

EXCELENCIA EN EL SERVICIO PÚBLICO

L.C.P. Reyna Arceo Rosado

Criterios de Acreditación



1. *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
discapacitadas

Criterios de Acreditación

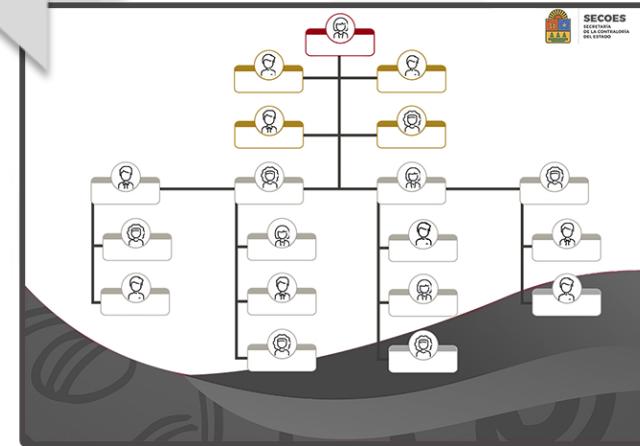
EXCELENCIA EN EL SERVICIO PÚBLICO

2. Señalética institucional visible en la oficina

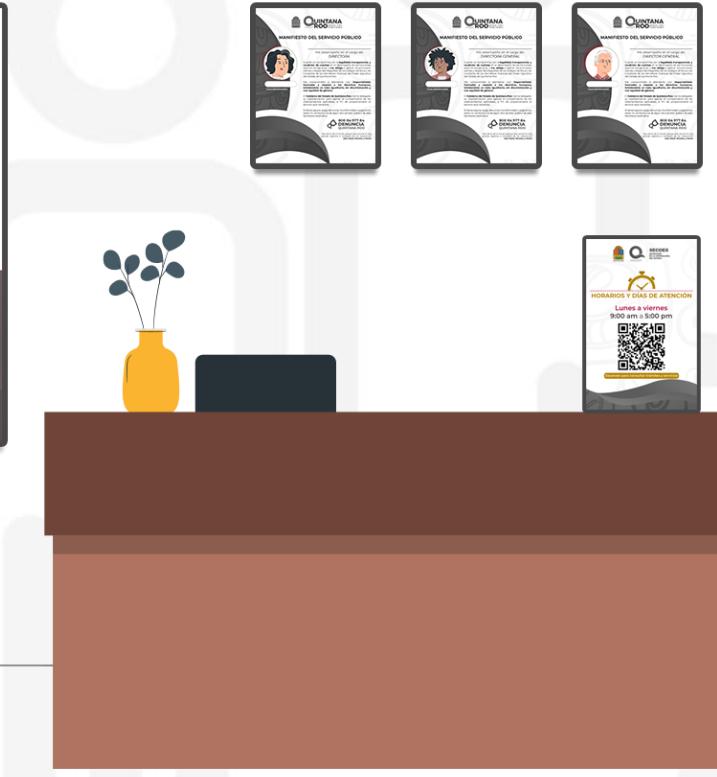
- Misión y visión de la institución a la vista del público
- Señalética e imagen institucional del inmueble.
Deberán mantener a la vista y actualizados la fachada del inmueble, el nombre institucional, el acrónimo y lo establecido en LA LEY DE IMAGEN INSTITUCIONAL DE QROO.)
- Manifiesto del servicio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



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



Atención al Público



MANIFIESTO
DEL SERVICIO
PÚBLICO



HORARIO Y
DÍAS DE
ATENCIÓN AL
PÚBLICO



3. Trámites y Servicios

- **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 requerimientos establecidos en la **Ley de Mejora Regulatoria del Estado. (LMREQROO)**
- **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**
 - **Avisos de privacidad**



**Para la validación de la cédulas de trámites
Y servicios, estos deberán estar fundados, en cuando a...**



**“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	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

Análisis de Trámites y Servicios Mejora Regulatoria

En formato fácilmente visible e identifiable
Con lenguaje ciudadano.

• • •

En el área de recepción

Deben encontrarse a la vista del público los trámites o servicios que realiza la oficina gubernamental con Código QR

• • •

Formatos que recaben datos personales

Deben contar con aviso de privacidad simplificado que cumpla con la Ley Estatal aplicable y debe estar a la vista del público

• • •

Requisitos

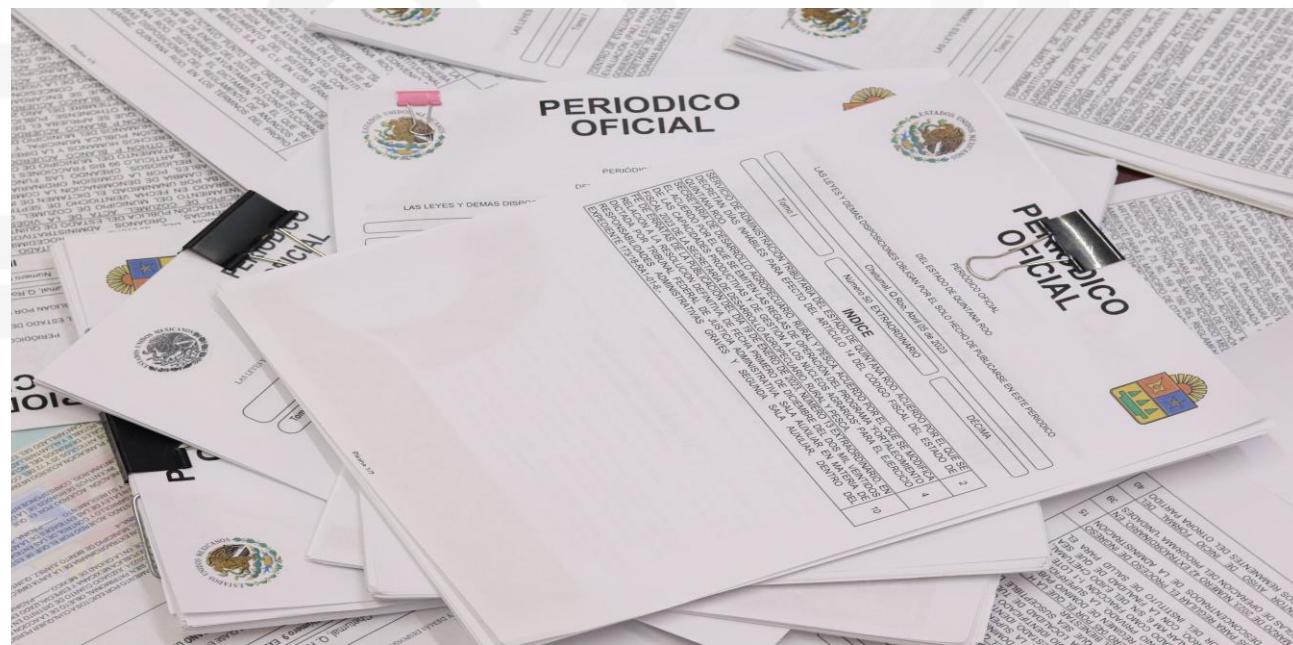
Revisión de los requisitos, costos y plazos de atención y resolución

Este análisis deberá presentarse ante la instancia correspondiente

(Deberá realizarse antes de la validación de la cédula)

4. 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





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 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

Línea de Denuncia Quintana Roo

- Materiales de difusión autorizados por la SECOES en la recepción y áreas de trámites y servicios.



6. *Comité 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)

- Programa Anual de Trabajo.
- Información del comité en el portal de internet



Publicación en sitio de internet

- Actividades del comité

6. Protección de Datos

La oficina deberá cumplir con:

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





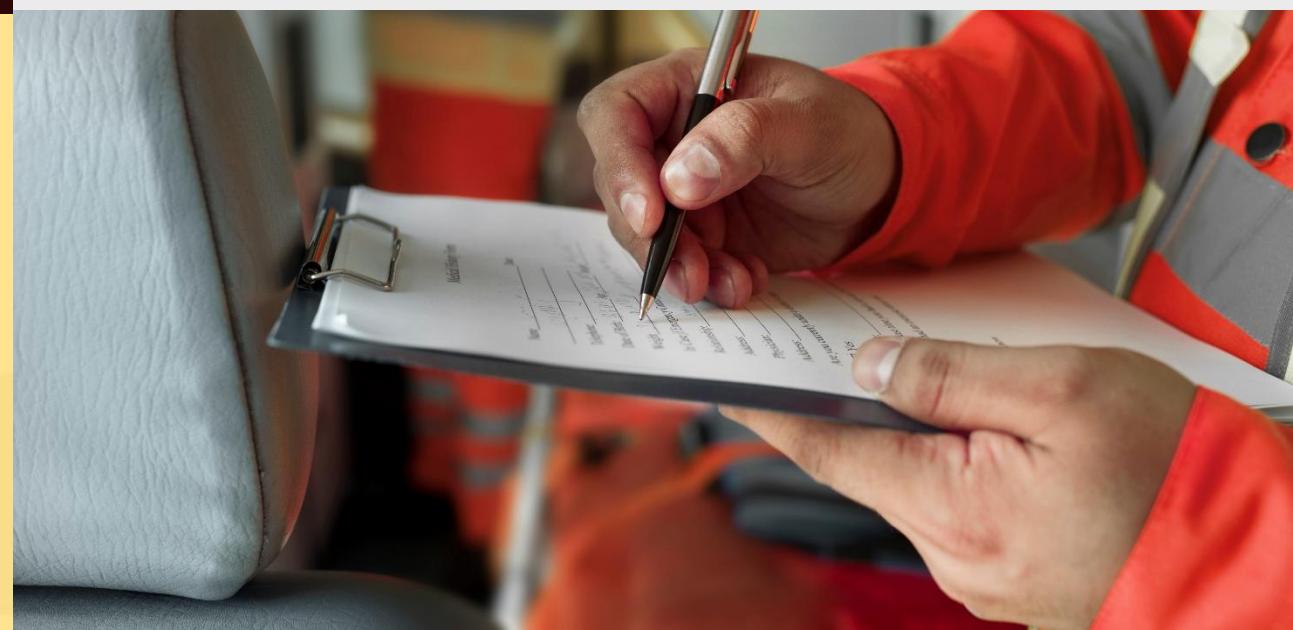
8. Cumplimiento en materia de Protección Civil

- 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.

7. Declaración Patrimonial

La oficina deberá cumplir con:

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



Criterios de Acreditación

9. 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

10. 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.





11. Disposición y actitud de servicio por parte de las personas servidoras públicas

- **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**

12. 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 a la vista del público en la página principal del portal de transparencia de cada Institución
 - El índice de Documentos Clasificados actualizado
 - Cumplir con los 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

13. Código de Ética con Perspectiva de Género en Quintana Roo

- Publicado 08 de marzo 2023 en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo





14. Programa Anticorrupción

- Comprende una serie de medidas y lineamientos que llevan de la mano tanto a los empleados como a los directivos, para tener un comportamiento apegado a la Ley, cuando actúan en nombre de la empresa.
- **Beneficios de contar con un Programa Anticorrupción:**
 - Ayuda a mitigar los riesgos relacionados a actos de corrupción internos
 - Reduce la probabilidad de sanciones cuando dichos actos se cometan



Ley General de Responsabilidades Administrativas

Art. 25 De la integridad de las Personas Morales

En la determinación de la responsabilidad de las personas morales a que se refiere la presente Ley, se valorará si cuentan con una política de integridad.



Tratado entre México, Estados Unidos y Canadá TMEC

Capítulo 27

Cada parte adoptará las medidas apropiadas, dentro de sus medios y de conformidad con los principios fundamentales de su sistema legal, para promover la participación de individuos y grupos fuera del sector público, como empresas, sociedad civil, organizaciones no gubernamentales y organizaciones comunitarias, en prevenir y combatir la corrupción.





Ley General de Responsabilidades Administrativas

Art. 25 De la integridad de las Personas Morales

En la determinación de la responsabilidad de las personas morales a que se refiere la presente Ley, se valorará si cuentan con una política de integridad. Para los efectos de esta Ley, se considerará una política de integridad aquella que cuenta con, al menos, los siguientes elementos:



- I. Un manual de organización y procedimientos**
- II. Un código de conducta**
- III. Sistemas adecuados y eficaces de control, vigilancia y auditoría**
- IV. Sistemas adecuados de denuncia**
- V. Sistemas y procesos adecuados de entrenamiento y capacitación**
- VI. Políticas de recursos humanos tendientes a evitar la incorporación de personas que puedan generar un riesgo a la integridad de la corporación**
- VII. Mecanismos que aseguren en todo momento la transparencia y publicidad de sus intereses.**



Ley General de Responsabilidades Administrativas

Art. 81 Sanciones administrativas

Las sanciones administrativas que deban imponerse por faltas de particulares por comisión de alguna de las conductas previstas en los Capítulos III y IV del Título Tercero de esta Ley, consistirán en:

I. Tratándose de personas físicas:

- **Sanción económica**
- **Inhabilitación temporal para participar en adquisiciones, arrendamientos, servicios u obras públicas**
- **Indemnización por los daños y perjuicios ocasionados a la Hacienda Pública Federal, local o municipal, o al patrimonio de los entes públicos.**

II. Tratándose de personas morales

- **Sanción económica**
- **Inhabilitación temporal para participar en adquisiciones, arrendamientos, servicios u obras públicas**
- **La suspensión de actividades**
- **Disolución de la sociedad respectiva**
- **Indemnización por los daños y perjuicios ocasionados a la Hacienda Pública Federal, local o municipal o al patrimonio de los entes públicos.**

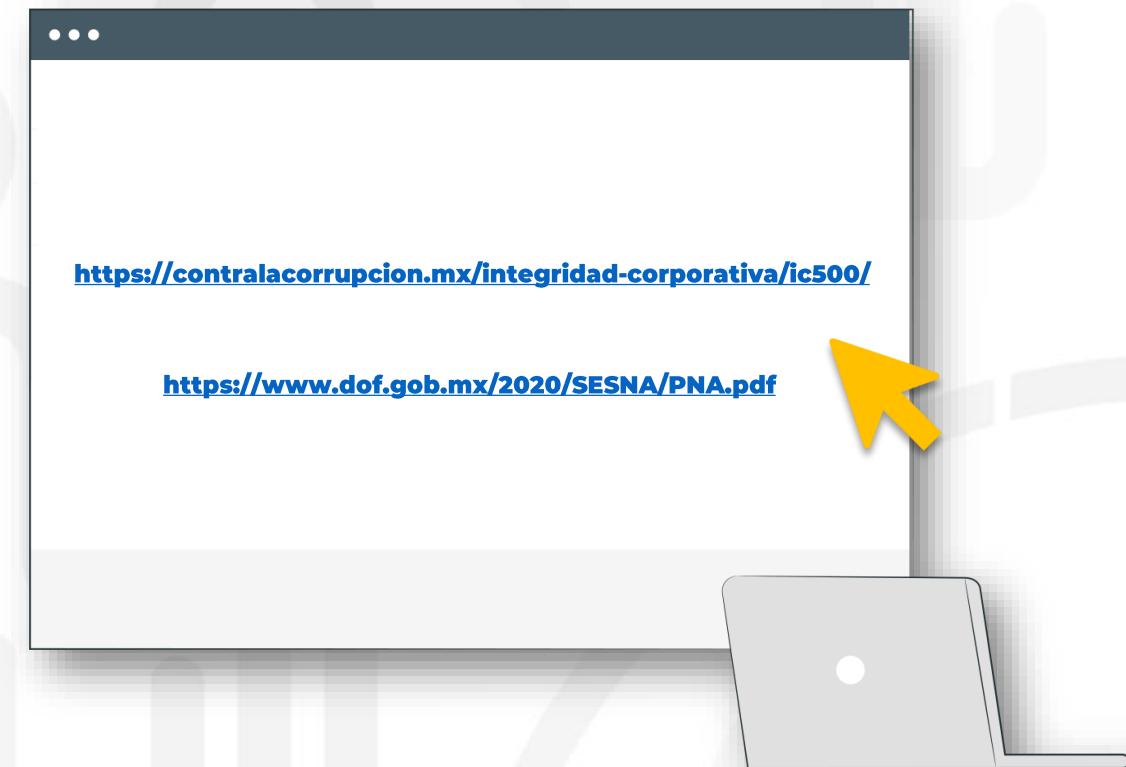


Beneficios de una Cultura de Integridad Empresarial y Anticorrupción

- Incrementa el valor patrimonial y la rentabilidad de la empresa.
- Se maximiza la reputación de la marca
- Acceso a esquemas de financiamiento nacional e internacional de primer nivel en condiciones preferentes.
- Se generan relaciones de largo plazo y de alta confiabilidad con los clientes.
- Se desarrollan cadenas productivas con los proveedores de alto valor agregado.
- Se fortalece la relación con las autoridades
- Se genera un clima laboral de respeto, transparencia y compromiso de hacer las cosas correctamente.
- Se controlan y mitigan los riesgos legales, financieros y corporativos de la compañía.
- Se enfoca a la empresa hacia un modelo de gestión predictivo y preventivo.
- Resultados considerablemente más positivos en auditorías, inspecciones y verificaciones.

- 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 el 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.

Marco Normativo





EXCELENCIA EN EL
SERVICIO PÚBLICO



ESTRELLAS DE LA
TRANSFORMACIÓN

42

Oficinas cuentan con el distintivo al cumplir con el 100% de los parámetros del programa.



Gracias por su atención

¡¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN !!

MTRO. FÉLIX DÍAZ VILLALOBOS
Cel.: 9985770191

COORDINACIÓN GENERAL JURÍDICA Y DE TRANSPARENCIA

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.sabgob@gmail.com