



SUBSECRETARÍA DE BUEN GOBIERNO

COORDINACIÓN GENERAL
DE INNOVACIÓN DE LA
GESTIÓN PÚBLICA

COORDINACIÓN DE SIMPLIFICACIÓN
Y DIGITALIZACIÓN

GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS

CHETUMAL, QUINTANA ROO; 2026



TRÁMITES Y SERVICIOS: Guía para la Administración Pública

Gestiones, **procedimientos** y **atenciones obligatorias** de registrar, simplificar y **digitalizar** (Leyes MX +2)

TRÁMITE

Procedimiento ante una autoridad para **resolución, autorización, permiso, licencia, registro o constancia**, o cumplimiento de obligación administrativa.



Ejemplos:

- Licencia
- Permiso
- Constancia
- Inscripción
- Registro



SERVICIO

Actividad o beneficio para atender **necesidad, brindando atención, orientación, apoyo o asistencia** (sin resolución administrativa necesaria).



Ejemplos:

- Capacitación
- Asesoría
- Orientación
- Atención Ciudadana
- Soporte



Portal Ciudadano Único de Trámites y Servicios



SABGOB
SECRETARÍA
ANTICORRUPCIÓN
Y BUEN GOBIERNO

ELEMENTOS QUE INTEGRAN EL MANUAL

Nº	Apartado
I	Portada
II	Índice
III	Presentación
IV	Marco Normativo Administrativo
V	Índice de Procedimientos (General)
VI	Simbología
VII	Cédula del Índice del procedimiento del Trámite y Servicio y Firmas (Por cada Unidad Administrativa)
VIII	Cédula de la Presentación del Procedimiento del Trámite y Servicio (Por cada Unidad Administrativa)
IX	Cédula de la Descripción del Procedimiento del Trámite y Servicio (Por cada Unidad Administrativa)
X	Cédula del Diagrama de Flujo del Procedimiento del Trámite y Servicio (Por cada Unidad Administrativa)
XI	Cédula del Anexo del Procedimiento del Trámite y Servicio (Formatos y Guías de Llenados) (Por cada Unidad Administrativa de ser el caso)
XII	Apartado de Firmas.



SABGOB
SECRETARÍA
ANTICORRUPCIÓN
Y BUEN GOBIERNO

MARCO NORMATIVO – ADMINISTRATIVO

Origen de Atribuciones

Es una relación de los ordenamientos o disposiciones jurídicas, de los que se derivan las **atribuciones de** la Dependencia, Órgano Administrativo Desconcentrado o Entidad Paraestatal de la Administración Pública Estatal.



Vigencia y Omisiones

Éstas deberán ser las que se encuentran en **vigencia**, omitiendo las derogadas, asimismo **omitiendo su fecha de publicación, referencia de los artículos que les compete o faculta y su descripción.**



Orden de Prelación

La relación se **redactará por orden de importancia**, de forma descendente, respetado la clasificación



SABGOB
SECRETARÍA
ANTICORRUPCIÓN
Y BUEN GOBIERNO

CADA PROCEDIMIENTO SE INTEGRARA CON LO SIGUIENTE:



SABGOB
SECRETARÍA
ANTICORRUPCIÓN
Y BUEN GOBIERNO

ÍNDICE ESPECIFICO POR UNIDAD ADMINISTRATIVA



SABGOB
SECRETARÍA
ANTICORRUPCIÓN
Y BUEN GOBIERNO

VI. CÉDULA DEL ÍNDICE DE LOS PROCEDIMIENTOS Y FIRMAS

CÉDULA DE ÍNDICE Y FIRMAS COORDINACIÓN GENERAL DE INVESTIGACIÓN

Nombre del Procedimiento	Código	Pág.
Recepción de Quejas y Denuncias	MPTY-SABGOB-SVRA-DGIFA-CGI-CQD-RQD-001	
Cédula de Presentación		10
Cédula de Descripción de Actividades.....		13
Cédula de Diagrama de Flujo		15
Cédula de Anexos		19

FIRMAS Y RÚBRICAS

Nombre y Cargo	Firma	Rúbrica
LIC. COORDINADOR GENERAL DE INVESTIGACIÓN		
LIC. COORDINADORA DE QUEJAS Y DENUNCIAS		



SABGOB
SECRETARÍA
ANTICORRUPCIÓN
Y BUEN GOBIERNO

CÉDULA DE PRESENTACIÓN

EJEMPLOS:

(1)	(2)
(3)	(7)
(4)	
(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 MÁXIMO DE REPUESTA

(16) REQUISITOS

(PERSONA FÍSICA, PERSONA MORAL O CIUDADANÍA)

No.	NOMBRE DEL REQUISITO	DOCUMENTACIÓN EN	
		ORIGINAL	COPIA

COSTO

- (17). COSTO
- (18). ÁREA DE PAGO

NORMATIVIDAD

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

VII. CÉDULA DE LA PRESENTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

CÉDULA DE PRESENTACIÓN COORDINACIÓN GENERAL DE PREVENCIÓN Y CONTROL GUBERNAMENTAL "A"	SABGOB-2026-1796-005-A	ENERO 2026
	MPYIS-SABGOB-SPCC-CCPCGA-CDE-RAPDE-002	
	COORDINACIÓN DE DESPACHOS EXTERNOS	
RENOVACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN AL PADRÓN DE DESPACHOS EXTERNOS		

CLASIFICACIÓN: Trámite.

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

MEDIOS DE PRESENTACIÓN: Presencial.

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

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

TELÉFONO: (983) 835-0800 Ext: 41658.

PLAZO MÁXIMO DE REPUESTA: 30 días.

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



SABGOB
SECRETARÍA
ANTICORRUPCIÓN
Y BUEN GOBIERNO

CÉDULA DESCRIPCIÓN

EJEMPLOS:

(1)	(4)	(7)
(3)	(5)	(7)
	(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 MÁXIMO DE REPUESTA

(16) REQUISITOS

(PERSONA FÍSICA, PERSONA MORAL O CIUDADANÍA)

No.	NOMBRE DEL REQUISITO	DOCUMENTACIÓN EN	
		ORIGINAL	COPIA

COSTO

- (17). COSTO
- (18). ÁREA DE PAGO

NORMATIVIDAD

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

IX. CÉDULA DE LA DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

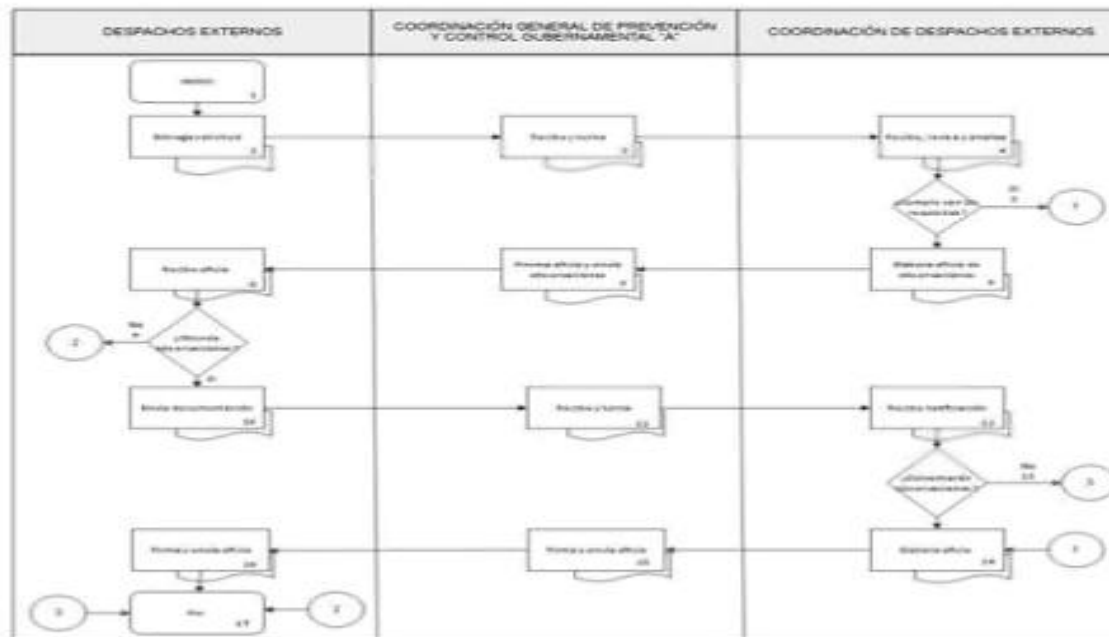
CÉDULA DE DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		SABGOB-2026-7796-005-A		ENERO 2026
COORDINACIÓN GENERAL DE PREVENCIÓN Y CONTROL GUBERNAMENTAL "A"		MPTYS-SABGOB-SPICG-CGACI-GA-CDE-RAPDE-002		
		COORDINACIÓN DE DESPACHOS EXTERNOS		
		RENOVACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN AL PADRÓN DE DESPACHOS EXTERNOS		
No.	Actividad	Descripción	Observaciones	Plazo
1	Despacho Externo. (Persona Física o Persona Moral).	Inicio del Procedimiento.		00 Min.
2	Despacho Externo. (Persona Física o Persona Moral).	Entrega escrito libre y requisitos establecidos en el artículo 5 fracciones I, III, IV, V, VI, VII, IX y XII de los Lineamientos Generales para la Designación, Control y Evaluación del Desempeño de los Despachos Externos	Escrito libre y demás documentación señalada en el Acuerdo por el que se expiden los lineamientos generales para la designación, control y evaluación del desempeño de los despachos externos.	10 Minutos
3	Coordinación General de Prevención y Control Gubernamental A.	Recibe y turna a la CDE la documentación.	Los señalados en la actividad número 2.	30 Minutos
4	Coordinación de Despachos Externos.	Recibe, revisa y analiza la documentación turnada, conforme a los criterios establecidos en el artículo 9, del Acuerdo por el que se Establecen los Lineamientos Generales para la Designación, Control y Evaluación de Desempeño de los Despachos Externos.	Los señalados en la actividad número 2.	8 Horas.
5	Coordinación de Despachos Externos.	¿Cumple con los requisitos? Si: Elabora y turna a la CGACI para firma oficio de renovación / actualización. Pasa a la actividad número 14.	Oficio de renovación y/o actualización.	1 Hora
6	Coordinación de Despachos Externos.	¿Cumple con los requisitos? No: Elabora, da visto bueno y turna oficio de observaciones detectadas a CGACI.	Oficio de observaciones detectadas.	1 Hora
7	Coordinación General de Prevención y Control Gubernamental A.	Recibe, autoriza, firma y envía el oficio de observaciones detectadas al Despacho Externo.	Oficio de observaciones detectadas.	1 Hora



SABGOB
SECRETARÍA
ANTICORRUPCIÓN
Y BUEN GOBIERNO

X. CÉDULA DEL DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO

CEDULA DE DIAGRAMA DE FLUJO COORDINACIÓN GENERAL DE PREVENCIÓN Y CONTROL GUBERNAMENTAL "A"	SARGOB-2026-1796-005-A	ENERO 2026
	MPTYS-SARGOB-SPCG-CGPGCA-CDE-RAPDF-002	
	COORDINACIÓN DE DESPACHOS EXTERNOS	
RENOVACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN AL PADRÓN DE DESPACHOS EXTERNOS		



NOTA: INSERTAR DIAGRAMA DE FLUJO EN IMAGEN Y EN FORMATO EDITABLE



SABGOB
SECRETARÍA
ANTICORRUPCIÓN
Y BUEN GOBIERNO

SIMBOLOGÍA

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



SABGOB
SECRETARÍA
ANTICORRUPCIÓN
Y BUEN GOBIERNO

CÉDULA DE ANEXO

EJEMPLO:

LVI. CÉDULA DE LOS ANEXOS

CÉDULA DE LOS ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO COORDINACIÓN DE AUDITORIA Y REVISIÓN DE OBRA PÚBLICA, ADQUISICIONES Y SERVICIOS	MPTYS-SABGOB-SFSOPAS-CGFOPAS-CAROPAS-DANGI-CRPCSSAR-001 DEPARTAMENTO DE ANALISIS NORMATIVO Y GESTIÓN INSTITUCIONAL	MAYO 2026
CONSULTA DEL REGISTRO DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS SANCIONADOS A SOLICITUD DE LAS AUTORIDADES RESOLUTORAS.		

GUIA VISUAL PARA EL CIUDADANO



XI. CÉDULA DE LOS ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO

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

SE DEBE CONSIDERAR QUE LOS REQUERIMIENTOS Y PROCESOS VARIARÁN EN FUNCIÓN DE LA NATURALEZA Y LA INFORMACIÓN ESPECÍFICA QUE GESTIONA CADA INSTITUCIÓN PÚBLICA.





drawio.com

<https://www.drawio.com>

draw.io



SABGOB
SECRETARÍA
ANTICORRUPCIÓN
Y BUEN GOBIERNO

PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO (PAT).



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



PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO — MANUALES ADMINISTRATIVOS

Nombre de la Institución Pública:	Tipo de Manual:	Fecha de presentación:
Paralela secretaria pública Entero:		
Objetivo:	Servicio Público:	Estado:
Nota:		
Fundamento legal:	Art. 3, 30, 31, 32 y 33 de la Constitución para Regular el Procedimiento de Elaboración, Presentación, Evaluación y Registro de los Manuales Administrativos. (2016/02/03)	

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

Periodo	Meses que comprende	Fecha límite de entrega	Porcentaje de avance	Actividades realizadas	Documentación soporte / Evidencia	Justificación de retrasos (cuando el caso)
1er Cuatrimestre	Enero – Abril	10 días hábiles posteriores al 30 de abril				
2do Cuatrimestre	Mayo – Agosto	10 días hábiles posteriores al 31 de agosto				
3er Cuatrimestre	Septiembre – Diciembre	10 días hábiles posteriores al cierre del ejercicio				

16

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

17

Nombre y firma del Editor del Manual Administrativo



SABGOB
SECRETARÍA
ANTICORRUPCIÓN
Y BUEN GOBIERNO

GOBIERNO DEL ESTADO
2022 | 2027

ENTREGABLES ENLACES DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS

**ESCANEA
CODIGO
QR**



SABGOB
SECRETARÍA
ANTICORRUPCIÓN
Y BUEN GOBIERNO



Gracias por su atención