



# **PODER LEGISLATIVO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO**

**PRESIDENCIA DE LA GRAN COMISION**

**DIRECCION DE GESTORIA Y APOYO A LA COMUNIDAD**

**Manual de Organización de la Dirección  
de Gestoría y Apoyo a la Comunidad**

**DGAC**

**MARZO 2017**



# Manual de Organización para la Dirección de Gestoría y Apoyo a la Comunidad

<b>Control de las Revisiones</b>	
Nº de Revisión	Fecha de Revisión
3	31-03-2017




## Índice

---

I	Introducción	5
II	Objetivo del Manual	7
III	Antecedentes Históricos	9
IV	Marco Jurídico	11
V	Atribuciones	13
VI	Directorio	15
VII	Estructura Orgánica	17
VIII	Organigrama	19
IX	Descripción de Puestos	21
X	Listado de Procedimientos	28
XI	Políticas de Trabajo	30
XII	Glosario Técnico	32



# I.-Introducción

	<h1>Manual de Organización</h1> <h2>Dirección de Gestoría y Apoyo a la Comunidad</h2>	<b>Fecha de Emisión:</b> 31-01-2012
		<b>Fecha de Vigencia:</b> 05-09-2019
		<b>Página:</b> 1 de 1
		<b>Número de Revisión:</b> 3
<b>Dirección:</b> Gestoría y Apoyo a la Comunidad.		<b>Control:</b> MO-DGAC-01

## I.-Introducción

La Dirección de Gestoría y Apoyo a la Comunidad tiene la finalidad de llevar un registro y control de las Gestiones realizadas por los Legisladores de éste Poder; es por ello que se ha creado este Manual con el propósito de ser utilizado como una Herramienta de apoyo para su personal a fin de poder dar un mejor resultado en el desempeño de sus funciones.

El presente Manual contiene los Antecedentes Históricos, Marco Jurídico de sus Atribuciones, Estructura Orgánica en la cual se observa el Organigrama y de manera sistemática la Descripción de Funciones del personal que la integra.

Esta Herramienta se empleará como base para la realización de las inherentes del personal adscrito a esta Dirección.

Así mismo, este Manual será revisado y actualizado cada tres años o cuando así lo disponga la Gran Comisión del Poder Legislativo, con el propósito de conservar su vigencia, aplicabilidad y adecuación a las necesidades Jurídicas y Legislativas de la Dirección o cuando surjan cambios en la Estructura Orgánica y/o reasignación de funciones y atribuciones al interior de la Dirección.



## **II.-Objetivo del Manual**



# Manual de Organización

## Dirección de Gestoría y Apoyo a la Comunidad

**Fecha de Emisión:**  
31-01-2012

**Fecha de Vigencia:**  
05-09-2019

**Página:** 1 de 1

**Número de Revisión:** 3

**Dirección:** Gestoría y Apoyo a la comunidad.

**Control:** MO-DGAC-02

## II.- Objetivo del Manual

Difundir e Instruir al personal de la Dirección de Gestoría y Apoyo a la Comunidad del Poder Legislativo del Estado de Quintana Roo, sobre las funciones y atribuciones que le confiere la Ley Orgánica del Poder Legislativo, así como determinar las responsabilidades y el ámbito de competencia de las distintas áreas que integran su Estructura Orgánica, a fin de evitar la duplicidad de funciones y servir como medio de información y comunicación para apoyar la acción del personal y orientar al de nuevo ingreso.



## III.-Antecedentes Históricos





# Manual de Organización

## Dirección de Gestoría y Apoyo a la Comunidad

**Fecha de Emisión:**  
31-01-2012

**Fecha de Vigencia:**  
05-09-2019

**Página:** 1 de 1

**Número de Revisión:** 3

**Dirección:** Gestoría y apoyo a la comunidad.

**Control :** MO-DGAC-O3

### III.-Antecedentes Históricos

El 25 de noviembre de 1974 quedó instalada la Legislatura Constituyente del Poder Legislativo del Estado de Quintana Roo, con fundamento en el decreto de creación como Estado Libre y Soberano.

De esta manera, inicio sus actividades Legislativas al Constituyente de 1974, redactando la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo, vigente a partir del día 12 de Enero de 1975, en la cual quedó plasmado el sustento Legal que rige la vida del pueblo Quintanarroense.

La encomienda del Poder Legislativo del Estado de Quintana Roo, es establecer un Marco Jurídico adecuado a las necesidades de los ciudadanos Quintanarroense, para lo cual se apoya en las Direcciones Legislativas creadas para ello.

Mediante decreto número 70 de la V Legislatura de fecha 15 de Marzo de 1990, se expide la primera Ley Orgánica del Poder Legislativo, incluyendo como una de sus Dependencias a la Dirección de Gestoría y Apoyo a la Comunidad.

El 25 de Octubre de 1995, mediante decreto 125 de la VII Legislatura, se expide una nueva Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado de Quintana Roo, la cual sigue incluyendo a la Dirección de Gestoría y Apoyo a la Comunidad.



## **IV.- Marco Jurídico**



# Manual de Organización

## Dirección de Gestoría y apoyo a la Comunidad

**Fecha de Emisión:**  
31-01-2012

**Fecha de Vigencia:**  
05-09-2019

**Página:** 1 de 1

**Número de Revisión:** 3

**Dirección:** Gestoría y Apoyo a la Comunidad.

**Control:** MO-DGAC-04

## IV.- Marco Jurídico

### CONSTITUCIONES

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos  
D.O.F. 05-02-1917  
Última Reforma D.O.F. 24-02-2017

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo  
P.O. 12-01-1975  
Última Reforma P.O. 03-11-2016 XV Legislatura

### LEYES

Ley General de Contabilidad Gubernamental  
Última Reforma 18-07-2016

Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado de Quintana Roo  
Primera publicación P.O. 15-03-1990  
Segunda publicación P.O. 25-11-1995  
Última Reforma P.O. 17-02-2017 XV Legislatura

### REGLAMENTOS

Reglamento para el Gobierno Interior de la Legislatura del Estado de Quintana Roo  
Última Reforma P.O. 01-05-2016.

Reglamento de Comisiones del Poder Legislativo.  
Última Reforma P.O. 10-03-2017 XV Legislatura.



## **V.- Atribuciones**



# Manual de Organización

## Dirección de Gestoría y Apoyo a la Comunidad

Fecha de Emisión:  
31-01-2012

Fecha de Vigencia:  
05-09-2019

Página: 1 de 1

Número de Revisión: 3

Dirección: Gestoría y Apoyo a la Comunidad.

Control MO-DGAC-05

## V.- Atribuciones

### Leyes

Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado de Quintana Roo

Capítulo VI

De la Dirección de Gestoría y Apoyo a la Comunidad

ARTÍCULO 97.- Para la Organización de la Gestoría y Apoyo a la Comunidad que los Diputados promuevan, habrá una Dirección de Gestoría y Apoyo a la Comunidad.

ARTÍCULO 98.- La Dirección de Gestoría y Apoyo a la Comunidad tendrá las siguientes funciones:

I. Llevar el seguimiento y control de las Gestiones que realicen los Diputados con motivo de las peticiones y demandas que la Comunidad les formule en sus visitas o audiencias populares.

II. Registrar las peticiones que formule la comunidad y los resultados obtenidos con respecto a las mismas, elaborando los resúmenes o concentrados para su análisis e información, y establecer las estrategias a seguir.

III. Informar a los Diputados del estado en que se encuentran sus Gestiones, para darles el seguimiento consecuente.

IV. Apoyar en la forma que determine la Gran Comisión, las Gestiones de los Diputados con motivo de las peticiones de la Comunidad.

V. Rendir los informes que le solicite la Gran Comisión respecto de su actividad.

VI. Las demás que le encomiende la Gran Comisión o le señale la Legislatura.



## VI.- Directorio



# Manual de Organización

Dirección de Gestoría y  
Apoyo a la Comunidad

**Fecha de Emisión:**  
31-01-2012

**Fecha de Vigencia:**  
05-09-2019

**Página:** 1 de 1

**Número de Revisión:** 3

**Dirección:** Gestoría y Apoyo a la Comunidad.

**Control:** MO-DGAC-06

## VI.- Directorio

Nivel	Nombre del Ocupante	Nombre del Puesto	Tipo
300	Ana María de la Luz Hernández Ayala	Directora	Confianza
400	Ivette Lorena Manjarrez Cardona	Subdirectora de Gestoría	Confianza
400	Alejandro Baeza Ruiz	Subdirector de Enlace Interinstitucional	Confianza
500	Cristian Miguel Magaña Rodríguez	Jefe Departamento	Confianza
500	María Verónica Cervantes Ramírez	Jefa de Departamento de Enlace Interinstitucional	Confianza
600	Arlette Jacqueline Briceño Peña	Jefe de Unidad	Confianza
600	Hansel Cárdenas González	Gestor	Confianza
600	Samantha Hernandez Hernandez	Jefe de Unidad	Confianza
2300	Luis Antonio Osorio García	Gestor	Base
2300	Minerva Sánchez Guevara Minerva	Secretaría	Base



## **VII.- Estructura Orgánica**





# Manual de Organización

## Dirección de Gestoría y Apoyo a la Comunidad

Fecha de Emisión:  
31-01-2012

Fecha de Vigencia:  
05-09-2019

Página: 1 de 1

Número de Revisión: 3

Dirección: Gestoría y Apoyo a la Comunidad.

Control: MO-DGAC-07

## VII.- Estructura Orgánica

### **Director de Gestoría y Apoyo a la Comunidad.**

1.1 Secretaría.

### **2.0.-Subdirectores**

2.1. Subdirector de Gestoría

2.2. Subdirector de Enlace Interinstitucional

### **3.0.-Jefe de Departamento**

3.1. Jefe de Departamento de Gestoría

3.2. Jefe de Departamento de Enlace Interinstitucional

### **4.0, Gestor**

4.1. Gestor

### **5.0 Secretaria**



## VIII.- Organigrama



# Manual de Organización

## Dirección de Gestoría y Apoyo a la Comunidad

Fecha de Emisión:  
31-01-2012

Fecha de Vigencia:  
05-09-2019

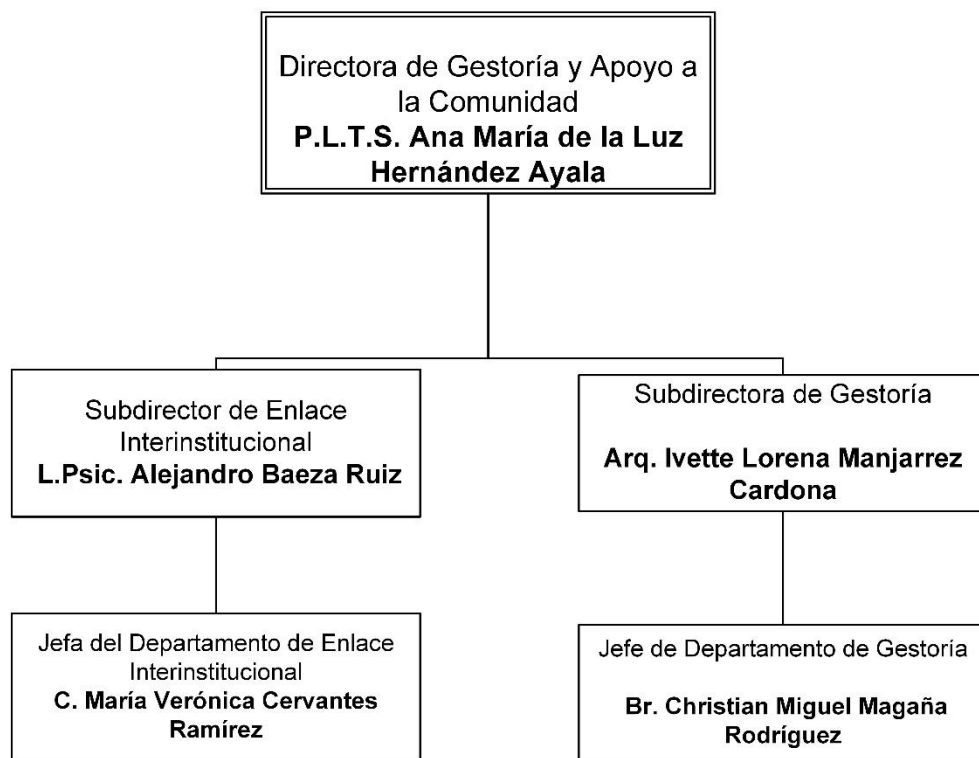
Página: 1 de 1

Número de Revisión: 3

Dirección: Gestoría y Apoyo a la Comunidad.

Control: MO-DGAC-08

### VIII.- Organigrama





## **IX.- Descripción de Puestos**



# Manual de Organización

## Dirección de Gestoría y Apoyo a la Comunidad

Fecha de Emisión:  
31-01-2012

Fecha de Vigencia:  
05-09-2019

Página: 1 de 6

Número de Revisión: 3

Dirección: Gestoría y Apoyo a la Comunidad.

Control: MO-DGAC-09

## IX.- Descripción de Puestos

### Director de Gestoría y Apoyo a la Comunidad

#### Objetivo:

Contribuir con el desarrollo del quehacer legislativo, en base al cumplimiento de la gestión social.

#### Función Prioritaria:

- Verificar que se otorgue atención personalizada, a los ciudadanos que por su condición se encuentren en un estado vulnerable brindándole una adecuada atención al Identificar y Analizar sus solicitudes.
- Ser el responsable de llevar a cabo una gestión estratégica ante las Dependencias del Poder Ejecutivo y Judicial, con la finalidad de establecer lazos de cooperación en materia de atención ciudadana para el logro óptimo de sus funciones.
- Supervisar la elaboración del informe de gestiones por diputado para su entrega a la Gran Comisión.
- Informar a la Gran Comisión el resultado de los Estudios Socioeconómicos para apoyos a la comunidad.
- Recibir los recursos para otorgar los apoyos mensuales.

#### Función Complementaria:

- Informar de manera oportuna a los Diputados el estado en que se encuentren sus gestiones.

#### Función de Apoyo:

- Coordinar el correcto flujo de información con las dependencias del Poder Legislativo.
- Autorizar el Programa Operativo Anual de la Dirección de Gestoría y Apoyo a la Comunidad.



# Manual de Organización

## Dirección de Gestoría y Apoyo a la Comunidad

Fecha de Emisión:

31-01-2012

Fecha de Vigencia:

05-09-2019

Página: 2 de 6

Número de Revisión: 3

Dirección: Gestoría y Apoyo a la Comunidad.

Control: MO-DGAC-09

## IX.- Descripción de Puestos

### Subdirector de Gestoría

#### Objetivo:

Coordinar por instrucciones del Director de Gestoría y Apoyo a la Comunidad la organización de la atención de las gestiones turnadas a la Dirección por parte de los Diputados.

#### Función Prioritaria:

- Verificar que los apoyos a la comunidad y gestiones de los Diputados cumplan con los requisitos establecidos para su otorgamiento de a lo estipulado.
- Controlar los apoyos autorizados al personal de Oficialía Mayor y/o Presidencia.
- Reportar las fallas que se origine en el Sistema de Gestiones.
- Informar al Director el estado que guardan a las gestiones que se reciben de los Diputados, Presidencia y Oficialía Mayor.
- Revisar y turnar al Director de Gestoría y Apoyo a la Comunidad el informe de las gestiones de los Diputados.
- Realizar y presentar a la Directora de Gestoría y Apoyo a la Comunidad el informe de los estudios socioeconómicos para apoyos a la comunidad.

#### Función Complementaria:

- Revisar los respaldos de información que llevan las órdenes de gestión, antes de ser turnadas a la Dirección de Finanzas.
- Coordinar la realización del Inventario de stock de medicamentos y realizar el pedido de los faltantes.

#### Función de Apoyo:

- Realizar los Programas Operativos Anuales de la Dirección de Gestoría y Apoyo a la Comunidad.
- Asistir a cursos de capacitación que el Poder Legislativo organice.
- Asistir a sesiones solemnes, ordinarias y extraordinarias que se realicen en el Poder Legislativo.



# Manual de Organización

## Dirección de Gestoría y Apoyo a la Comunidad

Fecha de Emisión:  
31-01-2012

Fecha de Vigencia:  
05-09-2019

Página: 3 de 6

Número de Revisión: 3

Dirección: Gestoría y Apoyo a la Comunidad.

Control: MO-DGAC-09

## IX.- Descripción de Puestos

### Subdirector de Enlace Interinstitucional

#### Objetivo:

Atender y dar seguimiento a las gestiones de la ciudadanía que tengan que ser canalizadas a Instituciones, Dependencias y Órganos Gubernamentales.

#### Función Prioritaria:

- Recibir y atender las gestiones que por su naturaleza no puedan ser atendidas en su totalidad por el Diputado del Distrito,
- Dar seguimiento a las gestiones ante las Dependencias competentes dentro y fuera del Estado (Sistema de Desarrollo Integral de la Familia (DIF) Estatal, Beneficencia Pública, Hospital General, Hospital Oran Mérida Yucatán, entre otros), para poder apoyar a los ciudadanos en sus solicitudes.
- Informar y orientar a la ciudadanía de los trámites y requisitos a cumplir para que pueden realizar directamente ante las instancias antes mencionadas.

#### Función Complementaria:

- Realizar informe sobre las gestiones canalizadas a otras Dependencias.
- Apoyar a las funciones generales de la Dirección de Gestoría y Apoyo a la Comunidad.

#### Función de Apoyo:

- Apoyar en la realización del Programa Operativo Anual de la Dirección de Gestoría y Apoyo a la Comunidad.
- Asistir a cursos de capacitación que el Poder Legislativo organice.
- Asistir a sesiones solemnes, ordinarias y extraordinarias que se realicen en el Poder Legislativo.



# Manual de Organización

## Dirección de Gestoría y Apoyo a la Comunidad

Fecha de Emisión:  
31-01-2012

Fecha de Vigencia:  
05-09-2019

Página: 4 de 6

Número de Revisión: 3

Dirección: Gestoría y Apoyo a la Comunidad.

Control MO:-DGAC-09

## IX.- Descripción de Puestos

### Jefe de Departamento

#### Objetivo General del Puesto:

Apoyar a la Dirección para atender en tiempo y forma en los requerimientos que la población solicite.

#### Funciones Específicas:

- Revisar que los apoyos a la comunidad y gestiones de los Diputados cumplan con los lineamientos y normatividad dictaminados en la Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Quintana Roo.
- Operar el sistema de gestiones y reportar al Subdirector de Gestoría las fallas.
- Dar seguimiento a las gestiones que se reciben de la Presidencia e informar al Subdirector de Gestoría.
- Apoyar en los respaldos de los apoyos para turnar a la Dirección Financiera.
- Turnar para visto bueno la información antes mencionada al Subdirector de Gestoría.
- Apoyo en la entrega de apoyos mensuales.

#### Funciones Complementarias:

- Preparar el respaldo de los Formatos de Gestión.
- Entregar la estadística de las gestiones de los Diputados al Subdirector de Gestoría.

#### Funciones de Apoyo:

- Realizar informe de las actividades para su entrega a la Gran Comisión.
- Asistir a eventos y sesiones solemnes, ordinarias y extraordinarias que realice el Poder Legislativo





# Manual de Organización

## Dirección de Gestoría y Apoyo a la Comunidad

Fecha de Emisión:  
31-01-2012

Fecha de Vigencia:  
05-09-2019

Página: 5 de 6

Número de Revisión: 3

Dirección: Gestoría y Apoyo a la Comunidad.

Control MO:-DGAC-09

## IX.- Descripción de Puestos

### Gestor

#### Objetivo:

Coadyuvar al logro de los objetivos de la gestión social, dándole atención oportuna a los requerimientos que la población requiera.

#### Funciones Específicas:

- Dar información al público en general que acude al edificio del Poder Legislativo y canalizar según su distrito con el Diputado que corresponda.
- Recibir los requerimientos de solicitud y turna al Jefe de Departamento para revisión del respaldo correspondiente las solicitudes recibidas.
- Capturar el formato de orden de servicio en el Sistema e imprimir.
- Llevar a la Dirección de Finanzas las órdenes de servicio para recibir suficiencia presupuestal.
- Turna la orden con suficiencia presupuestal para firma a la Dirección de Administración.
- Una vez firmada la orden entregar

#### Funciones Complementarias:

- Dar seguimiento de los apoyos respecto a la entrega del bien o servicio solicitado e informar al Jefe del Departamento y al Subdirector de Gestoría.
- Llevar la captura diaria de todos los requerimientos recibidos
- Realizar el inventario de medicamentos y solicitar al Subdirector de Gestoría.

#### Funciones de Apoyo:

- Asistir a cursos de capacitación que el Poder Legislativo organice.
- Asistir a sesiones solemnes, ordinarias y extraordinarias que se realicen en el Poder Legislativo.



# Manual de Organización

## Dirección de Gestoría y Apoyo a la Comunidad

**Fecha de Emisión:**  
31-01-2012

**Fecha de Vigencia:**  
04-09-2019

**Página:** 6 de 6

**Número de Revisión:** 3

**Dirección:** Gestoría y Apoyo a la Comunidad.

**Control MO:**-DGAC-09

## IX.- Descripción de Puestos

### Secretaria

#### Objetivo General del Puesto:

Coadyuvar en la ejecución de las funciones de la Dirección de Gestoría y Apoyo a la comunidad.

#### Funciones Prioritarias:

- Recibir llamadas.
- Atender al público en general que acude a solicitar información.
- Recibir oficios.
- Dar contestación a oficios.
- Tramitar Gestiones.

#### Funciones Complementarias

- Llevar al día el archivo de la documentación generada en la Dirección.

#### Funciones de Apoyo

- Realizar la actualización de las carpetas de archivo de la información de la Dirección.
- Asistir a cursos de capacitación que el Poder Legislativo organice.



## **X. Lista de Procedimientos**



# Manual de Organización

## Dirección de Gestoría y Apoyo a la Comunidad

**Fecha de Emisión:**  
31-01-2012

**Fecha de Vigencia:**  
05-09-2019

**Página:** 1 de 1

**Número de Revisión:** 2

**Dirección:** Gestoría y Apoyo a la Comunidad.

**Control** MO-DGAC-012

## X. Lista de Procedimientos

1. Apoyos a la Comunidad a través de órdenes de Compra o servicio.
2. Apoyos a la Comunidad a través de Cheques o Efectivo.
3. Apoyos a la Comunidad en Especie.
4. Apoyos a la Comunidad a través de Enlace Interinstitucional.
5. Apoyos Mensuales a la Comunidad.
6. Asesoría y Capacitación en Gestoría Social al personal de Asistencia Legislativa.
7. Informe de Gestiones a Diputados.
8. Brigadas de Asistencia Social.



## **XI.- Políticas de Trabajo**



# Manual de Organización

## Dirección Gestoría y Apoyo a la Comunidad

Fecha de Emisión:

31-01-2012

Fecha de Vigencia:

05-09-2019

Página: 1 de 1

Número de Revisión: 3

Dirección: Gestoría y Apoyo a la Comunidad.

Control: MO-DGAC-011

## XI.- Políticas de Trabajo

1. El personal adscrito a la Dirección de Gestoría y Atención a la Comunidad deberá apegarse al estricto cumplimiento de la normatividad y lineamientos establecidos en este Manual.
2. El Manual de Organización será de observancia general para todo el personal que integre la Dirección de Gestoría y Apoyo a la Comunidad.
3. El Manual servirá de guía para la correcta realización de las funciones establecidas y así como un instrumento de consulta para cuando surjan dudas en el cumplimiento de sus atribuciones.
4. El Director de Gestoría y Apoyo a la Comunidad deberá gestionar las actualizaciones y modificaciones pertinentes de este Manual cuando surja un cambio jurídico y/o las circunstancias laborales así lo requieran.
5. El Director de de Gestoría y Apoyo a la Comunidad tendrá bajo su resguardo el Manual de Organización.
6. La Oficialía Mayor a través de la Dirección de Modernización y Desarrollo Administrativo será la responsable de establecer los mecanismos para su difusión, capacitación y utilización del Manual de Organización a todo el personal adscrito al área.
7. El Manual servirá de guía para la correcta realización de las funciones establecidas y así como instrumento de consulta para cuando surjan dudas en el cumplimiento de sus atribuciones.



## **XII.- Glosario de Técnico**



# Manual de Organización

## Dirección de Gestoría y Apoyo a la Comunidad

**Fecha de Emisión:**  
31-01-2012

**Fecha de Vigencia:**  
05-09-2019

**Página:** 1 de 1

**Número de Revisión:** 3

**Dirección:** Gestoría y Apoyo a la Comunidad.

**Control** MO-DGAC-012

## XII.- Glosario Técnico

### 1. Apoyo:

Se refiere a la protección, auxilio o favor que un individuo, empresa, organismo u organización brinda a otros en determinada situación de necesidad, ya sea a instancias de una catástrofe o de una iniciativa.

### 2. Comunidad:

Es el Grupo o conjunto de individuos, que comparten elementos en común, tales como un idioma, costumbres, valores, tareas, visión del mundo, edad, en el estado de Quintana Roo.

### 3. Gestoría:

Es el proceso que se lleva a cabo en una comunidad determinada y que se basa en el apoyo a la comunidad que busque atender las necesidades y problemas sociales.

### 4. Diputados:

Es la persona nombrada por elección popular como representante en una Cámara Legislativa.

### 5.- Informe:

Es la descripción, oral o escrita de las características y circunstancias de un suceso o asunto.

### 6.- Trámite

Es el estado de un proceso administrativo por el que tiene que pasar un asunto para ser solucionado.