



PODER LEGISLATIVO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE MODERNIZACIÓN Y DESARROLLO ADMINISTRATIVO





MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE MODERNIZACIÓN Y DESARROLLO ADMINISTRATIVO

ÍNDICE

I.- Introducción	3
II.- Objetivo del Manual	4
III.- Marco Jurídico	5
IV.- PROCEDIMIENTOS.....	6
IV.1- Integración del Manual de Políticas y Procedimientos	6
IV.1.I.- Objetivo del Procedimiento	6
IV.1.II.- Políticas de Operación	7
IV.1.III.- Descripción Narrativa	8
IV.1.IV.- Diagrama de Flujo	11
IV.2 Integración del Manual de Organización.....	14
IV.2.I. Objetivo del Procedimiento	14
IV.2.II.- Políticas de Operación	15
IV.2.III. Descripción Narrativa	16
IV.2.IV. Diagrama de Flujo.....	18
IV.3 Manual de Análisis y Perfiles de Puestos.....	21
IV.3.I.- Objetivo del Procedimiento	21
IV.3.II.- Políticas de Operación	22
IV.3. III. Descripción Narrativa	23
IV.3. IV. Diagrama de Flujo	25
IV.4 Metodología para la Elaboración de Reglamentos y/o Instrumentos Operativos.....	28
IV.4.I.- Objetivo del Procedimiento	28
IV.4.II.- Políticas de Operación	29
IV.4.III.- Descripción narrativa	30

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/09/2018	Página: 1
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE MODERNIZACIÓN Y DESARROLLO ADMINISTRATIVO

IV.4.IV.- Diagrama de Flujo	31
IV.5 Elaboración de Acuerdos y Convenios.	33
IV.5.I.- Objetivo del Procedimiento.....	33
IV.5.II.- Políticas de Operación	34
IV.5.IV.- Descripción Narrativa.....	35
IV.5.IV.- Diagrama de Flujo	37
IV.6.- Integración del Proceso de Capacitación.....	39
IV.6.1.- Objetivo del Procedimiento.....	39
IV.6.- Integración del Proceso de Capacitación.....	40
IV.6.II- Políticas de Operación	40
IV.6.III.- Descripción Narrativa	41
IV.6.IV.- Diagrama de Flujo	45
IV.7 Elaboración y seguimiento de los Indicadores y Evaluación del Desempeño	48
IV.7.I.- Objetivo del Procedimiento.....	48
IV.7.II.- Políticas de Operación	49
IV.7.III.- Descripción Narrativa	50
IV.7.IV.- Diagrama de Flujo	52
V. Glosario Técnico	54

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/09/2018	Página: 2
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE MODERNIZACIÓN Y DESARROLLO ADMINISTRATIVO

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.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/09/2018	Página: 3
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE MODERNIZACIÓN Y DESARROLLO ADMINISTRATIVO

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 que integran este Poder.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/09/2018	Página: 4
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE MODERNIZACIÓN Y DESARROLLO ADMINISTRATIVO

III.- Marco Jurídico

CONSTITUCIONES

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo.

LEYES

Ley General de Contabilidad Gubernamental.

Ley General de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.

Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado de Quintana Roo.

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

REGLAMENTOS

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

Reglamento de Comisiones del Poder Legislativo.

Condiciones Generales de Trabajo.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/09/2018	Página: 5
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	



IV.- PROCEDIMIENTOS

IV.1- Integración del Manual de Políticas y Procedimientos

IV.1.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.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/09/2018	Página: 6
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	



IV.1- Integración del Manual de Políticas y Procedimientos

IV.1.II.- 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 observancia 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 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.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/09/2018	Página: 7
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	

MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE MODERNIZACIÓN Y DESARROLLO ADMINISTRATIVO

IV.1- Integración del Manual de Políticas y Procedimientos

IV.1.III.- Descripción Narrativa

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.		
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

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/09/2018	Página: 8
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	

MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE MODERNIZACIÓN Y DESARROLLO ADMINISTRATIVO

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

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/09/2018	Página: 9
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE MODERNIZACIÓN Y DESARROLLO ADMINISTRATIVO

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 a la Gran Comisión para su autorización y publicación en los medios electrónicos oficiales.	Manual Final	Original
“FIN DEL PROCEDIMIENTO”				

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/09/2018	Página: 10
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	

IV.1- Integración del Manual de Políticas y Procedimientos

IV.1.IV.- Diagrama de Flujo



Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/09/2018	Página: 11
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	

MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE MODERNIZACIÓN Y DESARROLLO ADMINISTRATIVO

**PROCEDIMIENTO
INTEGRACION DEL MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS**



Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/09/2018	Página: 12
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	

MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE MODERNIZACIÓN Y DESARROLLO ADMINISTRATIVO

**PROCEDIMIENTO
INTEGRACION DEL MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS**

Director de Modernización y Desarrollo Administrativo



Entrega el Manual de Políticas y Procedimientos final a la Oficialía Mayor para su aprobación.

Pasa a la Gran Comisión para su autorización y publicación en los medios electrónicos oficiales.



Oficialía Mayor

“FIN DE PROCEDIMIENTO”

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/09/2018	Página: 13
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	



IV.2 Integración del Manual de Organización

IV.2.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.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/09/2018	Página: 14
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	



IV.2 Integración del Manual de Organización

IV.2.II.- Políticas de Operación

- El Departamento de Organización y Modernización será el único responsable de determinar las políticas en materia de Integración del Manual de Organización.
- El personal adscrito deberá apegarse al estricto cumplimiento de la normatividad y lineamientos establecidos en este Manual.
- El Manual de Organización será de observancia 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 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 Organización.
- 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

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/09/2018	Página: 15
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	

IV.2 Integración del Manual de Organización

IV.2.III. Descripción Narrativa

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.	Formato	Original
III.		Analiza y Depura la información documental.	Formato	Original
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.	Manual	Original
VII.		Desarrolla las políticas de trabajo.		
VIII.		Integra e imprime el Manual de Organización preliminar y a valida del Director de área.		

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/09/2018	Página: 16
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	

MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE MODERNIZACIÓN Y DESARROLLO ADMINISTRATIVO

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	Turna mediante oficio el Manual de Organización Final para recabar la firma del Director.	Oficio y Manual Organización Final	Original
XI.	y Desarrollo Administrativo	Entrega el Manual de Organización a la Oficialía Mayor para su autorización.	Manual	Original
XII.	Oficial Mayor	Pasa a la 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. "FIN DEL PROCEDIMIENTO"	Manual	Original

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/09/2018	Página: 17
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	

IV.2 Integración del Manual de Organización

IV.2.IV. Diagrama de Flujo



Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/09/2018	Página: 18
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	

MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE MODERNIZACIÓN Y DESARROLLO ADMINISTRATIVO

PROCEDIMIENTO

INTEGRACION DEL MANUAL DE ORGANIZACION



Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/09/2018	Página: 19
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	

MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE MODERNIZACIÓN Y DESARROLLO ADMINISTRATIVO

**PROCEDIMIENTO
INTEGRACION DEL MANUAL DE ORGANIZACION**



FIN DE PROCEDIMIENTO

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/09/2018	Página: 20
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	



IV.3 Manual de Análisis y Perfiles de Puestos

IV.3.1.- 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.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/09/2018	Página: 21
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	



IV.3 Manual de Análisis y Perfiles de Puestos

IV.3.II.- 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 para autorización por 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 observancia general 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.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/09/2018	Página: 22
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	

IV.3 Manual de Análisis y Perfiles de Puestos

IV.3. III. Descripción Narrativa

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

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/09/2018	Página: 23
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	

MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE MODERNIZACIÓN Y DESARROLLO ADMINISTRATIVO

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. “FIN DEL PROCEDIMIENTO”	Manual	Original

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/09/2018	Página: 24
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	

IV.3 Manual de Análisis y Perfiles de Puestos

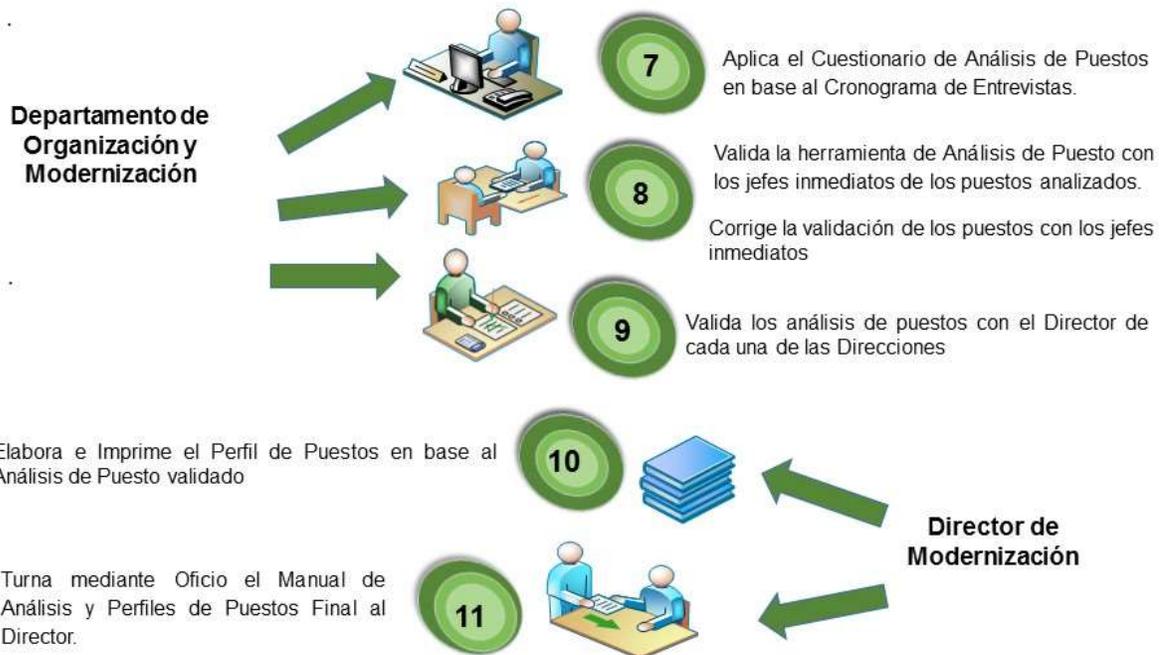
IV.3. IV. Diagrama de Flujo



Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/09/2018	Página: 25
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	

MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE MODERNIZACIÓN Y DESARROLLO ADMINISTRATIVO

PROCEDIMIENTO
MANUAL DE ANÁLISIS Y PERFILES DE PUESTOS



Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/09/2018	Página: 26
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	

MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE MODERNIZACIÓN Y DESARROLLO ADMINISTRATIVO

PROCEDIMIENTO
INTEGRACION DEL MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

Director de Modernización y Desarrollo Administrativo



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.

Pasa a la Gran Comisión para su autorización y publicación en los medios electrónicos oficiales.



Oficialía Mayor

“FIN DE PROCEDIMIENTO”

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/09/2018	Página: 27
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	



IV.4 Metodología para la Elaboración de Reglamentos y/o Instrumentos Operativos.

IV.4.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 coadyuvar en el logro de los objetivos institucionales, a través el ordenamiento y normatividad los procesos necesarios para el logro de los mismos.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/09/2018	Página: 28
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	



IV.4 Metodología para la Elaboración de Reglamentos y/o Instrumentos Operativos

IV.4.II.- 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 para autorización de 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 observancia general 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.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/09/2018	Página: 29
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	

MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE MODERNIZACIÓN Y DESARROLLO ADMINISTRATIVO

IV.4 Metodología para la Elaboración de Reglamentos y/o Instrumentos Operativos

IV.4.III.- Descripción narrativa

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. “FIN DEL PROCEDIMIENTO”	Oficio	Original y 1 copia

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/09/2018	Página: 30
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	

IV.4 Metodología para la Elaboración de Reglamentos y/o Instrumentos Operativos

IV.4.IV.- Diagrama de Flujo



Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/09/2018	Página: 31
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	

MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE MODERNIZACIÓN Y DESARROLLO ADMINISTRATIVO

PROCEDIMIENTO
METODOLOGÍA PARA LA ELABORACION DE REGLAMENTOS Y/O INSTRUMENTOS
OPERATIVOS

Turna mediante oficio la Dirección solicitante con el documento normativo para que se realicen las correcciones o adecuaciones.



Director de
Modernización y
Desarrollo
Administrativo

“FIN DEL PROCEDIMIENTO”

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/09/2018	Página: 32
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	



IV.5 Elaboración de Acuerdos y Convenios.

IV.5.1.- 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 alianzas con diferentes dependencias e instancias gubernamentales, empresas privadas u organismos descentralizados, que permitan recibir beneficios en servicios o productos que coadyuven a mejorar la productividad y calidad del trabajo de las Direcciones Administrativas y Legislativas.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/09/2018	Página: 33
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	



IV.5 Elaboración de Acuerdos y Convenios.

IV.5.II.- Políticas de Operación

- La Oficialía Mayor es la responsable de indicar los tipos de Convenios y Acuerdos a suscribir con las Dependencias de los tres órdenes 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 se 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.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/09/2018	Página: 34
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	

IV.5 Elaboración de Acuerdos y Convenios.

IV.5.IV.- Descripción Narrativa

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.		Visita a las Dependencias integrantes para la firma del Convenio.	Convenio	Original
III.		Elabora y Turna documento preliminar al área jurídica para su revisión.	Convenio	Original
IV.	Dirección de Apoyo Jurídico	Realiza y Turna las correcciones necesarias a la Dirección de Modernización y Desarrollo Administrativo.	Manual	Original
V.		Redacta y Turna convenio con oficio al Oficial Mayor.		

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/09/2018	Página: 35
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	

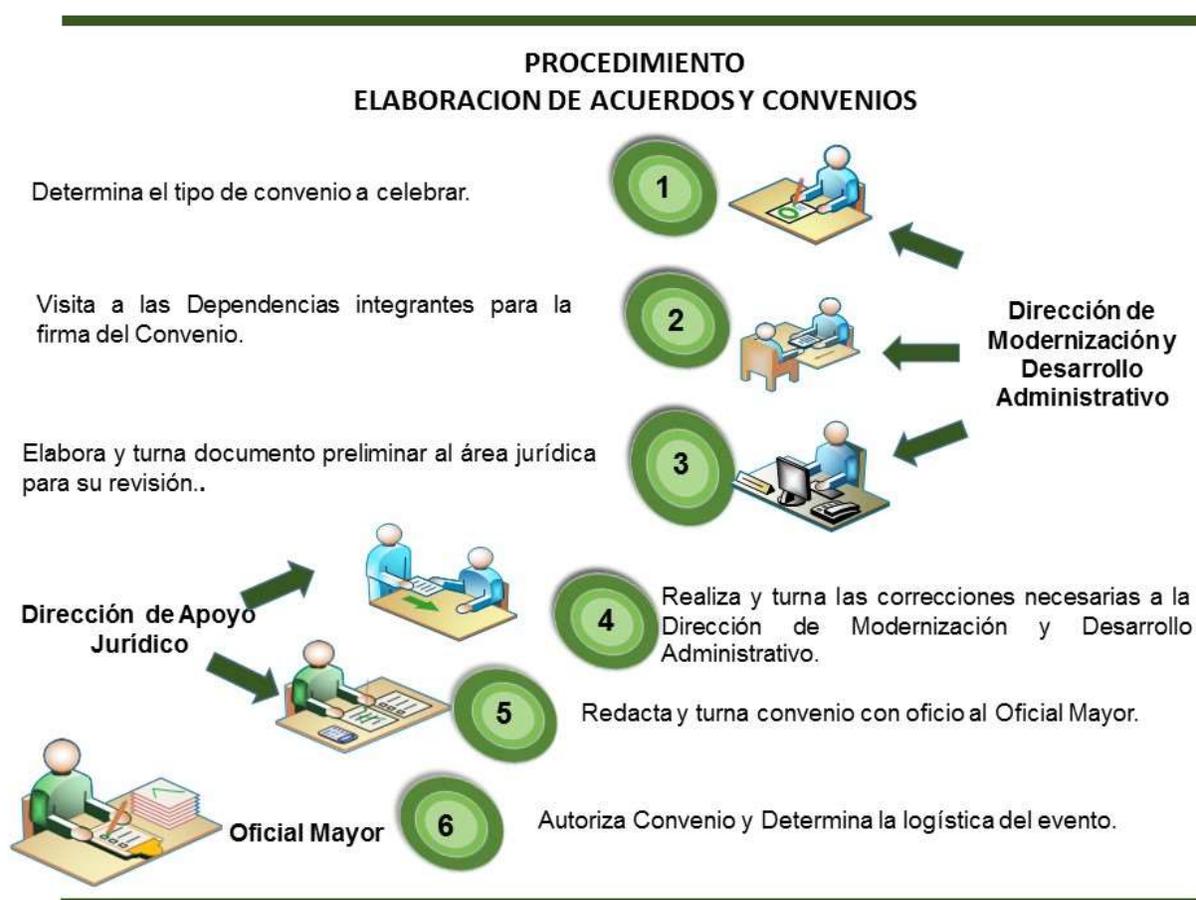
MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE MODERNIZACIÓN Y DESARROLLO ADMINISTRATIVO

VI.	Oficialía 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.		
VIII.		Elabora informe del evento realizado.	Informe	Original
IX.		Turna al área correspondiente para dar seguimiento	Informe	Original
FIN DEL PROCEDIMIENTO				

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/09/2018	Página: 36
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	

IV.5 Elaboración de Acuerdos y Convenios.

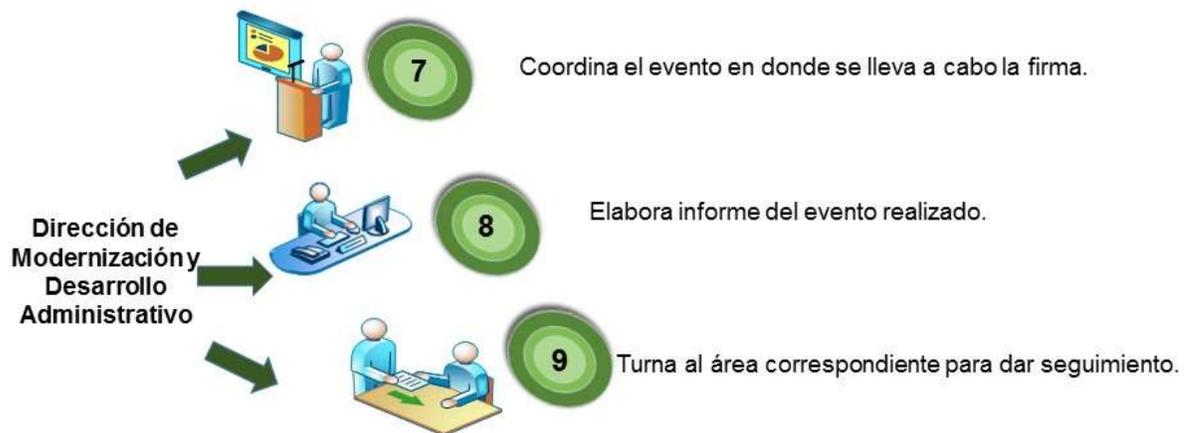
IV.5.IV.- Diagrama de Flujo



Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/09/2018	Página: 37
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	

MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE MODERNIZACIÓN Y DESARROLLO ADMINISTRATIVO

**PROCEDIMIENTO
ELABORACION DE ACUERDOS Y CONVENIOS**



FIN DE PROCEDIMIENTO

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/09/2018	Página: 38
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	



IV.6.- Integración del Proceso de Capacitación.

IV.6.1.- Objetivo del Procedimiento

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

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/09/2018	Página: 39
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	



IV.6.- Integración del Proceso de Capacitación.

IV.6.II- Políticas de Operación

- El Departamento de Profesionalización, Capacitación y Desarrollo Humano será el responsable de programar los cursos de capacitación para los trabajadores del Poder Legislativo del Estado de Quintana Roo.
- El Departamento de Profesionalización, Capacitación y Desarrollo Humano 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.
- El Departamento de Profesionalización, Capacitación y Desarrollo Humano deberá de realizar un Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC) para integrar el Plan Anual de Capacitación del Poder Legislativo.
- El Departamento de Profesionalización, Capacitación y Desarrollo Humano 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.
- El Departamento de Profesionalización, Capacitación y Desarrollo Humano supervisará que los cursos o talleres de capacitación se realicen en tiempo y forma de acuerdo a lo establecido.
- El Departamento de Profesionalización, Capacitación y Desarrollo Humano otorgará 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.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/09/2018	Página: 40
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	

IV.6.- Integración del Proceso de Capacitación.

IV.6.III.- Descripción Narrativa

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).		
II.		Elabora inventario de los puestos y personas por Dirección.	Cuestionario de Evaluación.	Original
III.		Aplica los dos instrumentos para recabar las necesidades de capacitación.		
IV.		Aplica la matriz de consecuencias para depurar los cursos de formación humana y los de formación técnica por dirección.	Cuestionario de Evaluación.	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.	Formato de Matriz Oficio	Original Original y 2 copias
		"Pasa el tiempo"		

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/09/2018	Página: 41
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	

MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE MODERNIZACIÓN Y DESARROLLO ADMINISTRATIVO

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.	Cronograma	Original
X.		Elabora los cronogramas de los programas de capacitación.		
XI.		Diseña los temarios de los cursos de capacitación.	Temarios	Original y 2 copias

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/09/2018	Página: 42
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	

MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE MODERNIZACIÓN Y DESARROLLO ADMINISTRATIVO

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.	Oficialía Mayor	Autoriza la implementación del Plan Anual de Capacitación para el año.	Oficio	Original
XV.	Departamento de Profesionalización, Capacitación y Desarrollo Humano	Elabora la logística de los cursos de capacitación.		
XVI.	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

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/09/2018	Página: 43
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	

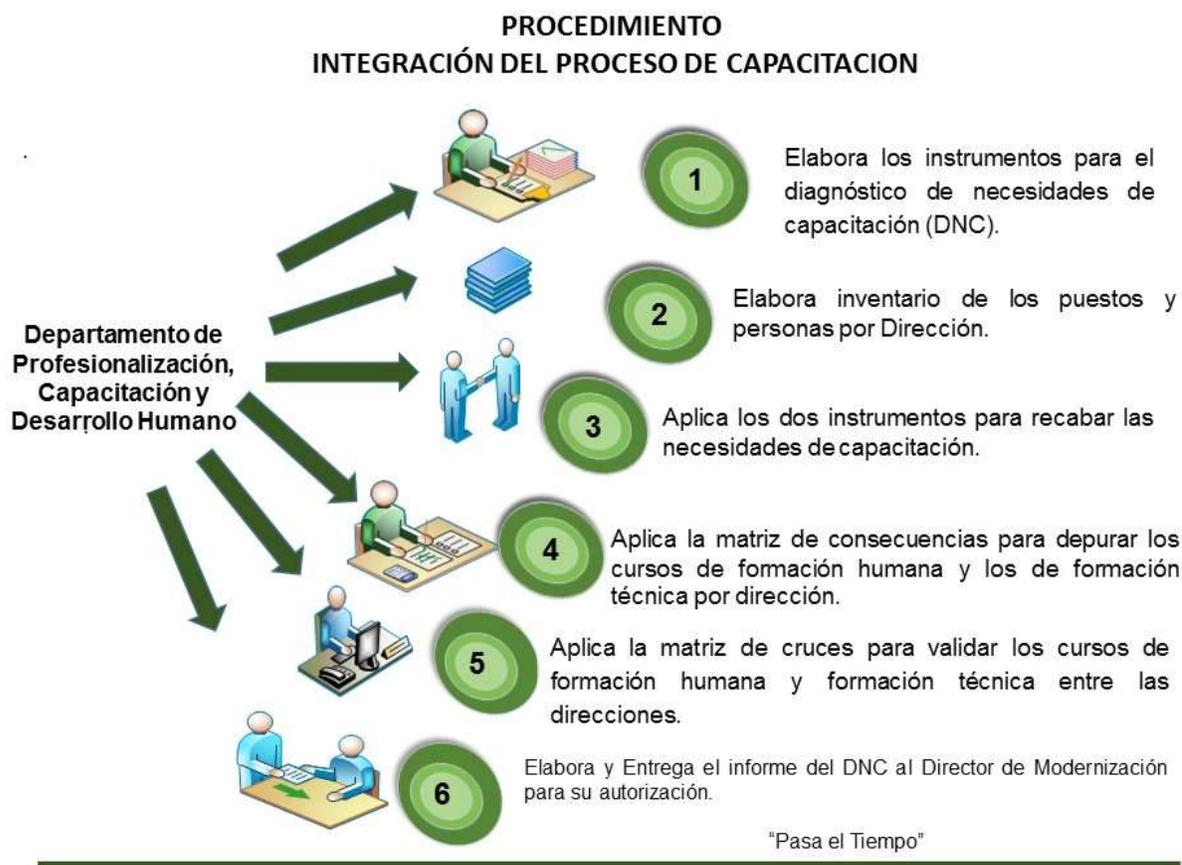
MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE MODERNIZACIÓN Y DESARROLLO ADMINISTRATIVO

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.		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.	Oficio	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. “FIN DEL PROCEDIMIENTO”		

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/09/2018	Página: 44
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	

IV.6.- Integración del Proceso de Capacitación.

IV.6.IV.- Diagrama de Flujo



Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/09/2018	Página: 45
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	

MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE MODERNIZACIÓN Y DESARROLLO ADMINISTRATIVO



Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/09/2018	Página: 46
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	

MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE MODERNIZACIÓN Y DESARROLLO ADMINISTRATIVO

PROCEDIMIENTO
INTEGRACIÓN DEL PROCESO DE CAPACITACION



FIN DE PROCEDIMIENTO

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/09/2018	Página: 47
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	



IV.7 Elaboración y seguimiento de los Indicadores y Evaluación del Desempeño

IV.7.I.- Objetivo del Procedimiento

Presentar de manera Ordenada, Secuencial y Detallada los Procedimientos para la evaluación constante de los objetivos y con ello establecer Indicadores de Desempeño y Mejora para las áreas que así lo requieran.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/09/2018	Página: 48
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	



IV.7 Elaboración y seguimiento de los Indicadores y Evaluación del Desempeño

IV.7.II.- Políticas de Operación

- La Dirección de Modernización y Desarrollo administrativo será la 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 Evaluación del Desempeño.
- 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 Desempeño de las diversas áreas y emitirá informe a la Oficialía Mayor.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/09/2018	Página: 49
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	

MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE MODERNIZACIÓN Y DESARROLLO ADMINISTRATIVO

IV.7 Elaboración y seguimiento de los Indicadores y Evaluación del Desempeño

IV.7.III.- Descripción Narrativa

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. "Pasa el tiempo"	Informe	Original

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/09/2018	Página: 50
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE MODERNIZACIÓN Y DESARROLLO ADMINISTRATIVO

Número de Función	Dirección (Responsable)	Descripción de la Función	Documento de Trabajo Clave	Original y/o copias
VI.	Departamento de Gestión de Calidad	Vigila y Evalúa el cumplimiento de los Indicadores de Desempeño 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.		<p align="center">“Pasa el tiempo”</p> Entrega informe al Director de Modernización de Resultados de Indicadores de las Direcciones, para su publicación en la página Web del Poder Legislativo. <p align="center">“FIN DEL PROCEDIMIENTO”</p>	Informe	Original

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/09/2018	Página: 51
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	

IV.7 Elaboración y seguimiento de los Indicadores y Evaluación del Desempeño

IV.7.IV.- Diagrama de Flujo



Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/09/2018	Página: 52
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	

MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE MODERNIZACIÓN Y DESARROLLO ADMINISTRATIVO

PROCEDIMIENTO
ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS INDICADORES Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Vigila y evalúa el cumplimiento de los Indicadores de Desempeño en las áreas donde se implementaron.



Elabora informe de los indicadores de las áreas en donde se implementaron.



Solicita autorización del informe al Director del área evaluada.



Entrega el informe al área evaluada para su conocimiento y corrección de las desviaciones detectadas.



Pasa el Tiempo

Entrega informe al Director de Modernización y Desarrollo Administrativo de Resultados de Indicadores de las Direcciones, para su publicación en la pagina Web del Poder Legislativo.



Departamento de Gestión de Calidad

FIN DE PROCEDIMIENTO

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/09/2018	Página: 53
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	



V. Glosario Técnico

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.

Ámbito:

Espacio ideal configurado por las cuestiones y los problemas de una o varias actividades o disciplinas relacionadas entre sí.

Atribución:

Adjudicación de un hecho o cualidad a una persona o cosa.

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.

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.

Eficacia:

Es la capacidad para conseguir un resultado determinado.

Eficiencia:

Es la capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/09/2018	Página: 54
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE MODERNIZACIÓN Y DESARROLLO ADMINISTRATIVO

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.

Facultad:

Es el Poder y derecho que tiene una persona para hacer algo.

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.

Ley:

Es la Regla o norma establecida por una autoridad superior para mandar, prohibir o regular alguna cosa.

Lineamiento:

Es una tendencia, una dirección o un rasgo característico de algo o un conjunto de órdenes o directivas que un líder realiza a sus seguidores o subordinados.

Manual:

Es una publicación que incluye lo más sustancial de una materia. Se trata de una guía que ayuda entender el funcionamiento de algo.

Objetivo:

Es una meta o finalidad a cumplir para la que se disponen medios determinados.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/09/2018	Página: 55
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE MODERNIZACIÓN Y DESARROLLO ADMINISTRATIVO

Organigrama:

Sinopsis o esquema de la organización de una entidad, o de una tarea.

Política:

Son las orientaciones o directrices que rigen la actuación de una persona o entidad en un asunto o campo determinado.

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.

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.

Staff:

Es el conjunto de personas que entorno y bajo el mando del Director de una institución coordina su actividad o la asesora.

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.

Objetivo:

Es la finalidad que se desea alcanzar en cada una de las funciones que integran un puesto dentro de la Dependencia.

Calidad:

Es el producto o servicio que se adquiere y satisface las expectativas sobradamente.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/09/2018	Página: 56
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	