



---

# Guía para la Elaboración del Manual de Trámites y Servicios

Secretaría de la Contraloría General

---

Dirección General de Desarrollo Administrativo

Agosto 2022



Una prioridad de la Dirección General de Desarrollo General 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.

\* Artículo 26, inciso B, fracción XI Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Sonora.

\* Artículo 21, fracción III, VI Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría General.

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 Contacto, Costos, Formatos, Tiempos de Respuesta, Requisitos, Comprobantes, Lugar y Fecha de Pago, Fundamento Jurídico, Palabras Claves, Inspección o Verificación, Observaciones y el Titular de la Unidad Administrativa Responsable a llenar por la instancia; la portada del Manual de Trámites y Servicios al Público; por último la información de contacto para cualquier duda o aclaración de la Guía.

**\*Artículo 81, fracción IV Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales para el Estado de Sonora.**

**\*Artículo 25, fracción III, IV y V Lineamientos Generales para el Acceso a la Información Pública en el Estado de Sonora.**

## 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**: 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.

\*Artículo 3, fracción XXI Ley General de Mejora Regulatoria.

**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.

\*Artículo 3, fracción XXVII Ley General de Mejora Regulatoria.

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](http://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 21 fracciones III y VI del Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría General, la Dirección General de Desarrollo Administrativo, se coordinará 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 Dirección General de Desarrollo Administrativo 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.

\* Artículo 81 Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales para el Estado de Sonora.

### **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 Dirección General de Desarrollo Administrativo (DGDA) 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.

*\*Artículo 11, fracción I Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Sonora.*

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) Director(a) General de Desarrollo Administrativo.

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.

Artículo 21, fracción VI Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría General.

#### **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.

\* Artículo 26, inciso B, fracción XI Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Sonora.





## **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
-----------------------

<b>Tipo de trámite</b>  <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 33%;">Estatal</td> <td style="width: 33%;">Municipal</td> <td style="width: 33%;">Federal</td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td style="height: 20px;"></td> <td style="height: 20px;"></td> </tr> </table>	Estatal	Municipal	Federal				<b>Sector económico</b> (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)	<b>Clasificación</b>  <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">Trámite</td> <td style="width: 50%;">Servicio</td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td style="height: 20px;"></td> </tr> </table>	Trámite	Servicio			<b>RETS/RETES</b>  <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
------------------------------------

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

<b>Frecuencia mensual de solicitudes y resoluciones del trámite o servicio</b>  <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="height: 20px;"></td> </tr> </table>		<b>Frecuencia mensual esperada para los trámites o servicios de nueva creación</b>  <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="height: 20px;"></td> </tr> </table>		<b>Número de servidores públicos que intervienen en el proceso interno para resolver el trámite</b>  <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="height: 20px;"></td> </tr> </table>	



<b>Modalidades</b>					a. ¿Tiene chat en línea?		<b>Personalidad Jurídica</b>			<b>URL del trámite en línea</b>
Presencial		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

<b>Nombre del Lugar</b>	<b>Calle</b>	<b>No. exterior</b>

<b>No. Interior</b>	<b>Colonia</b>	<b>C.P.</b>

<b>Municipio</b>	<b>Localidad</b>	<b>Teléfono (lada)</b>

<b>Extensión</b>	<b>Correo electrónico</b>	<b>Horario de atención al público</b>	
		<b>Nota:</b> 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.	
			<b>Lunes a viernes</b>
			<b>Sábado</b>
			<b>Domingo</b>

<b>Referencia</b>

## 3.- Contacto

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

<b>Apellido materno</b>	<b>Teléfono (lada)</b>	<b>Extensión</b>

<b>Correo electrónico del contacto</b>	<b>Liga DAP</b>

--	--

#### 4.- Costos

<b>Gratuito</b>	<b>Concepto</b>	<b>Costo</b>	<b>Tipo de Moneda</b> (Pesos(MXN), Dólar(USD))
Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>			

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

<b>¿Tiene vigencia el trámite/servicio?</b>	<b>Plazo</b>	<b>Selección opción</b>	<b>Seleccione opción</b>
Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		Semana(s) <input type="checkbox"/> Día(s) <input type="checkbox"/> Mes(es) <input type="checkbox"/> Minuto(s) <input type="checkbox"/> Hora(s) <input type="checkbox"/> Año(s) <input type="checkbox"/>	Hábil(es) <input type="checkbox"/> Natural(es) <input type="checkbox"/>

<b>Notas</b>
--------------

#### 5.- Tiempo de respuesta

<b>Tiempo de respuesta</b>	<b>Selección opción</b>	<b>Seleccione opción</b>
	Semana(s) <input type="checkbox"/> Día(s) <input type="checkbox"/> Mes(es) <input type="checkbox"/> Minuto(s) <input type="checkbox"/> Hora(s) <input type="checkbox"/> Año(s) <input type="checkbox"/>	Hábil(es) <input type="checkbox"/> Natural(es) <input type="checkbox"/>

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.

<b>Seleccione opción</b>	<b>Descripción aplica la afirmativa o negativa ficta</b>
No aplica <input type="checkbox"/> Afirmativa Ficta <input type="checkbox"/> Negativa Ficta <input type="checkbox"/>	

<b>Plazo</b>	<b>Selección opción</b>	<b>Seleccione opción</b>
	Semana(s) <input type="checkbox"/> Día(s) <input type="checkbox"/> Mes(es) <input type="checkbox"/> Minuto(s) <input type="checkbox"/> Hora(s) <input type="checkbox"/> Año(s) <input type="checkbox"/>	Hábil(es) <input type="checkbox"/> Natural(es) <input type="checkbox"/>

<b>¿Tiene plazo máximo?</b>	<b>Plazo máximo</b>	<b>Selección opción</b>	<b>Seleccione opción</b>
Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		Semana(s) <input type="checkbox"/> Día(s) <input type="checkbox"/> Mes(es) <input type="checkbox"/> Minuto(s) <input type="checkbox"/> Hora(s) <input type="checkbox"/> Año(s) <input type="checkbox"/>	Hábil(es) <input type="checkbox"/> Natural(es) <input type="checkbox"/>

<b>Identificar etapas internas</b>
------------------------------------



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.

--	--	--

<b>Municipio</b>	<b>Localidad</b>	<b>Teléfono (lada)</b>

<b>Extensión</b>	<b>Correo electrónico</b>	<b>Referencia</b>

<b>Horario de atención al público</b>	<b>Indique formas de pago</b>				
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

<b>Título de la normatividad</b>					
<b>Capítulo</b>	<b>Artículo</b>	<b>Fracción</b>	<b>Párrafo</b>	<b>Numeral</b>	<b>Inciso</b>
<b>Citar textualmente normatividad</b>					

### 10.- Palabras clave

<b>Palabra clave</b>

### 11.- Inspección o verificación

<b>¿Requiere inspección o verificación?</b>	<b>Señalar el objetivo de la misma</b>				
<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			

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



<b>Apellido materno</b>	<b>Teléfono (lada)</b>	<b>Extensión</b>

<b>Correo electrónico del contacto</b>	<b>Horario de atención al público</b>		<b>Referencia</b>
		Lunes a viernes	
		Sábado	
		Domingo	

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

**12.- Observaciones**

<b>Observaciones</b>

**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. INFORMACION 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 Evaluación e Información dependiente de la Dirección General de Desarrollo Administrativo 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 RíoSonora, Hermosillo, Sonora, correo electrónico: [tramites@sonora.gob.mx](mailto: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](mailto:rocio.encinas@sonora.gob.mx)

**C.P. Myriam Taddei Shimada**  
Jefe de Departamento de Trámites y Servicios  
[myriam.taddei@sonora.gob.mx](mailto:myriam.taddei@sonora.gob.mx)