

EXCELENCIA EN EL SERVICIO PÚBLICO



**ESTRELLAS DE LA
TRANSFORMACIÓN**

PROYECTO PARA EL 2022: DISTINTIVO EXCELENCIA EN EL SERVICIO PÚBLICO

ESTADO DE OFICINAS:	PORCIENTO DE PUNTUACIÓN	
	RESULTADO	REQUERIDO
OFICINA ACREDITADA	CUMPLE	95 al 100%
EN PROCESO DE ACREDITACIÓN	EN PROCESO DE CUMPLIMIENTO	85% - 94%
NO CALIFICAN PARA LA ACREDITACIÓN	NO CUMPLE	MENOS DEL 85 %



QUINTANA ROO
GOBIERNO DEL ESTADO



GOBIERNO DEL ESTADO
2022 | 2027

SECOES
SECRETARÍA
DE LA CONTRALORÍA
DEL ESTADO



CRITERIOS DE ACREDITACIÓN:

I. UBICACIÓN, ACCESO Y ACCESIBILIDAD:

- Acceso directo a las oficinas físicamente; deberán tener fácil acceso a la misma evitando barreras que restrinja o limite el tránsito.
- Rampa
- Señalamientos
- Entradas especiales
- Estacionamiento
- Servicios sanitarios
- Directorio Institucional

Para personas con discapacidad.

II. SEÑALÉTICA INSTITUCIONAL VISIBLE DE LA OFICINA.

- Misión y visión de la institución a la vista del público
 - Señalética e imagen institucional del inmueble.
- (Deberán mantener a la vista y actualizados la fachada del inmueble, el nombre institucional, el acrónimo y lo establecido en LA LEY DE IMAGEN INSTITUCIONAL DE QROO.)
- Manifiesto del servicio público.
 - Organigrama
 - Horario y días de atención.
 - Identificación con placa en lenguaje braille

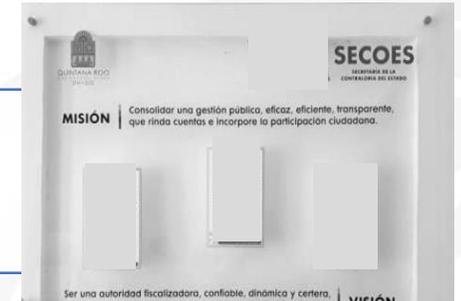


A la vista en las áreas de atención al Público

MANIFIESTO DEL SERVICIO PÚBLICO.



- Se externa el compromiso adquirido como servidor público con la legalidad, transparencia y rendición de cuentas



HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO



- Se encuentran especificadas y visibles al público
- Si los horarios varían por tipo de trámite hay que indicarlo de forma individual

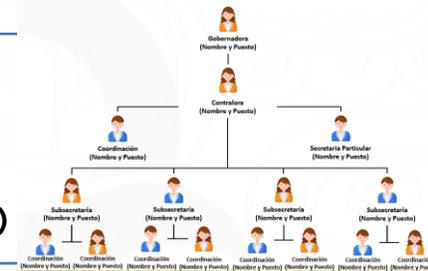
Horario de Atención al Público

De 09 a 17 Horas
De Lunes a Viernes



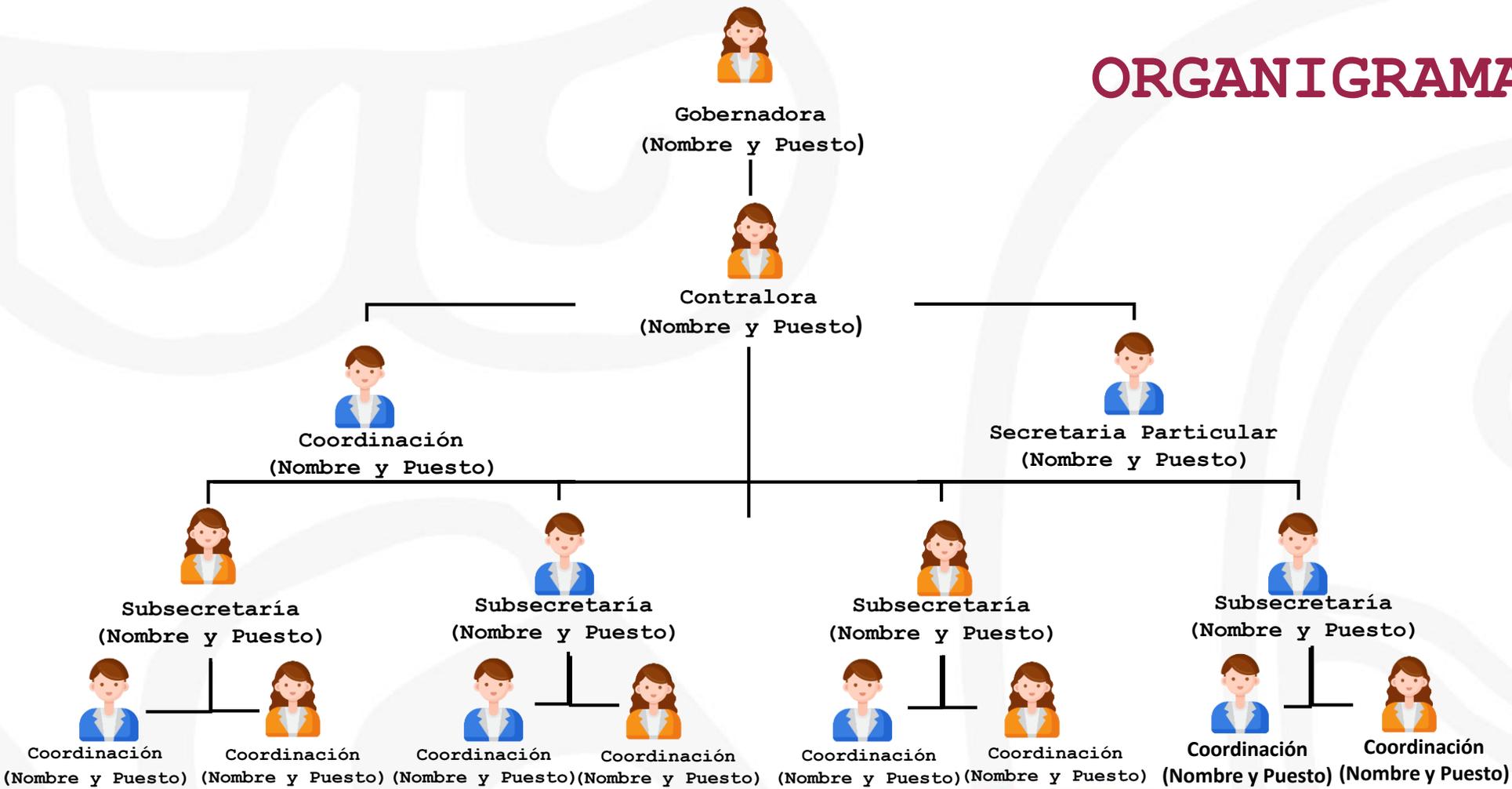
ORGANIGRAMA CON DATOS COMPLETOS Y FOTOS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS

- Tenga a la vista su organigrama en un formato que sea fácilmente visible e identificable para el ciudadano
- A partir del Titular de la Institución a los directores de área (o Su equivalente)



SECOES
SECRETARÍA
DE LA CONTRALORÍA
DEL ESTADO

ORGANIGRAMA



SECOES
SECRETARÍA
DE LA CONTRALORÍA
DEL ESTADO

CRITERIOS DE ACREDITACIÓN:

III. TRÁMITES Y SERVICIOS

- **Visibilidad:** Colocar en lugar visible al alcance del usuario el código QR del catálogo de los trámites y servicios que se presten, así como requisitos y costos del mismo.
- **Validación:** Los trámites y Servicios deberán cumplir con los requerimientos establecidos en la Ley de Mejora Regulatoria del Estado.
- **Simplificación de Trámites y Servicios:** la oficina deberá elaborar el programa de Mejora Regulatoria de conformidad al art.77 LMREQROO
- **Contar con los formatos de Trámites y Servicios que cumplan:**
 - Requisitos, tiempos de atención y costos.
 - Los cobros incorporados en sistema de cobranza
 - Avisos de privacidad

Trámites y servicios

1. Recepción de quejas y denuncias
2. Constancia de no existencia de registro de inhabilitado
3. Consulta de servidores públicos sancionados
4. Orientación y asesoría en materia de acceso a la información y datos personales (ARCO)
5. Solicitudes de información pública
6. Solicitud para el ejercicio de los derechos ARCO (acceso, rectific.
7. Recepción de denuncias por incumplimiento a las obligaciones
8. Recepción de recurso de revisión en contra de las respuestas a portabilidad de datos
9. Inscripción al padrón de despachos externos
10. Renovación y/o actualización al padrón de despachos externos



QUINTANA ROO
GOBIERNO DEL ESTADO

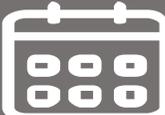


GOBIERNO DEL ESTADO
2022 | 2027

SECOES
SECRETARÍA
DE LA CONTRALORÍA
DEL ESTADO

Trámites y servicios

Para la validación de las cédulas de trámites y servicios, estos deberán estar fundados, en cuanto a:

Requisitos	Costos
 <p>Tiempos de respuesta</p>	 <p>Contar con los requisitos mínimos que establece: la Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Quintana Roo,</p>

DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS



“Todos los cobros deberán estar incorporados a través del “Sistema Institucional de Cobranza”

Tabla de evaluación de Trámites y Servicios :

Catálogo de trámites y servicios con costos y requisitos con código QR	<input checked="" type="checkbox"/>	3
Trámites validados	<input checked="" type="checkbox"/>	2
Programa anual de mejora regulatoria	<input checked="" type="checkbox"/>	3
Formatos con requisitos, tiempos de atención y costos	<input checked="" type="checkbox"/>	2
Cobros incorporados al sistema de recaudación	<input checked="" type="checkbox"/>	2
Formatos con avisos de privacidad	<input checked="" type="checkbox"/>	2

De la Mejora Regulatoria Trámites y Servicios

En formato:

Fácilmente visible e
identificable

En el área de recepción disponibles a la visita del público se encuentren todos los trámites o servicios que realiza la oficina gubernamental con código QR

Con lenguaje ciudadano.

Los formatos que recaban datos personales deben contar con su aviso de privacidad simplificado a la vista del público que cumpla con la Ley estatal aplicable.



Revisión de los requisitos, costos y los plazos de atención y resolución

Este análisis deberá presentarse ante la instancia correspondiente
(Deberá realizarse antes de la validación de la cédula)

AVISOS DE PRIVACIDAD EN LA PAPELERÍA Y
FORMATOS DE TRÁMITES, CUESTIONARIOS,
LISTAS DE ASISTENCIA Y DEMÁS HERRAMIENTAS
POR LAS QUE SE RECABAN DATOS PERSONALES Y
LA PUBLICACIÓN DE LOS MISMOS EN LOS
PORTALES DE LAS INSTITUCIONES DEL ESTADO.

IV. DOCUMENTOS INSTITUCIONALES

- **La institución deberá contar con los siguientes instrumentos jurídicos publicados en el periódico Oficial del Estado de Quintana Roo:**
 - Reglamento Interior de la institución;
 - Manual de Organización;
 - Manual de Procedimientos; y
 - Manual de Trámites y Servicios.
 - Instrumentos Archivísticos y
 - Ley o Decreto de creación de la Entidad, debidamente actualizados y/o sus modificaciones en su caso
 - Política de Cuidado ambiental: Para disminuir la afectación al medio ambiente, mediante el uso racional, responsable y eficiente de sus recursos. **Acudir a la Secretaría de Ecología y Medio Ambiente, para que sea quién evalúe y de su visto bueno en su Política de Cuidado Ambiental.**

V. LETREROS INFORMATIVOS

- **Identificación:** en las oficinas, escritorios o ventanillas, las personas servidoras públicas que proporcionen trámites y servicios al público deberán encontrarse identificados a la vista del usuario con:
 - Personificador o Identificador, de conformidad a la Ley de Imagen Institucional para el Estado de Quintana Roo.
 - **Publicidad DENUNCIA de la plataforma:**
denuncia.groo.gob.mx

Criterios de Acreditación:



DOCUMENTOS institucionales



SECOES
SECRETARÍA
DE LA CONTRALORÍA
DEL ESTADO

Criterios de Acreditación:

VI. Comité Control y Desempeño Institucional y Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés

La oficina deberá cumplir con los siguientes mínimos indispensables:

I.- Comité Control y Desempeño Institucional:

- Acta de Instalación de su Comité
- Programa Anual de trabajo

II.- Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés

- Acta de Instalación del COEPCI
- Programa Anual de Trabajo
- Publicar en su portal de internet los integrantes del comité, el acta de instalación, actas de sesión ordinarias y extraordinarias generadas, así como la normativa que les

VII. PROTECCIÓN DE DATOS

La oficina deberá cumplir con los siguientes mínimos indispensables :

- Contar con un índice de expedientes Clasificados
- Avisos de privacidad Integral y Simplificado
- Formatos publicados en materia de transparencia y datos personales.

COEPCI

COMITÉ DE ÉTICA Y PREVENCIÓN DE CONFLICTO DE INTERÉS



ÍNDICE DE EXPEDIENTES CLASIFICADOS

Adjuntos

ADJUNTO
📎 Primer Semestre de 2017 SECOES.xlsx
📎 Índice de Expedientes Clasificados 2do Semestre 2017 SECOES.xlsx
📎 Índice de Expedientes Clasificados Primer Semestre, 2018 SECOES.xlsx
📎 Índice de Expedientes Clasificados 2o Semestre 2018 SECOES.xlsx
📎 Índice de Expedientes Clasificados 1o Semestre 2019.xlsx
📎 Índice de Expedientes Clasificados 2o Semestre 2019.xlsx
📎 Índice de Expedientes Clasificados 1o Semestre 2020.xlsx

CRITERIOS DE ACREDITACIÓN:

VIII. DECLARACIÓN PATRIMONIAL

- Contar con el 100% de la presentación de las declaraciones patrimonial y de intereses, de la plantilla laboral.

IX. CUMPLIMIENTO EN MATERIA DE PROTECCIÓN CIVIL

- I. Contar con extintores con carga vigente;
- II. Contar con botiquín de primeros auxilios;
- III. Contar con señalamientos de rutas de evacuación y salidas de emergencia; y
- IV. Programa Interno de Protección Civil.



CRITERIOS DE ACREDITACIÓN

X- CREDENCIAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS CON DISEÑO Y CARACTERÍSTICAS AUTORIZADAS

Los servidores públicos al atender al público deberán portar su gafete en todo momento.

- Los gafetes deberán ser firmados por el titular de la institución y deberán contar con las facultades y competencias del Servidor Público

XI – TARJETONES Si realizan actos de molestia, deberán estar en padrón publicado en los portales de transparencia deberán de contar con código QR

- El gafete deberá cumplir con las especificaciones que previamente se determinen.

TARJETONES de Inspectores, Verificadores que realizan actos de molestia con código QR

Personal con Gafete:			
Personal sin Gafete:			
Total del personal:			
Porcentaje de cumplimiento	%	4%	



CRITERIOS DE ACREDITACIÓN:

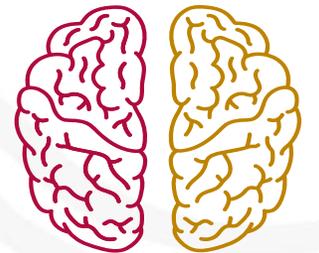
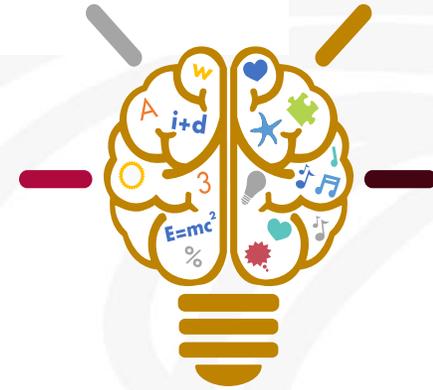
DISPOSICIÓN Y ACTITUD DE SERVICIO POR PARTE DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS

15.1 SISTEMA ESTATAL ANTICORRUPCIÓN.

15.2 PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

TEMAS:

- Responsabilidades, Protocolo de Actuación (Ley General de Responsabilidades Administrativas)
- **Transparencia Acceso a la Información y Protección de Datos Personales**
- Control Interno
- **Código de Ética y Reglas de Integridad Para los Servidores Públicos**
- La importancia y funciones del comité de transparencia



Impulsar la cultura de Integridad

Taller de Código de Ética, Reglas de Integridad y Sistema Anticorrupción		
Personal Capacitado:		
Personal NO Capacitado:		
Total del personal a capacitar en materia anticorrupción:		
Porcentaje de cumplimiento	%	5%

Capacitación de Servidores Públicos:



ANEXOS DE CAPACITACIÓN

Lista de Participantes

Testigo fotográfico del Evento (s).

Servidores Públicos que participaron en el Ejercicio (ICMA).

Comités: COCODI y COEPCI

Anexos del Comité

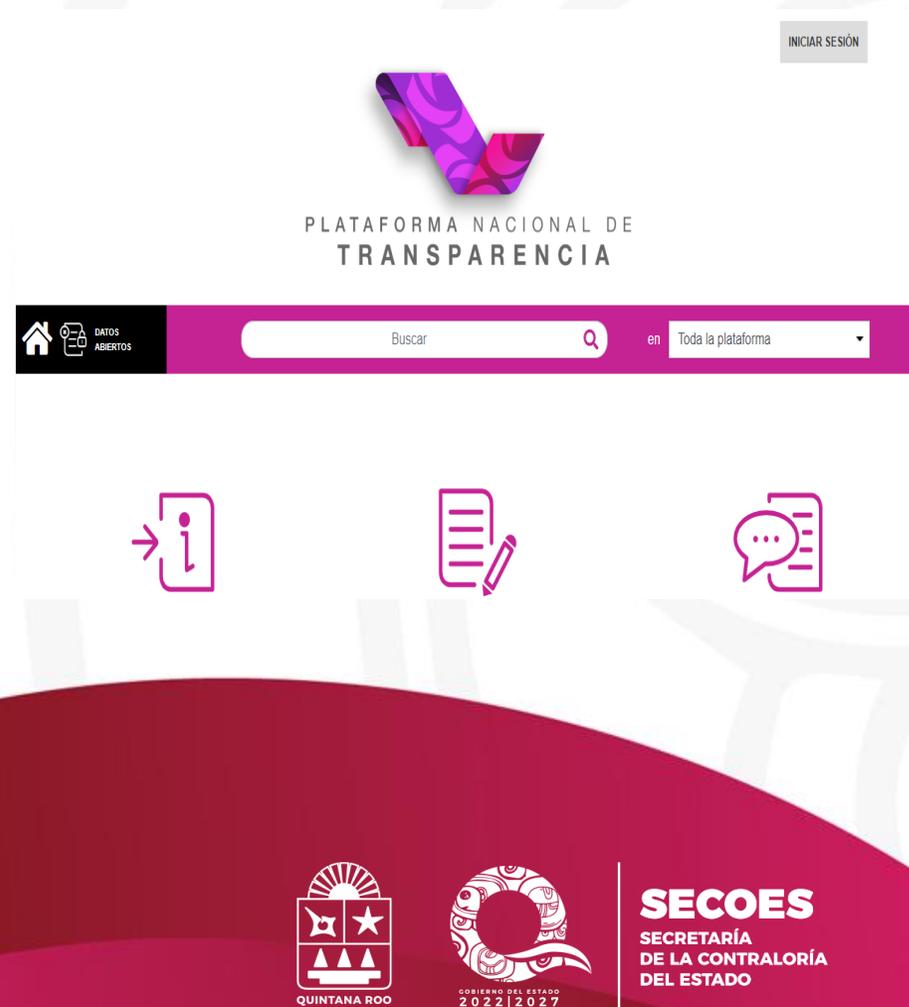
Instalación y Programa de Trabajo

Cuenta con su acta de Instalación

CRITERIOS DE ACREDITACIÓN:

XIII. CUMPLIMIENTO EN PORTALES DE TRANSPARENCIA DEL ESTADO

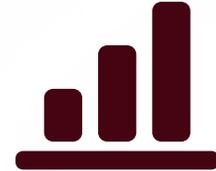
- **Las Instituciones de la Administración Pública deberán obtener el 100%** : a través de la publicación de la información en la Plataforma Nacional de Transparencia y en su página institucional



TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Cumplir al 100 % con la Publicación de la Información

- En Datos Abiertos
- Conforme a los Lineamientos emitidos por el Sistema Nacional de Transparencia
- Información actualizada y vigente a la fecha de la Evaluación
- Que tenga reportadas las comisiones en el portal de «Comisiones Abiertas»



Publicación de los Avisos de Privacidad y el Índice Semestral de Documentos Clasificados

- Los avisos de privacidad deberán estar disponibles a la vista del público en la página principal del portal de transparencia de cada Institución
- El índice de Documentos Clasificados actualizado al Semestre Inmediato Anterior
- Esta información deberá cumplir con la información y formatos establecidos por el IDAIPQROO



Portales de Transparencia:

- Portal de Comisiones Abiertas del Estado de Quintana Roo
- Plataforma de Publicidad Oficial tpo.qroo.gob.mx
- Plataforma de Contrataciones y Licitaciones Públicas



SECOES
SECRETARÍA
DE LA CONTRALORÍA
DEL ESTADO

DOCUMENTOS INSTITUCIONALES :

REGLAMENTO INTERIOR	<input checked="" type="checkbox"/>	3
MANUAL DE ORGANIZACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/>	2
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	<input checked="" type="checkbox"/>	2
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS	<input checked="" type="checkbox"/>	2
DECRETO O ESTATUTO DE CREACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/>	2
INSTRUMENTOS ARCHIVÍSTICOS	<input checked="" type="checkbox"/>	2
POLÍTICA DE CUIDADO AMBIENTAL	<input checked="" type="checkbox"/>	2

LÍNEA DE DENUNCIA CIUDADANA, LETRERO, TRÍPTICO O PENDONES

Letreros y publicidad impresa autorizada por la SECOES de la línea de denuncia ciudadana y portal anticorrupción en recepción y áreas de trámites y servicios



Aplicación APP

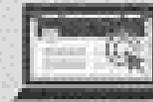


Línea de Denuncia 800 84 977 84



URL : denuncia.qroo.gob.mx

¿Sabías que como ciudadano cuentas con una herramienta para DENUNCIAR actos o conductas inadecuadas de servidores públicos?



INGRESA EN
denuncia.qroo.gob.mx

PROTECCIÓN CIVIL



Cumplimiento en materia de Protección Civil			
Extintores con carga vigente:			2%
Botiquín de Primeros Auxilios			2%
Señalamientos de Rutas de Evacuación:			2%
Programa Interno de Protección Civil			4%
Porcentaje de cumplimiento		%	10%



SECOES
SECRETARÍA
DE LA CONTRALORÍA
DEL ESTADO

MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo.
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.
- Convención Americana sobre Derechos Humanos.
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para Estado de Quintana Roo.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Quintana Roo.
- Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Quintana Roo.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo.
- Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría del Estado de Quintana Roo.
- Ley General de Protección Civil.
- Reglamento de la Ley General de Protección Civil.



GRACIAS POR SU ATENCIÓN !!

MTRO. FÉLIX DÍAZ VILLALOBOS

Cel.: 9985770191

**COORDINACIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA
INFORMACIÓN**

**DIRECCIÓN: AV. 16 DE SEPTIEMBRE No.95 ENTRE PLUTARCO ELÍAS
CALLES E IGNACIO ZARAGOZA**

COLONIA: CENTRO C.P. 77090

CHETUMAL, QUINTANA ROO, MÉXICO

TEL.: (983) 129 3258

Correo: transparencia.secoes@gmail.com

Página Web: transparencia.qroo.gob.mx