



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 17 de julio de 2026

Tomo II

Número 127 extraordinario

Décima Época

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

EDICION DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE QUINTANA ROO

ÍNDICE

DIRECCIÓN GENERAL DE NOTARIAS DEL ESTADO DE QUINTANA ROO. AVISO REQUISITADO DEL NOMBRAMIENTO DEL NOTARIO PÚBLICO AUXILIAR DE LA NOTARÍA PÚBLICA NÚMERO 84 DEL ESTADO DE QUINTANA ROO.-----PÁGINA.-2

NOTARÍA PÚBLICA NÚMERO 84 DEL ESTADO DE QUINTANA ROO. - AVISO DE INICIO DE FUNCIONES DE LA NOTARÍA PÚBLICA AUXILIAR. -----PÁGINA.-3

SECRETARÍA ANTICORRUPCIÓN Y BUEN GOBIERNO. ACUERDO MEDIANTE EL CUAL SE EXPIDE LA GUÍA PARA LA ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS INSTITUCIONES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO. -----PÁGINA.-4

SECRETARÍA ANTICORRUPCIÓN Y BUEN GOBIERNO. ACUERDO MEDIANTE EL CUAL SE EXPIDE LA GUÍA PARA LA ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS DE LAS INSTITUCIONES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO.-----PÁGINA.-84

SECRETARÍA DE FINANZAS Y PLANEACIÓN. ACUERDO POR EL QUE SE DAN A CONOCER COMO DÍAS INHÁBILES CON SUJECCIÓN A LO PREVISTO EN LA REGLA 2.2.6. DE LA RESOLUCIÓN MISCELÁNEA FISCAL PARA 2026. -----PÁGINA.-138



MTRA. REYNA VALDIVIA ARCEO ROSADO, SECRETARÍA ANTICORRUPCIÓN Y BUEN GOBIERNO, CON FUNDAMENTO EN LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULOS 3, 4, 19 FRACCIÓN XIV, 30 FRACCIONES VII, X Y XIX, 43 FRACCIONES VIII, IX Y LVI DE LA LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO; 1, 2, 5 Y 12 FRACCIÓN XXX DEL REGLAMENTO INTERIOR DE LA SECRETARÍA ANTICORRUPCIÓN Y BUEN GOBIERNO; EL ARTÍCULO 16 Y EL TRANSITORIO CUARTO DE LOS LINEAMIENTOS PARA REGULAR EL PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN, REVISIÓN, EVALUACIÓN Y REGISTRO DE LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS DE LAS INSTITUCIONES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO ANTE LA SECRETARÍA ANTICORRUPCIÓN Y BUEN GOBIERNO, PUBLICADOS EN EL PERIÓDICO OFICIAL DEL ESTADO DE QUINTANA ROO EL 20 DE MAYO DE 2026; Y

CONSIDERANDO

Que el Plan Estatal de Desarrollo 2023-2027 y su actualización publicada en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo el 3 de diciembre de 2025, constituyen el documento rector que orienta la acción gubernamental para el desarrollo integral, solidario y sostenible de Quintana Roo, en el marco del Nuevo Acuerdo por el Bienestar y Desarrollo del Estado.

Que conforme al Eje Rector 5 del Plan Estatal de Desarrollo Gobierno Honesto, Austero y Cercano a la Gente, sus líneas de acción 5.24.1.9 y 5.24.1.10 establecen la obligación de emitir normas, lineamientos, criterios y guías que regulen la elaboración de documentos normativos administrativos, así como revisar, evaluar y registrar los anteproyectos de dichos instrumentos de las Instituciones de la Administración Pública Estatal.

Que de conformidad con el artículo 43, fracción IX de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo, corresponde a la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno emitir la normatividad que regule los Manuales Administrativos de observancia general para las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal, así como vigilar su cumplimiento e impulsar la simplificación y modernización administrativa.

Que mediante los "Lineamientos para Regular el Procedimiento de Elaboración, Revisión, Evaluación y Registro de los Manuales Administrativos de las Instituciones de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo ante la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno", publicados en el Periódico Oficial del Estado el 20 de mayo de 2026, se estableció en su artículo 16 que para la elaboración de los Manuales Administrativos las Instituciones Públicas deberán apegarse, de manera obligatoria, a las guías, formatos y demás disposiciones normativas que emita la Secretaría.

Que el Transitorio Cuarto de los citados Lineamientos estableció un plazo de 60 días naturales, contados a partir de su entrada en vigor, para que la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno emita y publique las Guías para la elaboración de los Manuales Administrativos.



Que resulta necesario contar con un instrumento técnico, metodológico y administrativo que oriente a las Instituciones Públicas en la correcta elaboración, integración, actualización y simplificación de los Manuales de Procedimientos de Trámites y Servicios, estableciendo criterios, estándares, estructura, contenido mínimo y mecanismos de revisión, evaluación y registro que permitan homologar procesos, fortalecer la calidad regulatoria, promover la simplificación administrativa, la digitalización, la interoperabilidad y la mejora continua de los trámites y servicios públicos, en congruencia con los principios y disposiciones previstas en la Ley Nacional para Eliminar Trámites Burocráticos, otorgando además certeza jurídica y administrativa a las personas servidoras públicas responsables de su integración y presentación ante esta Secretaría.

Que, por las razones anteriormente expuestas, resulta procedente emitir la "Guía para la Elaboración y actualización del Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios", como un instrumento técnico de observancia general y obligatoria para las Dependencias, Órganos Administrativos Desconcentrados y Entidades Paraestatales de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo, orientado al fortalecimiento de la gestión pública, la simplificación administrativa, la digitalización de trámites y servicios y la mejora regulatoria; por lo que, con fundamento en las disposiciones legales y administrativas antes señaladas, he tenido a bien expedir el siguiente:

ACUERDO MEDIANTE EL CUAL SE EXPIDE LA GUÍA PARA LA ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS DE LAS INSTITUCIONES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO.

PRIMERO. Se expide la Guía para la Elaboración y Actualización del Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios de las Instituciones de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo, la cual se incorpora al presente acuerdo como parte integrante del mismo y como Anexo Único, para todos los efectos legales y administrativos a que haya lugar.

SEGUNDO. La presente Guía tiene por objeto establecer los criterios técnicos, metodológicos y normativos de observancia general y obligatoria que deberán seguir las Instituciones de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo para la correcta integración, actualización y presentación del Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios ante la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, en los términos de los Lineamientos para Regular el Procedimiento de Elaboración, Revisión, Evaluación y Registro de los Manuales Administrativos de las Instituciones de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo ante la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, publicados el 20 de mayo de 2026.

9



SABGOB
SECRETARÍA
ANTICORRUPCIÓN
Y BUEN GOBIERNO

ARTÍCULOS TRANSITORIOS

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

SEGUNDO. Se abroga el “Acuerdo por el que se emite la Guía para la elaboración del Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios de las Dependencias, Órganos Administrativos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo”, publicado el 30 de marzo de 2023 en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo, así como todas aquellas disposiciones administrativas de igual o menor jerarquía que se opongan a lo establecido en el presente instrumento.

TERCERO. La Guía para la Elaboración y Actualización del Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios que se expide mediante el presente Acuerdo es de observancia obligatoria para todas las Instituciones de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo, a partir de la fecha de su entrada en vigor, en los términos del artículo 16 de los Lineamientos para Regular el Procedimiento de Elaboración, Revisión, Evaluación y Registro de los Manuales Administrativos de las Instituciones de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo ante la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno publicados el 20 de mayo de 2026.

CUARTO. Los anteproyectos de Manuales de Procedimientos de Trámites y Servicios que se encuentren en proceso de elaboración o que hayan sido presentados ante la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno con anterioridad a la entrada en vigor del presente Acuerdo, continuarán su procedimiento conforme a las disposiciones vigentes al momento de su inicio, sin perjuicio de que las Instituciones Públicas adopten voluntariamente los criterios contenidos en la Guía que se expide.

Dado en la sede de la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, Ciudad de Chetumal, Capital del Estado de Quintana Roo, el 7 de julio de dos mil veintiséis.

LA SECRETARIA ANTICORRUPCIÓN Y BUEN GOBIERNO

MTRA. REYNA VALDIVIA ARCEO ROSADO

La presente foja de firma corresponde al “ACUERDO POR EL QUE SE ESTABLECE LA GUÍA PARA LA ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS DE LAS INSTITUCIONES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO, de fecha 7 de julio de 2026.

SECRETARÍA ANTICORRUPCIÓN Y BUEN GOBIERNO

Estado de Quintana Roo

Guía para la Elaboración y Actualización
del Manual de Procedimientos de Trámites y
Servicios de las Instituciones de la Administración
Pública del Estado de Quintana Roo



Actualizada de conformidad con los “Lineamientos para regular el procedimiento de elaboración, revisión, evaluación y registro de los Manuales Administrativos de las Instituciones de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo ante la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno”.

Publicados el 20 de mayo de 2026 en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo

MENSAJE DE LA SECRETARÍA ANTICORRUPCIÓN Y BUEN GOBIERNO

La modernización de la Administración Pública Estatal exige contar con instrumentos administrativos y normativos que permitan organizar, estandarizar, simplificar y transparentar los procesos mediante los cuales las instituciones brindan trámites y servicios a la ciudadanía. En este contexto, los Manuales de Procedimientos de Trámites y Servicios constituyen herramientas fundamentales para documentar, regular y fortalecer la operación institucional, otorgando certeza jurídica, eficiencia administrativa y claridad en la actuación de las personas servidoras públicas.

En congruencia con las directrices impulsadas por la Titular del Poder Ejecutivo del Estado, la Lic. María Elena H. Lezama Espinosa, orientadas a consolidar un gobierno honesto, eficiente, cercano a la gente y comprometido con la simplificación administrativa, la digitalización y la modernización de los servicios públicos, la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno (SABGOB) impulsa acciones permanentes para fortalecer la gestión institucional y mejorar la atención ciudadana.

Derivado de ello, la Secretaría ha implementado mecanismos de revisión, evaluación y registro de los Manuales de Procedimientos de Trámites y Servicios de las Dependencias, Órganos Administrativos Desconcentrados y Entidades Paraestatales del Estado de Quintana Roo, con el propósito de asegurar que sus procesos administrativos se encuentren debidamente documentados, homologados, actualizados y alineados al marco jurídico y normativo aplicable, así como a los principios y disposiciones previstos en la Ley Nacional para Eliminar Trámites Burocráticos.

El presente instrumento tiene como finalidad servir de guía y orientación técnica para homologar criterios en la elaboración, integración, actualización, evaluación y registro de los Manuales de Procedimientos de Trámites y Servicios, promoviendo procesos más eficientes, simplificados, accesibles, transparentes y orientados a la mejora continua, la digitalización, la interoperabilidad y el fortalecimiento institucional.

MTRA. REYNA VALDIVIA ARCEO ROSADO
Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno

ÍNDICE

ÍNDICE	6
I. INTRODUCCIÓN	8
II. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS.....	10
1. Definición	10
III. OBJETIVOS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS	11
1. Objetivo General.....	11
2. Objetivos Específicos	11
IV. PRINCIPIOS	12
V. FUNDAMENTO LEGAL	13
VI. VENTAJAS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS	13
VII. RESPONSABLES Y CAUSAS DE OBLIGATORIEDAD DE LA GUÍA	14
1. La persona Titular de la Institución Pública.	14
2. Enlace de la Institución Pública.	14
3. Unidades Administrativas de la Institución Pública.	15
Designación del Enlace de la Institución Pública.	15
Causas de Obligatoriedad de la Guía.	15
VIII. PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO (PAT).....	16
IX. PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS.	19
<i>Etapa 1. Presentación del anteproyecto de Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios ante la Secretaría para su revisión</i>	<i>19</i>
<i>Etapa 2. Evaluación del Contenido.</i>	<i>20</i>
<i>Etapa 3. Registro y Publicación</i>	<i>21</i>
X. DICTAMEN TÉCNICO.....	23
XI. ELEMENTOS QUE INTEGRAN EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS.	26
I. Portada	27
II. Índice	28
III. Presentación	28
IV. Marco Normativo Administrativo	28
V. Índice de Procedimientos (General).....	29
VI. Simbología	30
VII. Cédula de Índice de los Procedimientos y Firmas	33
VIII. Cédula de Presentación del Procedimiento	34

Instructivo de llenado35

IX. Cédula de Descripción del Procedimiento .. 38

Instructivo de llenado38

X. Cédula del Diagrama de Flujo del Procedimiento40

Instructivo de llenado42

XI. Cédula del Anexo del Procedimiento46

XII. Apartado de firmas.....47

EJEMPLO DE LAS CÉDULAS48

VIII. CÉDULA DE PRESENTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....48

IX. CÉDULA DE DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO49

X. CÉDULA DE DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO50

XI. CÉDULA DE ANEXO DEL PROCEDIMIENTO51

GLOSARIO DE TÉRMINOS53



I. INTRODUCCIÓN

La presente "Guía para la Elaboración y Actualización del Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios de las Instituciones de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo", constituye una metodología unificada de apoyo al quehacer institucional, vinculada con los "Lineamientos para Regular el Procedimiento de Elaboración, Revisión, Evaluación y Registro de los Manuales Administrativos de las Instituciones de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo ante la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno".

Lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 43 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo, que establece entre otras atribuciones de la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno la de revisar, emitir y actualizar las normas que regulen los instrumentos y procedimientos en el ámbito de su competencia, así como los Reglamentos Interiores, Manuales de Organización, Manuales de Procedimientos y Manuales de Procedimientos de Trámites y Servicios que sean de observancia general para las Dependencias, Órganos Administrativos Desconcentrados y Entidades Paraestatales de la Administración Pública del Estado, vigilando su cumplimiento e impulsando la simplificación administrativa, la digitalización de trámites y servicios, las buenas prácticas regulatorias, el fortalecimiento de las capacidades tecnológicas públicas y la modernización administrativa en el Estado.

Los Manuales de Procedimientos de Trámites y Servicios constituyen instrumentos técnico-administrativos que permiten documentar, estandarizar y regular la ejecución de los procesos institucionales vinculados con la atención, gestión y resolución de los trámites y servicios a cargo de las Instituciones Públicas. Su finalidad es establecer de manera clara y sistemática los criterios, actividades, responsables, requisitos, plazos, mecanismos de control y demás elementos necesarios para garantizar la correcta operación de los procedimientos administrativos bajo principios de legalidad, eficiencia, simplificación, transparencia y mejora continua.

En este sentido, la presente Guía tiene por objeto definir los criterios técnicos, metodológicos y normativos para la elaboración, integración y actualización de los Manuales de Procedimientos de Trámites y Servicios, a fin de homologar su contenido, estructura y presentación, promoviendo la estandarización de procesos, la optimización de recursos, la reducción de cargas administrativas y la disminución de discrecionalidad en la actuación de las personas servidoras públicas.



Asimismo, estos instrumentos contribuyen al fortalecimiento de la gestión institucional, al facilitar la coordinación administrativa, la supervisión de procesos, la capacitación del personal y la evaluación operativa de los trámites y servicios, permitiendo además mejorar el flujo de información y delimitar responsabilidades dentro de las Unidades Administrativas involucradas en su ejecución.

De igual forma, los Manuales de Procedimientos de Trámites y Servicios representan una herramienta de consulta para las personas usuarias, ya que contienen información esencial para la gestión de los trámites y servicios, tales como requisitos, plazos de atención, costos, formatos, unidades administrativas responsables, canales de atención, número de copias requeridas y demás elementos necesarios para su adecuada realización, favoreciendo con ello el acceso a servicios públicos más claros, accesibles y transparentes.

La elaboración y actualización de estos Manuales es de carácter obligatorio para las Dependencias, Órganos Administrativos Desconcentrados y Entidades Paraestatales de la Administración Pública Estatal, quienes deberán apegarse a los criterios y disposiciones establecidos en la presente Guía, particularmente cuando las modificaciones a su marco jurídico, estructura orgánica, procesos internos o mecanismos de atención impacten directamente en sus trámites y servicios.

Por ello, la presente Guía Técnica constituye una herramienta de orientación y apoyo para las personas servidoras públicas responsables de la integración y actualización de estos instrumentos administrativos, incorporando criterios metodológicos, elementos técnicos y ejemplos prácticos que faciliten su correcta elaboración, aplicación y seguimiento institucional. Asimismo, establece directrices orientadas a la simplificación administrativa, homologación de procesos, digitalización, interoperabilidad y fortalecimiento de la atención ciudadana, promoviendo la implementación de mecanismos que contribuyan a modernizar, optimizar y eficientar la prestación de los trámites y servicios públicos.

En este contexto, y atendiendo a las directrices impulsadas por la Gobernadora del Estado, la Lic. María Elena H. Lezama Espinosa, orientadas a consolidar un gobierno moderno, eficiente, transparente y cercano a la ciudadanía, la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno impulsa acciones permanentes para fortalecer la organización y modernización administrativa de la Administración Pública Estatal, promoviendo procesos más ágiles, simplificados, digitales y orientados a una mejor atención de la población.



II. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS

1. Definición

El Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios es el documento fundamental tanto para las personas usuarias como para las personas servidoras públicas, al contener información clara y precisa sobre los requisitos, etapas, responsables y tiempo de atención de cada trámite o servicio que ofrece una Institución Pública, brindando mayor certeza jurídica, accesibilidad y claridad en su gestión.

Se orienta a obtener resultados eficientes y la prestación de servicios de calidad a la ciudadanía, bajo una estructura organizacional competitiva que conlleve a una gestión institucional creativa e innovadora en los distintos niveles de la Institución, para contribuir a elevar la productividad y la satisfacción de las personas.

Dicho instrumento normativo administrativo se constituye además para impulsar la homogeneidad y la modernización administrativa, por lo que no garantiza la eficiencia y eficacia operativa y administrativa por sí solo, por tanto, se mantiene en permanente actualización al considerar las adecuaciones, mejoras e innovaciones que realicen las Unidades Administrativas a sus procesos, procedimientos, trámites o servicios asegurando así su congruencia con las necesidades y requerimientos de nuestra Organización y de la ciudadanía.



III. OBJETIVOS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS

1. Objetivo General

Proporcionar una metodología estandarizada, técnica y ordenada para la elaboración, actualización y formalización del Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios en las Dependencias, Órganos Administrativos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública Estatal, con la finalidad de documentar de manera clara y sistemática los procedimientos asociados a cada trámite y servicio, estandarizar su ejecución, evitar duplicidades, definir con precisión los requisitos, responsables y tiempos de atención, y contribuir a la eficiencia, la modernización administrativa y la mejora continua en la prestación de los servicios públicos.

Específicamente, busca establecer un marco claro sobre los pasos, requisitos, tiempos de respuesta y costos de cada trámite, garantizando que cada Institución Pública que ofrece servicios sea eficiente con las personas usuarias.

2. Objetivos Específicos

- Establecer criterios técnicos, metodológicos y administrativos que orienten a las personas servidoras públicas responsables de la elaboración, integración, actualización y formalización de los Manuales de Procedimientos de Trámites y Servicios, promoviendo la homologación con su estructura orgánica y organizacional, su Reglamento Interior, así como con el registro de trámites y servicios validados ante la autoridad Estatal competente.
- Impulsar la simplificación administrativa, la digitalización, la estandarización y la mejora de los procesos asociados a los trámites y servicios públicos, mediante la incorporación de mecanismos de modernización administrativa, interoperabilidad, control y atención ciudadana, en congruencia con la normatividad aplicable.
- Fortalecer la gestión institucional mediante un instrumento técnico de consulta y apoyo que contribuya a la correcta ejecución, control y seguimiento de los procedimientos administrativos relacionados con los trámites y servicios, promoviendo la eficiencia, transparencia, rendición de cuentas, mejora continua y calidad en la atención a la ciudadanía.



IV. PRINCIPIOS

De conformidad con el artículo 18 de los Lineamientos para Regular el Procedimiento de Elaboración, Revisión, Evaluación y Registro de los Manuales Administrativos de las Instituciones de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo ante la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, en lo sucesivo los "Lineamientos", el contenido del Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios deberá apegarse a los siguientes principios:

Principio	Descripción
I. Unidad	La terminología y los nombres de las unidades administrativas deben coincidir exactamente con el Reglamento Interior vigente y la estructura orgánica y organigrama estructural registradas.
II. Simplicidad	La redacción de funciones y procedimientos deberá ser clara, evitando tecnicismos innecesarios o ambigüedades que dificultan su interpretación.
III. Trazabilidad	Cada función o procedimiento descrito deberá estar directamente vinculado a una atribución o facultad legal conferida en el instrumento de creación o reglamento respectivo.
IV. Actualidad	La información contenida debe corresponder a la realidad operativa de la Institución Pública al momento de la solicitud de registro.



V. FUNDAMENTO LEGAL

La obligatoriedad de elaborar y actualizar los Manuales de Procedimientos de Trámites y Servicios no constituye una práctica discrecional de las instituciones de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo, sino una obligación jurídica derivada de un sistema normativo escalonado que tiene su origen desde la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo hasta el reglamentario interior, los fundamentos que determinan tanto la existencia del Manual como los criterios que deben regir su contenido, estructura y presentación. El incumplimiento de esta obligación implica una falta a las disposiciones que rigen la organización y funcionamiento de la Administración Pública Estatal.

A continuación, se describen los fundamentos normativos que sustentan la elaboración del Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios, en orden jerárquico descendente:

1. Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo, (Artículo 30, fracción X, Artículo 43, fracciones VIII, IX y LVI).
2. Reglamento Interior de la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, (Artículo 26, fracción X y Artículo 28, fracción I).
3. Lineamientos para regular el procedimiento de elaboración, revisión, evaluación y registro de los manuales administrativos de las instituciones de la administración pública del estado de Quintana Roo ante la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno.

VI. VENTAJAS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS

- Proporcionar una visión integral de las instituciones públicas, así como de sus unidades administrativas que establecen trámites y ofrecen servicios.
- Permiten organizar, estandarizar, simplificar y transparentar los procesos mediante los cuales las instituciones brindan trámites y servicios.
- Contribuyen a documentar, regular y fortalecer la operación institucional, otorgando certeza jurídica, eficiencia administrativa y claridad en la actuación de las personas servidoras públicas en la prestación de trámites y servicios.
- Optimizar tiempos y recursos en la prestación de trámites y servicios.
- Facilitar información básica para la planeación e implementación de acciones de modernización y mejora continua.
- Asegurar que los procesos administrativos de los trámites y servicios se encuentren debidamente documentados, homologados, actualizados y alineados al marco jurídico y normativo aplicable.
- Constituir un instrumento de consulta y orientación permanente sobre el quehacer y funcionamiento de las unidades responsables de trámites y servicios.

VII. RESPONSABLES Y CAUSAS DE OBLIGATORIEDAD DE LA GUÍA

El Artículo 30, fracción X, de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo establece que corresponde a las personas Titulares de las Dependencias, Órganos Administrativos Desconcentrados y Entidades Paraestatales de la Administración Pública del Estado expedir los Manuales de Organización, Manuales de Procedimientos y Manuales de Procedimientos de Trámites y Servicios.

Disponiendo para ello de su equipo de personas servidoras públicas colaboradoras integrantes de cada unidad administrativa, que, de conformidad a su estructura orgánica, así como las facultades que por Reglamento Interior tienen, deben sumar esfuerzos para la correcta integración de este importante instrumento normativo administrativo.

Asimismo, de conformidad con los Artículos 5, 6 y 7 de los Lineamientos para Regular el Procedimiento de Elaboración, Revisión, Evaluación y Registro de los Manuales Administrativos de las Instituciones de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo ante la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, son tres figuras responsables con roles claramente diferenciados, entre los que tienen:

1. La persona Titular de la Institución Pública.

- Designar mediante oficio a la persona servidora pública que fungirá como Enlace.
- Aprobar el Programa Anual de Trabajo y remitirlo a la SABGOB en el mes de enero.
- Presentar el anteproyecto del Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios ante la SABGOB para su revisión y registro.
- Ordenar la publicación del Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios en los sitios de internet de la Institución Pública una vez obtenido el registro.
- Notificar a la SABGOB la publicación, a más tardar a los cinco días hábiles siguientes.
- Ordenar y aprobar actualizaciones cuando se presenten los supuestos establecidos en los Lineamientos.

2. Enlace de la Institución Pública.

- Coordinar al interior de la Institución Pública los trabajos para la elaboración e integración del Programa Anual de Trabajo y vigilar su cumplimiento.
- Coordinar los trabajos de elaboración, integración y revisión interna del anteproyecto.
- Verificar que todas las unidades administrativas utilicen los formatos emitidos por la SABGOB.
- Elaborar y expedir el Dictamen Técnico del Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios.
- Presentar reportes de avance cuatrimestrales firmados por el Titular.

Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno del Estado de Quintana Roo Guía para la Elaboración del Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios Pág. 14

- Dar seguimiento puntual a observaciones y requerimientos de la Coordinación General de Innovación de la Gestión Pública.
- Presentar a la persona servidora pública titular de la Institución Pública el anteproyecto del Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios.
- Coordinar la publicación y difusión interna y externa del Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios.

3. Unidades Administrativas de la Institución Pública.

- Proporcionar la información técnica, operativa y jurídica necesaria para la elaboración del Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios.
- Asegurar que los contenidos proporcionados reflejen de manera veraz la información de los trámites y servicios.
- Dar cumplimiento del Programa Anual de Trabajo del Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios.

Designación del Enlace de la Institución Pública.

Con motivo de las acciones relacionadas con la elaboración, integración, actualización y seguimiento del Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios, las personas Titulares de las Instituciones Públicas deberán designar, mediante oficio dirigido a la persona Titular de la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, a la persona servidora pública que fungirá como Enlace institucional, quien deberá contar con nivel jerárquico directivo u homólogo de conformidad con los Artículos 2 fracción III, 6 fracción I y 7 de los Lineamientos.

Causas de Obligatoriedad de la Guía.

Para el procedimiento de elaboración, actualización o modificación del Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios, deberá justificarse, acreditarse y sustentarse la necesidad de su realización o actualización de conformidad con los Artículos 19 y 20 de los Lineamientos y, además, considerando los siguientes supuestos:

✓	Tratándose de las Instituciones de nueva creación o en caso de fusión de estas.
✓	Cuando se realicen modificaciones o actualizaciones al organigrama estructural, así como en su estructura orgánica, representando un impacto en los trámites y servicios.
✓	Cuando se modifique el instrumento jurídico de creación de las Instituciones Públicas.
✓	Cuando se transfiera la responsabilidad de operación de un trámite o servicio de una unidad administrativa a otra.
✓	Cuando se actualicen o modifiquen las atribuciones o facultades, con repercusión en las funciones de las unidades administrativas que, en el ámbito de su competencia, operen trámites o servicios.

✓ Cuando se eliminen, incorporen, modifiquen, fusionen o reestructuren trámites y servicios derivado de procesos de simplificación, digitalización y buenas prácticas regulatorias o, la aplicación de disposiciones normativas vigentes.

VIII. PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO (PAT)

Con la finalidad de planificar, dar seguimiento y evaluar las actividades vinculadas a la elaboración, revisión y actualización de los Manuales Administrativos, deberá formular su Programa Anual de Trabajo (PAT), el cual constituye el instrumento de planeación mediante el que se establecen las actividades a desarrollar durante el ejercicio fiscal, los responsables de su ejecución y la temporalidad proyectada para su cumplimiento.

La elaboración del PAT es de carácter obligatorio y deberá presentarse debidamente suscrito por el titular de la unidad administrativa y por la persona servidora pública designada como Enlace del Manual Administrativo, en los términos previstos en los Artículos 6, 7, 8 y 9 de los Lineamientos.

Asimismo, las unidades administrativas deberán reportar los avances de su programa de manera cuatrimestral, conforme a los períodos y fechas límite de entrega establecidos en el artículo 11 de los citados Lineamientos, acreditando mediante documentación soporte las actividades realizadas y, en su caso, justificando los retrasos que se hubieren presentado.



A continuación, se presenta el formato e instructivo de llenado del PAT.

**SECRETARÍA ANTICORRUPCIÓN Y BUEN GOBIERNO
DEL ESTADO DE QUINTANA ROO**

PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO — MANUALES ADMINISTRATIVOS

Nombre de la Institución Pública

Persona servidora pública o Enlace

Objetivo

Fecha de presentación

Tipo de Manual

Estado

Alcance

Quintana Roo

Presupuesto legal

Artículo 1, 4, 7 y 8 de los Lineamientos para Regular el Procedimiento de Elaboración, Revisión, Evaluación y Registro de los Manuales Administrativos (20/05/2026)

Nº	Actividad a realizar	Responsable	Presentaciones anual presentadas por mes												Observaciones / Evidencia
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
1															
2															
3															
4															
5															
6															
7															
8															
9															
10															
11															
12															
13															
14															
15															

PERIÓDICO DE AVANCES CUARTESTRIALES (del 1º de los Lineamientos)

Periodo	Manos que completó	Fecha límite de entrega	Porcentaje de avance	Actividades realizadas	Documentación soporte / Evidencia	Justificación de retrasos (caso aplicable)
1er Cuatrimestre	Severo - Abril	30 días hábiles posteriores al 30 de abril				
2do Cuatrimestre	Mayo - Agosto	30 días hábiles posteriores al 31 de agosto				
3er Cuatrimestre	Septiembre - Diciembre	30 días hábiles posteriores al 31 de diciembre				

Nombre y firma de la persona servidora pública titular de la Institución Pública

Nombre y firma del Editor del Manual Administrativo

INSTRUCTIVO DE LLENADO — PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO DE MANUALES ADMINISTRATIVOS			
Conforme a los Artículos 8, 9, 11, 12 y 13 de los Lineamientos para Regular el Procedimiento de Elaboración, Revisión, Evaluación y Registro de los Manuales Administrativos (20/05/2026).			
Nº	Campo / Sección	Descripción e indicaciones de llenado	Referencia normativa
1	Nombre de la Institución Pública	Escribir el nombre oficial completo de la Dependencia, OAD o Entidad Paraestatal, tal como aparece en su instrumento de creación.	Art. 2
2	Persona servidora pública Enlace	Anotar el nombre completo y cargo de la persona designada formalmente como Enlace mediante oficio por la Titular.	Arts. 6 y 7
3	Fecha de presentación	Registrar la fecha en que se entrega formalmente el informe ante la SABGOB utilizando el formato día/mes/año (ejemplo: 16/01/2025).	
4	Tipo de Manual	Indicar: Manual de Organización / Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios / Manual de Procedimientos. Elaborar un PAT independiente por cada manual.	Arts. 8 y 9
5	Objetivo	Describir el propósito general del PAT: qué se pretende lograr (elaboración, actualización o publicación del manual), en congruencia con los objetivos institucionales.	Arts. 8 y 9

9

6	Estado	Seleccione el estado del documento: Elaboración: cuando el documento se genera por primera vez, es decir, no existía un instrumento previo aprobado. Actualización: cuando el documento modifica, sustituye o complementa un instrumento anteriormente vigente, derivado de cambios en la estructura orgánica, normatividad aplicable u otras disposiciones institucionales.	Art. 8
7	Meta	Señalar el resultado concreto y cuantificable al cierre del ejercicio (ej. 'Obtener la evaluación favorable y registro del Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios ante la SABGOB antes del 31 de diciembre').	Arts. 8, 9 y 13
8	Ejercicio Fiscal	Anotar el año al que corresponde el PAT (ej. 2026).	Art. 9
9	Fundamento legal	Se precompleta con la referencia a los Lineamientos. La institución puede agregar fundamentos adicionales de su Reglamento Interior u otros instrumentos.	Arts. 1 y 9
10	N° (actividad)	Número consecutivo. No modificar el orden de las actividades predefinidas. Se pueden agregar filas para actividades propias de la institución.	Art. 9, fr. IV
11	Actividad a realizar	Describir brevemente cada tarea o etapa del proceso. Las actividades predefinidas corresponden a las etapas del procedimiento establecido en los Lineamientos.	Arts. 9 y 28
12	Responsable	Anotar el nombre o área responsable (ej. 'Enlace', 'Unidades Administrativas', 'Coordinación Administrativa').	Arts. 7 y 17
13	Planificación mensual (Ene-Dic)	Marcar con 'X', porcentaje de avance esperado o estado previsto (P=Programado / R=Realizado) en el mes en que se ejecutará cada actividad.	Art. 9, fr. V
14	Observaciones / Evidencia	Registrar al momento de los reportes cuatrimestrales: avances, tipo de evidencia generada (oficios, actas, versiones del manual) o justificación fundada y motivada de retrasos.	Arts. 11 y 13
15	Reportes cuatrimestrales	Completar al cierre de cada período. Indicar % de avance global, actividades realizadas y adjuntar documentación soporte. Presentar a la SABGOB en los primeros 10 días hábiles posteriores a la conclusión de cada cuatrimestre.	Arts. 11 y 13
16	Firma — Titular	Firma autógrafa de la persona servidora pública Titular que aprueba y remite el PAT.	Arts. 6 y 9
17	Firma — Enlace	Firma autógrafa de la persona servidora pública designada como Enlace del Manual Administrativo.	Arts. 7 y 9

⚠ Importante:

- PAT del Manual de Organización y del Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios: remitir en enero de cada ejercicio (Art. 9). En 2026 aplica el Quinto Transitorio: 60 días naturales desde la entrada en vigor.
- PAT del Manual de Procedimientos: presentar dentro de los 15 días hábiles siguientes a obtener la evaluación favorable de los otros dos manuales (Art. 10).
 - Toda reprogramación debe solicitarse formalmente ante la SABGOB en máximo 10 días hábiles desde ocurrido el supuesto (Art. 12).

*Los Artículos citados corresponden a los Lineamientos.

Plazos del PAT.

Acción	Plazo
Presentar el PAT del Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios.	enero del ejercicio fiscal en curso
Reportes de avances cuatrimestrales	Primeros 10 días hábiles tras la conclusión de cada período cuatrimestral
Solicitud de reprogramación (solo en supuestos justificados)	Máximo 10 días hábiles a partir del supuesto que la motiva
PAT 2026 (año de entrada en vigor)	60 días naturales a partir de la entrada en vigor de los Lineamientos

⚠ Importante:

No se autorizará reprogramaciones cuyo propósito sea eludir el cumplimiento de las actividades ya programadas. El incumplimiento injustificado genera retraso en la evaluación y registro del Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios, siendo responsabilidad de la propia Institución Pública.

IX. PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS.
Etapas 1. Presentación del anteproyecto de Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios ante la Secretaría para su revisión.

Los anteproyectos de Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios deberán presentarse ante la Secretaría mediante oficio en el que se solicite el inicio del procedimiento de revisión, evaluación y registro, señalando si es la primera vez que será publicado o con motivo de su actualización.

Para tal efecto, verificará en primer término que los trámites y servicios se encuentren debidamente evaluados y validados por la Agencia de Transformación Digital (ATD) y que se adjunte la constancia de validación de dichos trámites y servicios, así como la constancia de validación de regulaciones según corresponda.

De conformidad con el artículo 23 de los Lineamientos para Regular el Procedimiento de Elaboración, Revisión, Evaluación y Registro de los Manuales Administrativos de las Instituciones de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo ante la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, el expediente documental deberá acompañarse de los siguientes requisitos:

1.	Original del Dictamen Técnico del Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios;
2.	Copia simple del documento de creación vigente, debidamente publicado;
3.	Copia simple de la estructura orgánica y del organigrama estructural debidamente registrados, firmados y vigentes, así como del documento de creación vigente y publicado;
4.	Copia simple del Reglamento Interior vigente, publicado en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo, el cual deberá guardar congruencia con la estructura orgánica y el organigrama estructural, la cual debe encontrarse debidamente registrado, firmado y vigente;
5.	Copia simple del o los oficios expedidos por la Autoridad Estatal de simplificación y digitalización mediante el cual acredite o valide los Trámites y Servicios que ofrece la Institución Pública;
6.	Copia de las cédulas validadas en su totalidad con la homoclave del Portal Ciudadano Único de Trámites y Servicios o herramienta homóloga;
7.	Copia simple del dictamen final favorable del Análisis de Impacto Regulatorio emitido por la autoridad competente;
8.	Anteproyecto del Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios de la Institución Pública, en versión impresa y digital, en formato editable y en PDF; y
9.	Tratándose de las Entidades y los Órganos Administrativos Desconcentrados copia simple del oficio de aprobación de su Coordinadora de Sector.

Etapas 2. Evaluación del Contenido.

Una vez que el anteproyecto haya sido remitido a la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, de conformidad con los requisitos establecidos en los "Lineamientos para Regular el Procedimiento de Elaboración, Revisión, Evaluación y Registro de los Manuales Administrativos de las Instituciones de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo ante la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno" y en su análisis cumpla con los criterios previstos en la presente guía, se procederá con la evaluación de la información contenida en el mismo.

De conformidad con el artículo 28 de los citados Lineamientos, cuando el anteproyecto haya cumplido con los requisitos para su presentación, la Coordinación General de Innovación de la Gestión Pública dará inicio al procedimiento de evaluación considerando lo siguiente:

- a) Análisis cuantitativo: se verifica que el anteproyecto cumpla con todos los criterios y requisitos establecidos en la Guía y en los Lineamientos. En caso de omisiones, se requerirá a la Institución para que las subsane en un plazo no mayor a 5 días hábiles.

- | | |
|----|---|
| b) | Análisis cualitativo: una vez verificado el cumplimiento cuantitativo, se analiza la calidad de cada elemento, verificando congruencia, veracidad y apego a la normativa. En caso de inconsistencias, se requerirá subsanar las observaciones e inconsistencias detectadas en un plazo no mayor a 5 días hábiles. |
| c) | Si transcurren más de 30 días hábiles sin respuesta al requerimiento, el procedimiento se dará por concluido, sin responsabilidad para la Secretaría, debiendo iniciarse nuevamente. |

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

Asimismo, en ningún caso la solventación de observaciones y/o recomendaciones podrá exceder el ejercicio en curso; de no concluirse dentro de dicho año, el anteproyecto del Manual se tendrá por no presentado, por lo que deberá iniciarse nuevamente el procedimiento correspondiente ante la Secretaría.

Cuando la Secretaría emita un resultado favorable, se notificará mediante oficio la procedencia del anteproyecto y se asignará el número de registro correspondiente, conforme a la normatividad aplicable.

En caso de no resultar favorable, se notificará mediante oficio las observaciones e inconsistencias detectadas, a efecto de que sean atendidas, corregidas y solventadas por la Institución Pública correspondiente.

Etapas 3. Registro y Publicación

Cuando se determine que el anteproyecto cumple de manera cuantitativa y cualitativa con todos los criterios y requisitos, la Secretaría notificará mediante oficio la evaluación favorable y el registro correspondiente.

- I. El registro es obligatorio e indispensable para que el Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios surta efecto jurídico y administrativo.
- II. Queda estrictamente prohibido realizar ajustes o adiciones al contenido de los Manuales que hayan sido evaluados favorablemente y cuenten con registro (Art. 32).
- III. El Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios deberá publicarse en los sitios de internet de la Institución Pública.
- IV. El Titular de la Institución Pública deberá remitir a la Secretaría la notificación de cumplimiento de la publicación del Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios, incluyendo el vínculo electrónico de acceso directo, a más tardar a los 5 días hábiles de haber realizado la publicación y difusión.

Cabe señalar que una vez que el Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios haya obtenido una evaluación favorable y se le haya asignado el número de registro correspondiente por parte de la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, la Institución Pública deberá remitir, como etapa final del procedimiento, un ejemplar del Manual en formato impreso y digital, dentro de un plazo no mayor a cinco días hábiles, contados a partir de la notificación del registro, debidamente formalizado mediante las firmas y rúbricas de las personas titulares de las Unidades Administrativas responsables.

Para tal efecto, dentro del plazo señalado, las Instituciones Públicas deberán remitir por oficio, la siguiente documentación con la que acredite el cumplimiento de esta etapa:

1. Remitir un ejemplar físico a color y en digital en formato editable el Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios, a la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, el cual deberá de estar debidamente integrado, firmado y rubricado por los responsables de las unidades administrativas, así mismo la firma de aprobación por parte de la persona Titular de la Dependencia, Órgano Administrativo Desconcentrado y/o Entidad de la Administración Pública Estatal;
2. Archivo digital escaneado del Manual de procedimientos de trámites y servicios con firmas y rubricas en formato PDF;
3. Remitir los documentos señalados en los puntos 1 y 2 mediante memoria externa tipo USB; y
4. Remitir la URL de acceso mediante el cual se encuentra publicado en la página institucional del Ente Público, 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.

Además, 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.

Los Órganos Administrativos Desconcentrados y de las Entidades Paraestatales de la Administración Pública Estatal, como se menciona en la etapa 1, deberán adjuntar oficio de aprobación emitido por la institución coordinadora de sector a la cual se encuentran adscritos.

Para el caso de las Entidades Paraestatales de la Administración Pública, además de lo señalado en el punto 1 y 2, deberán adjuntar el acta de su Órgano de Gobierno, debidamente firmada por quienes intervengan en la misma, en la que conste la aprobación del Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios.

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.

⚠ Importante:

Cabe señalar que es responsabilidad de las Instituciones Públicas realizar puntualmente las acciones necesarias para la publicación y difusión del Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios registrado.

Lo anterior, a efecto de dejar constancia documental del instrumento registrado y validar su emisión oficial para los fines administrativos y normativos conducentes, asegurando su resguardo institucional y dar continuidad a los procesos de difusión.

Asimismo, de conformidad con lo establecido en el artículo 6, fracción IV, de los Lineamientos para Regular el Procedimiento de Elaboración, Revisión, Evaluación y Registro de los Manuales Administrativos de las Instituciones de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo ante la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, tratándose de las Entidades Paraestatales de la Administración Pública Estatal, los Manuales de Procedimientos de Trámites y Servicios que hayan obtenido evaluación favorable y registro deberán someterse a la aprobación de su Órgano de Gobierno de manera previa a su publicación. En este sentido, dicha etapa constituye un requisito indispensable dentro del procedimiento normativo, por lo que, una vez obtenido el registro correspondiente, deberá gestionarse su presentación y aprobación ante el Órgano de Gobierno respectivo, a fin de concluir el proceso de formalización y proceder a su publicación en los términos previstos por la normativa aplicable.

X. DICTAMEN TÉCNICO

El artículo 27 de los Lineamientos, señala que el Dictamen Técnico que elabore la persona servidora pública designada como Enlace deberá contener:

- I. Fecha de emisión, así como el nombre y cargo de la persona servidora pública designada como Enlace;
- II. Señalar el fundamento jurídico que sustenta la emisión del Dictamen Técnico;
- III. Precisar el nombre específico del anteproyecto de Manual Administrativo;
- IV. La manifestación expresa de que su contenido se presenta de manera integral, congruente y homologada, y que cumple con los criterios y requisitos establecidos en los presentes Lineamientos, Guías, y demás disposiciones jurídicas y administrativas aplicables; y
- V. Contener la firma de la persona servidora pública designada como Enlace.

Todo el contenido del Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios deberá apegarse a la Ley General de Comunicación Social y el Manual de identidad Estatal, considerando logos, tipos de letras y que la información esté de manera homologada y uniforme.

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

Se deberán relacionar por cada unidad administrativa responsable y por nivel de jerarquía, en el orden en que aparecen en la estructura orgánica.

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



Para la elaboración del Dictamen Técnico, las Instituciones Públicas deberán observar el formato establecido a continuación:

[Logo de del gobierno del Estado y
logo de la administración pública]

[Logo de la Institución]

Oficio No. [CLAVE DE LA INSTITUCIÓN]/[NÚMERO DE OFICIO]/[MES EN ROMANO]/[AÑO]
Asunto: Dictamen Técnico del Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios.
[Ciudad], [Estado], [día] de [mes] de [año].
“[LEMA DEL AÑO EN CURSO PUBLICADO EN EL PERIÓDICO OFICIAL DEL ESTADO]”.

[NOMBRE Y CARGO DE LA PERSONA TITULAR DE SUBSECRETARÍA DE BUEN GOBIERNO DE LA SECRETARÍA
ANTICORRUPCIÓN Y BUEN GOBIERNO]

AT'N [NOMBRE Y CARGO DE LA PERSONA TITULAR DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE
INNOVACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA DE LA SECRETARÍA ANTICORRUPCIÓN Y BUEN GOBIERNO]

DICTAMEN TÉCNICO

Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios

I. La persona servidora pública suscrita, [NOMBRE COMPLETO DE LA PERSONA ENLACE], en mi carácter de [CARGO INSTITUCIONAL] de la [NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN PÚBLICA], y en mi calidad de persona servidora pública designada como **Enlace** mediante oficio [NÚMERO DE OFICIO DE DESIGNACIÓN] de fecha [DD/MM/AAAA], suscrito por la persona titular de esta Institución, con fundamento en el artículo 27 de los Lineamientos para Regular el Procedimiento de Elaboración, Revisión, Evaluación y Registro de los Manuales Administrativos de las Instituciones de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo ante la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, publicados en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo el 20 de mayo de 2026, emito el presente **Dictamen Técnico**.

II. El presente Dictamen Técnico se emite con fundamento en los siguientes instrumentos normativos:

- a) Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo, artículo 43, fracción IX.
- b) [Decreto / Acuerdo / instrumento de creación de la Institución Pública], publicado en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo.
- c) Reglamento Interior de [NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN PÚBLICA], publicado en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo el [FECHA DE PUBLICACIÓN].
- d) Lineamientos para Regular el Procedimiento de Elaboración, Revisión, Evaluación y Registro de los Manuales Administrativos de las Instituciones de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo ante la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, publicados el 20 de mayo de 2026.
- e) Guía para la Elaboración y Actualización del Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios emitida por la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno.
- f) Demás disposiciones jurídicas y administrativas aplicables.

III. El presente Dictamen Técnico se emite respecto del anteproyecto denominado "**Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios de [NOMBRE COMPLETO DE LA INSTITUCIÓN PÚBLICA]**", cuyo trámite corresponde a [primera publicación / actualización] ante la Secretaría

Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno del Estado de Quintana Roo Guía para la Elaboración del Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios Pág. 24

Anticorrupción y Buen Gobierno. Tratándose de una actualización, la misma se motiva en el supuesto previsto en el artículo 19, fracción [NÚMERO Y DESCRIPCIÓN DEL SUPUESTO] de los Lineamientos.

IV. Con base en los trabajos de revisión interna realizados al interior de [NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN PÚBLICA] bajo mi coordinación como Enlace, y con fundamento en las obligaciones que me confiere el artículo 7 de los Lineamientos, manifiesto expresamente lo siguiente:

PRIMERO. Que el anteproyecto del **Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios de [NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN PÚBLICA]** fue elaborado con la participación de las personas servidoras públicas titulares de todas las unidades administrativas que integran la Institución, en cumplimiento de lo dispuesto en los Artículos 16, 17 y 18 de los Lineamientos.

SEGUNDO. Que se verificó que las áreas y unidades administrativas de la Institución utilizaron los formatos establecidos en las disposiciones técnicas, jurídicas y administrativas emitidas por la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, en cumplimiento del artículo 7, fracción IV de los Lineamientos.

TERCERO. Que el contenido del anteproyecto se presenta de manera **integral, congruente y homologada**, en apego a los cuatro principios establecidos en el artículo 18 de los Lineamientos: **unidad**, dado que la terminología y denominaciones empleadas coinciden con el Reglamento Interior vigente y la estructura orgánica debidamente registrada; **simplicidad**, al haberse redactado las funciones de forma clara y sin ambigüedades; **trazabilidad**, por encontrarse cada función vinculada a un artículo y fracción del Reglamento Interior correspondiente; y **actualidad**, en tanto que la información refleja la realidad operativa de la Institución a la fecha de presentación del anteproyecto.

CUARTO. Que el anteproyecto cumple con la totalidad de los criterios y requisitos establecidos en los *Lineamientos para Regular el Procedimiento de Elaboración, Revisión, Evaluación y Registro de los Manuales Administrativos*, en la Guía para la Elaboración y Actualización del Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios, y en las demás disposiciones jurídicas y administrativas emitidas por la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno.

QUINTO. Que el contenido del anteproyecto es congruente con: I) el Reglamento Interior vigente publicado en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo; II) la estructura orgánica y organigrama estructural debidamente registrados y vigentes.

SEXTO. Que el anteproyecto del Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios se presenta firmado y rubricado, por las personas servidoras públicas competentes y responsables.

En virtud de lo anterior, expido el presente Dictamen Técnico para los efectos establecidos en el artículo 27 de los Lineamientos, a fin de que surta los efectos correspondientes en el procedimiento de revisión, evaluación y registro del **Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios de [NOMBRE COMPLETO DE LA INSTITUCIÓN PÚBLICA]** ante la Coordinación General de Innovación de la Gestión Pública de la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno.

[NOMBRE COMPLETO DE LA PERSONA ENLACE]

[CARGO INSTITUCIONAL]

c.c.p. [Nombre y cargo de la persona Titular de la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno]. Para su conocimiento.
c.c.p. Expediente / Minutario.

Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno del Estado de Quintana Roo | Guía para la Elaboración del Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios | Pág. 25

XI. ELEMENTOS QUE INTEGRAN EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS.

Nº	Apartado
I	Portada
II	Índice
III	Presentación
IV	Marco Normativo Administrativo
V	Índice de Procedimientos (General)
VI	Simbología
VII	Cédula de Índice del Procedimiento del Trámite y Servicio y Firmas (Por cada Unidad Administrativa)
VIII	Cédula de Presentación del Procedimiento del Trámite y Servicio (Por cada Unidad Administrativa)
IX	Cédula de 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.



I. Portada

Deberá contener: nombre de la Institución Pública, denominación del Manual, año de elaboración o actualización y, una vez obtenido, el número de registro asignado por la Secretaría.



A. Logo del Gobierno del Estado de Quintana Roo y el logo de la administración
Colocar el Escudo del Estado de Quintana Roo y, a su derecha, el logo oficial de la administración (apegado al manual de identidad).

B. Nombre del manual y de la institución pública
Incluir el nombre del manual seguido del nombre completo de la institución pública.

Ejemplo:
Manual de Procedimientos de Trámites y Servicio
Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno

C. Número de registro y fecha de expedición
Colocar el número de registro del manual y la fecha de expedición con el formato DD/MM/AAAA.

Número de registro: _____

Fecha de expedición: DD/MM/AAAA

D. Logo de la institución pública
Colocar el logo oficial de la institución pública que elabora el Manual, apegado al manual de identidad institucional vigente.

SABGOB
SECRETARÍA
ANTICORRUPCIÓN
Y BUEN GOBIERNO

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 de inicio del Manual, en el que 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, del Ente Público, que normen la prestación de estos.

La relación se redactará en forma jerárquica, de forma descendente, respetando la clasificación, ejemplo:

- 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

Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno del Estado de Quintana Roo Guía para la Elaboración del Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios Pág. 28

Decretos
Convenios
Acuerdos
Lineamientos
Oficios, Circulares
Otras disposiciones

V. Índice de Procedimientos (General).

Se deberá describir la denominación de las unidades administrativas responsables hasta nivel directivo o equivalente, los 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.

Ejemplo:

SUBSECRETARÍA DE VIGILANCIA Y RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS		
COORDINACIÓN DE REGISTRO DE SANCIONES		
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	PÁG.
Constancia de No Existencia de Registro de Inhabilitado	MPTYS-SABGOB-SVRA-CRS-CNERI-001	
Cédula de Presentación		61
Cédula de Descripción de Actividades.....		63
Cédula de Diagrama de Flujo		64
Cédula de Anexos		65

SUBSECRETARÍA DE VIGILANCIA Y RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS		
COORDINACIÓN DE REGISTRO DE SANCIONES		
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	PÁG.
Constancia de No Existencia de Registro de Inhabilitado	MPTYS-SABGOB-SVRA-CRS-CNERI-001	
Cédula de Presentación		61
Cédula de Descripción de Actividades.....		63
Cédula de Diagrama de Flujo		64
Cédula de Anexos		65

9

VI. Simbología

En este apartado se relacionarán los símbolos empleados en la elaboración de los diagramas de flujo.

- Se utilizará la simbología que sugiere el American National Standar Institute, ANSI.

Símbolo	Nombre	Significado
	Inicio o Fin	Indica el principio o el fin del flujo, puede ser acción o lugar, además se utiliza para indicar al puesto o unidad administrativa que recibe o proporciona información.
	Actividad	Describe la actividad que desempeñan los puestos o unidades administrativas involucradas en el procedimiento.
	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 o alternativa 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 en la que continúa el diagrama de flujo. Para identificar la continuidad del proceso entre las diferentes hojas, el conector deberá señalarse mediante letras mayúsculas consecutivas del alfabeto (A, B, C, D, ...), utilizando la misma letra tanto en el punto donde concluye el flujo como en el punto donde éste se reanuda, con la finalidad de asegurar la correcta secuencia y trazabilidad del procedimiento.
	Conector	Representa una conexión o enlace entre dos puntos del mismo diagrama de flujo cuando, por razones de espacio o claridad, es necesario interrumpir la continuidad de las líneas de flujo. Para su identificación deberán utilizarse números arábigos consecutivos (1, 2, 3, ...). Cada número deberá emplearse en pares, colocando un conector de salida y su correspondiente conector de entrada con la misma numeración; por ejemplo, 1-1, 2-2, 3-3, según corresponda, a fin de garantizar la continuidad, secuencia y correcta interpretación del procedimiento dentro de la misma hoja.
	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.

9

Para la elaboración de los diagramas de flujo se recomienda lo siguiente:

- Cada diagrama tendrá un encabezado en el que se señalará el nombre de la Dependencia, Órgano Administrativo Desconcentrado o Entidad Paraestatal de la Administración Pública Estatal, de la Unidad Administrativa a quién corresponde y el procedimiento.
- Se indicará al comienzo del diagrama flujo con la leyenda "Inicio".
- Las actividades se expresarán en forma breve y precisa, iniciando con un verbo en tiempo presente conjugado en tercera persona (revisa, coteja, integra, etc.).
- Las actividades que integran el procedimiento deberán representarse de izquierda a derecha y de la parte superior hacia la inferior de la hoja, siguiendo la secuencia lógica del proceso mediante el uso de flechas que indiquen el sentido del flujo. Asimismo, los responsables de ejecutar cada actividad deberán identificarse en las columnas correspondientes, respetando el mismo orden jerárquico, denominación y nomenclatura de los puestos o unidades administrativas establecidos en la Cédula de Descripción de Actividades, a fin de garantizar la congruencia entre ambos instrumentos administrativos.
- El número de columnas se basará en atención a la cantidad de responsables involucrados que se describan en la Cédula de Descripción de Actividades.
- El orden y la denominación de las columnas se irá reflejando de acuerdo con el desarrollo de las actividades del procedimiento sin importar el orden jerárquico.
- Si existen varios ejemplares de un documento el original se tiene que identificar con el número "O" y las copias mediante dígitos "1", "2", etc.
- 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.
- Las líneas de unión se deben representar mediante líneas rectas, en caso necesario se utilizan ángulos rectos.
- Los símbolos deberán tener un tamaño uniforme.
- Al finalizar el diagrama de flujo en la última actividad graficada se agrega un rectángulo donde se indica la palabra "Fin" del procedimiento.
- Las líneas que conectan una actividad con otra no deben cruzarse.
- En el símbolo de decisión solo se podrán utilizar más de dos líneas de unión.
- Enumerar todos los símbolos conforme a la descripción de actividades.
- Tendrá que guardar congruencia el diagrama de flujo con la cédula de descripción de actividades

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 establecido 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.

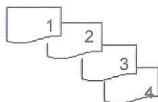
a. Símbolo de documento:



b. Cuando las dimensiones del rectángulo lo permitan es conveniente agregar el nombre de la forma o del documento que están utilizando en el procedimiento.



c. El original y copias se deben de reflejar de manera ordenada. Se coloca el número en la esquina en la parte superior derecha, para identificar el original se reflejará con un cero "0"; las copias se enumerarán de manera ascendente a partir del número 1:



d. En caso de tener muchas copias deberá de presentarse de la siguiente manera:



VII. Cédula de Índice de los Procedimientos y Firmas (Se presenta por cada Trámite y Servicio, incluyendo el apartado de firmas de la unidad administrativa responsable, así como la firma de la persona titular de la unidad administrativa inmediata).

En este apartado deberá contemplar cada Unidad Administrativa:

VII. CÉDULA DE ÍNDICE DE LOS PROCEDIMIENTOS Y FIRMAS

COORDINACIÓN DE REGISTRO DE SANCIONES

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	PÁG.
Constancia de No Existencia de Registro de inhabilitado	MPTY5-SABGOB-SVRA-CRS-CNERI-001	
Cédula de Presentación		61
Cédula de Descripción de Actividades		63
Cédula de Diagrama de Flujo		64
Cédula de Anexos		65

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	PÁG.
Consulta de Servidores Públicos Sancionados	MPTY5-SABGOB-SVRA-CRS-CSP5-002	
Cédula de Presentación		67
Cédula de Descripción de Actividades		68
Cédula de Diagrama de Flujo		69
Cédula de Anexos		70

FIRMAS Y RÚBRICAS

Nombre y Cargo	Firma	Rúbrica

- 1.- Escribir "CÉDULA DE ÍNDICE DE PROCEDIMIENTOS Y FIRMAS".
- 2.- Nombre de la Unidad Administrativa.
- 3.- 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.
- 4.- Las personas servidoras públicas Titulares de las unidades administrativas deberán registrar nombre, cargo, firma y rúbrica; contemplando la unidad administrativa operativa de ser el caso, encargada de ofrecer el trámite o servicio.

⚠ Importante:
Al realizar la primera cédula se deberá tomar en consideración el orden establecido en la estructura orgánica vigente autorizada de la Institución Pública.

VIII. Cédula de Presentación del Procedimiento (Se presenta por cada Trámite y Servicio y por cada unidad administrativa).

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

VIII. CÉDULA DE PRESENTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

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

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 MAXIMO 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

DEFINICIONES Y OBSERVACIONES

(20) DEFINICIONES Y OBSERVACIONES:

ANEXOS

(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 del Ente Público.
- (3). Escribir "CEDULA DE PRESENTACIÓN" y el nombre de 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:
Acrónimo del Manual de procedimientos de Trámites y Servicios (MPTYS).
Acrónimo del Ente Público (SABGOB, SEFIPLAN, SEDESO, etc.).
Siglas de la unidad administrativa responsable, a nivel Subsecretaría u homólogo (SVRA)
Siglas de la unidad administrativa responsable a nivel dirección general u homólogo (CGI).
Siglas de la unidad administrativa responsable, a nivel dirección u homólogo (CQD).
Siglas del procedimiento, incluyendo las primeras letras del nombre del procedimiento (RQD).
El número consecutivo del procedimiento (001)

MPTYS- SABGOB-SA-CGI-CQD-RQD-001

- (6). Escribir el nombre de la Unidad operativa responsable (dirección, departamento u homólogo).
- (7). Anotar el mes y el año de la elaboración del Manual.
- (8). Nombre del procedimiento del trámite o servicio. Se describirá 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 con la Ley Nacional para Eliminar Trámites Burocráticos.
- (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 infinitivo.

(11). Medios de presentación. - Deberá indicar si el trámite o servicio 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.

(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 "Gratuito"

(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 y Observaciones. Se incluirán las siglas describiendo su significado, así como toda observación que sea necesaria.

(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:

SBG-CGIGP-CSD-BRMPTYS-001 (Bitácora de Registro de Manuales de Procedimientos de Trámites y Servicios)

SBG: Subsecretaría de Buen Gobierno.

CGIGP: Coordinación General de Innovación de la Gestión Pública

CSD: Coordinación de Simplificación y Digitalización

BRMPTYS: Bitácora de Registro de Manuales de Procedimientos de Trámites y Servicios.

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 del Procedimiento (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.

IX. CÉDULA DE DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Bajo la siguiente estructura

Cabe hacer la recomendación que en todo el manual deberá guardar congruencia en el uso de la tipología y tamaño de letra y el empleo de mayúsculas y minúsculas.

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

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 del Ente Público.
- (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**

9

(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 del Ente Público (**SABGOB**, SEFIPLAN, SEDESO, etc)

3.- Siglas de la unidad administrativa responsable, a nivel Subsecretaría u homólogo (**SA**)

4.- Siglas de la unidad administrativa responsable, a nivel dirección general u homólogo (**CGI**)

5.- Siglas de la unidad administrativa responsable, a nivel dirección u homólogo (**CQD**)

6.- Siglas del procedimiento, incluyendo las primeras letras del nombre del procedimiento (**RQD**)

7.- El número consecutivo del procedimiento (**001**)

MPTYS- SABGOB-SA-CGI-CQD-RQD-001

(6). Escribir el nombre de la Unidad operativa responsable (dirección, departamento o homólogo) 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. Es importante que estos nombres sean los mismos dentro del diagrama de flujo.

(11). Describir en forma narrativa y secuencial cada una de 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 las preguntas contenidas en los símbolos de toma de decisión deberá presentarse de manera uniforme, utilizando mayúsculas y minúsculas, formato en negritas y alineación justificada, a fin de mantener consistencia, claridad y adecuada presentación en la totalidad de los diagramas de flujo.
- C. Tratándose de actividades de toma de decisión o alternativa **(SI-NO)** se describirá cada una por separado.
- B. La redacción de cada actividad deberá ser clara y concreta, no debiéndose incluir dos en una.
- D. Si el inicio de un procedimiento indica la recepción de documentos, deberá mencionarse de quien se reciben.
- E. Para no repetir actividades que ya han sido mencionadas, se hará referencia a ellas, con el siguiente texto en negrita: **"Conecta con actividad No..."**
- F. Enumerar cada una de las actividades que se realizan conforme a la secuencia lógica del procedimiento con números arábigos.
- G. Cuando una actividad implique utilizar un formato, se anotará su nombre completo y el número de copias a utilizar.
- H. 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.
- I. Cuando en un procedimiento se haga referencia del envío de copias, se deberán mencionar a quienes van dirigidas.
- J. Se indicará al comienzo de cada descripción de actividad la leyenda en negritas **"Inicio del Procedimiento"**.
- J. Se indicará el término del procedimiento con la leyenda en negritas **"Termina Procedimiento"**.

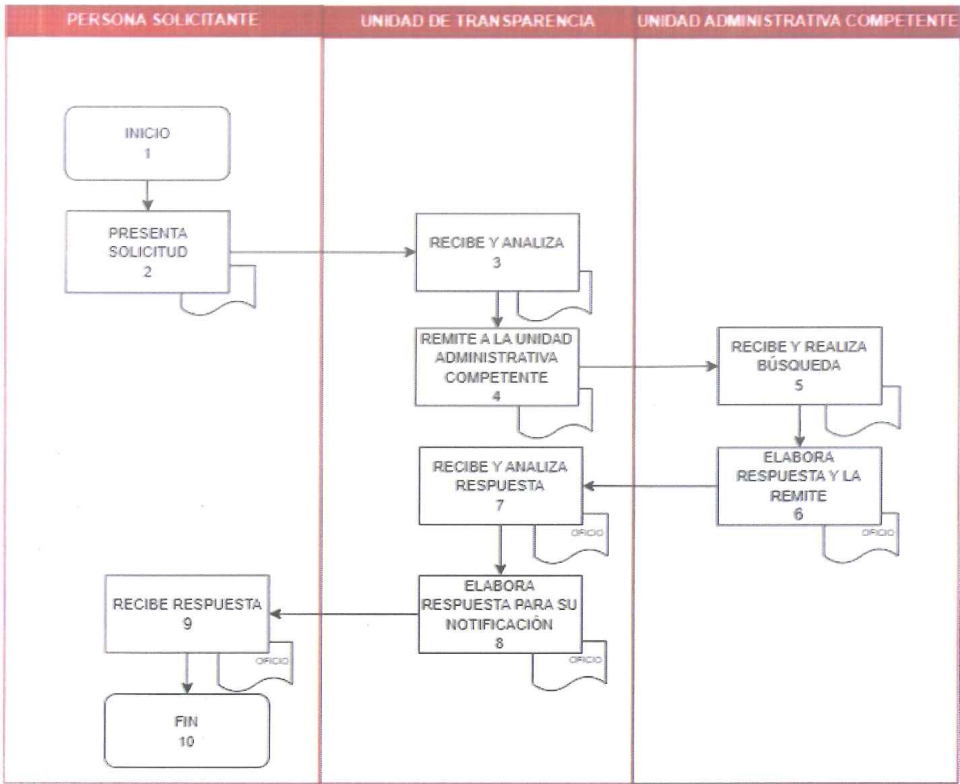
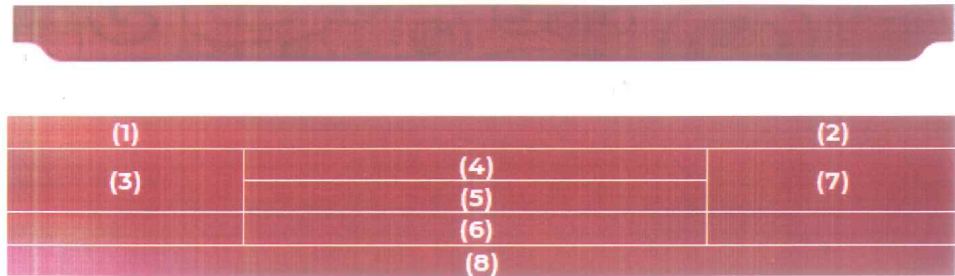
X. Cédula del Diagrama de Flujo del Procedimiento (Elaborar por cada Trámite o Servicio y por cada Unidad Administrativa).

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.

El número de columnas que integran el diagrama de flujo deberá determinarse en función de los responsables identificados en la Cédula de Descripción de Actividades, considerando una columna por cada unidad administrativa, puesto o responsable que intervenga en el desarrollo del procedimiento.



Ejemplo:



8

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

- (1). Insertar el logotipo del gobierno del Estado.
- (2). Insertar el logotipo del Ente Público.
- (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:

- 1.- Acrónimo del manual de procedimientos de Trámites y Servicios (**MPTYS**)
- 2.- Acrónimo del Ente Público (**SABGOB**, SEFIPLAN, SEDESO, etc)
- 3.- Siglas de la unidad administrativa responsable, a nivel Subsecretaría u homologo (**SVRA**)
- 4.- Siglas de la unidad administrativa responsable, a nivel dirección general u homologo (**CGI**)
- 5.- Siglas de la unidad administrativa responsable, a nivel dirección u homologo (**CQD**)
- 6.- Siglas del procedimiento, incluyendo las primeras letras del nombre del procedimiento (**RQD**)
- 7.- El número consecutivo del procedimiento (**001**)

MPTYS- SABGOB-SA-CGI-CQD-RQD-001

- (6). Escribir el nombre de la Unidad operativa responsable (dirección, departamento o homologo) de ser el caso. Estos nombres deben coincidir con los señalados en la cédula de descripción de actividades.
- (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.

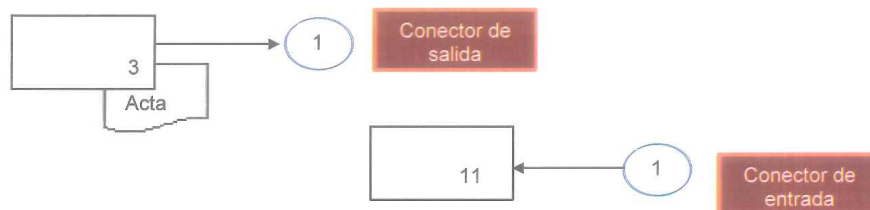
Los puntos del 3 al 8, se deberán repetir cuando no se haya terminado de describir las actividades del procedimiento y se inicie una hoja, lo anterior con la finalidad de que sea parte del encabezado del procedimiento y para su mejor comprensión por parte de los usuarios.

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

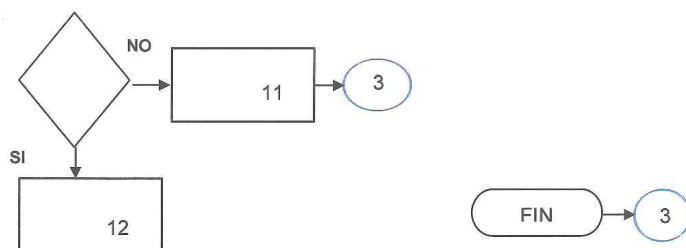
1. La descripción contenida en cada una de las simbologías utilizadas en los diagramas de flujo deberá mantener uniformidad en su presentación, aplicando de manera homogénea el uso de letras mayúsculas o, en su caso, la combinación de mayúsculas y minúsculas, conforme al criterio adoptado, procurando su observancia en la totalidad de los diagramas para garantizar consistencia y claridad en la representación gráfica de los procedimientos.
2. Se indicará al comienzo del diagrama flujo con la leyenda "Inicio".
3. Expresar las actividades en forma breve y precisa, iniciando con un verbo en tiempo presente conjugado en tercera persona (revisa, coteja, integra, etc)
4. 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.
5. La distribución de las columnas en el diagrama de flujo deberá corresponder al orden de aparición de los responsables señalados en la Cédula de Descripción de Actividades. En consecuencia, las columnas deberán organizarse de izquierda a derecha conforme al orden en que intervienen los responsables dentro del procedimiento, independientemente del nivel jerárquico que ocupen dentro de la estructura organizacional.
6. La representación de las actividades mediante la simbología correspondiente deberá mantener una secuencia lógica y ordenada, ubicándose de manera descendente de arriba hacia abajo. Asimismo, la numeración de las actividades deberá guardar una secuencia consecutiva, conforme al orden cronológico de ejecución del procedimiento, evitando saltos, duplicidades o alteraciones en su correlación.
7. 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.
8. 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.
9. Las líneas de unión se deben representar mediante líneas rectas, en caso necesario se utilizan ángulos rectos.
10. Los símbolos deberán tener un tamaño uniforme.
11. Al finalizar el diagrama de flujo en la última actividad graficada se agrega un rectángulo donde se indica la palabra "Fin" del procedimiento.
12. Las líneas que conectan una actividad con otra no deben cruzarse.



13. En el símbolo de decisión se podrán utilizar más de dos líneas de unión.
14. Enumerar todos los símbolos conforme a la descripción de actividades.
15. Los conectores de actividades se enumerarán de manera consecutiva iniciando con el numeral 1 al subsecuente.
16. En el uso de conectores de actividades, deberá observarse una correspondencia numérica entre los puntos de entrada y salida. En consecuencia, por cada conector utilizado deberá existir un conector de continuidad con la misma numeración, de manera que el conector de salida "1" se vincule con el conector de entrada "1", el conector de salida "2" con el conector de entrada "2", y así sucesivamente, a fin de garantizar la correcta secuencia, trazabilidad y comprensión del flujo del procedimiento.



17. Cuando en el símbolo de toma de decisiones una de las alternativas concluya el procedimiento o no proceda una acción adicional, y la otra alternativa requiera la continuación del proceso, deberá representarse gráficamente mediante dos salidas identificadas como "Sí" y "No". La opción que continúe con la secuencia del procedimiento deberá conectarse al siguiente paso correspondiente, mientras que la opción que concluya el proceso deberá dirigirse al símbolo de término. Las leyendas "Sí" y "No" deberán colocarse sobre las líneas de flujo respectivas para identificar claramente cada alternativa.



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.



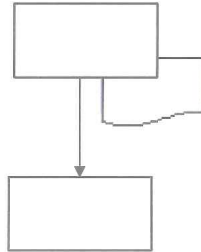
c. Para identificar el original se reflejará con un cero "0" en la esquina superior derecha de la figura; de igual forma de ser el caso, en caso de tener muchas copias se deberá de presentarse de la siguiente manera:



d. Cuando en el desarrollo del procedimiento se reciba, genere, elabore o emita algún documento, cada responsable deberá reflejarlo mediante la simbología correspondiente establecida para documentos dentro del diagrama de flujo, identificando claramente el momento en que éste se origina, recibe, procesa o turna, según corresponda.



e. Cuando se conecte una actividad con otra dentro del diagrama de flujo, las líneas o flechas de conexión deberán trazarse de manera clara y ordenada, evitando que se superpongan o interfieran con cualquier simbología, figura o elemento gráfico, a fin de garantizar la correcta lectura, interpretación y continuidad del procedimiento.



XI. Cédula del Anexo del Procedimiento (Elaborar los 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 Padrón Ciudadano Único de Trámites y Servicios 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 deberá tener el nivel directivo homólogo y ser nombrado por la persona Titular del Ente Pública ante la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, plasmando nombre, cargo y firma.

Expidió y autorizó. - Titular del Ente Público, plasmando nombre, puesto y firma.

Número de registro y fecha de expedición. - Cuando no existe ninguna observación al Manual de Procedimientos, la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno le proporcionará el número de registro y la fecha.

XII. APARTADO DE FIRMAS

Elaboró	Aprobó	Expidió y Autorizó
(Nombre y puesto)	(Nombre y puesto)	(Nombre y puesto)
Número de registro _____ y fecha de expedición ____/____/____		

EJEMPLO DE LAS CÉDULAS

VIII. CÉDULA DE PRESENTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

CÉDULA DE PRESENTACIÓN SUBSECRETARÍA DE VIGILANCIA Y RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS	QROO-SABGOB-TS-002	MAYO 2026
	MPTYS-SABGOB- SVRA-CRS-CSPS-002	
	COORDINACIÓN DE REGISTRO DE SANCIONES	
CONSULTA DE SERVIDORES PÚBLICOS SANCIONADOS		

DATOS GENERALES

CLASIFICACIÓN: Servicio.
OBJETIVO: Difundir por medio del sistema de consulta de servidores públicos sancionados, la sanción irrpuesta a una persona por una determinación administrativa emitida por la autoridad competente, inscrita en el Registro de servidores (as) públicos (as) sancionados (as), que le impide desempeñarse en el servicio público.
MEDIOS DE PRESENTACIÓN:
En línea
DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:
En línea 24 horas.
De lunes a viernes, horario de 09:00 a 17:00 de modo presencial.
TELÉFONO: (983) 752 01 26.
PLAZO MÁXIMO DE RESPUESTA: Inmediato

REQUISITOS

No aplica

COSTO

COSTO: Gratuito

NORMATIVIDAD

Artículo 27, penúltimo párrafo, de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.
Artículo 43 fracción XVIII de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo.
Artículo 57 fracción I del Reglamento Interior de la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno.

OBSERVACIONES Y DEFINICIONES

OBSERVACIONES: NO APLICA
DEFINICIONES:
MPTYS- SABCOB-SVRA-CRS-CSPS-002
MPTYS: Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios.
SABCOB: Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno.
SVRA: Subsecretaría de Vigilancia y Responsabilidades Administrativas.
CRS: Coordinación de Registro de Sanciones
CSPS: Consulta de Servidores Públicos Sancionados
Ley General: La Ley General de Responsabilidades Administrativas.
Secretaría: La Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno del Estado.

ANEXOS

SABCOB-SVRA-CRS-CSPS-0001 Guía para la Consulta de Servidores Públicos Sancionada

9

IX. CÉDULA DE DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

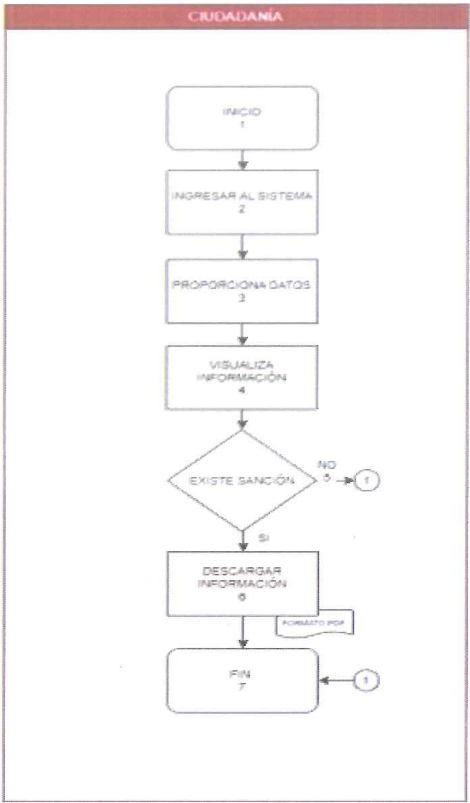
CÉDULA DE DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES SUBSECRETARÍA DE VIGILANCIA Y RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS	QROO-SABGOB-TS-002	MAYO 2026
	MPTYS-SABGOB- SVRA-CRS-CSPS-002	
	COORDINACIÓN DE REGISTRO DE SANCIONES	
CONSULTA DE SERVIDORES PÚBLICOS SANCIONADOS		

No de Act.	Responsable	Descripción de Actividades	Documentos Involucrados	Tiempo de Respuesta
1	Ciudadanía	Inicio del Procedimiento.		
2	Ciudadanía	Ingresa al sistema de consulta de servidores públicos sancionados. https://noinhabilitado.sabgob.qroo.gob.mx/BusquedaServidorPublico		1 minuto
3	Ciudadanía	Proporciona los datos solicitados, dar clic en buscar servidor público.		2 minutos
4	Ciudadanía	Visualiza la información generada por el sistema de servidores públicos sancionados.		
5	Ciudadanía	¿Existe sanción? No: Termina proceso		
6	Ciudadanía	¿Existe sanción? Sí: Dar clic en "ver sanciones", se descargará un formato PDF de la sanción impuesta a la persona servidora pública.	Formato en PDF	2 minutos
7	Ciudadanía	Termina Procedimiento		

9

X. CÉDULA DE DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO

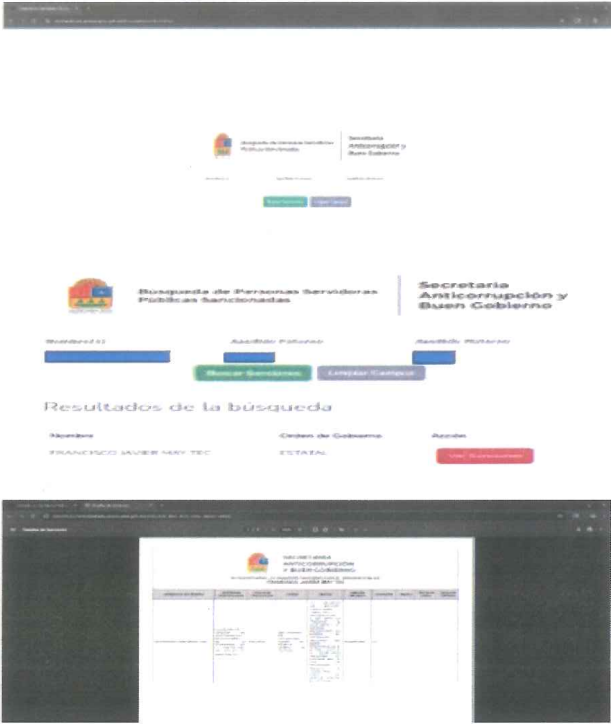
CEDULA DE DIAGRAMA DE FLUJO SUBSECRETARIA DE VIGILANCIA Y RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS	QROO-SABGOB-TS-002	MAYO 2026
	MPTYS-SABGOB- SVRA-CRS-CSPS-002	
	COORDINACIÓN DE REGISTRO DE SANCIONES	
CONSULTA DE SERVIDORES PÚBLICOS SANCIONADOS		



XI. CÉDULA DE ANEXO DEL PROCEDIMIENTO

CÉDULA DE ANEXO SUBSECRETARÍA DE VIGILANCIA Y RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS	QROO-SABGOB-TS-002	MAYO 2026
	MPTYS-SABGOB- SVRA-CRS-CSPS-002	
	COORDINACIÓN DE REGISTRO DE SANCIONES	
CONSULTA DE SERVIDORES PÚBLICOS SANCIONADOS		

FORMATO
SABGOB-SVRA-CRS-GCSPS-0001
GUÍA PARA LA CONSULTA DE SERVIDORES PÚBLICOS SANCIONADO



NOTA: CADA TRÁMITE Y SERVICIO AL EMPLEAR ALGÚN FORMATO O ANEXO DEBERÁ AGREGAR EL FORMATO, EL INSTRUCTIVO DE LLENADO, ASÍ COMO CAPTURAS DE PANTALLA (TRÁTÁNDOSE DE LA MODALIDAD EN LÍNEA).

8

En este apartado se deberán incluir las firmas de las personas Servidoras Públicas siguientes:

Elaboró: La persona servidora pública que participó directamente en la integración del Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios, identificada con su nombre completo y cargo

Aprobó: La persona servidora pública designada como Enlace ante la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, mediante oficio suscrito por la persona Titular de la Institución Pública. Deberá contar con nivel de mando directivo o su equivalente.

Expidió y Autorizó: La persona Titular de la Institución Pública.

Número de registro y fecha de expedición: Los proporcionará la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno una vez otorgada la evaluación favorable, por lo que estos campos deberán dejarse en blanco hasta ese momento.

XII. APARTADO DE FIRMAS

Elaboró	Aprobó	Expidió y Autorizó
_____	_____	_____
(Nombre y puesto)	(Nombre y puesto)	(Nombre y puesto)

Número de registro _____ y fecha de expedición _____

9

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Actividad. - Conjunto de tareas, acciones u operaciones concretas que realiza una unidad administrativa o persona servidora pública de manera cotidiana o periódica, como parte del cumplimiento de sus funciones, y que contribuyen directamente al logro de los objetivos institucionales establecidos.

Anteproyecto. - El documento que contiene la propuesta de Manual Administrativo elaborado por las Instituciones Públicas para presentarse ante la Secretaría.

Atribución. - Conjunto de facultades, potestades y competencias conferidas mediante disposiciones jurídicas a los Entes Públicos para el cumplimiento de su objeto y el ejercicio de sus funciones.

Coordinación General. - La Coordinación General de Innovación de la Gestión Pública, adscrita a la Subsecretaría de Buen Gobierno, facultada para coordinar la revisión, evaluación y asignación del registro de los Manuales Administrativos.

Dictamen Técnico de Manuales Administrativos. - Documento emitido por la persona servidora pública designada como Enlace, mediante el cual se formula la opinión técnica respecto del anteproyecto de Manual Administrativo.

Enlace. - Persona servidora pública designada mediante oficio por el Titular de la Institución Pública, con nivel directivo o su equivalente, responsable de coordinar los trabajos de elaboración, integración, revisión y seguimiento de los Manuales Administrativos.

Evaluación Favorable. - Documento mediante el cual la Secretaría determina la viabilidad jurídica y administrativa del anteproyecto de Manual Administrativo presentado, otorgándole el registro correspondiente.

Institución Pública. - Las Dependencias señaladas en el artículo 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo, así como los Órganos Administrativos Desconcentrados, Entidades Paraestatales y demás instituciones de la Administración Pública Estatal.

Lineamientos. - Los Lineamientos para regular el procedimiento de elaboración, revisión, evaluación y registro de los Manuales Administrativos de las Instituciones de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo ante la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, publicados el 20 de mayo de 2026.

Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios. - Documento fundamental tanto para las personas usuarias como para las personas servidoras públicas al contener información clara y precisa sobre los requisitos, etapas, responsables y tiempo de atención de cada trámite o servicio que ofrece una Institución Pública, brindando mayor certeza jurídica, accesibilidad y claridad en su gestión.

OAD.- Órgano Administrativo Desconcentrado.

Programa Anual de Trabajo. - Instrumento de planeación mediante el cual las Instituciones Públicas programan la elaboración, actualización y presentación de sus Manuales Administrativos ante la Secretaría.

PAT: Programa Anual de Trabajo.

Registro. - Codificación alfanumérica que otorga la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno a las Instituciones Públicas cuando el anteproyecto de Manual Administrativo presentado ha obtenido una evaluación favorable.

Reglamento Interior. - Disposición jurídica que detalla las facultades encomendadas a la Institución Pública y sus unidades administrativas.

SABGOB.- La Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno del Estado de Quintana Roo.

Secretaría. - La Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno del Estado de Quintana Roo.

Subsecretaría. - La Subsecretaría de Buen Gobierno adscrita a la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno.

