

Acerca del trámite

Acerca de

- Nombre: Reposición de tarjeta preferente de prepago para uso del transporte público colectivo urbano.
- Sujeto Obligado: Agencia de Movilidad del Estado de Querétaro (AMEQ)
- Unidad Administrativa Responsable: Dirección de Vinculación Ciudadana
- Homoclave: TR-AMEQ-003
- Nombre del Trámite: Reposición de tarjeta preferente de prepago para uso del transporte público colectivo urbano.
- Señale si es trámite o servicio: Trámite
- Tipo de trámite o servicio: APROBACIÓN
- Categoría: No capturado
- Comunidad: Público en General
- ¿Quién puede solicitar el Trámite o Servicio? : Interesado, Tutor, Padres
- Descripción Ciudadana: Consiste en que las personas puedan reponer o reemplazar la tarjeta preferente que les permita pagar la tarifa con descuento en el sistema de transporte colectivo urbano de la Zona Metropolitana de Querétaro, que comprende los municipios de Querétaro
- Describa con lenguaje claro, sencillo y conciso los casos en que debe o puede realizarse el Trámite o Servicio Aplica para los usuarios que cuenten con una tarjeta preferente y que haya sido dañada, extraviada o robada. Reemplazo de Tarjeta preferente: - Aplica cuando la autoridad competente emita un comunicado a la ciudadanía sobre el cambio del plástico de la Tarjeta Preferente - Aplica para las personas que cambien de tarjeta general a tarjeta preferente por cambio en su condición, estudiantes, personas con discapacidad y adultos mayores
- ¿Tiene Modalidades? : No

Fundamento Jurídico

- Nombre del Fundamento Jurídico que da origen al trámite:
Ley de la Agencia de Movilidad y Modalidades de Transporte Público Para el Estado de Querétaro.
- Artículo/Fracción/Inciso/Párrafo/Número/Letra/Otro:
169

Estadísticas del Trámite

- Número de solicitudes realizadas (año anterior): 35461
- Número de solicitudes aceptadas 2025: 8931
- Número de solicitudes rechazadas 2025: 0

Información Económica

- Sector al que va dirigido el trámite o servicio: Ciudadano
- El trámite o servicio, se realiza cuando una empresa se encuentra en: Ninguna de las anteriores

Vigencia

- Medida de la vigencia: Meses
- Número de la vigencia (entero): 4
- Observaciones: Para personas adultas mayores de 60 años y personas con discapacidad permanente, la vigencia es permanente. Para los estudiantes la vigencia es acorde al periodo escolar cuatrimestral, semestral o anual.
- ¿La resolución es requisito de otro trámite o servicio?: No

Requisitos

Formato

- ¿Este trámite o servicio puede o debe presentarse mediante formato?: No

Fundamento Jurídico

Requisitos

- Número de requisitos totales: 5
- Número de requisitos que son parte del formato: 0
- Número de requisitos que NO son parte del formato: 5

1. Comprobante de pago

Descripción: Comprobante de pago de la reposición de tarjeta de prepago

Presenta alguno de los siguientes documentos:

- Recibo de pago
- Recibo de pago

Forma de presentación:

Documento para entregar al Sujeto Obligado

2. Constancia de estudios

Descripción: Constancia de estudios vigente que contenga nombre completo, vigente para ciclo escolar, semestre o cuatrimestre, sello oficial de la escuela y firma del director o recibo de inscripción o pago de la mensualidad en curso junto con la hoja de referencia para acreditar que corresponda al estudiante que va a realizar el trámite, sellado por la escuela o banco

Presenta alguno de los siguientes documentos:

- Constancia

Forma de presentación:

Para el cotejo del servidor público

3. Credencial de discapacidad con fotografía

Descripción: Credencial que acredite la discapacidad permanente emitida por el DIF o dictamen de discapacidad emitido por el DIF IMSS, ISSTE o CENTRO DE SALUD

Presenta alguno de los siguientes documentos:

- Credencial

Forma de presentación:

Para el cotejo del servidor público

4. Identificación oficial con fotografía

Descripción: Identificación oficial con fotografía de: estudiantes mayores de 18 años, en caso de menores de edad deberá presentar la de padre, madre o tutor, adulto mayor o persona con discapacidad permanente

Presenta alguno de los siguientes documentos:

- Credencial para votar emitida por el Instituto Nacional Electoral (INE) o el Instituto Federal Electoral (IFE)

Forma de presentación:

Para el cotejo del servidor público

5. CURP

Descripción: CURP con código QR del estudiante, adulto mayor o persona con discapacidad permanente

Presenta alguno de los siguientes documentos:

- CURP

Forma de presentación:

Para el cotejo del servidor público

Casos o Supuesto

- ¿Es suficiente cumplir con la entrega de la totalidad de los requisitos, en tiempo y forma, para obtener una resolución favorable de este trámite o servicio?: Sí

- Señale la metodología para llevar a cabo la resolución del trámite o servicio: Se revisa la documentación y en caso de que esté completa se avisa al usuario para que acuda de manera presencial a la toma de fotografía y entrega de la tarjeta.

Como o dónde realizarlo

Canales de atención

- Medios Electrónicos

- Presencial

Vía Presencial

- ¿Es posible que se pueda agendar una cita de manera presencial?: No
- ¿Es posible agendar la cita en línea?: No

Vía Internet

- ¿Existe una aplicación para presentar el trámite o servicio?: No
- ¿Existe un sitio web para presentar el trámite o servicio?: Sí
- Liga del sitio web: <https://www.iqt.gob.mx/index.php/tarifas/>
- Pasos que se tiene que seguir en el sitio web:

Para presentar el trámite en línea:

1. Abrir el link tarjetapreferente.iqt.gob.mx e ingresar los siguientes datos: CURP y correo electrónico (si cuentas con uno)

2. Se emitirá orden de pago para efectuarlo en la Caja recaudadora de la AMEQ o ventanilla o caja práctica del Banco BBVA. (Vigencia de la orden de pago es de 48 horas), si no se realiza en tiempo se cancelará la orden y no se podrá realizar el pago, deberá realizar el trámite nuevamente para generar una nueva orden.

3. Una vez que se realice el pago acudir a recoger la tarjeta preferente, se deberán presentar los documentos que son requisitos del trámite en original.

- ¿Es posible realizar el trámite o servicio completamente en línea sin acudir a oficinas gubernamentales?: No
- ¿Es posible cargar o subir documentos en línea?: No
- ¿Se puede dar seguimiento? es decir, mostrar a los interesados el estatus en que se encuentra el trámite o servicio, ya sea que se encuentre en proceso de resolución, revisión, rechazado o resuelto: Sí
- ¿Se puede enviar y recibir información por medios electrónicos con los correspondientes acuses de recepción de datos y documentos?: No
- ¿La resolución o respuesta oficial es por Internet?: No
- ¿Utiliza firma electrónica avanzada?: No
- ¿Es posible realizar notificaciones en línea por información faltante?: No
- ¿Es posible realizar notificaciones sobre vencimiento de plazos de respuesta?: No
- ¿El trámite o servicio es de resolución inmediata?: Sí
- ¿Es posible realizar notificaciones sobre plazos de prevención?: No

Vías Alternativas

- ¿Es posible presentar el trámite o servicio vía telefónica?: No
- ¿Es posible presentar el trámite o servicio vía mensajes de texto?: No
- ¿Es posible presentar el trámite o servicio en Kioscos u otras sedes alternativas?: No
- ¿Es posible presentar el trámite o servicio por otra vía?: No

Responsables

Contacto para atención, consulta y envío de información

| # | Nombre | Rol | Correo |
|---|--------------------------|------------------|------------------------|
| 1 | Héctor Hernández Vazquez | Contacto oficial | hhernandez@ameq.gob.mx |

- ¿Se pueden realizar consultas sobre este trámite vía chat o en línea? No

Oficinas de atención

Módulo Qrobus-Delegación Epigmenio González

Descripción del modulo:

Módulo QROBUS

Domicilio

Calle Tlaloc No. Exterior 100, No. Interior Col. Industrial, Querétaro, Querétaro, C.P. 76130

Atención telefónica:

4422117000 , Ext. .

Correo electrónico:

ameqcorrespondenciaop@ameq.gob.mx

Horario de Atención:

- de 08:00 a.m. a 15:00 p.m.

Notas

Sábados de 9am a 2pm

Módulo Qrobús Oficinas Centrales de AMEQ

Descripción del modulo:

Oficina Central de la Agencia de Movilidad del Estado de Querétaro

Domicilio

Calle Constituyentes No. Exterior 20, No. Interior Col. Centro, Querétaro, Querétaro, C.P. 76000

Atención telefónica:

4422100407 , Ext. .

Correo electrónico:

ameq.correspondenciaop@ameq.gob.mx

Horario de Atención:

- de 08:00 a.m. a 16:00 p.m.

Notas

Atención los Sábados de 9am a 2pm

Módulo Qrobús-Delegación Felix Osos Sotomayor

Descripción del modulo:

Módulo Qrobús

Domicilio

Calle Av. de la Luz No. Exterior 602, No. Interior Col. Cerrito Colorado, Querétaro, Querétaro, C.P. 76116

Atención telefónica:

4422117000 , Ext. .

Correo electrónico:

ameqcorrespondenciaop@ameq.gob.mx

Horario de Atención:

- de 08:00 a.m. a 15:00 p.m.

Módulo Qrobus -Delegación Felipe Carrillo Puerto

Descripción del modulo:

Módulo Qrobus

Domicilio

Calle Guadalupe Victoria No. Exterior 103, No. Interior Col. Felipe Carrillo Puerto, Querétaro, Querétaro, C.P. 76138

Atención telefónica:

4422117000 , Ext. .

Correo electrónico:

ameq.correspondenciaop@ameq.gob.mx

Horario de Atención:

- de 08:00 a.m. a 15:00 p.m.

Notas

Sábado de 8am a 2pm

Denuncia

Nombre completo:

Einar Alejandro Figueroa Villegas

Cargo:

Titular del OIC

Teléfono:

Correo electrónico:

efigueroa@iqt.gob.mx

Dirección:

Constituyentes ,20 ,76000 ,Querétaro ,Querétaro ,Querétaro

Costo

- Tipo de Monto: Actualización (UMA)

- Indicar Monto: Monto Calculado

| # | Cantidad a pagar en UMAs | Cantidad a pagar en pesos |
|---|---|---------------------------|
| 1 | Reposición de Tarjeta Preferente y Tarjeta General de Prepago | \$ 56.57 |

- Momento en el que se debe realizar el pago: Previo al inicio del trámite

Medios disponibles de pago

- ¿El(Los) formato(s) se puede enviar electrónicamente?: No

- Banco comercial: Sí

- En línea: No

- Comercios: No

- Otro: No

Fundamento Jurídico

- Fundamento jurídico de la cantidad a pagar por la realización del trámite o servicio Código Fiscal del Estado de Querétaro
- Artículo/Fracción/Inciso/Párrafo/Número/Letra/Otro: Artículo:42, párrafo 3.

Plazos

Plazo de resolución

- Medida del plazo: Inmediato
- Tipo de Ficta: No Aplica

Prevención de autoridad

- Unidad del Plazo: 0
- Medida del plazo: No aplica

Fundamento Jurídico

- Fundamento Jurídico del Plazo de Prevención Ley de Procedimientos Administrativos del Estado de Querétaro
- Artículo/Fracción/Inciso/Párrafo/Número/Letra/Otro Artículo:16 Otros

Respuesta a prevención

- Unidad del Plazo: 0
- Medida del plazo: No aplica

Fundamento Jurídico

- Fundamento Jurídico del Plazo de Prevención Interesado Ley de Procedimientos Administrativos del Estado de Querétaro
- Artículo/Fracción/Inciso/Párrafo/Número/Letra/Otro

Inspeccion Y Verificaciones

- ¿Este trámite o servicio requiere inspección, verificación o visita domiciliaria?: No

Información Adicional

- ¿Este trámite o servicio requiere conservar información para fines de acreditación, inspección y verificación con motivo del trámite o servicio?: Sí
- Fines de Acreditación: Sí
- Descripción Fines de Acreditación: Para el abordaje del transporte público.
- Fines de Verificación: No
- Fines de Inspección: No
- Fines de Otros: No
- Beneficios o derechos del usuario ante la negativa o falta de respuesta (medios de impugnación): Ninguno.