

ANEXO I
FORMATO DEL PROGRAMA ANUAL DE MEJORA REGULATORIA

Homoclave del formato	Fecha de publicación del formato en el POE
CEMER-PMR-001	28 DE JUNIO DE 2024

I. Datos Generales

Nombre de la institución	Secretaría de Gobierno del Estado de Quintana Roo.		
Nombre del Responsable Oficial de Mejora Regulatoria	C. Issac Janix Alanís.		
Cargo	Subsecretario de Enlace Interinstitucional.		
Periodo de implementación del Programa de Mejora Regulatoria	Del:	15/01/2025	Al: 20/12/2025

II. Introducción

El enfoque principal de este programa estará centrado en modernizar el servicio de certificación de documentos en su modalidad de apostilla de documentos para hacerlo más accesible, eficiente y transparente, a través, de la implementación del uso de la firma electrónica y creación de sistemas informáticos, lo anterior, significa reformar la legislación vigente en la materia, tal como el Reglamento Interior de la Secretaría de Gobierno, de igual manera surge la necesidad de crear los Lineamientos para la expedición de la certificación de documentos en sus modalidades de apostilla de documentos y legalización de firmas.

Asimismo, consolidarlo en un sistema más eficiente y accesible aprovechando las tecnologías digitales para mejorar la experiencia del usuario y la gestión administrativa.

III. Objetivos del programa

Reformar el reglamento Interior de la Secretaría de Gobierno, en el 2025, para dotar de facultad y hacer el uso de la firma electrónica en el servicio de certificación de documentos en su modalidad de apostilla de documentos, considerando:

1. Capacitar a las y los servidores públicos que brindan el trámite de apostilla y legalizaciones, para el uso de la firma electrónica, así como, de los sistemas informáticos para el manejo, cuidado y creación de los instrumentos tecnológicos.
2. Incrementar la eficiencia del servicio al implementar el uso de la firma electrónica, se podrá reducir el tiempo promedio de procesamiento de solicitudes de apostilla de documentos.
3. Aumentar la satisfacción del usuario; se realizarán encuestas de satisfacción a los usuarios del servicio, con el objetivo de alcanzar al menos el 85% de satisfacción en la experiencia de uso del servicio electrónico, en el primer año.

IV. Diagnóstico

Con fundamento en el artículo 31, fracción XX de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo y artículo 9, fracción XXIX del Reglamento Interior de la Secretaría de Gobierno, ésta tiene la facultad para certificar y apostillar los documentos públicos estatales.

En la actualidad las actividades socioeconómicas del Estado de Quintana Roo, originan que la población quintanarroense se vincule con mayor frecuencia en el extranjero, siendo necesario, para ello, el servicio de certificación de diversos documentos que les permitan garantizar la certeza jurídica de sus trámites; dicho servicio se brinda de manera física o tradicional, es decir, las personas acuden a las ventanillas habilitadas, en la ciudades de Chetumal y Cancún, respectivamente, presentan el documento y su respectivo pago de derechos, teniendo que esperar hasta una semana para recibir su documento debidamente certificado, no siendo acorde a los tiempos tecnológicos y de eficiencia actuales, surgiendo la necesidad de modernizar el mismo para eficientar en todos los aspectos, desde el tiempo de gestión hasta la forma que conlleva mayor seguridad de autenticidad del mismo.

V. Orden de prioridades

Regulaciones	Trámites y servicios
1. Reglamento Interior de la Secretaría de Gobierno. 2. Lineamientos del procedimiento de apostilla de documentos y legalización de firmas.	Certificación de documentos: 1. Apostilla de documentos. 2. Legalización de firmas.

VI. Plan de acción

VI.a Mejora de la regulación

Nombre de la regulación	1. Reglamento Interior de la Secretaría de Gobierno		
Homoclave o ID en el catálogo Nacional/Estatal	R-SEGOB-ROO-0-SEGOB-0019	Clasificación:	Reglamento.
Unidad Administrativa responsable	Dirección de Evaluación, Seguimiento y Archivo.		
Tipo de propuesta	b) Reformar.		

Acciones de mejora específica	Meta	Indicador de cumplimiento	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de terminación
Reforma el Reglamento Interior de la Secretaría de Gobierno.	Reglamento interior modificado y publicado.	Porcentaje de cumplimiento en la reforma al Reglamento Interior de la Secretaría de Gobierno (Número de actividades realizadas para la reforma del Reglamento Interior de la Secretaría de Gobierno/ Total de actividades programadas) * 100	Licdo. Melchor May Herrera, Subsecretaría de Asuntos Jurídicos.	15/01/2025	30/11/2025

Cronograma de actividades

No.	Actividad programada	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1	Analizar el Reglamento Interior de la Secretaría de Gobierno para identificar los cambios necesarios.												
2	Reunión con las unidades administrativas que brindan el trámite de certificación en sus dos modalidades, para realizar las												

	modificaciones en el Reglamento Interior de la Secretaría de Gobierno.												
3	Integración del Proyecto de reforma al Reglamento Interior de la Secretaría de Gobierno.												
4	Envío para revisión y validación de las instancias correspondientes.												
5	Solicitud de validación del Análisis de Impacto Regulatorio a la CEMER.												
6	Envío para revisión y en su caso validación de Consejería Jurídica.												
7	Publicación en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo.												
8	Inscripción de la regulación en el CNARTyS.												
9	Publicación de la regulación en el CNARTyS.												

VI.a Mejora de la regulación

Nombre de la regulación	2. Lineamientos del procedimiento de apostilla de documentos y legalización de firmas.				
Homoclave o ID en el catálogo Nacional/Estatal	No aplica	Clasificación:	Lineamientos		
Unidad Administrativa responsable	Subsecretaría de Asuntos Jurídicos.				
Tipo de propuesta	a) Emitir. La creación de una nueva regulación;				
Acciones de mejora específica	Meta	Indicador de cumplimiento	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de terminación
Elaboración de Lineamientos del procedimiento de apostilla de documentos y legalización de firmas.	Lineamientos del procedimiento de apostilla de documentos y legalización de firmas creados y publicados.	Porcentaje de avance de acciones para la creación de los lineamientos (Número de acciones realizadas para la creación de lineamientos/ Total de acciones programadas para la creación de lineamientos) * 100	Licdo. Melchor May Herrera, Subsecretaría de Asuntos Jurídicos.	15/01/2025	30/08/2025

Cronograma de actividades

No.	Actividad programada	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
-----	----------------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

1	Elaborar el acuerdo de colaboración con la Secretaría de Finanzas y Planeación del Estado de Quintana Roo, para vincular el servicio de apostilla electrónica con el mecanismo de pago de derechos.					
2	Analizar los documentos que se reciben para certificación.					
3	Clasificar por tipos de documentos					
4	Elaboración de proyecto de lineamientos.					
5	Solicitud de revisión y validación					
6	Solicitud de validación del Análisis de impacto Regulatorio a la CEMER.					
7	Publicación en el Periódico Oficial del Estado					
8	Inscripción de la regulación en el CNARTyS.					
9	Publicación de la regulación en el CNARTyS.					
10	Elaborar el acuerdo de colaboración con las autoridades responsables de documentos expedidos de manera electrónica, para crear las interfaces informáticas necesarias para la apostilla electrónica de sus documentos.					

VI.b Simplificación de trámites y servicios

Nombre del trámite o servicio	Certificación de documentos 1. Apostilla de documentos, 2. Legalización de firmas.
Homoclave en el catálogo Nacional/Estatal	SEGOB-2022-1791-026-A Clasificación: Trámite.
Unidad Administrativa responsable	Subsecretaría de Asuntos Jurídicos
Tipo de propuesta	b. Modificación que deriye en una acción de simplificación.

Acciones de Simplificación específica	Meta	Indicador de cumplimiento	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de terminación
Digitalización de punta a punta del servicio de certificación de documentos, en su modalidad de apostilla de documentos.	Digitalización de punta a punta de la certificación de documentos, en su	Porcentaje de cumplimiento de la implementación del sistema de Digitalización de punta a punta de la certificación de	Licdo. Melchor May Herrera. Subsecretaría de Asuntos Jurídicos.	15/01/2025	20/12/2025

	modalidad de apostilla, publicado en el CNARTYS.	documentos, en su modalidad de apostilla. (Número de actividades realizadas / Número de actividades programadas) * 100
--	--	---

Cronograma de actividades													
No.	Actividad programada	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1	Realizar el mapeo del servicio para identificar los requisitos y el formato a simplificar.	■											
2	Desarrollo de la digitalización del trámite en la plataforma electrónica correspondiente.		■	■	■	■	■	■	■	■			
3	Prueba piloto del trámite en línea.									■			
4	Actualización de los Lineamientos del procedimiento de apostilla de documentos y legalización de firmas.										■	■	
5	Publicación de los Lineamientos del procedimiento de apostilla de documentos y legalización de firmas en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo.												■
6	Actualización de la información en el CNARTYS correspondiente al trámite y servicio.												■
7	Solicitud de Publicación y validación de la información actualizada en el CNARTYS a la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria.												■

VII. Propuestas y recomendaciones de la Autoridad de Mejora Regulatoria

VI. Plan de Acción,

VI. b Simplificación de Trámites y Servicios.

1. **Meta:** Se sugiere redefinir la meta, por ejemplo: "Digitalización de punta a punta de la certificación de documentos" publicado en el CNARTYS.
2. **Indicador de cumplimiento:** Se deberá establecer la fórmula para determinar el porcentaje de cumplimiento, por ejemplo "Porcentaje de cumplimiento en la Digitalización de punta a punta de la certificación de documentos (Número de actividades realizadas/número de actividades programadas) *100
3. **Cronograma de actividades:** Se sugiere el siguiente cronograma de actividades para cumplir con la meta establecida:
 - Realizar el mapeo del servicio para identificar los requisitos y el formato a simplificar.
 - Desarrollo de la digitalización del trámite en la plataforma electrónica correspondiente.
 - Prueba piloto del trámite en línea.
 - Elaboración y diseño de los Lineamientos del procedimiento de apostilla de documentos y legalización de firmas.

- Publicación de los Lineamientos del procedimiento de apostilla de documentos y legalización de firmas en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo.
- Actualización de la Información en el CNARTYS correspondiente al trámite y servicio.
- Solicitud de Publicación y validación de la Información actualizada en el CNARTYS a la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria.

Señalaron en el apartado de homoclave o ID que no aplica, sin embargo, el Reglamento Interior que van a reformar si esta inscrita en el CNARTYS.

VIII. Respuesta del Sujeto Obligado a las propuestas y recomendaciones

Con fundamento en los artículos 25, 30 y 32 de los Lineamientos de los Programas de Mejora Regulatoria de los Sujetos Obligados de la Administración Pública Estatal, esta Entidad acepta la propuesta en los siguientes términos:

II. Propuesta aceptada con modificaciones.

Debido a que no se trata de digitalizar documentos para otorgar el servicio de apostilla electrónica, sino de crear e implementar el sistema informático que haga posible ese servicio con documentos existentes en una base de datos certificada, mismo que alcanzará su 100% una vez cumplidas todas las actividades programadas para su implementación y ejecución.

IX. Apartado de Firmas

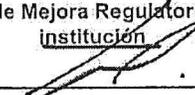
Nombre y cargo de quien elaboró



Lcda. Karla Zazil Chulim Marín

Jefa de Departamento de Trámites y Enlace Administrativo

Nombre y cargo del Responsable Oficial de Mejora Regulatoria de la institución



C. Issac Janix Alanís.

Subsecretario de Enlace Interinstitucional.

Nombre y cargo de la persona titular de la Institución



Lcda. María Cristina Torres Gómez

Secretaría de Gobierno