



**PODER LEGISLATIVO DEL ESTADO DE  
QUINTANA ROO  
OFICIALIA MAYOR**

**DIRECCIÓN DE MODERNIZACIÓN Y DESARROLLO  
ADMINISTRATIVO**

**Manual de Políticas y Procedimientos para la  
Dirección de Modernización y Desarrollo  
Administrativo**



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Modernización y Desarrollo Administrativo

<b>Control de las Actualizaciones</b>	
<b>Nº de Actualización</b>	<b>Fecha de Revisión</b>
3	31/03/2017



## INDICE

	Página
<b>I.- Introducción.</b>	5
<b>II.- Objetivo del Manual.</b>	6
<b>III.- Marco Jurídico.</b>	7
<b>IV.- Procedimientos.</b>	
<b>4.1.- Integración del Manual de Políticas y Procedimientos.</b>	
4.1.1.-Objetivo del Procedimiento.	10
4.1.2.-Marco Jurídico.	11
4.1.3.-Políticas de Operación.	12
4.1.4.-Descripción Narrativa.	13
4.1.5.-Diagrama de Flujo.	16
<b>4.2.- Integración del Manual de Organización.</b>	
4.2.1.-Objetivo del Procedimiento.	20
4.2.2.-Marco Jurídico.	21
4.2.3.-Políticas de Operación.	22
4.2.4.-Descripción Narrativa.	23
4.2.5.-Diagrama de Flujo.	25
<b>4.3.- Integración del Manual de Análisis y Perfiles de Puestos.</b>	
4.3.1.-Objetivo del Procedimiento.	29
4.3.2.-Marco Jurídico.	30
4.3.3.-Políticas de Operación.	31
4.3.4.-Descripción Narrativa.	32
4.3.5.-Diagrama de Flujo.	33

<b>4.4.-Metodología para la elaboración de Reglamentos e Instrumentos Operativos.</b>	
4.4.1.-Objetivo del Procedimiento.	38
4.4.2.-Marco Jurídico.	39
4.4.3.-Políticas de Operación.	40
4.4.4.-Descripción Narrativa.	41
4.4.5.-Diagrama de Flujo.	43
<b>4.5.-Elaboración de Acuerdos y Convenios.</b>	
4.5.1.-Objetivo del Procedimiento.	45
4.5.2.-Marco Jurídico.	46
4.5.3.-Políticas de Operación.	47
4.5.4.-Descripción Narrativa.	48
4.5.5.-Diagrama de Flujo.	50
<b>4.6.-Integración del Proceso de Capacitación.</b>	
4.6.1.-Objetivo del Procedimiento.	53
4.6.2.-Marco Jurídico.	54
4.6.3.-Políticas de Operación.	55
4.6.4.-Descripción Narrativa.	56
4.6.5.-Diagrama de Flujo.	60
<b>4.7.-Elaboración, Implementación y Evaluación de los indicadores y Medidores de Calidad.</b>	
4.7.1.-Objetivo del Procedimiento.	65
4.7.2.-Marco Jurídico.	66
4.7.3.-Políticas de Operación.	67
4.7.4.-Descripción Narrativa.	68
4.7.5.-Diagrama de Flujo.	70
<b>V.- Formularios</b>	72
<b>VI.- Glosario Técnico</b>	76
<b>VII.- Anexos</b>	79



# Manual de Políticas y Procedimientos

## Dirección de Modernización y Desarrollo Administrativo

**Fecha de Emisión:**  
01/12/2011

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

**Página:** 1 de 1

**Número de Revisión:** 3

**Dirección:** Modernización y Desarrollo Administrativo.

**Control:** MPP-DMDA-001

## I.- Introducción

En aras de la modernización constante de las Dependencias integrantes del Poder Legislativo, es preocupación relevante de la Oficialía Mayor contar con documentos que sirvan de base para el logro de la misión Administrativa y Legislativa de este Poder. El presente Manual de Políticas y Procedimientos es un instrumento administrativo que contiene el Marco Jurídico, Objetivo, Políticas de Operación, Descripción Narrativa, Diagramas de Flujo, Formularios, Anexos y Glosario Técnico de cada uno de los procesos de la Dirección de Modernización y Desarrollo Administrativo.

A su vez, servirá como herramienta de apoyo cuando se requiera conocer o consultar los procedimientos asignados a esta Dependencia. También será un medio de capacitación para el personal de nuevo ingreso, a fin de mejorar su operatividad actual. A su vez ayudará a facilitar el logro de los objetivos y evitar la duplicidad de las funciones.

Por último, este Manual será revisado y actualizado cuando surjan cambios significativos en las funciones y atribuciones y/o nombramientos a los servidores públicos que laboran en esta Dependencia y al inicio de cada Legislatura.



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Modernización y Desarrollo Administrativo

<b>Fecha de Emisión:</b>	01/12/2011
<b>Fecha de Vigencia:</b>	05/09/2019
<b>Página:</b>	1 de 1
<b>Número de Revisión:</b>	3
<b>Dirección:</b>	Modernización y Desarrollo Administrativo.
<b>Control:</b>	MPP-DMDA-002

## II.- Objetivo del Manual

Presentar de manera Ordenada, Secuencial y Detallada los Procedimientos de la Dirección de Modernización y Desarrollo Administrativo, al establecer de manera formal las funciones y atribuciones de los distintos Departamentos que la integran así como su relación con las demás Direcciones tanto Administrativas como Legislativas de la Dependencia.



# Manual de Políticas y Procedimientos

## Dirección de Modernización y Desarrollo Administrativo

<b>Fecha de Emisión:</b>	01/12/2011
<b>Fecha de Vigencia:</b>	05/09/2019
<b>Página:</b>	1 de 1
<b>Número de Revisión:</b>	3
<b>Control:</b>	MPP-DMDA-003

**Dirección:** Modernización y Desarrollo Administrativo.

### III.- Marco Jurídico

#### CONSTITUCIONES

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

D.O.F. 05-02-1917

Ultima Reforma D.O.F. 24-02-2017

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo

P.O. 12-01-1975

Ultima Reforma P.O. 03-11-2016 XV Legislatura

#### LEYES

Ley General de Contabilidad.

Ultima Reforma P.O.18-06-2016.

Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado de Quintana Roo

Primera publicación P.O. 15-03-1990

Segunda publicación P.O. 25-11-1995

Ultima Reforma P.O. 17-02-2017 XV Legislatura

#### REGLAMENTOS

Reglamento para el Gobierno Interior de la Legislatura del Estado de Quintana Roo

Ultima Reforma P.O. 01-05-2016.

Reglamento de Comisiones del Poder Legislativo.

Ultima Reforma P.O. 10-03-2017 XV Legislatura.



---

# PROCEDIMIENTO

## “Integración del Manual de Políticas y Procedimientos”

Datos de Control	
<b>Dirección:</b> Modernización y Desarrollo Administrativo	<b>Fecha Elaboración:</b> 01/12/2011
<b>Área Responsable:</b> Departamento de Organización y Modernización	<b>Revisión:</b> 3



---

## INDICE

### **4.1 Integración del Manual de Políticas y Procedimientos.**

4.1.1 Objetivo del Procedimiento.

4.1.2 Marco Jurídico.

4.1.3 Políticas de Operación.

4.1.4 Descripción Narrativa.

4.1.5 Diagrama de Flujo.



# Procedimiento

## Integración del Manual de Políticas y Procedimientos

<b>Fecha de Emisión:</b>	01/12/2011
<b>Fecha de Vigencia:</b>	05/09/2019
<b>Página:</b>	1 de 1
<b>Número de Revisión:</b>	3
<b>Departamento:</b>	Organización y Modernización.
<b>Control:</b>	PR-DMDA1-001

### I.- Objetivo del Procedimiento

Elaborar, Implementar y Actualizar el Manual de Políticas y Procedimientos de manera detallada y coherente, a fin de mantener la vigencia de los procedimientos que están integrados en los Departamentos pertenecientes a la Dirección de Modernización y Desarrollo Administrativo.



# Procedimiento

## Integración del Manual de Políticas y Procedimientos

<b>Fecha de Emisión:</b>	01/12/2011
<b>Fecha de Vigencia:</b>	05/09/2019
<b>Página:</b>	1 de 1
<b>Número de Revisión:</b>	3
<b>Departamento:</b>	Organización y Modernización.
<b>Control:</b>	PR-DMDA1-002

## II.- Marco Jurídico

### LEYES

Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Quintana Roo.

Artículo 91. Los sujetos obligados deberán publicar en la Plataforma Nacional y en sus portales de internet, en forma permanente y actualizada, con acceso al público y mediante procesos informáticos sencillos y de fácil comprensión, y de acuerdo con sus facultades, atribuciones, funciones u objeto social, según corresponda, la información de carácter común, por lo menos, de los temas, documentos y políticas que a continuación se señalan: I. El marco normativo aplicable al sujeto obligado, en el que deberá incluirse leyes, códigos, reglamentos, decretos de creación, manuales administrativos, reglas de operación, criterios, políticas, entre otros; II. Su estructura orgánica completa, en un formato que permita vincular cada parte de la estructura, las atribuciones y responsabilidades que le corresponden a cada Servidor Público, restador de servicios profesionales o miembro de los sujetos obligados, de conformidad con las disposiciones aplicables; III. Las facultades de cada área; IV. Las metas y objetivos de las áreas de conformidad con sus programas operativos; V. Los indicadores relacionados con temas de interés público o trascendencia social que conforme a sus funciones, deban establecer; VI. Los indicadores que permitan rendir cuenta de sus objetivos y resultados, así como indicadores de impacto y evaluación de los proyectos, procesos y toda otra atribución de funciones.

	<h2 style="margin: 0;">Procedimiento</h2> <h3 style="margin: 0;">Integración del Manual de Políticas y Procedimientos</h3>	<b>Fecha de Emisión:</b> 01/12/2011
		<b>Fecha de Vigencia:</b> 05/09/2019
		<b>Página:</b> 1 de 1
		<b>Número de Revisión:</b> 3
<b>Departamento:</b> Organización y Modernización.		<b>Control:</b> PR-DMDA-1-003

### III.- Políticas de Operación

- El Departamento de Organización y Modernización será el único responsable de determinar las políticas en materia de Integración del Manual de Políticas y Procedimientos.
- El personal adscrito deberá apegarse al estricto cumplimiento de la normatividad y lineamientos establecidos en este Manual.
- El presente Manual será de acatamiento general para todo el personal que integre la Dirección de Modernización y Desarrollo Administrativo.
- El Director de Modernización y Desarrollo Administrativo deberá gestionar las actualizaciones y modificaciones pertinentes de este Manual cuando surja un cambio jurídico y/o las circunstancias laborales que así lo requieran.
- El Jefe del Departamento de Modernización y Organización recabará y dará seguimiento a los posibles Proyectos de Modificación y Actualización del Manual de Políticas y Procedimientos.
- El Director y los Jefes de los Departamentos de la Dirección de Modernización y Desarrollo Administrativo vigilarán y harán cumplir lo establecido en este Manual.



# Descripción Narrativa

## Integración del Manual de Políticas y Procedimientos

<b>Fecha de Elaboración:</b>	01/12/2011
<b>Fecha de Vigencia:</b>	05/09/2019
<b>Página:</b>	1 de 3
<b>Número de Revisión:</b>	3

**Dirección:** Modernización y Desarrollo Administrativo. **Control:** PR-DMDA-1-004

**Área Responsable:** Departamento de Organización y Modernización.

Número de Función	Dirección (Responsable)	Descripción de la Función	Documento de Trabajo Clave	Original y/o copias
I.	Jefe Departamento de Organización y Modernización	Define el universo y el Objetivo del estudio.		
II.		Visita a la Dirección sujeta de estudio para realizar la investigación documental.	Organigrama Estructura Orgánica	Copia
III.		Analiza y Valida la información documental recabada.		
IV.		Describe la Narrativa del Procedimiento actual.	Formato	Original
V.		Valida las Direcciones sujetas a estudio y la narrativa de los procedimientos actuales.		
VI.		Redacta la Narrativa de los Procedimientos Finales.	Formato	Original
VII.		Diseña el Diagrama del Procedimiento Final.	Formato	Original



# Descripción Narrativa

## Integración del Manual de Políticas y Procedimientos

**Fecha de Elaboración:** 01/12/2011

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

**Página:** 2 de 3

**Número de Revisión:** 3

**Dirección:** Modernización y Desarrollo Administrativo.

**Control:** PR-DMDA-1-004

**Área Responsable:** Departamento de Organización y Modernización.

Número de Función	Dirección (Responsable)	Descripción de la Función	Documento de Trabajo Clave	Original y/o copias
VIII	Departamento de Organización y Modernización	Valida con los jefes inmediatos de las Direcciones las narrativas de los procedimientos finales y sus diagramas de flujo.	Manual Preliminar	Original
IX.		Integra e Imprime el Manual de Políticas y Procedimientos Preliminar y lo entrega a los Directores de las áreas sujetas de estudio para su validación.	Manual Preliminar	Original
X.		Recibe de las Direcciones el Manual de Políticas y Procedimientos Preliminar para su corrección Final.	Manual Preliminar	Original
XI		Turna mediante un oficio el Manual de Políticas y Procedimientos Final para recabar la firma del Director del área sujeta a estudio.	Oficio Manual Final	Original y 1 Copia

	<h2>Descripción Narrativa</h2> <h3>Integración del Manual de Políticas y Procedimientos</h3>			<b>Fecha de Elaboración:</b> 03/10/2011
				<b>Fecha de Vigencia:</b> 05/09/2019
				<b>Página:</b> 3 de 3
				<b>Número de Revisión:</b> 3
<b>Dirección:</b> Modernización y Desarrollo Administrativo.				<b>Control:</b> PR-DMDA-1-004
<b>Área Responsable:</b> Departamento de Organización y Modernización.				
Número de Función	Dirección (Responsable)	Descripción de la Función	Documento de Trabajo Clave	Original y/o copias
XII	Director de Modernización y Desarrollo Administrativo	Entrega el Manual de Políticas y Procedimientos Final a la Oficialía Mayor para su aprobación.	Manual Final	Original
XIII	Oficialía Mayor	Pasa al Pleno para su autorización y publicación en los medios electrónicos oficiales. "Pasa el tiempo"	Manual Final	Original
XIV	Jefe Departamento de Organización y Modernización	Realiza las modificaciones y actualizaciones necesarias.  "FIN DEL PROCEDIMIENTO"	Manual Final	Original



# Diagrama de Flujo

## Integración del Manual de Políticas y Procedimientos

**Fecha de Emisión:** 01/12/2011

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

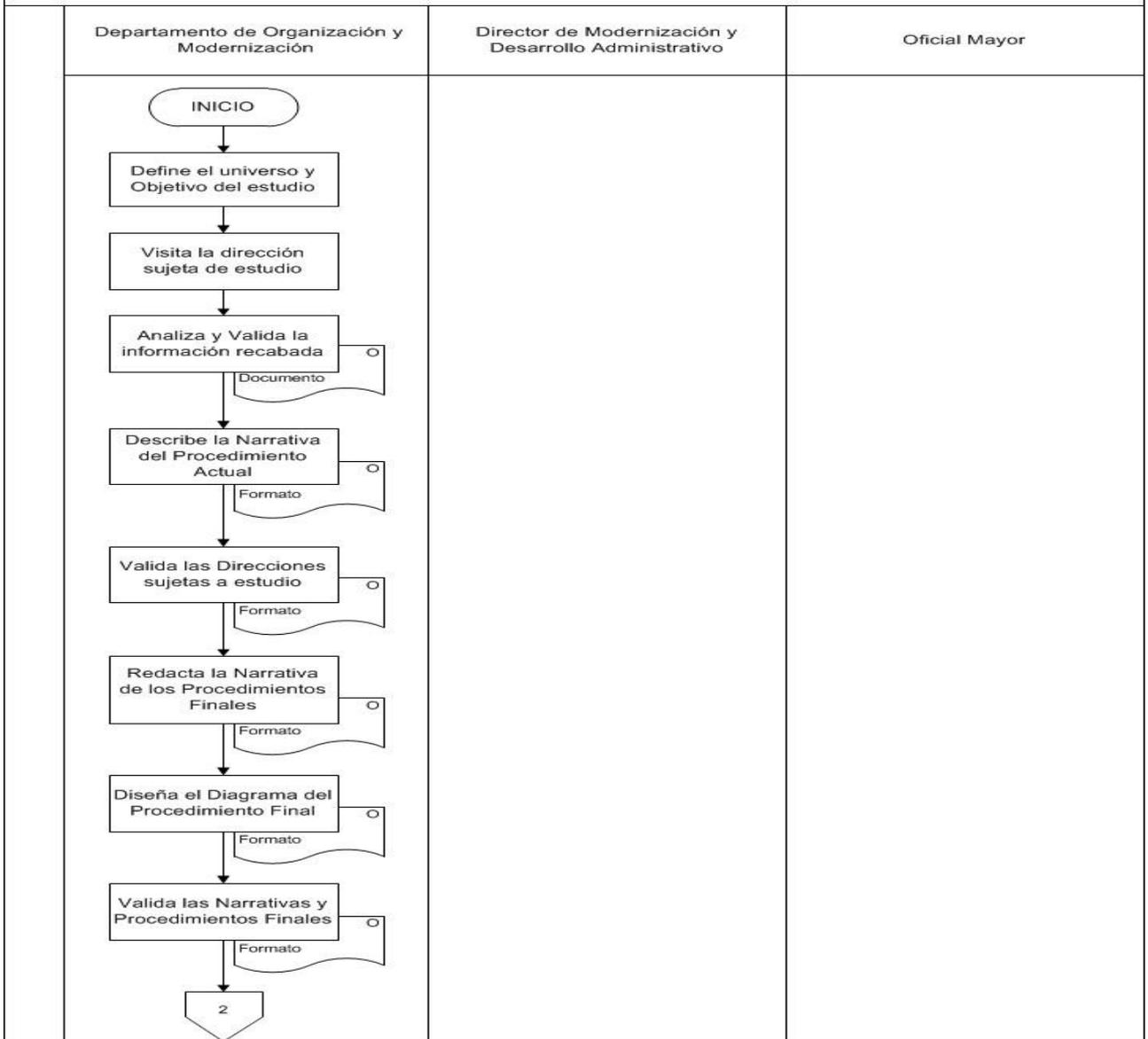
**Página:** 1 de 2

**Número de Revisión:** 3

**Departamento:** Organización y Modernización.

**Control:** PR-DMDA-1-05

**Procedimiento:** Integración del Manual de Políticas y Procedimientos





# Diagrama de Flujo

## Integración del Manual de Políticas y Procedimientos

**Fecha de Emisión:** 01/12/2011

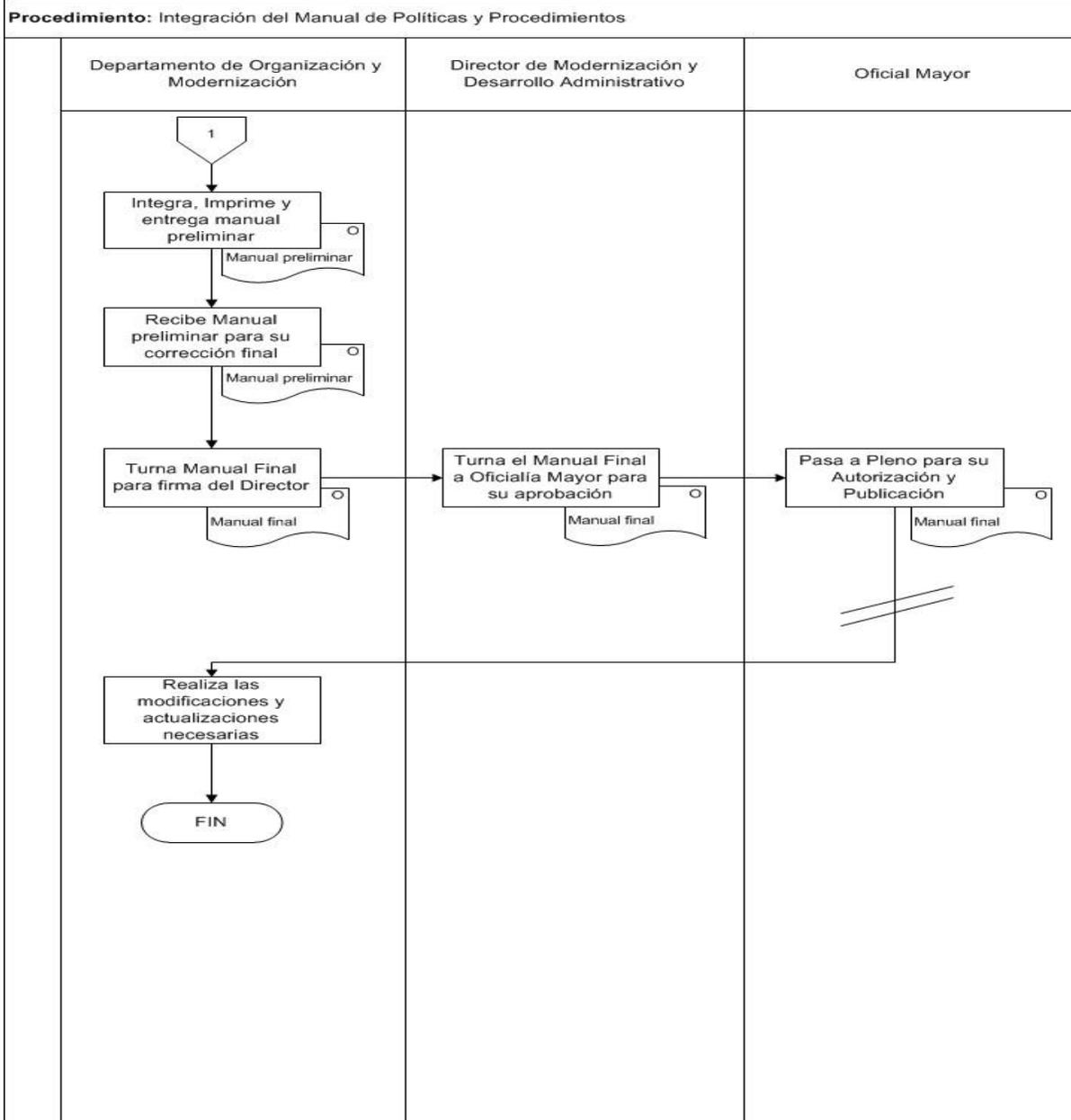
**Fecha de Vigencia:** 05/09/2019

**Página:** 2 de 2

**Número de Revisión:** 3

**Control:** PR-DMDA-1-05

**Departamento:** Organización y Modernización.





---

# PROCEDIMIENTO

## “Integración del Manual de Organización”

Datos de Control	
<b>Dirección:</b> Modernización y Desarrollo Administrativo	<b>Fecha Elaboración:</b> 01/12/2011
<b>Área Responsable:</b> Departamento de Organización y Modernización	<b>Revisión:</b> 3



---

## INDICE

### 4.2 Integración del Manual de Organización.

4.2.1 Objetivo del Procedimiento.

4.2.2 Marco Jurídico.

4.2.3 Políticas de Operación.

4.2.4 Descripción Narrativa.

4.2.5 Diagrama de Flujo.



# Procedimiento Integración del Manual de Organización

<b>Fecha de Emisión:</b>	01/12/2011
<b>Fecha de Vigencia:</b>	05/09/2019
<b>Página:</b>	1 de 1
<b>Número de Revisión:</b>	3
<b>Control:</b>	PR-DMDA-2-001

**Departamento:** Organización y Modernización.

## I. Objetivo del Procedimiento

Presentar de manera Ordenada, Secuencial y Detallada los Procedimientos para la Elaboración, Implementación y Actualización el Manual de Organización, que permita conocer las funciones y atribuciones del personal que integra la Dirección de Modernización y Desarrollo Administrativo.

	<h2 style="margin: 0;">Procedimiento</h2> <h3 style="margin: 0;">Integración del Manual de Organización</h3>	<b>Fecha de Emisión:</b> 01/12/2011
		<b>Fecha de Vigencia:</b> 05/09/2019
		<b>Página:</b> 1 de 1
		<b>Número de Revisión:</b> 3
<b>Departamento:</b> Organización y Modernización.		<b>Control:</b> PR-DMDA-2-002

## II.- Marco Jurídico

### LEYES

Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Quintana Roo.

Artículo 91. Los sujetos obligados deberán publicar en la Plataforma Nacional y en sus portales de internet, en forma permanente y actualizada, con acceso al público y mediante procesos informáticos sencillos y de fácil comprensión, y de acuerdo con sus facultades, atribuciones, funciones u objeto social, según corresponda, la información de carácter común, por lo menos, de los temas, documentos y políticas que a continuación se señalan: I. El marco normativo aplicable al sujeto obligado, en el que deberá incluirse leyes, códigos, reglamentos, decretos de creación, manuales administrativos, reglas de operación, criterios, políticas, entre otros; II. Su estructura orgánica completa, en un formato que permita vincular cada parte de la estructura, las atribuciones y responsabilidades que le corresponden a cada Servidor Público, prestador de servicios profesionales o miembro de los sujetos obligados, de conformidad con las disposiciones aplicables; III. Las facultades de cada área;

	<h2>Procedimiento</h2> <h3>Integración del Manual de Organización</h3>	<b>Fecha de Emisión:</b> 01/12/2011
		<b>Fecha de Vigencia:</b> 05/05/2019
		<b>Página:</b> 1 de 1
		<b>Número de Revisión:</b> 3
<b>Departamento:</b> Organización y Modernización.		<b>Control:</b> PR-DMDA-2-003
<h3>III.- Políticas de Operación</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El Departamento de Organización y Modernización será el único responsable de determinar las políticas en materia de Integración del Manual de Organización.</li> <li>• El personal adscrito deberá apegarse al estricto cumplimiento de la normatividad y lineamientos establecidos en este Manual.</li> <li>• El Manual de Organización será de observancia general para todo el personal que integre la Dirección de Modernización y Desarrollo Administrativo.</li> <li>• El Director de Modernización y Desarrollo Administrativo deberá gestionar las actualizaciones y modificaciones pertinentes de este Manual cuando surja un cambio jurídico y/o las circunstancias laborales que así lo requieran.</li> <li>• El Jefe del Departamento de Modernización y Organización recabará y dará seguimiento a los posibles Proyectos de Modificación y Actualización del Manual de Organización.</li> <li>• El Director y los Jefes de los Departamento de la Dirección de Modernización y Desarrollo Administrativo vigilarán y harán cumplir lo establecido en este Manual.</li> </ul>		



# Descripción Narrativa

## Integración del Manual de Organización

**Fecha de Elaboración:**  
01/12/2011

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

**Página:** 1 de 2

**Número de Revisión:** 3

**Dirección:** Modernización y Desarrollo Administrativo.

**Control:** PR-DMDA-2-004

**Área Responsable:** Departamento de Organización y Modernización.

Número de Función	Dirección (Responsable)	Descripción de la Función	Documento clave	Original y /o Copias
I.	Departamento de Organización y Modernización	Define el procedimiento, universo y objetivo del estudio.		
II.		Visita la Dirección sujeta a estudio para realizar la investigación documental.		
III.		Analiza y Depura la información documental.		
IV.		Describe la introducción, objetivo y los antecedentes históricos del Manual de Organización.	Formato	Original
V.		Redacta el Marco Jurídico, las atribuciones y el directorio.	Formato	Original
VI.		Describe la estructura orgánica, organigrama y la descripción de puestos de la Dirección.	Formato	Original
VII.		Desarrolla las políticas de trabajo.		
VIII.		Integra e imprime el Manual de Organización preliminar y saluda la validación del Director de área.	Formato Manual	Original Original



## Descripción Narrativa Integración del Manual de Organización

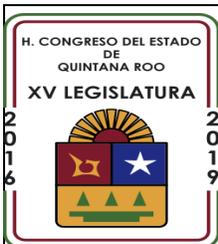
<b>Fecha de Elaboración:</b> 01/12/2011
<b>Fecha de Vigencia:</b> 05/09/2019
<b>Página:</b> 2 de 2
<b>Número de Revisión:</b> 3

**Dirección:** Modernización y Desarrollo Administrativo.

**Control:** PR-DMDA-2-004

**Área Responsable:** Departamento de Organización y Modernización.

Número de Función	Dirección (Responsable)	Descripción de la Función	Documento clave	Original y /o Copias
IX	Departamento de Organización y Modernización	Recibe de la Dirección el Manual de Organización preliminar y realiza correcciones.	Manual	Original
X.	Director de Modernización y Desarrollo Administrativo	Turna mediante oficio el Manual de Organización Final para recabar la firma del Director.	Oficio y Manual Organización Final	Original
XI		Entrega el Manual de Organización a la Oficialía Mayor para su autorización.	Manual	Original
XII	Oficial Mayor	Pasa a Gran Comisión para su autorización y publicación en los medios electrónicos oficiales. "Pasa el tiempo"	Manual	Original
XIII	Departamento de Organización y Modernización	Realiza las modificaciones necesarias.  <b>"FIN DEL PROCEDIMIENTO"</b>	Manual	Original



# Diagrama de Flujo

## Integración del Manual de Organización

**Fecha de Emisión:**  
01/12/2011

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

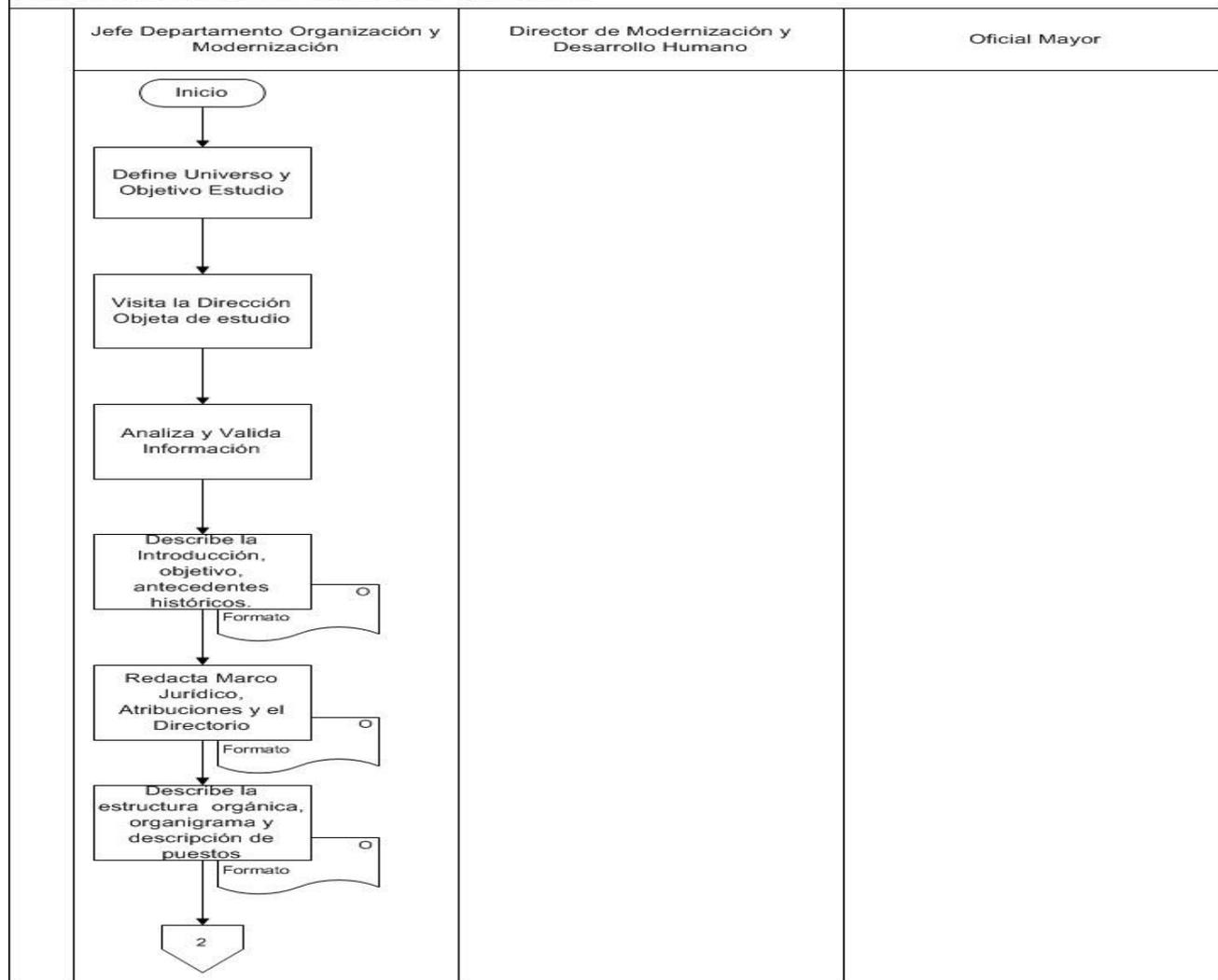
**Página:** 1 de 2

**Número de Revisión:** 3

**Departamento:** Organización y Modernización.

**Control:** PR-DMDA-2-005

**Procedimiento:** Integración del Manual de Organización





# Diagrama de Flujo

## Integración del Manual de Organización

**Fecha de Emisión:**  
01/12/2011

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

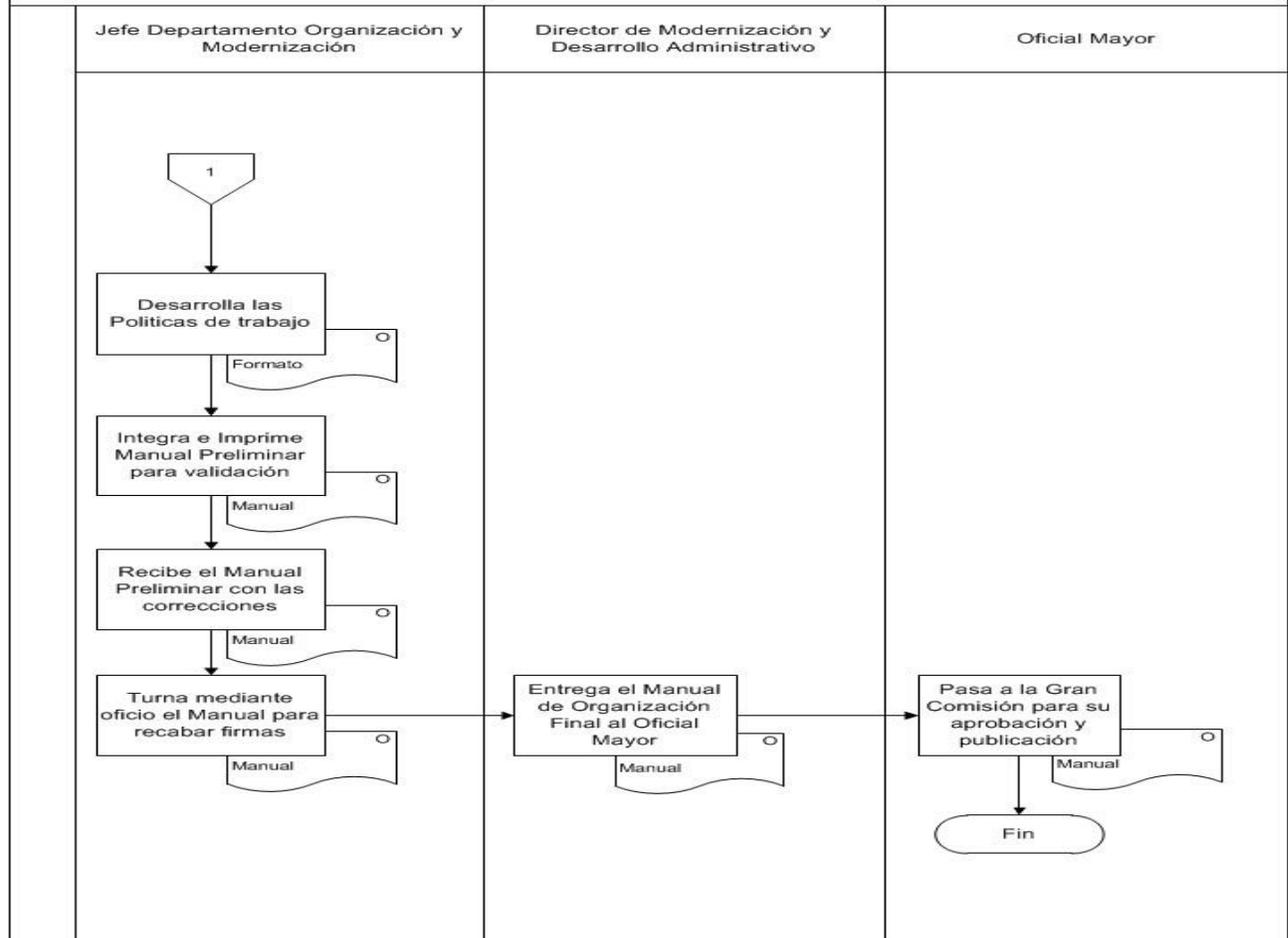
**Página:** 2 de 2

**Número de Revisión:** 3

**Departamento:** Organización y Modernización.

**Control:** PR-DMDA-2-005

**Procedimiento:** Integración del Manual de Organización





---

# PROCEDIMIENTO

## “Integración del Manual de Análisis y Perfiles de Puestos”

Datos de Control	
<b>Dirección:</b> Modernización y Desarrollo Administrativo	<b>Fecha Elaboración:</b> 01/12/2011
<b>Área Responsable:</b> Departamento de Organización y Modernización	<b>Revisión:</b> 3



---

## INDICE

### **4.3 Manual de Análisis y Perfiles de Puestos**

4.3.1 Objetivo del Procedimiento.

4.3.2 Marco Jurídico.

4.3.3 Políticas de Operación.

4.3.4 Descripción Narrativa.

4.3.5 Diagrama de Flujo.



# Procedimiento

## Integración del Manual de Análisis y Perfiles de Puestos

<b>Fecha de Emisión:</b>	01/12/2011
<b>Fecha de Vigencia:</b>	05/09/2019
<b>Página:</b> 1 de 1	
<b>Número de Revisión:</b> 3	
<b>Departamento:</b> Organización y Modernización.	<b>Control:</b> PR-DMDA-3-001

### I.- Objetivo del Procedimiento

Presentar de manera Ordenada, Secuencial y Detallada los Procedimientos y Metodología para la Integración del Manual de Análisis y Perfiles de Puestos, con la finalidad de brindar la asesoría referente a los lineamientos a seguir a fin de mejorar la productividad de todas y cada una de las Direcciones que integran el Poder Legislativo.



# Procedimiento

## Integración del Manual de Análisis y Perfiles de Puestos

<b>Fecha de Emisión:</b>	01/12/2011
<b>Fecha de Vigencia:</b>	05/09/2019
<b>Página:</b>	1 de 1
<b>Número de Revisión:</b>	3

**Departamento:** Organización y Modernización.

**Control:** PR-DMDA-3-002

## II.- Marco Jurídico

### LEYES

Ley Orgánica del Poder Legislativo del Poder Legislativo.

Artículos 87, 88, 89,90 y 91.

Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Quintana Roo.

Artículo 91, Inciso II.

Reglamento para el Gobierno Interior de la Legislatura del Estado de Quintana Roo.

Capítulo XIV Oficialía Mayor.



# Procedimiento

## Integración del Manual de Análisis y Perfiles de Puestos

<b>Fecha de Emisión:</b>	01/12/2011
<b>Fecha de Vigencia:</b>	05/09/2019
<b>Página:</b> 1 de 1	
<b>Número de Revisión:</b> 3	
<b>Departamento:</b> Organización y Modernización.	<b>Control:</b> PR-DMDA-3-003

### III.- Políticas de Operación

- La Dirección de Modernización y Desarrollo Administrativo es la única encargada de validar el Manual de Análisis y Perfiles de Puestos que coadyuven al mejoramiento de la operatividad.
- La Dirección que necesite realizar alguna actualización deberá seguir la metodología indicada, para lo cual el Departamento de Organización y Modernización deberá brindar la asesoría.
- Los documentos normativos que emanen de alguna dirección deberá tener el aval de la Dirección de Modernización y Desarrollo Administrativo, antes de ser expuesta a autorización en la Oficialía Mayor.
- La aplicación de los reglamentos se hará oficial cada vez que haya cumplido con todos y cada uno de los pasos de la metodología.
- Los documentos emitidos serán de acatamiento para todos los trabajadores que integran la Dirección.
- Las modificaciones o adecuaciones que requieran realizarse al documento, deberán seguir todos y cada uno de los pasos del procedimiento expuesto y la validación de la Dirección de Modernización y Desarrollo Administrativo.



## Descripción Narrativa

### Integración del Manual de Análisis y Perfiles de Puestos

<b>Fecha de Elaboración:</b> 01/12/2011
<b>Fecha de Vigencia:</b> 05/09/2019
<b>Página:</b> 1 de 2
<b>Número de Revisión:</b> 3
<b>Dirección:</b> Modernización y Desarrollo Administrativo.
<b>Control:</b> PR-DMDA-3-004

**Área Responsable:** Departamento de Organización y Modernización.

Número de Función	Dirección (Responsable)	Descripción de la Función	Documento de trabajo clave	Original y/o copias
I.	Departamento de Organización y Modernización	Diseña y Aplica el cuestionario para la elaboración del Análisis de Puestos.	Cuestionario	Original
II.		Solicita a la Subdirección de Recursos Humanos el organigrama de cada Dirección.	Oficio	Original y 1 Copia
III.	Subdirección de Recursos Humanos	Recibe solicitud de organigramas.	Oficio	Original y 1 Copia
IV.	Departamento de Organización y Modernización	Recibe de la Subdirección de Recursos Humanos el organigrama de cada Dirección y los turna.	Organigrama	Original
V.		Elabora el Cronograma de trabajo.	Cronograma	Original
VI.		Elabora el Cronograma de Entrevistas.	Cronograma	Original
VII.		Aplica el Cuestionario de Análisis de Puestos en base al Cronograma de Entrevistas.	Cuestionario	Original
VIII.		Valida la herramienta de Análisis de Puesto con los jefes inmediatos de los puestos analizados.  Corrige la validación de los puestos con los jefes inmediatos.	Análisis de Puestos  Hoja de Trabajo	Original



## Descripción Narrativa

### Integración del Manual de Análisis y Perfil de Puestos

<b>Fecha de Elaboración:</b> 01/12/2011
<b>Fecha de Vigencia:</b> 05/09/2019
<b>Página:</b> 2 de 2
<b>Número de Revisión:</b> 3

**Dirección:** Dirección de Modernización y Desarrollo Administrativo.

**Control:** PR-DMDA-3-004

**Área Responsable:** Departamento de Organización y Modernización.

Número de Función	Dirección (Responsable)	Descripción de la Función	Documento de trabajo clave	Original y/o copias
IX.	Departamento de Organización y Modernización	Valida los análisis de puestos con el Director de cada una de las Direcciones.	Manual	Original
X.	Director de Modernización	Elabora e Imprime el Perfil de Puestos en base al Análisis de Puesto validado.	Manual	Original
XI.		Turna mediante Oficio el Manual de Análisis y Perfiles de Puestos Final al Director.	Manual	Original
XII		Entrega el Manual Final de Análisis y Perfiles de Puestos Final e informa de Resultados de mejoras detectadas a la Oficialía Mayor para su aprobación.	Manual	Original
XIII	Oficial Mayor	Pasa a la Gran Comisión para su autorización y publicación en los medios electrónicos oficiales.  "Pasa el tiempo"	Manual	Original
XIV	Departamento de Organización y Modernización	Realiza las modificaciones necesarias.  <b>"FIN DEL PROCEDIMIENTO"</b>		



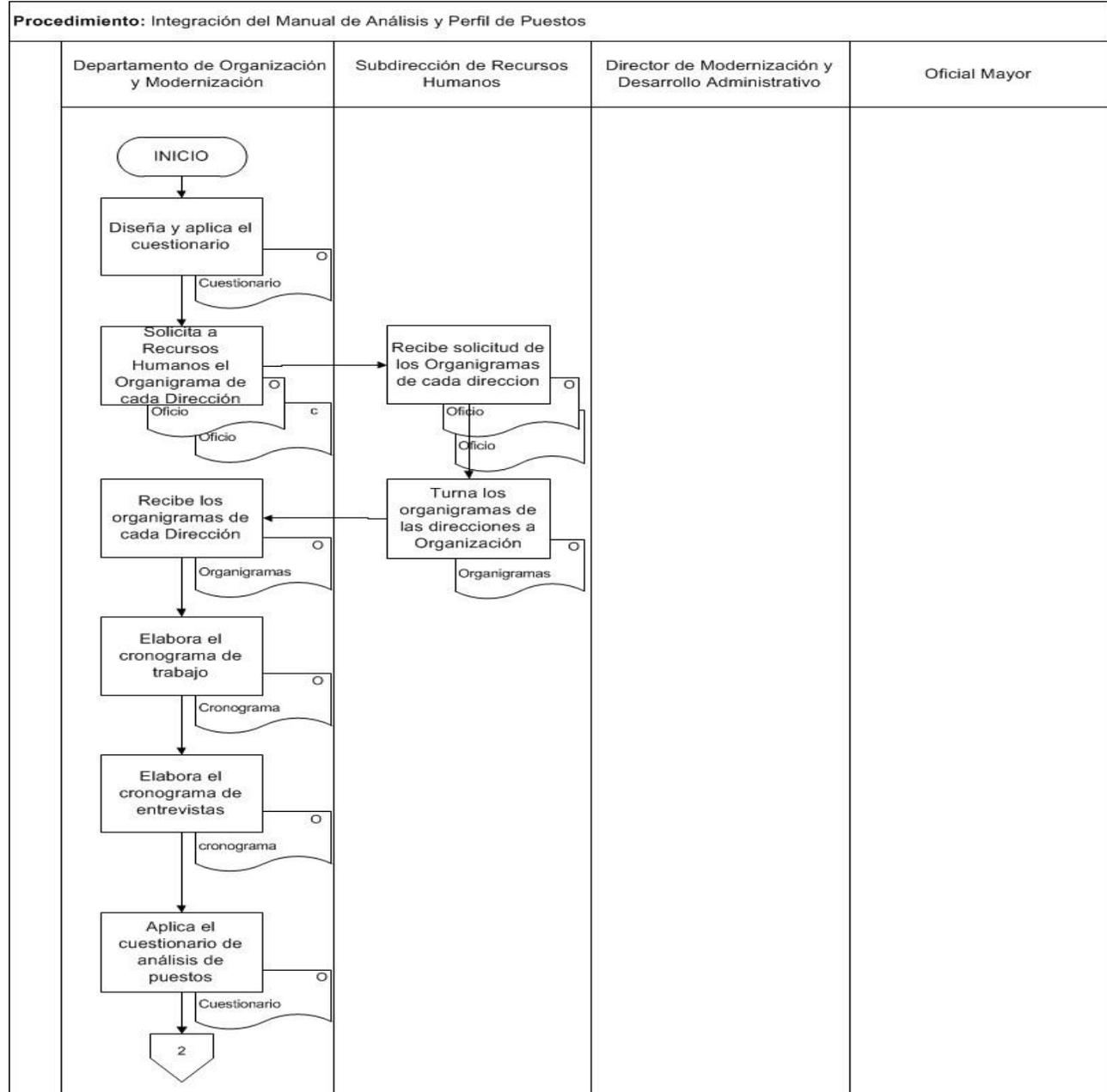
# Diagrama de Flujo

## Integración del Manual de Análisis y Perfiles de Puestos

<b>Fecha de Emisión:</b>	01/12/2011
<b>Fecha de Vigencia:</b>	05/09/2019
<b>Página:</b>	1 de 2
<b>Número de Revisión:</b>	3

**Dirección:** Modernización y Desarrollo Administrativo.

**Control:** PR-DMDA-3-005





# Diagrama de Flujo

## Integración del Manual de Análisis y Perfiles de Puestos

**Fecha de Emisión:** 01/12/2011

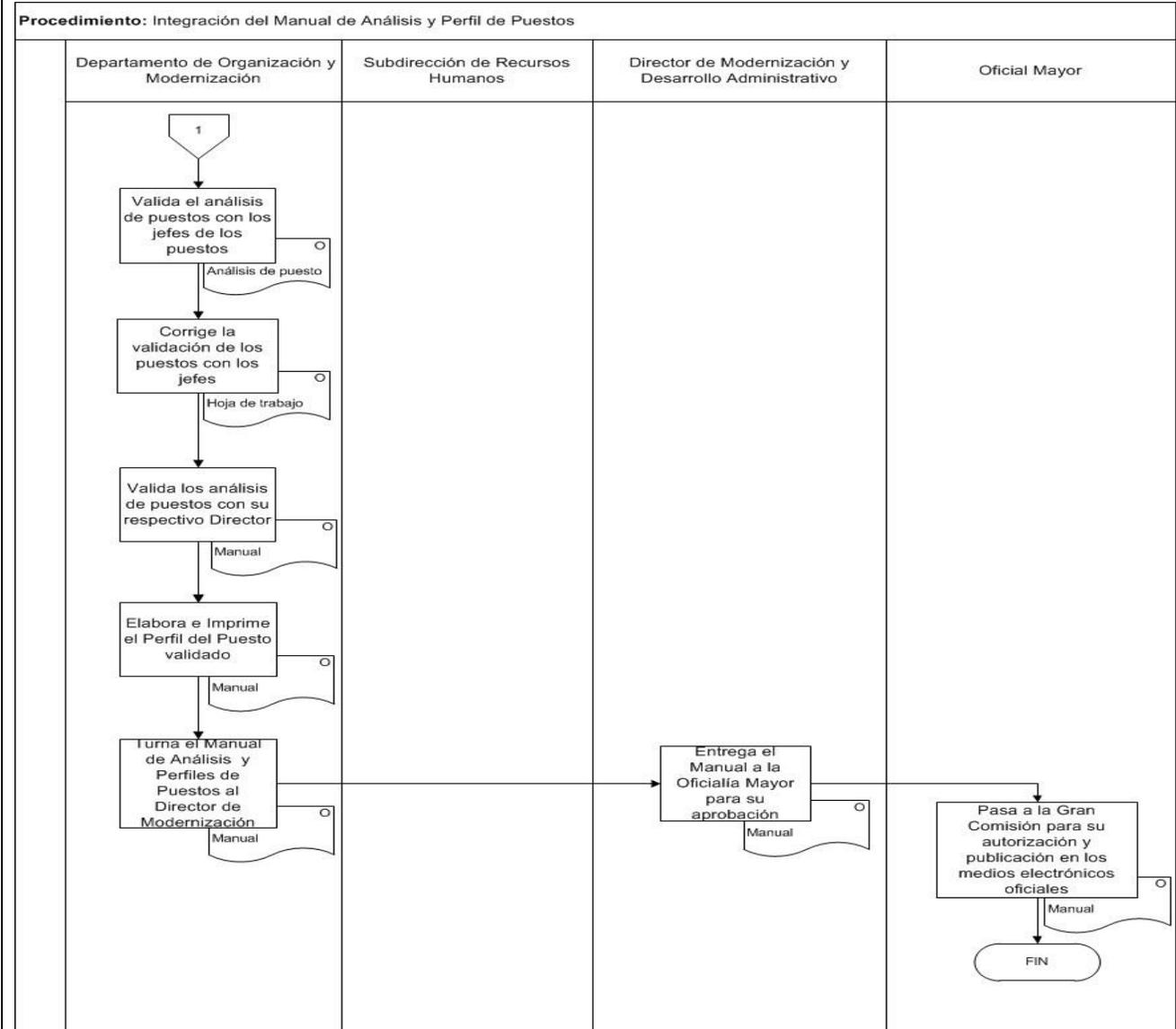
**Fecha de Vigencia:** 05/09/2019

**Página:** 2 de 2

**Número de Revisión:** 3

**Control:** PR-DMDA-3-005

**Dirección:** Modernización y Desarrollo Administrativo.





---

## PROCEDIMIENTO

### “Metodología para la Elaboración de Reglamentos y/o Instrumentos Operativos”

Datos de Control	
<b>Dirección:</b> Modernización y Desarrollo Administrativo	<b>Fecha Elaboración:</b> 01/12/2011
<b>Área Responsable:</b> Departamento de Organización y Modernización	<b>Revisión:</b> 3



## INDICE

### **4.4 Metodología para la Elaboración de Reglamentos y/o Instrumentos Operativos.**

4.4.1 Objetivo del Procedimiento.

4.4.2 Marco Jurídico.

4.4.3 Políticas de Operación.

4.4.4 Descripción Narrativa.

4.4.4 Diagrama de Flujo.



# Procedimiento

## Metodología para la Elaboración de Reglamentos y/o Instrumentos Operativos

<b>Fecha de Emisión:</b>	01/12/2011
<b>Fecha de Vigencia:</b>	05/09/2019
<b>Página:</b>	1 de 1
<b>Número de Revisión:</b>	3
<b>Control:</b>	PR-DMDA-4-001

**Departamento:** Organización y Modernización.

### I.- Objetivo del Procedimiento

Presentar de manera Ordenada, Secuencial y Detallada los Procedimientos para la Metodología para elaborar Reglamentos y/o Instrumentos Operativos, con la finalidad de brindar la asesoría referente a los lineamientos a seguir a fin de mejorar la productividad de todas y cada una de las Direcciones que integran el Poder Legislativo.



# Procedimiento

## Metodología para la Elaboración de Reglamentos y/o Instrumentos Operativos

<b>Fecha de Emisión:</b>	01/12/2011
<b>Fecha de Vigencia:</b>	05/09/2019
<b>Página:</b>	1 de 1
<b>Número de Revisión:</b>	3
<b>Control:</b>	PR-DMDA-4-002

**Departamento:** Organización y Modernización.

## II.- Marco Jurídico

### LEYES

Ley Orgánica del Poder Legislativo del Poder Legislativo.

Artículos 87, 88, 89,90 y 91.

Reglamento para el Gobierno Interior de la Legislatura del Estado de Quintana Roo.

Capítulo XIV Oficialía Mayor.

	<h2 style="margin: 0;">Procedimiento</h2> <h3 style="margin: 0;">Metodología para la Elaboración de Reglamentos y/o Instrumentos Operativos</h3>	<b>Fecha de Emisión:</b> 01/12/2011
		<b>Fecha de Vigencia:</b> 05/09/2019
		<b>Página:</b> 1 de 1
		<b>Número de Revisión:</b> 3
		<b>Departamento:</b> Organización y Modernización.
		<b>Control:</b> PR-DMDA-4-003

### III.- Políticas de Operación

- La Dirección de Modernización y Desarrollo Administrativo es la única encargada de validar todos aquellos reglamentos, acuerdos y lineamientos que coadyuven al mejoramiento de la operatividad.
- La Dirección que necesite realizar algún reglamento interno deberá seguir la metodología indicada para lo cual el Departamento de Organización y Modernización deberá brindar la asesoría.
- Los documentos normativos que emanen de alguna dirección deberá tener el aval de la Dirección de Modernización y Desarrollo Administrativo, antes de ser expuesta a autorización en la Oficialía Mayor.
- La aplicación de los reglamentos se hará oficial cada vez que haya cumplido con todos y cada uno de los pasos de la metodología.
- Los reglamentos serán de acatamiento para todos los trabajadores que integran la Dirección.
- Las modificaciones o adecuaciones que requieran realizarse al documento deberán seguir todos y cada uno de los pasos del procedimiento expuesto y la validación de la Dirección de Modernización y Desarrollo Administrativo.

	<h2 style="margin: 0;">Descripción Narrativa</h2> <h3 style="margin: 0;">Metodología para la Elaboración de Reglamentos y/o Instrumentos Operativos</h3>			<b>Fecha de Elaboración:</b> 01/12/2011
				<b>Fecha de Vigencia:</b> 05/09/2019
				<b>Página:</b> 1 de 2
				<b>Número de Revisión:</b> 3
<b>Dirección:</b> Modernización y Desarrollo Administrativo.				<b>Control:</b> PR-DMDA-4-004
<b>Área Responsable:</b> Departamento de Organización y Modernización.				
Número de Función	Dirección (Responsable)	Descripción de la Función	Documento de Trabajo Clave	Original y/o copias
I.	Dirección Solicitante	Solicita los lineamientos para la elaboración del documento que norme su operatividad.	Oficio	Original
II.	Departamento de Organización y Modernización	Brinda asesoría en metodología y lineamientos a seguir.		
III.	Dirección Solicitante	Redacta documento preliminar normativo y turna a la Dirección Modernización y Desarrollo Administrativo.	Documento Preliminar	Original
IV.	Departamento de Organización y Modernización	Recibe y Analiza el documento normativo a autorizar.	Documento	Original
V.		Emite y Turna informe al Director.	Informe	Original
VI.	Director de Modernización y Desarrollo Administrativo	Turna mediante oficio a la Dirección solicitante con el documento normativo para que se realicen las correcciones o adecuaciones.	Oficio	Original y 1 copia



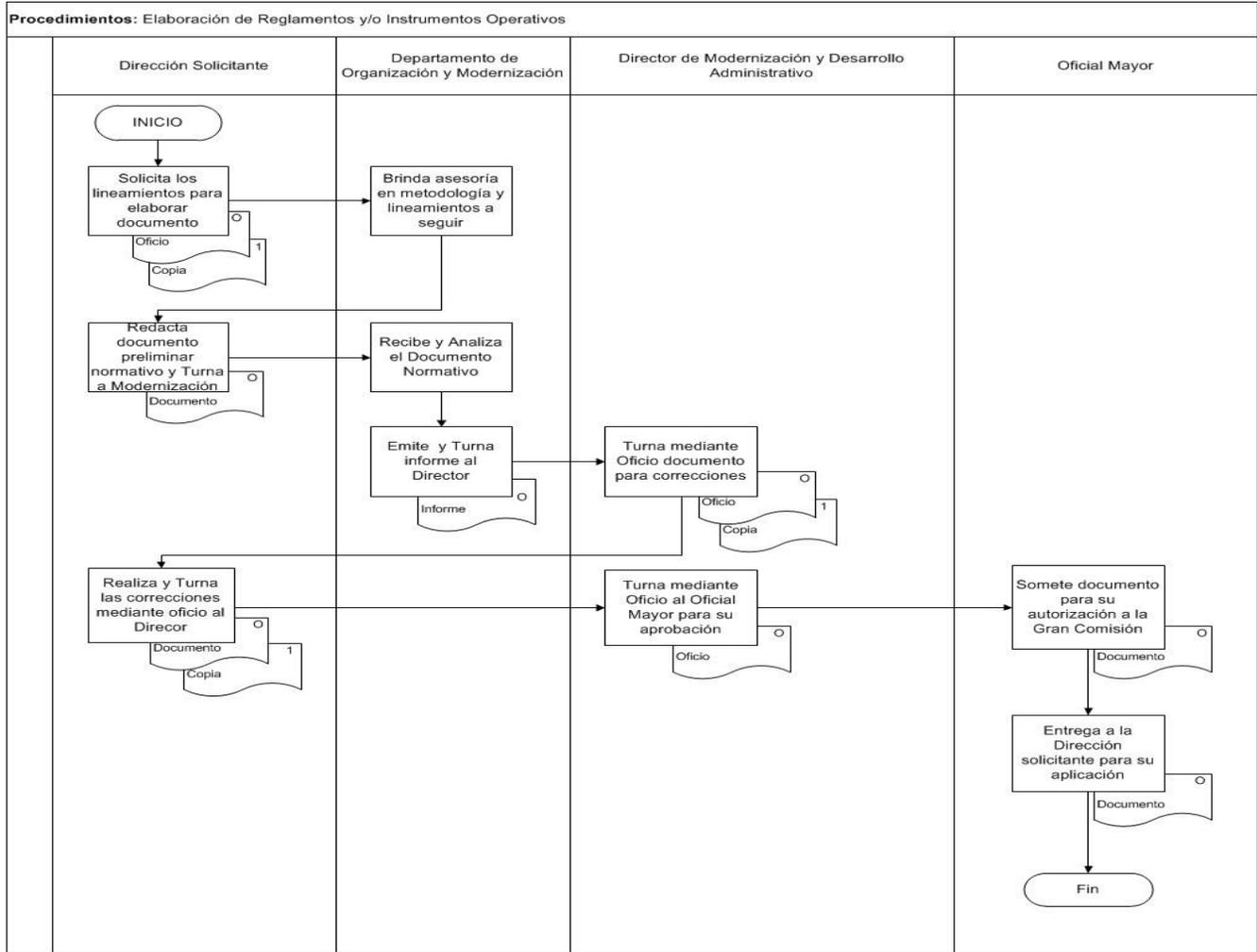
# Diagrama de Flujo

## Metodología para la Elaboración de Reglamentos y/o Instrumentos Operativos

<b>Fecha de Emisión:</b>	01/12/2011
<b>Fecha de Vigencia:</b>	05/09/2019
<b>Página:</b>	1 de 1
<b>Número de Revisión:</b>	3
<b>Control:</b>	PR-DMDA-4-005

**Departamento:** Organización y Modernización.

**Control:** PR-DMDA-4-005





---

# PROCEDIMIENTO

## “Elaboración de Acuerdos y Convenios”

Datos de Control	
<b>Dirección:</b> Modernización y Desarrollo Administrativo	<b>Fecha Elaboración:</b> 01/12/2011
<b>Área Responsable:</b> Director de Modernización y Desarrollo Administrativo	<b>Revisión:</b> 3



---

## INDICE

### **4.5 Elaboración de Acuerdos y Convenios.**

4.5.1 Objetivo del Procedimiento.

4.5.2 Marco Jurídico.

4.5.3 Políticas de Operación.

4.5.4 Descripción Narrativa.

4.5.5 Diagrama de Flujo.



# Procedimiento

## Elaboración de Acuerdos y Convenios

**Fecha de Emisión:**

01/12/2011

**Fecha de Vigencia:**

05/09/2019

**Página:** 1 de 1

**Número de Revisión:** 3

**Dirección:** Modernización y Desarrollo Administrativo.

**Control:** PR-DMDA5-001

### I.- Objetivo del Procedimiento

Presentar de manera Ordenada, Secuencial y Detallada del Procedimiento para la elaboración de Acuerdos y Convenios que le competan al Poder Legislativo, con la finalidad de contar con Acuerdos y Convenios que permitan recibir de las dependencias gubernamentales, empresas privadas u organismos descentralizados beneficios en servicios o productos que coadyuven a mejorar la productividad de las Direcciones Administrativas y Legislativas.



# Procedimiento

## Elaboración de Acuerdos y Convenios

**Fecha de Emisión:**  
01/12/2011

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

**Página:** 1 de 1

**Número de Revisión:** 3

**Dirección:** Modernización y Desarrollo Administrativo.

**Control:** PR-DMDA5-002

## II.- Marco Jurídico

### LEYES

Ley Orgánica del Poder Legislativo del Poder Legislativo.

Artículos 87, 88, 89,90 y 91.

### REGLAMENTOS

Reglamento para el Gobierno Interior de la Legislatura del Estado de Quintana Roo.

Capítulo XIV Oficialía Mayor.



# Procedimiento

## Elaboración de Acuerdos y Convenios

<b>Fecha de Emisión:</b>	01/12/2011
<b>Fecha de Vigencia:</b>	05/09/2019
<b>Página:</b>	1 de 1
<b>Número de Revisión:</b>	3
<b>Dirección:</b>	Modernización y Desarrollo Administrativo.
<b>Control:</b>	PR-DMDA5-003

### III.- Políticas de Operación

- La Oficialía Mayor es la responsable de indicar los tipos de Convenios y Acuerdos con las Dependencias de los tres órganos de gobierno.
- La Dirección de Modernización y Desarrollo Administrativo es la responsable de realizar el documento preliminar para la firma del convenio.
- La realización de la firma del convenio convendrá en un acto protocolario, en donde las partes actoras expondrán sus planteamientos y compromisos, así como los alcances políticos y sociales que el mismo contengan.
- El seguimiento al cumplimiento del objeto del contrato corresponderá a la Dirección Jurídica, toda vez que bajo la colaboración de la Dirección de Modernización y Desarrollo Administrativo se detecten fallas en los términos estipulados.



# Descripción Narrativa

## Elaboración de Acuerdos y Convenios

**Fecha de Elaboración:**  
01/12/2011

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

**Página:** 1 de 2

**Número de Revisión:** 3

**Dirección:** Modernización y Desarrollo Administrativo.

**Control:** PR-DMDA5-004

**Área Responsable:** Dirección de Modernización y Desarrollo Administrativo.

Número de Función	Dirección (Responsable)	Descripción de la Función	Documento de trabajo clave	Original y/o copias
I.	Dirección Modernización y Desarrollo Administrativo	Determina el tipo de Convenio a celebrar.		
II..	Dirección Modernización y Desarrollo Administrativo	Visita a las Dependencias integrantes para la firma del Convenio.		
III.		Elabora y Turna documento preliminar al área jurídica para su revisión.	Convenio	Original
IV.	Dirección Jurídica	Realiza y Turna las correcciones necesarias a la Dirección de Modernización y Desarrollo Administrativo.	Convenio	Original
V.	Dirección Modernización y Desarrollo Administrativo	Redacta y Turna convenio con oficio al Oficial Mayor.	Manual	Original
VI	Oficial Mayor	Autoriza Convenio y Determina la logística del evento.	Convenio	Original
VII	Dirección Modernización y Desarrollo Administrativa	Coordina el evento en donde se lleva a cabo la firma.		



# Descripción Narrativa

## Elaboración de Acuerdos y Convenios

**Fecha de Elaboración:**  
01/12/2011

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

**Página:** 2 de 2

**Número de Revisión:** 3

**Dirección:** Modernización y Desarrollo Administrativo.

**Control:** PR-DMDA5-004

**Área Responsable:** Departamento de Organización y Modernización.

Número de Función	Dirección (Responsable)	Descripción de la Función	Documento de trabajo clave	Original y/o copias
VIII.	Director de Modernización y Desarrollo Administrativo	Elabora informe del evento realizado.	Informe	Original
IX.		Turna al área correspondiente para dar seguimiento.	Informe	Original
<b>“FIN DEL PROCEDIMIENTO”</b>				



# Diagrama de Flujo

## Elaboración de Acuerdos y Convenios

**Fecha de Emisión:**  
01/12/2011

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

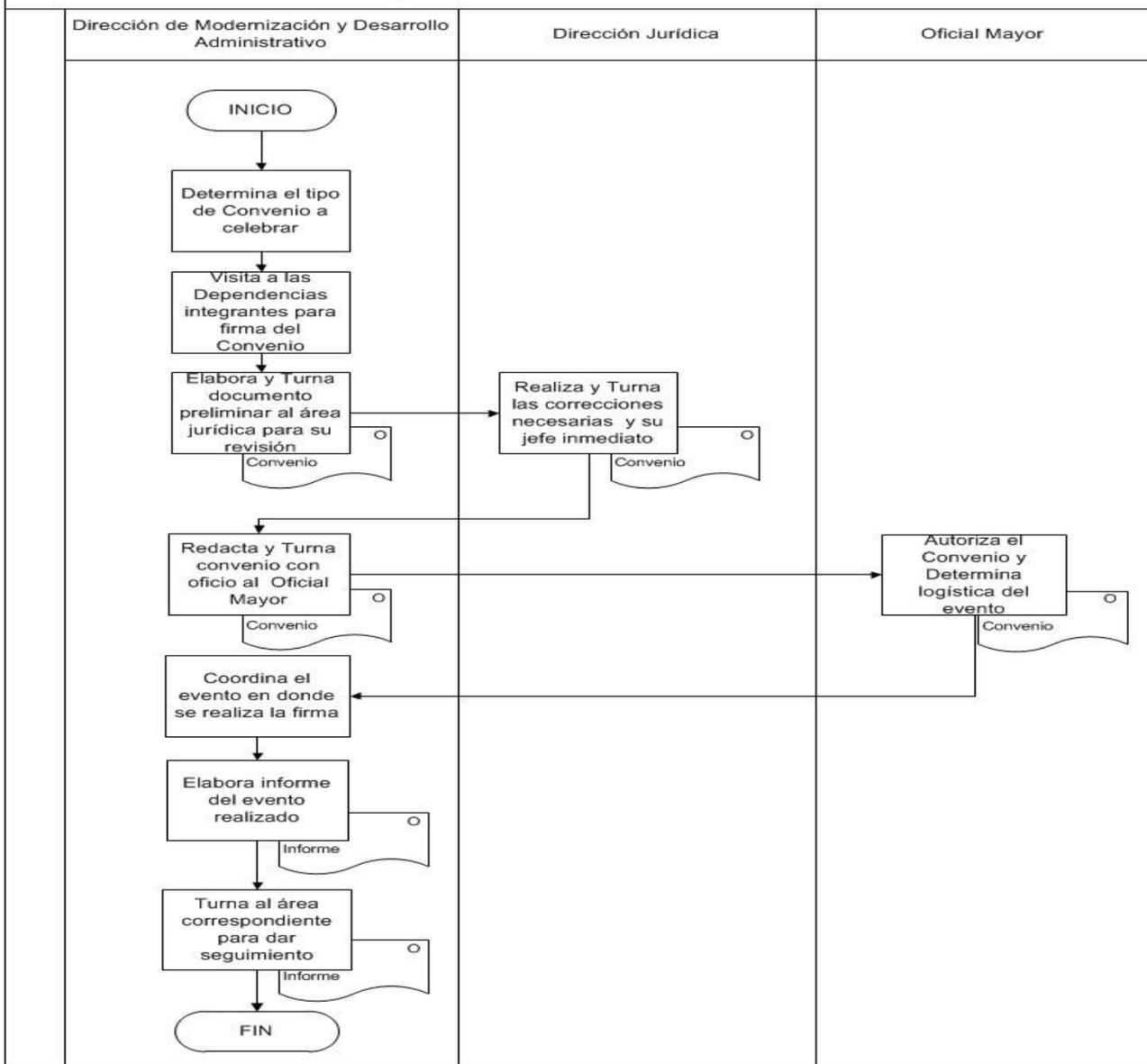
**Página:** 1 de 1

**Número de Revisión:** 3

**Dirección:** Director de Modernización y Desarrollo Administrativo.

**Control:** PR-DMDA5-005

Procedimiento: Elaboración de Acuerdos y Convenios





---

# PROCEDIMIENTO

## “Integración del Proceso de Capacitación”

Datos de Control	
<b>Dirección:</b> Modernización y Desarrollo Administrativo	<b>Fecha Elaboración:</b> 01/12/2011
<b>Área Responsable:</b> Departamento Profesionalización, Capacitación y Desarrollo Humano	<b>Revisión:</b> 3



---

## INDICE

### 4.6.- Integración del Proceso de Capacitación.

4.6.1 Objetivo del Procedimiento.

4.6.2 Marco Jurídico.

4.6.3 Políticas de Operación.

4.6.4 Descripción Narrativa.

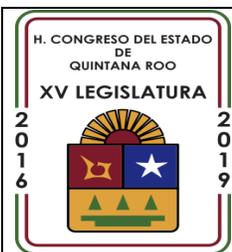
4.6.5 Diagrama de Flujo.

	<h2 style="margin: 0;">Procedimiento</h2> <h3 style="margin: 0;">Integración del Proceso de Capacitación</h3>	<b>Fecha de Emisión:</b> 01/12/2011
		<b>Fecha de Vigencia:</b> 05/09/2019
		<b>Página:</b> 1 de 1
		<b>Número de Revisión:</b> 3

<b>Departamento:</b> Profesionalización, Capacitación y Desarrollo Humano.	<b>Control:</b> PR-DMDA6-001
--	------------------------------

## I.- Objetivo del Procedimiento

Presentar de manera Ordenada, Secuencial y Detallada los Procedimientos para la Profesionalización y Capacitación del Personal del Poder Legislativo del Estado de Quintana Roo.



# Procedimiento

## Integración del Proceso de Capacitación

**Fecha de Emisión:**  
01/12/2011

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

**Página:** 1 de 1

**Número de Revisión:** 3

**Departamento:** Profesionalización, Capacitación y Desarrollo Humano.

**Control:** PR-DMDA6-002

## II.- Marco Jurídico

### LEYES

Ley Federal del Trabajo.

Capítulo III. Artículo 25 Fracción VIII

La indicación de que el trabajador será capacitado o adiestrado en los términos de los planes y programas establecidos o que se establezcan en la empresa, conforme a lo dispuesto en esta Ley.

Artículo 153a al 153w



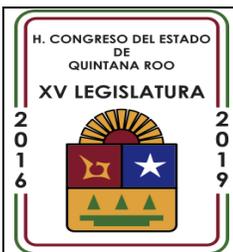
# Procedimiento

## Integración del Proceso de Capacitación

<b>Fecha de Emisión:</b>	01/12/2011
<b>Fecha de Vigencia:</b>	05/09/2019
<b>Página:</b> 1 de 1	
<b>Número de Revisión:</b> 3	
<b>Departamento:</b> Profesionalización, Capacitación y Desarrollo Humano.	<b>Control:</b> PR-DMDA6-003

### III.- Políticas de Operación

- El Departamento será responsable de programar cursos de capacitación para los trabajadores del Poder Legislativo del Estado de Quintana Roo.
- El Departamento será responsable de proponer para su aprobación a la Oficialía Mayor a través de la Dirección de Modernización y Desarrollo Administrativo, la relación de temas de capacitación para el beneficio de los trabajadores del Poder Legislativo del Estado de Quintana Roo.
- Se deberán de realizar una evaluación de las necesidades de capacitación y desarrollo humano que sean necesarias para el mejor desempeño del personal en sus funciones laborales.
- Se verificará la preparación académica de los instructores propuestos y planteará la mejor opción, con la finalidad de maximizar la calidad académica de los cursos implementados por parte de la Dirección de Modernización y Desarrollo Administrativo.
- Se supervisará que los cursos o talleres de capacitación se realicen en tiempo y forma de acuerdo a lo establecido.
- Se otorgarán constancias de participación en cursos o talleres de capacitación para aquellos trabajadores que hayan completado un 100% de asistencias o que cumplan el 90%, siempre y cuando entreguen justificación médica o laboral.



## Descripción Narrativa

### Integración del Proceso de Capacitación

<b>Fecha de Emisión:</b>	01/12/2011
<b>Fecha de Vigencia:</b>	05/09/2019
<b>Página:</b>	1 de 4
<b>Número de Revisión:</b>	3

**Dirección:** Modernización y Desarrollo Administrativo.

**Control:**PR-DMDA6-004

**Área Responsable:** Departamento de Profesionalización, Capacitación y Desarrollo Administrativo.

No. Función	Responsable (Dirección)	Función	Documentos de Trabajo	Original y/o copias
I.	Departamento de Profesionalización, Capacitación y Desarrollo Humano	Elabora los Instrumentos para el diagnóstico de necesidades de capacitación (DNC).	Cuestionario de Evaluación.	Original
II.		Elabora inventario de los puestos y personas por Dirección.		
III.		Aplica los dos instrumentos para recabar las necesidades de capacitación.	Cuestionario de Evaluación.	Original
IV.		Aplica la matriz de consecuencias para depurar los cursos de formación humana y los de formación técnica por dirección.	Formato de Matriz	Original
V.		Aplica la matriz de cruces para validar los cursos de formación humana y formación técnica entre las direcciones.	Formato de Matriz	Original
VI.		Elabora y Entrega el informe del DNC al Director de Modernización para su autorización.	Oficio	Original y 2 copias
		"Pasa el tiempo"		



## Descripción Narrativa

### Integración del Proceso de Capacitación

<b>Fecha de Emisión:</b> 01/12/2011
<b>Fecha de Vigencia:</b> 05/09/2019
<b>Página:</b> 2 de 4
<b>Número de Revisión:</b> 3
<b>Dirección:</b> Modernización y Desarrollo Administrativo.
<b>Control:</b> PR-DMDA6-004

**Área Responsable:** Departamento de Profesionalización, Capacitación y Desarrollo Humano.

No. Función	Responsable (Dirección)	Función	Documentos de Trabajo	Original y/o copias
VII.	Departamento de Profesionalización, Capacitación y Desarrollo Humano	Recibe autorización del informe de la detección de las necesidades de capacitación.	Oficio	Original y 2 copias
VIII.		Integra el plan anual de capacitación para el año	Cronograma	Original
IX.		Diseña los programas de capacitación de formación humana y formación técnica.		
X.		Elabora los cronogramas de los programas de capacitación.	Cronograma	Original
XI.		Diseña los temarios de los cursos de capacitación.	Temarios	Original y 2 copias



## Descripción Narrativa

### Integración del Proceso de Capacitación

<b>Fecha de Emisión:</b>	01/12/2011
<b>Fecha de Vigencia:</b>	05/09/2019
<b>Página:</b> 3 de 4	
<b>Número de Revisión:</b> 3	
<b>Dirección:</b> Modernización y Desarrollo Administrativo.	<b>Control:</b> PR-DMDA6-004

**Área Responsable:** Departamento de Profesionalización, Capacitación y Desarrollo Humano.

No. Función	Responsable (Dirección)	Función	Documentos de Trabajo	Original y/o copias
XII.	Departamento de Profesionalización, Capacitación y Desarrollo Humano	Solicita aprobación del Plan anual de capacitación para el año al Director de Modernización y Desarrollo Administrativo. "Pasa el Tiempo"	Oficio	Original y 2 copias
XIII.	Director Modernización y Desarrollo Administrativo	Autoriza Plan anual de capacitación para el año y Turna mediante oficio para su aprobación a la Oficialía Mayor. "Pasa el Tiempo"	Oficio	Copia
XIV.		Autoriza la implementación del Plan anual de capacitación para el año.	Oficio	original
XV.	Oficialía Mayor	Elabora la logística de los cursos de capacitación.		
XVII.	Departamento de Profesionalización, Capacitación y Desarrollo Humano	Solicita la intervención de la Jefatura de Gestión de Calidad para evaluar los logros obtenidos durante el desarrollo de los cursos de capacitación. "Pasa el tiempo"	Oficio	Original y 2 copias



## Descripción Narrativa

### Integración del Proceso de Capacitación

<b>Fecha de Emisión:</b>	01/12/2011
<b>Fecha de Vigencia:</b>	05/09/2019
<b>Página:</b>	4 de 4
<b>Número de Revisión:</b>	3

**Dirección:** Modernización y Desarrollo Administrativo.

**Control:** PR-DMDA6-004

**Área Responsable:** Departamento de Profesionalización, Capacitación y Desarrollo Humano.

No. Función	Responsable (Dirección)	Función	Documentos de Trabajo	Original y/o copias
XVII.	Departamento de Gestión de Calidad	Redacta y Turna al Director de Modernización y Desarrollo Administrativo el informe resultados de los cursos de capacitación.	Oficio	Original y 2 copias
XVIII.	Director de Modernización y Desarrollo Administrativo	Turna Oficio adjuntando el informe de resultados de los cursos de capacitación a la Oficialía Mayor e instruye el seguimiento de los cursos al Departamento de Profesionalización, Capacitación y Desarrollo Humano.		Original y 2 copias
XIX.	Departamento de Profesionalización, Capacitación y Desarrollo Humano	Desarrolla un programa constante de seguimiento de los cursos de capacitación en las diversas direcciones.  <b>“FIN DEL PROCEDIMIENTO”</b>		

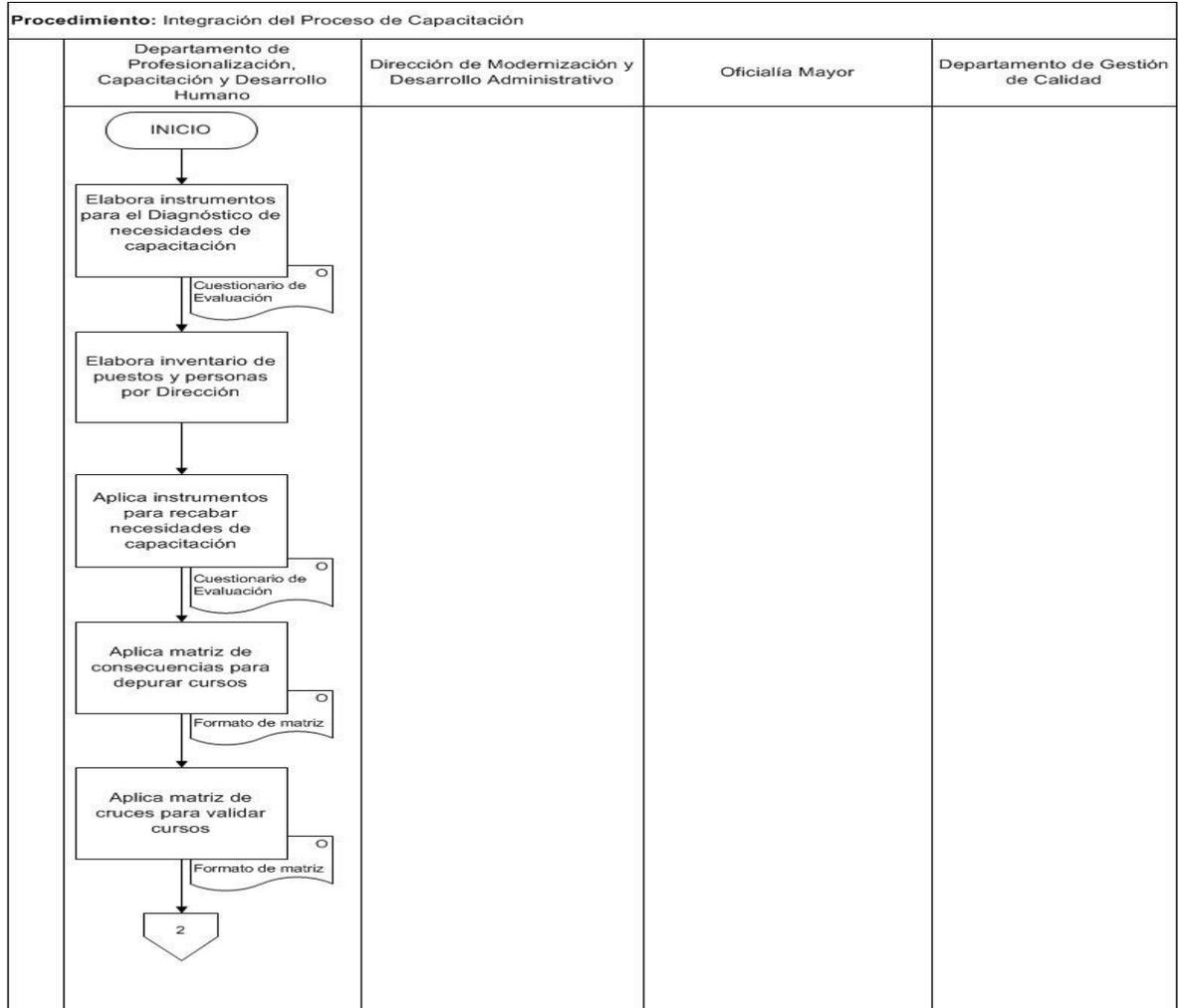


# Diagrama de Flujo

## Integración del Proceso de Capacitación

<b>Fecha de Emisión:</b>	01/12/2011
<b>Fecha de Vigencia:</b>	05/09/2019
<b>Página:</b>	1 de 3
<b>Número de Revisión:</b>	3
<b>Control:</b>	PR-DMDA6-005

**Departamento:** Profesionalización, Capacitación y Desarrollo Humano.



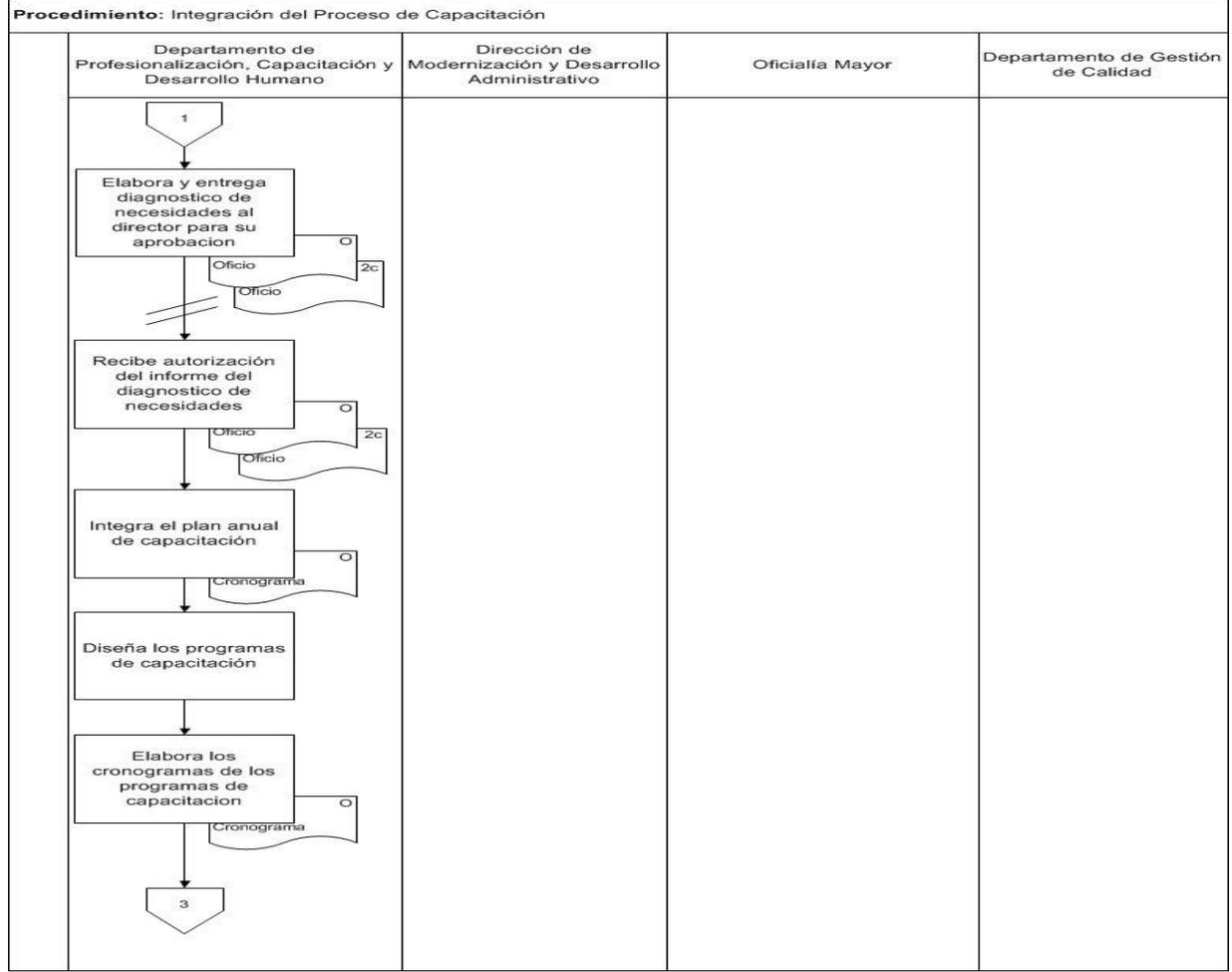


# Diagrama de Flujo

## Integración del Proceso de Capacitación

<b>Fecha de Emisión:</b>	01/12/2011
<b>Fecha de Vigencia:</b>	05/09/2019
<b>Página:</b> 2 de 3	
<b>Número de Revisión:</b> 3	
<b>Control:</b> PR-DMDA6-005	

**Departamento:** Profesionalización, Capacitación y Desarrollo Humano.





# Diagrama de Flujo

## Integración del Proceso de Capacitación

**Fecha de Emisión:** 01/12/2011

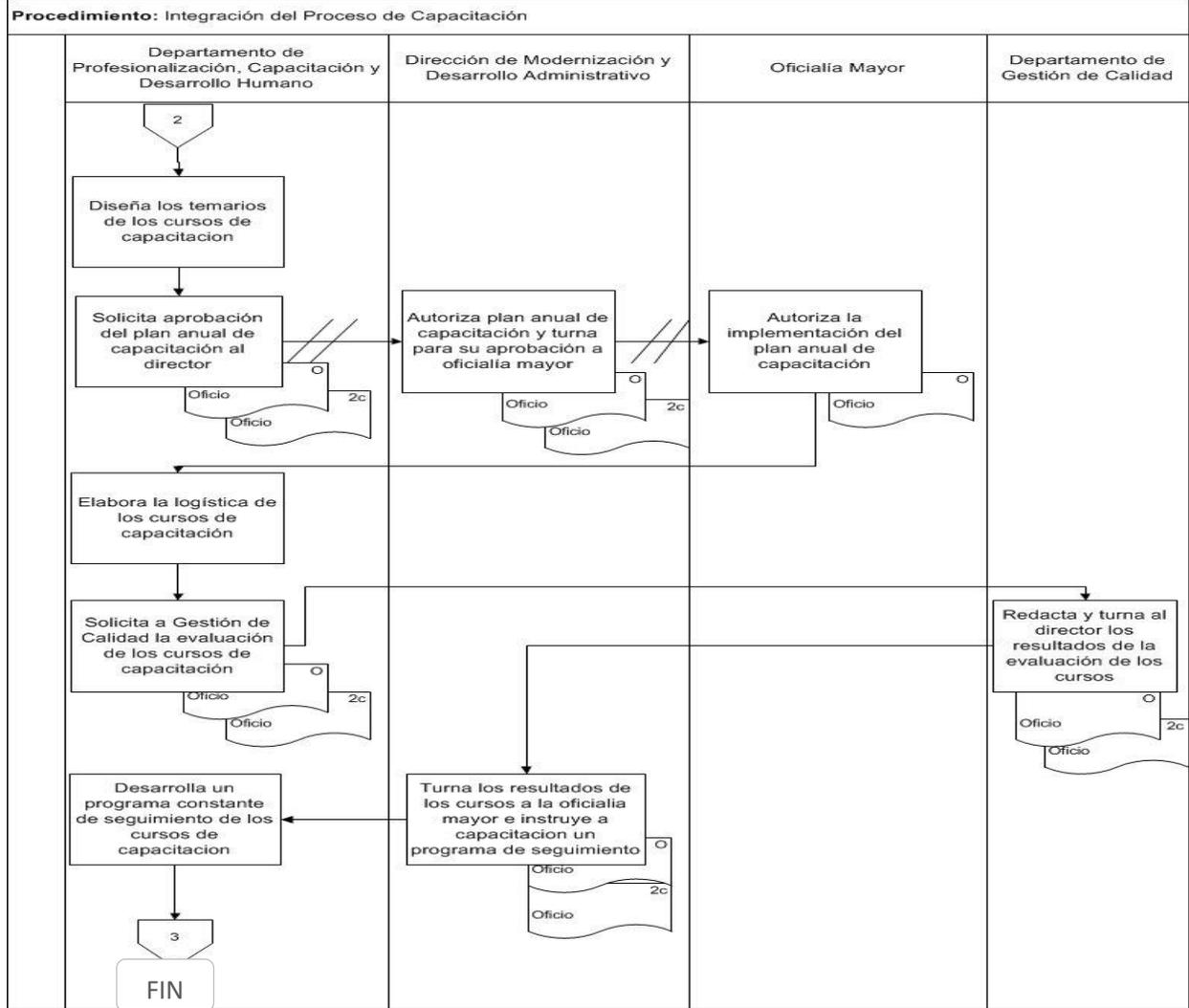
**Fecha de Vigencia:** 05/09/2019

**Página:** 3 de 3

**Número de Revisión:** 3

**Control:** PR-DMDA6-005

**Departamento:** Profesionalización, Capacitación y Desarrollo Humano.





## PROCEDIMIENTO

### “Elaboración, Implementación y Evaluación de los Indicadores y Medidores de Calidad”

Datos de Control	
<b>Dirección:</b> Modernización y Desarrollo Administrativo	<b>Fecha Elaboración:</b> 01/12/2011
<b>Área Responsable:</b> Departamento de Gestión de Calidad	<b>Revisión:</b> 3



## INDICE

### **4.7 Elaboración y seguimiento de los Indicadores y Medidores de Calidad.**

4.7.1 Objetivo del Procedimiento.

4.7.2 Marco Jurídico.

4.7.3 Políticas de Operación.

4.7.4 Descripción Narrativa.

4.7.5. Diagrama de Flujo.

	<h2>Procedimiento</h2> <h3>Elaboración y seguimiento de los Indicadores y Medidores de Calidad</h3>	<b>Fecha de Emisión:</b> 01/12/2011
		<b>Fecha de Vigencia:</b> 05/09/2019
		<b>Página:</b> 1 de 1
		<b>Número de Revisión:</b> 3
<b>Departamento:</b> Gestión de Calidad.		<b>Control:</b> PR-DMDA7-001
<h2>I.- Objetivo del Procedimiento</h2> <p>Presentar de manera Ordenada, Secuencial y Detallada los Procedimientos para la evaluación constante de los procesos y con ello establecer Indicadores de Calidad y Mejora para las áreas que así lo requieran.</p>		



# Procedimiento

## Elaboración, Implementación y Evaluación de los Indicadores y Medidores de Calidad

**Fecha de Emisión:**  
01/12/2011

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

**Página:** 1 de 1

**Número de Revisión:** 3

**Departamento:** Gestión de Calidad.

**Control:** PR-DMDA7-002

## II.- Marco Jurídico

### LEYES

Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado de Quintana Roo.

Artículos 89 al 91

Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Quintana Roo.

Artículo 91, Inciso V, Inciso VI

	<b>Procedimiento</b>	<b>Fecha de Emisión:</b> 01/12/2011
	<b>Elaboración, Implementación y Evaluación de los Indicadores y Medidores de Calidad</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b> 05/09/2019
		<b>Página:</b> 1 de 1
		<b>Número de Revisión:</b> 3
		<b>Control:</b> PR-DMDA7-003
<b>Departamento:</b> Gestión de Calidad.		

### III.- Políticas de Operación

- La Dirección de Modernización y Desarrollo administrativo será única responsable de establecer el mecanismo de evaluación de los procesos administrativos de las diferentes direcciones del Poder Legislativo.
- El Departamento de Gestión de la Calidad será el único responsable de establecer la metodología para la Elaboración, Implementación Evaluación de los Indicadores y Medidores de Calidad.
- Todos los cursos de capacitación que promueva la Dirección de Modernización en coordinación con la Jefatura de Profesionalización, Capacitación y Desarrollo Humano serán evaluados para medir los logros obtenidos en los cursos.
- Los resultados de las evaluaciones serán entregados al Oficial Mayor para informar sobre los aspectos a mejorar, en cuanto al desempeño del personal, así como la calidad del instructor, temario y otros aspectos de la logística.
- El Departamento de Gestión de Calidad establecerá el Programa Anual de Evaluación de los Indicadores de la Calidad de las diversas áreas y emitirá informe a la Oficialía Mayor.

	<h2 style="margin: 0;">Descripción Narrativa</h2> <h3 style="margin: 0;">Elaboración, Implementación y Evaluación de los Indicadores y Medidores de Calidad</h3>		<b>Fecha de Elaboración:</b> 01/12/2011	
			<b>Fecha de Vigencia:</b> 05/09/2019	
			<b>Página:</b> 1 de 2	
			<b>Número de Revisión:</b> 3	
<b>Dirección:</b> Modernización y Desarrollo Administrativo.			<b>Control:</b> PR-DMDA7-004	
<b>Área Responsable:</b> Departamento de Gestión de Calidad.				
Número de Función	Dirección (Responsable)	Descripción de la Función	Documento de Trabajo Clave	Original y/o copias
I.	Oficial Mayor	Instruye a la Dirección de Modernización y Desarrollo Administrativo en coordinación con la Dirección de Finanzas a elaborar las Matrices de Indicadores de Resultado.		
II.	Director de Modernización y Desarrollo Administrativo	Instruye al Departamento de Organización y Modernización coordinarse con el Departamento de Normatividad para realizar las Matrices de Indicadores por Resultados.		
III	Departamento de Organización y Modernización / Departamento de Normatividad Contable	Visitan a las Direcciones. Aplican metodología de la Matriz de Indicador de Resultado.		
IV.		Elaboran Informe y solicitan autorización del Director del área.	Informe	Original
V.	Direcciones	Si no existe observaciones Autorizan las Matrices de Indicador de Resultados, si no la devuelven para su corrección.	Informe	Original



## Descripción Narrativa

### Elaboración, Implementación y Evaluación de los Indicadores y Medidores de Calidad

**Fecha de Elaboración:** 01/12/2011

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

**Página:** 2 de 2

**Número de Revisión:** 3

**Dirección:** Modernización y Desarrollo Administrativo.

**Control:** PR-DMDA7-004

**Área Responsable:** Departamento de Gestión de Calidad.

Número de Función	Dirección (Responsable)	Descripción de la Función	Documento de Trabajo Clave	Original y/o copias
VII.	Departamento de Gestión de Calidad	"Pasa el tiempo"		
		Vigila y Evalúa el cumplimiento de los Indicadores y Medidores en las áreas donde se implementaron.	Informe	Original y Copia
VII.		Elabora informe de los indicadores de las áreas en donde se implementaron.	Informe	Original
VIII		Solicita autorización del informe del Director del área evaluada.	Informe	Original y copia
IX.		Entrega el informe al Área evaluada para su conocimiento y corrección de las desviaciones detectadas.	Informe	Original y Copia
X		"Pasa el tiempo"		
		Entrega informe al Director de Modernización de resultados de indicadores de las Direcciones, para su futura publicación en la página Web del Poder Legislativo.	Informe	Original
		<b>"FIN DEL PROCEDIMIENTO"</b>		



# Diagrama de Flujo

## Elaboración, Implementación y Evaluación de los Indicadores y Medidores de Calidad

**Fecha de Emisión:** 01/12/2011

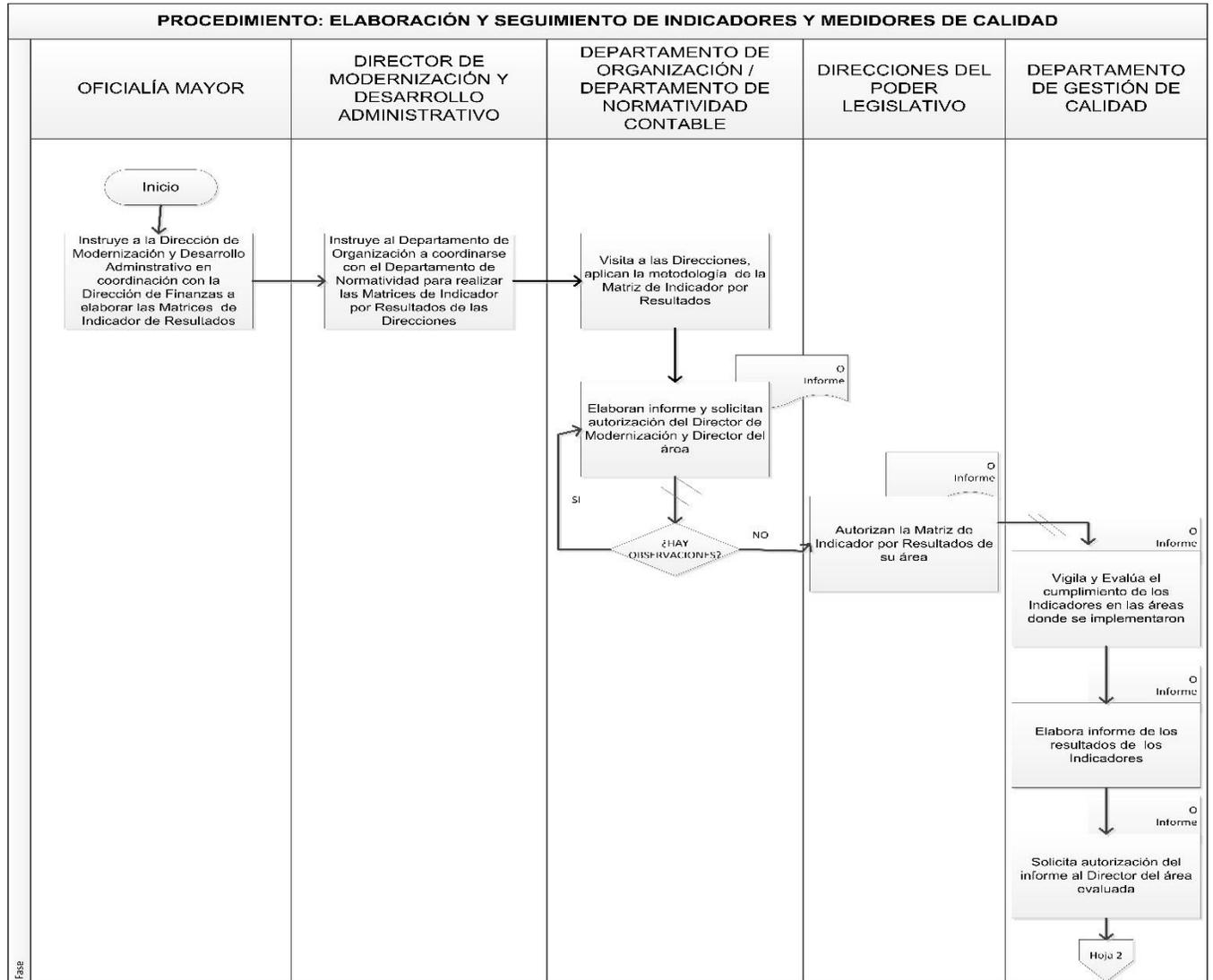
**Fecha de Vigencia:** 05/09/2019

**Página:** 1 de 2

**Número de Revisión:** 3

**Control:** PR-DMDA7-005

**Departamento:** Gestión de Calidad.





# Diagrama de Flujo

## Elaboración, Implementación y Evaluación de los Indicadores y Medidores de Calidad

**Fecha de Emisión:** 03/10/2011

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

**Página:** 2 de 2

**Número de Revisión:** 2

**Control:** MPP-DMDA7-005

**Departamento:** Gestión de Calidad.

PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO DE INDICADORES Y MEDIDORES DE CALIDAD				
OFICIALÍA MAYOR	DIRECTOR DE MODERNIZACIÓN Y DESARROLLO ADMINISTRATIVO	DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN / DEPARTAMENTO DE NORMATIVIDAD CONTABLE	DIRECCIONES DEL PODER LEGISLATIVO	DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE CALIDAD
				<pre> graph TD     A[Hoja 2] --&gt; B[Informe]     B --&gt; C[Entrega el informe al área evaluada para su conocimiento y corrección de las desviaciones detectadas.]     C --&gt; D[Entrega informe al Director de Modernización de resultados de indicadores de las Direcciones, para su futura publicación en la página Web del Poder Legislativo]     D --&gt; E([FIN DEL PROCEDIMIENTO])           </pre>



# Manual de Políticas y Procedimientos

Dirección de Modernización  
y Desarrollo Administrativo

<b>Fecha de Emisión:</b>	01/12/2011
<b>Fecha de Vigencia:</b>	05/09/2019
<b>Página:</b> 1 de 3	
<b>Número de Revisión:</b> 3	

## V.- Formulario

<p style="text-align: center;">1</p>	<p style="text-align: center;">2</p>	<b>Fecha de Emisión:</b> <p style="text-align: center;">3</p>
		<b>Fecha de Vigencia:</b> <p style="text-align: center;">4</p>
		<b>Página de</b> <p style="text-align: center;">5</p>
		<b>Número de Revisión:</b> <p style="text-align: center;">6</p>
<b>Dirección:</b> <p style="text-align: center;">8</p>	<b>Control:</b> <p style="text-align: center;">7</p>	
<b>Área Responsable:</b> <p style="text-align: center;">9</p>		
<p style="text-align: center;">10</p>		
<b>Elaboró</b> <hr/> <p style="text-align: center;">11</p>	<b>Revisó</b> <hr/> <p style="text-align: center;">12</p>	<b>Aprobó</b> <hr/> <p style="text-align: center;">13</p>



# Manual de Políticas y Procedimientos

<b>Fecha de Emisión:</b>	01/12/2011
<b>Fecha de Vigencia:</b>	05/09/2019
<b>Página 2 de 3</b>	
<b>Número de Revisión: 3</b>	
<b>Control: MPP-DMDA-05</b>	

**Dirección:** Modernización y Desarrollo Administrativo.

## V.- Formulario

### 1. Logo de la Dependencia:

Logo del Poder Legislativo del Estado de Quintana Roo.

### 2.- Título

Se identifica nombre del Manual: Manual de Políticas y Procedimientos, Introducción, Objetivo del Manual, Marco Jurídico, Objetivo del Procedimiento, Marco Jurídico del Procedimiento, Políticas de Operación, del Procedimiento, Descripción Narrativa del Procedimiento y diagrama de Flujo del Procedimiento.

### 3. Fecha de emisión:

La fecha en que se elabora el documento.

### 4. Fecha de vigencia:

Será la fecha en que este documento tendrá la primera revisión.

### 5. Página 1 de 1

Indica el número de página de la parte correspondiente al manual.

### 6. Número de revisión

Indica el número de revisiones realizadas al documento.

### 7. Control.

Se definen las nomenclaturas como lo son

MPP Manual de Políticas y Procedimientos , DMD Dirección de Modernización y Desarrollo Administrativo

001 Número de formato de acuerdo a metodología

### 8. Dirección:

Nombre de la Dirección objeto de estudio del Manual.

### 9. Área Responsable.

Nombre del Departamento que realiza el Procedimiento.



# Manual de Políticas y Procedimientos

<b>Fecha de Emisión:</b>	01/12/2011
<b>Fecha de Vigencia:</b>	05/09/2019
<b>Página:</b>	3 de 3
<b>Número de Revisión:</b>	3
<b>Control:</b>	MPP-DMDA-05

**Dirección:** Modernización y Desarrollo Administrativo.

## V.- Formulario

**10. Título y cuerpo del documento:**

Se describe la parte del documento a relatar.

**11.- Elaboró**

Título, Nombre del Jefe de Departamento de Organización y Modernización

**12. Revisó:**

Título, Nombre y Cargo del Director de Modernización y Desarrollo Administrativo.

**13. Aprobó:**

Título y Nombre del Oficial Mayor.



# Manual de Políticas y Procedimientos

<b>Fecha de Emisión:</b>	01/12/2011
<b>Fecha de Vigencia:</b>	05/09/2019
<b>Página 1 de 3</b>	
<b>Número de Revisión:</b>	3
<b>Control:</b>	MPP-DMDA-06

**Dirección:** Modernización y Desarrollo Administrativo.

## VI. Glosario Técnico



# Manual de Políticas y Procedimientos Unidad

<b>Fecha de Emisión:</b>	01/12/2011
<b>Fecha de Vigencia:</b>	05/09/2019
<b>Página 2 de 3</b>	
<b>Número de Revisión: 3</b>	
<b>Control: MPP-DMDA-06</b>	

**Dirección:** Modernización y Desarrollo Administrativo.

## VI.- Glosario Técnico

1. **Acuerdo:** Resolución que se toma en los tribunales, sociedades, comunidades u órganos colegiados. Convenio entre dos o más partes. Documento en el que se expone las obligaciones y derechos que aceptan las partes que lo firman.
2. **Ámbito:** Espacio ideal configurado por las cuestiones y los problemas de una o varias actividades o disciplinas relacionadas entre sí.
3. **Atribución:** Adjudicación de un hecho o cualidad a una persona o cosa.
4. **Decreto:** Es un tipo Acto Administrativo emanado habitualmente del Poder Ejecutivo, posee un contenido normativo reglamentario, por lo que su rango es jerárquicamente inferior a las leyes.
5. **Descripción de Puesto:** Es un proceso que consiste en enumerar las tareas o atribuciones de un cargo que lo diferencia de los demás cargos de la empresa.
6. **Eficacia:** Es la capacidad para conseguir un resultado determinado.
7. **Eficiencia:** Es la capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles.
8. **Estructura Orgánica:** Es la Disposición sistemática de los órganos que integran una institución conforme a criterios de jerarquía y especialización, ordenados y codificados de tal forma que sea posible visualizar los niveles jerárquicos y sus relaciones de dependencia.
9. **Facultad:** Es el Poder y derecho que tiene una persona para hacer algo.
10. **Jerarquía:** Es la cadena de mando que comienza con los gestores de alta dirección y sigue hasta los trabajadores no gestores, pasando sucesivamente por todos los niveles de la estructura organizacional y a través de esto se establecen las relaciones de autoridad formal entre los superiores y sus subordinados, además de definirse la estructura organizacional.
11. **Ley:** Es la Regla o norma establecida por una autoridad superior para mandar, prohibir o regular alguna cosa.
12. **Lineamiento:** Es una tendencia, una dirección o un rasgo característico de algo o un conjunto de ordenes o directivas que un líder realiza a sus seguidores o subordinados.
13. **Manual:** Es una publicación que incluye lo más sustancial de una materia. Se trata de una guía que ayuda entender el funcionamiento de algo.
14. **Objetivo:** Es una meta o finalidad a cumplir para la que se disponen medios determinados
15. **Organigrama:** Sinopsis o esquema de la organización de una entidad, o de una tarea.



# Manual de Políticas y Procedimientos Unidad

<b>Fecha de Emisión:</b>	01/12/2011
<b>Fecha de Vigencia:</b>	05/09/2019
<b>Página</b>	3 de 3
<b>Número de Revisión:</b>	3
<b>Control:</b>	MPP-DMDA-06

**Dirección:** Modernización y Desarrollo Administrativo.

## VI.- Glosario Técnico

16. **Política:** Son las orientaciones o directrices que rigen la actuación de una persona o entidad en un asunto o campo determinado
17. **Procedimiento:** Es un Método o sistema estructurado para ejecutar algunas cosas. Se trata de una serie común de pasos definidos que permite realizar un trabajo de forma correcta
18. **Reglamento:** Es una norma jurídica de carácter general dictada por el Poder Ejecutivo su rama en el orden jerárquico es inmediato inferior a la ley.
19. **Staff:** Es el conjunto de personas que entorno y bajo el mando del Director de una institución coordina su actividad o la asesora.
20. **Modernización:** Es el proceso que busca estrechar y facilitar los vínculos entre todos los elementos que integran a la Dependencia mediante el uso de tecnologías.
21. **Objetivo:** Es la finalidad que se desea alcanzar en cada una de las funciones que integran un puesto dentro de la Dependencia.
22. **Calidad:** Es el producto o servicio que se adquiere y satisface las expectativas sobradamente.



# Manual de Políticas y Procedimientos Unidad

<b>Fecha de Emisión:</b>	01/12/2011
<b>Fecha de Vigencia:</b>	05/09/2019
<b>Página</b>	1 de 1
<b>Número de Revisión:</b>	3
<b>Control:</b>	MPP-DMDA-06

**Dirección:** Modernización y Desarrollo Administrativo.

## VII.- Anexo