoridad el ingreso de algún oficio o solicitud para gestión en algún trámite y/o servicio		
8. Beneficios que se obtienen	Concentrado de temas en base de datos, localización y seguimiento de temas en tiempo y forma		
9. Sector Económico de mayor incidencia	Ciudadano	10. Subsector Económico de mayor incidencia	Ciudadano

II. Fundamentos Jurídicos

11.1 Nombre del Fundamento Jurídico que da origen al trámite	Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Colón Qro.,		
11.1.1 Artículo/Incisos	Art. 41, fracción fracción I y XII	11.1.2 Liga del Fundamento Jurídico origen	
11.2 Nombre del Fundamento Jurídico que sustenta los requisitos	Reglamento Interior de la Secretaría Particular del Municipio de Colón, Qro.		
11.2.1 Artículo/Incisos	Art. 15, Fracción VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XIII, XIX, XX	11.2.2 Liga del Fundamento Jurídico de los requisitos	
11.3 Nombre del Fundamento Jurídico del Canal de Atención	Ley de Protección de Datos Personal en posesión de Sujetos Obligados del Estado de Querétaro		
11.3.1 Artículo/Incisos	Art. 17 y 18	11.3.2 Liga del Fundamento Jurídico del canal de atención	
11.4 Nombre del Fundamento Jurídico de los plazos de resolución	No Aplica, ya que la respuesta depende de los llenamiento de las áreas a donde se canalizó el documento		
11.4.1 Artículo/Incisos	No aplica	11.4.2 Liga del Fundamento Jurídico de los plazos de resolución y prevención	
11.5 Nombre del Fundamento Jurídico de los plazos de prevención	No Aplica, ya que la respuesta depende de los llenamiento de las áreas a donde se canalizó el documento		
11.5.1 Artículo/Incisos	No aplica	11.5.2 Liga del Fundamento Jurídico de los plazos de resolución y prevención	No aplica
11.6 Nombre del Fundamento Jurídico de las Inspecciones a Realizar	No aplica		
11.6.1 Artículo/Incisos	No aplica	11.6.2 Liga del Fundamento Jurídico de las inspecciones	No aplica
11.7 Nombre del Fundamento Jurídico de la información a conservar	No aplica		
11.7.1 Artículo/Incisos	No aplica	11.7.2 Liga del Fundamento Jurídico de la información a conservar	No aplica
11.8 Nombre del Fundamento Jurídico de la Ficta	No aplica		
11.8.1 Artículo/Incisos	No aplica	11.8.2 Liga del Fundamento Jurídico de la información a conservar	No aplica
11.9 Nombre del Fundamento Jurídico de la cantidad a pagar	No aplica		
11.9.1 Artículo/Incisos	No aplica	11.9.2 Liga del Fundamento Jurídico de la información a conservar	No aplica
11.10 Nombre del Fundamento Jurídico de la vigencia del trámite	No aplica		
11.10.1 Artículo/Incisos	No aplica	11.10.2 Liga del Fundamento Jurídico de la información a conservar	No aplica
11.6 Nombre del Fundamento Jurídico de las consideraciones del trámite	No aplica		
11.6.1 Artículo/Incisos	No aplica	11.6.2 Liga del Fundamento Jurídico de la información a conservar	No aplica
11.11 Nombre del Fundamento Jurídico de los criterios de resolución	No aplica		
11.11.1 Artículo/Incisos	No aplica	11.11.2 Liga del Fundamento Jurídico de la información a conservar	No aplica

III. Documentación y Requisitos del Trámite o Servicio

12. Requisitos y Documentos a Adjuntar

No.	Nombre del Requisito	Descripción requisito	Naturaleza del Requisito:	¿Requiere Firma?	Tipo de revisión:	Nombre de la persona que lo emite	Fundamento Jurídico	¿Pertenece al formato? (Si/No)	¿Es resolución de otro trámite? (Si/No)	¿A qué dependencia pertenece?	¿Cuál es el nombre del trámite?
1	Oficio/ solicitud	Documento de solicitud	Para cotejo del (de la) servidor (a) público (a).	Si	Autorización	No aplica		No	Si		
2	Identificación oficial	Copia simple de identificación oficial (INE, Pasaporte, Cartilla de servicio militar)	Para cotejo del (de la) servidor (a) público (a).	No	Validación	No aplica		No	Si		
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											
26											
27											
28											
29											
30											

12.1 Total de Requisitos 2

12.2 Total de Requisitos del Formato 0

13. Medio de Presentación Sin Formato Aplican todos!!

13.1 Liga del formato

13.2 ¿Se pueden realizar consultas sobre este trámite vía chat o en línea? Si

13.3 Liga de la consulta en línea <https://www.facebook.com/atencion.ciudadanacoln/>

14. Nombre del Formato Formato de solicitud 14.1 Número de identificador

15. ¿Es posible descargar el(los) formato(s) en línea desde algún sitio web del sujeto obligado?	Sí	15.1 ¿El(Los) formato(s) se puede llenar en línea?	No	15.2 ¿El(Los) formato(s) se puede enviar electrónicamente?	No
--	----	--	----	--	----

16. Liga al Medio de Difusión Oficial del formato	No aplica	16.1 Fecha de publicación del Formato	No aplica
---	-----------	---------------------------------------	-----------

IV. Presentación del Trámite o Servicio

17. ¿Quién puede presentar el trámite?	Interesado
--	------------

18. Grupo Ciudadano	Ambos
---------------------	-------

20. Pasos que deben seguir los ciudadanos			21. Criterios de resolución		
No.	Descripción del Paso				
1	El interesado tiene acercamiento a la oficina de Atención Ciudadana				
2	Entrega el documento de interés anexando copia simple de identificación del solicitante				
3	Queda a la espera del seguimiento del área correspondiente				
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					

22. ¿Es posible agendar cita?	No
-------------------------------	----

23. Plazo de Respuesta	##	días	Aplica el plazo del área responsable	23.1 Plazo de prevención	##	Unidad de medida	Aplica el plazo del área responsable
------------------------	----	------	--------------------------------------	--------------------------	----	------------------	--------------------------------------

24. Tipo de trámite o servicio	SOLICITUD	25. Vigencia de la Resolución	##	Unidad de medida	Aplica el plazo del área responsable
--------------------------------	-----------	-------------------------------	----	------------------	--------------------------------------

26. Procedimiento al interior de la dependencia para resolver el trámite (alineado al manual de procedimientos)			27. Metodología		
No.	Nombre del Paso				
1	El personal de recepción recibe el documento				
2	Revisa que venga anexa la copia de identificación				
3	Canaliza el documento al área responsable de acuerdo al tema en mención				
4	El área responsable da seguimiento				
5	y cada área es responsable de dar la respuesta directamente al ciudadano				
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					

28. ¿Es suficiente cumplir con la entrega de la totalidad de los requisitos, en tiempo y forma, para obtener una resolución favorable de este trámite?	Sí	Para ser recepción y canalización de documentación si, sin embargo
--	----	--

29. 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	Atención Ciudadana	Plaza Héroes de la Revolución no. 01, Col. Centro, Colón, Qro.	Lunes a viernes de 9:00 a 16:00 hrs
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			

30. Derechos del usuario ante la negativa o falta de respuesta (medios de impugnación)	Comunicarse vía telefónica para seguimiento
--	---

31. Costo del Trámite	No Aplica	No aplica	32. Método para Calcular el Monto a Pagar	No Aplica
-----------------------	-----------	-----------	---	-----------

33. Medios para realizar el pago	No aplica	33.1 Especificar los lugares de pago:	No aplica
----------------------------------	-----------	---------------------------------------	-----------

34. Momento en el que se debe realizar el pago	No aplica
--	-----------

35. Número de Solicitudes realizadas (año anterior)	0	35.1 Número de aprobadas		35.2 Número de Rechazadas	
---	---	--------------------------	--	---------------------------	--

36. ¿Existe una Aplicación para presentar el trámite?	No
---	----

37. ¿Existe un sitio web para presentar el trámite?	Sí	37.1 Liga de la aplicación	Es vía correo electrónico atencion.ciudadana@colon.gob.mx
---	----	----------------------------	--

37.2 Enumera las acciones que el usuario tiene que hacer para realizar el trámite:	Brindar la información solicitada mediante correo electrónico y esperar respuesta		
--	---	--	--

38. ¿Es posible realizar el trámite completamente en línea sin acudir a oficinas gubernamentales?	No
---	----

39. ¿Es posible cargar o subir documentos en línea?	Sí
---	----

40. ¿Se puede dar seguimiento por medio de la plataforma?	No
---	----

41. ¿Se puede enviar y recibir información por medios electrónicos con los acuses de recepción de datos y documentos?	No
---	----

42. ¿La resolución o respuesta oficial es por internet?	No
---	----

43. ¿Utiliza firma electrónica avanzada?	No
--	----

44. ¿Es posible realizar notificaciones en línea por información faltante?	No
--	----

45. ¿Es posible realizar notificaciones sobre plazos de prevención?	No
---	----

46. ¿Es posible realizar notificaciones sobre vencimiento de plazos de respuesta?	No
---	----

46. ¿El trámite es de resolución inmediata?	No
---	----

48. ¿Es posible presentar el trámite vía telefónica?	No
--	----

49. ¿Es posible presentar el trámite vía mensajes de texto?	No
---	----

50. ¿Es posible presentar el trámite en kioskos u otras sedes alternativas?	No
---	----

51. ¿Es posible presentar el trámite de alguna otra manera?	Sí
---	----

51.1 Enumera las acciones que el usuario tiene que hacer para realizar el trámite en esta otra alternativa	Sólo enviar documentación de requisitos mediante correo electrónico		
--	---	--	--

V. Inspecciones y Visitas Domiciliarias

52. ¿Se requiere de inspección?	No	No para la recepción
---------------------------------	----	----------------------

52.1 Autoridad facultada para realizar inspecciones	
---	--

52.2 Contacto de la Autoridad facultada para inspeccionar	
---	--

53. Este trámite o servicio requiere conservar información	No
--	----

53.1 ¿Con que fines?	Otros
----------------------	-------

53.2 Información que deberá conservar para la inspección o verificación	No Aplica
---	-----------

VI. Quejas y Denuncias

54. Autoridad facultada para recibir quejas y denuncias	Secretaría de la Contraloría	55. Contacto de la Autoridad facultada para recibir quejas y denuncias	
VII. Información y Observaciones Adicionales			
56. Información adicional	Ninguna		
57. Observaciones adicionales	El seguimiento, solicitud de documentación extra, y respuesta es responsabilidad de cada área competente al tema que se trate		