

# EXCELENCIA EN EL SERVICIO PÚBLICO



ESTRELLAS DE LA TRANSFORMACIÓN

# 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 %

# 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.)



**SECOES**  
SECRETARÍA  
DE LA CONTRALORÍA  
DEL ESTADO

# 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

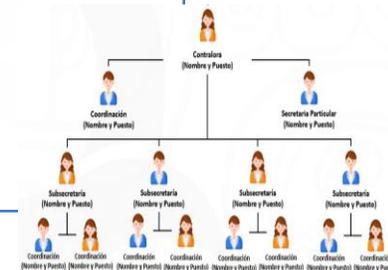


- Se encuentran especificadas y visibles al público
- Si los horarios varían por tipo de trámite hay que indicarlo de forma individual

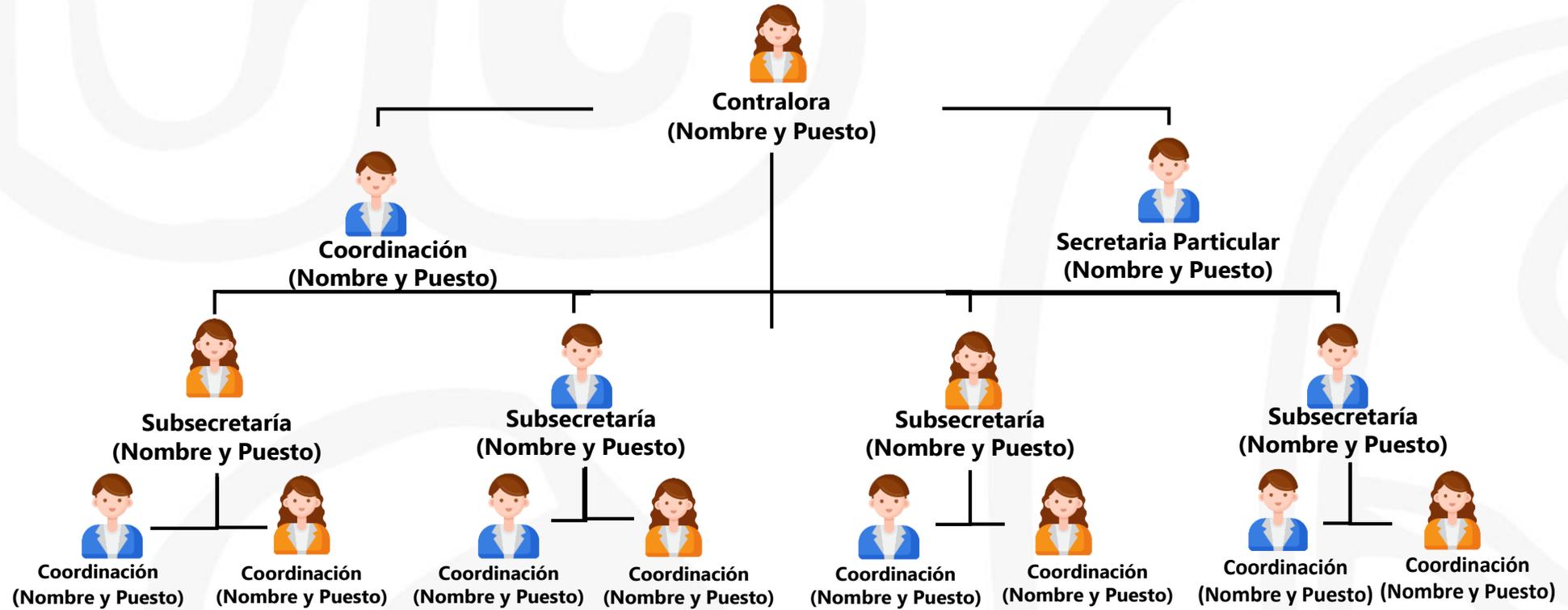
## ORGANIGRAMA CON DATOS COMPLETOS Y FOTOS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS



- 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)



# ORGANIGRAMA



# 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



ESCANEAR PARA CONSULTAR TODOS  
LOS TRÁMITES Y SERVICIOS.



**SECOES**  
SECRETARÍA  
DE LA CONTRALORÍA  
DEL ESTADO

# 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.**

Catálogo de trámites y servicios 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 avisos de privacidad	2

## 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.qroo.gob.mx**

# Criterios de Acreditación:



## DOCUMENTOS institucionales



**SECOES**  
SECRETARÍA  
DE LA CONTRALORÍA  
DEL ESTADO

# DOCUMENTOS INSTITUCIONALES:

REGLAMENTO INTERIOR	✓	3
MANUAL DE ORGANIZACIÓN	✓	2
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	✓	2
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS	✓	2
DECRETO O ESTATUTO DE CREACIÓN	✓	2
INSTRUMENTOS ARCHIVÍSTICOS	✓	2
POLÍTICA DE CUIDADO AMBIENTAL	✓	2



## DOCUMENTOS institucionales

# 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



**800 84 977 84**  
**DENUNCIA**  
**QUINTANA ROO**

<http://denuncia.qroo.gob.mx/sitio/>

# 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 regula

III.- Publicidad a los comités en el sitio web.

## 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.



## 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



**SECOES**  
SECRETARÍA  
DE LA CONTRALORÍA  
DEL ESTADO

# 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



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%
<b>Porcentaje de cumplimiento</b>		<b>%</b>	<b>10%</b>



**SECOES**  
SECRETARÍA  
DE LA CONTRALORÍA  
DEL ESTADO

# 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).

### Comités: COCODI y COEPCI

Anexos del Comité

Instalación y Programa de Trabajo

Cuenta con su acta de Instalación

## XIII. CUMPLIMIENTO EN PORTALES DE TRANSPARENCIA DEL ESTADO

## 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



# 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.



# Portales

[Evidencias y registro de Oficinas](#)

[Versión Pública:](#)

## EXCELENCIA EN EL SERVICIO PUBLICO

**Usuario:**

**Clave:**

 Entrar al sistema

Excelencia en el Servicio Público del Poder Ejecutivo del Estado de Quintana Roo



Oficinas Acreditadas



Oficinas en Proceso



Oficinas Registradas



**SECOES**  
SECRETARÍA  
DE LA CONTRALORÍA  
DEL ESTADO

**GRACIAS POR SU ATENCIÓN !!**

**MTRO. FÉLIX DÍAZ VILLALOBOS**

**Cel.: 9985770191**

COORDINACIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA  
INFORMACIÓN PÚBLICA Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES  
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](mailto:transparencia.secoes@gmail.com)

Página Web: <https://qroo.gob.mx/transparencia>



<https://qroo.gob.mx/transparencia/transparencia-en-corto-0>



**SECOES**  
SECRETARÍA  
DE LA CONTRALORÍA  
DEL ESTADO

 **TEMA:**  
Vigilancia ciudadana para prevenir la corrupción.

 **OBJETIVO:**  
Brindar un espacio de expresión que promueva la participación activa de las y los jóvenes sobre la cultura de la transparencia y rendición de cuentas como mecanismos del combate a la corrupción, a través de un concurso de cortometrajes que busca impulsar su creatividad, interés e iniciativa.

 **BASES:**  
Podrán participar jóvenes de 15 a 25 años.

El Concurso se dividirá en dos categorías:

- La primera de 15 a 18 años.
- La segunda de 19 a 25 años.

La participación es **completamente gratuita**.

La participación podrá ser individual o por equipos.

Se podrá enviar al concurso solamente 1 cortometraje por participante.

Los cortometrajes deberán tener una duración máxima de 90 segundos incluyendo créditos.

Los videos podrán ser grabados en cualquier tipo de animación y/o acción viva.

Podrán participar cortometrajes en lengua nativa de México o idioma extranjero, los cuales deberán acompañar de sus respectivos subtítulos al español.

No se permite el uso de clichés televisivos, imágenes de crestomatía, música comercial, ni lenguaje obsceno.

Sólo se admitirán trabajos inéditos, que no hayan sido difundidos previamente.

Los derechos para la utilización, reproducción y difusión de los cortometrajes que se inscriban al concurso serán cedidos a la Comisión Permanente de Contralores Estados-Federación.

Los trabajos serán recibidos a partir del lanzamiento de la Convocatoria y hasta el 08 de septiembre de 2023 a través de:

La plataforma <http://cpcef.net/CONCURSO/>

Correo postal al Órgano Estatal de Control (OEC) de cada Estado, el cual podrán consultar en <http://comisioncontralores.gob.mx> (Sección Regiones).

Entrega física en cada OEC .

<https://cpcef.net/CONCURSO/>



QUINTANA ROO  
GOBIERNO DEL ESTADO



GOBIERNO DEL ESTADO  
2022 | 2027

**SECOES**  
SECRETARÍA  
DE LA CONTRALORÍA  
DEL ESTADO

# PREMIOS PARA LA ETAPA NACIONAL (ambas categorías)

2 1 3

1<sup>ER</sup>. LUGAR: \$60,000.00 y reconocimiento. 2<sup>DO</sup> LUGAR: \$50,000.00 y reconocimiento. 3<sup>ER</sup>. LUGAR: \$40,000.00 y reconocimiento.

## MECANICA:

1. Los OEC realizarán la difusión del concurso al interior de su entidad federativa a través de radio, televisión (comercial o pública) y redes sociales.
2. Los OEC tendrán la posibilidad de organizar una etapa estatal del Concurso, para tal efecto, podrán utilizar las bases establecidas para la presente convocatoria.
3. Las y los ganadores de cada categoría en los estados participarán en la etapa nacional.

## FORMATO DE ENTREGA

El trabajo deberá entregarse en formato de video **MP4**.

El trabajo deberá incluir el guion y/o argumento de cada cortometraje, el cual contendrá el título y pseudónimo de la o del participante.

El trabajo deberá incluir los datos generales y de contacto de la o del participante: nombre completo, edad, domicilio, teléfono y correo electrónico.

En el caso que sea en equipo deberán anexar en el guion el nombre completo de las y los participantes.

En el caso de que la o el participante sea menor de edad, deberá entregar una carta de autorización y copia de una identificación oficial del padre, madre o tutor.

El mismo trabajo no podrá concursar en 2 categorías.

## JURADO ETAPA NACIONAL:

El jurado estará conformado por expertos en la materia.

## CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

**Creatividad 35%**    **Contenido 30%**    **Impacto Social 35%**

Los cortometrajes ganadores de la etapa nacional, se anunciarán el 31 de octubre de 2023, a través de la página de la CPCE-F [www.comisioncontralores.gob.mx](http://www.comisioncontralores.gob.mx) y de las siguientes redes sociales:

 **Facebook** @Contralores MX

 **Instagram** @contralores\_mx

 **Twitter** @ContraloresMX

Los casos no previstos en la presente Convocatoria serán resueltos por la Comisión Permanente de Contralores Estados-Federación, cuyo fallo será inapelable.

La premiación de la etapa nacional, se realizará en el marco de la **LXXI Reunión Nacional de la Comisión Permanente de Contralores Estados - Federación**.

En caso de que el video implique interacción entre dos o más personas deberán respetarse todas las medidas sanitarias emitidas por las autoridades (sana distancia, uso de cubrebocas, espacios abiertos, etc.).



**FUNCIÓN PÚBLICA**

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA



**CONTRALORES  
MÉXICO**

COMISIÓN PERMANENTE



QUINTANA ROO  
GOBIERNO DEL ESTADO



GOBIERNO DEL ESTADO  
2022 | 2027

**SECOES**  
SECRETARÍA  
DE LA CONTRALORÍA  
DEL ESTADO