



# ESTRELLAS DE LA TRANSFORMACIÓN



GOBIERNO DEL ESTADO  
2022 | 2027

**SECOES**  
SECRETARÍA  
DE LA CONTRALORÍA  
DEL ESTADO



## **ESTRELLAS DE LA TRANSFORMACIÓN**

### **Objetivo**

Mejorar la atención y la seguridad del público en las oficinas gubernamentales, rompiendo con la inercia de la opacidad, mejorando la calidad del servicio, los tiempos de atención en función a los trámites y servicios, para que estos se ejecuten de una forma eficaz y eficiente.



**SECOES**  
SECRETARÍA  
DE LA CONTRALORÍA  
DEL ESTADO

## Objetivo General

Es un programa que genera entre las instituciones públicas del Poder Ejecutivo una inercia de mejora y cumplimiento en los temas de transparencia, trámites y servicios, protección civil, señalética institucional, fortalecimiento a los servidores públicos en materia de ética y calidad de servicio al público entre otros, lo que se traduce en que la ciudadanía cuente con oficinas transparentes, con mejor atención, calidad en el servicio así como seguridad al contar con personal profesional, ético y preparado, que respeta los derechos humanos, instalaciones equipadas en materia de protección civil.

Así mismo dentro del programa se impulsa la participación ciudadana, ya que son las y los ciudadanos quienes directamente intervienen en los procesos de verificación y seguimiento al cumplimiento de los parámetros para obtener el distintivo de la Excelencia en el Servicio Público.



# CRITERIOS PARA LA ACREDITACIÓN



## 1. *Ubicación, acceso y accesibilidad*

- Acceso directo a las oficinas; deberán tener fácil acceso a la misma evitando barreras que restrinjan o limiten el tránsito.

- **Rampa**

- **Señalamientos**

- **Entradas especiales**

- **Estacionamiento**

- **Servicios sanitarios**

**PARA PERSONAS CON  
DISCAPACIDAD**

- **Directorio Institucional** (Nombre, cargo, correo institucional, número telefónico, fotografía actualizada)





## 2. Señalética institucional visible en la oficina

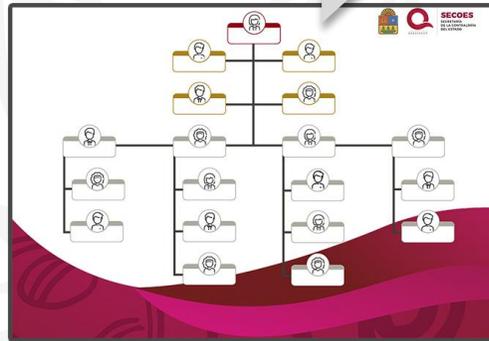
- Misión y visión de la institución a la vista del público
- Señalética e imagen institucional del inmueble.  
Deberán mantener a la vista y actualizados la fachada del inmueble, el nombre institucional, el acrónimo y lo establecido en LA LEY DE IMAGEN INSTITUCIONAL DE QROO.
- Manifiesto del servicio público.
- Organigrama (Con fotografía de las personas servidoras públicas en un formato de 10 x 10 cm)
- Horario y días de atención.

# En los espacios de atención al público, las oficinas deben contar con la siguiente información a la vista

**MISIÓN Y  
VISIÓN  
A LA VISTA  
DEL PÚBLICO**



**ORGANIGRAMA CON  
FOTOGRAFÍAS,  
NOMBRE Y CARGO DE  
LAS PERSONAS  
SERVIDORAS PÚBLICAS**



**MANIFIESTO  
DEL SERVICIO  
PÚBLICO**



**HORARIO Y  
DÍAS DE  
ATENCIÓN AL  
PÚBLICO**



### 3. Trámites y Servicios con lenguaje ciudadano

- **Visibilidad:** Colocar al alcance del usuario el código QR del catálogo de los trámites y servicios que se presten (Requisitos y costos)
- **Validación:** Cumplir con los requisitos establecido en la Ley de Mejora Regulatoria hasta obtener la homoclave del **Catálogo Nacional de Trámites y Servicios**.
- **Simplificación de Trámites y Servicios:** Programa de Mejora Regulatoria de conformidad con el Art.77 de la LMREQROO
- **Contar con los formatos de Trámites y Servicios que cumplan:**
  - Requisitos, tiempos de atención y costos.
  - Los cobros incorporados en sistema de cobranza
  - Los formatos que recaben datos personales deberán contar con un **Avisos de Privacidad**



Inicio ¿Qué es el Catálogo Nacional? Estadística Iniciar Sesión

CONAMER CATÁLOGO NACIONAL

Trámites, servicios, inspecciones y regulaciones de todo México

Escribe tu búsqueda Buscar

Temas de Interés

<https://catalogonacional.gob.mx>

11 Trámites	12 Función Pública y Contratación	13 Seguridad, Legalidad y Justicia	14 Protección Civil
15 Igualdad Sustantiva	16 Ayuntamiento	17 Agua	18 Desarrollo Sustentable
19 Construcción	20 Sector Electoral		

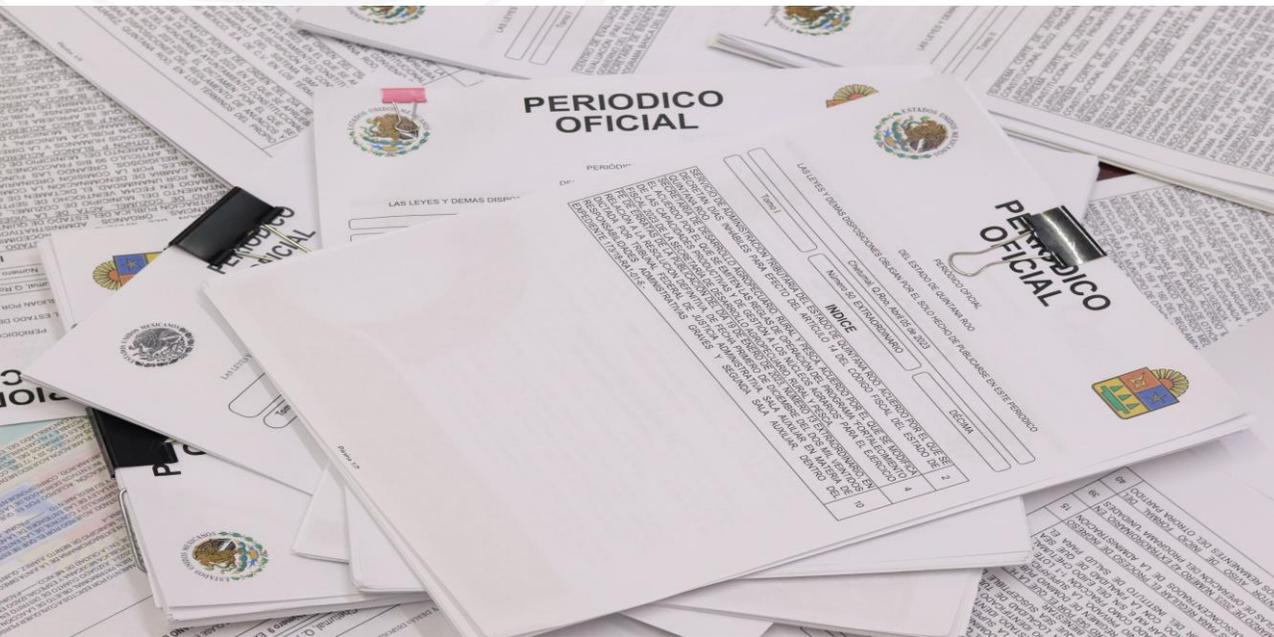
GOBIERNO DE MÉXICO

Enlaces: Datos, Publicaciones, Portal de Obligaciones de Transparencia, Plataforma Nacional de Transparencia

¿Qué es gob.mx? Es el portal único de trámites, información y participación ciudadana. Leer más

Declaración de Accesibilidad

Contacto: Datos e información a: contacto@gob.mx



#### 4. Documentos Institucionales

- La institución deberá contar con los siguientes instrumentos jurídicos **validados y publicados** :
- Reglamento Interior de la institución;
- **Manual de Organización;**
- Manual de Procedimientos y
- **Manual de Trámites y Servicios.**
- Instrumentos Archivísticos de conformidad con el Artículo 2, fracción XXV de los Lineamientos del Programa.
- **Ley o Decreto de Creación de la Entidad debidamente actualizados y/o sus modificaciones en su caso.**
- Política de Cuidado Ambiental

## 5. 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 e Identificador**, de conformidad a la Ley de Imagen Institucional para el Estado de Quintana Roo.
  - **Publicidad línea de DENUNCIA** de la plataforma: denuncia.qroo.gov.mx



## 6. **Comité de Control y Desempeño Institucional y Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés**

La oficina deberá cumplir con:

● ● ●

**Comité de Control y Desempeño Institucional**  
**COCODI**

- Acta de Instalación
- Programa Anual de Trabajo

● ● ●

**Comité de ética y Prevención de Conflictos de Interés (COEPCI)**

Acta de instalación o reinstalación  
Programa Anual de Trabajo.  
Información del comité en el portal de internet

● ● ●

**Publicación en sitio de internet**

Actividades del comité

## 7. Protección de Datos Personales

La oficina deberá cumplir con:

**Índice de expedientes  
clasificados como  
reservados**



**Avisos de privacidad  
integrales y simplificados**



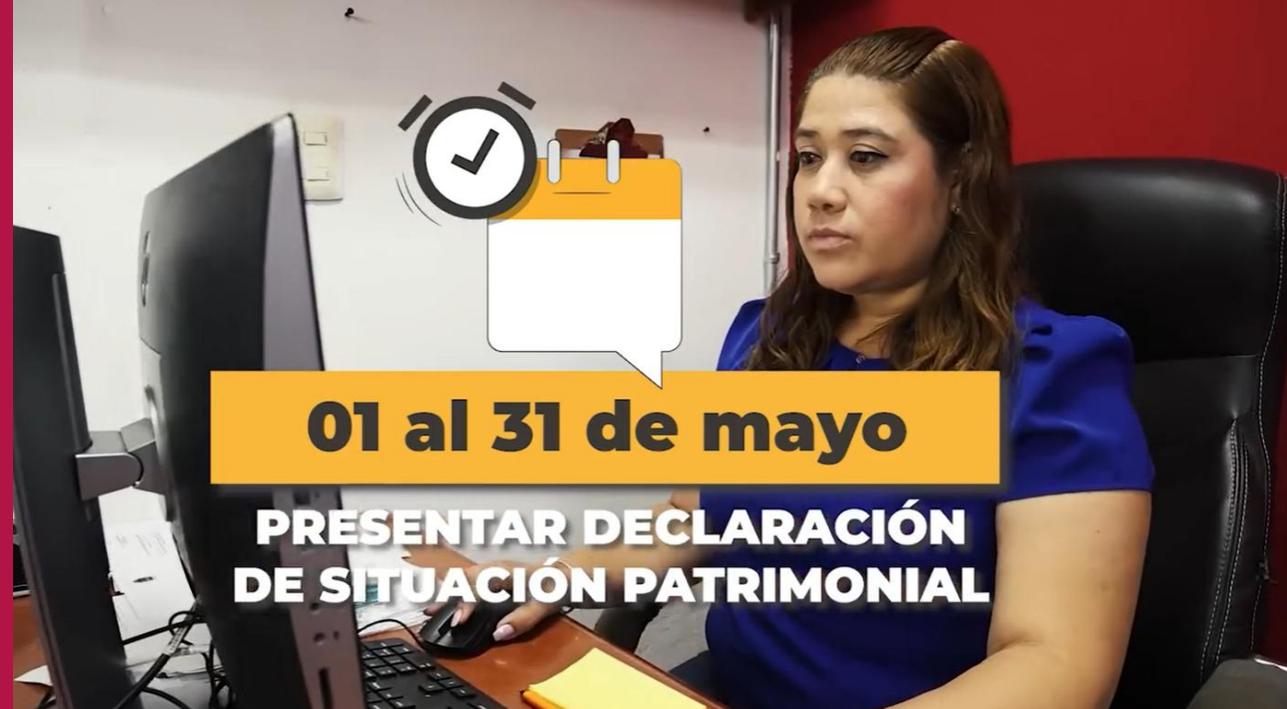
**Formatos de  
transparencia**



## 8. Declaración Patrimonial

La oficina deberá:

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



## 9. Cumplimiento en materia de Protección Civil

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



## 10. Credencial de los servidores públicos con diseño y características autorizadas

- Las personas servidoras públicas al atender al público deberán portar su credencial oficial en todo momento.

## 11. Tarjetones

- Si realizan actos de molestia, inspección, verificación u otros deberán estar inscritos en el Catálogo Nacional de Trámites y Servicios.
- El tarjetón deberá cumplir con las especificaciones determinadas y contar al reverso con las facultades y competencias que la persona servidora pública realice.
- El tarjetón deberá contar con código QR que indique si se encuentra activo dentro de la institución y a su vez permite calificar su actuar.





## 12. Capacitación

### TEMAS:

- Transparencia Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.
- **Código de Ética y Reglas de Integridad Para los Servidores Públicos.**

## 13. 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”**





## **Grupo Interdisciplinario Evaluador**

Son quienes actúan dentro de su ámbito de competencia para realizar la evaluación de la oficina, está integrado por un representante de las siguientes instituciones:

- Secretaría de Finanzas y Planeación
- Secretaría de la Contraloría
- Coordinación Estatal de Protección Civil
- Comisión Estatal de Mejora Regulatoria
- Un representante de la Sociedad Civil

## Distintivo de Excelencia

- Una vez que las oficinas cumplieron con todos los parámetros se coloca un distintivo el cual tiene una vigencia de un año a partir de la fecha de su obtención.
- Su renovación deberá ser 30 días naturales antes de su conclusión.
- Si la oficina incumple con alguno de los parámetros es una causal para perder el distintivo.
- Con esto aseguramos que la oficina siga cumpliendo con los parámetros para garantizar un servicio de excelencia.





**ESTRELLAS DE LA  
TRANSFORMACIÓN**

