



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS

DESPACHO DE LA GUBERNATURA DE QUINTANA ROO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS

INDICE

<u>PRESENTACIÓN</u>	4
<u>MARCO NORMATIVO ADMINISTRATIVO</u>	5
<u>DISPOSICIONES FEDERALES.</u>	5
<u>DISPOSICIONES ESTATALES.</u>	5
<u>ÍNDICE DE PROCEDIMIENTOS (GENERAL)</u>	6
<u>Solicitudes de Acceso a la Información Pública</u>	6
<u>Solicitud para el Ejercicio de los Derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición al Tratamiento de los Datos Personales.</u>	6
<u>Recepción de Recurso de Revisión en Contra de Respuestas o Falta de Respuesta a Solicitudes de Información Pública y/o del Ejercicio de Derechos ARCO.</u>	6
<u>Orientación y Asesoría en Materia de Acceso a la Información Pública y para el Ejercicio de los Derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición de Datos Personales (ARCO).</u>	6
<u>Recepción de Denuncias por Incumplimiento a la Publicación de las Obligaciones de Transparencia.</u>	6
<u>SIMBOLOGÍA</u>	7
<u>CÉDULA DE ÍNDICE DE LOS PROCEDIMIENTOS Y FIRMA DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</u>	8
<u>SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA</u>	10
<u>CÉDULA DE PRESENTACIÓN</u>	10
<u>CÉDULA DE DESCRIPCIÓN</u>	11
<u>CÉDULA DE DIAGRAMA DE FLUJO</u>	12
<u>SOLICITUDES PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE ACCESO, RECTIFICACIÓN, CANCELACIÓN Y OPOSICIÓN AL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES</u>	13
<u>CÉDULA DE PRESENTACIÓN</u>	13
<u>CÉDULA DE DESCRIPCIÓN</u>	14

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS

<u>CÉDULA DE DIAGRAMA DE FLUJO</u>	15
<u>RECEPCIÓN DE RECURSOS DE REVISIÓN EN CONTRA DE RESPUESTAS O FALTA DE RESPUESTAS A SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA Y/O DEL EJERCICIO DE DERECHOS ARCO</u>	16
<u>CÉDULA DE PRESENTACIÓN</u>	16
<u>CÉDULA DE DESCRIPCIÓN</u>	17
<u>CÉDULA DE DIAGRAMA DE FLUJO</u>	18
<u>ORIENTACIÓN Y ASESORÍA EN MATERIA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE ACCESO, RECTIFICACIÓN, CANCELACIÓN Y OPOSICIÓN DE DATOS PERSONALES (ARCO)</u>	19
<u>CÉDULA DE PRESENTACIÓN</u>	19
<u>CÉDULA DE DESCRIPCIÓN</u>	20
<u>CÉDULA DE DIAGRAMA DE FLUJO</u>	21
<u>RECEPCIÓN DE DENUNCIAS POR INCUMPLIMIENTO A LA PUBLICACIÓN DE LAS OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA</u>	22
<u>CÉDULA DE PRESENTACIÓN</u>	22
<u>CÉDULA DE DESCRIPCIÓN</u>	23
<u>CÉDULA DE DIAGRAMA DE FLUJO</u>	24
<u>APARTADO DE FIRMAS</u>	25

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS

PRESENTACIÓN

Para el Despacho de la Gubernatura de Quintana Roo, resulta de vital importancia la actualización de los documentos de carácter normativo-administrativo, con el fin de desempeñar dentro de la esfera de competencia legal, el despacho de los asuntos que le han sido conferidos.

Dentro de estos documentos se encuentran los manuales administrativos, herramientas indispensables para establecer un orden en las estructuras y precisar las funciones encomendadas a las Unidades Administrativas responsables de brindar trámites y/o servicios.

Mediante el presente documento se podrá consultar de manera detallada, clara y objetiva, el procedimiento de inicio a fin de las actividades y requisitos que se solicitan a los usuarios por parte de la Unidad Administrativa competente, para la realización de algún trámite o servicio derivado del ámbito de competencia del Despacho de la Gubernatura de Quintana Roo, así como los diagramas de flujo que expresan gráficamente la trayectoria de las distintas operaciones.

El presente manual converge con las acciones contempladas en el Acuerdo por el que se establece el programa denominado “Excelencia en el Servicio Público”, en el ámbito de competencia de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo, emitido por la persona Titular del Ejecutivo, el cual busca reconocer a las Dependencias, Entidades y Órganos Administrativos Desconcentrados de la Administración Pública del Estado, su desempeño administrativo a través del otorgamiento de un Distintivo de Excelencia, mediante el cumplimiento de los parámetros de evaluación precisados en dicho Acuerdo, entre los que destaca el contar con los “Documentos Institucionales”, actualizados y publicados, esto de conformidad con lo establecido en los Lineamientos del Programa denominado Excelencia en el Servicio Público en el ámbito de competencia de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo, ambos documentos Publicados en el Periódico Oficial del Estado con fecha 7 de diciembre de 2022.

Así mismo se encuentra alineado al Plan Estatal de Desarrollo 2023-2027, publicado en el Periódico Oficial del Estado el 23 de enero de 2023, el cual indica en su Objetivo General, el consolidar un Gobierno humanista que se rija bajo los principios de transparencia, honestidad y austeridad, que recobre la confianza ciudadana en las instituciones públicas del Estado y propicie la participación social para la toma de decisiones, y en su línea de acción 5.23.1.12, refiere “Establecer normas, lineamientos, criterios, y guías que regulen la elaboración de documentos Normativos-Administrativos de las Instituciones de la Administración Pública Estatal”.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS

MARCO NORMATIVO ADMINISTRATIVO

DISPOSICIONES FEDERALES.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley de Disciplina Financiera de las Entidades Federativas y los Municipios.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Ley Nacional para Eliminar Trámites Burocráticos.

DISPOSICIONES ESTATALES.

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo.
- Ley de los Trabajadores al Servicio de los Poderes Legislativo, Ejecutivo y Judicial, de los Ayuntamientos y Organismos Descentralizados del Estado de Quintana Roo.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Quintana Roo.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Quintana Roo.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Quintana Roo.
- Ley de Entrega y Recepción de los Recursos Asignados a los Servidores Públicos de la Administración Pública y de los Ayuntamientos del Estado de Quintana Roo.
- Ley del Sistema Anticorrupción del Estado de Quintana Roo.
- Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Quintana Roo y sus Municipios.
- Código de Ética de los Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Quintana Roo.
- Código de Conducta de los Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Quintana Roo.
- Lineamientos Técnicos Generales para la publicación, homologación y estandarización de la información de las obligaciones establecidas en el título quinto y en la fracción IV del artículo 31 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Acuerdo por el que se suprimen las Unidades Administrativas denominadas Secretaría Particular, Secretaría Privada, Despacho del Gobernador y Coordinación General de Gabinete, como órganos desconcentrados auxiliares de la Administración Pública Estatal.
- Manual de organización de las Unidades Administrativas Adscritas al Despacho del Gobernador del Estado.
- Lineamientos del Programa Denominado Excelencia en el Servicio Público Dentro de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo.

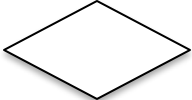
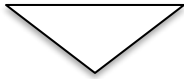
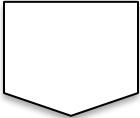
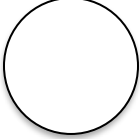
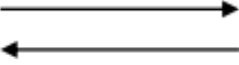
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS

ÍNDICE DE PROCEDIMIENTOS (GENERAL)

Unidad Administrativa Responsable		
Nombre del Procedimiento	Código	Pág.
UNIDAD DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES, DE MEJORA REGULATORIA Y DE ARCHIVOS		
Solicitudes de Acceso a la Información Pública		
Presentación		10
Descripción		11
Diagrama de flujo		12
Solicitud para el Ejercicio de los Derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición al Tratamiento de los Datos Personales.		
Presentación		13
Descripción		14
Diagrama de flujo		15
Recepción de Recurso de Revisión en Contra de Respuestas o Falta de Respuesta a Solicitudes del Ejercicio de Derechos ARCO.		
Recepción de Recurso de Revisión en Contra de Respuestas o Falta de Respuesta a Solicitudes de Información Pública.		
Presentación		16
Descripción		17
Diagrama de flujo		18
Orientación y Asesoría en Materia de Acceso a la Información Pública y para el Ejercicio de los Derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición de Datos Personales (ARCO).		
Presentación		19
Descripción		20
Diagrama de flujo		21
Recepción de Denuncias por Incumplimiento a la Publicación de las Obligaciones de Transparencia.		
Presentación		22
Descripción		23
Diagrama de flujo		24

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS

SIMBOLOGÍA

SÍMBOLO NOMBRE SIGNIFICADO		
Símbolo	Nombre	Significado
	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	Denota la dirección y el orden en los pasos del proceso. Indica el movimiento de un símbolo a otro. Se utiliza en todos los diagramas de manera vertical u horizontal.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS

CÉDULA DE ÍNDICE DE LOS PROCEDIMIENTOS Y FIRMA DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES, DE MEJORA REGULATORIA Y DE ARCHIVOS

Nombre del Procedimiento	Código	Pág.
Solicitudes de Acceso a la Información Pública		10
Presentación		10
Descripción		11
Diagrama de flujo		12

Nombre del Procedimiento	Código	Pág.
Solicitud para el Ejercicio de los Derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición al Tratamiento de los Datos Personales.		13
Presentación		13
Descripción		14
Diagrama de flujo		15

Nombre del Procedimiento	Código	Pág.
Recepción de Recurso de Revisión en Contra de Respuestas o Falta de Respuesta a Solicitudes de Información Pública y/o del Ejercicio de Derechos ARCO.		16
Presentación		16
Descripción		17
Diagrama de flujo		18

Nombre del Procedimiento	Código	Pág.
Orientación y Asesoría en Materia de Acceso a la Información Pública y para el Ejercicio de los Derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición de Datos Personales (ARCO).		19
Presentación		19
Descripción		20
Diagrama de flujo		21

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS

Nombre del Procedimiento	Código	Pág.
Recepción de Denuncias por Incumplimiento a la Publicación de las Obligaciones de Transparencia.		22
Presentación		22
Descripción		23
Diagrama de flujo		24

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS

CÉDULA DE PRESENTACIÓN		
DESPACHO DE LA GUBERNATURA DE QUINTANA ROO	UNIDAD DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES, DE MEJORA REGULATORIA Y DE ARCHIVOS	ENERO 2026
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA		

DATOS GENERALES

CLASIFICACIÓN: Servicio.

OBJETIVO: Atender las solicitudes de Acceso a la Información que presente cualquier persona que requiera ejercer su derecho de acceso a la información.

MEDIOS DE PRESENTACIÓN:

-Presencial

-Medios electrónicos: <https://www.plataformadetransparencia.org.mx/>

-Medios alternativos: Mensajería, Correo Postal mensajería, Verbalmente y/o al correo electrónico: transparencia.spdespacho@groo.gob.mx

LUGAR Y DOMICILIO DE ATENCIÓN: Av. 22 de Enero, No. 001, CP. 77000, Municipio Othón P. Blanco, Chetumal.

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN: De lunes a viernes de 09:00 hrs. a 17:00 hrs.

TELÉFONO: (983) 8351350 ext. 200572.

PLAZO MÁXIMO DE RESPUESTA: 10 días hábiles.

REQUISITOS

CIUDADANÍA

No	NOMBRE DEL REQUISITO	DOCUMENTACIÓN EN	
		ORIGINAL	COPIA
1	Petición formal de la información deseada (SOLICITUD)	1	

COSTO

Gratuito

NORMATIVIDAD

Artículos 17, 42 fracción II, 131, 133, 137 Párrafo primero y tercero, 141 párrafo primero y segundo, 145 párrafo primero y segundo, 146 párrafo primero de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Quintana Roo.

OBSERVACIONES Y DEFINICIONES

CRITERIOS DE RESOLUCIÓN: No aplica

OBSERVACIONES: No aplica

DEFINICIONES:

MPTYS: Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios

DGQROO: Despacho de la Gubernatura de Quintana Roo

UTAIPDP-MRA: Unidad de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, de Mejora Regulatoria y de Archivos

SAIP: Solicitud de Acceso a la Información Pública.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS

CÉDULA DE DESCRIPCIÓN		
DESPACHO DE LA GUBERNATURA DE QUINTANA ROO	UNIDAD DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES, DE MEJORA REGULATORIA Y DE ARCHIVOS	ENERO 2026
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA		

No de Act.	Responsable	Descripción de Actividades	Documentos Involucrados	Tiempo de Respuesta
1	Persona solicitante	Inicio del Procedimiento.	No aplica	
2	Persona solicitante	Presenta la solicitud de información a la Unidad de Transparencia en los medios y modalidades establecidos en la Ley de Transparencia Estatal.	Solicitud	Día uno
3	Unidad de Transparencia	Recibe la solicitud de información dirigida a la UTAIPPDP-MRA.	Solicitud	Día uno
4	Unidad de Transparencia	Se analiza si es de competencia o incompetencia.	Solicitud	Día uno
5	Unidad de Transparencia	Remite la solicitud a la unidad administrativa competente.	Solicitud	Día dos
6	Unidad Administrativa competente	Recibe la solicitud y realiza la búsqueda de la información.	Solicitud	Día dos a día cinco
7	Unidad Administrativa competente	Elabora la respuesta y la remite a la unidad de transparencia.	Oficio	Día cinco a día diez
8	Unidad de Transparencia	Recibe y analiza la respuesta.	Oficio	Día once
9	Unidad de Transparencia	Elabora la respuesta para su notificación	Oficio	Día doce a veinte
10	Persona solicitante	Recibe la respuesta a su solicitud.	Oficio	Día veinte
11	Persona solicitante	Termina el procedimiento.		

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS

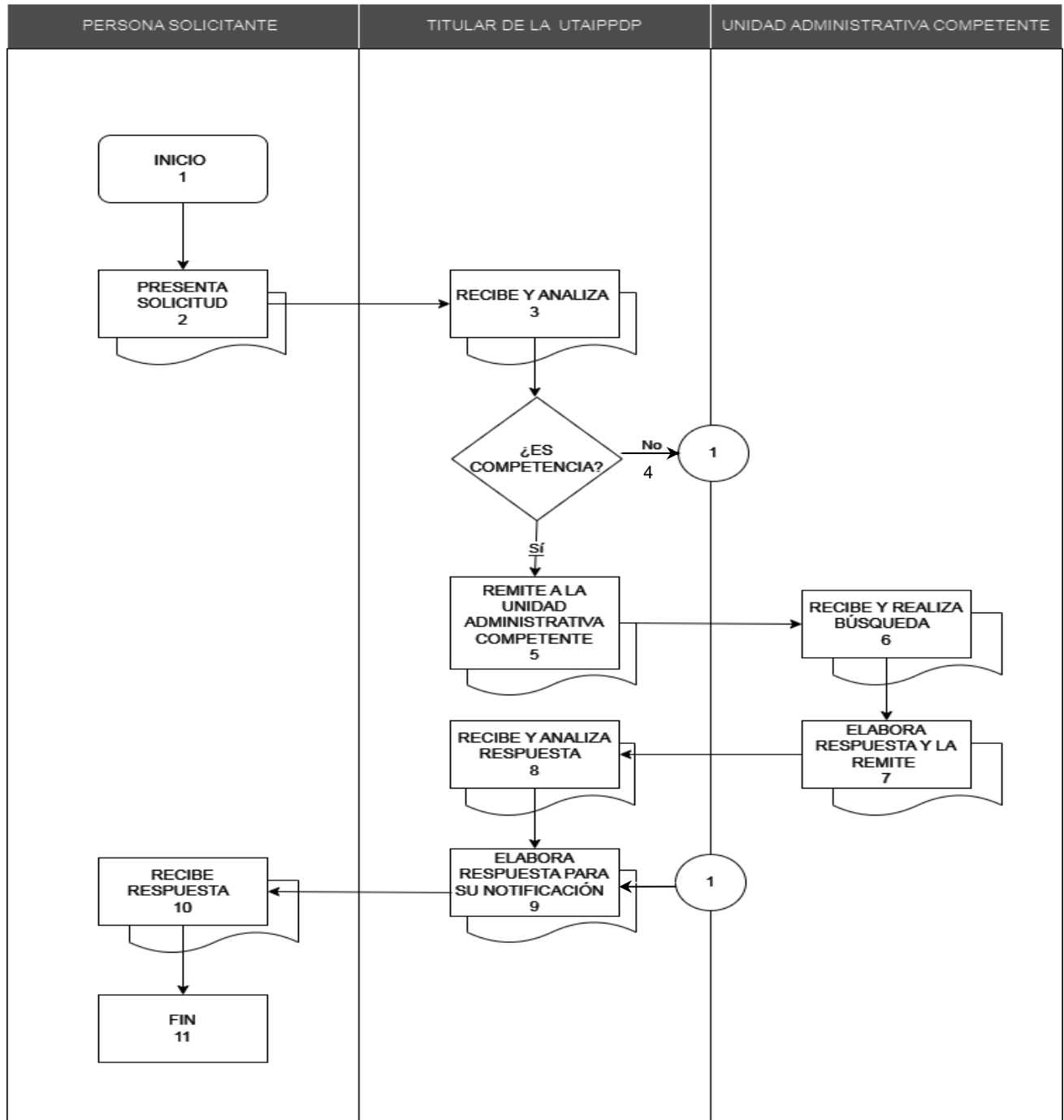
CÉDULA DE DIAGRAMA DE FLUJO

DESPACHO DE LA GUBERNATURA
DE QUINTANA ROO

UNIDAD DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICA Y PROTECCIÓN DE DATOS
PERSONALES, DE MEJORA REGULATORIA Y DE
ARCHIVOS

ENERO 2026

SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS

CÉDULA DE PRESENTACIÓN		
DESPACHO DE LA GUBERNATURA DE QUINTANA ROO	UNIDAD DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES, DE MEJORA REGULATORIA Y DE ARCHIVOS	ENERO 2026
SOLICITUDES PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE ACCESO, RECTIFICACIÓN, CANCELACIÓN Y OPOSICIÓN AL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES		

DATOS GENERALES

CLASIFICACIÓN: Servicio.

OBJETIVO: Atender las solicitudes que presente cualquier persona para el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y/o oposición de datos personales (ARCO).

MEDIOS DE PRESENTACIÓN:

-Presencial

-Medios electrónicos: <https://www.plataformadetransparencia.org.mx/>

-Medios alternativos: Mensajería, Correo Postal y al correo electrónico: transparencia.spdespacho@groo.gob.mx

LUGAR Y DOMICILIO DE ATENCIÓN: Av. 22 de Enero, No. 001, CP. 77000, Municipio Othón P. Blanco, Chetumal.

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN: De lunes a viernes de 09:00 hrs. a 17:00 hrs.

TELÉFONO: (983) 8351350 ext. 200572.

PLAZO MÁXIMO DE RESPUESTA: 20 días hábiles.

REQUISITOS

CIUDADANÍA

No	NOMBRE DEL REQUISITO	DOCUMENTACIÓN EN	
		ORIGINAL	COPIA
1	Petición formal (SOLICITUD)	1	

COSTO

Gratuito

NORMATIVIDAD

Artículos 48, 49 párrafo primero, 50 Fracción I-II, 51 párrafo primero, 52 párrafo primero, 53 fracción IV, 54 párrafo primero y sexto, 58 fracción I-X, y 93 Fracción II de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Quintana Roo.

OBSERVACIONES Y DEFINICIONES

CRITERIOS DE RESOLUCIÓN: No aplica

OBSERVACIONES: No aplica

DEFINICIONES:

MPTYS: Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios.

DGQROO: Despacho de la Gubernatura de Quintana Roo.

UTAIPDP-MRA: Unidad de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, de Mejora Regulatoria y de Archivos.

SEDARCOTDP: Solicitudes para el Ejercicio de los Derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición al Tratamiento de los Datos Personales.

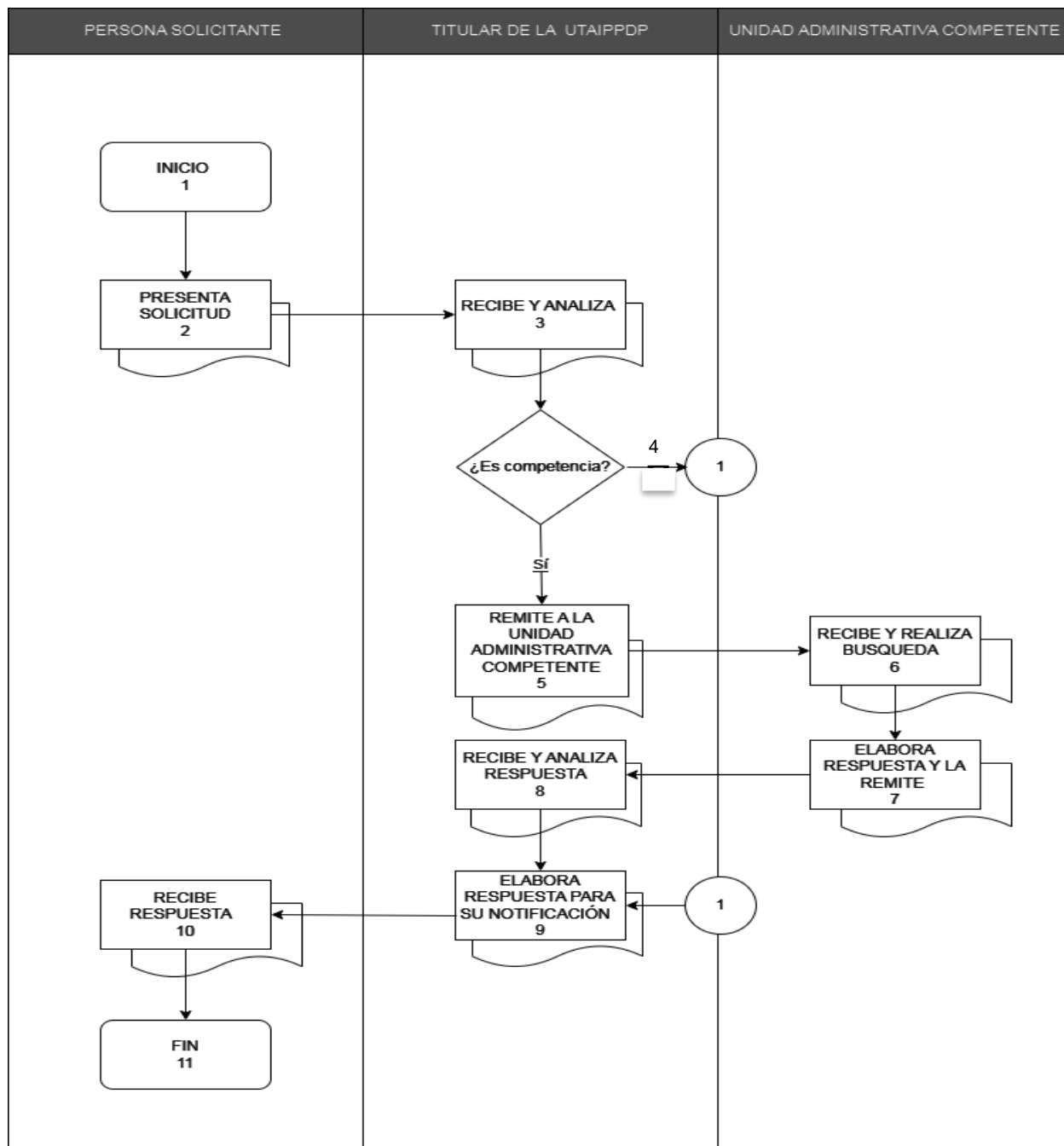
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS

CÉDULA DE DESCRIPCIÓN		
DESPACHO DE LA GUBERNATURA DE QUINTANA ROO	UNIDAD DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES, DE MEJORA REGULATORIA Y DE ARCHIVOS	ENERO 2026
SOLICITUDES PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE ACCESO, RECTIFICACIÓN, CANCELACIÓN Y OPOSICIÓN AL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES		

No de Act.	Responsable	Descripción de Actividades	Documentos Involucrados	Tiempo de Respuesta
1	Persona solicitante	Inicio del Procedimiento.		
2	Persona solicitante	Presenta la solicitud de derechos ARCO a la Unidad de Transparencia en los medios y modalidades establecidos en la Ley de Transparencia Estatal.	Solicitud	Día uno
3	Unidad de Transparencia	Recibe las solicitudes de derechos ARCO dirigidas a la UTAIPDP.	Solicitud	Día uno
4	Unidad de Transparencia	Se analiza la información solicitada y la identificación oficial presentada por el solicitante.	Solicitud	Día uno
5	Unidad de Transparencia	Remite a la unidad administrativa competente.	Solicitud	Día dos
6	Unidad Administrativa competente	Recibe la solicitud y realiza las acciones correspondientes.	Solicitud	Día dos a día cinco
7	Unidad Administrativa competente	Elabora la respuesta y la remite a la unidad de transparencia.	Oficio	Día cinco a día diez
8	Unidad de Transparencia	Recibe y analiza la respuesta.	Oficio	Día once
9	Unidad de Transparencia	Elabora la respuesta de la solicitud.	Oficio	Día doce a veinte
10	Persona solicitante	Recibe la respuesta a su solicitud.	Oficio	Día veinte
11	Persona solicitante	Termina el procedimiento.		

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS

CÉDULA DE DIAGRAMA DE FLUJO		
DESPACHO DE LA GUBERNATURA DE QUINTANA ROO	UNIDAD DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES, DE MEJORA REGULATORIA Y DE ARCHIVOS	ENERO 2026
SOLICITUDES PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE ACCESO, RECTIFICACIÓN, CANCELACIÓN Y OPOSICIÓN AL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES		



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS

CÉDULA DE PRESENTACIÓN

DESPACHO DE LA GUBERNATURA
DE QUINTANA ROO

UNIDAD DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICA Y PROTECCIÓN DE DATOS
PERSONALES, DE MEJORA REGULATORIA Y DE
ARCHIVOS

ENERO 2026

RECEPCIÓN DE RECURSOS DE REVISIÓN EN CONTRA DE RESPUESTAS O FALTA DE RESPUESTAS A SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA Y/O DEL EJERCICIO DE DERECHOS ARCO

DATOS GENERALES

CLASIFICACIÓN: Servicio.

OBJETIVO: Recepcionar y remitir al Instituto Quintanarroense de Transparencia para el Pueblo (IQTP), los recursos de revisión en contra de las respuestas emitidas por el Despacho de la Gubernatura de Quintana Roo.

MEDIOS DE PRESENTACIÓN: Presencial.

LUGAR Y DOMICILIO DE ATENCIÓN: Av. 22 de Enero, No. 001, CP. 77000, Municipio Othón P. Blanco, Chetumal.

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN: De lunes a viernes de 09:00 hrs. a 17:00 hrs.

TELÉFONO: (983) 8351350 ext. 200572.

PLAZO MÁXIMO DE REPUESTA: No aplica.

REQUISITOS

No	NOMBRE DEL REQUISITO	DOCUMENTACIÓN EN	
		ORIGINAL	COPIA
1	Solicitud de recurso de revisión	1	

COSTO

Gratuito

NORMATIVIDAD

Artículos 51 párrafo primero, 101, 112 y 113 fracción I-X de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Quintana Roo.

Artículos 17, 155, 157, 158 fracción I (inciso a) y 164 Fracción I-XI de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Quintana Roo.

OBSERVACIONES Y DEFINICIONES

CRITERIOS DE RESOLUCIÓN: No aplica

OBSERVACIONES: No aplica

DEFINICIONES:

MPTYS: Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios

DGQROO: Despacho de la Gubernatura de Quintana Roo.

UTAIPDP-MRA: Unidad de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, de Mejora Regulatoria y de Archivos.

RRRCRFRSIPEDARCO: Recepción de Recursos de Revisión en Contra de Respuestas o Falta de Respuestas a Solicitudes de Información Pública y/o del Ejercicio de Derechos Arco.

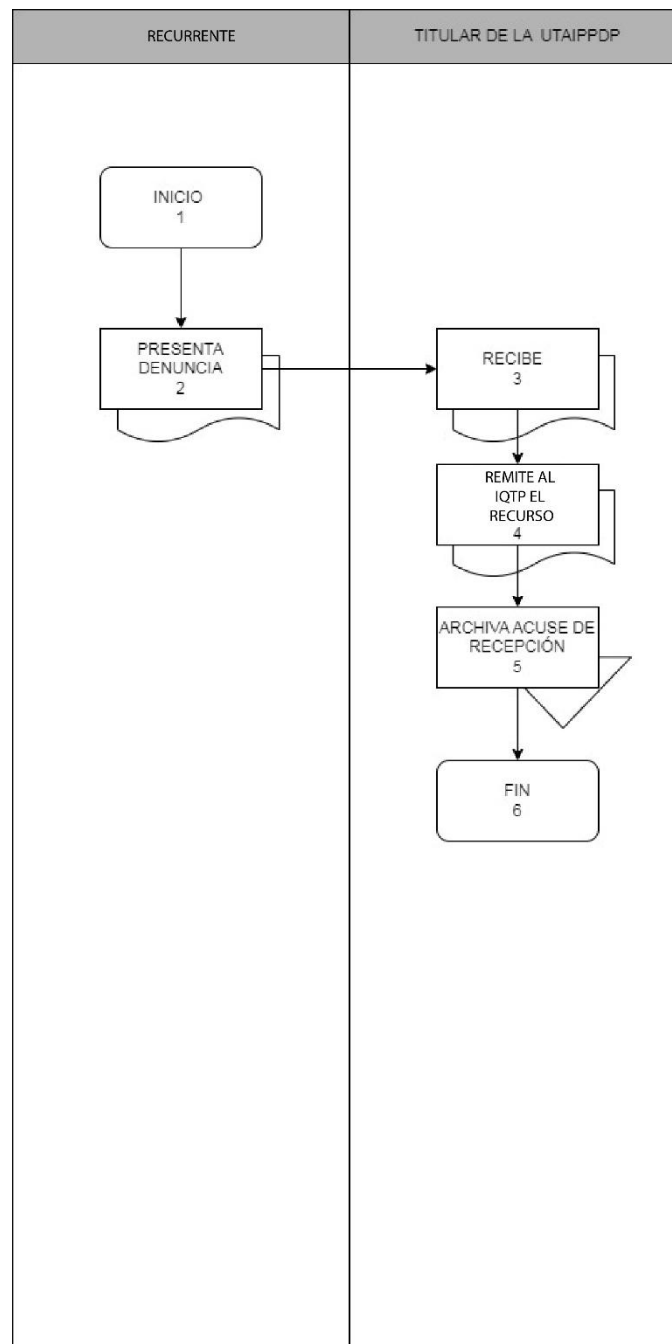
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS

CÉDULA DE DESCRIPCIÓN		ENERO 2026
	UNIDAD DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES, DE MEJORA REGULATORIA Y DE ARCHIVOS	
DESPACHO DE LA GUBERNATURA DE QUINTANA ROO		
RECEPCIÓN DE RECURSOS DE REVISIÓN EN CONTRA DE RESPUESTAS O FALTA DE RESPUESTAS A SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA Y/O DEL EJERCICIO DE DERECHOS ARCO		

No de Act.	Responsable	Descripción de Actividades	Documentos Involucrados	Tiempo de Respuesta
1	Recurrente	Inicio del Procedimiento.		
2	Recurrente	Presenta recurso de revisión en contra de las respuestas a las solicitudes de Acceso a la Información y/o Derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación u Oposición.	Documento	El mismo día
3	Unidad de transparencia	Recibe el recurso de revisión dirigido a la UTAIPDP.	Documento	El mismo día
4	Unidad de transparencia	Remite el recurso de revisión al IQTP a más tardar al día siguiente de su recepción, por ser la autoridad competente para resolver.		El mismo día
5	Unidad de transparencia	Archiva el acuse de recepción		El mismo día
6	Unidad de transparencia	Termina el procedimiento.		

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS

CÉDULA DE DIAGRAMA DE FLUJO	UNIDAD DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES, DE MEJORA REGULATORIA Y DE ARCHIVOS	ENERO 2026
DESPACHO DE LA GUBERNATURA DE QUINTANA ROO		
RECEPCIÓN DE RECURSOS DE REVISIÓN EN CONTRA DE RESPUESTAS O FALTA DE RESPUESTAS A SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA Y/O DEL EJERCICIO DE DERECHOS ARCO		



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS

CÉDULA DE PRESENTACIÓN DESPACHO DE LA GUBERNATURA DE QUINTANA ROO	UNIDAD DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES, DE MEJORA REGULATORIA Y DE ARCHIVOS	ENERO 2026
ORIENTACIÓN Y ASESORÍA EN MATERIA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE ACCESO, RECTIFICACIÓN, CANCELACIÓN Y OPOSICIÓN DE DATOS PERSONALES (ARCO)		

DATOS GENERALES

CLASIFICACIÓN: Servicio.

OBJETIVO: Auxiliar y asesorar a los particulares en la elaboración de solicitudes de acceso a la información y para el ejercicio de los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición de Datos Personales (ARCO), y en su caso, orientarlos sobre los sujetos obligados competentes conforme a la normatividad aplicable.

MEDIOS DE PRESENTACIÓN: Presencial.

LUGAR Y DOMICILIO DE ATENCIÓN: Av. 22 de Enero, No. 001, CP. 77000, Municipio Othón P. Blanco, Chetumal.

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN: De lunes a viernes de 09:00 hrs. a 17:00 hrs.

TELÉFONO: (983) 8351350 ext. 200572

PLAZO MÁXIMO DE REPUESTA: No aplica.

REQUISITOS

NO APLICA

COSTO

Gratuito

NORMATIVIDAD

Artículos 57, 78 fracción III (párrafo primero y tercero) y 93 Fracción I de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Quintana Roo.

Artículos 42 Fracción III y 130 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Quintana Roo.

OBSERVACIONES Y DEFINICIONES

CRITERIOS DE RESOLUCIÓN: No aplica

OBSERVACIONES: No aplica

DEFINICIONES:

MPTYS: Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios

DGQROO: Despacho de la Gubernatura de Quintana Roo.

UTAIPDP-MRA: Unidad de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, de Mejora Regulatoria y de Archivos.

OAMAIPEDARCODP: Orientación y Asesoría en Materia de Acceso a la Información Pública y para el Ejercicio de los Derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición de Datos Personales (ARCO).

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS

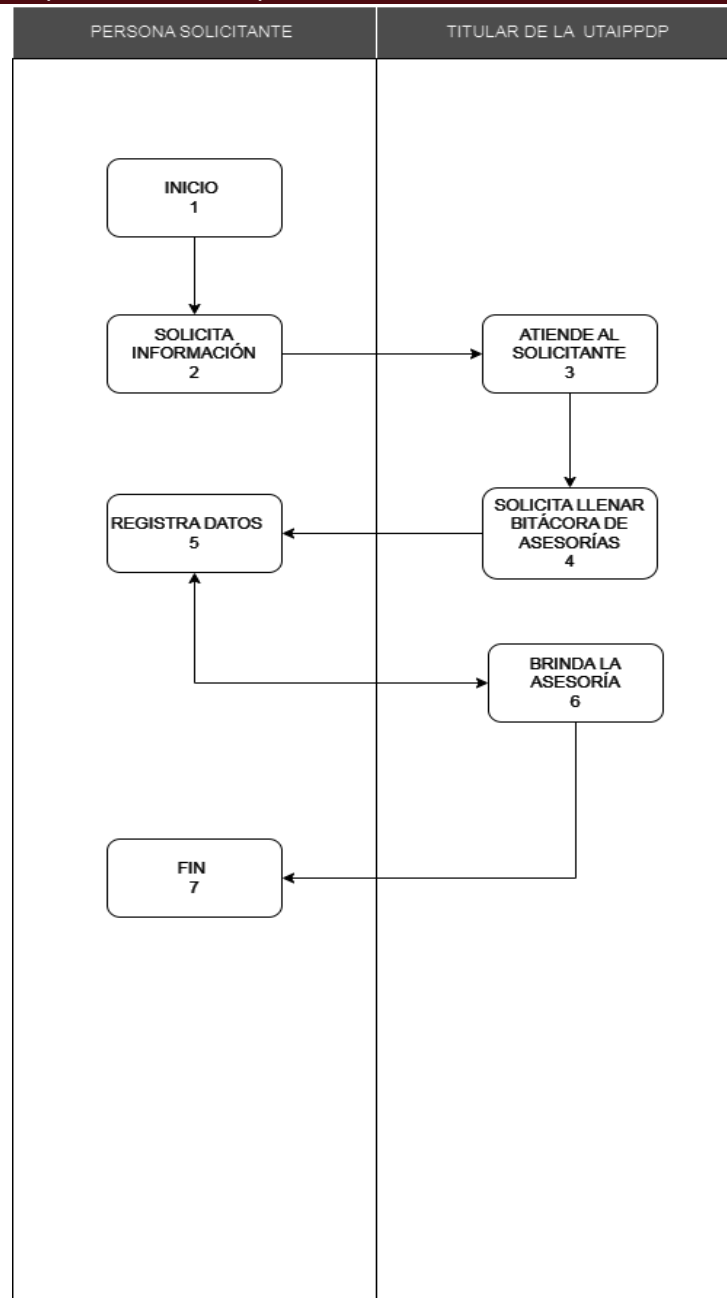
CÉDULA DE DESCRIPCIÓN		
DESPACHO DE LA GUBERNATURA DE QUINTANA ROO	UNIDAD DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES, DE MEJORA REGULATORIA Y DE ARCHIVOS	ENERO 2026
ORIENTACIÓN Y ASESORÍA EN MATERIA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE ACCESO, RECTIFICACIÓN, CANCELACIÓN Y OPOSICIÓN DE DATOS PERSONALES (ARCO)		

No de Act.	Responsable	Descripción de Actividades	Documentos Involucrados	Tiempo de Respuesta
1	Persona solicitante	Inicio del Procedimiento.		
2	Persona solicitante	Solicita de manera presencial orientación en materia de solicitudes de Acceso a la Información y/o de derechos ARCO.		El mismo día
3	Titular de la UTAIPDP-MRA	Atiende al solicitante.		El mismo día
4	Titular de la UTAIPDP-MRA	Pide al solicitante el llenado de la bitácora de asesorías.	Bitácora	El mismo día
5	Solicitante	Se registra en la bitácora de asesorías.	Bitácora	El mismo día
6	Titular de la UTAIPDP-MRA	Brinda la asesoría al solicitante.		El mismo día
7	Solicitante	Termina el procedimiento.		

Nota: el tiempo de respuesta de la actividad 3 se encuentra en función a la asesoría requerida por la persona solicitante.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS

CÉDULA DE DIAGRAMA DE FLUJO	UNIDAD DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES, DE MEJORA REGULATORIA Y DE ARCHIVOS	ENERO 2026
DESPACHO DE LA GUBERNATURA DE QUINTANA ROO		
ORIENTACIÓN Y ASESORÍA EN MATERIA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE ACCESO, RECTIFICACIÓN, CANCELACIÓN Y OPOSICIÓN DE DATOS PERSONALES (ARCO)		



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS

CÉDULA DE PRESENTACIÓN DESPACHO DE LA GUBERNATURA DE QUINTANA ROO	UNIDAD DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES, DE MEJORA REGULATORIA Y DE ARCHIVOS	ENERO 2026
	RECEPCIÓN DE DENUNCIAS POR INCUMPLIMIENTO A LA PUBLICACIÓN DE LAS OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA	

DATOS GENERALES

CLASIFICACIÓN: Servicio.

OBJETIVO: Recepcionar y remitir al Instituto Quintanarroense de Transparencia para el Pueblo (IQTP), las denuncias por incumplimiento de las obligaciones en materia de transparencia.

MEDIOS DE PRESENTACIÓN: Presencial.

LUGAR Y DOMICILIO DE ATENCIÓN: Av. 22 de Enero, No. 001, CP. 77000, Municipio Othón P. Blanco, Chetumal.

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN: De lunes a viernes de 09:00 hrs. a 17:00hrs.

TELÉFONO: (983) 8351350 ext. 200572

PLAZO MÁXIMO DE REPUESTA: No aplica.

REQUISITOS

CIUDADANÍA

No	NOMBRE DEL REQUISITO	DOCUMENTACIÓN EN	
		ORIGINAL	COPIA
1	Escrito libre de denuncia	1	

COSTO

Gratuito

NORMATIVIDAD

Artículos 17, 94, 96 y 97 fracción II, de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Quintana Roo.

OBSERVACIONES Y DEFINICIONES

CRITERIOS DE RESOLUCIÓN: No aplica

OBSERVACIONES: No aplica

DEFINICIONES:

MPTYS-UAATJCDG-UTAIPDP-RDIPOT-005

MPTYS: Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios

DGQROO: Despacho de la Gubernatura de Quintana Roo.

UTAIPDP-MRA: Unidad de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, de Mejora Regulatoria y de Archivos.

RDIPOT: Recepción de denuncias por incumplimiento a la publicación de las obligaciones de transparencia.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS

CÉDULA DE DESCRIPCIÓN		
DESPACHO DE LA GUBERNATURA DE QUINTANA ROO	UNIDAD DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES, DE MEJORA REGULATORIA Y DE ARCHIVOS	ENERO 2026
RECEPCIÓN DE DENUNCIAS POR INCUMPLIMIENTO A LA PUBLICACIÓN DE LAS OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA		

No de Act.	Responsable	Descripción de Actividades	Documentos Involucrados	Tiempo de Respuesta
1	Denunciante	Inicio del Procedimiento.		
2	Denunciante	Presenta denuncia por incumplimiento a las obligaciones de transparencia.	Documento	El mismo día
3	Titular de la UTAIPDP-MRA	Recibe la Denuncia dirigida a la UTAIPDP-MRA.	Documento	El mismo día
4	Titular de la UTAIPDP-MRA	Remite la denuncia al Instituto Quintanarroense de Transparencia Para el Pueblo (IQTP)	Documento	El mismo día
5	Titular de la UTAIPDP-MRA	Archiva el acuse de recepción	Documento	El mismo día
6	Titular de la UTAIPDP-MRA	Termina el procedimiento.		

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS

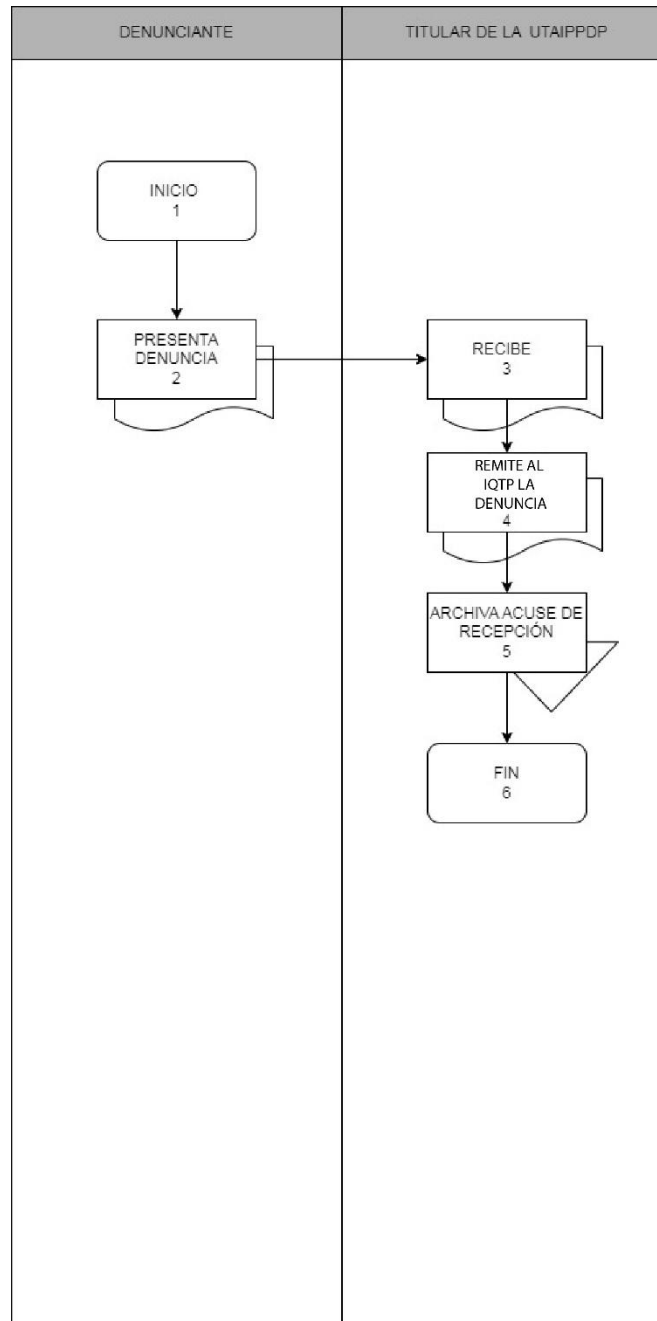
CÉDULA DE DIAGRAMA DE FLUJO

DESPACHO DE LA GUBERNATURA
DE QUINTANA ROO

UNIDAD DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICA Y PROTECCIÓN DE DATOS
PERSONALES, DE MEJORA REGULATORIA Y DE
ARCHIVOS

ENERO 2026

RECEPCIÓN DE DENUNCIAS POR INCUMPLIMIENTO A LA PUBLICACIÓN DE LAS OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS

APARTADO DE FIRMAS

Expidió y Autorizó

Dr. Ángel E. Rivero Palomo
Secretario Particular de la Gobernatura

Aprobó

Elaboró

M. E. Cintia Yrazu De La Torre Villanueva
Titular de La Unidad de Transparencia,
Acceso a la Información Pública y Protección
de Datos Personales, de Mejora Regulatoria y
de Archivos

Lic. Angélica Maribel Cocom Huchin
Coordinadora Administrativa



DGQROO
DESPACHO DE LA GUBERNATURA
DE QUINTANA ROO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS

