



Gobierno del Estado de  
Quintana Roo  
2011-2016



Resultados  
CON BENEFICIOS PARA TODOS

SGP



PQCI  
PROGRAMA DE CALIDAD  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

# Guía

PARA ELABORACIÓN DE MANUALES DE  
**O**RGANIZACIÓN Y **P**ROCEDIMIENTO





Gobierno del Estado de  
Quintana Roo  
2011-2016



**Resultados**  
CON BENEFICIOS PARA TODOS

SGP



**PQCI**  
PROGRAMA QUINTANARROENSE  
DE CALIDAD INSTITUCIONAL

La presente publicación es exclusiva del poder ejecutivo del estado y su distribución es gratuita.

## **MENSAJE DEL (DE LA) SECRETARIO (A) DE LA GESTIÓN PÚBLICA**

Cumpliendo con uno de los propósitos fundamentales del titular del ejecutivo, Lcdo. Roberto Borge Angulo, de procurar una administración dinámica, transparente, pero sobre todo apegada a derecho, la Secretaría de la Gestión Pública ha establecido mecanismos que coadyuven a tan importante propósito, además de procurar diligentemente el cumplimiento de las atribuciones que le han sido encomendadas.

Es por ello que presentar este documento, es de gran satisfacción para a este Órgano de Control a mi cargo, ante la imperiosa necesidad de transformar la administración estatal en una organización más eficiente, transparente y responsable, a través del fortalecimiento de su gestión interna para una mayor satisfacción de toda la ciudadanía quintanarroense.

La presente Guía tiene como objeto proporcionar los elementos necesarios para homologar los criterios y mantener actualizados los Manuales de las Dependencias, Órganos Administrativos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública Estatal.

Por todo lo anterior, me es muy grato en lo personal, poner a disposición de todos los (las) servidores (ras) públicos (as) de la Administración Pública Estatal, la Guía para la Elaboración de Manuales de Organización y Procedimientos, en apoyo a nuestra tarea de fortalecer el quehacer institucional.

**M.E.A.P. Gonzalo A. Herrera Castilla.**



## Índice

	Página
I.- Presentación .....	2
II.- Generalidades de los Manuales de Organización y Procedimientos.....	2
III.- Objetivo de los Manuales .....	3
IV.- Tipos de Manuales Administrativos.....	3
V.- Obligatoriedad en la Administración Pública Estatal.....	4
VI.- Revisión y Validación.....	5
VII.- Manual de Organización.....	6
VIII.- Ejemplo de Integración del Manual de Organización.....	14
IX.- Manual de Procedimientos.....	20
X.- Ejemplo de contenido principal del Manual de Procedimientos.....	31
XI.- Anexos.....	39
Anexo de verbos.....	39
Anexo A Proceso de elaboración de los proyectos de manuales administrativos ..	41
Anexo B Símbolos.....	42
XII.- Glosario de Términos .....	44

## I. PRESENTACIÓN

La Secretaría de la Gestión Pública, en atención a las atribuciones que la Ley Orgánica de la Administración Pública le confiere, emite la presente Guía para la Elaboración de Manuales de Organización y Procedimientos, en la cual se establecen los criterios que deberán observarse en su elaboración, revisión, validación y aprobación, con el objeto de que estos sirvan como instrumento de apoyo a las Dependencias, Órganos Administrativos Desconcentrados y Entidades Paraestatales de la Administración Pública Estatal.

Esta herramienta, permite establecer un orden en la estructura organizacional, precisar las funciones y los procedimientos encomendados a las Unidades Administrativas; y detectar las áreas de oportunidad para mejora del quehacer gubernamental.

La presente guía se abocará a precisar el objetivo que persiguen dichos manuales, su definición, la información que como mínimo deben contener, así como ejemplos que permitirán facilitar su elaboración.

## II. GENERALIDADES DE LOS MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS

### SU IMPORTANCIA

Los Manuales de Organización y Procedimientos permiten conocer la operación de la organización gubernamental así como normalizar su operación.

Los Manuales de Organización y Procedimientos son instrumentos de apoyo para el funcionamiento de las Organizaciones Públicas, y se sustentan con bases jurídicas, atribuciones, estructuras, objetivos, políticas, determinación de campos de competencia, deslindamiento de responsabilidades, funciones, actividades, operaciones o puestos en general; en ellos se concentra información amplia y detallada acerca del quehacer de la misma.

Los Manuales reflejan en general la organización de la Dependencia, Órgano Administrativo Desconcentrado o Entidad Paraestatal de la Administración Pública Estatal y de acuerdo a su alcance también pueden elaborarse los siguientes: Trámites y Servicios, Contabilidad, Recursos Humanos, elaboración de organigramas, Historia de la Organización, de Presupuestación y Programación, Políticas, Contenido Múltiple, entre otros.



Existen diferentes técnicas y metodologías para su elaboración, y en este manual establecemos la que se deberá aplicar en la Administración Pública del Poder Ejecutivo. Los beneficios al lograr estos documentos están claramente relacionados con los objetivos de los mismos, y que se describen a continuación.

### **III . OBJETIVOS DE LOS MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS**

Objetivos Generales:

- ◆ Presentar una visión de conjunto de la Organización.
- ◆ Precisar las funciones y procedimientos que se han encomendado a cada unidad administrativa, a fin de deslindar responsabilidades, evitar duplicidades y detectar omisiones.
- ◆ Establecer claramente el grado de autoridad y responsabilidad de los distintos niveles jerárquicos que la componen.
- ◆ Coadyuvar a la correcta ejecución de las labores encomendadas al personal y propiciar uniformidad en el trabajo.
- ◆ Orientar al personal de nuevo ingreso y facilitar su inducción a la institución.

### **IV. TIPOS DE MANUALES ADMINISTRATIVOS**

Por su contenido e importancia, los manuales administrativos se clasifican en los siguientes tipos:

1. Manual de Organización.
2. Manual de Procedimientos.
3. Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios
4. Entre otros.....



Para el asunto que nos ocupa, nos abocaremos a los principales que son el Manual de Organización y de Procedimientos.

## V. OBLIGATORIEDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL

La obligatoriedad de elaborar los manuales de Organización y Procedimientos, se encuentra contenida en la Ley Orgánica de la Administración Pública Estatal, en los siguientes artículos, que a la letra dicen:

Artículo 12.- El Gobernador del Estado expedirá los reglamentos interiores, los acuerdos, circulares y otras disposiciones que regulen la organización y funcionamiento interno de las dependencias y entidades del ejecutivo y autorizará la expedición de los manuales administrativos, para proveer en la esfera administrativa el exacto y eficaz cumplimiento de sus atribuciones, dentro de su capacidad presupuestal;

Artículo 30, fracción X.- Elaborar y expedir los manuales de organización y administrativos y dictar las medidas necesarias para el desarrollo de sus actividades;

Con fundamento en lo anterior, los Titulares de las Dependencias, Órganos Administrativos Desconcentrados y Entidades Paraestatales de la Administración Pública Estatal, vigilarán hasta su culminación la elaboración de dichos documentos, a fin de establecer los parámetros para el cumplimiento de las facultades que le han sido conferidas en dicha Ley.

La información contenida en los manuales de organización y procedimientos será responsabilidad de cada una de las unidades administrativas que integran la Dependencia, Órgano Administrativo Desconcentrado o Entidad Paraestatal. La integración de los mismos es responsabilidad de la Dirección de Área u homólogo que tenga la facultad en el reglamento interior o en su caso a quien designe el Titular de la Institución Pública.

La aprobación de los manuales de organización y procedimientos en el caso de las Dependencias y Órganos Administrativos Desconcentrados, se realizará por el titular de los mismos, conjuntamente con los responsables de las Unidades Administrativas que las integran, con la finalidad de que la información que se presenta, sea de plena conformidad y en común acuerdo; en las Entidades Paraestatales se llevará el mismo proceso, adicionando que la autorización recaerá en su Órgano de Gobierno.



## VI. REVISIÓN, DICTAMINACIÓN Y VALIDACIÓN

Los proyectos de Manuales de Organización y Procedimientos, deben ser remitidos a la Secretaría de la Gestión Pública, siendo la unidad responsable para su revisión a la Coordinación General para la Modernización de la Gestión Pública teniendo como facultad emitir observaciones y asesorar que los mismos se apeguen a los criterios establecidos en la presente guía.

La validación de dichos proyectos será a través de oficio emitido por el Titular de la Secretaría de la Gestión Pública.

Lo anterior, se deriva de lo establecido:

En el artículo 43, fracciones IX y X , de la Ley Orgánica del Estado de Quintana Roo .

En los Lineamientos a los cuales deberán sujetarse las Dependencias, Órganos Administrativos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública Estatal en la elaboración de los proyectos de Reglamentos Interiores y Manuales Administrativos, en el Proceso para su revisión, validación, firma y publicación. Publicado el 07 de Septiembre del 2006.



Gobierno del Estado de  
Quintana Roo  
2011-2016



SGP



POCI  
PROGRAMA OPERATIVO DE COORDINACIÓN INSTITUCIONAL

# Manual de Organización

COORDINACIÓN GENERAL PARA LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

## VII. MANUAL DE ORGANIZACIÓN

El Manual de Organización es un documento que permite conocer el objetivo y las funciones de las Unidades Administrativas que integran la Dependencia, Órgano Administrativo Desconcentrado o Entidad Paraestatal de la Administración Pública Estatal. La información que deberá contener el Manual de Organización es la siguiente:

- ◆ **ÍNDICE**
- ◆ **PRESENTACIÓN**
- ◆ **ANTECEDENTES DE LA DEPENDENCIAS, ÓRGANO ADMINISTRATIVO DESCONCENTRADO O ENTIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL**
- ◆ **MISIÓN**
- ◆ **VISIÓN**
- ◆ **MARCO JURÍDICO**
- ◆ **ATRIBUCIONES DE LA DEPENDENCIA, ÓRGANO ADMINISTRATIVOS DESCONCENTRADOS O ENTIDAD PARAESTATAL DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL**
- ◆ **ESTRUCTURA ORGÁNICA**
- ◆ **ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL**
- ◆ **OBJETIVO Y FACULTADES DEL TITULAR DE LA DEPENDENCIA, ÓRGANO ADMINISTRATIVOS DESCONCENTRADOS O ENTIDAD PARAESTATAL DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL**
- ◆ **OBJETIVO Y FUNCIONES DE CADA UNIDAD ADMINISTRATIVA**
- ◆ **APARTADO DE FIRMAS**

Se debe elaborar una portada en donde se identifique el tipo de documento y la Institución Pública que lo emite. La presentación de la misma, deberá cumplir con lo establecido en el Manual de Identidad del Poder Ejecutivo.

Nota: Considerar en la elaboración del manual de organización el lenguaje incluyente.

### **DEL ÍNDICE**

Incluye la relación de los capítulos que conforman el manual, debiéndose considerar lo siguiente:

- Dar una referencia numérica o alfanumérica a cada concepto.
- Enunciar cada capítulo con sus secciones, temas y números de página.



## ***DE LA PRESENTACIÓN***

Es el texto que encabeza el Manual, en el cual se señalará:

- Importancia de contar con un Manual
- Contenido del Documento
- Breve descripción o propósitos básicos que se pretenden alcanzar.

## ***DE LOS ANTECEDENTES***

En este apartado, se describe la génesis de la Organización; es decir, una descripción de la evolución cronológica histórica de la Institución, Órgano Administrativo Desconcentrado o Entidad de la Administración Pública Estatal, desde el punto de vista legal. Deberá indicarse las fechas, nomenclaturas de la misma, adiciones o supresiones de funciones, así como toda evolución significativa que se tenga en sus registros y que contribuya a conocer lo más importante de la misma.

## ***DE LA MISIÓN***

La misión es el posicionamiento real de la Institución y esta, debe ser clara, concreta y específica.

En la misión deberá comprenderse la respuesta a las siguientes interrogantes:

¿Quién soy?, ¿Qué hago?, ¿Para quién lo hago?, ¿Para qué lo hago?, ¿A través de que lo hago?, ¿Cómo lo hago?

## ***DE LA VISIÓN***

La visión, representa el escenario en el que se desea posicionar la Organización, a futuro lo cual debe ser en consideración de lo siguiente:

Debe representar lo que se quiere alcanzar a largo plazo; y debe exponer de manera evidente, el reto que motiva a impulsar la capacidad creativa de todas las actividades que se desarrollan en la organización para lograrlo.

## ***DEL MARCO JURÍDICO***

Es una relación de los ordenamientos o disposiciones jurídicas, de los que se derivan las atribuciones de la Dependencia, Órgano Administrativo Desconcentrado o Entidad Paraestatal de la Administración Pública Estatal. Éstas deberán ser las que se encuentran en vigencia, omitiendo las derogadas, asimismo omitiendo su fecha de publicación, referencia de los artículos que les compete o faculta y su descripción.

La relación se redactará por orden de importancia, de forma descendente, respetando la clasificación que se presenta a continuación:

### **Disposiciones Federales.**

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.  
Leyes  
Plan Nacional de Desarrollo  
Códigos  
Reglamentos  
Decretos  
Convenios  
Acuerdos  
Lineamientos  
Oficios, Circulares  
Otras disposiciones

### **Disposiciones Estatales.**

Constitución Política del Estado de Quintana Roo  
Leyes  
Plan Estatal de Desarrollo  
Códigos  
Reglamentos  
Decretos  
Convenios  
Acuerdos  
Lineamientos  
Oficios, Circulares  
Otras disposiciones.

### ***DE LAS ATRIBUCIONES***

Se transcriben las atribuciones que le son otorgadas en el documento que les da origen:

Dependencia: Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Q.Roo

Órgano Administrativo Desconcentrado: Decreto o Acuerdo.

Entidad: Ley o Decreto de Creación.



### ***DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA***

Es la relación en la que se señalan los puestos y niveles jerárquicos con su dependencia jerárquica existente en la Dependencia, Órgano Administrativo Desconcentrado o Entidad Paraestatal de la Administración Pública Estatal hasta nivel de Jefatura de Departamento, su equivalente u homólogo. La descripción de la estructura orgánica, debe corresponder a su representación gráfica en el organigrama y al orden de presentación; los nombres deberán estar en congruencia con la plantilla de personal, nombramientos y niveles asignados.

Así mismo, deberán señalarse en primer lugar las áreas sustantivas, técnicas y seguidamente las de apoyo o adjetivas.

Se debe de reflejar la estructura orgánica autorizada por la “Comisión Técnica para la Revisión, Evaluación y Dictaminación de Estructuras Orgánicas y Organigramas”, con sus respectivas firmas.

Lo anterior, se deriva de lo establecido en el acuerdo por el cual se crea la Comisión Técnica para la revisión, evaluación y dictaminación de estructuras orgánicas y organigramas. (Publicado el 28 de Marzo del 2008).

### ***DEL ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL***

Es la representación gráfica de la estructura orgánica de la Dependencia, Órgano Administrativo Desconcentrado o Entidad de la Administración Pública Estatal, y deberá reflejar, en forma esquemática la posición de las Unidades Administrativas que los integran, así como sus respectivas relaciones, niveles jerárquicos, líneas de autoridad y asesoría. Se debe reflejar el organigrama autorizado por la “Comisión Técnica para la Revisión, Evaluación y Dictaminación de Estructuras Orgánicas y Organigramas”, con sus respectivas firmas.

### ***DEL OBJETIVO***

En el objetivo se deberá describir la finalidad que persigue la Unidad Administrativa (entiéndase por estas, las Subsecretarías, Direcciones y Departamentos, sus equivalentes u homólogos, que integran las Dependencias, Órganos Administrativos Desconcentrados o Entidades Paraestatales de la Administración Pública Estatal) para el cumplimiento de las actividades que por atribución le corresponde al Ente. Su descripción deberá ser comenzando con un verbo en infinitivo.

### **DE LA FACULTAD**

Se plasmarán únicamente las facultades del Titular de la Institución Pública que se encuentran en el Reglamento Interior.

### **DE LAS FUNCIONES**

Las funciones constituyen el conjunto de actividades, a través de las cuales se alcanza el objetivo planteado y estas se derivan de las facultades conferidas a la Dependencia, Órgano Administrativo Desconcentrado o Entidad Paraestatal de la Administración Pública Estatal en cada una de las Unidades Administrativas, descritas en el Reglamento Interior del mismo.

Enumerar con números romanos las funciones y correlacionar conforme al reglamento interior.

Deberá contener por lo menos una función por cada facultad y ser redactados al inicio del párrafo con verbo en infinitivo, conforme al Anexo de verbos.

Es importante mencionar que deberán describirse más funciones sustantivas que genéricas, conforme a los siguientes conceptos:

**Funciones Sustantivas:** Son las prioritarias para una organización de acuerdo con su instrumento jurídico de creación. Constituyen la razón de ser de una Institución Pública.

**Funciones Genéricas:** Son aquellas que tienen en común las Unidades Administrativas de igual jerarquía, por ejemplo: Presentar informes, elaborar el Programa Operativo Anual, etc.

**Funciones Adjetivas:** Son aquellas asignadas a las unidades administrativas y apoyo o staff en una organización.

Dentro de cada una de las unidades administrativas se debe de reflejar en la última función lo siguiente:

“Las demás que le sean conferidas por las disposiciones legales y las que le sean delegadas por su superior jerárquico”.

### **DEL APARTADO DE FIRMAS**

Los Titulares de las Unidades Administrativas hasta nivel de Jefe(a) de Departamento u homólogo, deben rubricar la parte que le corresponda de sus funciones en el manual de organización y anexar al final del documento un apartado de firmas de los Titulares de las unidades administrativas hasta nivel dirección u homólogo conteniendo el nombre del cargo y del servidor (ra) público (a) quien lo ocupa, con ello da Visto Bueno de la información integrada en dicho manual.

Ejemplo:

#### **X. FIRMAS (Indicar nombre y cargo de cada rubro)**

Vo.Bo	Elaboró
<hr style="border: none; border-top: 1px solid black;"/> <b>Aprobó</b>	<hr style="border: none; border-top: 1px solid black;"/> <b>Autorizó</b>
<hr style="border: none; border-top: 1px solid black;"/>	<hr style="border: none; border-top: 1px solid black;"/>

NOTA: SE REFLEJARÁN TODAS LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS QUE INTEGRAN A LA DEPENDENCIA, ÓRGANO ADMINISTRATIVO DESCONCENTRADOS Y ENTIDAD.

Ejemplo:

Nombre y Cargo	Firma

### **DE LA VALIDACIÓN**

La validación del manual de organización se avalará mediante oficio expedido por el Titular de la Secretaría de la Gestión Pública.

Una vez validado el manual deben realizar lo siguiente:

Enviar a la Coordinación General para la Modernización de la Gestión Pública de la Secretaría de la Gestión Pública, una copia del ejemplar de la manera impresa debidamente firmado y rubricado por los responsables de cada unidad administrativa y el del titular de la institución, para su control y resguardo.

Nota: Para llevar a cabo la revisión del proyecto del manual de organización deberá haber cumplido con cada uno de lo que se indica en esta guía y con los procedimientos establecidos en el Anexo A de elaboración de los proyectos de manuales administrativos.



Gobierno del Estado de  
Quintana Roo  
2011-2016



SGP



POCI  
PROGRAMA DE OPERACIÓN Y CONTROL INTERNO

## **VIII. Ejemplo del contenido principal del Manual de Organización**



Gobierno del Estado de  
Quintana Roo  
2011-2016



SGP



POCI  
PROGRAMA DE OPERACIÓN Y CONTROL INTERNO

## Ejemplo de portada de Manual de Organización



Gobierno del Estado de  
Quintana Roo  
2011-2016



Resultados  
CON BENEFICIOS PARA TODOS

SGP



POCI  
PROGRAMA DE OPERACIÓN Y CONTROL INTERNO

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA SECRETARÍA DE GESTIÓN PÚBLICA





## Ejemplo de Índice

### Índice

I. Presentación.....	2
II. Antecedentes.....	2
III. Misión y Visión.....	3
IV. Marco Jurídico.....	4
V. Atribuciones.....	14
VI. Estructura Orgánica autorizada.....	16
VII. Organigrama Estructural autorizado.....	20
VIII. Funciones de las unidades Administrativas.....	21
IX. Apartado de Firmas.....	22

## Ejemplo de una ESTRUCTURA ORGÁNICA

1.0.- Secretaría de Ecología.

1.0.1.- Secretaría Particular.

1.0.2.- Coordinación Administrativa.

1.0.3.- Dirección Jurídica.

1.1.- Dirección de Planeación.

1.1.0.1. Departamento “x”

1.1.0.2. Departamento “y”

1.2.- Dirección de Protección Ambiental.

(.....)

Nota: Debe de ser la estructura orgánica vigente y con sus firmas.

\_\_\_\_\_  
Titular de la Dependencia,  
Órgano Administrativo  
Desconcentrado o Entidad de  
la Administración Pública Estatal .

\_\_\_\_\_  
Titular de la Dirección Administrativa.

**Nota:** El organigrama estructural debera estar firmado por todas las instancias



## ORGANIGRAMA DE UNA DEPENDENCIA:

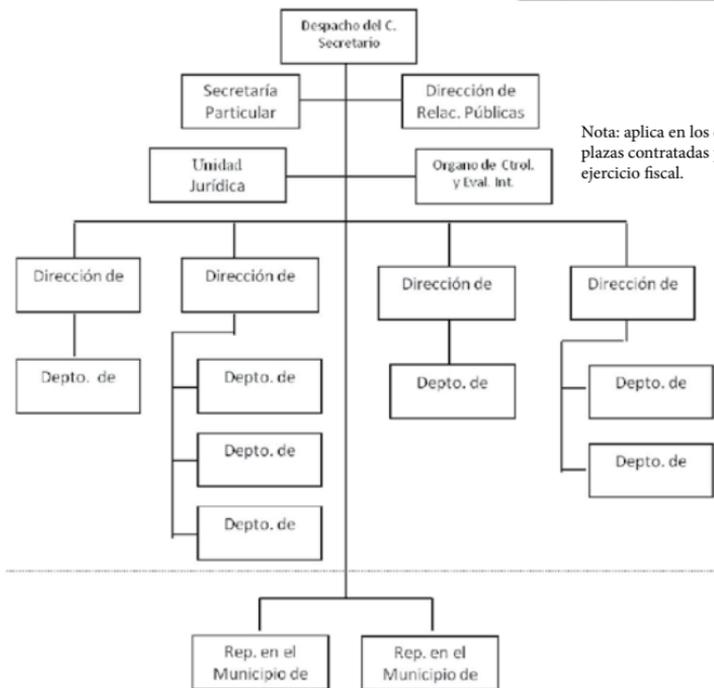
Adicionalmente se cuenta con las siguientes plazas contratadas bajo el régimen de honorarios.



ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA SECRETARÍA DE ...

ORGANIGRAMA AUTORIZADO ENERO DE 2014

NIVEL	No.	DENOMINACIÓN DE LA PLAZA



Nota: aplica en los casos de plazas contratadas por un ejercicio fiscal.

Aprobo  
Titular de la  
Dependencia

Revisó  
Titular de la  
Oficialía Mayor  
de Gobierno

Registró  
Titular de la Sría  
de la Gestión  
Pública

Vo. Bo.  
Titular de la Sría  
de Planeación y  
Finanzas

**Nota:** El Organigrama Estructural debe estar firmado por todas las instancias



## UNA UNIDAD ADMINISTRATIVA CON SU OBJETIVO Y FUNCIONES

### **SECRETARÍA DE LA GESTIÓN PÚBLICA.**

#### **COORDINACIÓN JURÍDICA Y ENLACE.**

##### **OBJETIVO.**

Brindar asesoría legal, actuando como órgano de consulta, proporcionar el apoyo jurídico que sea requerido por el Titular y las Unidades Administrativas de la Secretaría de la Gestión Pública, además de fungir como enlace ante la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Poder Ejecutivo (UTAIPPE).

##### **FUNCIONES.**

- I. Emitir opinión jurídica en el ámbito de competencia de la Secretaría de la Gestión Pública, respecto a los instrumentos legales que le sean remitidos por el Titular y las distintas unidades Administrativas que integran la Secretaría.
- II. Asesorar jurídicamente al (a la) Secretario (a), y a las unidades administrativas de la Secretaría, con motivo de las atribuciones establecidas a la Dependencia.
- III. .
- IV. Las demás que le sean conferidas por las disposiciones legales aplicables y las que le sean delegadas por el (la) Secretario (a).



Gobierno del Estado de  
Quintana Roo  
2011-2016



SGP



POCI  
OFICINA DE PLANEACIÓN  
Y CONTROL INTERNO

# Manual de Procedimientos

COORDINACIÓN GENERAL PARA LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

## IX. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

El objetivo de contar con el manual de procedimientos es el de asegurar la funcionalidad de la Dependencia, Órgano Administrativo Desconcentrado o Entidad Paraestatal de la Administración Pública Estatal, permitiendo la consulta ágil y detallada de cada una de las actividades que forman parte del procedimiento para el desarrollo de las funciones de los (las) servidores (ras) públicos (cas).

El Manual de Procedimientos es un documento que describe mediante una secuencia lógica, sistemática y detallada, las distintas actividades en las que intervienen las diferentes unidades administrativas, señalando generalmente quién, cómo, cuándo, dónde y para qué han de realizarse.

El Manual de Procedimientos tiene como finalidad:

- A. Compilar en forma ordenada, secuencial, cronológica y detallada las operaciones a cargo de la institución, los puestos o unidades administrativas que intervienen, precisando su participación en dichas operaciones y los formatos a utilizar para la realización de las actividades institucionales agregadas en procedimientos.
- B. Uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- C. Determinar en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.
- D. Facilitar las labores de auditoría, la evaluación del Control Interno y vigilancia.
- E. Aumentar la eficiencia de los (las) servidores (ras) públicos (cas), indicándoles lo que deben de hacer y cómo deben de hacerlo.
- F. Ayudar a la coordinación del trabajo y evitar duplicidad de funciones.
- G. Constituir una base para el análisis y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

## ***DEL CONTENIDO***

La información que deberá contener el Manual de Procedimientos es la siguiente:

- ◆ ***ÍNDICE***
- ◆ ***PRESENTACIÓN***
- ◆ ***MARCO JURÍDICO***
- ◆ ***ÍNDICE DE PROCEDIMIENTOS***
- ◆ ***PRESENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS***
- ◆ ***DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS***
- ◆ ***DIAGRAMA DE FLUJO***
- ◆ ***ANEXOS (FORMATOS Y GUÍAS DE LLENADOS)***
- ◆ ***APARTADO DE FIRMAS***

Se debe elaborar una portada en donde se identifique el tipo de documento y la Institución Pública que lo emite. La presentación de la misma, deberá cumplir con lo establecido en el Manual de Identidad del Poder Ejecutivo.

Nota: Considerar en la elaboración del manual de procedimientos el lenguaje incluyente

## ***DEL ÍNDICE***

Incluye la relación de los capítulos que conforman el manual, debiéndose considerar lo siguiente:

- Dar una referencia numérica o alfanumérica a cada concepto.
- Enunciar cada capítulo con sus secciones, temas y números de página.

## ***DE LA PRESENTACIÓN***

Es el texto que encabeza el Manual, en el cual se señalará:

- Importancia de contar con un Manual.
- Contenido del Documento
- Una breve descripción de los propósitos básicos que se pretenden alcanzar.



## ***DEL MARCO JURÍDICO***

Es una relación de los ordenamientos o disposiciones jurídicas, de los que se derivan las atribuciones de la Dependencia, Órgano Administrativo Desconcentrado o Entidad Paraestatal de la Administración Pública Estatal. Éstas deberán ser las que se encuentran en vigencia, omitiendo las derogadas, asimismo omitiendo su fecha de publicación, referencia de los artículos que les compete o faculta y su descripción. La relación se redactará por orden de importancia, de forma descendente, respetando la clasificación que se presenta a continuación:

### **Disposiciones Federales.**

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Leyes
- Plan Nacional de Desarrollo
- Códigos
- Reglamentos
- Decretos
- Convenios
- Acuerdos
- Lineamientos
- Oficios, Circulares
- Otras disposiciones

### **Disposiciones Estatales.**

- Constitución Política del Estado de Quintana Roo
- Leyes
- Plan Estatal de Desarrollo
- Códigos
- Reglamentos
- Decretos
- Convenios
- Acuerdos
- Lineamientos
- Oficios, Circulares
- Otras disposiciones.



## ***DEL ÍNDICE DE PROCEDIMIENTOS***

En esta parte del Manual se mencionan los procedimientos sustantivos de cada unidad administrativa que integran a cada Dependencia, Órgano Administrativo Desconcentrado o Entidad de la Administración Pública Estatal, dicho índice de procedimientos se deberá hacer subdividiéndolo conforme a las unidades Administrativas que lo llevan a cabo, lo anterior tiene como objeto su ágil y pronta localización.

Deberá contener el nombre de cada procedimiento, así como el número de página en el que se localice.

## ***DE LA PRESENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS***

En este apartado se realizará una breve presentación de cada procedimiento, debiendo contener lo siguiente:

*Nombre.*- Es el que se le asigna al procedimiento para distinguirlo y se le dará de acuerdo con la función o actividad que se describa.

*Objetivo.*- Es el resultado o fin que se pretende alcanzar al realizar las actividades que integran el procedimiento y deberá iniciar con verbo en infinitivo de la acción principal. (Solo se debe de presentar un objetivo).

*Normas.*- Es la referencia de los documentos normativos a los que se sujeta la realización de las actividades desarrolladas en el procedimiento.

*Políticas.*- Forma (s) de normas internas escrita (s) o no y de aplicación obligatoria, que instituye una Dependencia, Órgano Administrativo Desconcentrado o Entidad Paraestatal de la Administración Pública Estatal con base en su marco legal, para la conducción y/o atención de cada uno de los asuntos que son delegados a las Unidades Administrativas, puestos, y servidores (ras) públicos (cas) que lo integran.

*Definiciones.*- Términos específicos utilizados en el texto del documento que no son del conocimiento común.

## ***DE LA DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS***

Es la presentación por escrito, en forma narrativa y secuencial, de cada una de las actividades que se realizan en un procedimiento, explicando en qué consiste, cómo, cuándo, dónde y quién realiza la actividad.



Con el fin de homologar la descripción de los procedimientos, se deberán considerar los siguientes puntos:

- A. Cada actividad deberá iniciar con un verbo en tercera persona del singular en tiempo presente (verifica, tramita, solicita, etc).
- B. La redacción de cada actividad deberá ser clara y concreta, no debiéndose incluir dos en una.
- C. Se deberá mencionar la frecuencia con que se realiza (anual, mensual, semanal, diario, eventual, etc).
- D. Si el inicio de un procedimiento indica la recepción de documentos, deberá mencionarse de quien se reciben.
- E. Para no repetir actividades que ya han sido mencionadas, se hará referencia a ellas, con el siguiente texto: “Conecta con actividad No.....”
- F. Enumerar cada una de las actividades que se realizan conforme a la secuencia lógica del procedimiento con números arábigos.
- G. Cuando una actividad implique utilizar un formato, se anotará su nombre completo y el número de copias a utilizar.
- H. La descripción del Procedimiento se presenta en tres columnas (de formato tabular), la primera señalará el número de actividad, el segundo el responsable de ejecutarla y la tercera la actividad a desarrollar.
- I. Cuando en un procedimiento se haga referencia del envío de copias, se deberán mencionar a quienes van dirigidas.
- J. Se indicará al comienzo de cada descripción de actividad la leyenda “Inicio del procedimiento”.
- K. Se indicará el término del procedimiento con la leyenda “Termina Procedimiento”.

## ***DE LA SIMBOLOGÍA***

En este apartado se relacionarán los símbolos empleados en la elaboración de los diagramas de flujo.

## ***DE LOS DIAGRAMAS DE FLUJO***

Un diagrama de Flujo es la representación gráfica de un procedimiento, el cual refleja la secuencia de las actividades que se realizan y los responsables de su ejecución.

Se definen como un método para describir gráficamente un procedimiento mediante la utilización de símbolos, líneas y palabras simples, denotando las actividades del proceso y su respectiva secuencia. Un diagrama de flujo es una herramienta de gran valor para entender el funcionamiento interno y las relaciones existentes entre los diferentes procesos de una organización.

Se recomienda en la elaboración de los diagramas de flujo considerar lo siguiente:

- Se utilizará la simbología que sugiere el American National Standar Institute, ANSI (se anexa).
- Cada diagrama tendrá un encabezado en el que se señalará el nombre de la Dependencia, Órgano Administrativo Desconcentrado o Entidad Paraestatal de la Administración Pública Estatal, de la Unidad Administrativa a quién corresponde y del procedimiento.
- Las actividades se expresarán en forma breve y precisa, iniciando con un verbo en tiempo presente conjugado en tercera persona (revisa, coteja, integra, etc)
- Las actividades de los procedimientos se colocarán de izquierda a derecha, desde la parte superior de la hoja. Se indican los responsables de ejecutar las actividades, así como su secuencia a través de flechas.
- Si existen varios ejemplares de un documento el original se tiene que identificar con la letra “O” y las copias mediante dígitos “1”, “2”, etc
- Por claridad, no debe haber más de una línea de unión entre dos símbolos, el único que puede tener hasta tres líneas es el símbolo de decisión.

- Las líneas de unión se deben representar mediante líneas rectas, en caso necesario se utilizan ángulos rectos.
- Los símbolos deberán tener un tamaño uniforme.
- Al finalizar el diagrama de flujo en la última actividad graficada se agrega un rectángulo donde se indica la palabra “FIN” del procedimiento.
- Las líneas que conectan una actividad con otra no deben cruzarse.
- En el símbolo de decisión solo se podrán utilizar más de dos líneas de unión.
- Enumerar todos los símbolos con forme a la descripción de actividades.

En las columnas del diagrama de flujo se reflejarán los nombres de los responsables (denominación de la unidad administrativa o del puesto), conforme al orden secuencial establecidos en el apartado de descripción de actividades y no de manera jerárquica.

### ***DE LAS FORMAS Y GUÍA DE LLENADO***

Una Forma, es una pieza de papel impresa, que contiene datos fijos y espacios en blanco para ser llenados que después de terminada la descripción del Procedimiento y los diagramas de flujo, se incluyan las formas y guías de llenado.

Las guías de llenado identificarán detalladamente lo que se debe anotar en los espacios de las formas, cada espacio de la forma se debe identificar con un número progresivo, iniciando de arriba hacia abajo y de izquierda a derecha, hasta que todos los espacios de la forma se cubran.

Las especificaciones de lo que se debe anotar en cada uno de los espacios de la forma, se redactará con cada número que lo identifique.

Cuando una forma se utilice en dos o más procedimientos deberá aparecer sólo una vez, pero mencionando los procedimientos donde aparecen, con información variable; se usa en los procedimientos de oficina; puede constar de uno o varios ejemplares que pueden tener destinos y usos diversos.



## DE LAS REGLAS GENERALES PARA LA ELABORACIÓN DEL DIAGRAMA DE FLUJO

1. Encabezado para el manual de procedimientos, identificación del nombre del procedimiento y nombre de la unidad administrativa responsable. EJEMPLO:

<b>Logotipo de la Institución Pública</b>		
<b>Manual de procedimientos</b>		
<b>Nombre de la Unidad Administrativa Responsable</b>	<b>Código</b>	<b>Fecha:</b>
	<b>Nombre del Departamento que ejecuta el procedimiento</b>	

Código

Ejemplo:

SGP-MP-DA-DRH-RP-01

SGP: Secretaría de la Gestión Pública

MP: Manual de Procedimientos

DA: Dirección Administrativa (Unidad Administrativa Responsable)

DRH: Departamento de Recursos Humanos (Departamento u Homologo)

RP: Reclutamiento de Personal (Nombre del procedimiento )

01: Número Consecutivo por cada Unidad Administrativa Responsable

2. Formato para el apartado de descripción de actividades, debe identificar cada columna con el nombre de los puestos que realizan cada uno de los pasos (responsables). EJEMPLO:

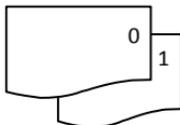
No de actividad	Responsable	Descripción de las Actividades

3. Representar las formas o documentos que se mencionen en la descripción del procedimiento, mediante formas geométricas y con las mismas dimensiones

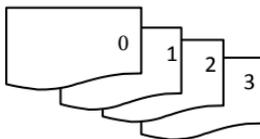
a. Símbolo de documento:



b. Cuando las dimensiones del rectángulo lo permitan es conveniente agregar el nombre de la forma o del documento que están utilizando en el procedimiento



c. El original y copias se deben de reflejar de manera ordenada. Se coloca el número en la esquina en la parte superior derecha, para identificar el original se reflejará con un cero "0"; las copias se enumerarán de manera ascendente a partir del número 1:



d. En caso de tener muchas copias deberá de presentarse de la siguiente manera:



### ***DEL APARTADO DE FIRMAS***

Los Titulares de las Unidades Administrativas hasta nivel de Jefe (a) de Departamento u homólogo, deben rubricar los procedimientos que estén a su cargo porque son los responsables de su ejecución y anexar al final del documento un apartado de firmas de los titulares de las unidades administrativas hasta nivel Jefe (a) de Departamento u homólogo conteniendo el nombre del cargo y del servidor público quien lo ocupa, con ello da Visto Bueno de la información integrada en dicho manual.

Ejemplo:

X. FIRMAS (indicar nombre y cargo de cada rubro)

Vo.Bo	Elaboró
<b>Aprobó</b>	<b>Autorizó</b>

NOTA: SE REFLEJARÁN TODAS LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS QUE INTEGRAN A LA DEPENDENCIA, ÓRGANO ADMINISTRATIVO DESCONCENTRADOS Y ENTIDAD.

Ejemplo:

Nombre y Cargo	Firma

#### DE LA VALIDACIÓN

La validación del manual de procedimientos se avalará mediante oficio expedido por el Titular de la Secretaría de la Gestión Pública.

Una vez validado el manual deben realizar lo siguiente:

Enviar a la Coordinación General para la Modernización de la Gestión Pública de la Secretaría de la Gestión Pública una copia del ejemplar de la manera impresa debidamente firmado y rubricado por los responsables de cada unidad administrativa y el del titular de la institución, para su control y resguardo.

Nota: Para llevar a cabo la revisión del proyecto del manual de procedimientos deberá haber cumplido con cada uno de lo que se indica en esta guía y con los procedimientos establecidos en el Anexo A de elaboración de los proyectos de manuales administrativos.



Gobierno del Estado de  
Quintana Roo  
2011-2016



SGP



POCI  
PROGRAMA OPERATIVO DE CIENCIA E INNOVACIÓN  
DE LOS ASES 2011-2016

## **X. Ejemplo de contenido principal del Manual de Procedimientos**



Gobierno del Estado de  
Quintana Roo  
2011-2016



SGP



POCI  
PROGRAMA DE OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

## EJEMPLO DE PORTADA:



Gobierno del Estado de  
Quintana Roo  
2011-2016



Resultados  
CON BENEFICIOS PARA TODOS

SGP



POCI  
PROGRAMA DE OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA SECRETARÍA DE GESTIÓN PÚBLICA



COORDINACIÓN GENERAL PARA LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

## Ejemplo de Índice

### Índice

I. Presentación.....	2
II. Marco Jurídico.....	2
III. Índice de Procedimientos.....	10
IV. Simbología.....	15
IV. Apartado de Firmas.....	21

## Ejemplo de índice de procedimientos

UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	PÁG.
Coordinación General para la Modernización de la Gestión Pública	Recepción de Quejas y Denuncias	SGP-MP-DA-DRH-RP-01	10
Coordinación General de Responsabilidades y Situación Patrimonial	.....	.....	...



## Ejemplo de presentación de procedimientos

<b>Logotipo de la Institución Pública</b>		
<b>Manual de procedimientos</b>		
<b>Dirección Adminis- trativa</b>	<b>SGP-MP-DA-DRH-RP-01</b>	<b>Febrero 2015</b>
	<b>Departamento de Recursos Humanos</b>	

Reclutamiento de personal

**Objetivo:** Verificar y evaluar el control, el aprovechamiento óptimo de los recursos financieros, humanos y materiales de las Dependencias, Órganos Administrativos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública Estatal.

**Normas:**

- Artículo 43 de la Ley Orgánica de la Administración Pública.

**Políticas:**

- Previo a la intervención, se deberá emitir un oficio en donde se especifique el motivo de la misma.
- Se deberá contar con el marco legal de cada Dependencia, Órgano Administrativo Desconcentrado o Entidad de la Administración Pública Estatal, sujeto a revisión.

**Definiciones:**

No aplica

## Ejemplo de descripción de procedimiento

Logotipo de la Institución Pública		
Manual de procedimientos		
Dirección Administrativa	SGP-MP-DA-DRH-RP-01	Febrero 2015
	Departamento de Recursos Humanos	

### Reclutamiento de personal

No de Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades	
1	Titular de la Dirección Administrativa	Inicio del Procedimiento.	
2		Comunica vacante generada en las áreas que la integran y en su caso, propuesta de candidato (a).	
3		Recibe y revisa comunicado y gira instrucciones para su atención.	
4		Jefe (a) de Departamento de Recursos Humanos	Recibe, revisa comunicado e instrucciones
5		Verifica, conforme al catálogo de puestos vigente, el perfil del puesto a cubrir, y en su caso el (la) del precandidato (a) propuesto por el área solicitante	
6		<b>¿Es Sindicalizado?</b> <b>Si:</b> Revisa las actas del sindicato correspondiente, y de éstas, los acuerdos en materia de escalafón. Se conecta con actividad No.12	
7		<b>¿Es Sindicalizado?</b> <b>No:</b> Si no es vacante sindicalizada, revisa Expediente	
8		Elabora informe y turna al a la titular de la Dirección Administrativa	
9		Titular de la Dirección Administrativa	Recibe listado de precandidatos (as), revisa y autoriza precandidatos (as) para proceso de selección, turna al Jefe (a) de departamento de Recursos Humanos



Logotipo de la Institución Pública		
Manual de procedimientos		
Dirección Admi- nistrativa	SGP-MP-DA-DRH-RP-01	Febrero 2015
	Departamento de Recursos Hu- manos	

Reclutamiento de personal

No de actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
10	Jefe (a) de Departamento de Recursos Humanos	Recibe y analiza solicitudes y currícula presentada (solicitantes)
11		<b>¿Cubren requisitos?</b> <b>No:</b> Si los interesados no cubren los requisitos del puesto, solicita de nuevo a otros precandidatos (as), regresa a la actividad No. 10
12		<b>¿Cubren requisitos?</b> <b>Si:</b> Los interesados cubren los requisitos del puesto elabora propuesta de listado de candidatos (as) y envía al sindicato
13	Sindicato	Recibe y revisa solicitud de propuesta de candidatos (as)
14		Formula propuesta de precandidato (a) y turna al titular de la Institución para su autorización;
15	Titular de la Institución	Autoriza y da indicaciones para su contratación
16	Titular de la Dirección Administrativa	Recibe autorización del Titular de la institución y contrata personal
17		Termina Procedimiento

Logotipo de la Institución Pública

Manual de procedimientos

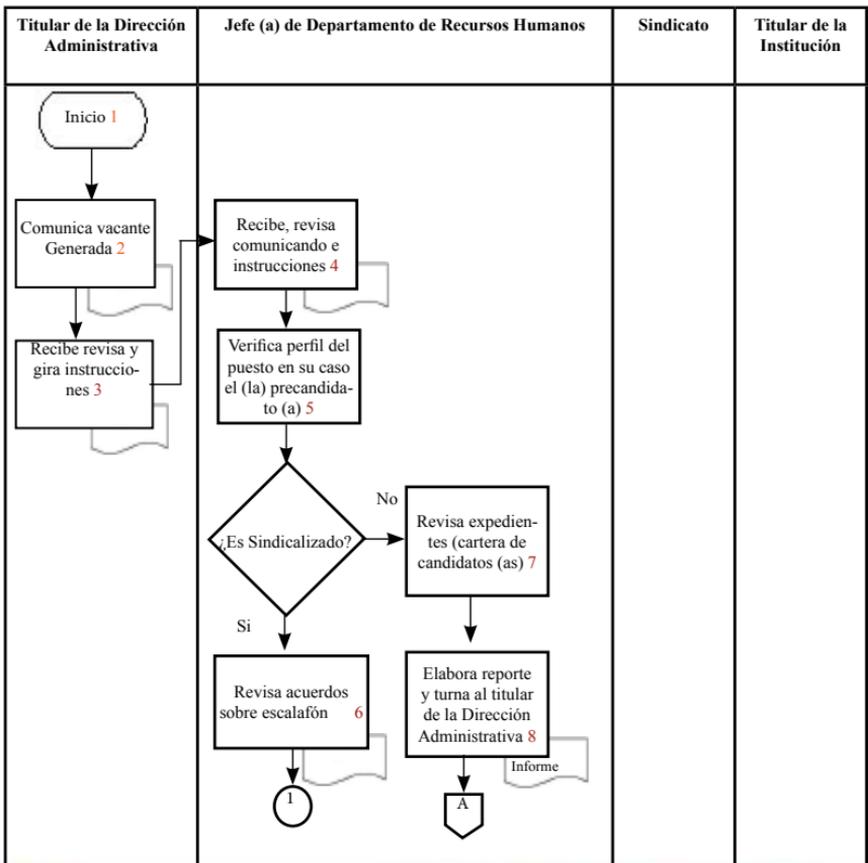
Dirección Admi-  
nistrativa

SGP-MP-DA-DRH-RP-01  
Departamento de Recursos Hu-  
manos

Febrero  
2015

Reclutamiento de personal

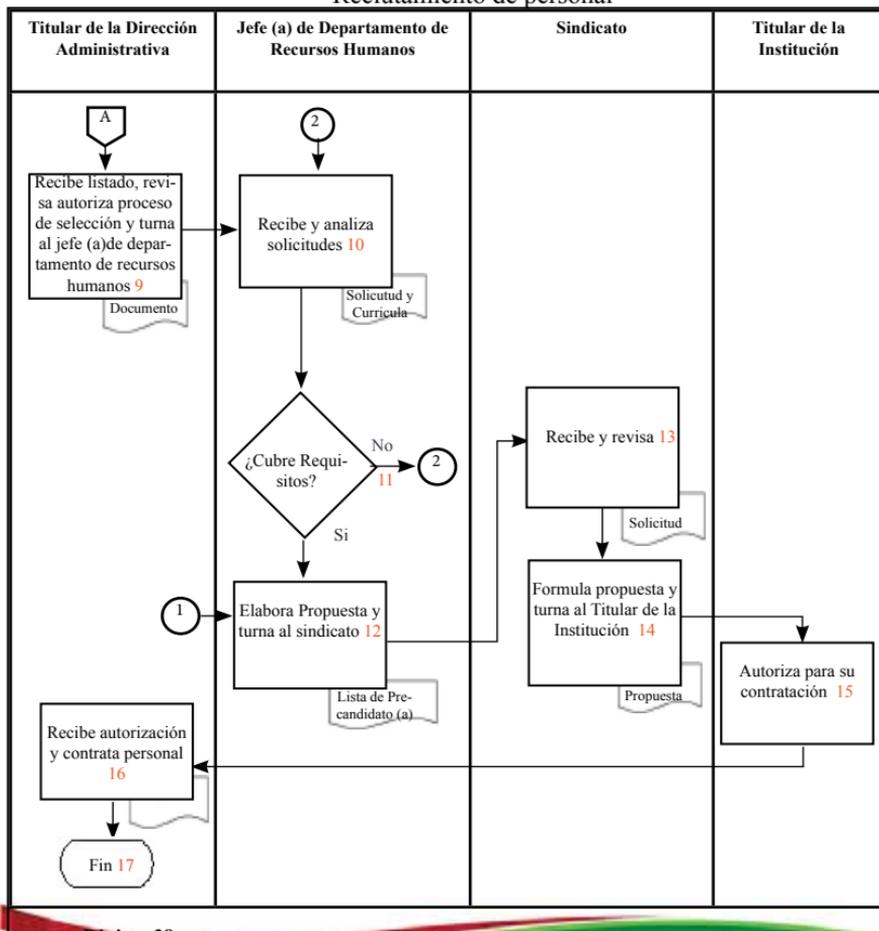
COORDINACIÓN GENERAL PARA LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA





Logotipo de la Institución Pública		
Manual de procedimientos		
Dirección Administrativa	SGP-MP-DA-DRH-RP-01	Febrero 2015
	Departamento de Recursos Humanos	

### Reclutamiento de personal





**XI.- ANEXOS**  
**ANEXO DE VERBOS**  
**VERBOS COMUNES PARA INDICAR FUNCIONES POR**  
**NIVEL JERÁRQUICO**

COORDINACIÓN GENERAL PARA LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA	SUBSECRETARÍA	DIRECCIÓN	DEPARTAMENTO
Organizar	Coordinar	Supervisar	Analizar
Planear	Participar	Asesorar	Auxiliar
Coordinar	Promover	Orientar	Actualizar
Emitir	Supervisar	Activar	Conservar
Instituir	Emitir	Investigar	Clasificar
Establecer	Regular	Participar	
Dictar	Articular	Proponer	
Promover	Autorizar	Recabar	
Autorizar	Ratificar	Reportar	
Evaluar	Avalar	Tramitar	
	Proponer	Ajustar	
		Reglamentar	
		Controlar	
		Sancionar	
		Aprobar	



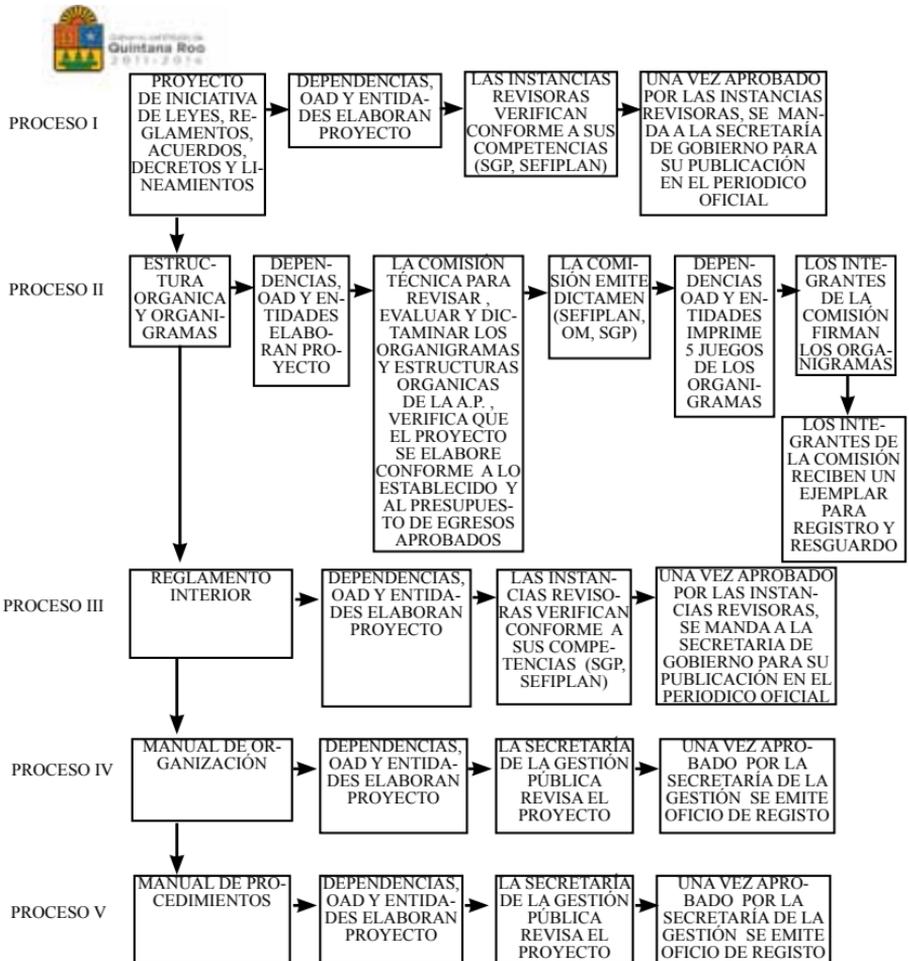
## VERBOS COMUNES PARA DESCRIBIR FUNCIONES ESPECÍFICAS

Acreditar	Consolidar	Establecer	Implantar	Recibir
Actualizar	Contratar	Estimar	Informar	Recopilar
Adecuar	Contribuir	Estudiar	Inscribir	Representar
Administrar	Controlar	Expedir	Manejar	Requerir
Analizar	Convocar	Fijar	Mantener	Resolver
Aplicar	Cuantificar	Fincar	Marcar	Sancionar
Apoyar	Definir	Fomentar	Notificar	Seleccionar
Asegurar	Depurar	Formular	Observar	Sistematizar
Asignar	Desahogar	Fundamentar	Obtener	Solicitar
Atender	Desarrollar	Generar	Operar	Sugerir
Autorizar	Designar	Gestionar	Opinar	Suministrar
Canalizar	Detectar	Globalizar	Orientar	Tramitar
Capacitar	Determinar	Grabar	Otorgar	Turnar
Captar	Diagnosticar	Hacer	Participar	Validar
Capturar	Dictar	identificar	Planear	Valorar
Certificar	Difundir	Impartir	Practicar	Verificar
Clasificar	Diseñar	Implantar	Preparar	Vigilar
Coadyuvar	Disponer	Informar	Prestar	Vincular
Codificar	Distribuir	Inscribir	Prever	
Colaborar	Divulgar	Inspeccionar	Procesar	
Compatibilizar	Documentar	Instruir	Producir	
Compilar	Efectuar	integrar	Programar	
Comprobar	Ejecutar	Generar	Promover	
Comunicar	Ejercer	Gestiona	Proponer	
Concentrar	Elaborar	Globalizar	Proporcionar	
Conciliar	Emitir	Grabar	Proveer	
Conducir	Emplazar	Hacer	Proyectar	
Conformar	Entablar	Identificar	Publicar	
Conservar	Enterar	Impartir	Realizar	
	Enviar	ir	Recabar	

## ANEXO A

### PROCESO DE ELABORACIÓN DE LOS PROYECTOS DE MANUALES ADMINISTRATIVOS

COORDINACIÓN GENERAL PARA LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA



**NOTA:** EN EL CASO DE LAS ENTIDADES, ESTOS DOCUMENTOS DEBERAN SER APROBADOS POR SU ÓRGANO DE GOBIERNO

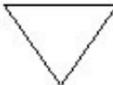
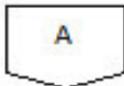
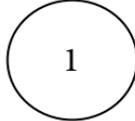
## ANEXO B SIMBOLÓGIA

### SIMBOLOGÍA BÁSICA

Para efectos de la elaboración de diagramas de flujos administrativos, se han adoptado ampliamente algunos símbolos de los establecidos por la American National Standard Institute (ANSI).

Simbología sugerida para la elaboración de diagramas de flujo  
Norma ANSI (American National Standard Institute)

Símbolo	Nombre	Significado
	Inicio o término	Indica el principio o el fin del flujo, puede ser acción o lugar; además se utiliza para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	Actividad	Se utiliza para describir las actividades que desempeñan las personas involucradas en el proceso. Se debe hacer en el rectángulo una breve descripción de la actividad
	Documento	Representa cualquier documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Dirección de Flujo	Denota la dirección y el orden en los pasos del proceso. Indica el movimiento de un símbolo a otro. Se utiliza en todos los diagramas de manera vertical u horizontal.

Símbolo	Nombre	Significado
	Decisión o alternativa	Se utiliza en aquellos puntos del proceso donde se debe tomar una decisión, entre dos o más opciones. Los diferentes flujos en la decisión se marcan con las palabras SI_NO, VERDADE-RO_FALSO
	Archivo	Indica que se guarde un documento en forma temporal o permanente
	Conector de página	Representa una conexión de una hoja a otra diferente en la que continua el procedimiento del diagrama de flujo, asignándole una letra dentro del mismo conector de manera consecutiva conforme se vayan presentando.
	Conector	Representa una conexión de una actividad del diagrama de flujo con otra actividad que no es continua, identificándolo por números de manera consecutiva.
	Proceso predefinido	Se utiliza cuando se involucra una unidad administrativa, y esta es la que finaliza el proceso.



## XII. GLOSARIO DE TÉRMINOS.

A continuación se definen algunos términos que fueron empleados en la presente Guía.

- **Actividad.-** Conjunto de tareas y/o labores de carácter homogéneo, cuya realización permite el cumplimiento de las funciones asignadas a una Unidad Administrativa o puesto.
- **Atribución.-** Conjunto de facultades (poderes, derechos o potestades) que se le otorgan a una Dependencia, Órgano Administrativo Desconcentrado o Entidad de la Administración Pública Estatal.
- **Dependencia.-** Se entiende por Dependencia a los órganos del sector central (Secretarías de Estado).
- **Entidad.-** Se entiende por Entidad a los órganos del sector paraestatal o auxiliar de la Administración Pública (organismos, fideicomisos, empresas de participación estatal).
- **Facultad.-** Poder y/o derecho que le es otorgado a una Unidad Administrativa, para actuar al interior o exterior de la Dependencia Órgano, Administrativo Desconcentrado o Entidad de la Administración Pública Estatal, respecto de asuntos que son de intereses para las mismas.
- **Función.-** Conjunto de actividades asignadas a cada uno de las unidades administrativas que integran una institución, definidas a partir del ordenamiento que la crea.
- **Nivel Jerárquico.-** Identifica todas las unidades administrativas que tienen un rango o autoridad y responsabilidad análogos, independiente de su función.
- **Responsable.-** Deber que asume una Unidad Administrativa, puesto o persona en razón de la delegación expresa de facultades y/o funciones para cumplir con uno o varios asuntos de una Dependencia, Órgano Administrativo Desconcentrado o Entidad de la Administración Pública Estatal.
- **Reglamento Interior.-** Es una disposición jurídica que se deriva de una ley o de cualquier acto jurídico, el cual detalla las facultades encomendadas a una Unidad Administrativa.



Gobierno del Estado de  
Quintana Roo  
2011-2016



SGP



PQCI  
INSTITUTO QUINTANENSE DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

## **DIRECTORIO DE SERVIDORES PÚBLICOS.**

**LCDO. ROBERTO BORGE ANGULO.  
GOBERNADOR (A) DEL ESTADO DE QUINTANA ROO.**

**M.E.A.P. GONZALO A. HERRERA CASTILLA.  
SECRETARIO (A) DE LA GESTIÓN PÚBLICA.**

**M. EN A. MARCO ANTONIO RAMÍREZ PIMENTEL.  
COORDINADOR (A) GENERAL PARA LA  
MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA**

**M.E. CANDY CECILIA MATOS ARGUELLES.  
COORDINADORA (A) DE DESARROLLO DE PROYEC-  
TOS DE LA GESTIÓN PÚBLICA**



Gobierno del Estado de  
Quintana Roo  
2011-2016



SGP



PQCI  
PROGRAMA DE CALIDAD Y CONTROL INSTITUCIONAL

## MEDIOS ELECTRÓNICOS



<http://gestionpublica.qroo.gob.mx>



[quejas@gestionpublica.qroo.gob.mx](mailto:quejas@gestionpublica.qroo.gob.mx)



<http://www.facebook.com/sgpqroo>



@GestionPublicaQ



Tel. (983)83 50 800



Av. Revolución No. 113  
Col. Campestre, CP. 77030  
Chetumal, Quintana Roo, México  
Tel.:(983) 83 50800 ext. 41625, 41619

