



PERIÓDICO OFICIAL



DEL ESTADO DE QUINTANA ROO

LAS LEYES Y DEMÁS DISPOSICIONES OBLIGAN POR EL SOLO HECHO DE PUBLICARSE EN ESTE PERIÓDICO

Chetumal, Q. Roo a 07 de Diciembre de 2022

Tomo III

Número 02 Especial

Décima Época

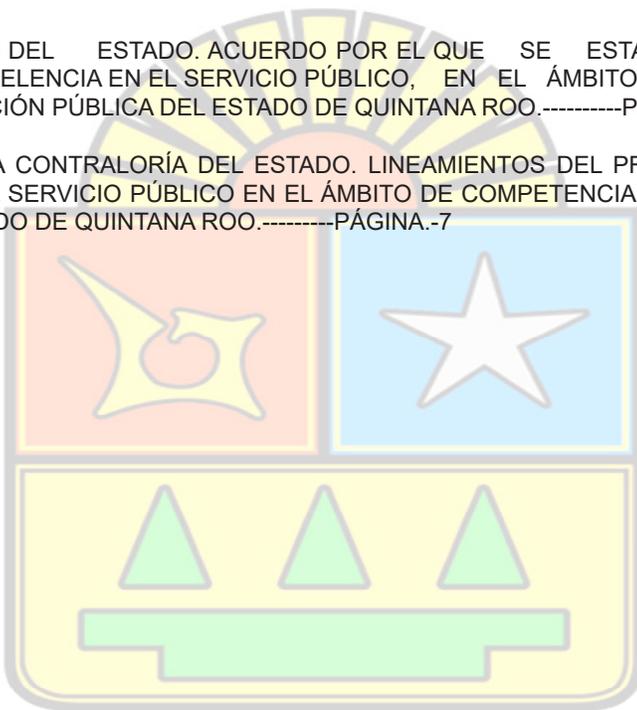
REGISTRADO COMO ARTÍCULO DE SEGUNDA CLASE EN LA OFICINA LOCAL DE CORREOS

EDICION DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE QUINTANA ROO

ÍNDICE

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO. ACUERDO POR EL QUE SE ESTABLECE EL PROGRAMA DENOMINADO "EXCELENCIA EN EL SERVICIO PÚBLICO, EN EL ÁMBITO DE COMPETENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO.-----PÁGINA.-2

SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA DEL ESTADO. LINEAMIENTOS DEL PROGRAMA DENOMINADO EXCELENCIA EN EL SERVICIO PÚBLICO EN EL ÁMBITO DE COMPETENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO.-----PÁGINA.-7





PODER EJECUTIVO
ESTADO DE QUINTANA ROO

LICENCIADA MARÍA ELENA HERMELINDA LEZAMA ESPINOSA, GOBERNADORA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO, EN EJERCICIO DE LAS FACULTADES QUE ME CONFIERE EL ARTÍCULO 90 FRACCIONES III Y XX; EN CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES QUE ME IMPONE EL ARTÍCULO 91 FRACCIONES VI Y XIII AMBOS DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE QUINTANA ROO; CON FUNDAMENTO EN LO DISPUESTO POR LOS ARTÍCULOS 1, 2, 3, 7, FRACCIÓN I, 12, 17, 30 FRACCIÓN XII, DE LA LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO; ARTÍCULOS 1 FRACCIÓN III INCISO D), 3, 4, 5, Y 8 DE LA LEY DE PLANEACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO, Y

CONSIDERANDO

Que la corrupción es un fenómeno social que ha lesionado profundamente gobiernos y sociedades como la nuestra; esto sin duda ha desestimado la confianza que la Ciudadanía debe mantener en su gobierno para la prevalencia del Estado de Derecho. La corrupción es por tanto uno de los principales obstáculos que debemos enfrentar de manera activa y constante, a través de la transformación de nuestras instituciones y prácticas gubernamentales para que pongan al centro de su desempeño los derechos humanos, la perspectiva de género, el gobierno abierto y la participación social, y estén de forma efectiva al servicio de la Población en General y de manera especial en aquellos sectores que viven en contextos de mayor vulnerabilidad.

Que tanto a nivel federal como en el estado se han tenido importantes avances en relación a la construcción de las políticas y normativas que permiten transparentar las acciones gubernamentales y asegurar la participación de la Ciudadanía en este proceso de modernización de la Administración Pública, lo que a su vez refuerza las políticas anticorrupción adoptadas; es por ello que resulta importante poder identificar la situación actual en que se encuentran las entidades de la Administración Pública dentro del Poder Ejecutivo en este proceso de transformación, así como entretejer una red interinstitucional de acompañamiento que coordine el cumplimiento de esas obligaciones y poder reconocer nuestros avances y logros, que se traducirán en instituciones modernas, eficientes y efectivas.



PODER EJECUTIVO
ESTADO DE QUINTANA ROO

Que la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su artículo 1º, contempla la obligación de todas las autoridades de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de todas las personas y a su vez el artículo 6 establece el derecho al libre acceso a la información plural y oportuna, garantizando el derecho de acceso a las tecnologías de la información y comunicación.

Que el 29 de enero del 2020 fue aprobado a nivel nacional la Política Nacional Anticorrupción, la cual es resultado del análisis de datos oficiales, evidencias generadas por distintas instancias gubernamentales y de la sociedad civil, así como muchas otras fuentes provenientes de instituciones nacionales e internacionales, además de una Consulta Pública que permitió dar voz a diversos sectores de la sociedad.

Que el Estado de Quintana Roo ha emitido su Política Anticorrupción 2020 - 2030, la cual refiere que en cada tipo de interacción es posible hallar problemáticas específicas que requieren recursos igualmente específicos de política pública, haciendo resaltar que cada tipo de intercambio representa particularidades y desafíos específicos mismos que requieren de estrategias diferenciadas, siendo una forma de conocer la percepción de la ciudadanía, a través de las vivencias cotidianas de la población en la interacción con autoridades y servidores públicos al realizar trámites o solicitar la prestación de un servicio; siendo importante destacar que 6 de cada 10 personas que realizaron algún pago, trámite o solicitud de servicio reportaron haber tenido algún problema.

Que la Política Anticorrupción del Estado de Quintana Roo, establece que el problema más frecuentemente reportado (96%), fue el de haber encontrado barreras para la realización del trámite y que cuando se evalúan los niveles de satisfacción con los trámites realizados, Quintana Roo se encuentra entre los estados peor calificados en nivel de satisfacción con el tiempo y trato destinado a trámites, pagos y solicitudes de servicios.

Que uno de los compromisos que se tienen en la Administración 2022-2027, para erradicar todo tipo de corrupción, es la de establecer un nuevo acuerdo por el Bienestar y Desarrollo de Quintana Roo, teniendo como objetivo el de adoptar compromisos colectivos, entre los tres órdenes de gobierno, los tres poderes



PODER EJECUTIVO
ESTADO DE QUINTANA ROO

estatales, los sectores económicos compartido, sustentable y sostenible que genere mayor bienestar social en el Estado; a fin de sentar las bases para un modelo de desarrollo estatal más justo, así como, cambiar la relación entre gobierno y sociedad, sobre todo generar mejores condiciones de bienestar social.

Que en seguimiento a la confianza ciudadana depositada en esta Administración Pública, para el periodo gubernamental 2022 - 2027, y en cumplimiento a los compromisos de transparencia y rendición de cuentas, a través del presente acuerdo se establecen los parámetros para la obtención del distintivo del Programa denominado "Excelencia en el Servicio Público", en el ámbito de competencia de la Administración Pública Estatal, lo que garantizará que los ciudadanos obtengan la atención e información de manera oportuna, clara, confiable y verificable al momento de ingresar a una oficina de la Administración Pública acreditada, así como el impulso de la participación ciudadana, la rendición de cuentas que permitan erradicar prácticas proclives y actos de corrupción.

En mérito de lo anteriormente expuesto, he tenido a bien emitir el siguiente:

ACUERDO POR EL QUE SE ESTABLECE EL PROGRAMA DENOMINADO "EXCELENCIA EN EL SERVICIO PÚBLICO", EN EL ÁMBITO DE COMPETENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO.

PRIMERO. Se establece el Programa "Excelencia en el Servicio Público", para las Dependencias, Entidades y Órganos Desconcentrados de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo, quienes podrán acceder a un Distintivo de Excelencia, como reconocimiento a su desempeño administrativo que otorgará el Gobierno del Estado de Quintana Roo, a través de la Secretaría de la Contraloría a aquellas que cumplan con los parámetros de evaluación de excelencia siguientes:

- I. Ubicación, Accesibilidad y Directorio Institucional;
- II. Señalética;
- III. Trámites y Servicios;
- IV. Documentos institucionales;
- V. Letreros Informativos;



PODER EJECUTIVO,
ESTADO DE QUINTANA ROO.

- VI. Comité Control y Desempeño Institucional y Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés;
- VII. Protección de Datos;
- VIII. Declaración Patrimonial y de Interés de las personas servidoras públicas;
- IX. Cumplimiento en materia de Protección Civil;
- X. Credenciales de las personas servidoras públicas con diseño y características autorizadas;
- XI. Tarjetones de personas que ejercen actos de inspección, vigilancia, notificación o que realizan actos de molestia, con código QR;
- XII. Capacitación; y
- XIII. Obligaciones de Transparencia.

SEGUNDO. La Secretaría de la Contraloría será la Dependencia que coordinará las acciones necesarias para el cumplimiento del presente Acuerdo, emitirá en el ámbito de su competencia y atribuciones, los Lineamientos y demás documentos relativos a la aplicación de este Programa, así como determinar el procedimiento para la obtención del distintivo del Programa de Excelencia en el Servicio Público, e instituirá el padrón de oficinas de la Administración Pública que hayan sido acreditadas con este distintivo; dicho Padrón deberá ser accesible a la ciudadanía por los medios electrónicos oficiales.

TERCERO. Los Servidores Públicos de la Administración Pública Estatal deberán de cumplir en el ejercicio de sus funciones con las disposiciones de este Acuerdo y las que de él se deriven, en caso contrario, se atenderá de conformidad a lo establecido por la Ley General de Responsabilidades.

CUARTO. El incumplimiento a la ejecución de las disposiciones de los Lineamientos que para tal efecto se emitan, dará lugar a la intervención de la Secretaría de la Contraloría para determinar responsabilidades conducentes.

ARTÍCULOS TRANSITORIOS

PRIMERO. El presente Acuerdo entrará en vigor el día de su publicación en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo.



PODER EJECUTIVO
ESTADO DE QUINTANA ROO

SEGUNDO. Se instruye a la Titular de la Secretaría de la Contraloría para que en el ámbito de sus atribuciones, emita y publique en el Periódico Oficial del Estado, los Lineamientos del Programa denominado "Excelencia en el Servicio Público", en un plazo que no exceda de 10 días a partir de la vigencia del presente Acuerdo, de conformidad con lo dispuesto en el punto segundo del Acuerdo.

TERCERO. Quedan sin efectos todas aquellas disposiciones administrativas de igual o menor jerarquía que se opongan a las contenidas en el presente Acuerdo.

DADO EN LA RESIDENCIA OFICIAL DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO, EN LA CIUDAD DE CHETUMAL, CAPITAL DEL ESTADO DE QUINTANA ROO, A LOS SEIS DÍAS DEL MES DE DICIEMBRE DEL AÑO DOS MIL VEINTIDÓS.

**LA GOBERNADORA DEL ESTADO
DE QUINTANA ROO**

LICDA. MARÍA ELENA HERMELINDA LEZAMA ESPINOSA

LA SECRETARIA DE LA CONTRALORÍA

L.C.P. REYNA VALDIVIA ARCEO ROSADO

La presente Hoja de Firmas corresponde al ACUERDO POR EL QUE SE ESTABLECE EL PROGRAMA DENOMINADO "EXCELENCIA EN EL SERVICIO PÚBLICO", EN EL ÁMBITO DE COMPETENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO, de fecha 06 de diciembre de 2022.



LINEAMIENTOS DEL PROGRAMA DENOMINADO EXCELENCIA EN EL SERVICIO PÚBLICO DENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO.

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. El presente acuerdo es de observancia general y obligatoria para todas las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Poder Ejecutivo del Estado de Quintana Roo, cuyo objeto es establecer los lineamientos para la obtención del distintivo Excelencia en el Servicio Público.

Artículo 2. Para efectos de la interpretación del presente acuerdo, se entenderá como:

I. Accesibilidad. Las medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales.

II. Acciones afirmativas. Los apoyos y programas de apoyo de carácter específico destinados a prevenir o compensar las desventajas o dificultades que tienen las personas con discapacidad en la inclusión y participación plena en los ámbitos de la vida política, económica, social, cultural y deportiva.

III. Ajustes razonables. Las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.

IV. Aviso de Privacidad. Documento o disposición del titular de forma física, electrónica o en cualquier formato generado por el responsable, a partir del momento en el cual se recaben sus datos personales, con el objeto de informarle los propósitos del tratamiento de los mismos.

V. Barreras. Los obstáculos que dificultan, entorpecen o impiden el libre tránsito, o que ponen en riesgo la integridad corporal de las personas con discapacidad en su desplazamiento, comunicación o ejercicio efectivo de sus derechos, en espacios interiores o exteriores, sean públicos o privados, así como las que dificultan el uso de herramientas, dispositivos y servicios comunitarios.

VI. Carpeta de Evidencias. Medio electrónico por el cual la oficina acredita el cumplimiento de los parámetros, estos pueden ser fotografías, documentos, actas, programas, acuerdos, listas de asistencias o cualquier otro medio que permita verificar el cumplimiento.

VII. Código de Conducta. Norma Jurídica subjetiva que rige la conducta de las personas servidoras públicas que desempeñan empleo, cargo o comisión en las instituciones de la Administración Pública del Estado.



VIII.Código de Ética. Norma Jurídica emitida por la secretaría de la contraloría y que contiene los principios, valores y reglas de integridad que debe observar y cumplir todo servidor público que desempeñe empleo, cargo o comisión en las instituciones de la Administración Pública del Estado;

IX.Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés. Cuerpo colegiado de servidores públicos de distintos niveles jerárquicos dentro de las instituciones, cuya finalidad es promover la ética y la integridad pública, para lograr una mejora constante del clima y cultura organizacional, dar tratamiento a los señalamientos por desviaciones al Código de Ética, de Conducta, Reglas de Integridad y demás protocolos y, resolver respecto a las consultas por posibles conflictos de interés, impulsando la integridad de los servidores públicos e implementando acciones permanentes que fortalezcan su comportamiento ético.

X.Denuncia. La narrativa que formule cualquier persona sobre un hecho o una conducta atribuidos a una persona servidora pública, que resulte presuntamente contraria a la Ley, al Código de Ética, al Código de Conducta o a las Reglas de Integridad;

XI.Dependencias. A las establecidas en el artículo 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo;

XII. Distintivo. Reconocimiento otorgado por la Secretaría de la Contraloría a las Instituciones de la Administración Pública Estatal que acrediten el cumplimiento de los Lineamientos del Programa Denominado Excelencia en el Servicio Público.

XIII.Enlace de cumplimiento. A la persona servidora pública responsable designada por la persona titular de la Institución, para la obtención y seguimiento del distintivo Excelencia en el Servicio Público;

XIV.Entidades. A los organismos descentralizados, las empresas de participación estatal mayoritaria y los fideicomisos públicos, en términos del artículo 2 de la Ley de las Entidades de la Administración Pública Paraestatal del Estado de Quintana Roo;

XV.Estrellas. Reconocimiento que otorgará la Secretaría de la Contraloría por el avance de cumplimiento de los parámetros hasta la obtención del distintivo;

XVI.Evaluación. Conjunto de parámetros ponderados y medibles establecidos en el Sistema de Excelencia en el Servicio Público utilizados para alcanzar el distintivo;

XVII. Excelencia. Consiste en alcanzar resultados que satisfagan plenamente a todos los parámetros establecidos en el presente lineamiento.

XVIII.Fecha de acreditación. El día, mes y año en que se otorga el distintivo;

XIX.Grupo Interdisciplinario Evaluador. Compuesto por las personas integrantes que estipula el artículo 26 de los presentes Lineamientos, acudirán a las oficinas que soliciten el distintivo para verificar el cumplimiento de los parámetros establecidos en el programa, quienes firmarán el resultado de la evaluación realizada;



- XX. Guardianes por la transformación.** Estudiantes de nivel superior que mediante su participación ayudarán a medir la opinión social sobre la calidad y eficiencia de la atención de trámites y servicios que prestan las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal, así como identificar los factores de riesgo de corrupción y áreas de oportunidad para mejorar la atención y satisfacción de la ciudadanía;
- XXI. Identificador.** Cárter con el nombre de la unidad administrativa de medidas mínimas de 21.5 cm de largo x 14 cm de alto;
- XXII. Igualdad.** Principio que reconoce que todas las personas tienen libertad para desarrollar sus habilidades personales y hacer elecciones sin estar limitadas por estereotipos o prejuicios, de manera que sus derechos, responsabilidades y oportunidades no dependen de su origen étnico, racial o nacional, sexo, género, edad, discapacidad, condición social o económica, condiciones de salud, embarazo, lenguaje, religión, opiniones, preferencias u orientación sexual, estado civil o cualquiera otra análoga. Implica la eliminación de toda forma de discriminación;
- XXIII. Inclusión Social.** Son medidas que buscan hacer efectivo el acceso a todas las personas en igualdad real de oportunidades, eliminando las barreras físicas, comunicacionales, normativas o de otro tipo, que obstaculizan el ejercicio de derechos y libertades primordialmente a toda persona en situación de vulnerabilidad o discriminación;
- XXIV. Instituciones de la Administración Pública.** Son el conjunto de Dependencias, Entidades Paraestatales, Organismos Descentralizados, las empresas de Participación Estatal mayoritaria y los fideicomisos públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Quintana Roo;
- XXV. Instrumentos archivísticos.** Se entenderá por el Cuadro General de Clasificación Archivística, Catálogo de Disposición Documental, Inventarios Documentales, Guía de Archivo Documental, Índice de Expedientes Clasificados como Reservados, Programa Anual de Desarrollo Archivístico, Informe Anual de Cumplimiento, los Dictámenes, Acta de Baja Documental y Transferencia Secundaria;
- XXVI. Línea de Denuncia.** Plataforma para el registro, captación, administración y atención de las manifestaciones ciudadanas que se formulen, a través de las diferentes herramientas que la conforman;
- XXVII. Manifiesto del Servicio Público.** Documento en el cual se externa el compromiso adquirido como persona servidora pública con la legalidad, transparencia y la rendición de cuentas, además de hacerle saber a la ciudadanía el medio para interponer una queja o denuncia en contra de cualquier otra persona funcionaria de la institución de la Administración Pública;
- XXVIII. Obligaciones de transparencia.** A las establecidas en los artículos 91, 92, 93 y 100 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información para el Estado de Quintana Roo;
- XXIX. Organigrama Estructural.** A la representación gráfica de las Unidades Administrativas que integran una institución, así como sus relaciones de jerarquía o dependencia y la interrelación que existe entre las mismas;



XXX. Oficina Pública. Espacio físico en el que se encuentran ubicadas las instalaciones de las Instituciones Públicas del Estado de Quintana Roo.

XXXI. Persona servidora pública. Toda persona que desempeñen un empleo, cargo o comisión en las Dependencias o Entidades de la Administración Pública Estatal;

XXXII. Personificador. Identificador de acrílico mediante el cual la persona servidora pública hace identificable el espacio que ocupa, colocando a la vista su nombre y cargo, con medidas mínimas de 15 cm de largo por 11 cm de alto;

XXXIII. Programa de Mejora Regulatoria. De conformidad al artículo 77 de la Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Quintana Roo y sus Municipios;

XXXIV. Reglas de integridad. Documento normativo que rige el actuar de las personas servidoras públicas para que impere una conducta digna, que responda a las necesidades de la sociedad y que oriente su desempeño, que funciona como guía para identificar acciones que puedan vulnerar lo previsto en cada una de ellas y que deberán ser de conocimiento del Comité de Ética y Prevención de Conflictos;

XXXV. Servicio. De conformidad con el artículo 3 fracción XXXI de la Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Quintana Roo y sus Municipios por servicio, se entenderá, cualquier beneficio o actividad que los Sujetos Obligados, en el ámbito de su competencia, brinden a particulares, previa solicitud y cumplimiento de los requisitos aplicables;

XXXVI. Trámite. De conformidad con el artículo 3 fracción XXXVII de la Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Quintana Roo y sus Municipios por trámite, se entenderá cualquier solicitud o entrega de información que las personas físicas o morales del sector privado realicen ante la autoridad competente en el ámbito estatal o municipal, ya sea para cumplir una obligación o, en general, a fin de que se emita una resolución.

CAPÍTULO II DEL LISTADO DE ELEMENTOS A CONSIDERAR

Artículo 3. Las Instituciones de la administración pública, a efecto de hacerse acreedores al distintivo del programa denominado Excelencia en el Servicio Público dentro de la Administración Pública, deberán de cumplir con los siguientes parámetros:

- I. Ubicación, Accesibilidad y Directorio Institucional;
- II. Señalética;
- III. Trámites y Servicios;
- IV. Documentos institucionales;
- V. Letreros Informativos;
- VI. Comité Control y Desempeño Institucional y Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés;
- VII. Protección de Datos;
- VIII. Declaración Patrimonial y de Interés de las personas servidoras públicas;
- IX. Cumplimiento en materia de Protección Civil;
- X. Credenciales de las personas servidoras públicas con diseño y características autorizadas;
- XI. Tarjetones de personas que ejercen actos de inspección, vigilancia, notificación o que realizan actos de molestia, con código QR;



XII. Capacitación; y

XIII. Obligaciones de Transparencia.

Artículo 4. Conforme al artículo 3, fracción I de la "Ubicación, Accesibilidad y Directorio Institucional"; la oficina deberá cumplir con los siguientes mínimos indispensables:

I. Acceso directo a las oficinas físicamente; deberán de tener fácil acceso a la misma evitando barreras que restrinja o limite el tránsito, y

II. Rampa de Acceso para personas con discapacidad; deberán de contar con señalamientos, entradas especiales, rampa, estacionamiento, y de ser posible, servicios sanitarios para personas con discapacidad.

III. Directorio Institucional, la oficina deberá contar con un directorio del titular hasta el nivel de jefe de departamento, con los siguientes datos, nombre, cargo, correo electrónico institucional, número telefónico con extensión si fuera el caso y fotografía debidamente actualizado. Asimismo, en caso de existir algún movimiento de personal, este se deberá actualizar en un periodo máximo de 15 días hábiles.

Artículo 5. Conforme al artículo 3, fracción II de la "Señalética"; la oficina deberá cumplir con los siguientes mínimos indispensables:

I. Misión y visión de la Institución a la vista del público;

II. Señalética e imagen institucional del inmueble; deberán de mantener a la vista y actualizados la fachada del inmueble el nombre institucional, el acrónimo y demás requisitos establecidos en la Ley de Imagen Institucional para el Estado de Quintana Roo;

III. Manifiesto del Servicio Público: por cuanto a las personas Titulares de las Secretarías, Subsecretarías, Direcciones Generales y Subdirecciones Generales de las Entidades, este deberá ser colocado a la vista del público en la entrada principal del edificio. Respecto a las personas Directivas, Coordinadoras Generales, Responsables de Oficina, o su similar, deberá ser colocado en su oficina de atención;

IV. Organigrama: deberá ser ubicado en la entrada principal, a la vista del público, con fotografías a color, tamaño mínimo de diez centímetros, nombre y cargo de las personas servidoras públicas que integran la oficina, a partir del Titular de la Institución hasta director, seguido de la dirección, Coordinación General o responsable de la Oficina; y

V. Horario y días de atención; si la oficina proporciona trámites o servicios y estos tuvieran un horario diferente al horario de oficina, se deberá de especificar el horario de atención para cada uno de los supuestos según corresponda, el aviso debe estar publicado en el acceso de la oficina a la vista de la ciudadanía en cartel mínimo de 50 cm de alto por 40 cm de largo a color.

Artículo 6. Conforme al artículo 3, fracción III de los "Trámites y Servicios"; la oficina deberá cumplir con los siguientes mínimos indispensables:

I. Visibilidad: La oficina deberá colocar en lugar visible al alcance de las personas el catálogo de los trámites y servicios que se presten, así como los requisitos y costos del mismo en una carpeta o sistema electrónico para su fácil consulta, así como el código QR para consulta en línea.

II. Validación: Los trámites y servicios deberán de cumplir con los requerimientos establecidos en la Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Quintana Roo y sus Municipios; y.



III. Simplificación de trámites y servicios; La oficina deberá elaborar el Programa de Mejora Regulatoria de conformidad al artículo 77 de la Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Quintana Roo y sus Municipios.

IV. Contar con los formatos de trámites y servicios, que cumplan con los siguientes mínimos indispensables:

1. Requisitos, tiempos de atención y costos;
2. Los cobros deberán estar incorporados a través del sistema institucional de recaudación implementado para tal fin; y
3. Los formatos que recaben datos personales deberán tener su aviso de privacidad conforme a la Ley aplicable.

Las Instituciones de la Administración Pública darán acceso a los Guardianes por la Transformación al cual le brindarán las facilidades necesarias para realizar la evaluación de satisfacción a la ciudadanía que acceda a los trámites y servicios.

Artículo 7. Conforme al artículo 3, fracción IV de los "Documentos Institucionales"; la oficina deberá cumplir con los siguientes mínimos indispensables:

La institución deberá contar con los siguientes instrumentos jurídicos actualizados y publicados:

- I. Reglamento Interior de la institución;
- II. Manual de Organización;
- III. Manual de Procedimientos;
- IV. Manual de Trámites y Servicios;
- V. Instrumentos archivísticos y
- VI. Ley o Decreto de creación de la Entidad, debidamente actualizados y/o sus modificaciones en su caso.

Artículo 8. Conforme al artículo 3, fracción V de los "Letreros Informativos"; la oficina deberá cumplir con los siguientes mínimos indispensables:

I. Identificación: En las Oficinas, escritorios o ventanillas, las personas servidoras públicas deberán encontrarse identificados a la vista de la ciudadanía, con un personificador e identificador ajustado a la Ley de Imagen Institucional para el Estado de Quintana Roo.

II. Publicidad de la "LÍNEA DE DENUNCIA": Cada Institución de la Administración Pública deberá contar con la publicidad a la vista del público de la Plataforma "denuncia.qroo.gob.mx"; las dimensiones mínimas del anuncio serán de 90 cm de largo por 120 cm de alto, o lona para display tipo araña de 60 cm de largo por 160 cm de alto, disponibles en el sitio web de la Secretaría de la Contraloría.

Artículo 9. Conforme al artículo 3, fracción VI del "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:

1. Acta de Instalación de su Comité;
2. Programa de Trabajo de Control Interno.

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

1. Acta de Instalación de su Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés;



2. Programa Anual de Trabajo: Conforme a los Lineamientos Generales para la Integración y Funcionamiento de los Comités de Ética y Prevención de Conflictos de Interés de las Personas, Servidoras Públicas de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Poder Ejecutivo, a través de los Comités de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés;

3. Publicar en su sitio web de la institución a las personas integrantes del comité, el acta de instalación, actas de sesión ordinarias y extraordinarias generadas, así como la normativa que les regula.

Artículo 10. Conforme al artículo 3, fracción VII de la "Protección de Datos"; la oficina deberá cumplir con los siguientes mínimos indispensables:

I. Contar con un índice de expedientes clasificados de conformidad al artículo 131 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Quintana Roo, que deberá publicarse de manera semestral en la página de cada Institución de la Administración Pública de conformidad a los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la Elaboración de Versiones Públicas;

II. Contar con Avisos de Privacidad Integral y Simplificado, mismo que deberá estar publicado en el Sitio Web de cada Institución de la Administración Pública de conformidad a la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Quintana Roo; será indispensable contar con el Aviso de Privacidad de Eventos Públicos, y

III. Tener en su Sitio Web el hipervínculo a los formatos para el ejercicio de los derechos ARCO, de Acceso a la Información, de Denuncias por incumplimiento a las obligaciones de transparencia y para presentar Recursos de Revisión

Artículo 11. Conforme al artículo 3, fracción VIII de "Declaración Patrimonial y de Intereses de todas las personas servidoras públicas; la oficina deberá cumplir en tiempo y forma con los siguientes mínimos indispensables:

Contar con el 100 % de la presentación de las declaraciones patrimonial y de Intereses de modificación patrimonial.

Artículo 12.- Conforme al artículo 3, fracción IX del "Cumplimiento en materia de Protección Civil"; la oficina deberá cumplir con los siguientes mínimos indispensables:

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. En instalaciones con afluencia mayor de 10 personas o que almacene productos peligrosos, deberá contar con un Programa Interno de Protección Civil validado por la autoridad competente de conformidad a la Ley General y Ley Estatal en materia de Protección Civil y su Reglamento.

Artículo 13. Conforme al artículo 3, fracción X de la "Credencial de las personas servidoras públicas con diseño y características autorizadas"; la oficina deberá cumplir con los siguientes mínimos indispensables.

Las Instituciones de la Administración Pública, deberán realizar los trámites correspondientes a efecto de que las personas servidoras públicas adscritas a su Dependencia o Entidad cuenten



con credencial de identificación con el diseño y las características autorizadas, mismo que deberán portar diariamente durante el desempeño de sus funciones.

Artículo 14. Conforme al artículo 3, fracción XI de los "Tarjetones de personas que ejercen actos de inspección, vigilancia, y en su caso comprobación fiscal y de notificación con código QR"; la oficina deberá cumplir con los siguientes mínimos indispensables.

Conforme a la normatividad que expida la Secretaría de la Contraloría para tales efectos, toda persona servidora pública que ejercen actos de inspección, vigilancia, y en su caso comprobación fiscal, así como actos de notificación, deberá portar el Tarjetón de identificación con código QR, mismo que debe cumplir con las especificaciones establecidas en dicha normativa.

Artículo 15. Conforme al artículo 3, fracción XII de la "Capacitación"; la oficina deberá cumplir con los siguientes mínimos indispensables.

Capacitar a la Plantilla Laboral en materia de Sistema Anticorrupción, Código de Ética, Código de Conducta y Reglas de Integridad, como mínimo indispensable se requiere que participen desde el titular hasta la jefatura de departamento o sus equivalentes.

Promover la capacitación al Comité de Transparencia y personal a nivel directivo o su equivalente, jefatura de departamento o su equivalente del sujeto obligado, de conformidad a las obligaciones estipuladas en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Quintana Roo, y a los Lineamientos generales para integración, organización y funcionamiento de los comités de transparencia de los sujetos obligados de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Quintana Roo.

Artículo 16. Conforme al artículo 3, fracción XIII del "Obligaciones de Transparencia" las Instituciones de la Administración Pública deberán obtener el cien por ciento en el cumplimiento de las obligaciones de transparencia a través de la publicación de la información en la Plataforma Nacional de Transparencia y en su página institucional, de conformidad a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Quintana Roo, y los Lineamientos técnicos generales para la publicación, homologación y estandarización de la información.

Artículo 17. Las Instituciones de la Administración Pública promoverán la inclusión de los parámetros señalados en el artículo 3 de los presentes Lineamientos, por medio de acciones afirmativas o ajustes razonables para la inclusión social.

Artículo 18. Para la obtención del porcentaje establecido en cada uno de los parámetros de la Evaluación, es necesario, cumplir con todas las especificaciones de cada parámetro establecido en el artículo 3 de este lineamiento y generando las evidencias según corresponda, mismas que deberán de ser capturadas en el Sistema de Excelencia en el Servicio Público.

Para identificar el avance en el cumplimiento de los parámetros, las Instituciones recibirán estrellas conforme a lo siguiente:

Una Estrella, dando cumplimiento a las fracciones I, II y V

Una Estrella, dando cumplimiento a las fracciones IV y IX

Una Estrella, dando cumplimiento a la fracción III

Una Estrella, dando cumplimiento a las fracciones VII, XII y XIII

Una Estrella, dando cumplimiento a las fracciones VI, VIII, X y XI.

Una vez obtenidas las cinco estrellas se emitirá el distintivo Excelencia en el Servicio Público.



Artículo 19. Si no aplicase, de conformidad al ámbito de competencia de la Institución, alguno de los puntos del parámetro de la "Evaluación", se considerará que obtuvo el total del apartado correspondiente, debiendo de justificar por escrito tal circunstancia, misma que deberá de ser publicada en el apartado de evidencias del parámetro correspondiente.

Artículo 20. Se entenderá como acreditada la oficina que obtenga las cinco estrellas, de conformidad con los presentes lineamientos.

Artículo 21. Se tomará como oficina en proceso de acreditación la que obtenga del 85 al 94 % de los parámetros, de conformidad al Programa de Excelencia en el Servicio Público. (Véase Anexo único).

Artículo 22. Las oficinas que obtengan menos de 85 % de conformidad al Programa de Excelencia en el Servicio Público, no calificarán para la acreditación. (Véase Anexo único).

CAPÍTULO III DEL PROCEDIMIENTO PARA OBTENER EL DISTINTIVO

Artículo 23. Las Instituciones de la Administración Pública, deberán realizar el siguiente procedimiento para la obtención del distintivo del Programa de Excelencia en el Servicio Público:

I. La persona titular de la Institución nombrará a una persona como enlace de cumplimiento, que trabajará en coordinación con la dirección administrativa o su equivalente, para lograr la obtención del distintivo que acredite ser una oficina con Excelencia en el Servicio Público y deberá realizar las acciones necesarias para mantener, dar seguimiento y renovar el distintivo, esta persona enlace podrá ser cambiada o renovada por el titular de la Institución de la Administración Pública cuando lo considere necesario;

II. La persona, enlace de cumplimiento en coadyuvancia con la dirección administrativa o su equivalente, realizará el inventario de inmuebles con los que cuenta como sujeto obligado y lo registrará en el sistema de Excelencia en el Servicio Público;

III. La persona, enlace de cumplimiento en coadyuvancia con la dirección administrativa o su equivalente, realizarán el llenado de la Evaluación y subirán al Sistema la documentación para la integración de la carpeta de evidencias;

IV. La persona titular de la Institución solicitará a la Secretaría de la Contraloría por escrito que ha cumplido con los parámetros para el inicio del proceso de evaluación, conforme a lo establecido en los artículos 3 y 19 de los presentes Lineamientos, y la solicitud deberá de ser acompañada con la afirmación que la carpeta de evidencias está completa, una vez notificada la Secretaría de la Contraloría ésta informará al Grupo Interdisciplinario;

V. El Grupo Interdisciplinario revisará la carpeta de evidencias y determinará si es indispensable acudir a realizar la verificación de las evidencias reportadas que acrediten el cumplimiento de cada uno de los parámetros.

VI. Una vez concluido el proceso de evaluación por el Grupo Interdisciplinario Evaluador, en caso de haber obtenido el puntaje establecido en el artículo 20, la Secretaría de la Contraloría otorgará el distintivo que hace referencia el artículo 2 fracción XII de los presentes Lineamientos, de lo contrario se notificará a la Institución de la Administración Pública el resultado de la evaluación, obteniendo el estatus "en proceso de acreditación" de conformidad al artículo 21 de los presentes Lineamientos.



En caso de que la Institución que refiere el párrafo anterior subsane y alcance el porcentaje referido en el artículo 20 informará conforme a lo estipulado en la fracción IV del presente artículo;

VII. La persona servidora pública enlace de cumplimiento, publicará en el sitio web institucional un botón con acceso directo al padrón de oficinas acreditadas y las que se encuentren en proceso de obtención del distintivo.

Artículo 24. Facultades de la persona servidora pública designada como enlace de cumplimiento del Programa de Excelencia en el Servicio Público:

- I.** Solicitar a los titulares de las unidades administrativas la generación de acciones necesarias para la obtención, conservación y actualización del distintivo;
- II.** Vigilar el cumplimiento del presente lineamiento antes, durante y después de la obtención del distintivo del Programa de Excelencia en el Servicio Público;
- III.** Coordinar con las unidades administrativas de la institución el cumplimiento de cada uno de los parámetros del programa;
- IV.** Informar al titular de la Institución el estatus que guardan las oficinas acreditadas, para evitar incumplimientos durante la vigencia de la misma.
- V.** Tramitar ante la Secretaría de la Contraloría el usuario y contraseña del Sistema de Acreditación Excelencia en el Servicio.
- VI.** Recibir y atender las recomendaciones emitidas por la Secretaría de la Contraloría del Estado;
- VII.** Integrar la carpeta de evidencias correspondiente a los parámetros, establecidos para obtener el distintivo del Programa de Excelencia en el Servicio Público.
- VIII.** Registrar el inventario de los inmuebles que ocupa la institución en el Sistema de Excelencia en el Servicio Público;
- IX.** Cargar y actualizar los parámetros en el Sistema de Excelencia en el Servicio Público conforme a su avance;
- X.** Coadyuvar con el grupo interdisciplinario evaluador;
- XI.** Dar las facilidades a los Guardianes por la transformación, para que instalen sus módulos y realicen sus funciones de atención al público cuando así sea requerido.
- XII.** Incluir en el sitio web de la institución, la información con acceso directo al padrón de oficinas acreditadas y las que se encuentren en proceso de obtención del distintivo.
- XIII.** Tramitar la solicitud con la Secretaría de la Contraloría para dar inicio del Proceso de Evaluación, una vez alcanzados los requisitos establecidos en los artículos 3 y 19 de los presentes Lineamientos, la solicitud deberá de ser acompañada con la afirmación que la carpeta de evidencias está completa; y.
- XIV.** Otras funciones que le fueren encomendadas, por la persona titular o encargada de la Institución de la Administración Pública, según sea el caso, para la obtención y conservación del distintivo.



Artículo 25. La persona, enlace de cumplimiento del Programa de Excelencia en el Servicio Público, deberá ser a nivel directivo o su equivalente y observará los principios de máxima publicidad, igualdad, inclusión, no discriminación, transparencia y protección de datos personales.

CAPÍTULO IV DEL GRUPO INTERDISCIPLINARIO

Artículo 26. El Grupo Interdisciplinario Evaluador, son quienes actuarán dentro de su ámbito de competencia para realizar la evaluación de la oficina, estará integrado por un representante de las siguientes Instituciones:

- I.** Secretaría de la Contraloría;
- II.** Secretaría de Finanzas y Planeación;
- III.** Coordinación Estatal de Protección Civil;
- IV.** Comisión Estatal de Mejora Regulatoria y
- V.** Un representante de la sociedad civil.

Cada persona integrante del Grupo Interdisciplinario será nombrada por la institución que representa mediante escrito dirigido a la persona Titular de la Secretaría de la Contraloría, con excepción del representante de la sociedad civil.

La persona representante de la sociedad civil será designada por la persona titular o responsable de la oficina en proceso de obtención del distintivo, con los conocimientos de dicho programa para que participe en el proceso de verificación y ser testigo de que ha cumplido con los parámetros.

Artículo 27. Facultades del Grupo Interdisciplinario Evaluador:

- I.** Vigilar el cumplimiento de los presentes lineamientos durante la evaluación del Programa de Excelencia en el Servicio Público;
- II.** Asesorar en el ámbito de su competencia a las Instituciones de la Administración Pública; y
- III.** Discernir y resolver en caso de controversia en el proceso de revisión y evaluación.

CAPÍTULO V DE LA VIGENCIA DE EL DISTINTIVO

Artículo 28. La vigencia del distintivo tendrá una duración de un año a partir de la fecha de obtención, su renovación deberá iniciarse 30 días naturales antes de su conclusión de la vigencia, misma que podrá revocarse por cualquiera de las siguientes causales:

I. Por incumplimiento a las obligaciones comunes y específicas estipuladas en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información para el Estado de Quintana Roo, la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Quintana Roo y demás disposiciones aplicables en los parámetros estipulados en el presente lineamiento;

II. Por la expiración de su fecha de vigencia; o

III. Incumplimiento a alguno de los parámetros mencionados en el artículo 3 de los presentes Lineamientos.

CAPÍTULO VI



DEL SISTEMA DE ACREDITACIÓN EXCELENCIA EN EL SERVICIO

Artículo 29. Sistema electrónico mediante el cual se captura y genera la información del Programa de Excelencia en el Servicio Público, para lo cual la Secretaría de la Contraloría será el encargado de proporcionar al Enlace de cumplimiento, el usuario y contraseña para el acceso al sistema electrónico.

Artículo 30. El resultado obtenido de la Evaluación a través del Sistema de Excelencia en el Servicio Público no se considerará como resultado final toda vez que será necesario realizar el procedimiento hasta la obtención del distintivo.

**CAPÍTULO VII
DEL CUIDADO AMBIENTAL**

Artículo 31. Las Instituciones de la Administración Pública en la búsqueda de la obtención del Distintivo, deberán de contemplar una política de cuidado ambiental, para lo cual deberán de tomar en cuenta el disminuir su impacto al medio ambiente, mediante el uso racional, responsable y eficiente de sus recursos.

Artículo 32. Para dar cumplimiento a lo manifestado en el artículo que antecede, las Instituciones de la Administración Pública, deberán de 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.

**CAPÍTULO VIII
DEL ANEXO ÚNICO**

Artículo 33. El presente anexo contiene los parámetros a calificar para la obtención del distintivo, mismo que se encuentra dentro del Sistema electrónico, siendo el siguiente:

EXCELENCIA EN EL SERVICIO PUBLICO	
PARAMETROS 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	3



con código QR	
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
IV. Documentos institucionales	
Reglamento Interior	3
Manual de Organización	3
Manual de Procedimientos	2
Manual de Procedimientos de trámites y servicios	2
Decreto o estatuto de creación	2
Instrumentos archivísticos	3
V. Letreros Informativos	
Oficinas con identificación y personalizadores	3
Publicidad de la línea de denuncia con código QR	4
VI. Comité control y desempeño institucional y comité de ética y prevención de conflicto de interés	
Comités establecidos y actas de instalación	4
Programa Anual de Trabajo de cada comité	4
Publicidad a los comités en el Sitio Web	2
VII. Protección de Datos	
Índice de Expedientes Clasificados	2
Avisos de Privacidad Integral y Simplificado	2
Formatos publicados en materia de transparencia y datos personales	2
VIII. Declaración Patrimonial y de Interés de las personas servidoras públicas	
Declaración Patrimonial y de Interés de las personas servidoras públicas	3
IX. 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	3
X. Credenciales de los Servidores Públicos con diseño y características autorizadas.	
Total de credenciales	4
XI. Tarjetones de Inspectores, vigilancia, notificaciones o que realizan actos de molestia con código QR	
Total de tarjetones	4
XII. Capacitación	
Total del personal capacitado	4
XIII. Obligaciones de Transparencia	



Obligaciones de los artículos 91, 92, 93 y 100 de la Ley de Transparencia	6
RESULTADO FINAL	100

DADO EN LA SEDE DE LA SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO, EN LA CIUDAD DE CHETUMAL, CAPITAL DEL ESTADO DE QUINTANA ROO, A LOS SIETE DÍAS DEL MES DE DICIEMBRE DE DOS MIL VEINTIDÓS.

LA SECRETARIA DE LA CONTRALORÍA

L.C.P. REYNA VALDIVIA ARCEO ROSADO

La presente Hoja de Firma, pertenece al ACUERDO POR EL QUE SE EMITEN LOS LINEAMIENTOS DEL PROGRAMA DENOMINADO EXCELENCIA EN EL SERVICIO PÚBLICO EN EL ÁMBITO DE COMPETENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO, de fecha 07 de diciembre de 2022.