



SECRETARÍA DE LA GESTIÓN
PÚBLICA

MEDIOS ELECTRÓNICOS

 <https://www.facebook.com/gestionpublicaqroo>

 @GestionPublicaQ

 <http://gestionpublica.qroo.gob.mx>

 quejas@gestionpublica.qroo.gob.mx

Coordinación General para la
Modernización de la Gestión Pública

**Coordinación de Mejora de Procesos
y Gestión Pública**

Av. Revolución No. 113
Col. Campestre, CP. 77030
Chetumal, Quintana Roo, México
Tel.:(983) 83 50800 ext. 41625, 41619



SECRETARÍA DE LA GESTIÓN
PÚBLICA

GUÍA PARA EL LLENADO DE LA CÉDULA EN EL SISTEMA DE REGISTRO ESTATAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS (RETYS)

Coordinación General para la Modernización
de la Gestión Pública

**Coordinación de Mejora de Procesos
y Gestión Pública**



**SECRETARÍA DE LA GESTIÓN
PÚBLICA**



**SECRETARÍA DE LA GESTIÓN
PÚBLICA**

GOBERNADOR DEL ESTADO DE QUINTANA ROO
C.P. CARLOS MANUEL JOAQUÍN GONZÁLEZ

SECRETARIO DE LA GESTIÓN PÚBLICA
LIC RAFAEL ANTONIO DEL POZO DERGAL

SUBSECRETARIO
LIC. FRANCISCO JAVIER VILLARREAL ESCOBEDO

**COORDINADORA GENERAL PARA LA MODERNIZACIÓN
DE LA GESTIÓN PÚBLICA**
M.D.F. SUSANA ORTÍZ GONZÁLEZ

RESPONSABLE
**COORDINADOR DE MEJORA DE PROCESOS
Y GESTIÓN PÚBLICA**
M. en A. HERNAN HERRERA ESTRADA

Secretaría de la Gestión Pública
Av. Revolución No. 113, Col. Campestre
<http://www.gestionpublica.qroo.gob.mx>
Chetumal, Quintana Roo, México.
Tel. :01 (983) 83 5 08 00 Ext. 41619
Tel.:(983) 83 50500 Ext. 41324

La presente publicación es exclusiva de Poder Ejecutivo del Estado y su distribución es gratuita.

Actualizado en septiembre del 2016.

Coordinación de Mejora de Procesos y Gestión Pública





VIII.- Glosario de términos

Cédula: Se define como el documento escrito o preparado para escribir en el alguna cosa.

Guía: Documento que incluye los principios o procedimientos para encauzar una cosa o el listado con informaciones que se refieren a un asunto específico.

RETYS: Sistema de Registro Estatal de Trámites y Servicios.

Servicio: Se entenderá, cualquier solicitud o entrega de información que los particulares, sean personas físicas o morales, realicen ante una Dependencia o Entidad, con el objetivo de obtener un beneficio o una prestación, así como solicitar información o realizar una consulta.

Trámite: Es cualquier solicitud o entrega de información que los particulares, sean personas físicas o morales, realicen ante una Dependencia o Entidad, para cumplir con una obligación, así como cualquier documento que dichas personas estén obligadas a conservar.

Coordinación de Mejora de Procesos y Gestión Pública



Índice

I.- Introducción	1
II.- Los objetivos de la Guía	2
III.- El Registro Estatal de Trámites y Servicios	2
IV.- Conceptos básicos	3
V.- Criterios para la captura en el Registro Estatal de Trámites y Servicios	4
VI.- Criterios para la inscripción y validación de trámites y servicios en el RETYS	17
VII.- Cédula de Llenado	18
VIII.- Glosario de términos	19





I. Introducción

Una prioridad de la Secretaría de la Gestión Pública es la actualización, difusión y certidumbre respecto de la información referida a los trámites y servicios al público proporcionados por el Poder Ejecutivo Estatal, siendo un imperativo fundamental la capacidad de atención, respuesta ágil y eficiente a la ciudadanía.

El Registro Estatal de Trámites y Servicios contiene el universo de trámites y servicios que proporciona el poder ejecutivo a la ciudadanía, siendo una herramienta, que brinda transparencia de la información por medio de cédulas con datos específicos fundamentados en el artículo 39 de la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Quintana Roo, como es el nombre del trámite o servicio, la unidad administrativa responsable, requisitos, normatividad aplicable, horarios de atención, vigencia, criterios de resolución, plazo máximo para contestar, etc.

Bajo este contexto y con el propósito de coadyuvar a que las Dependencias, Entidades y Órganos Desconcentrados de la Administración Pública Estatal, concentren y den a conocer a través del sistema informático (RETYS) la información de sus trámites y servicios al público, bajo una metodología unificada, por lo que se ha elaborado la presente Guía, misma que servirá de apoyo y orientación para el personal encargado de participar en el proceso de integración del Registro; a su vez la información podrá ser consultada por empresarios, emprendedores y público en general brindado a la ciudadanía transparencia y certeza jurídica.

Coordinación de Mejora de Procesos y Gestión Pública



VII.- Cédula de Llenado

Tipo: (1)
 Trámite Servicio Empresarial (2)

Homoclave del: (3) Modalidad: (4)
 Nombre del: (5)
[Ver Normatividad de NOMBRE del](#) (5)
 Objetivo: (6)

Unidad Administrativa responsable del: (7) Mes y Año (Fecha de Captura): (9)

Resolución de Respuesta: (8)
 Afirmativa Ficta Negativa Ficta

Requisitos: (10)

[Ver Normatividad de REQUISITOS del](#) (11)
 Fundamento Legal de los Requisitos (Deshabilitado. Ahora sólo para consulta): (12)

Costo: (13) Área de pago: (14)

Frecuencia: (15) Horario de Atención: (16)

Lugar de Atención: (17)

Domicilio: (17)

Teléfono: (17) Fax: (17)

Vigencia del: (18) Plazo de Respuesta: (19)

Criterios de Resolución: (20)

Observaciones: (21)

Normatividad del: (22)
[Ver Normatividad del](#) (22)

Estado actual del: (23) (24) (25) (26) (27)

[Guardar cambios](#) [Propuesta para baja del](#) [Imprimir](#) [Cancelar](#) [Archivos anexos](#)

Comentarios del: (28)

Cambio de estado del:

Elija una opción de Validación: [Proceder](#) (29)



(26) Cancelar.

Botón que permite cancelar alguna modificación realizada y que no desea guardar los cambios.

(27) Archivos Anexos.

Con el objetivo de brindarle un mejor servicio al usuario se podrá subir archivos en formato DOC (Word), XLS o PDF), con un máximo de tamaño 100 Mega Bytes, ejemplo: cédulas, oficios para gestionar algún trámite o servicio, formatos únicos para el trámite, etc, al igual tabuladores de costos para transparentar el trámite o servicio.

(28) Comentarios del Trámite o Servicio.

En este se permite al administrador realizar un comentario u observación.

(29) Proceder.

Este botón permite que al elegir una de las opciones que se despliegan se actualice la información.

VI.- Criterios para el Registro y Validación del trámite o servicio en el RETYS.

La Secretaría de la Gestión Pública verificará, supervisará y validará cada uno de las Cédulas de trámites y servicios que sean llenados en el sistema.

Analizará la información y elaborará observaciones en caso de no cumplir con la información solicitada en la cédula de Trámite o Servicio.

Si cumplió con los criterios establecidos en esta guía y las observaciones fueron atendidas se validará el trámite o servicio, quedando debidamente inscrito en el RETYS, asignándole la homoclave correspondiente.

Todo esto sin perjuicio de los criterios de validación que pueda establecer la Secretaría de la Gestión Pública en beneficio de trámites y servicios ágiles, claros y eficientes para la ciudadanía quintanarroense.



II.- Los objetivos de la Guía

El propósito de la presente Guía es definir los criterios que sirvan de apoyo para orientar la detección, elaboración y captura de los trámites y servicios que se ofrecen, así como la información mínima que deberán considerarse para la captura de estos. Los principales objetivos del manual se enlistan a continuación:

- Dotar de herramientas técnico-metodológicas a los servidores públicos encargados de formular y/o compilar la información de trámites y servicios que serán inscritos en el RETYS.
- Contribuir a agilizar y dar transparencia a los procedimientos inherentes a los trámites y servicios a cargo de la Administración Pública Estatal al público en general.
- Impulsar un gobierno de calidad mediante el mejoramiento de la atención a la ciudadanía.
- Dar certidumbre jurídica en la prestación de trámites y servicios estatales.

III.- El Registro Estatal de Trámites y Servicios.

Es un Sistema donde se compilan todos los trámites y servicios a cargo de la Administración Pública Estatal, el cual contiene la información general referente al objetivo, costo, autoridad y tiempo de respuesta, entre otros aspectos básicos.

Es una herramienta que concentra el inventario de todos los trámites y servicios en línea; el cual bajo el nombre de Registro

estatal de trámites y servicios se encuentra disponible tanto para consulta ciudadana como para la permanente actualización por parte de las diferentes Dependencias, Entidades y Órganos Administrativos Desconcentrados de la Administración Pública Estatal que así lo consideren pertinente.

IV.- Conceptos básicos

4.1 Trámite.

De conformidad con el artículo 37 de la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Quintana Roo por trámite se entenderá, cualquier solicitud o entrega de información que los particulares, sean personas físicas o morales, realicen ante una Dependencia o Entidad para cumplir con una obligación, así como cualquier documento que dichas personas estén obligadas a conservar.

4.2 Servicio.

De conformidad con el artículo 38 de la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Quintana Roo por servicios se entenderá, cualquier solicitud o entrega de información que los particulares, sean personas físicas o morales, realicen ante una Dependencia o Entidad, con el objeto de obtener un beneficio o una prestación, así como solicitar información o realizar una consulta.

Modelos	Indicar cuál es el ejemplo a seguir para el desarrollo y ejecución de un determinado trámite, solicitud o actividad.	No normativo (facilitador)
Bases	Señalar los requisitos, principios básicos o fundamentos necesarios para el desarrollo de una actividad previamente regulada.	No normativo (facilitador)
"Pobalines" (Políticas, Bases y Lineamientos)	Establecer de forma exhaustiva el marco normativo para determinada actividad o proceso.* Este documento surge en la APF, como resultado de combinar políticas, bases y lineamientos en un mismo instrumento.	No Normativo (Por considerar a este documento una práctica no satisfactoria).

(23) Guardar cambios.

Cualquier corrección o complementación de información del trámite o Servicio se deberá guardar nuevamente a través de este botón.

(24) Propuesta para baja Trámite o Servicio.

A través del Sistema se podrá hacer la Solicitud y deberá enviar la Exposición de Motivos vía oficio a la Secretaría de la Gestión Pública del por qué desea la baja del Trámite o Servicio.

(25) Imprimir.

Botón que permite imprimir el formato del trámite o servicio con los campos requisitados.

Guía	Expone recomendaciones para la ejecución de procesos, actividades o cumplimiento de obligaciones y trámites.	No normativo (facilitador)
Boletín	Informa a sus destinatarios sobre asuntos específicos.	No normativo (informativo)
Instructivo	Enumera los pasos a seguir para desarrollar u operar correctamente una actividad.	No normativo (facilitador)
Formato	Facilitar el cumplimiento de requisitos, trámites u obligaciones específicas.	No normativo (facilitador)
Criterios	<p>Interpretar el sentido o alcance de una disposición.</p> <p>NOTA: Este documento debería evitarse porque su propósito es interpretar otro documento normativo que se ha emitido previamente, lo cual genera confusión.</p> <p>Los documentos deberían ser lo suficientemente claros para que no se emitan documentos posteriores de carácter explicativo para facilitar la aplicación.</p>	No normativo (facilitador)
Catálogo	Establecer una relación ordenada y descriptiva de elementos relacionados entre sí.	No normativo (compilador)

Coordinación de Mejora de Procesos y Gestión Pública

V.- Criterios para la captura al sistema de Registro Estatal de Trámites y Servicios.

La descripción detallada de la información básica de cada uno de los trámites y servicios al público, a cargo de las Dependencias, Entidades y Órganos Desconcentrados de la Administración Pública Estatal y su llenado será en base a los establecido en la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Quintana Roo y el presente documento.

(1) Clasificación.

Deberá seleccionar cualquiera de las tres opciones para clasificar y determinar si es un Trámite o Servicio.

(2) Homoclave

La Secretaría de la Gestión Pública asignará la homoclave correspondiente siempre y cuando cumpla con lo establecido en el artículo 39 de la Ley de Mejora Regulatoria.

(3) Nombre del trámite o servicio.

Este deberá ser de forma clara y de la manera más concisa posible evitando en la captura el uso de abreviación alguna, comillas, guiones, número u otros caracteres que puedan alterar el orden alfabético en las consultas. Se sugiere que el nombre se elija tratando de hacerlo fácil de relacionar y que permita al ciudadano usuario observar de que se trata y tal vez con ello facilitar la detección de ante cuál autoridad se efectuará la gestión.

(4) Modalidad.

Ventanilla: si el trámite o servicio se realiza de manera presencial

En línea: Si el trámite o servicio se puede realizar a través de internet.

Ambas: Si el trámite o servicio se puede realizar de manera presencial y/o a través de internet.

Coordinación de Mejora de Procesos y Gestión Pública

Procedimiento	Señala de manera cronológica las actividades, tiempos, utilización de recursos, y metodologías de trabajo y control para desarrollar una función. NOTA: Un procedimiento puede ser descrito en un manual, ya que éste último es un documento más completo para instruir sobre funciones y procedimientos.	Normativo (descriptivo)
Decreto	Determina preceptos ó disposiciones de observancia general.	Normativo de orden jerárquico superior
Estatutos	Instituir el régimen jurídico de un organismo, entidad ó sociedad.	Normativo de orden jerárquico superior
Convenio	Establecer pactos entre dos o más instituciones para colaborar en algún asunto en particular. Este instrumento puede ser emitido como Acuerdo.	Normativo (obligatorio, aplicable a casos concretos)
Programa	Describe el conjunto de acciones o proyectos ordenados, de carácter sectorial, institucional, regional o especial.	Normativo (concentrador)
Metodología	Conjunto de instrucciones que rigen una actividad determinada.	Normativo (y facilitador)



Documento	Propósito	Tipo de documento
Norma Regular	La conducta de los servidores públicos de manera obligatoria.	Normativo
Política	Instruir a los servidores públicos sobre cómo realizar una tarea, comisión o actividad determinada conforme a objetivos institucionales establecidos.	Normativo
Acuerdo	Define o delega funciones, atribuciones o acciones específicas de sus destinatarios.	Normativo
Lineamiento	Establecer los términos, límites y características de las actividades de un área.	Normativo
Regla	Definir los preceptos fundamentales sobre aspectos técnicos y operativos en materias específicas.	Normativo
Oficio (incluyendo oficio circular)	Regular o dar instrucciones específicas. Puede ser de aplicación temporal o permanente.	Ambivalente (Normativo y No Normativo – informativo)
Manual	Articular instrucciones detalladas y precisar para realizar de forma ordenada y sistemática las políticas, atribuciones, funciones y procesos determinados por objetivos institucionales.	Normativo

Coordinación de Mejora de Procesos y Gestión Pública



(5) Ver Normatividad del NOMBRE del Trámite y/o Servicio.

Se deberá citar el nombre de las disposiciones normativas básicas (leyes, reglamentos, manuales de operación de programas específicos, guías, o toda aquella que justifique el nombre) que sustentan la atribución o facultad, o incluso el trámite o servicio, con su respectivo artículo y/o fracción.

(6) Objetivo del trámite o servicio.

Se solicita se plasme la finalidad que se persiguió al implementarlo, qué es lo que se busca en su cumplimiento. Se recomienda que se haga una exposición breve comenzando con un verbo en tiempo infinitivo.

(7) Unidad administrativa responsable del trámite o servicio.

Se debe mencionar el nombre de la Unidad Administrativa que se encarga directamente de realizar la gestión del trámite o servicio, preferentemente se sugiere no utilizar abreviaturas o ponerlas entre paréntesis después del nombre completo de la unidad, con quien el ciudadano tiene el primer contacto. Inclusive puede ser una Dirección General o su equivalente, a la que se le confieren facultades específicas en el Reglamento Interior.



Puede ser también una institución que tiene funciones propias que lo distinguen de los demás en la Dependencia.

(8) Resolución de Respuesta.

Afirmativa Ficta. Ante el silencio de la autoridad administrativa para pronunciarse respecto al Trámite/Servicio solicitado por el particular dentro de los plazos establecidos por las disposiciones legales o reglamentarias, se podrá considerar que la respuesta a la solicitud será en un sentido positivo, siempre y cuando lo disponga la normatividad de la materia.

En caso de que proceda Afirmativa Ficta, se recomienda en el formato del trámite o servicio desplegado en la página de consulta pública el uso de la leyenda "Si al término del plazo máximo de respuesta, la autoridad no ha respondido, se entenderá que la solicitud fue resuelta en sentido afirmativo."

Negativa Ficta. Este procede en sentido contrario ya que ante el silencio de la autoridad administrativa para pronunciarse respecto al Trámite o Servicio solicitado por el particular dentro de los plazos establecidos por las disposiciones legales o reglamentarias, se podrá considerar que la respuesta a la solicitud será Negativa, siempre y cuando así lo disponga la normatividad de la materia.

En el caso de que proceda la Negativa Ficta, se recomienda el uso de la siguiente leyenda en la página de consulta pública "Si al término del plazo máximo de respuesta, la autoridad no ha respondido, se entenderá que la solicitud fue resuelta en sentido negativo."



en la parte que rige su existencia por las atribuciones y facultades para realizarlo, costo, fechas de vigencia y demás.

Seguidamente todos aquellos reglamentos, manuales, etcétera con su respectivo artículo y fracción según corresponda, indicando sin abreviaturas el nombre y entre paréntesis la fecha de publicación.

Aunado a ello el sustento de las facultades de cada unidad administrativa y fuente de requisitos reglamentarios de la Dependencia o Entidad que sirven como guía para la toma de decisiones, actuación y desempeño de los servidores públicos como reglas fundamentales e inflexibles. Por ello se recomienda incluir otras disposiciones administrativas internas que regulan las actividades sustantivas del área tales como: oficios, circulares, políticas, lineamientos y demás.

En este sentido es pertinente al momento de mencionarlas:

1. Poner el nombre completo del ordenamiento y el artículo, fracción y/o apartado.
2. En el caso de los oficios, circulares y similares se señalará su número y fecha.

Con el propósito de facilitar la detección de normatividad que le dé sustento legal al trámite o servicio que se pretende inscribir se anexa el siguiente cuadro:



En ningún caso deberá indicar que el tiempo de respuesta es variable. Para ello es necesario determinar claramente si se habla de días hábiles o naturales.

(20) Criterios de resolución del trámite o servicio.

Argumentos en los cuales soportan la anuencia o negación de otorgar el trámite o el servicio.

(21) Observaciones.

En este apartado se podrá complementar la información que el sistema no permita capturar en otras partes, además de:

La especificación de los formatos cuyo llenado sea obligatorio y/o necesario para la gestión del trámite o servicio.

Incluir información relevante que no haya sido considerada en los conceptos anteriores y que sea de interés de los ciudadanos usuarios.

Definir el tiempo de custodia que tendría un ciudadano usuario con la documentación en función de requerimientos legales, fiscales, administrativos, etcétera.

(22) Ver Normatividad del Trámite y/o Servicio.

Citar el nombre de las disposiciones normativas básicas (leyes, reglamentos, manuales de operación de programas específicos, guías, respecto a si es un trámite o servicio) que justifique o sustente el trámite o servicio con su respectivo artículo y/o fracción



(9) Mes y Año.

Es la fecha en que se está dando de alta el trámite o servicio en el sistema RETYS.

(10) Requisitos del trámite o servicio.

Estos deberán enlistarse o enumerarse de una forma clara que evite confusión alguna en el ciudadano usuario, es muy importante esclarecer si los originales se requieren únicamente para su cotejo; el número de copias de cada documento que se solicite; además, deberán considerar si los requisitos tienen el debido soporte normativo para ser solicitados (leyes, reglamentos, manuales de operación de programas específicos, guías, etcétera).

(11) Ver Normatividad de los REQUISITOS del Trámite y/o Servicio.

Se deberá citar el nombre de las disposiciones normativas básicas (leyes, reglamentos, manuales de operación de programas específicos, guías, o toda aquella que justifique los requisitos) con su respectivo artículo y/o fracción, que sustentan la petición de documentos necesarios para poder llevar a cabo el trámite o servicio.

(12) Fundamento legal de los Requisitos. (Deshabilitado solo Consulta)



(13) Costo.

Monto total a pagar por concepto del trámite o servicio. En caso de existir cobros adicionales, especificar el concepto de cada uno de ellos. En ningún caso se deberá indicar que el costo es variable, incluso se puede indicar un costo mínimo y un máximo. Se recomienda en la medida de lo posible establecer el monto en función de salarios mínimos.

De tenerse los costos establecidos en montos se recomienda comenzar con el signo de pesos "\$" y utilizar únicamente dos dígitos en los decimales.

En caso de que no haya costo alguno por el trámite o servicio se deberá especificar que es "Gratuito" o "Sin costo".

Los costos de las Dependencias y Órganos Administrativos Desconcentrados deben ser los establecidos en la ley de ingresos, en el caso de las Entidades, los aprobados por su Órgano de Gobierno.

(14) Área de pago.

Domicilio del lugar o lugares donde pueda cubrirse el costo del trámite o servicio.

(15) Frecuencia del trámite o servicio.

En esta área se indica si la gestión puede realizarse todo el año (diario), o sólo durante períodos determinados de tiempo (semanal, mensual, semestral, anual, por época determinada, ciclos, etc.); sirviendo incluso como un parámetro de medición.



(16) Horario de atención.

En esta parte se establece de manera clara el horario que se tiene para la atención al público respecto al trámite o servicio que se pretende realizar, aquí no aplica el horario de labores de las oficinas, aunque algunas veces podría coincidir.

(17) Lugar de atención, domicilio, teléfono y fax.

Domicilio, Teléfonos, Fax, E-mail y datos generales de la Unidad Administrativa responsable del trámite o servicio, así como de las oficinas de atención al público existentes en los Municipios del Estado.

(18) Vigencia del trámite o servicio.

Lapso de tiempo por el cual el trámite o servicio es válido a partir de la comunicación de la autoridad con el ciudadano usuario, ya que esto indica además el período de tiempo en que tiene que realizarse nuevamente. Por ejemplo: Una beca escolar cuyo tiempo es de un año escolar a diferencia del pago de derechos de tenencia vehicular cuyo tiempo es también un año pero fiscal.

(19) Plazo de respuesta del trámite o servicio.

Mencionar el lapso de tiempo máximo que la unidad administrativa encargada del trámite o servicio tarda para darle resolución.