



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Í N D I C E	PÁGINA
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>2</b>
<b>I. AUDITORÍA DE DESEMPEÑO AL TRÁMITE DE EXPEDICIÓN DE LICENCIA DE CONDUCIR / 22-AEMD-A-GOB-016-035</b>	<b>4</b>
<b>I.1 ANTECEDENTES</b>	<b>4</b>
<b>I.2. ASPECTOS GENERALES DE AUDITORÍA</b>	<b>5</b>
<b>A. Título de la Auditoría</b>	<b>6</b>
<b>B. Objetivo</b>	<b>6</b>
<b>C. Alcance</b>	<b>6</b>
<b>D. Criterios de Selección</b>	<b>7</b>
<b>E. Áreas Revisadas</b>	<b>7</b>
<b>F. Procedimientos de Auditoría Aplicados</b>	<b>7</b>
<b>G. Servidores Públicos que Intervinieron en la Auditoría</b>	<b>8</b>
<b>I.3. RESULTADOS DE LA FISCALIZACIÓN EFECTUADA</b>	<b>8</b>
<b>A. Resumen general de observaciones y recomendaciones emitidas en materia de desempeño</b>	<b>8</b>
<b>B. Detalle de Resultados</b>	<b>9</b>
<b>I.4. SÍNTESIS DE LAS JUSTIFICACIONES Y ACLARACIONES PRESENTADAS POR EL ENTE FISCALIZADO</b>	<b>45</b>
<b>I.5. TABLA DE JUSTIFICACIONES Y ACLARACIONES DE LOS RESULTADOS</b>	<b>46</b>
<b>II. DICTAMEN DEL INFORME INDIVIDUAL DE AUDITORÍA</b>	<b>47</b>



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



## INTRODUCCIÓN

Por disposición contenida en los artículos 75 fracción XXIX, y 77 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo, corresponde al Poder Legislativo, a través de la Auditoría Superior del Estado, revisar de manera posterior la Cuenta Pública que el Gobierno del Estado le presente sobre los resultados de su gestión financiera, y el grado de cumplimiento de los objetivos contenidos en los planes y programas aprobados conforme a la ley. Esta revisión comprende la fiscalización a los Entes Públicos Fiscalizables, que se traduce, a su vez, en la obligación de las autoridades que las representan de presentar la Cuenta Pública para efectos de que sea revisada y fiscalizada.

Esta revisión se realiza a través de Normas Profesionales de Auditoría del Sistema Nacional de Fiscalización (NPASNF) y en consideración a las disposiciones establecidas en la Ley General de Contabilidad Gubernamental y a la normatividad emitida por el Consejo Nacional de Armonización Contable (CONAC), dando cumplimiento, además, de las diversas disposiciones legales aplicables, de conformidad con el artículo 38 fracción III de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas del Estado de Quintana Roo, con el objeto de hacer un análisis de las Cuentas Públicas a efecto de poder rendir el presente Informe a esta H. XVII Legislatura del Estado de Quintana Roo con relación al manejo de las mismas por parte de las autoridades estatales.

La formulación, revisión y aprobación de la Cuenta Pública de la **Secretaría de Seguridad Pública**<sup>1</sup>, contiene la realización de actividades en las que participa la Legislatura del Estado; estas acciones comprenden:

**A.- El Proceso Administrativo;** que es desarrollado fundamentalmente por la **Secretaría de Seguridad Pública**, en la integración de la Cuenta Pública, la cual incluye los resultados de las labores administrativas realizadas en el ejercicio fiscal 2022, así como las principales políticas financieras, económicas y sociales que influyeron en el resultado de los objetivos contenidos en los programas estatales, conforme a los indicadores establecidos en el Presupuesto de Egresos, tomando en

<sup>1</sup> De acuerdo con el Decreto 57 por el que se expide la Ley de Seguridad Ciudadana del Estado de Quintana Roo cualquier disposición que refiera a la Secretaría de Seguridad Pública se entenderá como la Secretaría de Seguridad Ciudadana.



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



cuenta el Plan Estatal de Desarrollo, el programa sectorial, institucional, regional, anuales y demás programas aplicados por el ente público.

**B.- El Proceso de Vigilancia;** que es desarrollado por la Legislatura del Estado, con apoyo de la Auditoría Superior del Estado, cuya función es la revisión y fiscalización superior de los Ingresos, Presupuesto de Egresos, Políticas, cumplimiento de los objetivos y metas contenidos en los programas y todo lo relacionado con la actividad financiera-administrativa de la **Secretaría de Seguridad Pública**.

En la Cuenta Pública del Gobierno del Estado de Quintana Roo correspondiente al ejercicio fiscal 2022 se encuentra, dentro del tomo II, el ejercicio del gasto público del poder ejecutivo integrado por secretarías, en el cual se encuentra la **Secretaría de Seguridad Pública**.

El C. Auditor Superior del Estado de Quintana Roo, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 8, 19 fracción I, y 86 fracción IV de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas del Estado de Quintana Roo, aprobó, en fecha 15 de marzo de 2023 mediante acuerdo administrativo, el Programa Anual de Auditorías, Visitas e Inspecciones (PAAVI) correspondiente al año 2023 que contempla la Fiscalización a las Cuentas Públicas del ejercicio fiscal 2022, el cual fue expedido y publicado en el portal web de la Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo.

En este sentido, la auditoría realizada a la Cuenta Pública de la **Secretaría de Seguridad Pública**, correspondiente al ejercicio fiscal 2022, se denomina **Auditoría de Desempeño al trámite de expedición de licencia de conducir 22-AEMD-A-GOB-016-035**, y notificada en fecha 08 de agosto de 2023 mediante la Orden de Auditoría, Visita e Inspección con número de oficio ASEQROO/ASE/AEMD/0921/08/2023.

Por lo anterior, y en cumplimiento a los artículos 2, 3, 4, 5, 6 fracciones I, II y XX, 16, 17, 19 fracciones I, V, VII, XII, XV, XXVI y XXVIII, 22 en su último párrafo, 37, 38, 40, 41, 42, y 86 fracciones I, XVII, XXII y XXXVI de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas del Estado de Quintana Roo, se tiene a bien presentar el Informe Individual de Auditoría obtenido, en relación con la auditoría de desempeño de la Cuenta Pública de la **Secretaría de Seguridad Pública**, correspondiente al ejercicio fiscal 2022.



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



## I. AUDITORÍA DE DESEMPEÑO AL TRÁMITE DE EXPEDICIÓN DE LICENCIA DE CONDUCIR / 22-AEMD-A-GOB-016-035

### I.1 ANTECEDENTES

Toda persona tiene derecho a la movilidad en condiciones de seguridad vial, accesibilidad, eficiencia, sostenibilidad, calidad, inclusión e igualdad. La seguridad pública es una función del Estado a cargo de la Federación, las entidades federativas y los municipios, cuyos fines son salvaguardar la vida, las libertades, la integridad y el patrimonio de las personas, así como contribuir a la generación y preservación del orden público y la paz social, de conformidad con lo previsto en esta constitución y las leyes en la materia. La actuación de las instituciones de seguridad pública se regirá por los principios de legalidad, objetividad, eficiencia, profesionalismo, honradez y respeto a los derechos humanos reconocidos en la constitución<sup>2</sup>.

La finalidad del Estado es procurar y promover la participación de todos los ciudadanos en los procesos en los que regulan la vida de la comunidad por medio de las formas que establezcan las leyes respectivas<sup>3</sup>.

A raíz de la publicación de la Ley de Seguridad Ciudadana en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo, en el mes de abril del presente año, se abrogó la Ley de Seguridad Pública del Estado de Quintana Roo, por lo que cualquier disposición normativa que mencione a la Secretaría de Seguridad Pública (SSP), ahora se entenderá como la Secretaría de Seguridad Ciudadana (SSC)<sup>4</sup>.

La SSP participa en las actividades de vialidad y transporte, con las autoridades federales, estatales y municipales, así como las entidades paraestatales cuya competencia y objeto se relacione con estas materias<sup>5</sup>.

<sup>2</sup> Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión (1917). *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*. Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 06 de junio de 2023. Artículos 21 párrafo noveno y 24 párrafo penúltimo.

<sup>3</sup> Poder Legislativo del Estado de Quintana Roo (1975). *Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo*. Última reforma publicada en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo el 29 de agosto de 2023. Artículo 9.

<sup>4</sup> Poder Legislativo del Estado de Quintana Roo (2023). *Ley de Seguridad Ciudadana del Estado de Quintana Roo*. Reforma publicada en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo el 20 de abril de 2023. Artículos transitorios segundo y octavo párrafo primero del Decreto 57 por el que se expide la Ley de Seguridad Ciudadana del Estado de Quintana Roo.

<sup>5</sup> Poder Legislativo del Estado de Quintana Roo (2013). *Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo*. Reforma publicada en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo el 16 de diciembre de 2021. Artículo 46 fracción XXIII.



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



En este contexto, deberá implementar mecanismos para expedir las licencias de conducir del servicio particular de vehículos automotores, y coadyuvar con el Instituto de Movilidad del Estado de Quintana Roo en la emisión de licencias del servicio público<sup>6</sup>.

Dentro de este marco, de acuerdo con el artículo 11 fracción II del Decreto Número: 190 por el que se aprueba el Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de Quintana Roo, para el ejercicio fiscal 2022, se aprobó a la **Secretaría de Seguridad Pública** la cantidad de **\$2,298,692,721.00** (Dos mil doscientos noventa y ocho millones seiscientos noventa y dos mil setecientos veintiún pesos 00/100 M.N.)<sup>7</sup>.

En el Anexo 9. Matrices de Indicadores para Resultados (MIR), para el ejercicio fiscal 2022, se establece que a la **Secretaría de Seguridad Pública** le corresponde la implementación de los siguientes programas presupuestarios<sup>8</sup>:

- E004 - Capacitación, Vinculación y Actuación de los Cuerpos Policiales
- E006 - Equipamiento y Tecnología para la Seguridad
- E007 - Corresponsabilidad en la Prevención del Delito y Responsabilidad Vial
- E008 - Sistema Penitenciario
- M001 - Gestión y Apoyo Institucional

De los cuales el E007 - Corresponsabilidad en la Prevención del Delito y Responsabilidad Vial se relaciona con la Dirección de Tránsito.

## I.2. ASPECTOS GENERALES DE AUDITORÍA

En cumplimiento al artículo 38 fracción I de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas del Estado de Quintana Roo, se establece el título de la auditoría, el objetivo, el alcance, los criterios de selección, las áreas revisadas y los procedimientos de auditoría aplicados.

<sup>6</sup> Poder Ejecutivo del Estado de Quintana Roo (2022). *Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Pública*. Publicado en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo el 28 de febrero de 2022. Artículo 24 fracción V.

<sup>7</sup> Decreto Número: 190 por el que se aprueba Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de Quintana Roo, para el Ejercicio Fiscal 2022, artículo 11 fracción II, páginas 10, 11 y 12. Recuperado de: <https://storage.googleapis.com/documentos.congresoroo.gob.mx/periodicoOficial/190-ext-21-diciembre-2021.pdf>. Incluye el presupuesto asignado al Centro Estatal de Evaluación y Control de Confianza.

<sup>8</sup> Presupuesto de Egresos 2022. Anexo 9. Matrices de Indicadores para Resultados (MIR). Secretaría de Finanzas y Planeación, (2022). Recuperado de: [http://148.235.173.216:8081/presupuesto\\_egresos/2022/9\\_Matriz\\_Indicador\\_Resultados\\_POE.pdf](http://148.235.173.216:8081/presupuesto_egresos/2022/9_Matriz_Indicador_Resultados_POE.pdf)



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



## A. Título de la Auditoría

La auditoría que se realizó en materia de desempeño a la **Secretaría de Seguridad Pública**, de manera especial y enunciativa mas no limitativa, fue la siguiente:

**Auditoría de Desempeño al trámite de expedición de licencia de conducir 22-AEMD-A-GOB-016-035**

## B. Objetivo

Fiscalizar el cumplimiento de los requisitos establecidos para el trámite de expedición de licencia de conducir.

## C. Alcance

La auditoría se basó en el estudio general de las acciones emprendidas por la **Secretaría de Seguridad Pública** para el establecimiento de la normativa para la expedición de licencia de conducir, así como de la eficiencia del procedimiento de la misma a fin de garantizar que los ciudadanos cuentan con los conocimientos en materia de cultura vial y la capacidad suficiente para conducir vehículos automotores.

La auditoría se realizó de conformidad con la normativa aplicable a la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública, la Norma Profesional de Auditoría del Sistema Nacional de Fiscalización No. 300 "Principios Fundamentales de la auditoría de desempeño", así como lo relativo a los procesos y procedimientos de Auditoría en Materia de Desempeño del Sistema de Gestión de Calidad de la Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo, para asegurar el logro del objetivo y el alcance establecido. Los datos proporcionados por la Secretaría de Seguridad Ciudadana, antes Secretaría de Seguridad Pública, fueron, en lo general, suficientes, de calidad, confiables y consistentes para aplicar los procedimientos establecidos y para sustentar los hallazgos y la opinión de la Auditoría Superior del Estado.



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



## D. Criterios de Selección

Esta auditoría se seleccionó con base en los criterios cuantitativos y cualitativos establecidos en la Normativa Institucional de la Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo para la integración del Programa Anual de Auditorías, Visitas e Inspecciones (PAAVI), correspondiente al año 2023, que comprende la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública del ejercicio fiscal 2022.

## E. Áreas Revisadas

- Dirección Jurídica y Unidad de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales,
- Dirección de Tránsito,
- Departamento de Servicios de Tránsito, y
- Departamento de Archivo General y Enlace del SENTRE.

## F. Procedimientos de Auditoría Aplicados

### Eficacia / Eficiencia

#### 1. Trámite de expedición de licencias de conducir

##### 1.1 Marco normativo

- 1.1.1. Analizar y verificar el Reglamento Interior, Manual de Organización, Manual de Procedimientos y el Reglamento de Tránsito utilizados por la SSP a fin de determinar si existe un procedimiento establecido para el trámite de expedición de licencias de conducir.
- 1.1.2. Analizar y verificar que la SSP cumpla con el marco legal y normativo que regula el trámite de expedición de licencias de conducir.

##### 1.2 Procedimiento

- 1.2.1. Revisar y analizar el procedimiento de la expedición de licencia de conducir y determinar si existen inconsistencias.



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



- 1.2.2. Analizar, mediante un muestreo, los expedientes generados del trámite de expedición de licencias de conducir, a fin de determinar si cumplen con lo establecido en la normativa correspondiente.

## G. Servidores Públicos que Intervinieron en la Auditoría

De conformidad con el artículo 38 fracción II de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas del Estado de Quintana Roo, el personal designado adscrito a la Auditoría Especial en Materia al Desempeño de esta Auditoría Superior del Estado que actuó en el desarrollo y ejecución de la auditoría, visita e inspección en forma conjunta o separada, se identificó como personal de este Órgano Técnico de Fiscalización, el cual se encuentra referido en la orden emitida con oficio número ASEQROO/ASE/AEMD/0921/08/2023, siendo los servidores públicos a cargo de coordinar y supervisar la auditoría, los siguientes:

NOMBRE	CARGO
M. en Aud. Maritsa Cristal Sanmiguel Chan - C.F.P.	Coordinadora de la Dirección de Fiscalización en Materia al Desempeño "A".
M. en A.A. Benny Alberto Loeza Gasque - C.F.P.	Supervisor de la Dirección de Fiscalización en Materia al Desempeño "A".

## I.3. RESULTADOS DE LA FISCALIZACIÓN EFECTUADA

### A. Resumen general de observaciones y recomendaciones emitidas en materia de desempeño

De conformidad con los artículos 17 fracción II, 38 fracciones IV y V, 41 en su segundo párrafo, y 61 párrafo primero de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas del Estado de Quintana Roo, y artículos 4, 8 y 9 fracciones X, XI, XVIII y XXVI del Reglamento Interior de la Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo, durante este proceso se determinó 1 resultado de la fiscalización correspondiente a la **Auditoría de Desempeño al trámite de expedición de licencia de conducir**, que generó 7 observaciones. De lo anterior, se deriva lo siguiente:





# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



## Observaciones Emitidas

<b>Total</b>	<b>7</b>
<b>Atendidas</b>	<b>1</b>
<b>En seguimiento</b>	<b>6</b>

## Recomendaciones Emitidas

<b>Total</b>	<b>6</b>
--------------	----------

## B. Detalle de Resultados

### Resultado Número 1

#### Eficacia / Eficiencia

#### 1. Trámite de expedición de licencias de conducir

##### 1.1. Marco normativo

#### Con observaciones

En la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos se establece que toda persona tiene derecho a la movilidad en condiciones de seguridad vial, accesibilidad, eficiencia, sostenibilidad, calidad, inclusión e igualdad<sup>9</sup>.

Por ello, la Federación y las entidades federativas, en el ámbito de sus competencias, integrarán las bases de datos de movilidad y seguridad vial que contendrán las licencias de conducir, incluyendo el tipo de licencia y seguros registrados por vehículo.

Asimismo, la Federación, las entidades federativas y los municipios deberán incluir en sus reglamentos de tránsito disposiciones respecto de las medidas mínimas de tránsito,

<sup>9</sup> Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión (1917). *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*. Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 06 de junio de 2023. Artículo 4 párrafo penúltimo.



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



así como su aplicación y supervisión, atendiendo y salvaguardando la seguridad, protegiendo la vida y la integridad física de las personas en sus desplazamientos bajo el principio de que toda muerte o lesión por siniestros de tránsito es prevenible. Por lo anterior, los reglamentos de tránsito y demás normatividades aplicables tendrán que regirse bajo la característica de que las personas conductoras cuenten con licencia o permiso de conducir vigente, la cual deberá ser la adecuada para el tipo de vehículo que se pretenda operar<sup>10</sup>.

Los municipios tienen a su cargo las funciones y servicios públicos de seguridad pública, policía preventiva municipal y tránsito y, sin perjuicio de su competencia constitucional en el desempeño de las funciones o la prestación de los servicios a su cargo, observarán lo dispuesto por las leyes federales y estatales. Sin embargo, cuando a juicio del ayuntamiento respectivo sea necesario, podrán celebrar convenios con el Estado para que este, de manera directa o a través del organismo correspondiente, se haga cargo en forma temporal de algunos de ellos, o bien se presten o ejerzan coordinadamente por el Estado<sup>11</sup>.

A través de la leyes se establecerán las normas generales para que el Gobierno del Estado asuma una función o servicio municipal cuando, al no existir el convenio correspondiente, la legislatura del estado considere que el municipio de que se trate esté imposibilitado para ejercerlos o prestarlos; en este caso, será necesaria solicitud previa del ayuntamiento respectivo, aprobada por cuando menos las dos terceras partes de sus integrantes<sup>12</sup>.

Al Comisionado de la Policía Estatal Preventiva le corresponde la facultad de otorgar servicios relacionados con el tránsito, registro, autorización y control de vehículos, así como supervisar su correcto funcionamiento cuando estos le hayan sido transferidos por medio de un convenio expreso con los ayuntamientos; así como auxiliar a las autoridades federales, estatales y municipales en el cumplimiento de sus atribuciones,

<sup>10</sup> Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión (2022). *Ley General de Movilidad y Seguridad Vial*. Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 08 de mayo de 2023. Artículos 29 fracción II y 49 fracción I.

<sup>11</sup> Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión (1917). *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*. Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 06 de junio de 2023. Artículo 115 fracción III, inciso h), y párrafos antepenúltimo y penúltimo. Poder Legislativo del Estado de Quintana Roo (1975). *Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo*. Última reforma publicada en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo el 29 de agosto de 2023. Artículo 148.

<sup>12</sup> Poder Legislativo del Estado de Quintana Roo (1975). *Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo*. Última reforma publicada en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo el 29 de agosto de 2023. Artículo 149.



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



cuando así lo requieran y sea procedente, previa autorización del Secretario<sup>13</sup>. Por tanto, corresponde al Secretario o Secretaria desempeñar las atribuciones derivadas de los convenios que, en la materia de su competencia, celebre el Gobierno del Estado con la Federación, otras Entidades Federativas y con los Municipios<sup>14</sup>.

El Gobernador del Estado, a propuesta del Instituto de Movilidad del Estado de Quintana Roo (IMOVEQROO), establecerá el Reglamento de Tránsito, mismo que contendrá, entre otros aspectos, las normas para la circulación de peatones y vehículos en las vialidades de conformidad con la jerarquía de movilidad y los principios establecidos en la Ley de Movilidad del Estado de Quintana Roo. Es facultad de la Secretaría, por conducto de la Dirección de la Policía de Tránsito del Estado y de las correspondientes autoridades de tránsito municipales, en el ámbito de sus competencias, vigilar el cumplimiento del Reglamento de Tránsito correspondiente y aplicar las sanciones establecidas en la ley en mención y dicho reglamento<sup>15</sup>.

La persona Titular de la Dirección de Tránsito tiene la facultad de supervisar el cumplimiento de las disposiciones en materia de tránsito contenidas en la Ley de Movilidad del Estado de Quintana Roo, el Reglamento de Tránsito del Estado de Quintana Roo y demás ordenamientos jurídicos vigentes que regulan dicha materia, en lo que se refiere al control del tránsito y la vialidad, la preservación del orden público y la seguridad pública, garantizando el respeto a los derechos humanos y coordinando sus actividades, cuando sea necesario, con otras autoridades competentes<sup>16</sup>.

En este tenor, corresponde a los titulares de las Dependencias de la Administración Pública Central, la atribución de expedir los manuales de organización, de procedimientos y de servicios al público necesarios para su funcionamiento, los que deberán contener información sobre la estructura orgánica de la Dependencia y las funciones de sus Unidades Administrativas, así como sobre los sistemas de comunicación y coordinación y los principales procedimientos administrativos que se

<sup>13</sup> Poder Legislativo del Estado de Quintana Roo (2014). *Ley Orgánica de la Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Quintana Roo*. Reforma publicada en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo el 16 de diciembre de 2021. Artículo 10 fracciones VI y XI.

<sup>14</sup> Poder Legislativo del Estado de Quintana Roo (2022). *Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Pública*. Publicado en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo el 28 de febrero de 2022. Artículo 15 fracción XXXVII.

<sup>15</sup> Poder Legislativo del Estado de Quintana Roo (2018). *Ley de Movilidad del Estado de Quintana Roo*. Reforma publicada en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo el 28 de julio de 2022. Artículo 77.

<sup>16</sup> Poder Legislativo del Estado de Quintana Roo (2022). *Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Pública*. Publicado en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo el 28 de febrero de 2022. Artículo 24 fracción I.



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



establezcan. Los manuales y demás instrumentos de apoyo administrativo interno, deberán mantenerse permanentemente actualizados<sup>17</sup>.

A los titulares de las unidades administrativas les corresponde proponer a su superior jerárquico, en lo relativo a la unidad administrativa a su cargo, los manuales de organización, de procedimientos y, en su caso, de servicios al público<sup>18</sup>.

La persona Titular de la Dirección Jurídica y Unidad de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, tiene la facultad de promover la permanente actualización y modernización, en el ámbito de su competencia, de los instrumentos jurídicos y normativos que regulen el funcionamiento de la Secretaría<sup>19</sup>.

La Dirección de Tránsito tiene como función supervisar, ejecutar e implementar mecanismos para el procedimiento de la expedición de licencias de conducir en el Estado de Quintana Roo del servicio particular de vehículos automotores y coadyuvar con el Instituto de Movilidad del estado para la emisión de licencias de servicio público de conformidad con la normatividad vigente y aplicable<sup>20</sup>.

Derivado del oficio de solicitud de información con número ASEQROO/ASE/AEMD/0784/07/2023 del 05 de julio de 2023 enviado a la Secretaría de Seguridad Ciudadana (SSC), antes Secretaría de Seguridad Pública (SSP), se entregó a la Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo evidencia de documentos institucionales que regulan su organización y funcionamiento interno, motivo por el cual se verificó la eficacia en el establecimiento del marco legal y los documentos normativos que regulan el trámite de expedición de licencias de conducir, obteniendo lo siguiente:

<sup>17</sup> Poder Legislativo del Estado de Quintana Roo (2013). *Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo*. Reforma publicada en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo el 16 de julio de 2021. Artículo 30 fracción X.

<sup>18</sup> Poder Legislativo del Estado de Quintana Roo (2014). *Ley Orgánica de la Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Quintana Roo*. Reforma publicada en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo el 16 de diciembre de 2021. Artículo 23 fracción XI.

<sup>19</sup> Poder Legislativo del Estado de Quintana Roo (2022). *Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Pública*. Publicado en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo el 28 de febrero de 2022. Artículo 16 fracción VIII.

<sup>20</sup> Poder Legislativo del Estado de Quintana Roo (2022). *Manual de Organización de la Secretaría de Seguridad Pública*. Publicado en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo el 14 de septiembre de 2022. Apartados XXIX fracción VI y XXX fracción III.

Poder Legislativo del Estado de Quintana Roo (2022). *Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Pública*. Publicado en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo el 28 de febrero de 2022. Artículo 24 fracción V.



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



**Tabla 1.** Documentos normativos y marco legal que regulan el trámite de expedición de licencias de conducir

Marco legal		Marco normativo interno	
Documento	Publicación y/o reforma	Documento	Publicación
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	<i>El 23-12-1999 se reformó el inciso h) de la fracción III del artículo 115.</i>	Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Pública	<i>El 28-02-2022 se publicó el Reglamento, del cual derivan las fracciones I y V del artículo 24.</i>
	<i>El 23-12-1999 se adicionó el penúltimo párrafo de la fracción III del artículo 115.</i>		
Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo	<i>El 23-10-2003 se reformó el artículo 147.</i>	Manual de Organización de la Secretaría de Seguridad Pública	<i>El 14-09-2022 se publicó el Manual, de la cual deriva el apartado XXIX fracciones I y II, y apartado XXX fracción III.</i>
Ley General de Movilidad y Seguridad Vial	<i>El 17-05-2022 se publicó la Ley, de la cual deriva el artículo 3 fracción XXI.</i>	Manual de Procedimientos	<i>No se cuenta con el Manual de Procedimientos.</i>
Ley de Movilidad del Estado de Quintana Roo	<i>El 16-01-2019 se reformó la fracción XLI del artículo 5.</i>	-	-
Ley Orgánica de la Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Quintana Roo	<i>El 07-04-2014 se publicó la Ley, de la cual deriva la fracción VI del artículo 10 y la fracción II del artículo 39.</i>	-	-
Reglamento de Tránsito del Estado de Quintana Roo	<i>El 18-01-1991 se publicó el Reglamento, del cual derivan las fracciones V y VII del artículo 5, y artículos 11, 13, 14, 15, 16, 17 y 28.</i>	-	-

**Fuente:** Elaborado por la ASEQROO con base en el marco legal de la expedición de licencias de conducir y el marco normativo interno del ente.

De lo anterior, se constató que la Secretaría de Seguridad Pública no contó con un Manual de Procedimientos que contemple un proceso para la expedición de licencias de conducir.

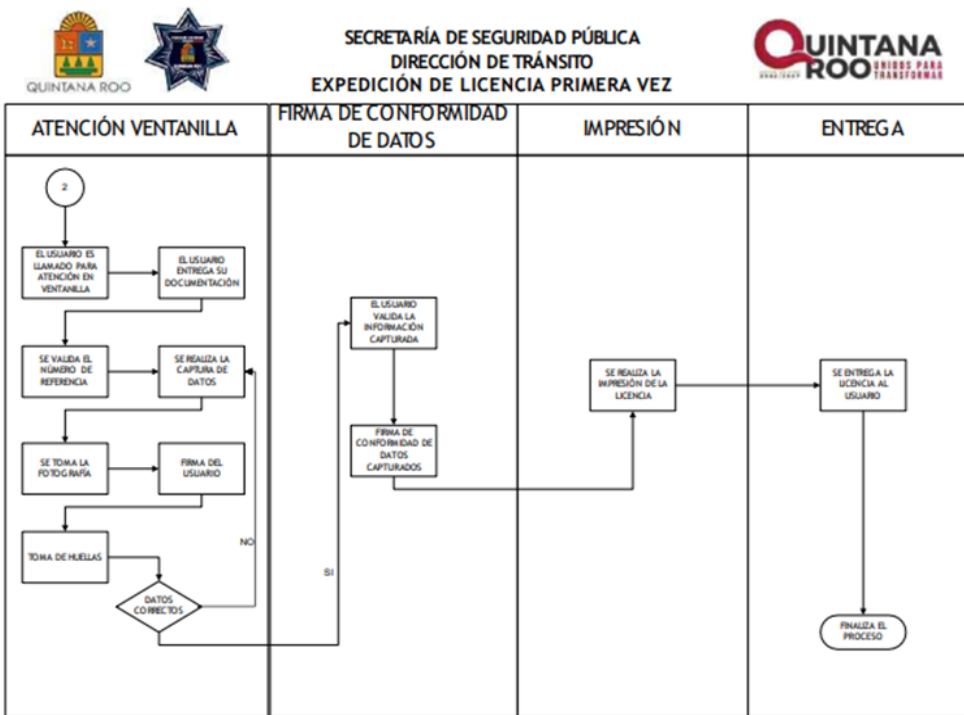
Cabe señalar que, mediante oficio número ASEQROO/ASE/AEMD/0784/07/2023 del 05 de julio de 2023 enviado a la Secretaría de Seguridad Ciudadana, antes Secretaría de Seguridad Pública, se solicitó el lineamiento, guía o manual de los procedimientos para la expedición de licencias de conducir. Al respecto, el ente proporcionó la siguiente evidencia:



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



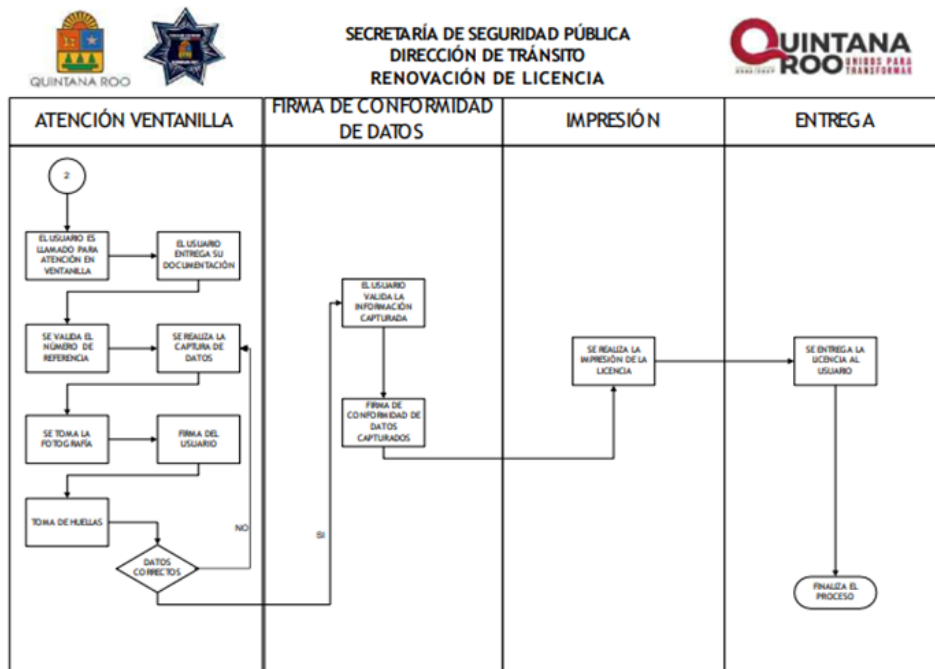
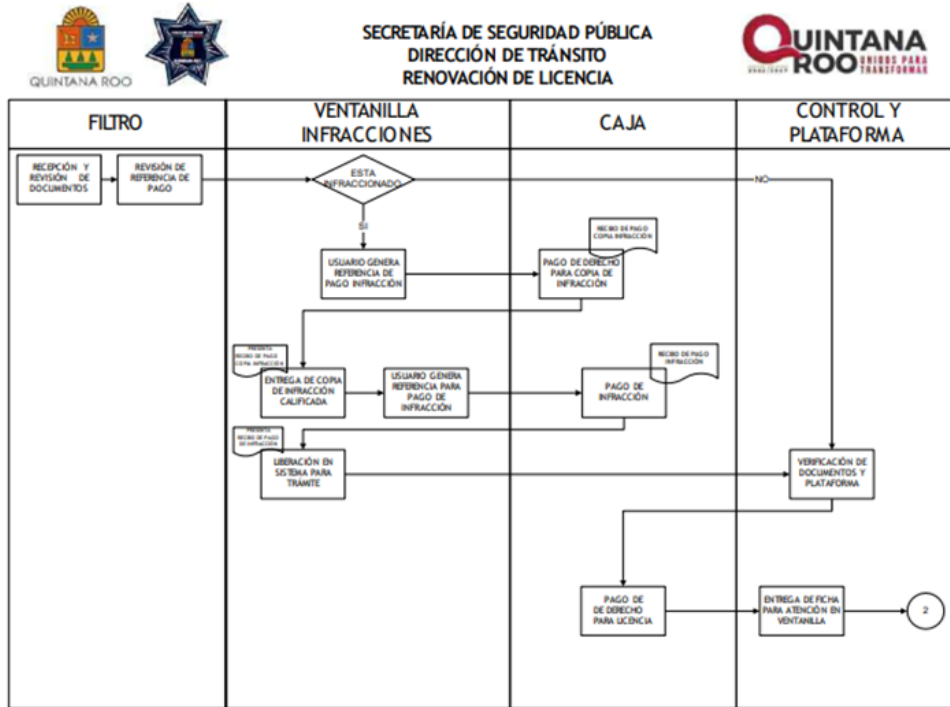
Imagen 1. Expedición de licencia 1ra. vez



Fuente: Secretaría de Seguridad Pública.

# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO

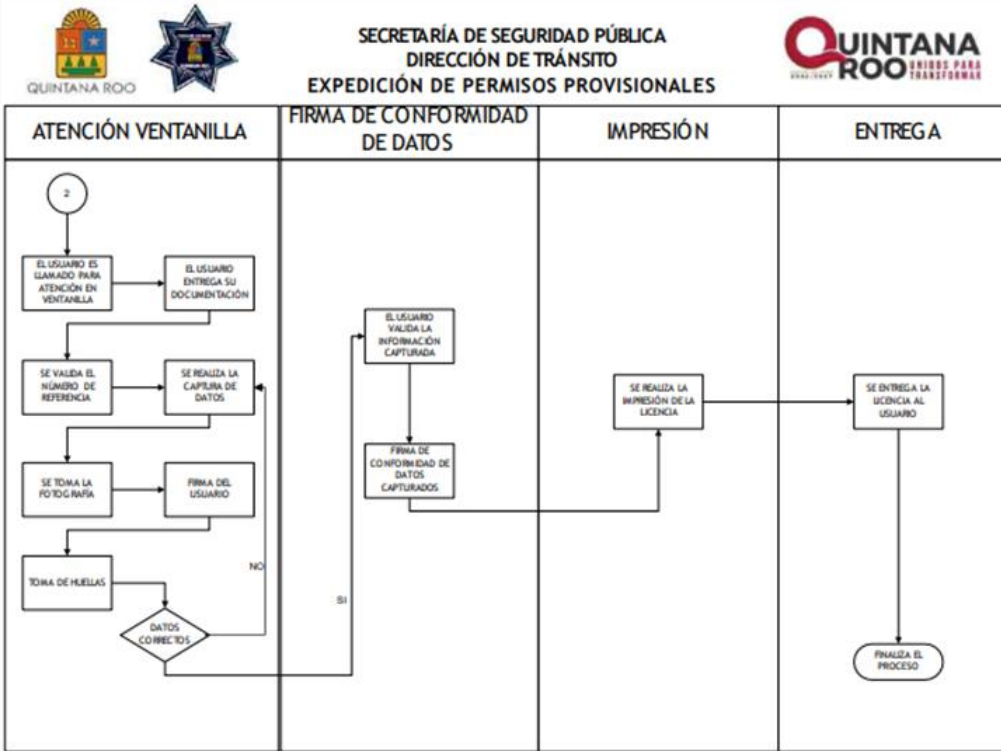
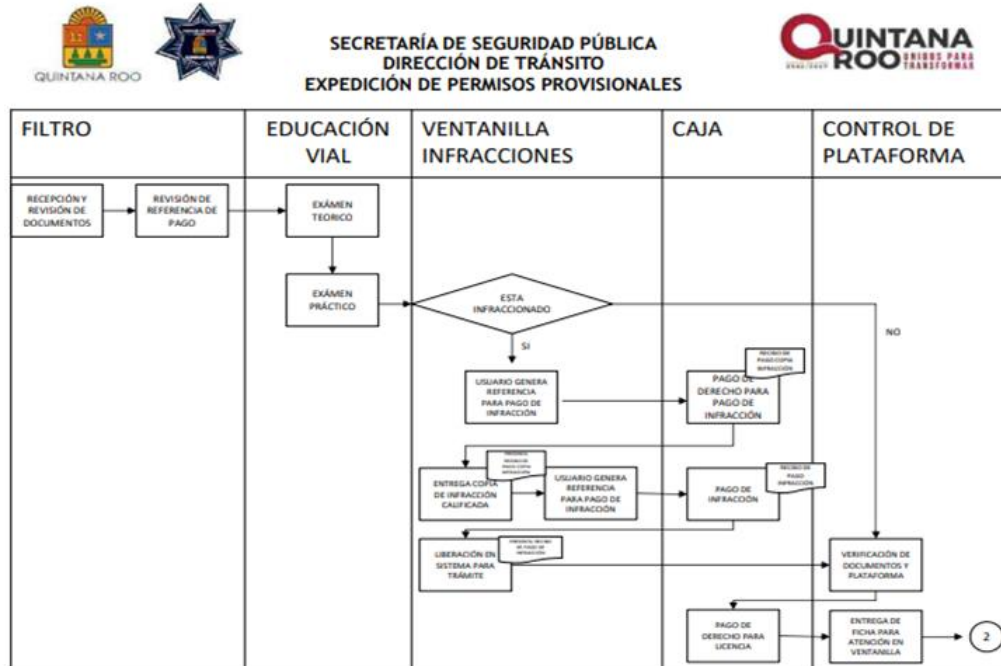
Imagen 2. Renovación de licencia



Fuente: Secretaría de Seguridad Pública.

# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO

Imagen 3. Expedición de permisos provisionales



Fuente: Secretaría de Seguridad Pública.

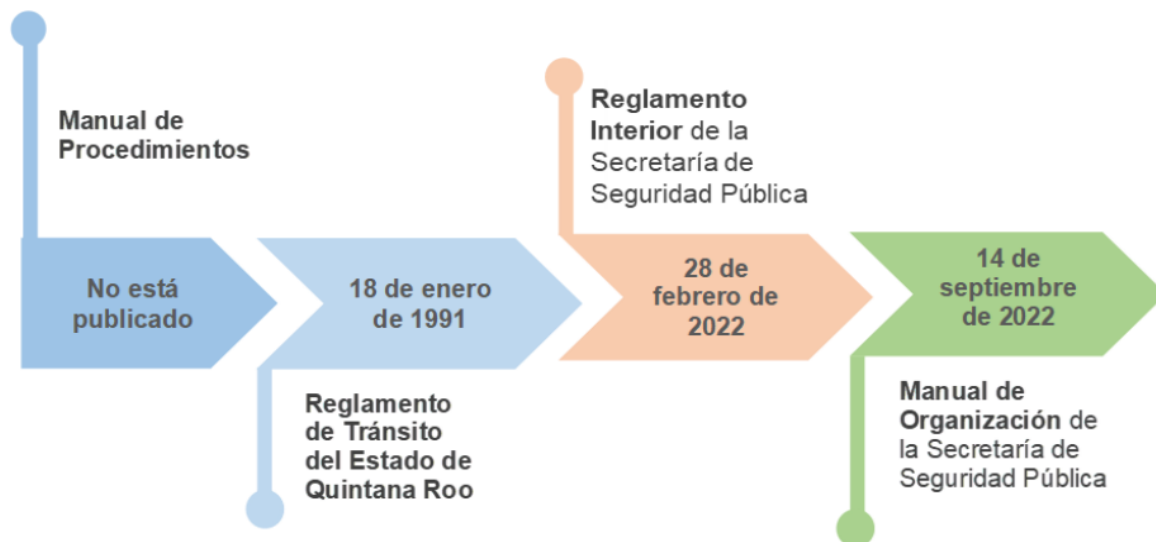


# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO

Derivado de lo anterior, se observa que, si bien existe un diagrama de flujo del procedimiento a seguir para la expedición y renovación de licencias de conducir, así como para permisos provisionales, este no se encuentra establecido en un documento normativo aprobado por la autoridad correspondiente.

Asimismo, se realizó una cronología de la normativa utilizada por la SSP:

**Figura 1.** Publicación de los documentos normativos utilizados por la SSP



**Fuente:** Elaborado por la ASEQROO con base en el Reglamento de Tránsito del Estado de Quintana Roo, Reglamento Interior y Manual de Organización de la Secretaría de Seguridad Pública.

De la información presentada en la Figura 1, se constató que el documento normativo con mayor antigüedad es el Reglamento de Tránsito del Estado de Quintana Roo, publicado en el año de 1991, mientras que el de más reciente publicación es el Manual de Organización en el año 2022.

Por otro lado, derivado del análisis realizado al marco legal y normativo en materia de expedición de licencia de conducir, se identificaron dos rubros principales (convenio o solicitud y reglamento de tránsito), como se muestra en la siguiente tabla:



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



**Tabla 2.** Análisis del marco legal y normativo interno relativo a la expedición de licencia de conducir

Tema identificado: Convenio o solicitud		
Marco legal	Fundamento	Análisis
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	Artículo 115 fracción III, inciso h), párrafo penúltimo.	Se encontró que los ayuntamientos tienen a su cargo el servicio público de tránsito. Sin embargo, cuando a juicio del ayuntamiento o la legislatura sea necesario que el estado se haga cargo temporal del servicio público de tránsito se podrá celebrar un Convenio, o bien, mediante una solicitud del ayuntamiento respectivo.
Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo	Artículos 147 inciso g); 148 y 149.	
Ley de Movilidad del Estado de Quintana Roo	Artículos 5 fracciones XLI y L; y 206 párrafo último.	También establece que, en la ciudad de Chetumal del municipio de Othón P. Blanco, por ser el recinto de los Poderes Estatales, corresponde a la Dirección de la Policía de Tránsito, de la Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Quintana Roo, la aplicación de las disposiciones en materia de tránsito y vialidad.
Ley Orgánica de la Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Quintana Roo	Artículo 10 fracción VI.	
Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Pública	Artículo 15 fracción XXXVII.	Al respecto, en el municipio de Othón P. Blanco, la SSP, a través de la Dirección de Tránsito, brinda dicho servicio. Sin embargo, el Convenio o solicitud para la prestación del servicio público de tránsito no fue proporcionado por el ente.
Tema identificado: Reglamento de Tránsito		
Marco legal	Fundamento	Análisis
Ley de Movilidad del Estado de Quintana Roo	Artículos 77; y transitorios Quinto y Séptimo.	La ley de movilidad señala que el Gobernador del Estado, a propuesta del IMOVEQROO, establecerá el Reglamento de Tránsito y que es facultad de la Secretaría de Seguridad Pública y tránsito municipal vigilar el cumplimiento de dicho Reglamento. Asimismo, estipula que los Reglamentos que deriven de esta Ley deberán expedirse dentro de los ciento ochenta días hábiles siguientes a la entrada en vigor de esta Ley.
Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Pública	Artículo 24 fracción I.	
Manual de Organización de la Secretaría de Seguridad Pública	Apartado XXIX fracción I.	De acuerdo con el Reglamento Interior y Manual de Organización, el Titular de la Dirección de Tránsito tiene la facultad de supervisar el cumplimiento y la aplicación de las disposiciones en materia de tránsito contenidas en la Ley de Movilidad del Estado de Quintana Roo en lo que se refiere al control del tránsito y la vialidad.
		Por lo anterior, se observa que el Reglamento de Tránsito proporcionado a la ASEQROO es el publicado en 1991 (ver Tabla 1), siendo que la Ley de Movilidad se publicó el 14 de junio de 2018, por lo que no se vigila el Reglamento de Tránsito propuesto por el IMOVEQROO.

**Fuente:** Elaborado por la ASEQROO con base en el marco legal de la expedición de licencias de conducir y el marco normativo interno del ente.



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Derivado de lo anterior, se determinó que, en la ciudad de Chetumal del municipio de Othón P. Blanco, al ser el recinto de los Poderes Estatales, corresponde a la Dirección de Tránsito de la Secretaría de Seguridad Pública, la aplicación de las disposiciones en materia de tránsito y vialidad; sin embargo, dicha situación no se encuentra regularizada mediante un convenio suscrito con el H. Ayuntamiento de Othón P. Blanco o, en su caso, una solicitud del mismo, ya que la ausencia de dicho instrumento jurídico contraviene lo estipulado en las constituciones nacional y estatal en lo referente a la prestación de este servicio público.

Derivado del análisis anterior, se determinaron las siguientes observaciones:

1. La Secretaría de Seguridad Pública, ahora Secretaría de Seguridad Ciudadana, presentó debilidad en la elaboración y autorización de un Manual de Procedimientos en el que se establezca el proceso, actualizado y vigente, relativo al trámite de expedición de licencia de conducir.
2. La Secretaría de Seguridad Pública, ahora Secretaría de Seguridad Ciudadana, no presentó evidencia que acredite la suscripción de un convenio y/o solicitud por parte del H. Ayuntamiento de Othón P. Blanco para que dicha Secretaría sea quien preste el servicio público de tránsito para la expedición de licencia de conducir.

## Recomendación de Desempeño

La Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo recomienda a la Secretaría de Seguridad Ciudadana lo siguiente:

### 22-AEMD-A-016-035-R01-01 Recomendación

La Secretaría de Seguridad Pública, ahora Secretaría de Seguridad Ciudadana, deberá elaborar o actualizar su Manual de Procedimientos. Dicho documento deberá estar autorizado y publicado por la instancia correspondiente.



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



## 22-AEMD-A-016-035-R01-02 Recomendación

Para la prestación del servicio público de expedición de licencias de conducir en el municipio de Othón P. Blanco, la Secretaría de Seguridad Pública, ahora Secretaría de Seguridad Ciudadana, deberá realizar las gestiones ante las autoridades correspondientes para el cumplimiento del marco legal vigente.

### 1.2. Procedimiento

#### Con observaciones

Para conducir vehículos automotores en vías y carreteras del Estado, es necesario obtener la correspondiente licencia expedida por la Dirección de Tránsito del Estado, sus Direcciones Municipales o por quien estas designen<sup>21</sup>.

La licencia y el permiso<sup>22</sup> de conducir es el documento que autoriza a una persona física para conducir un vehículo motorizado en todas sus modalidades, previo cumplimiento de los requisitos establecidos en los ordenamientos jurídicos y administrativos, así como la validación de la Secretaría de Seguridad Pública y comprobación de pago de derechos ante la autoridad competente<sup>23</sup>.

Para la obtención de licencias o permisos para conducir de cualquier tipo será necesario acreditar el examen de valoración integral (que demuestre su aptitud para ello, así como el examen teórico y práctico de conocimientos y habilidades necesarias), cursos y demás requisitos que para tal efecto se establezcan en la normatividad aplicable<sup>24</sup> como son: el examen de valoración que es el conjunto de valoraciones físicas, médicas y evaluaciones de conocimiento en materia de reglamento de tránsito<sup>25</sup>, presentar documentos personales, así como cubrir los derechos de expedición de la misma.

<sup>21</sup> Poder Ejecutivo del Estado de Quintana Roo (1991). *Reglamento de Tránsito del Estado de Quintana Roo*. Última reforma publicada en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo el 23 de septiembre de 2011. Artículo 11.

<sup>22</sup> Documento que se expide a una persona mayor de quince y menor de dieciocho años de edad.

<sup>23</sup> Poder Legislativo del Estado de Quintana Roo (2018). *Ley de Movilidad del Estado de Quintana Roo*. Última reforma publicada en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo el 28 de abril de 2023. Artículo 5 fracción XLI.

<sup>24</sup> Poder Legislativo del Estado de Quintana Roo (2018). *Ley de Movilidad del Estado de Quintana Roo*. Última reforma publicada en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo el 28 de abril de 2023. Artículos 5 fracción LII y 173.

<sup>25</sup> Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión (2022). *Ley General de Movilidad y Seguridad Vial*. Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 08 de mayo de 2023. Artículos 3 fracción XXI, 51, 52 fracciones I y II.



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



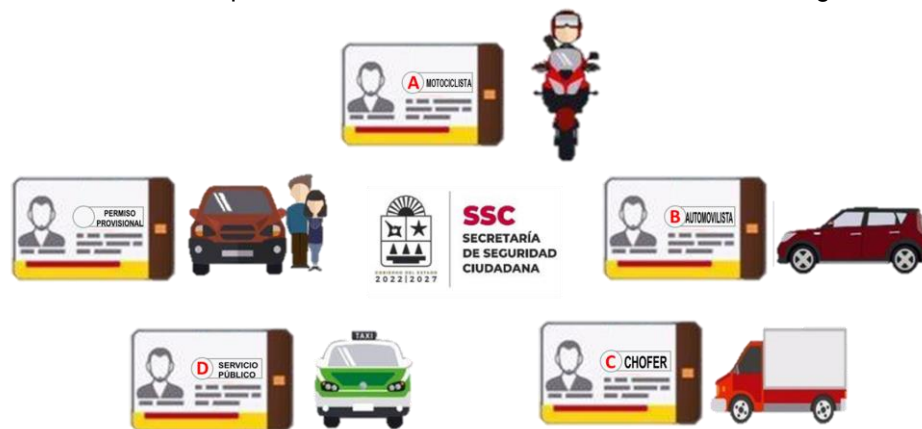
La Dirección de Tránsito del Estado tiene la facultad y obligación de expedir licencias para el manejo y tránsito de vehículos<sup>26</sup>. Por lo anterior, corresponde a los Titulares de las Unidades Administrativas y Policiales promover, contribuir y cooperar en la modernización de los servicios y funciones a su cargo, así como dictar las medidas necesarias para la modernización, simplificación, desconcentración y mejoramiento administrativo en las unidades o áreas que se les hubieren adscrito<sup>27</sup>.

En este contexto, para verificar la eficiencia del proceso de expedición de licencias de conducir, se solicitó a la Secretaría de Seguridad Ciudadana, antes SSP, la información y evidencia documental correspondiente.

## I. Proceso de Expedición de Licencias

De acuerdo al Reglamento de Tránsito, las licencias se clasifican de la siguiente manera:

**Figura 2.** Clasificación de los tipos de licencia de conducir establecidos en el Reglamento de Tránsito



**Fuente:** Elaborado por la Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo con base en la información proporcionada por el ente.

De acuerdo con la figura anterior, la licencia tipo “A” corresponde a los conductores de bicimotos, motocicletas y motocicletas con carro; la licencia tipo “B” corresponde a los

<sup>26</sup> Poder Ejecutivo del Estado de Quintana Roo (1991). *Reglamento de Tránsito del Estado de Quintana Roo*. Última reforma publicada en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo el 23 de septiembre de 2011. Artículo 5 fracción V.

<sup>27</sup> Poder Legislativo del Estado de Quintana Roo (2014). *Ley Orgánica de la Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Quintana Roo*. Última reforma publicada en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo el 16 de diciembre de 2021. Artículos 22 fracción XV y 23 fracción V. Poder Legislativo del Estado de Quintana Roo (2022). *Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Pública*. Publicado en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo el 28 de febrero de 2022. Artículo 15 fracción LXIII.

conductores de automóviles, camionetas y vehículos que no excedan de 750 kgs. de capacidad siempre que no presten un servicio público; la licencia tipo “C” corresponde a los conductores de vehículos que excedan de 750 kgs. de capacidad; las licencias tipo "D" corresponde a los conductores de vehículos del servicio público, mientras que los permisos provisionales se les otorgan a los menores de edad de entre 16 y 17 años<sup>28</sup>.

Durante la visita de auditoría se verificó el proceso para la expedición de licencia de conducir, y se determinaron las siguientes fases:

**Figura 3.** Proceso para la expedición de licencia de conducir



**Fuente:** Elaborado por la Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo con base en la información proporcionada por el ente.

## • Requisitos para la expedición de licencias

Para iniciar el procedimiento de la expedición de la licencia de conducir, se debe solicitar en las oficinas de Tránsito o descargar en la página web de la Secretaría de Seguridad Ciudadana el formato “Solicitud de Licencia”. La parte frontal, en su sección superior, debe ser llenada por el solicitante, mientras que la inferior, por personal de licencias. En la parte posterior se encuentran dos artículos del Reglamento de Tránsito referentes a la revocación y suspensión de la licencia, así como el aviso de privacidad simplificado. A continuación, se describe el contenido de la parte frontal:

<sup>28</sup> Poder Ejecutivo del Estado de Quintana Roo (1991). *Reglamento de Tránsito del Estado de Quintana Roo*. Última reforma publicada en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo el 23 de septiembre de 2011. Artículos 14, 15, 16 y 17.

# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO

Tabla 3. Solicitud de licencia

Llenado exclusivo del solicitante	Llenado exclusivo del personal de licencias
<ul style="list-style-type: none"> <li>Datos personales,</li> <li>Aviso en caso de accidente, e</li> <li>Información médica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Requisitos y aprobación donde se constata el proceso de la expedición de la licencia, y</li> <li>Firma de conformación de los datos registrados.</li> </ul>

Fuente: Elaborado por la Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo con base en la información encontrada en la página web del ente: <https://qroo.gob.mx/ssp/wp-content/ssp/uploads/2023/04/1.-Formato-solicitud-de-licencia-v8.1.pdf>

De lo mencionado con anterioridad, se presenta la siguiente imagen:

Imagen 4. Solicitud de licencia (parte frontal y posterior)

**GOBIERNO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO SECRETARÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA DIRECCIÓN DE TRÁNSITO**

**SOLICITUD DE LICENCIA** FECHA: \_\_\_\_\_

**LLENADO EXCLUSIVO DEL SOLICITANTE**

NOMBRE COMPLETO: \_\_\_\_\_ EDAD: \_\_\_\_\_ LUGAR DE NACIMIENTO: \_\_\_\_\_ TELEFONO: \_\_\_\_\_

CORREO ELECTRONICO: \_\_\_\_\_ ESTADO CIVIL: \_\_\_\_\_

**EN CASO DE ACCIDENTE AVISAR A:**

NOMBRE: \_\_\_\_\_ DIRECCION: \_\_\_\_\_ TELEFONO: \_\_\_\_\_

**INFORMACIÓN MÉDICA**

Agudeza visual:  Normal  Miopía  Astigmatismo. Usa lentes al conducir:  SI  NO

Grupo sanguíneo: \_\_\_\_\_ Estatura: \_\_\_\_\_ Padecimientos o Alergias: \_\_\_\_\_

Donador de órganos:  SI  NO Firma del responsable: \_\_\_\_\_

**LLENADO EXCLUSIVO DEL PERSONAL DE LICENCIAS**

**RECEPCIONÓ DOCUMENTOS**

**TRÁMITE**  NUEVA  RENOVACIÓN  EXTRAIVO  DUPLICADO

**TIPO DE LICENCIA**  CHOFER  AUTOMOVILISTA  MOTOCICLISTA  PERMISO PROVISIONAL

**VIACENCIA**  2 AÑOS  3 AÑOS  4 AÑOS  5 AÑOS  3 MESES  6 MESES

**EXAMEN TEÓRICO**

**VERIFICÓ INFRACCIÓN**  POSITIVO  NEGATIVO

**REVISÓ DE MANEJO**  SI  NO

**REALIZÓ PROCESO**  CAPTURÓ DATOS  TOMÓ FOTO  VERIFICÓ HUELLA  ESCANEO DOCUMENTOS  ENTREGÓ LICENCIA

**FIRMA DE CONFORMACIÓN CON LOS DATOS REGISTRADOS**

Encargado de Área \_\_\_\_\_ Responsable de Departamento \_\_\_\_\_ Director de Tránsito \_\_\_\_\_

**REVOCACIÓN Y SUSPENSIÓN DE LICENCIAS**

**Artículo 23.-** procede la suspensión de la licencia por un periodo de 6 meses al conductor de vehículos, en los siguientes casos:

- Cuando en un periodo de 12 meses sea sorprendido dos ocasiones manejando bajo los efectos de bebidas embriagantes o drogas enervantes.
- Cuando en un periodo de 12 meses ocasiones dos hechos de tránsito
- Cuando habiendo cometido una infracción se dé a la fuga. Por no respetar las indicaciones del personal de la Dirección de tránsito.
- Cuando en un periodo de 12 meses sea infraccionado 2 veces por rebasar los límites de velocidad permitidos.
- Cuando en un periodo de 12 meses haya cometido 3 infracciones al presente reglamento.
- Cuando intervenga en un hecho de tránsito con lesionados o muertos y no les preste auxilio.
- Por faltas a las autoridades de Tránsito.
- Por resolución judicial.
- Por resolución administrativa en materia de Medicina Preventiva
- Cuando permita el uso ilegal o fraudulento de su licencia.
- Por cualquier otra causa justificada a juicio de la Dirección de Tránsito.

**Artículo 24.-** Procede la revocación de la licencia en los siguientes casos:

- Por reincidir en la conducción de vehículos bajo efectos de bebidas embriagantes o drogas enervantes.
- Por ser responsable de un hecho de tránsito en que resulte alguna persona muerta.
- Cuando se compruebe que ha adquirido un hábito o enfermedad que le inhabilite para conducir vehículos, hasta que el interesado compruebe su rehabilitación.
- Por incurrir en actos y omisiones graves contrarias a lo que dispone el presente Reglamento, a juicio de la Dirección de Tránsito.
- Por resolución judicial.
- Por resolución administrativa en materia de Medicina Preventiva.
- Por resolución del ejecutivo.
- Por cualquier otra causa justificada a juicio de la Dirección de Tránsito.

**AVISO DE PRIVACIDAD SIMPLIFICADO**

**TRÁMITE DE EXPEDICIÓN DE LICENCIAS DE CONDUCIR Y PERMISO PROVISIONAL**

La Secretaría de Seguridad Ciudadana (SSC), a través de la Dirección de Tránsito, es el responsable del tratamiento de los datos personales que se obtienen para tramitar la expedición de licencia de conducir en todas sus modalidades y permisos provisionales.

Los datos personales serán utilizados con la finalidad de expedir la licencia para conducir y el permiso provisional en caso de menores de edad, además de mantener un archivo físico y digital del expediente de conformidad en el artículo 11 del Capítulo II del Reglamento de Tránsito del Estado de Quintana Roo.

Para mayor información sobre el uso de sus datos personales, puede consultar nuestro aviso de privacidad integral disponible en nuestro portal de internet en la liga: <http://www.qroo.gob.mx/ssp>, en la sección de "Aviso de Privacidad de la SSP."

Fuente: Página web del ente: <https://qroo.gob.mx/ssp/wp-content/ssp/uploads/2023/04/1.-Formato-solicitud-de-licencia-v8.1.pdf>

De lo anterior, se realizó una clasificación general relativa al proceso de expedición de licencia de conducir, identificando los elementos principales necesarios para la obtención de dicho documento, como se muestra a continuación:

**Figura 4.** Clasificación de los requisitos establecidos para la expedición de licencia de conducir



**Fuente:** Elaborado por la Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo con base en la información proporcionada por el ente.

Derivado de lo anterior, se presenta el siguiente análisis:

### a) Documentos personales

Los documentos personales se requieren para identificar de forma exclusiva al usuario solicitante de la licencia de conducir. La autenticación es la manera de demostrar que el usuario es realmente quien dicha persona asegura ser. Por tal motivo, en lo relativo al trámite de la expedición de licencias de conducir que requiere de documentación personal, de acuerdo al tipo de licencia, se realizó un comparativo de los requisitos solicitados por el ente y lo establecido en el Reglamento de Tránsito.

**Tabla 4.** Comparativo de los documentos personales solicitados para la expedición de licencia de conducir

Licencia de conducir motociclista tipo A, automovilista tipo B y chofer tipo C*	
Requisitos en página web de la SSC antes SSP <sup>29</sup>	Reglamento de Tránsito del Estado de Quintana Roo (artículos 14, 15, 16 y 17)
<p><b>Primera vez</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• INE, pasaporte, cédula profesional vigente y/o cartilla militar (hombres).</li> <li>• Acta de nacimiento.</li> <li>• Clave Única de Registro de Población (CURP).</li> <li>• Comprobante de domicilio, agua, luz (CFE), teléfono fijo (no mayor a 3 meses).</li> <li>• Todo en copia y traer vehículo para prueba de manejo que corresponda al tipo de licencia que va a tramitar.</li> </ul> <p><b>Renovar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• INE, pasaporte, cédula profesional vigente y/o cartilla militar (hombres).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Haber cumplido 18 años.</li> <li>• Acta de Nacimiento y Cartilla del Servicio Militar Nacional.</li> <li>• Presentar examen médico general. Incluyendo el tipo sanguíneo.</li> <li>• Presentar examen médico de la vista.</li> </ul>

<sup>29</sup> Obtenido de: <https://qroo.gob.mx/ssp/agenda-tu-cita-para-el-tramite-de-licencia-de-conducir/>





# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



- Comprobante de domicilio, agua, luz (CFE), teléfono fijo (no mayor a 3 meses).
- Licencia original vencida.

### Extravío

- 2 Copias de INE, pasaporte, cédula profesional vigente y/o cartilla militar (hombres).
- 1 copia de comprobante de domicilio, agua, luz (CFE), teléfono fijo (no mayor a 3 meses).
- Pagar constancia de no infracción.

### Duplicado

- 2 Copias de INE, pasaporte, cédula profesional vigente y/o cartilla militar (hombres).

### Permiso Provisional (primera vez y renovación)\*

- Identificación de último grado de estudios y/o credencial de la escuela con fotografía.
- Acta de nacimiento.
- Clave Única de Registro de Población (CURP).
- Comprobante de domicilio, agua, luz (CFE), teléfono fijo (no mayor a 3 meses).
- Todo en copia y traer vehículo para prueba de manejo que corresponda al tipo de licencia que va a tramitar.
- Carta responsiva para menores de edad que conducen vehículo.
- Cuando la persona sea menor de 18 años, pero mayor de 16 años, se presentará autorización tutelar.
- Acta de Nacimiento y Cartilla del Servicio Militar Nacional.
- Presentar examen médico general. Incluyendo el tipo sanguíneo.
- Presentar examen médico de la vista.
- Presentar una fotografía reciente de frente, tamaño credencial, en fondo blanco y sin retoque.

### En el caso de extranjeros\*

- Original cédula FM3 (permanente).
- Pasaporte vigente.
- Acta de nacimiento.
- Clave Única de Registro de Población (CURP).
- Comprobante de domicilio, agua, luz (CFE), teléfono fijo (no mayor a 3 meses). Autorizado por el dueño de la vivienda acompañado de copia de INE (dueño).
- Todo en copia y traer vehículo para prueba de manejo que corresponda al tipo de licencia que va a tramitar y licencia vencida.
- Haber cumplido 18 años. Cuando la persona sea menor de 18 años, pero mayor de 16 años, se presentará autorización tutelar.
- Acta de Nacimiento y Cartilla del Servicio Militar Nacional.
- Presentar examen médico general. Incluyendo el tipo sanguíneo.
- Presentar examen médico de la vista.
- Presentar una fotografía reciente de frente, tamaño credencial, en fondo blanco y sin retoque.
- Deberán presentar la constancia que compruebe su legal estancia en el país.

**\*NOTA:** El Reglamento de Tránsito no especifica los documentos requeridos para la expedición de licencia de conducir para cada tipo de trámite a realizar (renovación, primera vez, extravío, duplicado y permiso provisional).

**Fuente:** Elaborado por la Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo con base en la página web del ente y el Reglamento de Tránsito: <https://qroo.gob.mx/ssp/agenda-tu-cita-para-el-tramite-de-licencia-de-conducir/>.

Derivado de lo anterior, se encontró que el Reglamento de Tránsito no solicita comprobante de domicilio y la CURP. Por su parte, la SSP, ahora SSC, no solicita el examen médico y de la vista, previsto en el Reglamento de Tránsito. Cabe señalar que, de acuerdo con el ente, en la solicitud de los documentos personales se han ido

# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO

eliminando y añadiendo requisitos mediante autorizaciones informales, incumpliendo con lo establecido con el Reglamento de Tránsito.

## b) Examen teórico

De acuerdo con los artículos 14 fracción VI, 15 fracción VI y 16 fracción VI, del Reglamento de Tránsito, el aspirante a obtener la licencia de conducir debe conocer y saber interpretar los preceptos de dicho documento. Al respecto, la SSC antes SSP indicó que, durante el proceso, se le muestra al aspirante un video de aproximadamente 17 minutos de duración; posteriormente, un policía de tránsito brinda una explicación adicional y, en su caso, aclara dudas acerca del video. Para finalizar, se aplica al aspirante un examen escrito, mismo que contiene 17 preguntas relativas al Reglamento de Tránsito.

**Imagen 5.** Área de Educación Vial



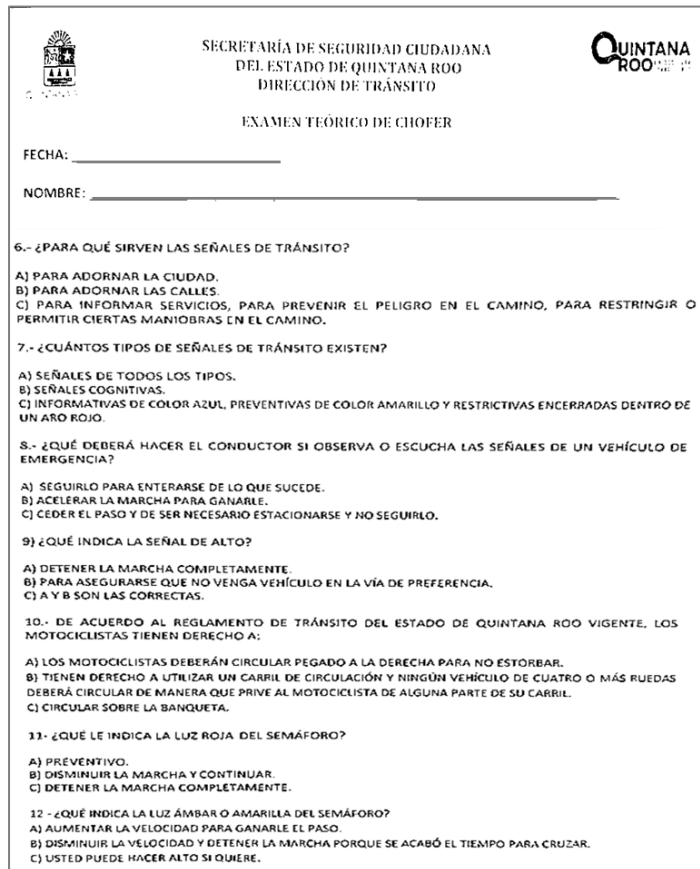
**Fuente:** Evidencia proporcionada por el ente.

La SSC proporcionó, como evidencia, el formato del examen que se aplica al aspirante, encontrándose que las preguntas establecidas en el mismo no permiten determinar que el solicitante cuenta con los conocimientos relativos al Reglamento de Tránsito;

# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO

además, no está establecida una metodología para la selección de los reactivos. Durante la entrevista con personal de la Dirección de Tránsito, se informó que la formulación de los exámenes es realizada por el mismo personal asignado a dicha área con la validación del Director de Tránsito.

**Imagen 6.** Examen escrito que se presenta en el área de Educación Vial



SECRETARÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA  
DEL ESTADO DE QUINTANA ROO  
DIRECCIÓN DE TRÁNSITO

EXAMEN TEÓRICO DE CHOFER

FECHA: \_\_\_\_\_

NOMBRE: \_\_\_\_\_

6.- ¿PARA QUÉ SIRVEN LAS SEÑALES DE TRÁNSITO?

A) PARA ADORNAR LA CIUDAD.  
B) PARA ADORNAR LAS CALLES.  
C) PARA INFORMAR SERVICIOS, PARA PREVENIR EL PELIGRO EN EL CAMINO, PARA RESTRINGIR O PERMITIR CIERTAS MANIOBRAS EN EL CAMINO.

7.- ¿CUÁNTOS TIPOS DE SEÑALES DE TRÁNSITO EXISTEN?

A) SEÑALES DE TODOS LOS TIPOS.  
B) SEÑALES COGNITIVAS.  
C) INFORMATIVAS DE COLOR AZUL, PREVENTIVAS DE COLOR AMARILLO Y RESTRICTIVAS ENCERRADAS DENTRO DE UN ARO ROJO.

8.- ¿QUÉ DEBERÁ HACER EL CONDUCTOR SI OBSERVA O ESCUCHA LAS SEÑALES DE UN VEHÍCULO DE EMERGENCIA?

A) SEGUIRLO PARA ENTERARSE DE LO QUE SUCEDE.  
B) ACELERAR LA MARCHA PARA GANARLE.  
C) CEDER EL PASO Y DE SER NECESARIO ESTACIONARSE Y NO SEGUIRLO.

9) ¿QUÉ INDICA LA SEÑAL DE ALTO?

A) DETENER LA MARCHA COMPLETAMENTE.  
B) PARA ASEGURARSE QUE NO VENGA VEHÍCULO EN LA VÍA DE PREFERENCIA.  
C) A Y B SON LAS CORRECTAS.

10.- DE ACUERDO AL REGLAMENTO DE TRÁNSITO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO VIGENTE, LOS MOTOCICLISTAS TIENEN DERECHO A:

A) LOS MOTOCICLISTAS DEBERÁN CIRCULAR PEGADO A LA DERECHA PARA NO ESTORBAR.  
B) TIENEN DERECHO A UTILIZAR UN CARRIL DE CIRCULACIÓN Y NINGÚN VEHÍCULO DE CUATRO O MÁS RUEDAS DEBERÁ CIRCULAR DE MANERA QUE PRIVE AL MOTOCICLISTA DE ALGUNA PARTE DE SU CARRIL.  
C) CIRCULAR SOBRE LA BANQUETA.

11.- ¿QUÉ LE INDICA LA LUZ ROJA DEL SEMÁFORO?

A) PREVENTIVO.  
B) DISMINUIR LA MARCHA Y CONTINUAR.  
C) DETENER LA MARCHA COMPLETAMENTE.

12.- ¿QUÉ INDICA LA LUZ ÁMBAR O AMARILLA DEL SEMÁFORO?



A) AUMENTAR LA VELOCIDAD PARA GANARLE EL PASO.  
B) DISMINUIR LA VELOCIDAD Y DETENER LA MARCHA PORQUE SE ACABÓ EL TIEMPO PARA CRUZAR.  
C) USTED PUEDE HACER ALTO SI QUIERE.

**Fuente:** Examen de educación vial, proporcionada por el ente.

Posterior a la aplicación del examen, el policía de tránsito responsable en turno firma de consentimiento en los apartados “Educación Vial” y “Examen Teórico” del formato “Solicitud de licencia” que el usuario aprobó dicha prueba, como se muestra a continuación:

# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO

Imagen 7. Solicitud de licencia, sección de llenado exclusivo del personal de licencias

LLENADO EXCLUSIVO DEL PERSONAL DE LICENCIAS			
<b>MEXICANO</b> <input checked="" type="checkbox"/> Acta de nacimiento <input checked="" type="checkbox"/> Identificación oficial <input checked="" type="checkbox"/> C.U.R.P. <input checked="" type="checkbox"/> Comprobante de Domicilio <input type="checkbox"/> Licencia anterior <input type="checkbox"/> Constancia de no infracción	<b>EXTRANJERO</b> <input type="checkbox"/> Acta de nacimiento <input type="checkbox"/> Residencia Permanente <input type="checkbox"/> Comprobante de Domicilio <input type="checkbox"/> C.U.R.P. <input type="checkbox"/> Licencia anterior <input type="checkbox"/> Constancia de no infracción	<b>PERMISO MENOR</b> <input type="checkbox"/> Acta de nacimiento <input type="checkbox"/> Identificación escolar <input type="checkbox"/> C.U.R.P. <input type="checkbox"/> Comprobante de Domicilio <input type="checkbox"/> Identificación oficial de tutor legal <input type="checkbox"/> Carta responsiva	<b>RECEPCIONÓ DOCUMENTOS</b> 
<b>TRÁMITE</b> <input checked="" type="checkbox"/> NUEVA <input type="checkbox"/> RENOVACIÓN <input type="checkbox"/> EXTRAVÍO <input type="checkbox"/> DUPLICADO	<b>TIPO DE LICENCIA</b> <input type="checkbox"/> CHOFER <input type="checkbox"/> AUTOMOVILISTA <input checked="" type="checkbox"/> MOTOCICLISTA <input type="checkbox"/> PERMISO PROVISIONAL	<b>VIGENCIA</b> <input type="checkbox"/> 2 AÑOS <input type="checkbox"/> 3 AÑOS <input type="checkbox"/> 4 AÑOS <input checked="" type="checkbox"/> 5 AÑOS <input type="checkbox"/> 3 MESES <input type="checkbox"/> 6 MESES	
<b>VERIFICO INFRACCIÓN</b> POSITIVO <input type="checkbox"/> NEGATIVO <input checked="" type="checkbox"/>	<b>EDUCACIÓN VIAL</b> Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	<b>EXAMEN TEÓRICO</b> Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
<b>PRIMERA</b> <input checked="" type="checkbox"/>	<b>REALIZO PROCESO</b> CAPTURÓ DATOS TOMÓ FOTO VERIFICÓ HUELLA ESCANEÓ DOCUMENTOS ENTREGÓ LICENCIA	<b>FIRMA DE CONFORMIDAD CON LOS DATOS REGISTRADOS</b> 	

Fuente: Evidencia proporcionada por el ente.

Como conclusión, cabe señalar que el articulado del Reglamento de Tránsito no establece la temporalidad de aplicación, ni el tipo de aplicación del examen, solamente menciona que el aspirante debe tener el conocimiento y saber interpretar dicho Reglamento.

### c) Examen práctico

El examen práctico es una herramienta para demostrar las capacidades y conocimientos básicos para conducir un vehículo de manera segura y así determinar si una persona es apta para hacerlo o no, con el fin de otorgar una licencia de conducir.

Actualmente, este examen se lleva a cabo en las afueras de las oficinas de tránsito y es aplicado a los aspirantes que solicitan la licencia por primera vez. En el Reglamento de Tránsito se menciona que se debe demostrar, a satisfacción de la Dirección de Tránsito, que posee la capacidad suficiente para conducir el vehículo.

# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO

Durante la visita de auditoría, se realizó la verificación física al proceso, en el cual se constató que este se realiza a través de un policía de tránsito quien aplica el examen práctico al aspirante mediante una serie de preguntas verbales sobre su vehículo. Seguidamente, da unas indicaciones para la conducción del vehículo, las cuales son las siguientes:

**Tabla 5.** Examen práctico

Indicación	Objetivo
Manejo sobre la línea amarilla.	Verificar que el aspirante sabe alinear su vehículo con el objetivo de no invadir el carril contrario.
Manejo de reversa sobre la línea amarilla.	
Esquivar los conos (zigzag).	Verificar que el aspirante sabe dar vuelta (hacia adelante y en reversa) sin subirse a la banqueta.
De reversa esquivando los conos (zigzag).	
Estacionarse.	Verificar que el aspirante sabe estacionarse entre dos conos posicionados estratégicamente, constatando su habilidad para estacionarse en lugares angostos.

**Fuente:** Elaborado por la Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo con base en las observaciones en visita de campo realizada al Ente.

**Imagen 8.** Evidencia del examen práctico



**Fuente:** Imágenes obtenidas por personal de la Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo en visita de campo al Ente.



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Como parte del proceso para la expedición de la licencia de conducir, el policía de tránsito firma la “Solicitud de licencia”, confirmando, de esta manera, la aprobación del examen práctico por parte del aspirante, como se muestra en la imagen siguiente:

**Imagen 9.** Solicitud de licencia, llenado exclusivo del personal de licencias (prueba de manejo)

LLENADO EXCLUSIVO DEL PERSONAL DE LICENCIAS			
<b>MEXICANO</b> <input checked="" type="checkbox"/> Acta de nacimiento <input checked="" type="checkbox"/> Identificación oficial <input checked="" type="checkbox"/> C.U.R.P. <input checked="" type="checkbox"/> Comprobante de Domicilio <input type="checkbox"/> Licencia anterior <input type="checkbox"/> Constancia de no infracción	<b>EXTRANJERO</b> <input type="checkbox"/> Acta de nacimiento <input type="checkbox"/> Residencia Permanente <input type="checkbox"/> Comprobante de Domicilio <input type="checkbox"/> C.U.R.P. <input type="checkbox"/> Licencia anterior <input type="checkbox"/> Constancia de no infracción	<b>PERMISO MENOR</b> <input type="checkbox"/> Acta de nacimiento <input type="checkbox"/> Identificación escolar <input type="checkbox"/> C.U.R.P. <input type="checkbox"/> Comprobante de Domicilio <input type="checkbox"/> Identificación oficial de tutor legal <input type="checkbox"/> Carta responsiva	<b>RECEPCIONÓ DOCUMENTOS</b> 
<b>TRÁMITE</b> <input checked="" type="checkbox"/> NUEVA <input type="checkbox"/> RENOVACIÓN <input type="checkbox"/> EXTRAÍO <input type="checkbox"/> DUPLICADO	<b>TIPO DE LICENCIA</b> <input checked="" type="checkbox"/> CHOFER <input type="checkbox"/> AUTOMOVILISTA <input type="checkbox"/> MOTOCICLISTA <input type="checkbox"/> PERMISO PROVISIONAL	<b>VIGENCIA</b> <input checked="" type="checkbox"/> 2 AÑOS <input type="checkbox"/> 3 AÑOS <input type="checkbox"/> 4 AÑOS <input type="checkbox"/> 5 AÑOS <input type="checkbox"/> 3 MESES <input type="checkbox"/> 6 MESES	
<b>VERIFICÓ INFRACCIÓN</b> POSITIVO <input type="checkbox"/> NEGATIVO <input checked="" type="checkbox"/>	<b>EDUCACIÓN VIAL</b> 22/03/2022 Chofer	<b>EXAMEN TEÓRICO</b>	
<b>PRUEBA DE MANEJO</b> 22/03/2022 Chofer	<b>REALIZÓ PROCESO</b> CAPTURÓ DATOS TOMÓ FOTO VERIFICÓ HUELLA ESCANEÓ DOCUMENTOS ENTREGÓ LICENCIA	<b>FIRMA DE CONFORMIDAD CON LOS DATOS REGISTRADOS</b> 	
Observaciones: SAP 127 199 F-22127 199 210220			
Encargada de Área		Responsable de Departamento	
Director de Tránsito			

Fuente: Evidencia proporcionada por el ente.

De acuerdo con lo anterior, se observa que el examen práctico es breve, debido a que el circuito donde se realiza dicho examen es limitado, y no se puede poner en práctica el conocimiento de señalizaciones, límites de velocidad y la actitud en el volante ante situaciones reales de las vialidades. Además, no se tienen definidos criterios que califiquen si el aspirante alcanzó o no una puntuación aprobatoria. De igual manera, en la revisión de expedientes de control de los usuarios, se constató que no existe un documento que acredite que aprobó el examen práctico realizado.



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



## d) Referencia de pago

El pago de derechos son las contribuciones establecidas por el uso o aprovechamiento de los bienes del dominio público del estado, así como por recibir servicios que presta el estado en sus funciones de derecho público<sup>30</sup>.

La Secretaría de Finanzas y Planeación (SEFIPLAN) es la instancia encargada de realizar el cobro a través del Servicio de Administración Tributaria de Quintana Roo (SATQ) de acuerdo con la tarifa establecida para la Secretaría de Seguridad Ciudadana. Esta tarifa contiene el precio en UMAS<sup>31</sup> para cada tipo de licencia de conducir, así como por el tiempo de vigencia.

Para realizar el pago de derecho de la licencia el aspirante deberá generar una referencia de pago en la página web “TRIBUT@NET”, a través de los siguientes pasos:

**Tabla 6.** Procedimiento para generar la referencia de pago

No.	Descripción
1	Acceder a la URL (dirección) <a href="https://shacienda.qroo.gob.mx/tributanet/">https://shacienda.qroo.gob.mx/tributanet/</a>
2	Seleccionar “Formularios de Pago”
3	Seleccionar “Derecho”
4	Seleccionar “Secretaría de Seguridad Pública”
5	Ingresar el RFC o el RFC genérico, y dar clic al botón “Enviar”
6	Ingresar los datos del aspirante a la licencia de conducir
7	Dar clic para desplegar los diferentes servicios
8	Buscar el derecho y seleccionarlo
9	Ya seleccionado el derecho, dar clic al botón “Agregar”
10	Se despliega el monto a pagar
11	Si todo está correcto, dar clic al botón “Generar”
12	Se despliega en la pantalla el documento con las referencias para “Pago de Derechos” en alguna institución bancaria, tienda de conveniencia o transferencia. IMPORTANTE: Si realiza la transacción vía banco o transferencia, el pago se refleja de 3 a 5 días hábiles.

**Fuente:** Elaborado por la Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo con base en la página web del ente.

El procedimiento anterior se presenta en las siguientes imágenes:

<sup>30</sup> Poder Ejecutivo del Estado de Quintana Roo (2018). *Ley de Derechos del Estado de Quintana Roo*. Última reforma publicada en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo el 23 de diciembre de 2022. Artículo 11 fracción IX.

<sup>31</sup> La Unidad de Medida y Actualización (UMA) es la referencia económica en pesos para determinar la cuantía del pago de las obligaciones y supuestos previstos en las leyes federales, de las entidades federativas, así como en las disposiciones jurídicas que emanen de todas las anteriores.



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Imagen 10. Guía para emitir la referencia de pago de derecho de licencia de conducir (parte 1)

**1** <https://shacienda.qroo.gob.mx/tributonet/>

**2** Formularios de Pago

**3** Derechos

**4** Secretaría de Seguridad Pública

**5** Municipio: OTHON P. BLANCO

**6** RFC: XAXX010101000

**7** Licencia de automovilista (vigencia 3 años)

**8** Lista de servicios:

CONCEPTOS	Cantidad	Tarifa	UVA	Importe
5.7 Licencia de automovilista (vigencia 3 años)	1	7.7700	96.22	748
<b>TOTAL A PAGAR</b>				<b>748</b>

**10** TOTAL A PAGAR: 748

**11** Generar

**AVISO IMPORTANTE**  
A TODOS LOS CONTRIBUYENTES  
CFDI VERSIÓN 3.3  
a partir de 1 de enero de 2018  
Es importante proporcionar el RFC para obtener el comprobante fiscal, en caso de no contar con él, usar el público en general:  
**XAXX010101000**  
(Todo el RFC es en MAYÚSCULA, sin espacio y guiones)  
**¡RECUERDA, VERIFICA TU RFC ANTES DE PAGAR!**

Fuente: Instrucciones de pago en TRIBUT@NET publicadas en la página web del ente.



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO

Imagen 11. Guía para emitir la referencia de pago de derecho de licencia de conducir (parte 2)



**Quintana Roo** **SATQ** GOBIERNO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO  
SECRETARÍA DE FINANZAS Y FISCALÍA DIRECCIÓN GENERAL DE FISCALIZACIÓN

Pago de Derechos  
Secretaría de Seguridad Pública **12** Fecha emi. 2023-01-23 10:28:03

**Información del Contribuyente**

Apellido Paterno, Materno, Nombres(x): \_\_\_\_\_ Número de Control: \_\_\_\_\_  
 Registro Federal de Contribuyentes (RFC): \_\_\_\_\_ Clave Única de Reg. de Pobl. (CURP): \_\_\_\_\_  
 Calle, Interior, Cuasimontes: \_\_\_\_\_  
 Colonia: PSC Num. Exterior: \_\_\_\_\_ Num. Interior: \_\_\_\_\_ Código Postal: 77038  
 Localidad: Municipio: OTHÓN R. BLANCO Entidad Federativa: QUINTANA ROO

SE DECLARARÁN ESTOS DERECHOS CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO DEL 75 AL 82 Y 132 DE LA LEY DE DERECHOS DEL ESTADO DE QUINTANA ROO

Descripción	Cantidad	Tarifa	UVA	Importe
010208 5 12 Licencia de motociclista (vigencia 4 años) (Licencias de conducir)	1	4.6	26.22	-442
010208 99 23 Subida Licencia de motociclista (vigencia 4 años) (Licencias de conducir)				-221
<b>TOTAL A PAGAR:</b>				<b>222</b>

Si paga en línea o en ventanilla bancaria, deberá descargar su factura electrónica (comprobante fiscal) en: <http://opereiaa.satqroo.gob.mx> al día hábil siguiente a la fecha de pago.



 72013546688586256  
 RCFRDNCA: T2042546688586256  
 FECHA EMISIÓN: 2023-01-21

 1972013546688586256  
 IMPORTE: 222


**CUMPLE CON CODI**

1 Ingresa a Codi desde tu Banca Móvil  
 2 Selecciona la opción Pagar  
 3 Escanea el Código QR  
 4 Selecciona Pagar para concluir

BANCO DE FINANZAS - UNIÓN DE CONTRAHENTES DEL ESTADO DE QUINTANA ROO  
 CARRILLO DE LA VILLA, S/N. AV. FRANCISCO DE VILLAVIEJA, S/N. COLONIA PASCUAL, C.P. 77038, QUINTANA ROO, Q.R.

Fuente: Instrucciones de pago en TRIBUT@NET publicadas en la página web del ente.

La referencia de pago se puede realizar en diferentes modalidades; asimismo, en la Dirección de Tránsito se ubica una caja de SEFIPLAN para los pagos de derecho de licencia de conducir, así como las constancias de no infracción e infracciones.

Durante la visita de campo, se observó que la mayoría de los aspirantes no generan la referencia de pago en línea; por lo que dicha referencia es realizada en un área de impresiones que se encuentra al interior de las oficinas de Tránsito, de acuerdo con el ente, el área está habilitada para apoyar a las personas en la impresión de la documentación necesaria para continuar con el trámite de expedición de licencia de conducir. Cabe señalar que dicha área no forma parte de las oficinas de la Dirección de Tránsito, por lo que se solicitó la documentación que acredite la prestación del servicio que se brinda, misma que no fue proporcionada.



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



## e) Datos biométricos

Los datos personales sensibles son aquellos que se refieran a la esfera más íntima de su titular, o cuya utilización indebida pueda dar origen a discriminación o que conlleven un riesgo grave para este. Se consideran sensibles de manera enunciativa mas no limitativa, los datos personales que puedan revelar aspectos como origen racial o étnico, estado de salud pasado, presente o futuro, información genética, creencias religiosas, filosóficas y morales, opiniones políticas, datos biométricos, preferencia sexual y de género<sup>32</sup>.

Los datos biométricos son las características físicas y fisiológicas que se encuentran en la huella digital, el rostro (reconocimiento facial), la retina, el iris, la geometría de la mano o de los dedos, la estructura de las venas de la mano, la forma de las orejas, la piel o textura de la superficie dérmica, el ADN<sup>33</sup>, la composición química del olor corporal y el patrón vascular, pulsación cardíaca, entre otros<sup>34</sup>.

De acuerdo con los derechos ARCO<sup>35</sup>, el representante legal de los datos personales tiene el derecho de Acceder, Rectificar y Cancelar su información personal que esté en posesión de terceros, así como oponerse a su uso.

La Dirección de Tránsito es responsable del tratamiento de los datos personales que se obtienen para tramitar la expedición de licencia de conducir en todas sus modalidades y permisos provisionales<sup>36</sup>.

De acuerdo con lo anterior, el aspirante firma de conformidad de los datos registrados en el formato de solicitud de licencia, ya que estos datos son registrados en la Plataforma México; dicha plataforma es el sistema de información que integra todas las bases de datos relativas a la seguridad pública, con la finalidad de que se cuente con todos los elementos de información, para que las instancias policiales y de procuración

<sup>32</sup> Poder Ejecutivo del Estado de Quintana Roo (2017). *Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Quintana Roo*. Última reforma publicada en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo el 16 de enero de 2018. Artículo 4 fracción XI.

<sup>33</sup> Molécula del interior de las células que contiene la información genética responsable del desarrollo y el funcionamiento de un organismo. Estas moléculas son el medio de transmisión de la información genética de una generación a la siguiente.

<sup>34</sup> Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI). *Guía para el Tratamiento de Datos Biométricos*. 3. Los datos biométricos. Página 9.

<sup>35</sup> Derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición, todos ellos relacionados con el tratamiento de datos personales.

<sup>36</sup> Poder Ejecutivo del Estado de Quintana Roo (2017). *Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Quintana Roo*. Última reforma publicada en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo el 16 de enero de 2018. Artículos 4 fracción II y 9.



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



de justicia de todo el país lleven a cabo las actividades de prevención y combate al delito, mediante metodologías y sistemas homologados<sup>37</sup>.

Por lo tanto, la Secretaría requiere la firma del aspirante en un apartado del Formato de la Solicitud de licencia, como se muestra en la siguiente imagen:

**Imagen 12.** Formato Solicitud de licencia (firma de conformidad de los datos registrados)

LLENADO EXCLUSIVO DEL PERSONAL DE LICENCIAS			
<b>MEXICANO</b> <input checked="" type="checkbox"/> Acta de nacimiento <input checked="" type="checkbox"/> Identificación oficial <input checked="" type="checkbox"/> C.U.R.P. <input checked="" type="checkbox"/> Comprobante de Domicilio <input type="checkbox"/> Licencia anterior <input type="checkbox"/> Constancia de no infracción	<b>EXTRANJERO</b> <input type="checkbox"/> Acta de nacimiento <input type="checkbox"/> Residencia Permanente <input type="checkbox"/> Comprobante de Domicilio <input type="checkbox"/> C.U.R.P. <input type="checkbox"/> Licencia anterior <input type="checkbox"/> Constancia de no infracción	<b>PERMISO MENOR</b> <input type="checkbox"/> Acta de nacimiento <input type="checkbox"/> Identificación escolar <input type="checkbox"/> C.U.R.P. <input type="checkbox"/> Comprobante de Domicilio <input type="checkbox"/> Identificación oficial de tutor legal <input type="checkbox"/> Carta responsiva	<b>RECEPCIONÓ DOCUMENTOS</b> 
<b>TRÁMITE</b> <input checked="" type="checkbox"/> NUEVA <input type="checkbox"/> RENOVACIÓN <input type="checkbox"/> EXTRAÍO <input type="checkbox"/> DUPLICADO	<b>TIPO DE LICENCIA</b> <input checked="" type="checkbox"/> CHOFER <input type="checkbox"/> AUTOMOVILISTA <input type="checkbox"/> MOTOCICLISTA <input type="checkbox"/> PERMISO PROVISIONAL	<b>VIGENCIA</b> <input checked="" type="checkbox"/> 2 AÑOS <input type="checkbox"/> 3 AÑOS <input type="checkbox"/> 4 AÑOS <input type="checkbox"/> 5 AÑOS <input type="checkbox"/> 3 MESES <input type="checkbox"/> 6 MESES	
<b>VERÍFICO INFRACCIÓN</b> POSITIVO <input type="checkbox"/> NEGATIVO <input checked="" type="checkbox"/>	<b>EDUCACIÓN VIAL</b> 22/03/2022 Chofer	<b>EXAMEN TEÓRICO</b> 	
<b>PRUEBA DE MANEJO</b> 22/03/2022 chofer	<b>REALIZÓ PROCESO</b> CAPTURÓ DATOS TOMÓ FOTO VERIFICÓ HUELLA ESCANEO DOCUMENTOS ENTREGÓ LICENCIA	<b>FIRMA DE CONFORMIDAD CON LOS DATOS REGISTRADOS</b> 	
Observaciones: 10 127 199 F-22127 146 41022			

Responsable de Departamento

Director de Tránsito

Fuente: Evidencia proporcionada por el ente.

Durante la visita de campo, se observó que, como parte del proceso para la expedición de la licencia de conducir, personal de la Dirección de Tránsito requiere datos personales sensibles (biométricos) del aspirante tales como firma, huella y fotografía facial; esta información es registrada actualmente en una base de datos contenida en un software denominado "LICTEC"<sup>38</sup>. De acuerdo con el ente, este sistema es proporcionado a la institución por un proveedor y es operado en el Módulo 5 (ventanilla de captura de datos personales y biométricos) por los responsables asignados. Al respecto, se solicitó evidencia que acredite la prestación del servicio de dicho proveedor, misma que no fue proporcionada.

Estos datos quedan expuestos en la licencia de conducir, como se muestra a continuación:

<sup>37</sup> Obtenido de: <https://www.inegi.org.mx/contenidos/eventos/2008/VIIIRNE/Mesa5/19/JoseAntonioRivera.pdf>

<sup>38</sup> Sistema de Expedición de Licencias de Conducir.

# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO

Imagen 13. Licencia de conducir con datos biométricos



Fuente: Evidencia proporcionada por el ente.

Derivado de lo anterior, se identificó que los datos biométricos del aspirante a renovar u obtener licencia de conducir no forman parte de los requisitos establecidos en el Reglamento de Tránsito del Estado de Quintana Roo, por el contrario, señala que el aspirante debe presentar una fotografía reciente de frente, tamaño credencial, en fondo blanco y sin retoque<sup>39</sup>.

Adicionalmente, en el Formato Solicitud de licencia, en el apartado de aviso de privacidad no se encontró información relativa al tratamiento de los datos personales sensibles (biométricos)<sup>40</sup>, como se muestra a continuación:

Imagen 14. Formato Solicitud de licencia (Aviso de privacidad)

#### AVISO DE PRIVACIDAD SIMPLIFICADO TRÁMITE DE EXPEDICIÓN DE LICENCIAS DE CONDUCIR Y PERMISO PROVISIONAL

La Secretaría de Seguridad Ciudadana (SSC), a través de la Dirección de Tránsito, es el responsable del tratamiento de los datos personales que se obtienen para tramitar la expedición de licencia de conducir en todas sus modalidades y permisos provisionales.

Los datos personales serán utilizados con la finalidad de expedir la licencia para conducir y el permiso provisional en caso de menores de edad, además de mantener un archivo físico y digital del expediente de conformidad en el artículo 11 del Capítulo II del Reglamento de Tránsito del Estado de Quintana Roo.

Para mayor información sobre el uso de sus datos personales, puede consultar nuestro aviso de privacidad integral disponible en nuestro portal de internet en la liga: <http://www.groo.gob.mx/ssp>, en la sección de "Aviso de Privacidad de la SSP."

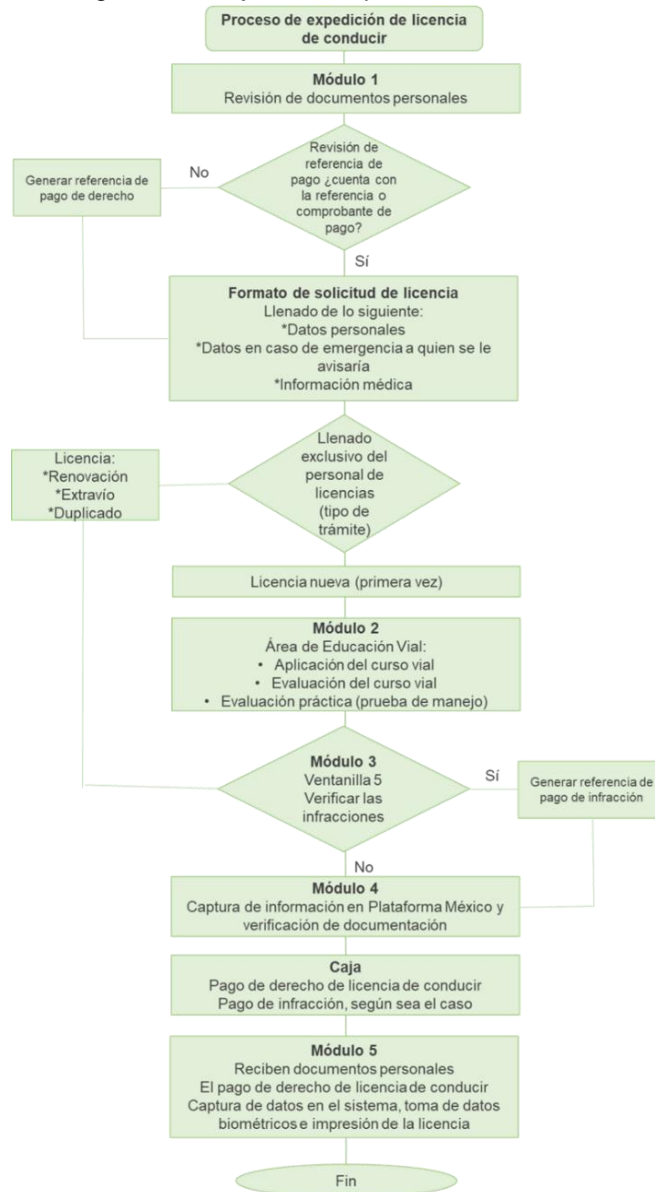
Fuente: Formato Solicitud de licencia publicado en la página web del ente: <https://groo.gob.mx/ssp/wp-content/ssp/uploads/2023/04/1.-Formato-solicitud-de-licencia-v8.1.pdf>

<sup>39</sup> Poder Ejecutivo del Estado de Quintana Roo (1991). *Reglamento de Tránsito del Estado de Quintana Roo*. Última reforma publicada en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo el 23 de septiembre de 2011. Artículos 14 fracción V, 15 fracción V, 16 fracción V y 17 fracción V.

<sup>40</sup> Poder Ejecutivo del Estado de Quintana Roo (2017). *Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Quintana Roo*. Última reforma publicada en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo el 16 de enero de 2018. Artículos 4 fracción II, 9 y 16 fracción II.

De acuerdo con los elementos antes mencionados, durante la visita de campo se realizó un recorrido por las áreas involucradas en la expedición de licencias para observar el procedimiento que llevan a cabo, de lo cual se determinó el siguiente diagrama:

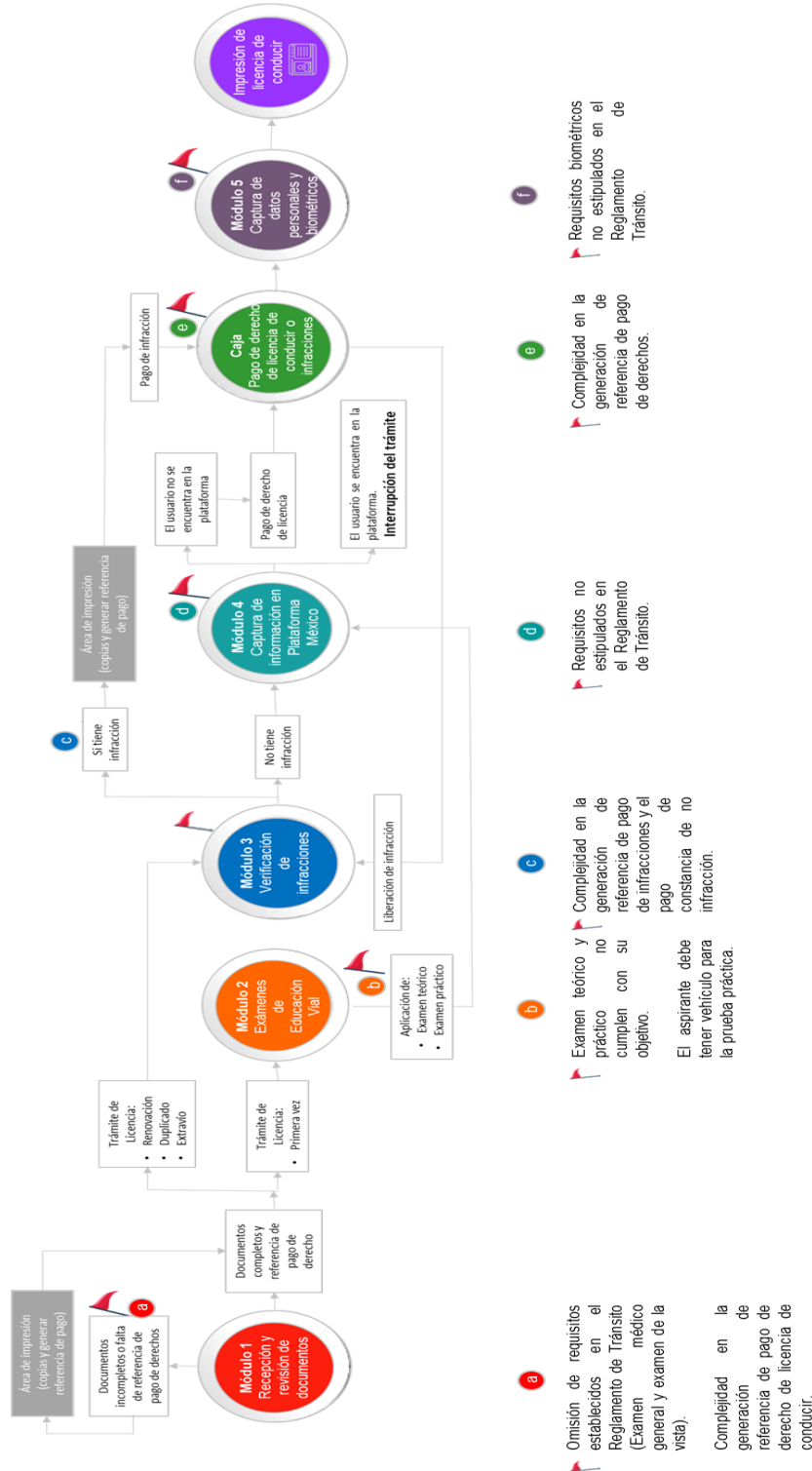
**Figura 5.** Diagrama de flujo de la expedición de licencia de conducir



**Fuente:** Elaborado por la Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo con base en la evidencia proporcionada por el ente.

Como resultado de la observación realizada, se detectó lo siguiente:

Figura 6. Inconsistencias detectadas del procedimiento en la expedición de licencia de conducir



Fuente: Elaborado por la Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo con base en la evidencia proporcionada por el ente.



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



De acuerdo con la figura anterior, se encontraron las siguientes inconsistencias:

- ✓ **Módulo 1:** Los requisitos establecidos para la expedición de licencia de conducir, de acuerdo con el Reglamento de Tránsito, no coinciden con los requisitos solicitados por la Dirección de Tránsito.

El pago de derecho de licencia es parte de los requisitos; sin embargo, el procedimiento para generar la referencia de pago es complejo debido a la serie de pasos a seguir para formular la referencia.

El proceso para la expedición de licencia de conducir se interrumpe al faltar un documento, lo cual deriva en la necesidad de acudir al área de impresión para generar el documento faltante.

- ✓ **Módulo 2:** En el área de Educación Vial se imparte el curso de vialidad, así como los exámenes teórico y práctico; sin embargo, se detectó que las evaluaciones no permiten acreditar que las personas aspirantes cuentan con el conocimiento y habilidades necesarias para la conducción de un vehículo.
- ✓ **Módulo 3:** El proceso para la expedición de licencia de conducir no continúa para el usuario si este presenta infracción al Reglamento de Tránsito, motivo por el cual se genera otro proceso al tener que generar referencia de pago, realizar el pago, y liberar la infracción. Este proceso no forma parte de los requisitos señalados en el Reglamento de Tránsito para la expedición de licencia de conducir, ni está establecido en los requisitos publicados en la página web del ente.
- ✓ **Módulo 4:** Los datos de la persona solicitante de licencia de conducir son enviados a la Plataforma México a fin de realizar una lista de control. Si la persona aparece en dicha lista, el trámite es interrumpido. Esto no forma parte de los requisitos establecidos en el Reglamento de Tránsito para la expedición de licencia de conducir, ni está establecido en los requisitos publicados en la página web del ente.
- ✓ **Caja:** Como se mencionó anteriormente, la realización de la referencia de pago de derecho de la licencia de conducir es compleja, por lo que el solicitante opta por acudir al área de impresión para generar dicho documento.



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO

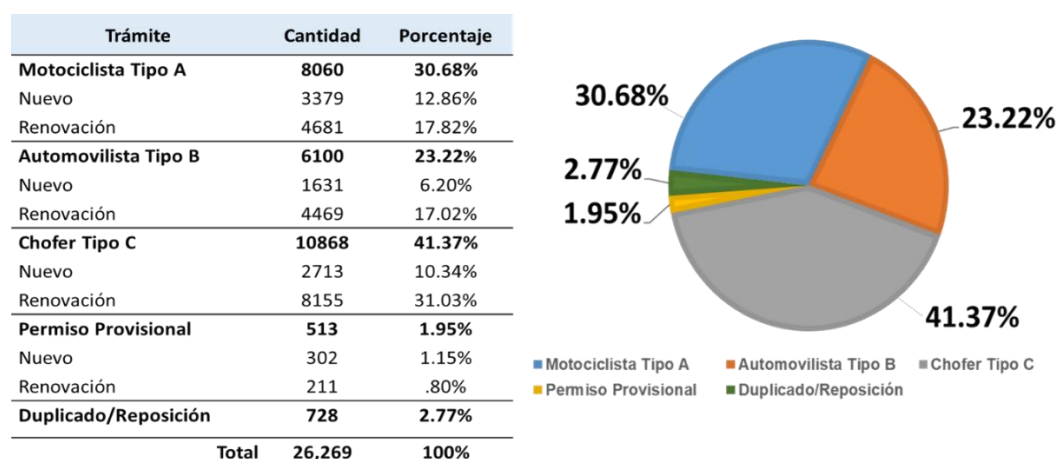


- ✓ **Módulo 5:** Captura de datos personales de igual manera a captura de datos biométricos (huella, fotografía y firma); no obstante, no se lleva a cabo el tratamiento adecuado para los datos biométricos.
- ✓ **Área de impresión:** A fin de agilizar la expedición de licencia de conducir, dentro de las oficinas de tránsito se instaló un área con los servicios de copias e impresiones; sin embargo, dicha área no se encuentra regularizada para realizar dichas actividades<sup>41</sup>.

- **Licencias y permisos expedidos**

Como resultado del procedimiento de expedición de licencias de conducir para el ejercicio fiscal 2022, se realizaron 26,269 trámites de licencias de conducir en donde el 30.68% (8,060) se relacionó a licencias de motociclistas tipo A, mientras que el 23.22% (6,100) a licencias de automovilistas tipo B; asimismo, el 41.37% (10,868) a licencia de chofer tipo C, el 1.95% (513) a permisos para menores de edad; y el 2.77% (728) a duplicados o reposiciones, como se muestra a continuación:

**Figura 7.** Trámites de licencias de conducir realizados por la Secretaría de Seguridad Pública, ejercicio fiscal 2022



**Fuente:** Elaborado por la Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo con base en la información proporcionada por el ente.

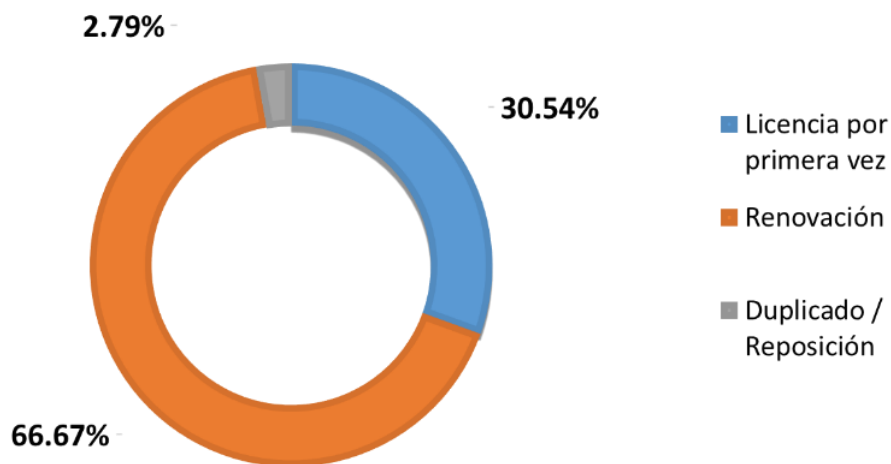
<sup>41</sup> Poder Ejecutivo del Estado de Quintana Roo (2018). *Ley de Derechos del Estado de Quintana Roo*. Última reforma publicada en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo el 23 de diciembre de 2022. Transitorio Quinto del Decreto 292, por el que se expide la Ley de Derechos del Estado de Quintana Roo.



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO

En relación con los 26,269 trámites de licencias de conducir, la licencia por primera vez representa el 30.54% (8,025), las renovaciones el 66.67% (17,516), y las reposiciones el 2.79% (728).

**Gráfica 1.** Trámite de licencias de conducir por primera vez y renovación realizados por la Secretaría de Seguridad Pública, ejercicio fiscal 2022



**Fuente:** Elaborado por la Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo con base en la información proporcionada por el ente.

Sin embargo, para el ejercicio fiscal 2022, hubo un incremento de accidentes vehiculares con respecto al 2021. Estos datos se manifiestan en la siguiente tabla:

**Tabla 7.** Comparación de accidentes ocurridos en la ciudad de Chetumal en 2021 y 2022

Motivo	Año		Aumento de 2021 al 2022
	2021	2022	
Diversas faltas	223	212	-5%
Alcohol	139	152	9.30%
Velocidad	1	3	300%
<b>Total</b>	<b>363</b>	<b>367</b>	<b>1.10%</b>

**Fuente:** Elaborado por la Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo con base en la información proporcionada por el ente.

Por tal motivo, la implementación de exámenes viales y prácticos en la Dirección de Tránsito representa un compromiso con la protección de la vida y la integridad de quienes transitan por nuestras calles. Estas evaluaciones no solo constituyen un filtro efectivo para identificar a conductores aptos y conscientes de su responsabilidad, sino que también contribuyen a forjar una cultura vial basada en el respeto y la precaución.



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Al adentrarse en escenarios simulados de tráfico y evaluar la capacidad de los conductores para lidiar con diversas situaciones, se promueve un comportamiento proactivo que previene accidentes y salva vidas. En última instancia, la aplicación estricta de estos exámenes en la Dirección de Tránsito es una inversión valiosa en la construcción de un entorno vial más seguro y confiable para los ciudadanos.

## II. Revisión de expedientes

Como parte de los procedimientos de auditoría se llevó a cabo una revisión de expedientes mediante un muestreo con el fin de verificar su integración, constatándose lo siguiente:

- Los datos personales sensibles (biométricos) no están contemplados en el expediente físico del usuario.
- Los resultados de los exámenes teóricos y prácticos no forman parte de los expedientes de los usuarios; por tal motivo, no fue posible constatar que los aspirantes a obtener una licencia de conducir acreditaron conocer y saber interpretar los preceptos del Reglamento de Tránsito, así como el demostrar, a satisfacción de la Dirección de Tránsito, que posee la capacidad suficiente para conducir el vehículo.

Por otra parte, los expedientes con los documentos personales están en resguardo físico y digitalizado en el área de Archivo; sin embargo, los datos biométricos son enviados a la Plataforma México para un registro de control.

Es importante señalar que el responsable de los datos únicamente podrá utilizarlos para aquellas finalidades expresadas en el aviso de privacidad; sin embargo, como se mencionó anteriormente, la solicitud de licencia de conducir no cuenta con un aviso de privacidad sobre la finalidad de recabar los datos sensibles (biométricos) de los solicitantes, elemento esencial con el que deben contar los sujetos obligados.

Derivado del análisis anterior, se determinaron las siguientes observaciones:



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



3. La Secretaría de Seguridad Pública, ahora Secretaría de Seguridad Ciudadana, presentó debilidad en acreditar, a través de sus procedimientos de control (examen escrito y práctico), que el aspirante a la licencia de conducir cuenta con los conocimientos teóricos y prácticos establecidos en el Reglamento de Tránsito.
4. La Secretaría de Seguridad Pública, ahora Secretaría de Seguridad Ciudadana, presentó debilidad al no contar con información sobre el tratamiento de los datos personales sensibles (biométricos) en el aviso de privacidad correspondiente al formato de solicitud de licencia de conducir y permiso provisional.
5. La Secretaría de Seguridad Pública, ahora Secretaría de Seguridad Ciudadana, presentó debilidad al no contar con el área de impresiones reglamentado.
6. La Secretaría de Seguridad Pública, ahora Secretaría de Seguridad Ciudadana, presentó debilidad en preservar íntegramente el expediente físico de los usuarios al no incluir los datos personales sensibles (biométricos) y los resultados de los exámenes teóricos y prácticos que derivan de su procedimiento, de acuerdo con la Ley General de Archivos.
7. La Secretaría de Seguridad Pública, ahora Secretaría de Seguridad Ciudadana, no presentó evidencia del convenio o instrumento que acredite la prestación del servicio del resguardo de información de datos personales sensibles (biométricos), actualmente registrados en el software denominado "LICTEC".

Con motivo de la reunión de trabajo efectuada para la presentación de resultados finales de auditoría y observaciones preliminares, el ente presentó la evidencia correspondiente para acreditar la prestación del servicio del resguardo de información de datos personales sensibles (biométricos); por lo tanto, la observación número 7 queda **atendida**.

## Recomendación de Desempeño

La Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo recomienda a la Secretaría de Seguridad Ciudadana lo siguiente:



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



## 22-AEMD-A-016-035-R01-03 Recomendación

La Secretaría de Seguridad Pública, ahora Secretaría de Seguridad Ciudadana, deberá implementar los mecanismos y controles necesarios que acrediten que el aspirante a obtener la licencia de conducir posea la capacidad suficiente para conducir el vehículo y tiene conocimiento del Reglamento de Tránsito.

## 22-AEMD-A-016-035-R01-04 Recomendación

La Secretaría de Seguridad Pública, ahora Secretaría de Seguridad Ciudadana, deberá realizar el aviso de privacidad de los datos personales sensibles (biométricos) e incluirlo en el formato de solicitud de licencia de conducir y permiso provisional.

## 22-AEMD-A-016-035-R01-05 Recomendación

La Secretaría de Seguridad Pública, ahora Secretaría de Seguridad Ciudadana, deberá regular el área de impresiones, de acuerdo con la normatividad aplicable.

## 22-AEMD-A-016-035-R01-06 Recomendación

La Secretaría de Seguridad Pública, ahora Secretaría de Seguridad Ciudadana, deberá implementar los mecanismos y controles necesarios para preservar íntegramente en los expedientes físicos la información que se genere, derivado del ejercicio de sus facultades, competencias o funciones, de acuerdo con la Ley General de Archivos.

Con motivo de la reunión de trabajo efectuada para la presentación de resultados finales de auditoría y observaciones preliminares, la Secretaría de Seguridad Ciudadana estableció como fecha compromiso para atención de las recomendaciones 22-AEMD-A-016-035-R01-02, 22-AEMD-A-016-035-R01-04, 22-AEMD-A-016-035-R01-05, el 31 de enero de 2024; y para las recomendaciones 22-AEMD-A-016-035-R01-01, 22-AEMD-A-016-035-R01-03, 22-AEMD-A-016-035-R01-06, el 30 de abril de 2024.

Por lo antes expuesto, la atención a las recomendaciones de desempeño queda en **seguimiento**.



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



## Normatividad relacionada con las observaciones

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículos 16 y 115 fracción III, inciso h), y párrafos antepenúltimo y penúltimo.

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo. Artículos 21 fracción I, párrafo segundo, 148 y 149.

Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Artículo 7.

Ley General de Archivos. Artículos 5 fracción III, y 16.

Ley General de Movilidad y Seguridad Vial. Artículos 3 fracción XXI, 29 fracción II, 49 fracción I, 51 y 52 fracciones I y II.

Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo. Artículos 30 fracción X y 46 fracción VIII.

Ley de Movilidad del Estado de Quintana Roo. Artículos 5 fracción XLI y 173.

Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Quintana Roo. Artículos 4 fracciones II, IX, X, XI y XLV, 9, 16 fracción II, 17, 23, 24 y 25.

Ley de Derechos del Estado de Quintana Roo. Transitorio Quinto del Decreto 292, por el que se expide la Ley de Derechos del Estado de Quintana Roo.

Ley Orgánica de la Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Quintana Roo. Artículos 10 fracciones VI y XI; 22 fracción XV y 23 fracciones V y XI.

Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Pública. Artículos 15 fracciones XXXVII y LXIX, 16 fracción VIII y 24 fracción V.

Reglamento de Tránsito del Estado de Quintana Roo. Artículos 5 fracción V, 11, 13, 14 fracciones VI y VII, 15 fracciones VI y VII, 16 fracciones VI y VII, y 17 fracciones VI y VII, 28 y 196 fracción II.

Manual de Organización de la Secretaría de Seguridad Pública. Apartados XXIX fracción VI, y XXX fracción III.

## I.4. SÍNTESIS DE LAS JUSTIFICACIONES Y ACLARACIONES PRESENTADAS POR EL ENTE FISCALIZADO

Derivado de la fiscalización realizada por esta Auditoría Superior del Estado y en cumplimiento al artículo 38 fracción VI de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas del Estado de Quintana Roo, se notificó al Ente auditado los resultados finales



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



de auditoría y observaciones preliminares, presentando las justificaciones y aclaraciones correspondientes en reunión de trabajo efectuada, las cuales fueron analizadas y valoradas con el fin de determinar la procedencia de eliminar, rectificar o ratificar los resultados y las observaciones referidas, realizando una síntesis de ellas y emitiendo, conforme lo establece la Ley en mención, las recomendaciones para efectos del Informe Individual de Auditoría de la Cuenta Pública del ejercicio 2022.

## I.5. TABLA DE JUSTIFICACIONES Y ACLARACIONES DE LOS RESULTADOS

Auditoría de Desempeño al trámite de expedición de licencia de conducir 22-AEMD-A-GOB-016-035		
Concepto	Justificación, Aclaración y/o Acuerdos	Atención
1. Trámite de expedición de licencias de conducir		
1.1 Marco normativo	Se estableció como fecha compromiso para la atención de la recomendación 22-AEMD-A-016-035-R01-02, 31 de enero de 2024, y para la recomendación 22-AEMD-A-016-035-R01-01, el 30 de abril de 2024.	Seguimiento
1.2 Procedimiento	Se estableció como fecha compromiso para la atención de las recomendaciones 22-AEMD-A-016-035-R01-04 y 22-AEMD-A-016-035-R01-05, el 31 de enero de 2024; y para las recomendaciones 22-AEMD-A-016-035-R01-03 y 22-AEMD-A-016-035-R01-06, el 30 de abril de 2024.	Seguimiento
<b>Recomendación de Desempeño:</b> Es el tipo de sugerencias que se emite a los Entes Públicos Fiscalizados para promover el cumplimiento de los objetivos y metas de las instituciones, sus políticas públicas, programas y procesos operativos y atribuciones, a fin de fomentar las prácticas de buen gobierno, mejorar la eficiencia, eficacia, la economía, la calidad, la satisfacción del ciudadano y la competencia de los actores.		
<b>Atendido:</b> Las observaciones que fueron atendidas con la información remitida o de acuerdo a las justificaciones presentadas por los Entes Públicos Fiscalizados en atención a los resultados finales y las observaciones preliminares.		



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



**No atendido:** Las observaciones que no se atendieron ni se justificaron en la reunión de trabajo por los Entes Públicos Fiscalizados.

**Seguimiento:** Las observaciones en las que se estableció una fecha compromiso por parte de los Entes Públicos Fiscalizados para su atención en la mejora e implementación de las recomendaciones.

## II. DICTAMEN DEL INFORME INDIVIDUAL DE AUDITORÍA

En cumplimiento con el artículo 38 fracción I de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas del Estado de Quintana Roo, se emite el presente dictamen el 16 de octubre de 2023, fecha de conclusión de los trabajos de auditoría, los cuales se practicaron sobre la información proporcionada por el ente público fiscalizado, de cuya veracidad es responsable; fue planeada y desarrollada con el fin de fiscalizar el cumplimiento de los requisitos establecidos para el trámite de expedición de licencia de conducir.

En opinión de la Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo, se identificaron, áreas de mejora y debilidades que se deberán atender como parte de las recomendaciones emitidas.

En relación con el marco normativo se identificaron debilidades, ya que a pesar de que Secretaría de Seguridad Pública, ahora Secretaria de Seguridad Ciudadana, cuenta con un flujograma del procedimiento de expedición de licencia de conducir, este no se encuentra establecido en un documento normativo aprobado por la autoridad correspondiente. Asimismo, a la fecha no existe un convenio entre la SSC y el H. Ayuntamiento de Othón P. Blanco que regule que la aplicación de las disposiciones en materia de tránsito y vialidad le corresponden a la Dirección de Tránsito de la SSP ahora SSC.

Con respecto a la revisión del procedimiento, se identificaron áreas de mejora en acreditar, a través de sus procedimientos de control (examen escrito y práctico), que el aspirante a la licencia de conducir cuenta con los conocimientos teóricos y prácticos establecidos en el Reglamento de Tránsito, por lo que el ente deberá implementar los mecanismos y controles necesarios para subsanar dicha situación.



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



De igual manera, se detectó como área de mejora incluir información relativa al tratamiento de los datos personales sensibles (biométricos) en los avisos de privacidad del formato de solicitud de licencia, así como en los expedientes físicos de los usuarios. Asimismo, con respecto a los expedientes físicos de los usuarios, se identificó que estos no incluyen los resultados de los exámenes teóricos y prácticos realizados por los aspirantes; por tal motivo, no se preservan íntegramente.

Finalmente, la SSP, ahora SSC, aseguró el resguardo de la información correspondiente a datos personales sensibles (biométricos), al registrarlos en el software denominado "LICTEC", cuyo servicio fue contratado bajo protesta que la información confidencial generada será manejada de manera adecuada.

Con la fiscalización y la atención de las recomendaciones de desempeño se contribuirá a que la Secretaría de Seguridad Pública, ahora Secretaría de Seguridad Ciudadana subsane las debilidades detectadas, a fin de coadyuvar al fortalecimiento del marco legal y normativo relativo al trámite de expedición de licencias de conducir, así como establecer la correcta implementación de los procedimientos de control de los exámenes escrito y práctico, ya que estas evaluaciones no solo constituyen un filtro efectivo para identificar a conductores aptos y conscientes de su responsabilidad, sino que también contribuyen a forjar una cultura vial basada en el respeto y la precaución.

## EL AUDITOR SUPERIOR DEL ESTADO

**M. EN AUD. MANUEL PALACIOS HERRERA**