



Guía para la Elaboración del Manual de Trámites y Servicios

Secretaría de la Contraloría General

Subsecretaría de Desarrollo Administrativo y Tecnológico

Octubre 2021



PRESENTACIÓN

Una prioridad de la Subsecretaría de Desarrollo Administrativo y Tecnológico de la Secretaría de la Contraloría General es la actualización y difusión de la información referida a los trámites y servicios al público proporcionados por el Gobierno del Estado, ya que constituye un imperativo fundamental para que la Administración Pública Estatal fortalezca su capacidad de respuesta a la ciudadanía.

Bajo este contexto y con el propósito de coadyuvar a que las instancias de la Administración Pública Estatal concentren la información de sus trámites y servicios bajo una metodología unificada, se ha elaborado la presente “Guía para la elaboración del Manual de Trámites y Servicios”, misma que intenta servir de apoyo y orientación para el personal encargado de participar en el proceso de integración de estos documentos de apoyo a la gestión gubernamental.

El contenido del presente documento se ha estructurado para efectos de utilidad práctica en cinco apartados:

- El primer apartado hace mención del propósito y alcance de la guía a fin de ubicar y determinar su aplicación.
- El segundo apartado da a conocer los objetivos que se pretenden alcanzar.
- El tercer apartado presenta el marco contextual del Manual de Trámites y Servicios.
- El cuarto apartado expone el proceso de elaboración, actualización y validación de estos documentos.
- El quinto apartado corresponde al contenido que debe llevar obligatoriamente todas las cédulas que integran los Manuales de Trámites y Servicios al Público de cualquier instancia.

Los anexos de la presente Guía corresponden al formato predeterminado que debe llevar la Cédula del Manual de Trámites y Servicios (FOR-MTS); así como el instructivo de llenado de dicha cédula, especificando cada uno de los apartados de:

- Información general
- Domicilios
- Información de contacto
- Costos
- Formatos



- Tiempos de respuesta
- Requisitos
- Comprobantes
- Lugar y fecha de pago
- Fundamento jurídico
- Palabras claves
- Inspección o verificación
- Observaciones
- Titular de la Unidad Administrativa responsable a llenar por la instancia
- Portada del Manual de Trámites y Servicios al Público.

I. PROPÓSITO Y ALCANCE DE LA GUÍA

El propósito de esta Guía es definir los criterios, lineamientos y procedimientos que sirvan de apoyo para orientar los trabajos de elaboración y actualización del Manual de Trámites y Servicios, que en el ámbito de su competencia deben de realizar las instancias de la Administración Pública Estatal a cargo del Poder Ejecutivo del Estado.

Serán dos etapas las que comprende la actualización:

- I. Documental, concentración de la información de acuerdo al formato (FORMTS).
- II. Captura, alimentación de la información en la base de datos RETS de acuerdo al Manual de Usuario para el Registro Estatal de Trámites y Servicios (RETS) vía WEB.

II. OBJETIVOS DE LA GUÍA

Con la emisión de la presente Guía se busca alcanzar los siguientes objetivos:

1. Dotar de herramientas técnico-metodológicas a los servidores públicos encargados de formular el Manual de Trámites y Servicios.
2. Contribuir a agilizar y dar transparencia a los procedimientos inherentes a los trámites y servicios a cargo del Gobierno del Estado.
3. Impulsar un gobierno de calidad mediante el mejoramiento de la atención a la ciudadanía.
4. Apoyar los trabajos orientados a reducir los tiempos de respuesta en la prestación de trámites y servicios.

III. EL MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO

El Manual de Trámites y Servicios es un documento a través del cual las instancias de la Administración Pública del Gobierno del Estado registran los trámites y servicios a su cargo, con el fin de que la ciudadanía, el sector empresarial y los servidores públicos conozcan la información referente a las personas físicas y morales que deben realizar el trámite o quienes pueden recibir el servicio, la oficina donde se realiza, su costo, requisitos, tiempos de respuesta, formatos entre otros aspectos básicos.

Para lo anterior, resulta necesario saber que es un **trámite** (Artículo 3, fracción XXI Ley General de Mejora Regulatoria): “Cualquier solicitud o entrega de información que las personas físicas o morales del sector privado realicen ante la autoridad competente en el ámbito federal, de las entidades federativas, municipal o de la alcaldía, ya sea para cumplir con una obligación o, en general, a fin de que se emita una resolución”.

La Ley General de Mejora Regulatoria, Artículo 3, fracción XXVII, nos dice la definición d **Servicio**: “Cualquier beneficio o actividad que los sujetos obligados, en el ámbito de su competencia, brinden a particulares, previa solicitud y cumplimiento de los requisitos aplicables”.

La Secretaría de la Contraloría General tiene como atribución la de coordinarse con las dependencias y entidades con el fin de mantener permanentemente actualizados estos documentos, mismos que se encuentran disponibles en página de la Secretaría de la Contraloría General (www.contraloria.sonora.gob.mx).

IV. EL PROCESO DE ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y APROBACIÓN DEL MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS.

Tal y como lo establece el artículo 11 fracciones VI y VII del Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría General, la Subsecretaría de Desarrollo Administrativo y Tecnológico, se coordina con las instancias a fin de mantener permanentemente actualizado el Manual de Trámites y Servicios de conformidad con lo anterior, la Secretaría de la Contraloría General a través de la Subsecretaría de Desarrollo Administrativo y Tecnológico ha establecido el siguiente proceso:



4.1) Designación de enlace

Los(las) titulares de las instancias de la Administración Pública Estatal que cuentan con trámites y servicios al público, deberán designar formalmente mediante oficio a un(a) servidor público responsable que funja como enlace oficial entre la instancia y la Secretaría de la Contraloría General, a fin de que se encargue de formular y mantener actualizada la información relativa a los trámites y servicios al público en el Sistema del Registro Estatal de Trámites y Servicios (RETS) y en los respectivos portales y sitios de internet.

4.2) Capacitación del enlace

La Secretaría de la Contraloría General proporcionará la debida capacitación al enlace designado, una vez que la instancia haya informado mediante oficio a la Subsecretaría de Desarrollo Administrativo y Tecnológico (SDAT) del cambio o nuevo enlace, a fin de que el servidor público designado cuente con las herramientas tecnológicas necesarias para la formulación del manual de trámites y servicios así como la alimentación de la base de datos del Registro Estatal de Trámites y Servicios - RETS.

4.3) Direccionamiento de cédulas

Este proceso es responsabilidad de cada instancia de la Administración Pública Estatal en las que se encuentra un trámite y/o servicio. Será el enlace designado, quien deberá solicitar la actualización de las cédulas descriptivas de los trámites y servicios a las unidades administrativas responsables de dicho trámite o servicio, mismas que deberán responder enviando el archivo electrónico de la información y los formatos FOR-MTS impresos avalados con la fecha, nombre y firma del titular de la unidad administrativa.

4.4) Confirmación del ámbito de competencia

Las unidades administrativas responsables de los trámites y servicios, analizarán la información remitida por el enlace RETS para determinar primeramente si las mismas corresponden a los trámites o servicios que están a su cargo de acuerdo a sus atribuciones y facultades establecidas a las instancias, o en su caso turnarlas a quien correspondan o agregar algún trámite o servicio no considerado.

4.5) Determinar acciones de simplificación administrativa

Las unidades administrativas responsables de los trámites y servicios, identificarán y acordarán acciones orientadas a simplificar sus trámites y servicios, tales como: la agilización de los tiempos de respuesta o disminución de los requisitos solicitados a los



usuarios a un mínimo indispensable, utilización de tecnologías de la información y comunicación, entre otros, mismos que conlleven a proporcionar un mejor servicio a la ciudadanía.

Es muy importante identificar los trámites o servicios que en las instancias de la Administración Pública Estatal están operando bajo el esquema de **carta compromiso al ciudadano**, con la finalidad de actualizar la información en caso de presentarse.

4.6) Ingreso de la información actualizada al Sistema para el Registro Estatal de Trámites y Servicios (RETS)

Una vez identificados los cambios que se realizarán en cada uno de los FOR-MTS, el enlace designado en base a la capacitación recibida, ingresará tales cambios a la base de datos del sistema RETS en línea.

La Secretaría de la Contraloría General recibirá la notificación de parte del enlace designado, el titular de la Instancia o de la Dirección General Administrativa correspondiente de haber concluido la actualización de la información de los trámites y servicios enviando oficio dirigido al(la) Subsecretario(a) de Desarrollo Administrativo y Tecnológico.

La Secretaría de la Contraloría General revisará y analizará la información recibida y elaborará cédula de observaciones y recomendaciones en caso de no cumplir con los lineamientos estipulados en la presente Guía.

4.7) Validación de la información

La Secretaría de la Contraloría General emitirá la Validación anualmente del Manual de Trámites y Servicios, al verificarse que la información enviada por las instancias de la Administración Pública Estatal cumplan con los lineamientos especificados en la presente Guía.

La Validación se extenderá a través de un oficio dirigido al(la) titular de las instancias de la Administración Pública Estatal firmado por el(la) Secretario(a) de la Contraloría General.

V. CONTENIDO DEL MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO

Las dependencias o entidades deberán contar con el manual de trámites y servicios al público actualizado de manera documental, el cual deberá contener los siguientes apartados:

5.1 Introducción

Se refiere a la presentación que el titular de la dependencia o entidad dirige al lector, sobre el contenido del documento, de su utilidad y de los fines y propósitos generales que se pretenden cumplir a través de su integración. Además, incluye información sobre cuando se harán las revisiones y actualizaciones.

5.2 Índice de trámites y servicios por unidad administrativa

Hacer una lista ordenada de los trámites y servicios, con indicación del número de página donde aparecen en el Manual.

5.3 Cédulas descriptivas de los trámites y servicios en el FOR_MTS

Se adjunta al presente el formato que debe aplicarse.

5.4. Formatos aplicables a cada trámite

En caso de existir algún formato que se deba llenar el usuario o por la instancia responsable del trámite o servicio, adjuntarlo en este apartado.

MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS

ANEXO 1: Cédula del manual de trámites y servicios FOR-MTS

1.- Información general

Dependencia o Entidad

Nombre del trámite/servicio	Nombre ciudadano
-----------------------------	------------------

Unidad Administrativa

Tipo de trámite <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <th style="width: 33%;">Estatal</th> <th style="width: 33%;">Municipal</th> <th style="width: 33%;">Federal</th> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td style="height: 20px;"></td> <td style="height: 20px;"></td> </tr> </table>	Estatal	Municipal	Federal				Sector económico (Comercio, agricultura, acuicultura, comunicaciones y transportes, construcción, educación, empresarial, ganadería, servicios gubernamentales, industrial, minería, pesca, universidades, salud, seguridad pública, servicios, servicios financieros, silvicultura, turismo, otro) 	Clasificación <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <th style="width: 50%;">Trámite</th> <th style="width: 50%;">Servicio</th> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td style="height: 20px;"></td> </tr> </table>	Trámite	Servicio			RETS/RETES <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; height: 20px;"></td> <td style="width: 50%; height: 20px;"></td> </tr> </table>		
Estatal	Municipal	Federal													
Trámite	Servicio														

Descripción del trámite o servicio

¿Tiene Carta Compromiso al Ciudadano? <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <th style="width: 25%;">Si</th> <th style="width: 25%;"></th> <th style="width: 25%;">No</th> <th style="width: 25%;"></th> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td style="height: 20px;"></td> <td style="height: 20px;"></td> <td style="height: 20px;"></td> </tr> </table>	Si		No						No. total de réplicas de CCC 	Tipo de CCC <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <th style="width: 33%;">Refrendo</th> <th style="width: 33%;">Nueva</th> <th style="width: 33%;">Baja</th> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td style="height: 20px;"></td> <td style="height: 20px;"></td> </tr> </table>	Refrendo	Nueva	Baja			
Si		No														
Refrendo	Nueva	Baja														

Criterios a los que debe sujetarse los sujetos obligados para la resolución del trámite o presentación del servicio

Descripción con lenguaje claro, sencillo y conciso de los casos en los que el trámite o servicio debe realizarse
--

Pasos que deben llevar a cabo el particular para su realización

Frecuencia mensual de solicitudes y resoluciones del trámite o servicio 	Frecuencia mensual esperada para los trámites o servicios de nueva creación 	Número de servidores públicos que intervienen en el proceso interno para resolver el trámite
--	--	---



Modalidades				a. ¿Tiene chat en línea?	Personalidad Jurídica	URL del trámite en línea		
Presencia	Por escrito	Vía telefónica	b. ¿Tiene APP Android?	Persona Física			Persona Moral	Ambas
100% en línea	Portal WEB (parcialmente en línea)		c. ¿Tiene app IOS?					

2.- Domicilio

Datos del domicilio

Nombre del Lugar	Calle	No. exterior

No. Interior	Colonia	C.P.

Municipio	Localidad	Teléfono (lada)

Extensión	Correo electrónico	Horario de atención al público
		Nota: Las quejas y denuncias ciudadanas presentadas de manera presencial, por escrito y vía telefónica se atenderán de lunes a viernes de 8 a 15 h.
		Lunes a viernes
		Sábado
		Domingo

Referencia

3.- Contacto

Profesión (Lic, Ing, Mtro(a), Prof(a), Arq, etc.)	Nombre(s)	Apellido paterno

Apellido materno	Teléfono (lada)	Extensión

Correo electrónico del contacto	Liga DAP

4.- Costos

Gratuito				Concepto	Costo	Tipo de Moneda (Pesos(MXN), Dólar(USD))			
Si		No							

Deberá señalar si tiene vigencia los avisos, permisos, licencias, constancias, autorizaciones, guías, actas, concesiones, dictámenes, registros y demás resoluciones que se emitan.

¿Tiene vigencia el trámite/servicio?				Plazo	Selección opción				Selecione opción			
Si		No			Semana(s)	Día(s)	Mes(es)		Hábil(es)		Natural(es)	
					Minuto(s)	Hora(s)	Año(s)					

Notas

5.- Tiempo de respuesta

Tiempo de respuesta	Selección opción				Selecione opción			
	Semana(s)	Día(s)	Mes(es)		Hábil(es)		Natural(es)	
	Minuto(s)	Hora(s)	Año(s)					

Transcurrido el plazo señalado en el primer punto anterior, sin que haya dado respuesta al trámite o servicio indicar si opera alguna de las siguientes figuras.

Selecione opción			Descripción aplica la afirmativa o negativa ficta
No aplica	Afirmativa Ficta	Negativa Ficta	

Plazo	Selección opción				Selecione opción			
	Semana(s)	Día(s)	Mes(es)		Hábil(es)		Natural(es)	
	Minuto(s)	Hora(s)	Año(s)					

¿Tiene plazo máximo?				Plazo máximo	Selección opción				Selecione opción			
Si		No			Semana(s)	Día(s)	Mes(es)		Hábil(es)		Natural(es)	
					Minuto(s)	Hora(s)	Año(s)					

Identificar etapas internas

Y tiempos del sujeto obligado para resolver el trámite.



Tiempo	Selección opción					Seleccione opción		
	Semana(s)		Día(s)		Mes(es)		Hábil(es)	Natural(es)
	Minuto(s)		Hora(s)		Año(s)			

Notas

6.- Requisitos

Requisito	Aplica		
	Si		No

Cantidad	Tipo			Cantidad	Tipo		
	Original(es)		Copia(s)		Original(es)		Copia(s)

Especificar si el trámite o servicio debe presentarse mediante				¿Tiene formato?				Nombre del formato			
Formato		Ambos		Si		No					
Escrito libre		Otro(s)									

7.- Comprobantes

Datos del comprobante:

Descripción	Nombre formato (comprobante)	¿Se deberá conservar el comprobante para fines de acreditación, inspección y verificación con motivo del trámite o servicio?		
		Si		No

8.- Lugares y formas de pago

¿Mismo lugar donde se realiza el trámite o servicio?	¿Otro lugar de pago?	Nombre del lugar	No. de cuenta	Referencia bancaria
Si		No		

Nombre del Lugar	Calle	No. exterior

No. Interior	Colonia	C.P.

--	--	--

Municipio	Localidad	Teléfono (lada)

Extensión	Correo electrónico	Referencia

Horario de atención al público	Indique formas de pago				
Lunes a viernes	Efectivo	Transferencia bancaria	Pago en línea	Depósito en tiendas de autoservicio/comercio	
Sábado	Tarjeta de crédito/débito	Cheque	Depósito bancario		
Domingo					

9.- Fundamento Jurídico

Título de la normatividad

Capítulo	Artículo	Fracción	Párrafo	Numeral	Inciso

Citar textualmente normatividad

10.- Palabras clave

Palabra clave

11.- Inspección o verificación

¿Requiere inspección o verificación?	Señalar el objetivo de la misma				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">Si</td> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%; text-align: center;">No</td> <td style="width: 25%;"></td> </tr> </table>	Si		No		
Si		No			

Profesión (Lic, Ing, Mtro(a), Prof(a), Arq, etc.)	Nombre(s)	Apellido paterno



Apellido materno	Teléfono (lada)	Extensión

Correo electrónico del contacto	Horario de atención al público		Referencia
		Lunes a viernes	
		Sábado	
		Domingo	

Documentación que deberá conservar el ciudadano para fines de acreditación, inspección o verificación con motivo del trámite o servicio

12.- Observaciones

Observaciones

Lugar y fecha:

Nombre y puesto:

Firma:

(Titular de la Unidad Administrativa responsable del
trámites o servicios)



ANEXO 2. INSTRUCTIVO DE LLENADO DE LA CÉDULA DEL MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS

1. INFORMACIÓN GENERAL:

- **DEPENDENCIA O ENTIDAD:** Nombre completo de la dependencia o entidad responsable del trámite o servicio.
- **NOMBRE DEL TRÁMITE:** Nombre completo del trámite o servicio.
- **NOMBRE CIUDADANO:** Nombre corto como es identificado comúnmente por los ciudadanos el trámite o servicio.
- **UNIDAD ADMINISTRATIVA A CARGO DEL TRÁMITE:** Nombre de la Unidad Administrativa, Coordinación Ejecutiva, Dirección General, Dirección, Jefatura de Departamento que se encarga directamente del trámite o servicio.
- **TIPO DE TRÁMITE O SERVICIO:** Se deberá señalar si el trámite o servicio es a Estatal o Federal.
- **SECTOR:** Sector económico al que pertenece el trámite o servicio, (comercio, agricultura, acuícola, comunicaciones y transportes, construcción, etcétera).
- **CLASIFICACIÓN:** Especificar claramente si es trámite o servicio el que se le brindará al usuario.
- **RETS/RETES:** Especificar si el trámite o servicio pertenece a Registro Estatal de Trámites o Servicios o al Registro Estatal de Trámites Empresariales.
- **DESCRIPCIÓN:** Especificar en forma detallada con palabras sencillas toda la información referente al trámite o servicio, para que el usuario no tenga dudas sobre la realización del mismo.

- **CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO:** La carta compromiso al ciudadano es un documento público por medio del cual las instancias gubernamentales proporcionan información necesaria para realizar un trámite o solicitar un servicio, describiendo de manera sencilla y clara los estándares de calidad que se comprometen a cumplir, incluyendo mecanismos que promueven y faciliten la participación ciudadana.
- Indicar si el trámite o servicio cuenta con Carta Compromiso al Ciudadano.
- Señalar el número total de réplicas de Cartas Compromiso al Ciudadano por trámite o servicio.
- Informar el tipo de Carta Compromiso al Ciudadano (refrendo, nueva o baja)
- Anexar en archivo electrónico PDF la Carta Compromiso al Ciudadano del trámite o servicio.
- **CRITERIOS A LOS QUE DEBE SUJETARSE LOS SUJETOS OBLIGADOS PARA LA RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE O PRESENTACIÓN DEL SERVICIO:** Indicar las normas o reglas e interpretar las mismas a las que debe sujetarse las dependencias o entidades para la resolución del trámite o presentación del servicio, con la finalidad que el usuario cuente con una mayor confiabilidad y transparencia.
- **DESCRIPCIÓN CON LENGUAJE CLARO, SENCILLO Y CONCISO DE LOS CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE O SERVICIO DEBE REALIZARSE.** Deberá desarrollar en qué casos el usuario debe o puede realizar el trámite o servicio.
- **PASOS QUE DEBEN LLEVAR A CABO EL PARTICULAR PARA SU REALIZACIÓN.** Indicar la metodología que deberá llevar a cabo el usuario para la realización del trámite o servicio.
- **FRECUENCIA MENSUAL DE SOLICITUDES Y RESOLUCIONES DEL TRÁMITE O SERVICIO.** Informar el número total mensual por trámite o servicio de las solicitudes y resoluciones del trámite o servicio.
- **FRECUENCIA MENSUAL ESPERADA PARA LOS TRÁMITES O SERVICIOS DE NUEVA CREACIÓN.** Informar el número total mensual esperado de los trámites o servicios nuevos.

- **NÚMERO DE SERVIDORES PUBLICOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO INTERNO PARA RESOLVER EL TRÁMITE.** Informar el número total de servidores públicos que intervienen en el proceso para la resolución del trámite o servicio.
- **MODALIDADES:** Indicar si el trámite o servicio se brinda de forma: presencial, 100% en línea, por escrito, portal WEB (parcialmente en línea), vía telefónica, ventanilla.
- **¿TIENE CHAT EN LÍNEA?, ¿TIENE APP ANDROID? y ¿TIENE APP IOS?:** Indicar si cuenta con estos aplicativos móviles para facilitar la consulta y búsqueda de los trámites o servicios al ciudadano.
- **PERSONALIDAD JURIDICA:** Señalar si el trámite o servicio lo puede realizar una persona física, moral o ambas.
- **URL DEL TRÁMITE EN LÍNEA:** Proporcionar la URL (Localizador Uniforme de Recursos) del trámite o servicio; es decir las direcciones electrónicas donde el usuario puede entrar directamente a la información del trámite o servicio.

2. DOMICILIO:

- **Datos del domicilio** de la Unidad Administrativa donde se presta el trámite o servicio, el cual se deberá desglosar proporcionando; **nombre del lugar, calle, número exterior o interior, colonia, código postal, municipio, localidad**, así como **número telefónico con lada y correo electrónico** de la Unidad Administrativa responsable del trámite o servicio, en caso de contar con oficinas en todo el Estado, especificarse.
- **HORARIO DE ATENCIÓN:** Horario de la Unidad Administrativa establecido para la atención al público únicamente.
- **REFERENCIAS:** En este apartado debe indicarse una referencia para que el ciudadano ubique fácilmente la Instancia o Unidad Administrativa; ejemplo: (entre que calles, esquina con, cerca de, nivel, edificio, plaza, local, comercio, etcétera).

- 3. **CONTACTO:** Se deberá proporcionar la información del contacto de la Unidad Administrativa de la instancia dueña del trámite, para que el usuario pueda contactarse, si tiene dudas referentes a la información del trámite o servicio. Debiendo registrar los siguientes datos: **profesión, nombre(s), apellidos paterno, materno, teléfono(s) con**

lada, extensión, correo electrónico y liga del Directorio de la Administración Pública Estatal (DAP).

4. **COSTO(S):** Monto total de los derechos o aprovechamientos aplicables a pagar por concepto del trámite o servicio. En caso de no contar con costo indicar que es gratuito. **En ningún caso se deberá indicar que el costo varía** de ser así, se deberá anotar el costo máximo y costo mínimo especificar en el apartado de concepto en qué casos el costo es mayor o menor (**costo incluyendo adicionales**).
 - **VIGENCIA:** Se deberá señalar si tiene vigencia los avisos, permisos, licencias, constancias, autorizaciones, guías, actas, concesiones, dictámenes, registros y demás resoluciones que se emitan.
 - **PLAZO:** Se deberá indicar el plazo que tiene la vigencia del trámite o servicio.
5. **TIEMPO DE RESPUESTA:** Tiempo que la Unidad Administrativa utiliza en dar resolución al trámite o servicio solicitado por el ciudadano. En ningún caso se deberá indicar que el tiempo de respuesta es variable.
 - Transcurrido el plazo señalado en el primer punto anterior, sin que haya dado respuesta al trámite o servicio, indicar si opera alguna de las siguientes figuras: **No aplica, Afirmativa o Negativa Ficta**, deberá señalarla y deberá hacer una brevemente descripción en los casos que aplicaría la afirmativa o negativa ficta, y si esta tiene un plazo, se deberá indicarse el tiempo y si este cuenta con un plazo máximo para la ciudadanía.
 - **IDENTIFICAR LAS ETAPAS INTERNAS:** En este punto deberá indicarse el procedimiento interno de las dependencias o entidades del trámite o servicio para darle una resolución al ciudadano.
 - **Y TIEMPOS DEL SUJETO OBLIGADO PARA RESOLVER EL TRÁMITE.** Especificar el tiempo que tienen las dependencias y entidades para resolver el trámite o servicio.
6. **REQUISITOS:** Enlistar cada uno de los documentos, datos e información necesaria, requerida por el usuario para poder realizar el trámite o solicitar el servicio, describiendo el número de **originales o copias** necesarias de cada uno de los documentos para

entregarse en la unidad administrativa responsable. Así mismo deberá señalarse si el trámite o servicio debe presentarse mediante **formato, escrito libre, o ambos**.

- **FORMATOS:** Especificar el o los nombres de los formatos cuyo llenado es necesario en el cumplimiento del trámite o servicio y subirlos al sistema RETS para que el usuario tenga la facilidad de imprimirlos. Es muy importante considerar si el formato debe ser llenado por el usuario, deberá de incluirse.

7. COMPROBANTE: Se deberá describir los documento(s) que se entrega(n) al usuario una vez que inicia o culmina con su gestión ante la Unidad Administrativa (Ejemplos: avisos, permisos, licencias, constancias, autorizaciones, guías, actas, concesiones, dictámenes, registros y demás resoluciones que se emitan), y agregar el o los comprobantes al sistema RETS, para que el ciudadano identifique el documento final.

- Señalar si el comprobante deberá conservarse para fines de acreditación, inspección y verificación con motivo del trámite o servicio.

8. LUGARES DE PAGO Y FORMAS DE PAGO: Este rubro deberá señalar si el pago se hace en el mismo lugar que el trámite o servicio o si se hace en un lugar diferente.

- Si el pago se hace en otro lugar deberá proporcionar los datos, donde pueda hacerse el pago del trámite o servicio, **domicilio completo, teléfonos, correo electrónico formas de pago y especificar además el horario de atención.**
- **Se deberá indicar las formas de pago** es decir si se puede hacer en efectivo, tarjeta de crédito o débito, transferencia bancaria, cheque, pago en línea, depósito bancario, depósito en tiendas de autoservicio.

9. FUNDAMENTO JURÍDICO: Incluir toda la normatividad que determinan el origen y sentido del trámite o servicio descrito. Especificando las leyes, reglamentos, decretos, acuerdos, manuales, circulares, etcétera, especificando el **título de la normatividad, capítulos, artículos, fracciones, párrafo, numeral e inciso que lo componen.** Además que se deberá **citar textualmente la normatividad.**

10. PALABRAS CLAVES: Se deberá capturar palabras claves para la búsqueda e identificación del trámite o servicio fácilmente por el usuario.

11. INSPECCIÓN O VERIFICACIÓN: Se deberá especificar si el trámite o servicio es susceptible a inspección o verificación de ser así, se deberá señalar el objetivo de la misma.

- Se deberá de dar de alta y proporcionar los datos de contacto de los inspectores o verificadores que acudirán, así como la información inherente a su **profesión, teléfono, extensión, correo electrónico y los horarios de atención.**
- Señalar la documentación que deberá conservar el ciudadano para fines de acreditación, inspección o verificación con motivo del trámite o servicio.

12. OBSERVACIONES: Incluir información relevante del trámite o servicio, que no esté considerada en los conceptos anteriores y sea de interés de los usuarios.

RESPONSABLE: Incluir en el formato lugar y fecha de actualización, nombre completo, puesto del responsable de la Unidad Administrativa.

INFORMACIÓN DE CONTACTO

Cualquier aclaración o duda respecto a la metodología de la presente Guía puede comunicarse o acudir a la Dirección de Información y Evaluación dependiente de la Subsecretaría de Desarrollo Administrativo y Tecnológico de la Secretaría de la Contraloría General en: Plaza de la Construcción, Boulevard Paseo Río Sonora No. 159, Esq. calle California, local No. 6, Proyecto Río Sonora, Hermosillo, Sonora, correo electrónico: tramites@sonora.gob.mx

Teléfonos: (662) 319-37-82 / 83

M.A. Rocío Encinas Millán
Directora de Información y Evaluación
rocio.encinas@sonora.gob.mx

L.A. Omar Martínez Salazar
Subdirector de Evaluación de Trámites y Servicios al Público
omar.martinez@sonora.gob.mx