



Guía para el Sistema Excelencia en el Servicio Público

Coordinación General de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales

El presente documento contiene una guía que le ayudará al lector entender el funcionamiento del Sistema Excelencia en el Servicio Público.



SECOES
SECRETARÍA
DE LA CONTRALORÍA
DEL ESTADO



Contenido

Inicio de sesión	1
Usuarios	2
Oficinas	3
CheckList reactivos para acreditación	11
CheckList Credenciales, Tarjetones y Capacitación de Ética	14
Evidencias	15
PDF.....	17
Mapeo.....	17
Trámites y/o Servicios.....	18



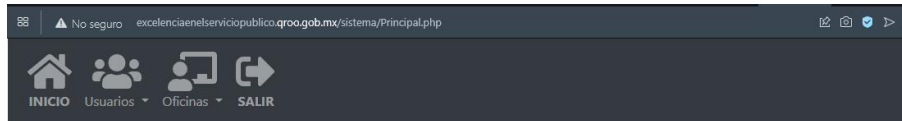
Inicio de sesión

Para ingresar al sistema, se puede hacer mediante la URL <http://excelenciaenelserviciopublico.qroo.gob.mx> desde su navegador, donde se visualizará una pantalla como la que se muestra en la siguiente imagen, en el cual capturará el usuario y clave que le proporcionó previamente la Coordinación General de Transparencia y Acceso a la Información de la Secretaría de la Contraloría.

Por consiguiente, procederá a dar click al botón "Entrar al sistema":

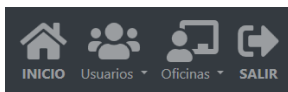


Al ingresar al sistema, se mostrará la página de bienvenida, con su nombre de usuario, como en la siguiente imagen:



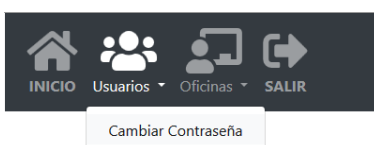
En el link "Lista de Inventario de Inmuebles", podrá ver un listado con las cantidades de oficinas reportadas por cada Instancia.

Los íconos sirven para navegar entre cada apartado del sistema, el icono de "INICIO", es para regresar a la página principal y el de "SALIR", es para salirse del sistema.



Usuarios

En el ícono "Usuarios", se podrá cambiar la contraseña, al hacer click sobre éste, se desplegará un menú con la opción "Cambiar Contraseña":



Se mostrará la siguiente pantalla:



CAMBIAR CONTRASEÑA

Dependencia: Secretaría de la Contraloría del Estado

Nombre: Félix Díaz Villalobos

Usuario: felix

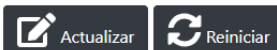


*Nuevo Password:

Proporcione la nueva clave de accesos del usuario

*Confirmar Nuevo Password:

Proporcione nuevamente para confirmar la nueva clave de acceso del usuario



Nuevo Password.- Se deberá capturar la nueva clave que desee poner como contraseña, ésta puede contener letras mayúsculas y minúsculas, números, algún signo de puntuación, y de preferencia que sea de 12 caracteres.

Confirmar Nuevo Password.- Se deberá volver a capturar la misma contraseña y proceder a dar click en el botón "Actualizar".

Oficinas

El ícono de Oficinas, muestra un menú con las opciones de “Nueva” y “Búsqueda”, estos servirán para agregar las oficinas a certificar y darle seguimiento. Al dar click sobre éste ícono, se desplegará el menú:



Nueva

En este apartado, se deberá capturar la información de la oficina a certificar.

Todos los campos en asterisco rojo son obligatorios, en el entendido que no todos cuentan con número interior, por eso están como opcionales pero se deberá poner en dado caso si cuentan con número interior.

A continuación se describen dichos campos:

DATOS GENERALES

DATOS GENERALES

*Dependencia:

*Nombre completo de la oficina:

*Estatus:

*Clave Catastral:

Dependencia.- Se deberá seleccionar la instancia, aunque normalmente ya estará seleccionada automáticamente.

Oficina.- Se deberá capturar el nombre de la oficina a certificar.

Estatus.- Seleccionar la opción que corresponda: propia, rentada, Comodato o Conseción.

Clave Catastral.- es un conjunto de caracteres numéricos que son asignados por la autoridad catastral de una determinada región, en cuanto a un predio y con el fin de poder identificarlo ante Catastro. Se puede encontrar en la cédula catastral del predio donde se encuentra la oficina.

DATOS DE UBICACIÓN

DATOS DE UBICACIÓN

*Calle: *Colonia:

*No Exterior: No Interior: *CP:

*Municipio: *Localidad:

*Vínculo de Google Maps:

Calle.- Se deberá capturar el nombre de la calle donde está ubicada la oficina.

Colonia.- Se deberá capturar el nombre de la colonia donde está ubicada la oficina.

No Exterior.- Se deberá capturar el número exterior donde está ubicada la oficina, debe ser solo números.

No Interior.- Se podrá capturar el número interior donde está ubicada la oficina, en dado caso si cuenta con éste, debe ser solo números.

CP.- Se deberá capturar el código postal donde está ubicada la oficina, solo números.

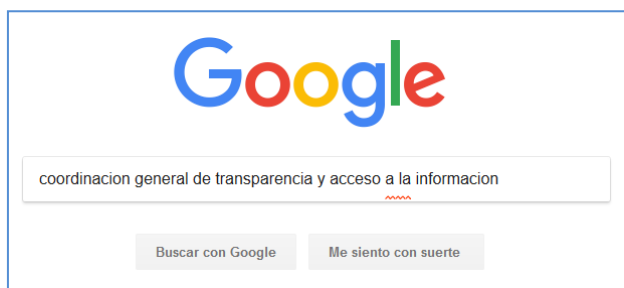
Municipio.- Se deberá capturar el nombre del Municipio donde está ubicada la oficina.

Localidad.- Se deberá capturar el nombre de la localidad donde está ubicada la oficina.

Vínculo de Google Maps.- Se deberá pegar la URL de la ubicación en el Google Maps.

Para obtener la URL de la ubicación, se puede seguir los siguientes pasos:

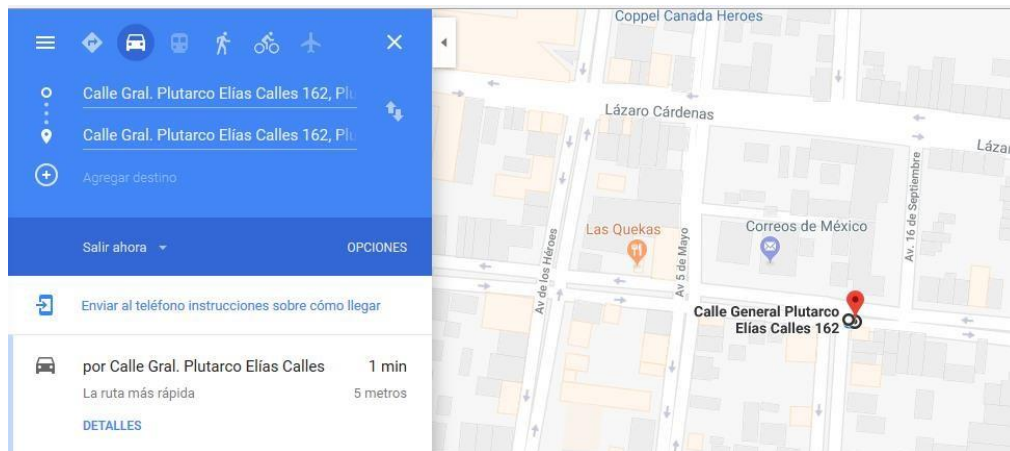
1.- Dirigirse al buscador y escribir el nombre de la oficina ya que puede estar registrado en el buscador del Google, o en su caso, poner la dirección; después deberá seleccionar "Buscar con Google".



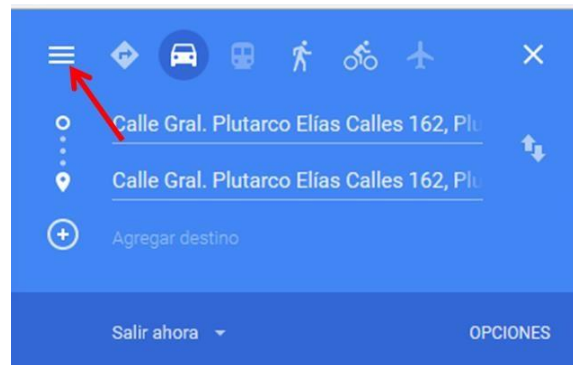
2.- Seleccionar la opción "Maps" del Google:



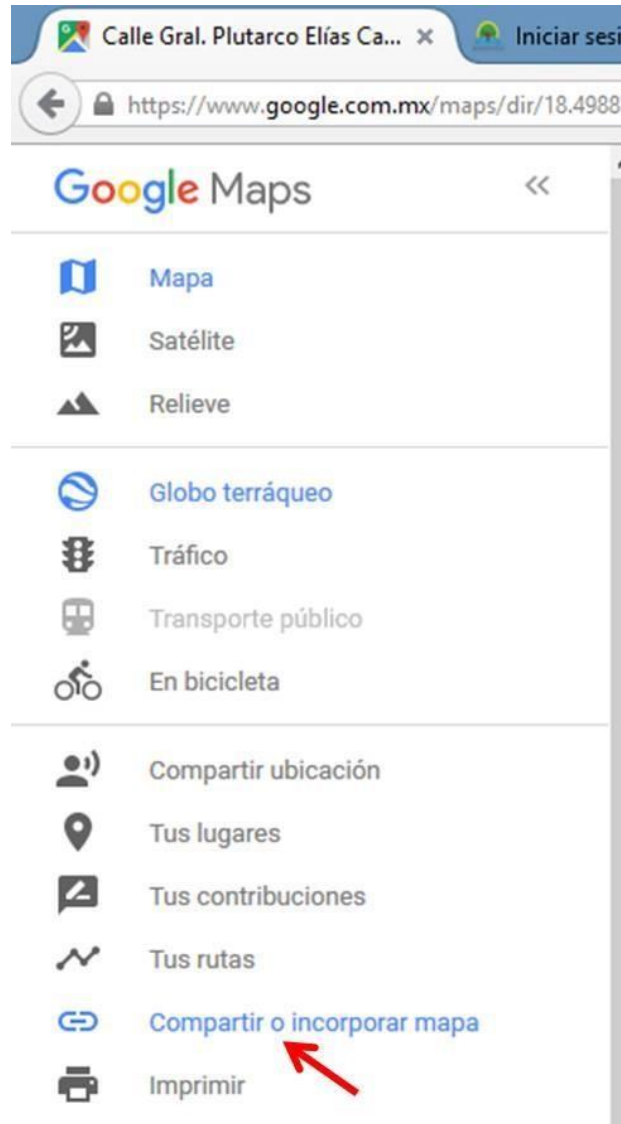
3.- Posicionarse en la dirección de la oficina:



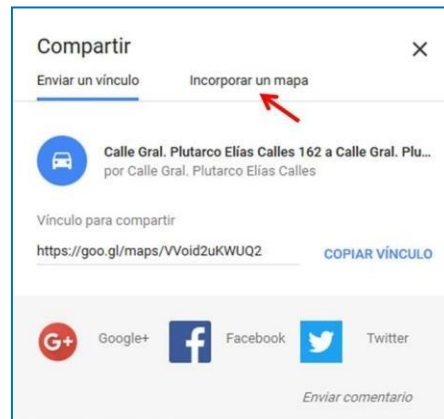
4.- Seleccionar el menú, como se muestra en la siguiente imagen:



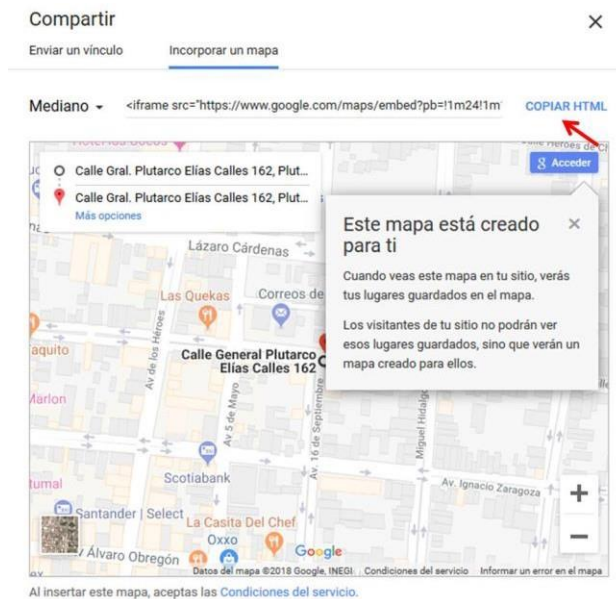
5.- Seleccionar la opción "Compartir o incorporar mapa", como marca la flecha roja:



6.- Aparecerá un cuadro donde se deberá seleccionar "Incorporar un mapa", como se muestra en la siguiente imagen:



7.- Se mostrará de la siguiente manera y se deberá seleccionar "COPIAR HTML" como lo muestra la flecha roja:



8.- Abrir un documento editable como Word, y pegar, se mostrará un texto como el de la siguiente imagen, después, hay que seleccionar sólo lo que está marcado en azul, sin las comillas, copiar y pegar en el campo "Vínculo de Google Maps".

```
<iframe  
src="https://www.google.com/maps/embed?pb=!1m24!1m12!1m3!1d3783.6627614323183!2d-  
88.29462926389002!3d18.498928796895473!2m3!1f0!2f0!3f0!3m2!1i1024!2i768!4f13.1!4m9!3e  
0!4m3!3m2!1d18.4988728!2d-88.2945649!4m3!3m2!1d18.4988602!2d-  
88.2945228!5e0!3m2!1ses-419!2smx!4v1544478866440" width="600" height="450"  
frameborder="0" style="border:0" allowfullscreen></iframe>
```

DATOS DE CONTACTO

DATOS DE CONTACTO		
*Titular:		
<input type="text" value="Proporcione el nombre del titular o contacto de la oficina"/>		
*Correo Electrónico:	*Teléfono:	*Extensión:
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Titular.- Se deberá capturar el nombre del titular de la oficina.

Correo Electrónico: Se deberá capturar el correo del titular de la oficina.

Teléfono: Se deberá capturar el número telefónico del titular de la oficina.

Extensión: Se deberá capturar número de Extensión del titular de la oficina.

DATOS DEL ENLACE

DATOS DEL ENLACE		
*Responsable del programa:		
<input type="text" value="Proporcione el nombre del enlace"/>		
*Correo Electrónico:	*Teléfono:	*Extensión:
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Se deberán capturar los datos del servidor público designado como enlace por la institución.

OTROS DATOS

OTROS DATOS
Comentarios:
<input type="text"/>
¿Cuenta con trámites o servicios?:
<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>

Comentarios.- Es opcional, este campo se puso para observaciones o cualquier comentario.

¿Cuenta con trámites o servicios?.- Para este campo, se deberá seleccionar una de las dos opciones, de forma automática el sistema habilita la opción "No". Si mediante la oficina se realiza algún trámite o si proporciona servicios deberá seleccionar "Si", como se muestra en la siguiente imagen:

¿Cuenta con trámites o servicios?:
<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/>

Búsqueda

Una vez que haya agregado las oficinas, podrá ver el listado de las mismas en este apartado, y por consiguiente, realizar una búsqueda de la oficina que desee:



BÚSQUEDA DE OFICINAS

*Dependencia:
SELECCIONE...

Oficina: _____ *Municipio:
SELECCIONE...

Consultar Reiniciar

Mostrar registros Buscar:

No	DEPENDENCIA	OFICINA	MUNICIPIO	PORCENTAJE	ACCIONES
1	Secretaría del Trabajo y Previsión Social	Secretaría del Trabajo y Previsión Social	OTHON P. BLANCO	70.0 %	

Para realizar la búsqueda deberá llenar los siguientes datos:

Dependencia.- Se deberá seleccionar la Instancia, aunque en algunos usuarios aparecerá automáticamente seleccionado.

Municipio.- Se deberá seleccionar el municipio donde se ubica la oficina.

Oficina.- Este campo es opcional, si se desea realizar una búsqueda específica, se deberá capturar el nombre de la oficina.

Los campos en asterisco rojo son obligatorios, una vez llenados los campos, procederá a dar click al botón "Consultar", inmediatamente se desplegará el listado de las oficinas que coincidan con el nombre.

El botón reiniciar, sólo limpia los campos, sirve para realizar una nueva búsqueda.








La lista muestra las siguientes columnas: la numeración de las oficinas agregadas, la dependencia a la que pertenece, el nombre de la oficina, el municipio, el porcentaje de avance y Acciones.

Acciones.-

En la columna Acciones, verá los íconos que le permitirán acceder a realizar las diferentes acciones necesarias para darle seguimiento a la certificación de cada oficina:



Si se posiciona el cursor sobre cada ícono, se despliega un mensaje con el nombre de la acción. A continuación, se detallan cada una de las acciones:

-  Ver detalle
-  CheckList reactivos para certificación
-  CheckList Credenciales, Tarjetones y Capacitación de Ética
-  Evidencias
-  PDF
-  Mapeo
-  Trámites y/o Servicios




Ver detalle

Muestra la información capturada de la oficina, como datos generales, de ubicación, de contacto y comentarios. La cual tiene las opciones de actualizar y eliminar. Para eliminar, siga los siguientes pasos.

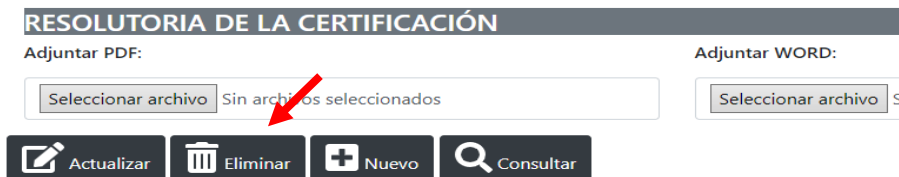
1.- Busque la oficina a eliminar:



2.- Seleccione "Ver detalle" de su oficina:

OFICINA	MUNICIPIO	PORCENTAJE	ACCIONES
Coordinación General de Transparencia y Acceso a la Información	OTHON P. BLANCO	40.8 %	   VER DETALLE

3.- En la parte de abajo de la información de la oficina, seleccione la opción "Eliminar", deberá confirmar.



CheckList reactivos para acreditación

Muestra los parámetros a cumplir, los cuales se deberán llenar de acuerdo a los lineamientos establecidos en el acuerdo del programa; se deberán seleccionar con un "Si" o un "No" y el sistema realizará la suma automáticamente para sacar el porcentaje.

PARAMETROS PARA ACREDITACIÓN	CUMPLE SI/NO	% DE CUMPLIMIENTO
I. Ubicación, Accesibilidad y Directorio Institucional		
Acceso directo sin obstáculos a las oficinas físicamente	SI <input type="checkbox"/>	2
Rampa para personas con discapacidad	SI <input type="checkbox"/>	2
Directorio institucional	SI <input type="checkbox"/>	2
II. Señalética		
Misión y visión a la vista del público	SI <input type="checkbox"/>	2
El Inmueble cuenta con señalética e imagen institucional	SI <input type="checkbox"/>	2
Personas Servidoras públicas obligados con Manifiesto del Servicio Público a la vista	SI <input type="checkbox"/>	3
Organigrama está en la entrada principal a la vista del público con fotografías de los servidores públicos	SI <input type="checkbox"/>	3
Horarios y días de atención están a la vista	SI <input type="checkbox"/>	2
III. Trámites y servicios		
Catálogo de trámites y servicios con costos y requisitos previamente autorizados están a la vista con código QR	SI <input type="checkbox"/>	3
Trámites validados	SI <input type="checkbox"/>	2
Programa anual de mejora regulatoria, incluyendo análisis de requisitos y tiempos de atención	SI <input type="checkbox"/>	3
Formatos con requisitos, tiempos de atención y costos	SI <input type="checkbox"/>	2
Cobros incorporados al sistema de recaudación	SI <input type="checkbox"/>	2
Formatos que recaban datos cuentan con Aviso de Privacidad	SI <input type="checkbox"/>	2

IV. Documentos institucionales

Reglamento Interior	SI <input type="checkbox"/>	3
Manual de Organización	SI <input type="checkbox"/>	2
Manual de Procedimientos	SI <input type="checkbox"/>	2
Manual de trámites y servicios	SI <input type="checkbox"/>	2
Instrumentos archivísticos	SI <input type="checkbox"/>	2
Decreto o estatuto de creación	SI <input type="checkbox"/>	2
Política de Cuidado Ambiental	SI <input type="checkbox"/>	2

V. Letreros Informativos

Oficinas y puntos de atención identificados con el nombre de área y/o del departamento a que pertenece	SI <input type="checkbox"/>	3
Pendones informativos para la línea de denuncia a la vista del público con teléfono y página web con código QR	SI <input type="checkbox"/>	4

VI. Comité control y desempeño institucional y comité de ética y prevención de conflicto de interés

Comités establecidos y actas de instalación	SI <input type="checkbox"/>	4
Programa Anual de Trabajo de cada comité	SI <input type="checkbox"/>	4
Publicidad a los comités en el Sitio Web	SI <input type="checkbox"/>	2

VII. Protección de Datos

Índice de Expedientes Clasificados	SI <input type="checkbox"/>	2
Avisos de Privacidad Integral y Simplificado	SI <input type="checkbox"/>	2
Formatos publicados en materia de transparencia y datos personales	SI <input type="checkbox"/>	2

VIII. Declaración Patrimonial y de Interés de las personas servidoras públicas

Declaración Patrimonial y de Interés de las personas servidoras públicas	SI <input type="checkbox"/>	3
--	-----------------------------	---

IX. Cumplimiento en materia de Protección Civil		
Extintores con carga vigente	SI <input type="checkbox"/>	2
Botiquín de Primeros Auxilios	SI <input type="checkbox"/>	2
Señalamientos de Rutas de Evacuación	SI <input type="checkbox"/>	2
Programa Interno de Protección Civil	SI <input type="checkbox"/>	3
XIII. Obligaciones de Transparencia		
Obligaciones de los artículos 91, 92, 93 y 100 de la Ley de Transparencia con el 100%	SI <input type="checkbox"/>	6
TOTAL PARCIAL		88 %
TOTAL		100.0 %



Después de seleccionar las opciones, dar click en el botón "Guardar", una vez guardado, aparecerá el botón "Actualizar" para realizar modificaciones hasta alcanzar el porcentaje óptimo para obtener la Certificación.

CheckList Credenciales, Tarjetones y Capacitación de Ética

Es la segunda parte del CheckList, en la cual se deberá capturar la cantidad respectiva; el sistema realiza la suma automáticamente y el porcentaje.

CREDENCIALES, TARJETONES Y CAPACITACIÓN DE ÉTICA	
X. Credenciales de los Servidores Públicos con diseño y características autorizadas.	
Personal con credencial:	<input type="text" value="8"/>
Personal sin credencial:	<input type="text" value="0"/>
Total del personal que deben portar credenciales:	8
Porcentaje de cumplimiento:	4.0 % 4 %
XI. Tarjetones de Inspectores, vigilancia, notificaciones o que realizan actos de molestia con código QR	
Personal con Tarjetón:	<input type="text" value="2"/>
Personal sin Tarjetón:	<input type="text" value="0"/>
Total del personal que deben portar tarjetones	2
En su Dependencia, ¿Aplica el Uso de Tarjetones?	<input type="checkbox"/> NO
Porcentaje de cumplimiento:	4.0 % 4 %

XII. Capacitación	
Personal capacitado:	<input type="text" value="8"/>
Personal no capacitado:	<input type="text" value="0"/>
Total del personal capacitado:	8
Porcentaje de cumplimiento:	4.0 %
	4 %
TOTAL PARCIAL	12.0 %
TOTAL	100.0 %
ELABORÓ:	<input type="text" value="Proporcione el nombre de quien elaboró la evaluación"/>
TESTIGO:	<input type="text" value="Proporcione el nombre del testigo"/>

Actualizar

Evidencias

En este apartado se suben fotos, imágenes o PDFs, según sea el caso, con lo que sí cuente la oficina en base a los reactivos respondidos del CheckList.

*Reactivo:

*Descripción:

*Adjunto:

URL:

Solo estan permitidos archivos JPG,PNG Y PDF. Tamaño Máximo de 2 MB

¿El documento estará disponible para su consulta pública?:

 No

Guardar

No	REACTIVO	DESCRIPCIÓN	ADJUNTO	TAMAÑO	URL	PÚBLICO
----	----------	-------------	---------	--------	-----	---------

Reactivo.- Se deberá seleccionar el reactivo del que desee agregar la evidencia.

Descripción.- Se deberá capturar una breve descripción de la evidencia.

Adjunto.- Se deberá subir el archivo de la evidencia en formato jpg, png o pdf.

URL.- A veces el archivo que se desea subir es muy pesado y se encuentra almacenado en un repositorio como Google Drive, Dropbox o en algún otro, este campo sirve para poner la dirección url donde se encuentra almacenado el archivo.

¿El documento estará disponible para su consulta pública? .- En este campo, está seleccionado por default la opción "No", deberá elegir la opción "Si", en dado caso pueda ser público.

También se podrá ver una lista de las evidencias agregadas, con las columnas reactivo, descripción, adjunto con la opción "ver", el tamaño del archivo, la URL y si es público o no.

No	REACTIVO	DESCRIPCIÓN	ADJUNTO	TAMAÑO	URL	PÚBLICO
1	¿Cuenta con acceso directo a las oficinas físicamente?	fotografía	[VER]	40.73 KB		NO

PDF

En este apartado, se podrá visualizar el CheckList en PDF, que permitirá imprimirse:

EVALUACIÓN DE OFICINAS

QUINTANA ROO
UNIDOS PARA TRANSFORMAR

FECHA: 2022-12-07

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN: Secretaría de la Contraloría del Estado

Estrellas ★ ★ ★ ★ ★

EXCELENCIA EN EL SERVICIO PÚBLICO	
REACTIVOS PARA ACREDITACIÓN	% DE CUMPLIMIENTO
I. Ubicación, Accesibilidad y Directorio Institucional	
Acceso directo sin obstáculos a las oficinas	2
Rampa para personas con discapacidad	2
Directorio institucional	2
II. Señalética	
Misión y visión a la vista del público	2
Señalética e imagen institucional	2
Personas Servidoras públicas obligados con Manifiesto del Servicio Público	3
Organigrama en la entrada principal a la vista del público	3
Horarios y días de atención a la vista	2
III. Trámites y servicios	
Catálogo de trámites y servicios con costos y requisitos con código QR	3
Trámites validados	2
Programa anual de mejora regulatoria	3
Formatos con requisitos, tiempos de atención y costos	2
Cobros incorporados al sistema de recaudación	2
Formatos con Aviso de Privacidad	2

Mapeo

Este apartado podrá ver la ubicación de la oficina, de acuerdo a la URL que se haya obtenido del Google Maps.

MAPEO DE OFICINA

Dependencia: Secretaría de la Contraloría del Estado
Oficina: Coordinación General de Transparencia y Acceso a la Información

Museo de la Ciudad de Chetumal
 Hotel Rosa del Alba
 Hotel los Coccos
 Sucursal Santander
 Coppel Canada Heroes
 Bar Arrecifes
 Conalep Dirección General en Quintana Roo
 Las Quecas
 Correos de México
 Calle General Plutarco Elías Calles 162
 Hotel Grand Marlon



Trámites y/o Servicios

En este apartado, se deberá agregar los trámites o servicios con los que cuente la oficina:



TRÁMITES Y SERVICIOS

Dependencia: Secretaría de la Contraloría del Estado
Oficina: Coordinación General de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales

*Descripción:

Proporcione una descripción para el trámite o servicio

Trámite/Servicio:



No	TRAMITE O SERVICIO	TIPO	[ELIMINAR]
----	--------------------	------	--------------

Descripción.- Se deberá capturar una breve descripción del trámite o servicio.

Trámites y/o Servicios.- Se deberá seleccionar si es un trámite o servicio lo que se registrará.

