



PERIÓDICO OFICIAL



DEL ESTADO DE QUINTANA ROO

LAS LEYES Y DEMÁS DISPOSICIONES OBLIGAN POR EL SOLO HECHO DE PUBLICARSE EN ESTE PERIÓDICO

Chetumal, Q. Roo a 30 de Marzo de 2023

Tomo I

Número 6 Ordinario

Décima Época

REGISTRADO COMO ARTÍCULO DE SEGUNDA CLASE EN LA OFICINA LOCAL DE CORREOS

EDICION DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE QUINTANA ROO

ÍNDICE

SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA DEL ESTADO. ACUERDO POR EL QUE SE EMITE LA GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LAS DEPENDENCIAS, ÓRGANOS ADMINISTRATIVOS DESCONCENTRADOS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO. -----PÁGINA -3

MUNICIPIO DE COZUMEL. ACTA DE LA VIGÉSIMA CUARTA SESIÓN ORDINARIA DEL HONORABLE AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE COZUMEL, QUINTANA ROO, PERÍODO CONSTITUCIONAL 2021-2024. CELEBRADO EN FECHA VEINTIOCHO DE SEPTIEMBRE DEL AÑO DOS MIL VEINTIDÓS, EN EL QUE SE APRUEBA POR UNANIMIDAD, EL DICTAMEN DE INICIATIVA DE ORDENAMIENTO MUNICIPAL, MEDIANTE EL CUAL SE CAMBIA DE DENOMINACIÓN LA COMISIÓN ORDINARIA DE DESARROLLO FAMILIAR Y GRUPOS VULNERABLES, POR LA COMISIÓN ORDINARIA DE DESARROLLO FAMILIAR, GRUPOS VULNERABLES Y ASUNTOS RELIGIOSOS, CREANDO LAS FUNCIONES ESPECÍFICAS DE LA COMISIÓN, REFORMADO Y CREANDO EL ARTÍCULO 99 BIS FRACCIÓNES I, II, III, IV, V, VI, VIII, IX, X, Y XI DEL REGLAMENTO INTERIOR PARA EL AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE COZUMEL, QUINTANA ROO. -----PÁGINA -44

MUNICIPIO DE OTHÓN P. BLANCO. ACUERDO MEDIANTE EL CUAL SE APRUEBA LA CREACIÓN DE LA UNIDAD DE DERECHOS HUMANOS Y LA DIRECCIÓN DE LA DIVERSIDAD SEXUAL EN EL REGLAMENTO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL Y SE EXPIDE EL REGLAMENTO INTERIOR DE LA UNIDAD DE LOS DERECHOS HUMANOS DEL MUNICIPIO DE OTHÓN P. BLANCO. -----PÁGINA -65

MUNICIPIO DE OTHÓN P. BLANCO. ACUERDO MEDIANTE EL CUAL SE MODIFICA EL PUNTO TERCERO DEL ACUERDO POR EL QUE SE APRUEBA EL DECRETO POR EL QUE SE INSTITUYE EL RECONOCIMIENTO AL MÉRITO A LA MUJER OTHONENSE, PUBLICADO EN EL PERIÓDICO OFICIAL DEL ESTADO DE QUINTANA ROO, EL DÍA 06 DE SEPTIEMBRE DEL AÑO 2022. -----PÁGINA -81

MUNICIPIO DE OTHÓN P. BLANCO. ACUERDO MEDIANTE EL CUAL SE APRUEBA LA CONFORMACIÓN DE LA COMISIÓN ESPECIAL QUE SE ENCARGARÁ DE LA ENTREGA-RECEPCIÓN DEL PANTEÓN MUNICIPAL "CAMPOS DEL RECUERDO" CONCESIONADA AL C. JUAN ÁNGEL XACUR MAIZA, DERIVADO DE LA "CONCLUSIÓN DEL TÉRMINO DE LA VIGENCIA". -----PÁGINA -83

MUNICIPIO DE OTHÓN P. BLANCO. ACUERDO MEDIANTE EL CUAL SE EXPIDE EL REGLAMENTO DE ASISTENCIA SOCIAL PARA EL MUNICIPIO DE OTHÓN P. BLANCO. -----PÁGINA -86

MUNICIPIO DE OTHÓN P. BLANCO. ACUERDO MEDIANTE EL CUAL SE REFORMAN Y ADICIONAN LOS ARTÍCULOS 5, 6, 73, 90, 159 Y 160 DEL REGLAMENTO DE EQUILIBRIO ECOLÓGICO Y PROTECCIÓN AL AMBIENTE PARA EL MUNICIPIO DE OTHÓN P. BLANCO. -----PÁGINA -96

MUNICIPIO DE OTHÓN P. BLANCO. ACUERDO MEDIANTE EL CUAL SE EXPIDE EL REGLAMENTO DE MEJORA REGULATORIA PARA EL MUNICIPIO DE OTHÓN P. BLANCO. -----PÁGINA -100

COLEGIO DE ESTUDIOS CIENTÍFICOS Y TECNOLÓGICOS DEL ESTADO DE QUINTANA ROO. TABULADOR DE SERVICIOS MODIFICADO PARA EL EJERCICIO 2023 APROBADO MEDIANTE ACUERDO 2023/03/08, EN LA PRIMERA SESIÓN ORDINARIA 2023 DE LA H. JUNTA DIRECTIVA, REALIZADA EL 14 DE MARZO DE 2023. -----PÁGINA -127

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA RIVIERA MAYA. TABULADOR DE INGRESOS PROPIOS 2023. -----PÁGINA -128

UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. PLAN INSTITUCIONAL DE DESARROLLO ESTRATÉGICO 2021 - 2024. -----PÁGINA -131



**QUINTANA
ROO**
UNIDOS PARA
TRANSFORMAR



SECOES
SECRETARÍA
DE LA CONTRALORÍA
DEL ESTADO

LICENCIADA REYNA VALDIVIA ARCEO ROSADO, Secretaria de la Contraloría del Estado de Quintana Roo, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 19 fracción XIII, 30 fracciones X y XIX, y 43 fracciones IV, VI, IX de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo y 15 del Acuerdo por el que se da a conocer el proceso para el registro de los proyectos de Manuales Administrativos ante la Secretaría de la Contraloría"; así como de conformidad a lo establecido en el artículo 8 fracción I del Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría, y

CONSIDERANDO

Que en fecha 4 de agosto de 2021, se publicó en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo, el denominado "Acuerdo por el que se da a conocer el proceso para el registro de los proyectos de Manuales Administrativos ante la Secretaría de la Contraloría", como parte de las acciones en el marco de la Política Nacional Anticorrupción.

Que es responsabilidad de las Dependencias, Órganos Administrativos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública Estatal expedir el Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios de conformidad con la Ley Orgánica de la Administración Pública Estatal.

Que es atribución de la Secretaría de la Contraloría de conformidad con el artículo 43 fracción IX de la Ley Orgánica de la Administración Pública Estatal el emitir la normatividad que regule los Reglamentos Interiores, Manuales Administrativos y demás instrumentos que sean de observancia general de las dependencias y entidades paraestatales de la administración pública del Estado, así como vigilar su cumplimiento.

Que el objeto de la Guía es la de constituirse como una herramienta que oriente a las Dependencias, Órganos Administrativos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública Estatal para la realización del Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios, con el propósito de establecer los criterios a emplear de los requisitos, costos y tiempo de respuesta en el ámbito de competencia permitiendo con ello aplicar acciones de mejora regulatoria y simplificación en los trámites y servicios, con el objetivo de forjar un gobierno moderno, confiable y cercano a la Gente.

Que el Programa Nacional del Combate a la Corrupción y la Impunidad, y de Mejora de la Gestión Pública 2019-2024 publicado en el Diario Oficial de



la Federación el 30 de agosto de 2019 prevé entre sus objetivos y estrategias, que la ética pública constituye una de las prioridades que busca recuperar la confianza ciudadana con vista a un servicio público orientado a trabajar por y en beneficio de la sociedad en su conjunto. Asimismo, define una estrategia para difundir, impactar y fortalecer las herramientas con las cuentas las personas servidoras públicas, para replantear la integridad en el servicio público y dotarles de los conocimientos y habilidades para la promoción de un liderazgo y reconocimiento como factores centrales en la consolidación de la ética pública;

Que con fecha siete de diciembre de 2022, se publicó en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo, el Acuerdo por el que se establece el programa denominado "Excelencia en el Servicio Público", en el ámbito de competencia de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo, emitido por la Titular del Ejecutivo, acuerdo mediante el cual se busca reconocer a las Dependencias, Entidades y Órganos Administrativos Desconcentrados de la Administración Pública del Estado, su desempeño administrativo a través del otorgamiento de un Distintivo de Excelencia, mediante el cumplimiento de los parámetros de evaluación precisados en dicho Acuerdo, entre los que destacan el contar con los "Documentos Institucionales", actualizados y publicados, esto de conformidad con lo establecido en los Lineamientos del Programa denominado Excelencia en el Servicio Público en el ámbito de competencia de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo.

Que las acciones que se pretenden ejecutar en el presente acuerdo se encuentran contempladas en el Plan Estatal de Desarrollo 2023-2027, publicado en el Periódico Oficial del Estado el 23 de enero de 2023, el cual nos indica:

En su Objetivo General, el consolidar un gobierno humanista que se rija bajo los principios de transparencia, honestidad y austeridad, que recobre la confianza ciudadana en las instituciones públicas del Estado y propicie la participación social para la toma de decisiones. En su línea de acción: 5.23.1.12 Establecer normas, lineamientos, criterios, y guías que regulen la elaboración de documentos Normativos-Administrativos de las Instituciones de la Administración Pública Estatal.

Que, en mérito de lo anterior, tengo a bien expedir el presente:



ACUERDO POR EL QUE SE EMITE LA GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LAS DEPENDENCIAS, ÓRGANOS ADMINISTRATIVOS DESCONCENTRADOS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO.

PRIMERO. - El presente Acuerdo tiene por objeto dar a conocer el instrumento de apoyo a efecto de que cada una de las Dependencias, Órganos Administrativos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública Estatal, cuenten con las bases y criterios para la elaboración de su Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios, el cual debe de estar alineado a la normatividad vigente aplicable en materia de Trámites y Servicios.

SEGUNDO. - Con independencia de lo manifestado en el párrafo que antecede, al presente se anexa la Guía para la elaboración del Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios.

TRANSITORIOS

PRIMERO. - El presente Acuerdo entrará en vigor el día de su publicación en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo.

DADO EN LA CIUDAD DE CHETUMAL, QUINTANA ROO, A 28 DE MARZO DEL AÑO DOS MIL VEINTITRÉS.

LA SECRETARIA DE LA CONTRALORÍA

L.C.P. REYNA VALDIVIA ARCEO ROSADO



Guía para la Elaboración del Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios

9
1



ÍNDICE

I. PRESENTACIÓN4

II. OBJETIVO GENERAL5

III. OBJETIVOS ESPECÍFICOS5

IV. PROCESO DE ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN, EVALUACIÓN y REGISTRO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS.5

 4.1 Quienes son responsables de elaborar o actualizar el Manual del Procedimientos de Trámites y Servicios.5

 4.2 Designación del enlace.....6

 4.3 Responsabilidad del enlace.....6

 4.4 Causas de Obligatoriedad de la Guía.....7

V. PROCESO DE REVISIÓN, EVALUACIÓN, REGISTRO Y PUBLICACIÓN DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....9

 5.1 Revisión del Proyecto10

 5.2 Evaluación12

 Evaluación Favorable:.....12

 Evaluación Desfavorable:.....12

 5.3 Registro y Publicación13

VI. ESTRUCTURA Y FORMALIDADES CON LAS QUE DEBERA DE CONTAR EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS.....15

 I. Portada16

 II. Índice.....16

 III. Presentación.....16



SECOES
SECRETARÍA
DE LA CONTRALORÍA
DEL ESTADO

IV. Marco Normativo Administrativo16

V. Índice de Procedimientos (General)17

VI. Simbología18

VII. Cédula del índice de los procedimientos del Trámite y Servicios y Firmas
(Específico por cada Unidad Administrativa)19

VIII. Cédula de Presentación del Procedimiento de los Trámites y Servicios
(Por cada Unidad Administrativa)20

 Instructivo de llenado21

IX. Cédula de Descripción de Actividades del Procedimiento por cada Trámite
y Servicio (Se requisitan por cada Unidad Administrativa)24

 Instructivo de llenado25

X. Cédula del Diagrama de Flujo del Procedimiento del Trámite o Servicio (Por
cada Unidad Administrativa)27

 Instructivo de llenado28

XI. Cédula del Anexo del Procedimiento del Trámite y Servicio (Formatos e
Instructivos de Llenados) (Por cada Unidad Administrativa de ser el caso)31

XII. Apartado de firmas32

VII. EJEMPLO DE LAS CÉDULAS33

 Cédula de Presentación33

 Cédula de Descripción de Actividades36

 Cédula de Diagrama de Flujo37

7
9



I. PRESENTACIÓN

La presente "Guía para la Elaboración del Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios", es una metodología unificada de apoyo al quehacer institucional, cuya finalidad es fortalecer la capacidad de respuesta a la ciudadanía por parte de las Dependencias, Órganos Administrativos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública Estatal, mediante la concentración de la información de los trámites y servicios que ofrecen derivado de sus atribuciones y facultades encomendadas, en el manual se deberán precisar los elementos fundamentales para facilitar la realización del trámite o servicio, entre los cuales se encuentran la identificación de los requisitos que se necesitan, el costo de ser el caso, la unidad administrativa a la cual deberán acudir para realizarlo, el número de copias necesarias de cada documento solicitado, entre otros aspectos relevantes.

En este contexto y atendiendo a las directrices establecidas por la Titular del Ejecutivo Estatal, Lic. María Elena H. Lezama Espinosa, de forjar un gobierno moderno, confiable y cercano a la gente, la Secretaría de la Contraloría ha establecido mecanismos que coadyuvan a tan importante encomienda, con la finalidad de que la organización de la Administración Pública Estatal, sea más oportuna, eficiente, transparente y responsable, a través del fortalecimiento de su gestión interna para una mejor atención a la ciudadanía.

La elaboración y actualización del Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios es de carácter obligatorio, las Instituciones Públicas deberán apearse a la presente guía cuando derivado de las actualizaciones y/o modificaciones a su marco normativo impacte en materia de trámites y servicios.

Finalmente, para alcanzar el objetivo de la presente guía, los manuales de procedimientos de trámite y servicios deben darse a conocer hacia la ciudadanía, ya que esta herramienta pretende contribuir a mejorar la calidad de los servicios, que presta cada Institución Pública e impulsar una cultura de transparencia en la prestación de trámites y servicios hacia la ciudadanía.



II. OBJETIVO GENERAL

Definir los criterios a emplear por parte de las Dependencias, Órganos Administrativos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública Estatal, para la realización del Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios, lo cual permita una mejor atención a la ciudadanía, así como proporcionar a las personas usuarias de trámites y servicios gubernamentales un documento de apoyo.

III. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Dotar de herramientas metodológicas a las personas encargadas de la realización del Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios.
2. Propiciar la transparencia a las personas usuarias de trámites y servicios, así como dar a conocer los procedimientos inherentes para los trámites y servicios que brindan las Dependencias, Órganos Administrativos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública Estatal.
3. Contar con un documento de apoyo para las personas servidoras públicas encargadas de brindar los trámites y servicios, que impulse un gobierno de calidad con eficiencia y eficacia para brindar una mejor gestión y atención a la ciudadanía, con el estricto apego a la normatividad y respetando en todo momento los derechos humanos.

IV. PROCESO DE ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN, EVALUACIÓN y REGISTRO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS.

4.1 Quiénes son responsables de elaborar o actualizar el Manual del Procedimientos de Trámites y Servicios.

De conformidad con lo establecido en el Acuerdo por el que se establece el programa denominado "Excelencia en el Servicio Público" en el ámbito de competencia de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo, y sus lineamientos, las Entidades Paraestatales y Entes



deberán realizar todas las acciones que sean necesarias, a efecto de contar con sus documentos institucionales debidamente actualizados.

Las personas Titulares de las Dependencias, Órganos Administrativos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública Estatal están obligados a expedir, elaborar y mantener actualizados sus manuales administrativos con información armonizada a su marco normativo-administrativo vigente y aplicable, lo anterior de conformidad con el artículo 30 fracción X de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo.

Así mismo será responsabilidad de las Unidades Administrativas derivado del ámbito de competencia y de la prestación de trámites y servicios, la elaboración e integración de la información correspondiente dentro del Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios, debiéndose vigilar y realizar el estricto cumplimiento de lo establecido en el mismo.

4.2 Designación del enlace.

Con motivo de las acciones que para el efecto se deban realizar para la elaboración del Manual del Procedimientos de Trámites y Servicios, por conducto de las personas Titulares de las Dependencias, Órganos Administrativos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública Estatal, se designará mediante oficio dirigido a la Titular de la Secretaría de la Contraloría, a la persona servidora pública que deberá de tener un nivel jerárquico de Subsecretario (a), y en el supuesto de no contar con dicho nivel, se considera el de Director(a) u homólogo quien fungirá como enlace, de conformidad con el "Acuerdo por el que se da a conocer el Proceso para el Registro de los Proyectos de Manuales Administrativos ante la Secretaría de la Contraloría".

4.3 Responsabilidad del enlace.

Coordinar los trabajos de elaboración, integración y revisión interna de la información de todas las Unidades Administrativas responsables de cada procedimiento de los trámites y servicios de la institución, previo envío a la Secretaría de la Contraloría, observando en todo momento lo dispuesto por esta guía y el "Acuerdo por el que se da a conocer el Proceso para el Registro de los Manuales Administrativos ante la Secretaría de la Contraloría" y demás disposiciones vigentes y aplicables.



La persona servidora pública designada como enlace deberá ser conocedora del proceso de elaboración de los Manuales Administrativos es decir capacitarse y conocer la normatividad en materia de manuales administrativos, lo anterior, con la finalidad de que el proceso de revisión, evaluación y registro ante la Secretaría sea más ágil.

Expedir el **Dictamen Técnico** en materia del Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios de conformidad con los criterios establecidos para su elaboración en el artículo 22 del "Acuerdo por el que se da a conocer el proceso para el registro de los proyectos de manuales administrativos", publicado en el periódico oficial del Estado de Quintana Roo el 04 de agosto de 2021.

Verificar que el proyecto de manual que se somete a revisión ante la Secretaría de la Contraloría, cumpla con lo previsto en el "Acuerdo por el que se da a conocer el Proceso para el Registro de los Manuales Administrativos ante la Secretaría de la Contraloría".

4.4 Causas de Obligatoriedad de la Guía.

Para el proceso de elaboración, actualización y modificación del Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios, se deberá justificar, acreditar y sustentar el por qué se efectuará, considerando los supuestos siguientes:

- I. Dependencias, Órganos Administrativos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública Estatal de nueva creación o en su caso se fusionen.
- II. Dependencias, Órganos Administrativos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública Estatal modifiquen o actualicen su organigrama estructural y tenga impacto en materia de trámites y servicios.
- III. Dependencias, Órganos Administrativos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública Estatal modifiquen su documento de creación.



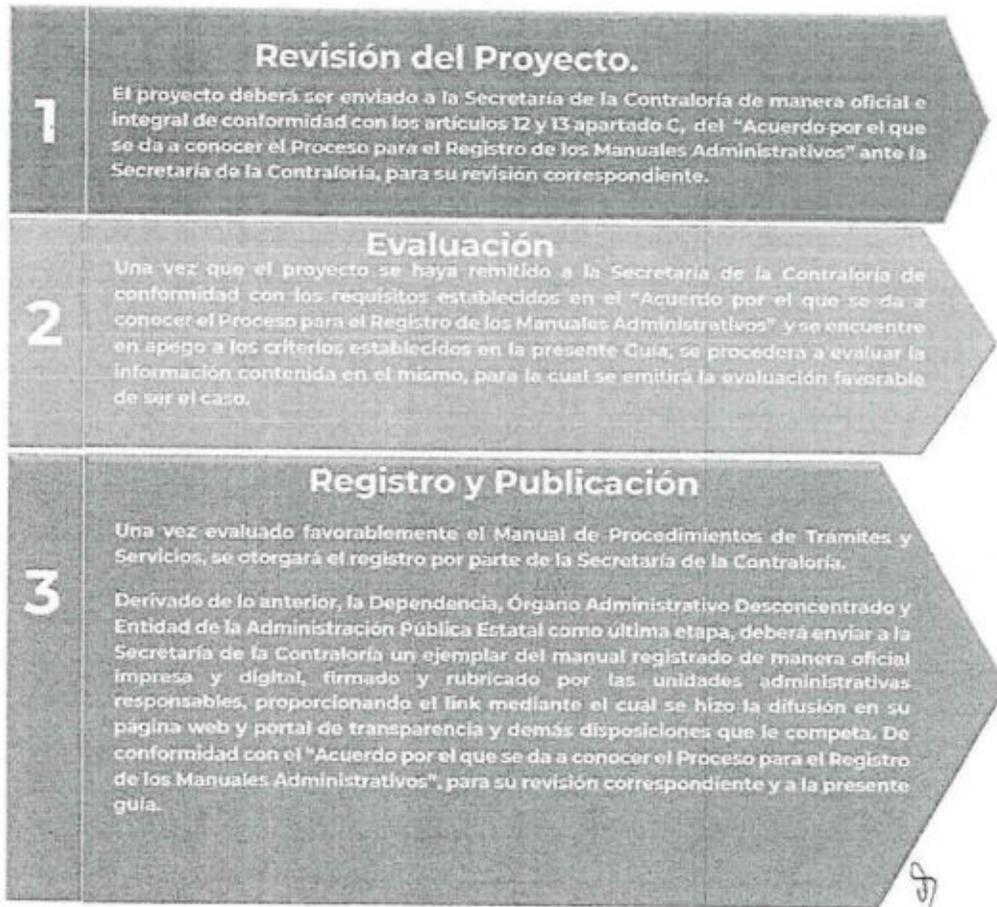
- IV. Dependencias, Órganos Administrativos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública Estatal modifiquen o actualicen su Reglamento interior, con afectación a la unidad administrativa que derivado del ámbito de competencia ofrezca trámites o servicios.
- V. De ser el caso que eliminen, agreguen, modifiquen, fusionen, reestructuren sus trámites y servicios en materia de simplificación administrativa.

9

9



V. PROCESO DE REVISIÓN, EVALUACIÓN, REGISTRO Y PUBLICACIÓN DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.





5.1 Revisión del Proyecto

Una vez recibido el proyecto correspondiente del Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios, se procede a efectuar el proceso de revisión y evaluación, observándose en primer término que los trámites y servicios se encuentren validados en su totalidad por la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria y cuenten con el documento que acredite la validación, así como estar alineado a lo previsto por el numeral 12 apartado C fracciones I inciso e, II inciso f y III inciso f, y los criterios establecidos en el "Acuerdo mediante el cual se establece el proceso de registro de los manuales administrativos" publicado en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo el 04 de Agosto de 2021.

Se hará la verificación del cumplimiento de los requisitos de información que integran el expediente del proyecto de Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios, revisándose que se encuentren acorde a lo estipulado en el acuerdo y en apego a los criterios que a continuación se señalan:

1.- El proyecto del manual deberá ser remitido de manera oficial por la persona Titular de la Dependencia, Órgano Administrativo Desconcentrado y Entidad de la Administración Pública Estatal de conformidad con los artículos 12, 13 inciso C fracciones I, II y III, del "Acuerdo por el que se da a conocer el Proceso para el Registro de los Proyectos de Manuales Administrativos" ante la Secretaría de la Contraloría.

2.- Anexar al proyecto de manual el Dictamen Técnico, el cual deberá ser expedido por la persona servidora pública designada como Enlace, expresando de manera clara que el proyecto del Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios que se somete a revisión, se encuentra de conformidad con lo establecido en el acuerdo correspondiente, así como derivado de las atribuciones y competencias de la Institución Pública que lo presenta, debiendo contener al menos lo siguiente:

- I. Fecha de emisión, nombre y cargo de la persona servidora pública designada como enlace;
- II. Fundamento legal;



QUINTANA ROO
UNIDOS PARA TRANSFORMAR



SECOES
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA DEL ESTADO

- III. El nombre específico del proyecto del Manual de Trámites y Servicios;
- IV. Manifestar por escrito lo siguiente "Emite el Dictamen Técnico Favorable al proyecto del Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios de la Dependencia, Órgano Administrativo Desconcentrado y Entidad de la Administración Pública Estatal mediante la cual se acredita que la información de contenido y de forma corresponde está alineada conforme a su marco normativo-administrativo vigente aplicable";
- V. La manifestación donde señale que el Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios se elaboró y/o actualizó bajo los criterios establecidos en el Acuerdo por el que se da a conocer el Proceso para el Registro de los Proyectos de Manuales Administrativos ante la Secretaría de la Contraloría y demás disposiciones vigentes y aplicables.
- VI. Firma autógrafa de la persona servidora pública designada como enlace;

3.- Todo el contenido del Manual de Procedimiento de Trámites y Servicios deberá apegarse a la "Ley de Imagen Institucional para el Estado de Quintana Roo", considerando logos, tipos de letras y que la información este de manera homologada y uniforme.

4.- Los procedimientos deberán estar redactados de forma sencilla y sintetizada, a fin de que expresen la esencia del trámite o servicio, contemplando las atribuciones, facultades y funciones conferidas a la unidad administrativa competente.

5.- Se deberán relacionar por cada Unidad Administrativa Responsable y por nivel de jerarquía tener en el orden en que aparecen en la estructura orgánica.

6.- Se deberá preservar en todo momento en la elaboración del Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios el lenguaje incluyente y ciudadano.

En el supuesto de no cumplir con los requisitos establecidos en el "Acuerdo por el que se da a conocer el Proceso para el Registro de los



QUINTANA ROO
UNION PARA TRANSFORMAR



SECOES
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA DEL ESTADO

Proyectos de Manuales Administrativos ante la Secretaría de la Contraloría", y la presente Guía, se requerirá a la Institución de la Administración Pública Estatal, que, en un término de 3 días hábiles a partir del siguiente día de su notificación, remita la información o requisitos faltantes a la Secretaría de la Contraloría.

En caso de no cumplir, con la prevención antes referida y dentro del término concedido para cumplirla, deberá de reiniciar el proceso de revisión, evaluación y registro del Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios.

Ahora bien, en caso de que el proyecto de Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios, cumpla con lo establecido en el "Acuerdo por el que se da a conocer el Proceso para el Registro de los Proyectos de Manuales Administrativos ante la Secretaría de la Contraloría", y la presente Guía, se procederá al estudio y análisis de su contenido.

5.2 Evaluación

Evaluación Favorable: Una vez efectuada la revisión y evaluación al proyecto del Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios y en caso de no tener observaciones, la Secretaría de la Contraloría expedirá el oficio de evaluación favorable.

Evaluación Desfavorable: Si el proyecto del manual no cumple con lo establecido en los artículos 12 y 13 apartado C del "Acuerdo por el que se da a conocer el proceso para el registro de los proyectos de Manuales Administrativos ante la Secretaría de la Contraloría" y criterios de la presente Guía, se emitirá oficio de evaluación desfavorable, emitiéndose las observaciones y/o recomendaciones correspondientes.

En el supuesto de que de manera oficial se les haya emitido las observaciones y/o recomendaciones a las propuestas del Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios a las Dependencias, Órganos Administrativos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública Estatal, se les concederá un término de 5 días hábiles, contados a partir del día siguiente de su recepción, para que procedan a solventar las observaciones y/o recomendaciones emitidas por la Secretaría de la Contraloría.



En caso de no ser solventadas en su totalidad las observaciones y/o recomendaciones, dentro del término previsto para tal efecto, el proyecto de Manual será rechazado y la Institución Pública deberá de iniciar el proceso de revisión, evaluación y registro del Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios ante la Secretaría de la Contraloría.

5.3 Registro y Publicación

Una vez emitida la evaluación favorable, se asignará el número de registro del Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios, de la Dependencia u Órgano Administrativo Desconcentrado, enviando a la Secretaría de la Contraloría un ejemplar del manual registrado en un plazo no mayor a 3 días hábiles contados a partir de la fecha en la que se le notificó el registro.

Para el caso de las Entidades de la Administración Pública Paraestatal tendrán un plazo no mayor a 6 días hábiles contados a partir de la fecha en la que se les notificó el Registro.

Dentro de los plazos señalados en los párrafos que anteceden en el presente punto 5.3 las Dependencias, Órganos Administrativos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública Paraestatal, a fin de dar cumplimiento deberán de remitir mediante oficio lo siguiente:

1. Remitir un ejemplar impreso a color y en digital del Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios a la Secretaría de la Contraloría, el cual deberá de estar debidamente integrado, firmado y rubricado por los responsables de las unidades administrativas, así mismo la firma de aprobado por la persona Titular de la Dependencia, Órgano Administrativo Desconcentrado y/o Entidad de la Administración Pública Estatal, deberá contener en el pie de página de la portada principal y en el apartado de firmas el número de registro que le haya sido asignado al Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios.
2. En el caso de los Manuales de Procedimientos de Trámites y Servicios de los Órganos Administrativos Desconcentrados y de las Entidades Paraestatales de la Administración Pública Estatal, deberán de estar



**QUINTANA
ROO** UNIDOS PARA
TRANSFORMAR



SECOES
SECRETARÍA
DE LA CONTRALORÍA
DEL ESTADO

aprobado mediante documento oficial por la **cabeza de sector** a la cual se encuentran adscritos.

3. Las Entidades Paraestatales de la Administración Pública además de lo señalado en el punto 1 y 2, deberán de adjuntar el acta debidamente firmada por el Órgano de Gobierno en la que conste la anuencia y aprobación del Manual de Procedimiento de Trámites y Servicios.

Así mismo deberán enviar de manera oficial, digital e impresa:

- I. Archivo editable del Manual de Procedimiento de Trámites y Servicios.
- II. Escanear el Manual de Procedimiento de Trámites y Servicios con las firmas y rubricas y remitir en archivo en pdf; y
- III. Remitir la URL de acceso mediante el cual se encuentra publicado en la página web de la Dependencia, Órgano Administrativo Desconcentrado y Entidad de la Administración Pública Estatal, con la finalidad de concluir el proceso y de llevar el registro electrónico que señala el artículo 30 fracción X segundo párrafo de la Ley Orgánica de la Administración Pública.

La Dependencia, Órgano Administrativo Desconcentrado y Entidad de la Administración Pública Estatal, serán responsables de realizar todas las acciones tendientes para que su Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios quede debidamente publicado en el registro electrónico de la Secretaría de la Contraloría, en un plazo no mayor a 6 días hábiles según corresponda contados a partir de la fecha en la que se le notifico el Registro.

En caso de no cumplir con lo dispuesto en el presente apartado y dentro de los plazos señalados en el mismo, el registro quedará sin efectos y la Institución Pública deberá de reiniciar el proceso.

Es responsabilidad de las Dependencias, Órganos Administrativos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública Estatal.



realizar las acciones necesarias para la difusión del Manual de Procedimiento de Trámites y Servicios registrado.

VI. ESTRUCTURA Y FORMALIDADES CON LAS QUE DEBERA DE CONTAR EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS

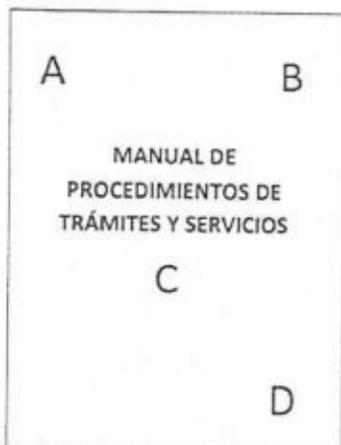
La información que deberá contener el manual de procedimientos de trámites y servicios es la siguiente:

- I. Portada
- II. Índice
- III. Presentación
- IV. Marco Normativo Administrativo
- V. Índice de Procedimientos (General)
- VI. Simbología
- VII. Cédula del Índice del procedimiento del Trámite y Servicio y Firmas (Por cada Unidad Administrativa)
- VIII. Cédula de la Presentación del Procedimiento del Trámite y Servicio (Por cada Unidad Administrativa)
- IX. Cédula de la Descripción del Procedimiento del Trámite y Servicio (Por cada Unidad Administrativa)
- X. Cédula del Diagrama de Flujo del Procedimiento del Trámite y Servicio (Por cada Unidad Administrativa)
- XI. Cédula del Anexo del Procedimiento del Trámite y Servicio (Formatos y Guías de Llenados) (Por cada Unidad Administrativa de ser el caso)
- XII. Apartado de Firmas.



SECOES
SECRETARÍA
DE LA CONTRALORÍA
DEL ESTADO

I. Portada



- A.- Logotipo del Gobierno del Estado
- B.- Logotipo o acrónimo de la Dependencia, Órgano Administrativo Desconcentrado y Entidad de la Administración Pública.
- C.- Nombre de la Dependencia, Órgano Administrativo Desconcentrado o Entidad de la Administración Pública.
- D.- Número de registro, fecha y mes de expedición del manual de procedimientos de trámites y servicios.

II. Índice

Incluye la relación de los apartados y secciones que conforman el Manual, debiéndose considerar lo siguiente:

- A. Dar una referencia numérica o alfanumérica a cada concepto.
- B. Enunciar cada uno de los apartados y secciones, temas y números de página.

III. Presentación

Es el texto que encabeza el Manual, en el cual se señalará:

- A. Importancia de contar con un Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios.
- B. Contenido del documento.
- C. Una breve descripción de los propósitos básicos que se pretenden alcanzar.

IV. Marco Normativo Administrativo

Se deberá señalar la relación de los ordenamientos o disposiciones jurídicas o administrativas vigentes y aplicables únicamente en materia de trámites y servicios, de la Institución de la Administración Pública



Estatal (Dependencia, Órgano Administrativo Desconcentrado y Entidad), que normen la prestación de los mismos.

La relación se redactará en forma jerárquica, de forma descendente, respetando la clasificación que se presenta a continuación:

Disposiciones Federales.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
Leyes
Plan Nacional de Desarrollo
Códigos
Reglamentos
Decretos
Convenios
Acuerdos
Lineamientos
Oficios, Circulares
Otras disposiciones

Disposiciones Estatales.

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo
Leyes
Plan Estatal de Desarrollo
Códigos
Reglamentos
Decretos
Convenios
Acuerdos
Lineamientos
Oficios, Circulares
Otras disposiciones

V. Índice de Procedimientos (General)

Se deberá describir el nombre de la unidad administrativa responsable y nombres de los Procedimientos de Trámites y Servicios, código, cédulas, así como el número de página en el que se encuentre, con la finalidad de facilitar su localización.



SECOES
SECRETARÍA
DE LA CONTABILIDAD
DEL ESTADO

Como se ejemplifica a continuación:



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS

V. ÍNDICE DE PROCEDIMIENTOS (GENERAL)

Unidad Administrativa Responsable		
Nombre Del Procedimiento	Código	Pág.
Coordinación General de Investigación		
Recepción de Quejas y Denuncias MPTYS-SECOES-SU-CD-CQD-000-001		
Presentación		10
Descripción		13
Diagrama de Flujo		15
Atenas		19
Coordinación General de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales		
Recepción de Denuncias por Incumplimiento a las Obligaciones de Transparencia MPTYS-SECOES-CC-TA/RP/OP/CA/PRODOT-001		
Presentación		24
Descripción		26
Diagrama de Flujo		27
Atenas		—

VI. Simbología

Símbolo	Nombre	Significado
	Inicio o término	Indica el principio o el fin del flujo, puede ser acción o lugar, además se utiliza para indicar una Unidad Administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	Actividad	Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el proceso.
	Documento	Representa cualquier documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Decisión o alternativa	Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más opciones.
	Archivo	Indica que se guarde un documento en forma temporal o permanente.
	Conector de página	Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continua el diagrama de flujo.
	Conector	Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte del mismo.



SECOES
SECRETARÍA
DE LA CONTRALORÍA
DEL ESTADO

→	Dirección de Flujo	Denota la dirección y el orden en los pasos del proceso. Indica el movimiento de un símbolo a otro. Se utiliza en todos los diagramas de manera vertical u horizontal.
---	---------------------------	--

VII. Cédula del índice de los procedimientos del Trámite y Servicios y Firmas (Específico por cada Unidad Administrativa)

En este apartado deberá contemplar cada Unidad Administrativa:

CÉDULA DE ÍNDICE Y FIRMAS UNIDAD ADMINISTRATIVA		
Nombre del Procedimiento	Código	Pág.
Recepción de Quejas y Denuncias	MPTYS-SECOES-SIV-CGI-CQD-RQD-001	
Cédula de	Presentación	10
Cédula de	Descripción	de 13
Cédula de Diagrama	de Flujo	15
Cédula de	Anexos	19

FIRMAS Y RÚBRICAS		
Nombre y Cargo	Firma	Rúbrica

- 1.- Escribir "CÉDULA DE ÍNDICE Y FIRMAS" y el nombre de la unidad administrativa.
- 2.- Describir el nombre de procedimiento, código, y enlistar los siguientes conceptos de cédulas de Presentación, Descripción, Diagrama de flujo y Anexo de ser el caso, e incluir el número de página en el cual se encuentran de manera específica.



3.- Las personas Titulares de las Unidades Administrativas deberán registrar nombre, cargo, firma y rubrica; contemplando la unidad administrativa operativa de ser el caso, encargada de ofrecer el trámite o servicio.

Al realizar la primera cédula se deberá tomar en consideración el orden establecido en la estructura vigente autorizada de cada Institución de la Administración Pública Estatal.

VIII. Cédula de la Presentación del Procedimiento de los Trámites y Servicios (Por cada Unidad Administrativa)

En este apartado se realizará una breve presentación de cada procedimiento, debiendo contener lo siguiente:

(1)	(2)
(3)	(4)
	(5)
	(6)
	(8)
	(7)

DATOS GENERALES

- (9) CLASIFICACIÓN
- (10) OBJETIVO
- (11) MEDIOS DE PRESENTACIÓN
- (12) LUGAR Y DOMICILIO DE ATENCIÓN
- (13) DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN
- (14) TELÉFONO
- (15) PLAZO MÁXIMO DE REPUESTA

(16) REQUISITOS

(PERSONA FISICA, PERSONA MORAL O CIUDADANÍA)

No.	NOMBRE DEL REQUISITO	DOCUMENTACIÓN EN	
		ORIGINAL	COPIA

COSTO

- (17). COSTO
- (18). ÁREA DE PAGO



NORMATIVIDAD

- (19). NORMATIVIDAD
- (20). DEFINICIONES
- (21). ANEXOS

Instructivo de llenado

Presentación del Procedimiento de los Trámites y Servicios (encabezado)

- (1). Insertar el logotipo del Gobierno del Estado.
- (2). Insertar el logotipo de la Institución de la Administración Pública Estatal.
- (3). Escribir "CEDULA DE PRESENTACIÓN" y el nombre la Unidad Administrativa responsable a nivel dirección del trámite y/o servicio.

Ejemplo:

**CÉDULA DE PRESENTACIÓN
UNIDAD ADMINISTRATIVA**

- (4). Homoclave: Número alfanumérico del trámite o servicio emitido por la autoridad competente y de conformidad con lo publicado en la herramienta tecnológica en la materia.
- (5). Código: Codificar de la siguiente manera:

- 1.- Acrónimo del manual de procedimientos de Trámites y Servicios (MPTYS).
- 2.- Acrónimo de la Institución de la Administración Pública Estatal (SECOES, SEFIPLAN, SEDESO, etc).
- 3.- Siglas de la unidad administrativa responsable, a nivel dirección general u homologo (CGI).
- 4.- Siglas de la unidad administrativa responsable, a nivel dirección u homologo (CQD).
- 5.- Siglas del procedimiento, incluyendo las primeras letras del nombre del procedimiento (RQD)
- 6.- El número consecutivo del procedimiento (001)

MPYTS- SECOES-CGI-CQD-RQD-001

9
9



- (6). Escribir el nombre de la Unidad operativa responsable (dirección, departamento o homologado).
- (7). Anotar el mes y el año de la elaboración del Manual.
- (8). Nombre del procedimiento del trámite o servicio. - Esto deberá ser de forma y de la manera más concisa posible evitando en la captura el uso de abreviación alguna, comillas, guiones, número u otros caracteres que puedan alterar el orden alfabético en las consultas.

Los puntos del 3 al 8, se deberán repetir cuando no se haya terminado de describir el procedimiento y se inicie una hoja, lo anterior con la finalidad de que sea parte del encabezado del procedimiento y para su mejor comprensión por parte de los usuarios.

(9). Clasificación. - Se deberá describir si es un Trámite o Servicio, lo anterior de conformidad a la Ley General de Mejora regulatoria, Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Quintana Roo y sus Municipios. Ley General y Estatal en la materia.

(10). Objetivo del Trámite o Servicio. - Describir que es lo que se pretende lograr o cumplir con el trámite o servicio. Se recomienda que se haga una exposición breve comenzando con un verbo en tiempo infinitivo.

****En el Catálogo Nacional de Regulaciones, Trámites y Servicios (CNARTyS) se contempla la "modalidad", por lo que se recomienda su inclusión****

(11). Medios de presentación. - Deberá indicar si el trámite o servicios se brinda de manera presencial, medios electrónicos, medios alternativos y dependiendo de lo anterior de ser el caso indicar los links correspondientes.

Ejemplo:

Medios electrónicos:

Medios alternativos:

(12). Lugar y domicilio de atención. - Nombre de la Unidad Administrativa donde va a realizar el trámite o servicio, así como el nombre completo de la calle o avenida sin abreviaturas, número interior y/o exterior, colonia, código postal, municipio y localidad, donde deberán acudir los usuarios para realizar el trámite o servicio.



SECOES
SECRETARÍA
DE LA CONTABILIDAD
DEL ESTADO

- (13). **Días y Horario de Atención.** - Describir los horarios de atención al público del trámite y/o servicio.
- (14). **Teléfono.** - Anotar los números telefónicos incluyendo clave lada.
- (15). **Plazo máximo de respuesta.** - Indicar el tiempo de respuesta del trámite y/o servicio.
- (16). **Requisitos.** - Describir según sea el caso (persona física, persona moral o ciudadanía) la lista de requisitos o documentos necesarios, posteriormente indicar el número necesario a presentar, ya sea en original o copia, de ser el caso que aplique ambas casillas indicar en cada una de ellas los números correspondientes, lo anterior de conformidad con la normatividad vigente y aplicable.

PERSONA FÍSICA

No.	NOMBRE DEL REQUISITO	DOCUMENTACIÓN EN	
		ORIGINAL	COPIA

PERSONA MORAL

No.	NOMBRE DEL REQUISITO	DOCUMENTACIÓN EN	
		ORIGINAL	COPIA

CIUDADANÍA

No.	NOMBRE DEL REQUISITO	DOCUMENTACIÓN EN	
		ORIGINAL	COPIA

Nota: Todos los requisitos necesarios deberán tener el sustento normativo correspondiente de conformidad con las Leyes en la materia.

(17) **Costo.** - Escribir la cantidad total a pagar por el ciudadano por el trámite o servicio, en caso contrario especificar "Gratis"

(18) **Área de Pago.** - Anotar los lugares donde deberá realizar el pago, de ser el caso que no aplique, no incluir este rubro.

(19) **Normatividad.** - Describir los documentos normativos que sustentan la prestación del trámite o servicios y que soportan lo estipulado en la



cédula de presentación del procedimiento como ejemplo los puntos 12 y 14.

(20). Definiciones. Las siglas nomenclaturas especificar su contenido.

(21). Anexos. - Diferentes documentos utilizados en la cédula de descripción del procedimiento (documentos involucrados y otros), incluirlo en el apartado de Cédula de los anexos del procedimiento y deberá generar el siguiente código:

Ejemplo:

SRN-CGNR-CEA-BRMO-001 (Bitácora de Registro de Manuales de Organización)

SRN: Subsecretaría de Resoluciones y Normatividad

CGNR: Coordinación General de Normatividad y Regulación

CEA: Coordinación de Evaluación Administrativa

BRMO: Bitácora de Registro de Manuales de Organización.

001: Número Consecutivo por cada procedimiento

El número consecutivo de los anexos deberá ser por cada procedimiento que desarrolle cada unidad administrativa.

IX. Cédula de Descripción de Actividades del Procedimiento por cada Trámite o Servicio (Se requisita por cada trámite y servicio y por Unidad Administrativa)

Es la presentación por escrito, en forma narrativa y secuencial, de cada una de las actividades que se realizan en el procedimiento, explicando en qué consiste, cómo, cuándo, dónde y quién realiza la actividad. Bajo la siguiente estructura:

9

9



SECOES
SECRETARÍA
DE LA CONTABILIDAD
DEL ESTADO

(1)	(2)
(3)	(7)
(4)	(8)
(5)	
(6)	

No. de Act.	Responsable	Descripción de las actividades	Documentos involucrados	Tiempo de Respuesta
(9)	(10)	(11)	(12)	(13)

**Instructivo de llenado
Cédula de Descripción de Actividades (Encabezado)**

- (1). Insertar el logotipo del gobierno del Estado.
- (2). Insertar el logotipo de la Institución de la Administración Pública Estatal.
- (3). Escribir "CEDULA DE DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES" y el nombre la Unidad Administrativa responsable a nivel dirección del trámite y/o servicio.

Ejemplo:

**CÉDULA DE DESCRIPCIÓN DE
ACTIVIDADES
UNIDAD ADMINISTRATIVA**

- (4). Homoclave: Número alfanumérico del trámite o servicio emitida por la autoridad competente y de conformidad con lo publicado en la herramienta tecnológica en la materia.
- (5). Código: Codificar de la siguiente manera:
 - 1.- Acrónimo del manual de procedimientos de Trámites y Servicios (MPTYS)
 - 2.- Acrónimo de la Institución de la Administración Pública Estatal (SECOES, SEFIPLAN, SEDESO, etc)
 - 3.- Siglas de la unidad administrativa responsable, a nivel dirección general u homologo (CGI)
 - 4.- Siglas de la unidad administrativa responsable, a nivel dirección u homologo (CQD)
 - 5.- Siglas del procedimiento, incluyendo las primeras letras del nombre del procedimiento (RQD)
 - 6.- El número consecutivo del procedimiento (001)

MPYTS- SECOES-CGI-CQD-RQD-001



- (6). Escribir el nombre de la Unidad operativa responsable (dirección, departamento o homologa) de ser el caso.
- (7). Anotar el mes y el año de la elaboración del Manual.
- (8). Nombre del procedimiento del trámite o servicio

Nota: Los puntos del 3 al 8, se deberán repetir cuando no se haya terminado de describir las actividades del procedimiento y se inicie una hoja, lo anterior con la finalidad de que sea parte del encabezado del procedimiento y para su mejor comprensión por parte de los usuarios.

- (9). Anotar el número de actividad de manera consecutiva.
- (10). Escribir el nombre de la Unidad Administrativa o puesto responsable.
- (11). Describir en forma narrativa y secuencial las actividades que se realizan en el procedimiento del trámite o servicio, la cual deberá empezar con un verbo en tercera persona del singular.
- (12). Escribir el nombre de los documentos que se generen en cada una de las actividades del procedimiento. En caso de utilizar formatos oficiales, deberá codificar.

Ejemplo:
DA-DRH-CP-001

DA. - Dirección Administrativa (Unidad Administrativa Responsable)
DRH. - Departamento de Recursos Humanos (Departamento u Homólogo)
CP.- Catálogo de Puestos (Nombre del Anexo)
001.- Numero consecutivo del anexo (formato)

- (13). Deberá indicar el tiempo en el que se realiza la descripción de la actividad, según sea el caso.

Con el fin de homologar la descripción de los procedimientos, se deberán considerar los siguientes puntos:

- A. Cada actividad deberá iniciar con un verbo en tercera persona del singular en tiempo presente (verifica, tramita, solicita, etc).
- B. La redacción de cada actividad deberá ser clara y concreta, no debiéndose incluir dos en una.

9
9



**QUINTANA
ROO**
UNIDOS PARA
TRANSFORMAR



SECOES
SECRETARÍA
DE LA CONTRALORÍA
DEL ESTADO

- C. Si el inicio de un procedimiento indica la recepción de documentos, deberá mencionarse de quien se reciben.
- D. Para no repetir actividades que ya han sido mencionadas, se hará referencia a ellas, con el siguiente texto: "Conecta con actividad No...."
- E. Enumerar cada una de las actividades que se realizan conforme a la secuencia lógica del procedimiento con números arábigos.
- F. Cuando una actividad implique utilizar un formato, se anotará su nombre completo y el número de copias a utilizar.
- G. La descripción del Procedimiento se presenta en tres columnas (de formato tabular), la primera señalará el número de actividad, el segundo el responsable de ejecutarla y la tercera la actividad a desarrollar.
- H. Cuando en un procedimiento se haga referencia del envío de copias, se deberán mencionar a quienes van dirigidas.
- I. Se indicará al comienzo de cada descripción de actividad la leyenda "Inicio del procedimiento".
- J. Se indicará el término del procedimiento con la leyenda "Termina Procedimiento".

X. Cédula del Diagrama de Flujo del Procedimiento del Trámite o Servicio (Por cada Unidad Administrativa)

El diagrama de flujo es la representación gráfica de un procedimiento, el cual refleja la secuencia de las actividades que se realizan y los responsables de su ejecución, mediante la utilización de símbolos, líneas y palabras simples, que denotan las actividades y su respectiva secuencia.



(1)	(2)
(3)	(4)
	(5)
	(6)
	(8)

Unidad administrativa o responsable	Unidad administrativa o responsable	Unidad administrativa o responsable	Unidad administrativa o responsable	Unidad administrativa o responsable
(9)	(9)	(9)	(9)	(9)
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Inicio</div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Actividades</div>				

Instructivo de llenado

Diagrama de Flujo del Trámite y/o Servicio (Encabezado)

- (1). Insertar el logotipo del gobierno del Estado.
- (2). Insertar el logotipo de la Institución de la Administración Pública Estatal.
- (3). Escribir "CÉDULA DEL DIAGRAMA DE FLUJO" y el nombre la Unidad Administrativa responsable a nivel dirección del trámite y/o servicio.
Ejemplo:

**CÉDULA DEL DIAGRAMA DE FLUJO
UNIDAD ADMINISTRATIVA**

- (4). Homoclave: Número alfanumérico del trámite o servicio emitido por la autoridad competente y de conformidad con lo publicado en la herramienta tecnológica en la materia.
- (5). Código: Codificar de la siguiente manera:



**QUINTANA
ROO** UNIDOS PARA
TRANSFORMAR



SECOES
SECRETARÍA
DE LA CONTRALORÍA
DEL ESTADO

- 1.- Acrónimo del manual de procedimientos de Trámites y Servicios (MPTYS)
- 2.- Acrónimo de la Institución de la Administración Pública Estatal (SECOES, SEFIPLAN, SEDESO, etc)
- 3.- Siglas de la unidad administrativa responsable, a nivel dirección general u homologo (CGI)
- 4.- Siglas de la unidad administrativa responsable, a nivel dirección u homologo (CQD)
- 5.- Siglas del procedimiento, incluyendo las primeras letras del nombre del procedimiento (RQD)
- 6.- El número consecutivo del procedimiento (001)

MPYTS- SECOES-CGI-CQD-RQD-001

- (6). Escribir el nombre de la Unidad operativa responsable (dirección, departamento o homologo) de ser el caso.
 - (7). Anotar el mes y el año de la elaboración del Manual.
 - (8). Nombre del procedimiento del trámite o servicio
 - (9). Escribir la unidad administrativa o responsable, este deberá de coincidir con la descripción del puesto.
- Los puntos del 3 al 8, se deberán repetir cuando no se haya terminado de describir las actividades del procedimiento y se inicie una hoja, lo anterior con la finalidad de que sea parte del encabezado del procedimiento y para su mejor comprensión por parte de los usuarios.

En la elaboración de los diagramas de flujo considerar lo siguiente:

1. Se indicará al comienzo del diagrama flujo con la leyenda "Inicio".
2. Expresar las actividades en forma breve y precisa, iniciando con un verbo en tiempo presente conjugado en tercera persona (revisa, coteja, integra, etc)
3. Las actividades de los procedimientos se colocarán de izquierda a derecha, desde la parte superior de la hoja. Se indican los responsables de ejecutar las actividades, así como su secuencia a través de flechas.
4. Si existen varios ejemplares de un documento el original se tiene que identificar con la letra "O" y las copias mediante dígitos "1", "2", etc.



5. Por claridad, no debe haber más de una línea de unión entre dos símbolos, el único que puede tener hasta tres líneas es el símbolo de decisión.
6. Las líneas de unión se deben representar mediante líneas rectas, en caso necesario se utilizan ángulos rectos.
7. Los símbolos deberán tener un tamaño uniforme.
8. Al finalizar el diagrama de flujo en la última actividad graficada se agrega un rectángulo donde se indica la palabra "Fin" del procedimiento.
9. Las líneas que conectan una actividad con otra no deben cruzarse.
10. En el símbolo de decisión se podrán utilizar más de dos líneas de unión.
11. Enumerar todos los símbolos conforme a la descripción de actividades.

Las columnas que se generen dependerán de las unidades administrativas o responsables que se mencione en la descripción del procedimiento.

En las columnas del diagrama de flujo se reflejarán los nombres de los responsables (denominación de la unidad administrativa o del puesto), conforme al orden secuencial establecidos en el apartado de descripción de actividades y no de manera jerárquica.

Representar las formas o documentos que se mencione en la descripción del procedimiento, mediante formas geométricas y con las mismas dimensiones.

a. Símbolo de documento:



b. Cuando las dimensiones del rectángulo lo permitan es conveniente agregar el nombre del documento que se genera y que se está utilizando en el procedimiento.





c. Para identificar el original se reflejará con un cero "0" en la esquina superior derecha de la figura; de igual forma de ser el caso, en caso de tener muchas copias se deberá de presentarse de la siguiente manera:



XI. Cédula del Anexo del Procedimiento del Trámite y Servicio (Formatos e Instructivos de llenados por cada trámite o servicio).

Si derivado de la realización de un trámite o servicio, la ciudadanía tiene que llenar algún formato, se deberá contemplar en el presente rubro, el anexo e instructivo de llenado y codificarlos, toda vez que, los formatos deberán de estar validados en la Cédula del Trámite o Servicio publicado en el Catálogo Nacional de Regulaciones, Trámites y Servicios (CNARTyS) en el apartado de "formatos", en el caso de no existir formatos de apoyo, estos no se consideran obligatorios para la ciudadanía para la solicitud del trámite o servicio.

Los instructivos de llenado identificarán detalladamente lo que se debe anotar en los espacios de los anexos, cada espacio del anexo se debe identificar con un número progresivo, iniciando de arriba hacia abajo y de izquierda a derecha, hasta que todos los espacios de la forma se cubran.

Las especificaciones de lo que se debe anotar en cada uno de los espacios, se redactará con cada número que lo identifique.

Cuando el anexo se utilice en dos o más procedimientos deberá aparecer sólo una vez, pero mencionando los procedimientos donde aparecen, con información variable; se usa en los procedimientos de oficina; puede constar de uno o varios ejemplares que pueden tener destinos y usos diversos.



XII. Apartado de firmas

En este apartado se deberán incluir las firmas de las siguientes personas servidoras públicas:

Aprobó. - El Enlace tendrá que tener el nivel de subsecretario u homólogo y ser nombrado por la persona Titular de la Dependencia, Órgano Administrativo Desconcentrado y Entidad Paraestatal de la Administración Pública ante la Secretaría de la Contraloría, plasmando nombre, cargo y firma.

Expidió y autorizó. - Titular de la Dependencia, Órgano Administrativo Desconcentrado y Entidad Paraestatal de la Administración Pública, plasmando nombre, puesto y firma.

Número de registro y fecha expedición. - Cuando no existe ninguna observación al Manual de Procedimientos, la Secretaría de la Contraloría le proporcionara el número de registro y la fecha.

Aprobó

Expidió y Autorizó

(Nombre y puesto)

(Nombre y puesto)

Número de registro _____ y fecha de expedición _____

9

9



SECOES
SECRETARÍA
DE LA CONTRALORÍA
DEL ESTADO

VII. EJEMPLO DE LAS CÉDULAS

Cédula de Presentación

CÉDULA DE PRESENTACIÓN COORDINACIÓN GENERAL DE AUDITORÍA Y CONTROL INTERNO	SECOES-2023-1796-005-A	ENERO 2023
	MPTYS-SECOES-SACI-CGACI-CAG-RAPDE-002 COORDINACIÓN DE AUDITORÍA GUBERNAMENTAL	
RENOVACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN AL PADRON DE DESPACHOS EXTERNOS		

DATOS GENERALES

CLASIFICACIÓN: Trámite.

OBJETIVO: Mantener actualizada la documentación, sobre requisitos académicos de refrendo de los despachos externos designados para realizar auditorías financieras y/o con extensión fiscal en las dependencias, entidades y demás fondos y fideicomisos que ejercen recursos públicos.

MEDIOS DE PRESENTACIÓN: Presencial.

LUGAR Y DOMICILIO DE ATENCIÓN: Avenida Revolución 113 Colonia Campestre, C.P 77030, Municipio Othón P. Blanco, Chetumal.

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN: De lunes a viernes de 9:00hrs. a 15:00hrs.

TELÉFONO: (983) 835-0800 Ext: 41658.

PLAZO MÁXIMO DE REPUESTA: 30 días.

REQUISITOS

PERSONA FÍSICA		DOCUMENTACIÓN EN	
No	NOMBRE DEL REQUISITO	ORIGINAL	COPIA
1	Acta de nacimiento y cédula profesional.		1
PERSONA MORAL		DOCUMENTACIÓN EN	
No	NOMBRE DEL REQUISITO	ORIGINAL	COPIA
1	Acta constitutiva del despacho externo y sus modificaciones en su caso.		1
2	Solicitud por escrito de actualización y/o renovación del padrón de despachos externos dirigida a la secretaría, así mismo.	1	
3	Certificado profesional vigente obtenido mediante Examen Uniforme de Certificación, emitido por una institución profesional en el área de Contaduría y Auditoría legalmente constituido de los profesionistas que signaran los dictámenes e informes correspondientes		1
4	Constancia de socio activo de los profesionistas que signaran los dictámenes e informes correspondientes, ante un colegio de profesional en el área de Contaduría.		1
5	Certificado profesional vigente en la disciplina de Contabilidad y Auditoría Gubernamental, expedido por institución profesional del área de Contaduría y Auditoría gubernamental.		1

9

9



SECOES
SECRETARÍA
DE LA CONTABILIDAD
DEL ESTADO

CÉDULA DE PRESENTACIÓN COORDINACIÓN GENERAL DE AUDITORIA Y CONTROL INTERNO	SECOES-2021-1796-005-A	ENERO
	MPTYS-SECOES-SACI-CGACI-CAG-RAPDE-002	2023
COORDINACIÓN DE AUDITORÍA GUBERNAMENTAL		
RENOVACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN AL PADRÓN DE DESPACHOS EXTERNOS		

No	NOMBRE DEL REQUISITO	DOCUMENTACIÓN EN	
		ORIGINAL	COPIA
6	Constancia de inscripción en el registro de contadores públicos, ante la Administración General de Auditoría Fiscal Federal de la SHCP, de los profesionistas que signarán los dictámenes e informes correspondientes; así mismo deberá presentar la evidencia documental que da constancia de ejercicio vigente.		1
7	Constancia de haber cumplido con la norma de educación profesional continuo del ejercicio inmediato anterior de los profesionistas que signarán los dictámenes e informes, la cual debe ser emitida por un colegio profesional en el área de la Contaduría y Auditoría legalmente constituido.		1
8	Acuse de aceptación de la declaración anual del impuesto sobre la renta conjuntamente con sus anexos, presentada por el Despacho Externo, correspondiente al ejercicio fiscal inmediato anterior al que pretenda inscribirse, y en su caso el comprobante pago. Así como, la Constancia de Opinión de Cumplimiento de Obligaciones Fiscales vigente.		1
9	Curriculum del Despacho Externo, con la presentación que permita claridad, consistencia con su experiencia, preparación técnica y profesional.	1	

COSTO

COSTO: Gratuito

NORMATIVIDAD

Artículo 43 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo;
 Artículo 9 y 5 de los Lineamientos Generales para la Designación, Control y Evaluación del Desempeño de los Despachos Externos;
 Artículo 8 fracción V, 9 fracción I, 29 fracción XIII, 34 fracción XV Y 35 fracción XXXI del Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría.
 Artículo 53 del Reglamento del Código Fiscal de la Federación;
 Artículo 18 del Código de Justicia Administrativa del Estado de Quintana Roo.

9

9



SECOES
SECRETARÍA
DE LA CONTRALORÍA
DEL ESTADO

CEDULA DE PRESENTACION COORDINACIÓN GENERAL DE AUDITORIA Y CONTROL INTERNO	SECOES-2021-1796-005-A	ENERO 2023
	MPYTS-SECOES-SACI-CGACI-CAG-RAPDE-002 COORDINACIÓN DE AUDITORÍA GUBERNAMENTAL	
RENOVACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN AL PADRÓN DE DESPACHOS EXTERNOS		

El despacho externo que no cumpla con lo dispuesto en los párrafos anteriores, causará baja de la inscripción en el padrón de despachos externos de esta secretaría.

OBSERVACIONES: No aplica

DEFINICIONES:

- MPYTS- SECOES-SACI-CGACI-CAG-RAPDE-001
- MPYTS: Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios
- SECOES: Secretaría de la Contraloría
- SACI: Subsecretaría de Auditoría y Control Interno.
- CCACI: Coordinación General de Auditoría y Control Interno.
- CAG: Coordinación de Auditoría Gubernamental.
- RAPDE: Renovación y/o Actualización al Padrón de Despachos Externos.
- N/A: No aplica
- DESPACHO EXTERNO: persona física o moral, conformada por auditores externos independientes, siendo una de las actividades la prestación de servicios de auditoría.

ANEXOS:

No Aplica

9

9



SECOES
SECRETARÍA
DE LA CONTRALORÍA
DEL ESTADO

Cédula de Descripción de Actividades

CÉDULA DE DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		SECOES-2021-1795-005-A		ENERO 2023
COORDINACIÓN GENERAL DE AUDITORÍA Y CONTROL INTERNO		MPTYS-SECOES-SACI-CGACI-CAG-RAPDE-002		
		COORDINACIÓN DE AUDITORÍA GUBERNAMENTAL		
RENOVACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN AL PADRÓN DE DESPACHOS EXTERNOS				
No de Act.	Responsable	Descripción de Actividades	Documentos Involucrados	Tiempo de Respuesta
1	Despacho Externo. (Persona Física o Persona Moral).	Inicio del Procedimiento.		N/A
2	Despacho Externo. (Persona Física o Persona Moral).	Entrega escrito libre y requisitos establecidos en el artículo 5 fracciones I, III, IV, V, VI, VII, IX Y XII de los Lineamientos Generales para la Designación, Control y Evaluación del Desempeño de los Despachos Externos	Escrito libre y demás documentación señalada en el Acuerdo por el que se expiden los lineamientos generales para la designación, control y evaluación del desempeño de los despachos externos.	10 Minutos
3	Coordinación General de Auditoría y Control Interno.	Recibe y turna a la CAG la documentación.	Los señalados en la actividad número 2.	30 Minutos
4	Coordinación de Auditoría Gubernamental.	Recibe, revisa y analiza la documentación turnada, conforme a los criterios establecidos en el artículo 9, del Acuerdo por el que se Establecen los Lineamientos Generales para la Designación, Control y Evaluación de Desempeño de los Despachos Externos.	Los señalados en la actividad número 2.	8 Horas
5	Coordinación de Auditoría Gubernamental.	¿Cumple con los requisitos? Sí: Elabora y turna a la CGACI para firma oficio de renovación / actualización. Pasa a la actividad número 14.	Oficio de renovación y/o actualización.	1 Horas
6	Coordinación de Auditoría Gubernamental.	¿Cumple con los requisitos? No: Elabora, da visto bueno y turna oficio de observaciones detectadas a CGACI.	Oficio de observaciones detectadas.	1 Horas
7	Coordinación General de Auditoría y Control Interno.	Recibe, autoriza, firma y envía el oficio de observaciones detectadas al Despacho Externo.	Oficio de observaciones detectadas.	1 Horas

9
9



SECOES
SECRETARÍA
DE LA CONTRALOGÍA
DEL ESTADO

CÉDULA DE DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES		SECOES-2021-1796-005-A		ENERO 2023
COORDINACIÓN GENERAL DE AUDITORÍA Y CONTROL INTERNO		MPTYS-SECOES_SACI-CGACI-CAG-RAPDE-002		
		COORDINACIÓN DE AUDITORÍA CUBERNAMENTAL		
RENOVACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN AL PADRÓN DE DESPACHOS EXTERNOS				
No de Act.	Responsable	Descripción de Actividades	Documentos Involucrados	Tiempo de Respuesta
8	Despacho Externo.	Recibe oficio de observaciones detectadas.	Oficio de observaciones detectadas.	N/A
9		¿Solventa las observaciones detectadas? Si: Envía correcciones a la SECOES junto con la documentación a solventar en un plazo que no exceda de 15 días hábiles posteriores a su notificación.	Oficio de observaciones detectadas.	15 días puede variar el tiempo
10		¿Solventa y envía las observaciones detectadas? No: En el caso de no solventar dichas observaciones se termina el proceso. Se conecta con la actividad número 17.	Oficio de observaciones detectadas.	N/A
11	Coordinación General de Auditoría y Control Interno.	Recibe y turna a la CAG la documentación faltante.	Documentación para solventar las observaciones.	1 Hora
12	Coordinación de Auditoría Gubernamental.	Recibe y revisa la documentación faltante por el Despacho Externo.	Documentación para solventar las observaciones.	1 Hora
13		¿Solventa todas las observaciones? Si: Se conecta con la actividad número 5.	Oficio de renovación y/o actualización.	N/A
14		¿Solventa todas las observaciones? No: Causa baja del padrón de Despachos Externo, se conecta con la actividad número 17.	Oficio de baja del padrón de Despachos Externos.	N/A
15	Coordinación General de Auditoría y Control Interno.	Recibe, autoriza, firma y envía el oficio de Renovación y/o Actualización al Despacho Externo.	Oficio de Renovación y/o Actualización.	1 Hora
16	Despacho Externo.	Recibe el oficio de Renovación y/o Actualización al padrón de despachos externos.	Oficio de Renovación y/o Actualización.	N/A
17		Termina procedimiento.		

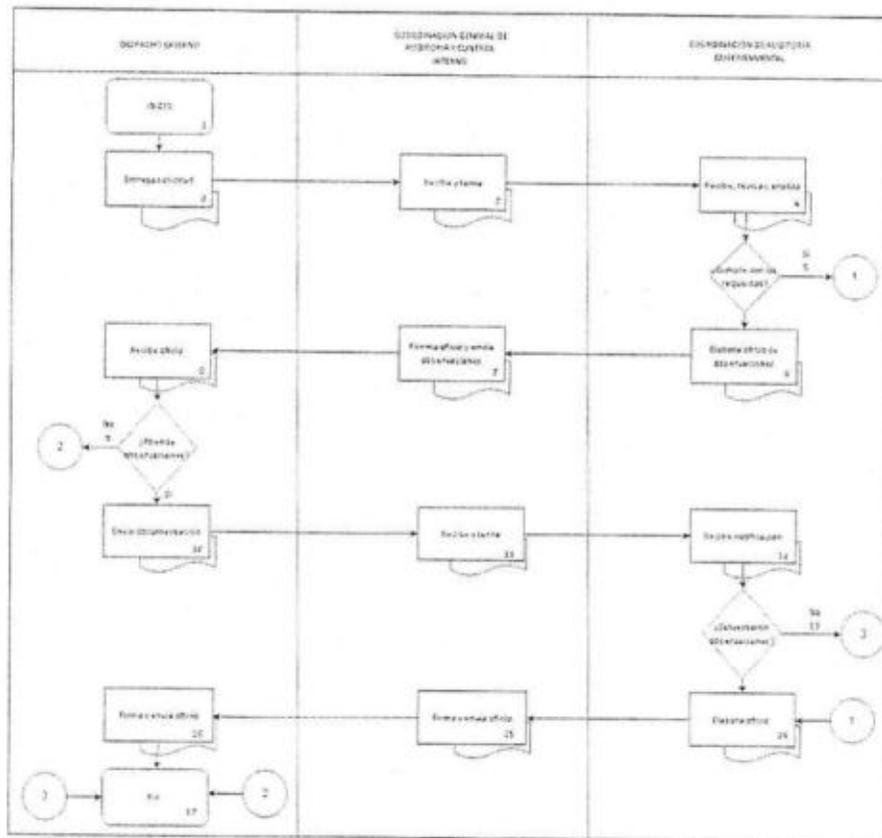
9/



SECOES SECRETARÍA DE LA CONTABILIDAD DEL ESTADO

Cédula de Diagrama de Flujo

CÉDULA DE DIAGRAMA DE FLUJO	SECOES-2021-1796-005-A	ENERO 2022
COORDINACIÓN GENERAL DE AUDITORIA Y CONTROL INTERNO	MPTYS-SECOES-SACI-CCACI-CAG-RAPDE-002	
	COORDINACIÓN DE AUDITORIA GUBERNAMENTAL	
RENOVACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN AL PADRÓN DE DESPACHOS EXTERNOS		



Handwritten signature or initials.