



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES Y  
ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS

Memoria de experiencia laboral en el Órgano  
de Control y Evaluación Interna de la  
Secretaría de Turismo

TRABAJO MONOGRÁFICO

Para Obtener el Grado de  
*Licenciado en Sistemas Comerciales*

PRESENTA

Joaquín Antonio Canto Cen

SUPERVISORES

M.C. Juana Edith Navarrete Marneou

M.C. Nancy Angelina Quintal García

Lic. Nelly Jackelyn Ceballos Santos



Chetumal, Quintana Roo, octubre 2014

# UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

Trabajo Monográfico elaborada bajo la supervisión del comité de asesoría y aprobado como requisito parcial, para obtener el grado de:

## LICENCIADO EN SISTEMAS COMERCIALES

### COMITÉ

  
SUPERVISOR: \_\_\_\_\_  
M.C. Juana Edith Navarrerete Marneou

  
SUPERVISOR: \_\_\_\_\_  
M.C. Nancy Angelina Quintal García

  
SUPERVISOR: \_\_\_\_\_  
Lic. Nelly Jackelyn Ceballos Santos



Chetumal, Quintana Roo, octubre de 2014

# **AGRADECIMIENTOS**

## **Dios:**

Que me dió un oportunidad más de vivir y darme salud para lograr uno de mis objetivos como es el de contar con una Licenciatura, pero más le agradezco haberme dado unos padres maravillosos.

## **A mis padres**

Jorge Alonso Canto Castillo y Saturnina Cen Puch por creer en mí, y aunque he pasado por momentos difíciles siempre han estado apoyándome y brindándome todo su amor, cariño y comprensión, por Ustedes soy lo que soy y hoy en día puedo tomar las decisiones más acertadas en los momentos oportunos, lo agradezco de todo corazón hoy y siempre.

## **Hermanos**

A mis hermanos Jorge Eduardo, Ericka Elizabeth, Suemi Argelia por apoyarme en aquellos momentos de necesidad, en los buenos y malos momentos, siendo los seres más importantes de mi vida.

## **Sobrinos**

Quisiera expresar a mis sobrinos Luis Eduardo, Kimberly Estefanía, Evelyn Andrea, Nahomi Noella y Axel Emmanuel quienes han sido uno de mis mayores motivaciones e inspiraciones, ya que han sido fundamentales para lograr la culminación de este trabajo.

## **Asesores**

En cuarto lugar pero no menos importante, me gustaría agradecer a la M.C. Juana Edith Navarrete Marneou que sin su apoyo y sus conocimientos no hubiese podido culminar este trabajo monográfico y a las maestras M.C. Nancy Angelina Quintal García y a la Lic. Nelly Jackelyn Ceballos Santos quienes me brindaron su apoyo en la elaboración del presente trabajo.

## **Maestros**

No puede faltar el agradecimiento a todos los maestros, que me supieron encaminar y presionar para continuar la Licenciatura y sobre todo que tuvieron paciencia, nunca me dieron la espalda, muchas gracias.

## **Directores de los OCEI**

Agradezco a todos los Jefes que han pasado por el Órgano de Control y Evaluación Interna de la Secretaría de Turismo, porque me dieron la oportunidad de estudiar la Licenciatura y poder crecer no solo en el ámbito profesional sino como ser humano, sin duda le agradezco los regaños, consejos y apoyo brindado durante su estancia, gracias por sus enseñanzas, por su confianza y también por brindar su amistad y estar conmigo en esos momentos que han marcado mi vida.

## **Compañeros de trabajo**

Más que mis compañeras de trabajo las considero como mis mejores amigas: María Jesús Puc Medina, Yuri Zoraida Poot Martínez y Tania Libertad Leiriana que a lo largo de la Licenciatura estuvieron conmigo por contar y creer en mí, por su apoyo, consejos, motivaciones, hicieron de esta experiencia una de las más especiales, por demostrar que podemos ser grandes amigos y compañeros de trabajo a la vez, gracias por su apoyo incondicional.

No me queda más que decir  
¡Gracias por ser parte de este logro!

**El valor De las Cosas  
No está en el Tiempo que dure,  
Sino en la Intensidad  
Con Que Sucedan  
Por Eso Existen  
Momentos Inolvidables,  
Cosas Inexplicables  
y Personas Incomparables**

Resumen

**Autor:** Joaquín Antonio Canto Cen

**Título:** Memoria de experiencia laboral en el Órgano de Control y Evaluación Interna de la Secretaría de Turismo.

**Instituto:** Universidad de Quintana Roo

**Grado:** Licenciatura en Sistemas Comerciales

**Año:** 2014

## Resumen

El presente trabajo monográfico se describe de forma detallada como está conformada la universidad de Quintana Roo iniciando con los antecedentes, misión, visión, su logo, lema y los servicios que ofrece, entre otros.

Seguidamente se describe la Licenciatura en Sistemas Comerciales, el objetivo de la carrera, perfil del aspirante y egresado, así como la ventaja competitiva respecto a otras Licenciaturas, el plan de estudios y la modalidad de titulación.

El capítulo III se refiere a la descripción general de la Secretaría de la Gestión Pública como son: sus antecedentes, visión, misión, marco jurídico, su reglamento interno, su estructura orgánica, los objetivos y funciones del Órgano de Control y Evaluación Interna según el manual de organización y la relación con las diferentes unidades administrativas de la Secretaría de la Gestión Pública.

En el Capítulo IV describo las funciones que desarrollo en el Órgano de Control y Evaluación Interna y como aplico los conocimientos adquiridos en la licenciatura.

Finalmente en el Capítulo V expreso mis conclusiones y algunas recomendaciones para la Secretaría de Turismo y a la Universidad de Quintana Roo.



## INDICE GENERAL

	Pág.
Introducción.....	4
Objetivo General.....	6
Objetivos Específicos.....	6
<b>Capítulo I. Universidad de Quintana Roo</b>	
1.1 Antecedentes.....	8
1.2 Características principales de la Universidad.....	9
1.3 Misión y Visión.....	10
1.4 Finalidad de la Universidad de Quintana Roo.....	11
1.5 Infraestructura y Servicios.....	11
1.6 Capacidad Académica.....	12
1.7 Principales elementos.....	13
1.7.1 Escudo.....	14
1.7.2 Lema.....	15
1.7.3 Bibliotecas.....	15
1.7.4 Principales Programas Culturales y Deportivos.....	18
1.7.5 Proyecto de vinculación exitoso con la Industria.....	18
1.7.6 Convenios con Organismos Nacionales e Internacionales.....	19
1.8 Planes de Estudios.....	19
1.8.1 Licenciaturas e Ingenierías.....	19
1.8.1.1 Unidad Académica Chetumal.....	19
1.8.1.2 Unidad Académica Cozumel.....	20
1.8.1.3 Unidad Académica Playa del Carmen.....	20
1.8.2 Maestrías.....	20
1.8.2.1 Unidad Académica Chetumal.....	20
1.8.2.2. Unidad Académica Cozumel.....	20
1.8.3 Doctorados.....	20
1.8.3.1 Unidad Académica Chetumal.....	20
1.9 División de Ciencias Sociales y Económico Administrativas.....	21
1.9.1 Departamentos adscritos a la Licenciatura en Sistemas comerciales.....	21
1.9.2. Plantilla de Personal de la Licenciatura en Sistemas Comerciales.....	21
1.9.2.1 Plantilla nivel Directivo.....	21
1.9.2.2. Plantilla Maestros.....	22
<b>Capítulo II. Licenciatura en Sistemas Comerciales: Perfil y Objetivos</b>	
2.1 Justificación de la Licenciatura.....	24
2.2 Objetivo curricular de la carrera.....	25
2.3 Perfil del Aspirante y Perfil del Egresado.....	26
2.4 Ventaja competitiva de la Licenciatura en Sistemas Comerciales respecto a otras Licenciaturas.....	27
2.5 Actividad Profesional.....	28



2.6 Organización de la Licenciatura.....	28
2.7 Plan de Estudios 2002.....	30
2.7.1 Asignaturas Generales.....	34
2.7.2 Asignaturas Divisionales.....	34
2.7.3 Asignaturas de Concentración Profesional.....	35
2.7.4 Asignaturas de Apoyo.....	42
2.8 Mapa curricular.....	44
2.9 Modalidades de Titulación.....	46

### **Capítulo III. Descripción General de la Secretaría de la Gestión Pública**

3.1 Antecedentes de la Secretaría de la Gestión Pública.....	52
3.2 Decreto Número 305.....	53
3.3 Misión.....	58
3.4 Visión.....	58
3.4 Objetivos.....	58
3.5.1 Objetivo General.....	58
3.5.2 Objetivos Estratégicos.....	58
3.6 Marco Jurídico.....	58
3.6.1 Disposiciones Federales.....	59
3.6.2 Disposiciones Estatales.....	59
3.7 Reglamento Interior de la Secretaría de la Gestión Pública.....	60
3.7.1 Título primero del ámbito de competencia y organización de la Secretaría.....	60
3.7.2 Título segundo de las facultades del (de) (la) secretario (a).....	61
3.7.3 Título cuarto de las facultades específicas de los (las) titulares de las unidades administrativas.....	65
3.7.3.1 Capítulo II de las facultades del (de) (la) titular de la Coordinación de Auditoría Gubernamental.....	65
3.7.4 Título quinto de las facultades de los (las) titulares de los Órganos de Control y Evaluación Interna.....	68
3.7.5 Título octavo de los impedimentos y excusas.....	72
3.7.6 Título noveno de las suplencias de los (las) servidores (as) públicos (as).....	72
3.8 Estructura Orgánica de la Secretaría de la Gestión Pública.....	72
3.9 Coordinación de Auditoría Gubernamental de la Secretaría de la Gestión Pública.....	74
3.10 Objetivos y funciones del Órgano de Control y Evaluación Interna en el manual de organización de la Secretaría de la Gestión Pública...	75
3.10.1 Objetivos.....	75
3.10.2 Funciones.....	75
3.11 Organigrama de la Coordinación General de Auditoría Gubernamental de la Secretaría de la Gestión Pública.....	76
3.12 Otras funciones de los Órganos de Control y Evaluación Interna.....	77
3.12.1 Actos de entrega recepción .....	77



3.13 Relación de los Órganos de Control y Evaluación Interna con las diferentes Unidades Administrativas de la Secretaría de la Gestión Pública.....	78
3.13.1 Dirección de Control y Supervisión.....	78
3.13.2 Dirección Jurídica.....	78
3.13.3 Dirección de Comisarios de Entidades.....	79
3.13.4 Dirección de Planeación y Control Social.....	79
3.13.5 Dirección de Innovación y Calidad.....	79
3.13.6 Dirección de Informática.....	79
3.13.7 Dirección Administrativa.....	80

#### **Capítulo IV. Experiencia Laboral en el Órgano de Control y Evaluación Interna de la Secretaría de Turismo**

4.1 Antecedentes del Órgano de Control y Evaluación Interna de la Secretaría de Turismo.....	82
4.2 Organigrama del Órgano de Control y Evaluación Interna de la Secretaría de Turismo.....	84
4.3 Plantilla de personal del Órgano de Control y Evaluación Interna de la Secretaría de Turismo.....	84
4.4 Descripción de funciones administrativa en el Órgano de Control y Evaluación Interna de la Secretaría de Turismo.....	84
4.5 Funciones desempeñadas en el Órgano de Control y Evaluación Interna de la Secretaría de Turismo.....	85
4.6 Actividades implementadas como resultado de mi formación profesional.....	85
4.7 Sobre la Formación Profesional y Área Laboral.....	88
4.8 Análisis de las Asignaturas de Formación Profesional y su aplicación en el Área Laboral.....	88
4.9 Análisis sobre la importancia de la Licenciatura de Sistemas Comerciales y la Universidad de Quintana Roo.....	90
4.10 Experiencia Profesional Personal.....	91

#### **Capítulo V. Conclusiones y Recomendaciones**

5.1 Conclusiones.....	93
5.2 Recomendaciones.....	94
5.2.1 Recomendaciones a la Secretaría de Turismo.....	94
5.2.2 Recomendaciones a la Universidad de Quintana Roo.....	95

<b>VI. Bibliografía.....</b>	<b>96</b>
------------------------------	-----------

<b>Páginas Virtuales.....</b>	<b>97</b>
-------------------------------	-----------

<b>Glosario de Términos.....</b>	<b>99</b>
----------------------------------	-----------

<b>Anexos.....</b>	<b>101</b>
--------------------	------------



## Introducción

La Secretaría de la Gestión Pública de Gobierno del Estado, se crea el 31 de diciembre de 1982; posteriormente, el 30 de noviembre de 1983, se modifica la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado, para adicionar las funciones de Control y Evaluación.

Con fecha 17 de Marzo de 1995, desaparece la Contraloría de Gobierno, transfiriendo parte de sus funciones a la Contaduría Mayor de Hacienda del H. Congreso del Estado.

El 9 de Noviembre de 1995, mediante Decreto Ejecutivo se crea la Unidad de Programas Coordinados Federación - Estado, para que funja como Órgano Interno de Control y se encargue del control y seguimiento de los programas convenidos con la Federación.

El 15 de junio de 1999, se publica en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el decreto No. 8, mediante el cual se reforma el Artículo 15 fracción XI y 37 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo, incorporando a la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado, como Dependencia de la Administración Pública del Estado.

El 13 de agosto de 1999, se publica en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado, el Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría.

El 18 de septiembre de 2000, se publica en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Quintana Roo el decreto No. 45, por la cual se aprueba la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo.

El 15 de mayo de 2001, se publica en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría, documento que fundamenta la estructura orgánica y sus atribuciones en materia de control, evaluación, supervisión y fiscalización de la gestión pública, así como, para promover la participación de la ciudadanía a través de la Contraloría Social, propiciando el apego a la normatividad vigente y la transparencia en el manejo de los recursos.

El 15 de abril de 2003, se publica en el periódico Oficial del Gobierno del Estado, el Acuerdo por el se autoriza y da a conocer el nuevo logotipo y lema oficial de la Secretaría de la Contraloría, para modernizar y actualizar su imagen institucional. Así mismo, fortalecer las funciones primordiales encaminadas a la prevención y transparencia con la sociedad.



El 06 de noviembre de 2003, se publica en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado, el Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría, debido a que ha sido indispensable modificar la integración de esta dependencia a efecto de atender de manera cabal las facultades que se le han encomendado.

Con motivo de la entrada en vigor de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Quintana Roo, el 14 de enero de 2005, se publica en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado, el Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría.

Con fecha 13 de agosto de 2007, se publica las reformas a la Ley Orgánica de la Administración Pública Estatal, modificando parcialmente lo contenido al artículo 40, correspondiente a las atribuciones de la Secretaría de la Contraloría.

Derivado de las adecuaciones a la Ley Orgánica de la Administración Pública Estatal y de las modificaciones a la estructura orgánica de la propia Secretaría, se publica el nuevo Reglamento Interior el 28 de septiembre de 2007.

Se adecua la estructura orgánica de la Secretaría en el mes de abril, por lo que se publica el nuevo Reglamento Interior el 28 de Abril de 2010.

En alcance a lo dispuesto en el Decreto 305 y 306 publicados en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo con fecha diecinueve de agosto del 2013 Tomo II, número 37 Extraordinario, Octava Época por el cual se expide la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo y se ordena la fusión de dependencias del sector central y la extinción de diversos organismos públicos descentralizados, cuyas atribuciones serán ejercidas por diversas dependencias de la Administración Pública Central.

A partir de la entrada en vigor de los Decretos antes señalados, que conforme al Artículo Transitorio Primero, surte efecto a partir del día 20 de agosto del 2013, la denominación de la Secretaría de la Contraloría cambia a Secretaría de la Gestión Pública, conforme a lo establecido en el artículo 19 fracción XIII (antes artículo 19 fracción XI) de Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo.

Cabe mencionar que las atribuciones de esta Secretaría se prevenían en el artículo 40 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo, sin embargo con la expedición del Decreto 305 publicado en fecha 19 de agosto del año 2013 por el que se expide una nueva Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo, las atribuciones de la Secretaría se previenen ahora en el artículo 43 y sus fracciones correlativas.



## Objetivo General

Dar a conocer la importancia de haber elegido y estudiado la Licenciatura en Sistemas Comerciales, dar realce que esta carrera nos ayuda a la formulación y desarrollo de nuevos conocimientos, a la colaboración, a realizar actividades de producción, desarrollo y servicio, la capacidad de analizar estrategias y objetivos para una buena toma de decisiones, todos estos conocimientos obtenidos en la licenciatura me han llevado a mejorar las funciones administrativas que realizó en el Órgano de Control y Evaluación Interna de la Secretaría de Turismo.

Este trabajo tiene como finalidad señalar las habilidades y conocimientos adquiridos en la licenciatura en Sistemas Comerciales y su vinculación con el área en la que laboro.

De igual forma se mencionarán los objetivos específicos los cuales se presentan a continuación:

## Objetivos Específicos

- Elaborar un análisis descriptivo del modelo educativo, de su normatividad y el desempeño en la formación de profesionistas de la Universidad de Quintana Roo.
- Escribir y analizar el programa educativo y las características del Plan de estudios del 2002 de la Licenciatura en Sistemas Comerciales.
- Descripción de la Secretaría de la Gestión Pública.
- Descripción de las funciones administrativas realizadas en el Órgano de Control y Evaluación Interna de la Secretaría de Turismo.
- Describir la aplicación de los conocimientos obtenidos durante mi formación profesional en el puesto que desempeño.



# Capítulo I

## Universidad de Quintana Roo



## 1.1 Antecedentes.

El estado de Quintana Roo es uno de los 31 estados que junto con el Distrito Federal conforman las 32 entidades federativas de México.

Nuestro bello estado de Quintana Roo está situado al este de la península de Yucatán, en la frontera con Centroamérica, colinda con los estados de Yucatán hacia el noroeste y Campeche al oeste, al norte con el Golfo de México, al sur el río Hondo delimita su frontera con Belice. Las playas de Quintana Roo son bañadas por las aguas del Mar Caribe, es por ello que nuestro Estado es conocido en el mundo como el “Caribe Mexicano”.

Quintana Roo y Baja California Sur son las dos Entidades más jóvenes del país pues ambas fueron promovidas de Territorio Federal a Estado Libre y Soberano el 8 de octubre de 1974.

Nuestro Estado tiene el legado histórico y cultural de los Mayas, al tiempo que se ha convertido en una provincia cosmopolita con fuerte proyección internacional. Es por ello que ha surgido la Universidad de Quintana Roo como la opción de excelencia en la formación de recursos humanos profesionales necesarios para impulsar un desarrollo con equidad social y con responsabilidad en el manejo de los recursos naturales.

Es por ello que la educación en el Estado de Quintana Roo fue creciendo pues cada ciclo escolar muchos jóvenes buscaban ingresar a las únicas instituciones educativas a nivel licenciatura que eran el Instituto Tecnológico de Chetumal e Instituto Tecnológico Agropecuario en nuestra ciudad Capital o en caso contrario todos aquellos que tenían la posibilidad económica continuaban sus estudios en otra ciudad. Eran pocos los afortunados que podían ingresar a esas dos instituciones educativas y los que no lo lograban entrar perdían un ciclo escolar.

A consecuencia de esta problemática el Gobierno Estatal se vió a la tarea de solicitar a las instancias correspondientes la apertura de una universidad para nuestro estado, la cual dotaría a los estudiantes a nuevas carreras diferentes que ya se impartían en las Institución educativas de nuestro estado.

El Gobierno del Estado de Quintana Roo el 31 de Mayo de 1991 se pública en el Periódico Oficial el Decreto “Por el que se crea la universidad de Quintana Roo como un organismo descentralizado y de interés público y social del Estado de Quintana Roo”.

La Universidad de Quintana Roo (UQROO) es la primera Universidad Pública crea en el Estado de Quintana Roo la principal sede se encuentra en la bellísima capital de nuestra ciudad Chetumal creada el 24 de mayo de 1991 misma que fue decretada por el Lic. Carlos Salinas de Gortari quien en ese periodo era el Presidente Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos.



Esta máxima casa de estudios inició sus labores académicas en el mes de septiembre de 1991 antes de que el alumno iniciara el curso a nivel licenciatura la Universidad primero dotó a los primeros estudiantes con cursos diseñados para prepararlos a los grandes retos de la educación superior, al término de dichos cursos los estudiantes que eran cerca de 600 alumnos tomaron la evaluación de admisión. Fue hasta en el mes de febrero de 1992 cuando la Universidad dió inicio a los cursos de nivel Licenciatura.

Al aumentar las demandas estudiantiles y con la finalidad de apoyar a los alumnos que no podrían viajar a nuestra capital, la Universidad de Quintana Roo se vió a la tarea de crear en 1998 la Unidad Académica en la Isla de Cozumel, la cual comenzó a laborar sus actividades el 28 de agosto de ese mismo año.

En 2009 se estableció el Campus Riviera Maya con sede en Playa del Carmen y se abrieron también las Licenciaturas de Medicina, Enfermería y Farmacia en el Campus Chetumal. En octubre de 2010, se inauguró el edificio de la División de Ciencias de la Salud en la misma ciudad, con lo cual las carreras de Medicina, Enfermería y Farmacia fueron trasladadas a dicho edificio.

La oferta educativa inicial fue de ocho Licenciaturas: Antropología, Derecho, Sistemas Comerciales, Ingeniería Ambiental, Sistemas de Energía, Relaciones Internacionales y Lengua Inglesa. Hoy, a 22 años de distancia, la Universidad ofrece 25 programas educativos y se conservan las carreras originales.

## **1.2 Características principales de la Universidad**

De conformidad con lo establecido en el Artículo 3 de su Ley Orgánica, la Universidad de Quintana Roo tiene los siguientes fines:

- A. Impartir educación superior en los niveles de licenciatura, estudios de postgrado, cursos de actualización y especialización bajo diferentes modalidades de enseñanza para formar profesionistas, profesores e investigadores que requiere el Estado de Quintana Roo, la región y el país. Ello mediante la formación de individuos de manera integral con clara actitud humanista, social y científica, dotados de espíritu emprendedor, innovador y de logro de objetivos; encauzados a la superación personal, comprometidos con el progreso del ser humano, del aprecio a la patria y a la conciencia de responsabilidad social.
- B. Organizar, fomentar y generar nuevos conocimientos mediante programas de investigación científica, humanística, social, cultural y de desarrollo tecnológico, buscando resolver las necesidades de la sociedad quintanarroense y del país en general.



- C. Organizar, fomentar y realizar programas y actividades relacionadas con la creación artística, la difusión y extensión de los beneficios de la cultura que propicien el avance en su conocimiento y desarrollo.
- D. Contribuir a la preservación, enriquecimiento y difusión del acervo científico, cultural y natural del Estado de Quintana Roo, de la región y del país de naturaleza eminentemente social que propicia la participación de la sociedad a través de sus opiniones, demandas y requerimientos sociales. Con un sistema financiero diversificado que no sólo estimula la generación de ingresos propios sino que propicia una mayor participación social en el financiamiento de la universidad.

### 1.3 Misión y Visión

La misión esencial de la Universidad de Quintana Roo es: contribuir al desarrollo social, económico, cultural y profesional de la entidad; haciendo una decisiva aportación a la reflexión crítica colectiva, dentro de una permanente búsqueda de la excelencia académica y una vigorosa vinculación con la sociedad.

La Universidad de Quintana Roo entiende su compromiso fundamental de responder con oportunidad y pertinencia a las necesidades y expectativas de la sociedad en su conjunto y de los habitantes del estado en particular, para lo cual reconoce como indispensable establecer con los diferentes sectores sociales una vinculación más estrecha que incorpore acciones conjuntas, apoyos mutuos y expresiones claras de corresponsabilidad, una relación estrecha como la que se plantea, se traduce en que la sociedad esté en capacidad de participar de manera prepositiva en la determinación de las actividades universitarias de acuerdo con sus funciones, ofrecer información; colaboración y apoyos; conocer los avances, resultados y productos del quehacer universitario; analizar y valorar la marcha general de la institución; y conocer oportunamente el destino y uso de los recursos.

Tal relación con la sociedad, debe permitir que los esfuerzos de formación, investigación y desarrollo emprendidos por profesores y estudiantes de la universidad, redunden en un doble beneficio: para la sociedad en su conjunto y para la formación individual de los universitarios.

El área de influencia y beneficio social no se circunscribe solamente al estado de Quintana Roo sino que es de carácter regional, en beneficio de las entidades cercanas geográficamente, Centroamérica y la región del Caribe, por su ubicación estratégica dentro de esta zona y el interés estratégico de México en estas áreas.

En consecuencia la universidad deberá establecer gradualmente nuevos campus, centros y dependencias en otras poblaciones del estado para atender la demanda y, al mismo tiempo, ampliar la influencia de su oferta educativa, de sus investigaciones y programas de difusión y extensión.



Asimismo, deberá incorporar en su estructura mecanismos concretos que hagan posible el desarrollo de programas de cooperación con instituciones y organismos nacionales e internacionales, principalmente de la región, para la realización de proyectos y servicios comunes de beneficio institucional, regional e interinstitucional.

## **1.4 Finalidad de la Universidad de Quintana Roo**

De conformidad con lo establecido en el Artículo 5 de su Ley Orgánica, para el cumplimiento de sus fines la universidad examinará todas las corrientes del pensamiento humano, los hechos históricos y las doctrinas sociales, con la rigurosa objetividad que corresponda a sus fines.

Será obligatorio que se cumpla cabalmente con los planes y programas de estudio, investigación y difusión cultural, elaborados y aprobados en los términos y por los órganos que establece esta ley.

Los principios de libertad de cátedra, de investigación, de libre manifestación de las ideas u de creación cultural, realizados en el cumplimiento de sus fines, normarán las actividades de la universidad.

La violación de estos principios en provecho de propaganda política partidista o religiosa, así como de actos contrarios al decoro e integración de la Universidad y al respeto que entre si se deben sus integrantes, será motivo de sanción, de conformidad con la normatividad correspondiente.

La fuente depositaria, garante y responsable de estos principios reside en toda la comunidad universitaria.

## **1.5 Infraestructura y Servicios**

La infraestructura con la que cuenta la máxima casa de estudios se encuentra entre una de las mejores a nivel nacional pues el diseño tiene una estructura de riqueza arqueológica que muestra la historia de nuestro estado.

El diseño arquitectónico de los edificios universitarios se define por las reminiscencias caribeñas y elementos mayas en su estructura y materiales.

La infraestructura de la Universidad de Quintana Roo (UQROO) incorpora adelantos tecnológicos en áreas sustantivas, como telecomunicaciones basadas en redes de fibra óptica e inalámbricas; edificios inteligentes, generación de energías sustentables, laboratorios y talleres equipados con tecnología de punta, instalaciones deportivas semiolímpicas, entre otras.



El sistema bibliotecario, integrado por una moderna biblioteca, pone a disposición de estudiantes, profesores e investigadores de la región un acervo bibliográfico actualizado, y servicios cuya calidad ha sido certificada por organismos internacionales.

La vida académica universitaria se desarrolla en un ambiente de apertura y libertad de cátedra, cuyo propósito es diversificar y mejorar ambientes y procesos de aprendizaje, aprovechando para ello las aportaciones de las ciencias auxiliares de la educación y de las tecnologías de la comunicación y la información.

Un amplio esquema de becas estimula la excelencia en los estudiantes. Actualmente, más del 25% de nuestros alumnos se benefician de algún tipo de apoyo económico.

Atendemos la diversidad étnica de la población universitaria a través de la Unidad de Apoyo a Estudiantes Indígenas, en la que un grupo de académicos especializados diseña y aplica herramientas educativas que faciliten su integración al sistema de enseñanza aprendizaje de la Universidad.

Mediante convenios vigentes de intercambio académico, estudiantes de la UQROO realizan estudios en diversas universidades de México, América del Norte y Europa, y recibimos constantemente estudiantes extranjeros en nuestras aulas.

El 100% de nuestros procesos académicos-administrativos están certificados mediante la norma ISO 9001:2000, lo que garantiza su calidad y la satisfacción de nuestros usuarios.

El 99% de la matrícula de nuestros programas educativos de profesional asociado y licenciatura son reconocidos a nivel nacional por su buena calidad.

## **1.6 Capacidad Académica**

Esta máxima casa de estudios cuenta con una calidad en su planta académica que cumple satisfactoriamente los criterios oficiales a nivel nacional, por ello la UQROO ha merecido reconocimientos nacionales que la ubican como una Universidad de excelencia.

La universidad de Quintana Roo cuenta con 34 programas educativos divididos de la siguiente manera como a continuación se menciona: Uno para profesional asociado, 24 para las Licenciaturas, 8 para Maestrías y uno para Doctorado.

En la Unidad Académica Chetumal se da el 76% de estos programas, el 15% en la Unidad Académica de Cozumel y en la Unidad Académica de Playa del Carme se da el 9%.



En el año 2012 la matrícula vigente fue de 4230 estudiantes, de los cuales el 49% lo obtuvo el sexo masculino y el sexo femenino un 51%. Esta información fue dada a conocer con un corte al 4 de septiembre de 2012.

La Universidad de Quintana Roo cuenta dentro de su planta académica con 164 profesores investigadores de carrera (PIC) de los cuales el 96% tienen estudios de posgrados (maestría y doctorado) información proporcionada por el Ranking Nacional 2011 de la Subsecretaría de Educación Superior (rnses11), de los cuales el 48% de los profesores de investigación de carrera posee el grado académico de preferente (doctorado) pertenecientes al Sistema Nacional de Investigación.

Esta planta docente de la universidad académica de Chetumal está conformado por:

- División de Ciencias e Ingeniería (DCI).
- División de Ciencias Políticas y Humanidades (DCPH).
- División de Ciencias Sociales y Económico Administrativas (DCSEA).
- División de Ciencias de la Salud (DCS).
- División de Desarrollo Sustentable (DDS).

Cabe mencionar que la investigación científica que desarrollan especialistas y estudiantes recibe financiamiento tanto de entidades públicas como privadas, nacionales y extranjeras.

## 1.7 Principales elementos

La Universidad de Quintana Roo será una institución de naturaleza eminentemente social:

- a) Orientada hacia una vigorosa vinculación con la sociedad, que se manifieste, tanto en su normatividad y estructura, como en sus funciones y quehacer institucional;
- b) Con una misión social de carácter regional, que paralelamente a su atención a las demandas del Estado de Quintana Roo y del Sureste Mexicano, proyecte sus actividades hacia Centroamérica y el Caribe;
- c) Empeñada en el mejoramiento continuo y en la planeación y evaluación sistemáticas, en tanto que son procesos vitales para su superación institucional y para lograr una mayor, mejor y más adecuada respuesta social y por el avance del conocimiento, de la cultura y de las artes.



### 1.7.1 Escudo



**Autor: J. Enrique Hernández Rodríguez.**

En la parte alta se localiza un Tucán, que como ave, es símbolo de libertad y típico representante de la fauna quintanarroense.

Hacia abajo, en la punta del escudo, se encuentran representados los corales y, sobre éstos, unas líneas onduladas simulando agua.

Destacan en el centro: el árbol, representante de la naturaleza en general y materia prima de uno de los elementos más preciados en el desarrollo del hombre: el papel.

En el centro del árbol tenemos un libro, símbolo perenne del conocimiento y dentro de éste un núcleo, representando los avances científicos y tecnológicos universales.

En los extremos derecho e izquierdo aparecen dos serpientes con los rasgos característicos de la cultura maya en la que, además, se aprovechan las formas suaves y redondeadas para contrarrestar la rigidez anguloso de otros elementos del diseño.

Finalmente, se ha incluido en la parte inferior una banda con el lema de la Universidad de Quintana Roo.

“Fructificar la razón: trascender nuestra cultura”



### 1.7.2 Lema

## “FRUCTIFICAR LA RAZÓN: TRASCENDER NUESTRA CULTURA”

**Autor: Maribel Rubí Urbina Reyes.**

En su propuesta, la autora del lema insistió como hilo conductor en dos conceptos básicos: Razón y Trascendencia.

FRUCTIFICAR, llegar al nivel de donación de sí; una vez afianzada la certeza del trabajo que nos profesionaliza en pos de esa misma Razón, hacerla UTIL al género humano y su hábitat.

TRASCENDER nuestra CULTURA (en términos amplios) para volverla SIGNIFICATIVA, darle un sentido que apoye el progreso de las futuras generaciones.

### 1.7.3 Bibliotecas

Las universidades, a través del tiempo, han desempeñado un papel medular en la generación y transmisión del conocimiento.

En la actualidad se ha diversificado, por un lado, la capacidad para generar nuevos conocimientos y, por otro, se ha multiplicado de manera vertiginosa, las opciones para recuperar, transmitir, difundir y apropiarse de información.

En este contexto, una de las columnas que sostiene el desempeño académico universitario y que a la vez permite la continuidad en la formación profesional de estudiantes en cada una de las áreas del conocimiento humano, lo constituye la biblioteca.

La biblioteca se erige así como un fuerte pilar que apoya las funciones sustantivas y adjetivas de la universidad, y para ello, se aboca a seleccionar, adquirir, organizar, conservar y disponer con calidad y eficiencia a la comunidad universitaria que sirve, los múltiples y variados servicios de información.



La convicción del rol tan importante que juega la biblioteca en el desempeño de la función académica conduce a una búsqueda permanente de brindar la máxima satisfacción a las necesidades informativas del usuario a través de recursos pertinentes y relevantes y excelente calidad humana en los servicios.

**Misión:** Contribuir a la formación integral de profesionistas competitivos y al proceso de generación de nuevo conocimiento, proporcionando oportunamente recursos y servicios informativos de alta calidad.

**Visión:** Ser el máximo entorno favorable para el aprendizaje y la generación de nuevo conocimiento que satisfaga las necesidades de información y del conocimiento entre la comunidad universitaria.

### Valores Compartidos

- Servicios de información basados en la innovación.
- Trabajo en equipo con actitud de servicio.
- Elevar la cultura de gestión de la información.
- Nunca estar satisfechos, Ser siempre mejores.

**Meta:** Lograr un mejor servicio al usuario a través de espacios óptimos, colecciones amplias y disponibles, trámites mínimos y, de manera muy especial, atención personalizada de alta calidad.

### A. Servicios Bibliotecarios

**Préstamo en sala:** Este servicio le permite utilizar los materiales bibliográficos en forma directa e inmediata dentro de los espacios de la biblioteca.

**Préstamo a domicilio:** Mediante el cual puede disponer, simultáneamente, de cinco libros para ser utilizados fuera de la biblioteca por un periodo de hasta cinco días.

**Préstamo interbibliotecario:** A través de este servicio puede tener a su alcance, previa solicitud al módulo de Circulación y Préstamo, materiales de otras bibliotecas con las que se tengan convenio. Este servicio sólo se otorga a los miembros de la comunidad universitaria.

**Orientación y consulta:** El personal de la biblioteca está capacitado para orientar acerca de la organización y servicios que se ofrecen en la biblioteca, el acceso a la información mediante el uso del catálogo en línea, o en su caso llevar a cabo una visita guiada.



**Investigación documental:** Servicios en línea y locales de bases de datos, referencias bibliográficas, textos completos de revistas, libros, tesis, etc.

**Cubículos:** Para el estudio e investigación en equipo se tiene acondicionado un número determinado de cubículos, el préstamo de estos requiere de un registro previo en el módulo de consulta.

**Aulas Informáticas:** La biblioteca universitaria dispone de dos aulas informáticas con veinte computadoras cada una, además cuenta con una sala de consulta electrónica con equipo multimedia, todas equipadas con procesadores de texto y conectadas a la red mundial de información, a través de éstas se puede acceder a bases de datos locales y remotas, enviar mensajes por correo electrónico, realizar trabajos académicos e imprimir los documentos.

**Formación de usuarios de información:** Con el propósito de aprovechar, de manera eficiente, el potencial de información y conocimiento contenidos en los diferentes recursos informativos que posee la biblioteca de la UQROO y desarrollar una cultura de la información entre los usuarios de la misma, se tiene el programa "Formación de usuarios", el cual comprende los cursos y talleres sobre el uso y manejo de la información.

## **B. Colecciones:**

**Colección General:** Está integrada por más de 30,479 volúmenes, fundamentalmente, desarrollada para apoyar el aprendizaje relacionado con los programas de docencia e investigación de la propia institución.

**Hemeroteca:** Esta sección se conforma por 191 títulos de revistas científicas, técnicas y generales vigentes por suscripción; además ocho periódicos, dos locales, cuatro regionales y tres nacionales.

**Zapoteca:** Está conformada por más de 502 cartografías, la mayoría corresponden a la Península de Yucatán y son editadas por el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI).

**Videoteca:** Se conforma por más de 440 videocintas de diversa temática, existe un catálogo que proporciona información de cada uno de los títulos de los videos disponibles para su consulta en dicha sección.

**Base de Datos en Disco Compacto.** Estas son una fuente más de información que la biblioteca pone a disposición de la comunidad universitaria, la información contenida en estas bases de datos son: bibliográficas, estadísticas y de texto completo.



### 1.7.4 Principales Programas Culturales y Deportivos

La universidad de Quintana Roo cuenta con un departamento de cultura y deportes el cual invita al estudiante a fortalecer tu salud, su creatividad y el gusto por las artes, en un ambiente cordial, de respeto y compañerismo. Esto para contribuir en la formación integral tanto en el rubro intelectual, cultural y deportivo. Con la finalidad de relajar a los alumnos del estrés y la tensión que todos los días absorben debido a las actividades cotidianas, como tareas, trabajos y exámenes.

Los alumnos tienen la oportunidad de elegir alguna de estas actividades de acuerdo a su gusto y personalidad. En estas actividades se estimula al alumno para descubrir sus habilidades y le servirá como complemento a su formación personal y profesional. Las actividades Culturales y Deportivas son:

**Actividades culturales:** Danza Folklórica, Artes Plásticas, Creación Literaria, Teatro, introducción a la Producción Radiofónica, Bailes del Caribe, Bailes Españoles, Rondalla, Grupo Coral, Música Caribeña y Jazz, Ballet Clásico, Piano y Técnicas de Relajación (Yoga).

**Actividades Deportivos:** Aerobic's, Ajedrez, Natación, Tae Kwon Do, Banda de Guerra y Escolta, Béisbol, Halterofilia, Atletismo, Voleibol, Fútbol Soccer Varonil, Fútbol Soccer Femenil. Básquetbol, Porristas, Fútbol Rápido, Full Contact y Actividad Integral para el Acondicionamiento Físico.

Entre las principales actividades artísticas, deportivos y culturales destaca la participación de la Universidad en:

- Jornadas estudiantiles de lengua y cultura.
- Eventos culturales y deportivos en el estado y la región.
- Festivales y celebraciones tradicionales en municipios.
- Operación de un radio vía Internet.
- Concursos artísticos y competencias deportivas locales, regionales y nacionales.

### 1.7.5 Proyecto de vinculación exitoso con la Industria

La universidad asume su compromiso de liderazgo en el entorno al generar oferta para la formación continua y flexible de capital humano, en términos de la atención a las necesidades y demandas de sus egresados, de los sectores social, público y privado, los que a su vez aprovechan las capacidades de innovación, educación abierta y a distancia.



- Apoyo y capacitación al Comercio al Detallista (PROMODE).
- Prestación de servicio social y asesoría a CRECE.
- Participación en el proyecto incubadora de empresas con SEDE y el Gobierno del Estado de Quintana Roo.

### **1.7.6 Convenios con Organismos Nacionales e Internacionales**

La universidad participa en alianzas estratégicas en su entorno local, regional e internacional a través de cada programa académica, así como de sus centros de extensión generando propuestas de soluciones a las necesidades de la sociedad, las estancias profesionales son un sólido vínculo con el sector empresarial.

Actualmente la Uqroo mantiene 43 convenios relacionados con las actividades de intercambio estudiantil y docente, estancias profesionales, servicio social y comunitario entre ellos:

- Convenios de intercambio académica con University of Rhode Island, Universidad de la Habana y University of North Texas.
- Convenio de colaboración institucional y académico con el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología.
- Convenio de servicio social con la Secretaría de Desarrollo Social.

## **1.8 Planes de Estudios**

### **1.8.1 Licenciaturas e Ingenierías**

#### **1.8.1.1 Unidad Académica Chetumal**

##### **A. División de Ciencias e Ingeniería**

- Ingeniería Ambiental.
- Ingeniería en Sistemas de Energía.
- Ingeniería en Redes.
- Licenciatura en Manejo de Recursos Naturales.

##### **B. División de Ciencias de la Salud**

- Licenciatura en Médico Cirujano.
- Licenciatura en Farmacia.
- Licenciatura en Enfermería.

##### **C. División de Ciencias Sociales y Económico Administrativas**

- Licenciatura en Antropología Social.
- Licenciatura en Derecho.



- Licenciatura en Economía y Finanzas.
- Licenciatura en Seguridad Pública.
- Licenciatura en Sistemas Comerciales.
- Licenciatura en Turismo.

D. División de Ciencias Políticas y Humanidades

- Licenciatura en Gobierno y Gestión Pública.
- Licenciatura en Humanidades.
- Licenciatura en Lengua Inglesa.
- Licenciatura en Relaciones Internacionales.

**1.8.1.2 Unidad Académica Cozumel**

A. División de Desarrollo Sustentable

- Licenciatura en Gestión de Servicios Turísticos.
- Licenciatura en Manejo de Recursos Naturales.
- Licenciatura en Sistemas Comerciales.
- Licenciatura en Lengua Inglesa.

**1.8.1.3 Unidad Académica Playa del Carmen**

- Licenciatura en Gobierno y Gestión Pública.
- Licenciatura en Administración Hotelera.
- Licenciatura en Ingeniería Empresarial.

**1.8.2 Maestrías**

**1.8.2.1 Unidad Académica Chetumal**

- Planeación.
- Enseñanzas de las Matemáticas.
- Economía del Sector Público.
- Antropología Aplicada.
- Ciencias Sociales Aplicadas a Estudios Regionales.
- Educación.
- Educación Ambiental.

**1.8.2.2. Unidad Académica Cozumel**

- Gestión Sustentable del Turismo.

**1.8.3 Doctorados**

**1.8.3.1 Unidad Académica Chetumal**

- Doctorado en Geografía.

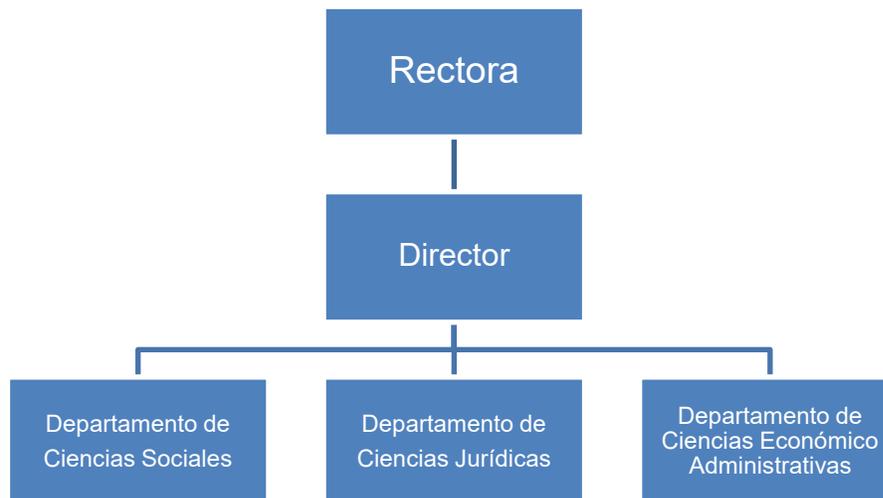


## 1.9 División de Ciencias Sociales y Económico Administrativas

La formación de profesionales en las Ciencias Sociales y Económico Administrativas con excelencia académica y fuerte compromiso social, así como la generación y aplicación del conocimiento principal orientado a solucionar los problemas de la sociedad, especialmente en la entidad, la península de Yucatán y la región de Centroamérica y el Caribe.

### 1.9.1 Departamentos Adscritos a la Licenciatura en Sistemas comerciales.

La División de Ciencias Sociales y Económico Administrativas cuenta con tres departamentos de ciencias como se muestra en el siguiente organigrama, cada una se responsabiliza de las licenciaturas que ofrece dicha división, la encargada de la de Licenciatura en Sistemas Comerciales es el Departamento de ciencias económico Administrativas.



### 1.9.2. Plantilla de Personal de la Licenciatura en Sistemas Comerciales

#### 1.9.2.1 Plantilla nivel Directivo

Nombre	Cargo
Mtro. Edgar Sansores.	Director de la División.
Mtro. José Luís Zapata Sánchez.	Secretario Técnico de Docencia.
Dr. Alexander Wolfgang Voss.	Secretario Técnico de Posgrado e Investigación.



Nombre	Cargo
Dr. José Luís Granados Sánchez.	Jefe del Departamento de Ciencias Económico Administrativas.
Dr. Yuri Hulkim Balam Ramos.	Jefe del Departamento de Ciencias Sociales.
Mtro. Carlos M. Herrera Mejía.	Jefe del Departamento de Ciencias Jurídicas.
Mtro. Ever Canul Góngora.	Jefe del Centro de Estudios Interculturales.
Lic. Bárbara Villalobos Bautista.	Coordinadora del Bufete Jurídico Universitario.

### 1.9.2.2. Plantilla Maestros

Nombre	Cargo
José Luís Esparza Aguilar.	Profesor investigador.
José Luís Zapata Sánchez.	Profesor investigador.
Edgar Sansores Guerrero.	Profesor investigador.
Edith Navarrete Marneou.	Profesor investigador.
Francisco Javier Güemes Ricalde	Profesor investigador.
José Luís Granado Sánchez.	Profesor investigador.
María de Jesús Pérez Hervert.	Profesor investigador.
Nancy Quintal García.	Profesor investigador.
Rene Forster Hojer	Profesor investigador.



## **Capítulo II**

### **Licenciatura en Sistemas Comerciales: Pérfil y Objetivos**



## 2.1 Justificación de la Licenciatura

A lo largo de la última década, la sociedad en su conjunto se ha visto inmersa en un proceso de desarrollo que se ha caracterizado por una dinámica de cambio permanente. Este acelerado desarrollo del entorno social, económico y político se ha manifestado y ha impactado a cada sector de la sociedad en su conjunto, a las empresas, a los gobiernos y cada familia e individuo que los conforma y que se desenvuelve en ellos.

Frente a los acelerados cambios que modifican las estructuras sociales y económicas haciendo necesaria la redefinición de las relaciones entre los actores sociales en el entorno político, geográfico y económico en un contexto globalizado, resulta absolutamente necesario redefinir y adecuar la educación superior y los planes de estudio. Los paradigmas actuales plantean la necesidad de contar con profesionistas que tengan los conocimientos, las habilidades y las actitudes que les permitan entender la dinámica del cambio misma, que les permitan apreciar y entender su propio papel en el proceso y que tengan las competencias, las herramientas teóricas y prácticas para enfrentar este reto.

El entorno local es ahora afectado y modificado por factores externos que reconfiguran las relaciones comerciales exigiendo enfoques y actitudes profesionales, creativas, ambiciosas, diversas, flexibles e innovadoras, sustentados en la calidad y en la pertinencia que permitan a las generaciones futuras configurar su propio entorno dando respuesta a los retos del desarrollo económico en beneficio de la sociedad.

Este complejo y dinámico contexto hace necesario que las instituciones de educación superior evolucionen y cambien al mismo ritmo y bajo los mismos criterios de creatividad, innovación, flexibilidad y calidad necesarios para mantenerse vigentes.

El presente proyecto de actualización obedece a estas consideraciones estrategias y se basa en un detallado y cuidadoso análisis de la problemática y de las necesidades y líneas de desarrollo planteadas en el Plan de Desarrollo Estatal, del Plan de Desarrollo Institucional y de las experiencias adquiridas en más de una década de trabajo académico y de investigación, involucrando en la metodología de análisis participativa a los estudiantes egresados, los estudiantes actuales, a académicos de la propia institución así como pares de instituciones similares y a los empresarios que eventualmente aprovechan las capacidades de los recursos humanos formados en la universidad.

Para que el estudiante pueda adquirir las competencias que exigirá su entorno, la presente propuesta estructurada en un marco de pertinencia-factibilidad incorpora elementos innovadores como son los siguientes:

**Multidisciplina** para permitir una apreciación integral de la problemática del desarrollo social y económico.



**Flexibilidad curricular** de manera que cada estudiante pueda definir su programa de acuerdo a sus intereses y a su dinámica y que en el proceso de hacerlo se abra la posibilidad a la innovación y sé de respuesta a las necesidades de la sociedad. Un concepto central es el de considerar que el estudiante debe ser responsable de su propia formación, debe poder escoger lo que quiere estudiar y así configurar bajo la tutela del profesor tutor su propio desarrollo.

**Vinculación universidad empresa** como estrategia para hacer significativo el proceso de aprendizaje y de adquisición de competencias profesionales a partir de la identificación de retos y problemas en el contexto en que se desempeñará profesionalmente.

**Internacionalización del programa** como estrategia de calidad y pertinencia en el contexto global de la economía y de los mercados incorporando conocimientos y habilidades multiculturales apoyándose en alianzas estratégicas e intercambios con universidades y profesores de diversas regiones y entornos políticos, sociales y económicos.

**Dominio del idioma inglés** como competencia indispensable en el ejercicio profesional en el contexto de los mercados internacionales.

**Investigación y extensión** como estrategia de aprendizaje y de vinculación con el entorno, tanto a lo interno de la universidad como con el exterior.

**Medio ambiente y sustentabilidad** como nuevos paradigmas del desarrollo que se constituyen ahora como criterios fundamentales en la gestión empresarial y del desarrollo social y económico.

El proyecto es congruente con lo estipulado en el Reglamento de Estudios Técnicos y de Licenciatura en cuanto a la actualización periódica de los planes y programas de estudio y establece las bases para un proceso permanente de adecuación en tiempo y en forma de acuerdo a la dinámica del desarrollo a la que se pretende dar respuesta.

## 2.2 Objetivo curricular de la carrera

Formar profesionistas con amplio dominio de conocimientos teóricos y de habilidades prácticas en las áreas de desarrollo y gestión empresarial, incluyendo la comercialización de bienes y servicios tanto en los mercados nacionales como los internacionales, de tal manera que su aplicación, bajo un marco de aprovechamiento racional y sustentable de los recursos del medio ambiente y en el contexto de la dinámica de cambio que caracteriza a la sociedad moderna, les permita contribuir al análisis de las necesidades y a la solución de la problemática del desarrollo de las empresas y el comercio de la región convirtiéndose en actores dinámicos del desarrollo económico.



## 2.3 Perfil del Aspirante y Perfil del Egresado

### Perfil del Aspirante

Para ser admitido al programa de la Licenciatura de Sistemas Comerciales el aspirante deberá cumplir con los requisitos establecidos en el Reglamento de Estudios de la Universidad.

Adicionalmente y de preferencia debe tener vocación para el comercio y los negocios, disposición para la comunicación, interés en la comercialización nacional e internacional, debe ser creativo, orientado al liderazgo y disponer de una actitud asertiva.

La realización de las actividades contempladas en el programa requiere del gusto por la lectura, la aptitud para redactar, la capacidad de análisis y síntesis para la comprensión de lecturas, el interés por desarrollar buenas relaciones humanas, el razonamiento lógico y numérico para la toma de decisiones estratégicas, la comunicación eficaz en expresión oral, el espíritu emprendedor y creativo para la innovación en la solución de problemas, la capacidad de trabajar en equipo para el bienestar social con base en valores y principios sólidos comunitarios.

### Perfil del Egresado

Como Licenciado en Sistemas Comerciales se habrán adquirido los conocimientos y desarrollado las habilidades para cumplir con las siguientes funciones:

- a) Ser capaz de insertarse en el proceso de desarrollo de sistemas comerciales que permitan ofrecer bienes y servicios para la satisfacción de las necesidades del consumidor.
- b) Implementar alternativas de comercialización a través de estrategias de ventas y de negociación que permitan la estabilidad del sistema comercial en beneficio de los actores del mismo y de la sociedad en general.
- c) Analizar y explorar mercados tanto cuantitativamente en términos de la dimensión de la oferta y la demanda, de su ubicación geográfica así como cualitativamente de acuerdo a la identificación de las preferencias y características de los consumidores en los diversos entornos sociales, culturales y económicos presentes en los mercados.
- d) Diseñar y desarrollar estrategias de negocios que permitan el desarrollo de bienes y servicios orientados a la satisfacción de necesidades de los consumidores en los mercados regionales, nacionales e internacionales.



- e) Analizar, diagnosticar y administrar los procesos de gestión de las empresas en cuanto al sistema comercial en que se insertan generando planes y proyectos en las áreas funcionales que permitan un proceso de mejoramiento continuo de su relación con el mercado.
- f) Desarrollar iniciativas empresariales que basen su competitividad en el manejo de nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones (NTIC) científicas y administrativas.
- g) Desarrollar un claro compromiso con el bienestar de los individuos y de la sociedad.
- h) Desarrollar iniciativas empresariales tomando en cuenta los principios del desarrollo sustentable, la conservación, manejo y utilización responsable de los recursos naturales, la equidad y el respeto a la diversidad.

El egresado de Sistemas Comerciales deberá tener la capacidad de autocrítica, deberá poderse desempeñar en forma honesta en base a principios éticos y valores que le permitan tener una actitud humanista, científica y con responsabilidad social.

Los valores y las actitudes que se deben inculcar y que se espera sean asimilados a lo largo del proceso de formación son los siguientes:

**Valores:** Justicia. Compromiso. Honestidad. Responsabilidad. Solidaridad. Tolerancia. Respeto. Disciplina. Ética. Calidad en el estudio.

**Actitudes:** Proactivo. Disposición para la comunicación. Iniciativa. Espíritu emprendedor. Disposición al cuestionamiento crítico. Disposición al trabajo. Disponibilidad a asumir retos. Seguridad en si mismo. Apertura al cambio.

**Habilidades:** Liderazgo. Autoaprendizaje. Razonamiento crítico. Tomar decisiones. Visión. Innovación. Creatividad. Asertividad. Planeación y organización del trabajo. Trabajo en equipo. Investigación. Lectura y redacción. Análisis y síntesis. Comunicación Oral y escrita en español. Análisis e interpretación de datos. Relaciones interpersonales. Facilidad del manejo del idioma en inglés. Manejo de las nuevas tecnologías de la información y la comunicaciones (NTIC).

## 2.4 Ventaja Comparativa de la Lic. En Sistemas Comerciales respecto a otras licenciaturas

Cada una de las carreras que imparte la Universidad cuenta con un objetivo específico, la Carrera de Sistemas Comerciales es considera una de las más novedosas en ella el estudiante se capacita y educa para crear, organizar y fomentar nuevos negocios o poder colaborar en el desarrollo de los ya consolidados con un enfoque moderno, utilizando técnicas que ayuden al buen desarrollo de la misma.



Si se comparan todas las carreras que imparte la Universidad, la licenciatura tiene una ventaja principal pues el su objetivo es formar nuevos líderes y emprendedores de negocios. Pues al alumno se le dota de todas las técnicas necesarias para en el campo laboral pueda maximizar los recursos de la empresa, también fomenta la iniciativa propia del estudiante para realizar su propio negocio, es por ello que todo lo que uno aprende en la carrera nos da la pauta para poder seguir adelante en el campo laboral y desempeñar correctamente nuestras funciones.

## 2.5 Actividad Profesional

El campo laboral del Licenciado en Sistemas Comerciales es amplio y con una visión específica en el área empresarial y de negocios en la cual podrá:

- Participar en la formulación y desarrollo de nuevas iniciativas empresariales.
- Como consultor para empresas brindando servicios de asesoría en las diferentes áreas profesionales que le son propias.
- Colaborar con empresas de cualquier tipo y conformación en las actividades de producción y comercialización de bienes y servicios enfocados a los mercados nacionales e internacionales.
- En el sector público colaborando en actividades de desarrollo económico y social.
- Asimismo podrá dedicarse a actividades de investigación y docencia.

## 2.6 Organización de la Licenciatura

El programa se basa en principios de flexibilidad curricular orientados a otorgar al estudiante una mayor gama de alternativas curriculares que respondan a sus intereses y a las necesidades del entorno; le otorguen mayor responsabilidad sobre el proceso de aprendizaje y le permitan adquirir los conocimientos, las habilidades y experiencias significativas para su desempeño profesional.

La suma de experiencias de aprendizaje debe proporcionar al alumno una formación ética y cultural y debe capacitarlo científica y técnicamente para realizar servicios profesionales útiles a la sociedad.

El estudiante debe cubrir los créditos en cuatro bloques distintos de asignaturas dentro de los rangos señalados en su plan.



Los Bloques de Asignaturas con vistas a una formación integral del estudiante, las asignaturas se agrupan en cuatro bloques, con base en lo objetivos que pretenden lograr dentro del proceso educativo:

La carrera consta de 311 créditos. Los estudiantes para cubrir el total de los 311 créditos requeridos deberán cursar asignaturas en los bloques y rango siguiente:

Bloque	Rango
GENERAL	21 39
DIVISIONAL	18 24
CONCENTRACION PROFESIONAL	232 250
APOYO	40 40

▪ **Asignaturas Generales (AG)**

Forman parte de la oferta educativa que busca proporcionar al estudiante una formación integral y multidisciplinaria independientemente del área de estudios seleccionada.

▪ **Asignaturas Divisionales (AD)**

Tomadas de la oferta de la División de Ciencias Sociales y Económico Administrativas con el objetivo de incorporar visiones y enfoques desde diversas perspectivas disciplinarias que complementen la formación en el área de negocios.

▪ **Asignaturas de Concentración Profesional (ACP y ACPSC)**

Son aquellas que permiten al estudiante adquirir los conocimientos y habilidades que han sido determinadas como el mínimo necesario para lograr la competencia en el ejercicio profesional. Entre ellas se encuentran aquellas que por sus contenidos y enfoques temáticos pueden ser compartidas con programas del mismo departamento y se encuentran las asignaturas optativas que permiten al alumno personalizar, especializar y enfocar sus estudios de acuerdo a sus intereses personales y a las necesidades que marque el entorno.

Las asignaturas optativas podrán ser seleccionadas de la oferta específica que estructure el programa de Sistemas Comerciales para dar respuesta a las necesidades detectadas en el contexto local y regional. Podrán ser seleccionadas de entre la totalidad de la oferta académica de la UQROO para permitir una formación multidisciplinaria si así lo plantea el estudiante de acuerdo a sus intereses y podrán también ser seleccionadas de la oferta académica de otras instituciones de educación superior en el país o en el extranjero. Como factor de flexibilidad se ha determinado que hasta el equivalente de 80 créditos correspondientes a las asignaturas de Concentración Profesional podrán ser cursadas en cualquier institución de educación superior en el país o en el extranjero con las que se establezcan alianzas y programas de cooperación e intercambio e inclusive en otras que por la compatibilidad de programas y de enfoques metodológicos resulte conveniente.



En cualquier caso, los estudios realizados en otra institución de educación superior deberán ser bajo recomendación del tutor y aprobación de la academia para asegurar la transferencia de los créditos correspondientes de acuerdo a la normatividad que para ello determine la propia academia.

▪ **Asignaturas de Apoyo (AA)**

las asignaturas de apoyo podrán ser seleccionadas de la oferta de asignaturas ofrecidas en áreas distintas a su carrera, o bien actividades universitarias de carácter deportivo, cultural, computación o idioma, que serán cursos específicamente diseñadas para la adquisición de habilidades prácticas y las actitudes señaladas en el perfil del egresado incluyendo en forma destacada las áreas de computo y manejo de software especializados, así como el desarrollo de actitudes emprendedoras y de liderazgo.

## 2.7 Plan de Estudios 2002

Los planes de estudio de la UQROO permiten la apertura de espacios de mayor flexibilidad en la currícula académica con la aplicación del sistema de créditos. En este sistema, cada asignatura tiene un valor en créditos que indica un aspecto cualitativo referente a las actividades de teoría y de práctica en el curso; y un aspecto cuantitativo surgido del número de horas que dichas actividades requieren en cada ciclo. El estudiante debe cubrir los créditos en cuatro bloques distintos de asignaturas dentro de los rangos señalados en su plan.

A continuación se relaciona las asignaturas por bloque que deberá llevar el alumno de la licenciatura en sistemas comerciales:

### **Asignaturas Generales**

AG-108 Escritura y Comprensión de Textos

AG-109 Matemáticas

AG-111 Seminario de Problemas Regionales

### **Asignaturas Divisionales**

AD-105 Metodología de la Investigación en Ciencias Sociales

AD-107 Problemas Sociales Contemporáneos

AD-110 Historia y Cultura Regional

AD-111 Introducción al Estudio del Derecho

### **Asignaturas de Concentración Profesional**

ACP-102 Matemáticas I (Cálculo y Ecuaciones)

ACP-106 Matemáticas Financieras

ACP-107 Microeconomía

ACP-111 Macroeconomía

ACP-113 Comercio Internacional I

ACP-114 Comercio Internacional II

ACP-144 Contabilidad Básica y Administrativa



ACP-145 Economía y la Empresa  
ACP-146 Administración  
ACP-147 Desarrollo Económico Regional  
ACP-148 Función Financiera y Análisis de los Estados Financieros  
ACP-149 Estadística  
ACPSC-102 Contabilidad de Costos  
ACPSC-103 Mercadotecnia  
ACPSC-104 Derecho Fiscal  
ACPSC-106 Operaciones Bancarias y Financieras  
ACPSC-110 Planeación Estratégica  
ACPSC-112 Sistemas y Logística de Distribución y Transporte  
ACPSC-116 Promoción y Publicidad  
ACPSC-128 Derecho Mercantil  
ACPSC-129 Conducta del Consumidor  
ACPSC-130 Investigación de Mercados I  
ACPSC-131 Investigación de Mercados II  
ACPSC-132 Estrategia de Producto  
ACPSC-133 Estrategia de Ventas  
ACPSC-134 Inglés para Negocios  
ACPSC-135 Recursos Humanos  
ACPSC-136 Proyecto Empresarial I  
ACPSC-137 Análisis y Evaluación de Proyectos  
ACPSC-138 Proyecto Empresarial II  
ACPSC-139 Seminario de Mercadotecnia  
ACPSC-140 Optativa I de Mercadotecnia  
ACPSC-141 Optativa II de Mercadotecnia  
ACPSC-142 Seminario de Investigación I  
ACPSC-143 Optativa I de Administración  
ACPSC-144 Optativa II de Administración  
ACPSC-145 Seminario de Investigación II

### **Asignaturas de Apoyo**

En este bloque de asignaturas el alumno deberá reunir 40 créditos de la siguiente manera:

- a) Deberá llevar los cinco niveles de inglés que se describen a continuación que hacen un total de 30 créditos.

PIN-1 Inglés introductorio.  
PIN-1E Inglés elemental  
PIN-2 Inglés básico  
PIN-3 Inglés pre-intermedio  
PIN-4 Inglés intermedio



b) De los 10 créditos de apoyo restantes, podrá llevar las siguientes actividades:

- ❖ Asignaturas impartidas en otras licenciaturas
- ❖ Actividades culturales
- ❖ Actividades deportivas

### Asignaturas Generales

ASIGNATURA	CLAVE	HT	HP	C	REQUISITOS
Escritura y comprensión de textos	AG -108	2	2	6	
Matemáticas	AG -109	2	3	7	
Seminario de Problemas Regionales	AG -111	4	0	8	160 créditos

### Asignaturas Divisionales

ASIGNATURA	CLAVE	HT	HP	C	REQUISITOS
Metodología de la Investigación en Ciencias Sociales	AD-105	2	2	6	
Problemas Sociales Contemporáneos	AD-107	2	2	6	
Historia y Cultura Regional	AD-110	2	2	6	
Introducción al Estudio del Derecho	AD-111	2	2	6	

### Asignaturas de Concentración Profesional

ASIGNATURA	CLAVE	HT	HP	C	REQUISITOS
Matemáticas I (Cálculo y Ecuaciones)	ACP-102	2	2	6	
Matemáticas Financieras	ACP-106	2	2	6	Matemáticas I
Microeconomía	ACP-107	2	2	6	
Macroeconomía	ACP-111	2	2	6	
Comercio Internacional I	ACP-113	2	2	6	
Comercio Internacional II	ACP-114	2	2	6	Comercio Internacional I
Contabilidad Básica y Administrativa	ACP-144	2	2	6	
Economía y la Empresa	ACP-145	2	2	6	
Administración	ACP-146	2	2	6	
Desarrollo Económico Regional	ACP-147	2	2	6	
Función Financiera y Análisis de los Estados Financieros	ACP-148	2	2	6	Contabilidad Básica y Administrativa
Estadística	ACP-149	2	2	6	
Contabilidad de Costos	ACPSC-102	2	2	6	Contabilidad Básica y Administrativa
Mercadotecnia	ACPSC-103	2	2	6	



ASIGNATURA	CLAVE	HT	HP	C	REQUISITOS
Derecho Fiscal	ACPSC-104	2	2	6	
Operaciones Bancarias y Financieras	ACPSC-106	2	2	6	Matemáticas Financieras
Planeación Estratégica	ACPSC-110	2	2	6	
Sistemas y Logística de Distribución y Transporte	ACPSC-112	2	2	6	Mercadotecnia
Promoción y Publicidad	ACPSC-116	2	2	6	Conducta del consumidor
Derecho Mercantil	ACPSC-128	2	2	6	
Conducta del Consumidor	ACPSC-129	2	2	6	Mercadotecnia
Investigación de Mercados I	ACPSC-130	2	2	6	Mercadotecnia
Investigación de Mercados II	ACPSC-131	2	2	6	Investigación de Mercados I
Estrategia de Producto	ACPSC-132	2	2	6	Mercadotecnia
Estrategia de Ventas	ACPSC-133	2	2	6	
Inglés para Negocios	ACPSC-134	2	2	6	Inglés Intermedio
Recursos Humanos	ACPSC-135	2	2	6	
Proyecto Empresarial I	ACPSC-136	1	8	10	50% de Créditos
Análisis y Evaluación de Proyectos	ACPSC-137	2	2	6	50% de Créditos
Proyecto Empresarial II	ACPSC-138	1	8	10	Proyecto Empresarial I
Seminario de Mercadotecnia	ACPSC-139	2	4	8	Mercadotecnia
Optativa I de Mercadotecnia	ACPSC-140	2	2	6	50% de Créditos
Optativa II de Mercadotecnia	ACPSC-141	2	2	6	50% de Créditos
Seminario de Investigación I	ACPSC-142	2	2	6	50% de Créditos
Optativa I de Administración	ACPSC-143	2	2	6	50% de Créditos
Optativa II de Administración	ACPSC-144	2	2	6	50% de Créditos
Seminario de Investigación II	ACPSC-145	2	2	6	Seminario de Investigación I

### Asignaturas de Apoyo

ASIGNATURA	CLAVE	HT	HP	C	REQUISITOS
Inglés introductorio	PIN-1	0	6	6	
Inglés elemental	PIN-1E	0	6	6	Inglés introductorio
Inglés básico	PIN-2	0	6	6	Inglés elemental
Inglés pre-intermedio	PIN-3	0	6	6	Inglés básico
Inglés intermedio	PIN-4	0	6	6	Inglés pre-intermedio



## 2.7.1 Asignaturas Generales

### AG-108 Escritura y Comprensión de Textos

Este curso tiene como finalidad participar en el desarrollo del estudiante en su formación integral, dentro de un marco académico que subraye la importancia de la aplicación práctica del lenguaje en su ejercicio profesional. Esto favorecerá a la correcta expresión verbal o escrita en forma interdisciplinaria, procurando una interpretación reflexiva y cualitativa, en varios niveles, de distintos tipos de textos.

### AG-109 Matemáticas

Con el curso matemáticas básicas se pretende orientar al alumno para que adquiera destreza, gusto y seguridad en la utilización de los conocimientos (comprensión de conceptos y habilidad para manipular algoritmos) mínimos de matemáticas que requiere cada estudiante de nivel superior para el análisis de la información básica, estadística y valorativa, que se proporciona en los medios de difusión del devenir diario a nivel local, nacional e internacional.

### AG-111 Seminario de Problemas Regionales

El seminario se articula mediante grupos multi e interdisciplinarios de 15 personas, que se abocarán al análisis de problemas concretos seleccionados por su relevancia especial para el estado. La finalidad del seminario es presentar una visión integrada y coherente del problema analizado, en la que se haga una ponderación del efecto de este en el desarrollo de la región, concluyendo en un trabajo colectivo que contenga la argumentación en que se basan las conclusiones y propuestas.

## 2.7.2 Asignaturas Divisionales

### AD-105 Metodología de la Investigación en Ciencias Sociales

El curso brinda herramientas para identificar y enfrentar problemas de investigación. Da a conocer procesos de investigación con distintas perspectivas teóricas y técnico metodológicas. Ayuda al estudiante a ejercitarse en el diseño de investigación y en algunas técnicas de recolección y análisis de datos.

Aborda la diversidad en la investigación social, el proceso de investigación social y la relación entre teoría sociológica y métodos de investigación.

### AD-107 Problemas Sociales Contemporáneos

El curso enfatiza el análisis crítico de los problemas más significativos de nuestra civilización y la reflexión sobre alternativas de solución a los problemas planteados. En una segunda parte el estudiante identificará diversas interpretaciones sobre la realidad nacional y elaborará sus propias respuestas a los problemas más importantes del país. Temática: sistemas sociales y políticos. Áreas de conflicto. Totalitarismo y democracia. Crisis y cambio social. El nuevo orden mundial. México: cultura e identidad nacional. Tradición y modernización. Estado y sistema político. Sociedad y economía. México ante el mundo.



### **AD-110 Historia y Cultura Regional**

La primera parte del curso aborda un enfoque teórico sobre el quehacer de la historia y su aplicación al ámbito regional. La segunda introduce al estudiante en la historia y cultura de Quintana Roo y la región del Caribe, aportándole también una visión del medio geográfico.

### **AD-111 Introducción al Estudio del Derecho**

Este curso trata acerca de las diferentes teorías del derecho, los conceptos jurídicos fundamentales, su papel en la ciencia jurídica y en el propio derecho. Expone cómo la posesión de estas categorías y aplicación de los conocimientos obtenidos, contribuye a resolver problemas con el concurso de la ciencia jurídica. Analiza los temas sobre el derecho como producto cultural, las distintas teorías acerca de la naturaleza del derecho, la técnica jurídica que comprende la dogmática, la interpretación y los conflictos de leyes en el espacio.

## **2.7.3 Asignaturas de Concentración Profesional**

### **Área Administrativa**

#### **ACP-114 Comercio Internacional II**

Proceso de comercio internacional, determinación de mercados de exportación, impulso a la demanda internacional, formas de penetración al mercado internacional, oferta de productos, embalaje y transporte, seguro, cobro y financiamiento de exportaciones, requisitos administrativos y legales en las compraventas.

#### **ACP-145 Economía y la Empresa**

Este curso plantea las bases conceptuales del modelo de cuentas nacionales y del sistema económico en su conjunto desde una perspectiva del ámbito que afecta el desarrollo empresarial. Introduce al alumno en el contexto global económico desde una perspectiva del comportamiento de las principales variables macroeconómicas como resultado del efecto de las políticas gubernamentales en México y de sus principales socios comerciales.

Este análisis en combinación con el conocimiento de los principales conceptos básicos de la teoría de las decisiones individuales como oferta y demanda de mercado, costos vs. precios, inversiones y valores, etc. permiten al alumno explicar y prever algunas razones de cambio en los negocios.

#### **ACP-144 Contabilidad Básica y Administrativa**

Cultura contable. Marco conceptual de la contabilidad. Activos: inversiones de empresas. Pasivo y capital: fuentes de financiamiento. Análisis y descripción del ciclo contable. Aplicación del ciclo contable en empresas de servicios y empresas comerciales. Preparación de los estados financieros básicos de empresas de servicios y comerciales. Análisis de la información financiera para toma de decisiones.



### **ACP-146 Administración**

Desarrollo empresarial, teorías de la empresa manejo de la cartera de clientes, rotación de cuentas por cobrar, análisis de saldos por antigüedad de clientes, establecimiento de límites de crédito a clientes. Desarrollar y evaluar estrategias de ventas.

### **ACPSC-102 Contabilidad de Costos**

Conceptos básicos. Función, naturaleza de los costos. Métodos de costeo. Clasificación de costos. Ciclo de contabilidad de costos. Contabilidad de materias primas, de artículos producidos y vendidos. Costos de materias primas y de mano de obra. Costos indirectos de fabricación. Análisis de costos conjuntos. Costos estándar. Sistema de costeo. Toma de decisiones.

### **ACPSC-110 Planeación Estratégica**

Panorama general de la planeación. Definición de la misión de la empresa. Establecimiento de objetivos y metas. Diseño de cartera. Estrategias funcionales.

### **ACPSC-135 Recursos Humanos**

Conceptos fundamentales. Planeación de recursos humanos. Reclutamiento, selección, orientación, adiestramiento y desarrollo. Evaluación, separación, marco legal, motivación. Liderazgo. Organigrama. Descripción de puestos.

Conocer y aplicar medios de entrenamiento de vendedores. Desarrollar actitudes positivas de ventas y desarrollar autoestima y motivación. Planeación de personal, descripción de puestos, especificación de tareas, requisitos de estilo, experiencias, funciones, habilidades y destrezas, responsabilidades, salarios y beneficios, legislación laboral, responsabilidad patronal, plan de carreras. Reordenación organizacional, elaboración de organigramas, asignación de niveles, análisis y descripción de puestos, tabuladores de sueldos, prestaciones, programas de inducción, capacitación. Reclutamiento, selección y contratación, vacaciones, prestaciones ascensos, productividad, relaciones laborales.

### **ACPSC-136 Proyecto Empresarial I**

Integrar y aplicar los conocimientos y habilidades adquiridas a lo largo de sus estudios en la elaboración en grupo de un proyecto empresarial incluyendo el plan de negocios y el plan de mercadotecnia. Requiere de un enfoque integral al análisis de un problema, en el planteamiento de estrategias de desarrollo y los procesos de evaluación y seguimiento y análisis de la factibilidad de la propuesta.

Debe basarse en el análisis del contexto macroeconómico a partir de la consideración de factores externos (economía, mercados, medio ambiente, políticas de desarrollo) para diseñar acciones en el entorno micro de la empresa. En la primera parte del curso debe definir el objetivo de la empresa, el producto o servicio que pretende promover, el mercado al que se orienta incluyendo la segmentación y caracterización del consumidor.

**ACPSC-138 Proyecto Empresarial II**

Segunda parte del proyecto en la cual se define la estructura operativa de producción, se realiza el estudio técnico incluyendo el análisis de costos y definición de precios para concluir con el análisis de viabilidad técnica y económica financiera para validar la propuesta.

**Área de derecho y economía****ACP-107 Microeconomía**

Fundamentos. Producción, punto de equilibrio para el productor. Oferta. Demanda. Comportamiento del consumidor, curvas de indiferencia. Costo y beneficio.

**ACP-111 Macroeconomía**

Fundamentos básicos teóricos; demanda agregada. Consumo, ingreso y el modelo IS-LM. Política fiscal. Mercado de dinero. Teoría de la inversión. Oferta y demanda agregadas. Inflación. Déficit público. Crecimiento y ciclo económico. Políticas de estabilización. Apertura de la economía, expectativas de los agentes económicos.

**ACP-113 Comercio Internacional I**

Conceptos básicos, clásicos, neoclásicos, teorías alternativas, análisis de balanza de pagos y aspectos monetarios del comercio internacional.

**ACPSC-104 Derecho Fiscal**

Antecedentes, impuestos, hacienda pública, leyes fiscales, crédito fiscal. Interpretación y clasificación de los impuestos. Procedimientos administrativos de ejecución. Ley de ingresos y egresos de la federación, productos, derechos, impuesto al valor agregado, impuesto sobre la renta, franquicias.

**ACPSC-128 Derecho Mercantil**

Introducción al derecho. El comercio y su evolución en la región. Legislación comercial. Fuentes del derecho mercantil. Sujetos del derecho mercantil.

Cosas mercantiles: patentes, diseños industriales, marcas, títulos de crédito y avisos comerciales. Obligaciones y contratos mercantiles.

**Área financiera****ACP-102 Matemáticas I (Cálculo y Ecuaciones)**

El curso comprende el estudio del cálculo diferencial e integral como una herramienta matemática para el entendimiento, la comprensión y la sistematización del estudio de otras ciencias y su aplicación a la descripción y solución de problemas en las áreas de ingeniería y las ciencias naturales: números reales, sucesiones y series; funciones, derivación e integración en una variable.

**ACP-106 Matemáticas Financieras**

Concepto análisis de sistemas, forma general de programación lineal, métodos particulares y solución de problemas, teoría de colas, teoría de inventarios, técnica Montecarlo.

**ACP-147 Desarrollo Económico Regional**

Conocimientos generales de la región y el entorno funcional de estudio. Conocimiento de las teorías más importantes de desarrollo (regional, nacional).

**ACP-148 Función Financiera y Análisis de los Estados Financieros**

Naturaleza de las finanzas en las empresas. Estados financieros. Cambios del poder adquisitivo de la moneda y sus efectos en los estados financieros. Técnicas del presupuesto de capital. Técnicas de análisis de los estados financieros. Informe financiero.

**ACP-149 Estadística**

El curso proporciona los conocimientos y habilidades para el análisis y descripción de datos a partir de indicadores base como: las medidas de tendencia central y de dispersión, proporciones de subconjuntos en una población. Así como técnicas para la realización de inferencias sobre las características de una población a partir de los datos de una muestra, de manera que pueda realizar pronósticos cualitativos y cuantitativos sobre los parámetros poblacionales, estableciendo el grado de confiabilidad de los mismos.

**ACPSC-106 Operaciones Bancarias y Financieras**

Formas de organización. Valores de negocios. Mercados financieros. Instituciones financieras. Mercado de acciones. Tasas de interés. Costo de capital, administración de crédito, financiamiento a corto y mediano plazo, procesos de interés, apalancamiento. Operaciones de banca de inversión. Arrendamiento: tipos, requerimientos, etc.

**ACPSC-137 Análisis y Evaluación de Proyectos**

Matemáticas financieras, técnicas de evaluación de presupuestos de capital, flujos de efectivo, análisis de riesgo, costo de capital, punto de equilibrio y apalancamiento. Tipos de proyectos (gubernamentales, sectoriales, empresariales, etc.), fases de la evaluación de un proyecto (pre factibilidad, factibilidad, estudio de mercado, estudio técnico, estudio jurídico, estudio financiero, estudio organizacional).

Evaluación ex-post. Punto de equilibrio, análisis de riesgo, aplicación de las técnicas de evaluación de presupuesto de capital. Flujo de efectivo del proyecto. Análisis de las condiciones regionales (árbol de problemas, marco lógico).



## **Área de mercadotecnia**

### **ACPSC-103 Mercadotecnia**

Conceptos fundamentales. Administración de la mercadotecnia. Sistemas de información. Oportunidades de mercado. Segmentación de mercados. Diseño de productos. Fijación de precios. Canales de distribución. Promoción. Marco legal.

### **ACPSC-112 Sistemas y Logística de Distribución y Transporte**

Funciones del canal de distribución. Objetivos y restricciones del canal. Identificación, selección y evaluación de los canales de distribución. Naturaleza de la distribución física-objetivos. Pedidos. Almacenamiento. Inventarios. Transporte: elección, áreas geográficas, tipos.

### **ACPSC-116 Promoción y Publicidad**

Desarrollo de comunicación. Público meta. Respuesta buscada, mensajes y medios. Atributos. Evaluación. Retroalimentación. Presupuesto de promoción. Mezcla promocional. Planeación de la comunicación. Decisiones de publicidad: objetivos, presupuesto, mensaje, medio, evaluación. Promoción de ventas. Relaciones públicas, publicity, publicidad no pagada.

### **ACPSC-129 Conducta del Consumidor**

Capacitar al estudiante a saber aplicar la Psicología en las relaciones comerciales, para superar obstáculos presentados por las relaciones interhumanas, con el fin de cumplir con los objetivos de la empresa. Conducta, naturaleza del individuo y de los grupos, descontento-conflicto-frustración, liderazgo y problemas sociales. Dimensiones, modelos, evaluación perceptual, actitudes y formación de preferencias, de elección, técnicas de diseño de productos, procedimientos. Conducta, naturaleza del individuo y de los grupos, descontento-conflicto-frustración, liderazgo y problemas sociales. Dimensiones, modelos, evaluación perceptual, actitudes y formación de preferencias, de elección, técnicas de diseño de productos, procedimientos.

### **ACPSC-130 Investigación de Mercados I**

Conocer y aplicar la metodología para la realización de estudios de investigación de mercados, mediante un trabajo real de investigación de mercados en el campo, con la estructura adecuada para solucionar situaciones de mercadotecnia. Tiene como finalidad propiciar en la formación del profesional, amplio dominio de conocimientos teóricos y habilidades prácticas en el desarrollo metodológico de una investigación de mercados para mejorar las relaciones comerciales o para incrementar las ventas de una empresa.

Propiciar en la formación del profesional, con amplio dominio de conocimientos teóricos y habilidades, en forma metodológica en investigación de mercados y estudios demográficos a fines de buscar soluciones viables.



Procedimientos y técnicas de obtención de información, diseño, observación, técnicas proyectivas, sesiones de grupo, entrevista de profundidad, encuestas, cuestionario, escalas de medición de actitudes, experimentación, trabajo de campo, análisis de la información, como interpretar información: gráficos, investigaciones de mercado. Análisis de resultados, sistema de apoyo a las decisiones.

### **ACPSC-131 Investigación de Mercados II**

Función de investigación. Principios. Clasificación. Experimentación de laboratorio y de campo. Análisis estadístico. Simulación de estudio y clasificación de los agentes, factores. Medio ambiente: jurídico, político, social, tecnológico. Mercados regionales, externos.

### **ACPSC-132 Estrategia de Producto**

Conocer los conceptos teóricos y prácticos del proceso de desarrollo de productos a partir del análisis de las demandas del mercado y las estrategias de respuesta de la empresa. Entender el concepto de ciclo de vida del producto y conocer las etapas y estrategias de su desarrollo. Adquirir habilidades para el proceso de diseño y desarrollo de productos y servicios, la determinación de las características conceptuales y formales de un producto. Llevar a cabo el proceso de desarrollo de un producto desde su concepción hasta su producción incluyendo los procesos de seguimiento y evaluación en cada etapa.

Estándares internacionales de clasificación en productos industriales (ISO, DIN). estándares internacionales de clasificación de productos agropecuarios y forestales. Estándares internacionales de clasificación en servicios. Normas de diseño ambiental y de salud de productos. categorías, clasificaciones, marca, línea, mezcla, familia, etapas, estrategias de extensión, innovación, generación de ideas, creatividad, prueba de concepto, viabilidad técnica, lanzamiento al mercado. Ampliación de la línea, mejoramiento del producto, segmentación. Desarrollo del mercado, implementación de la mezcla MKT, confrontación, conservación, efectos de escala y experiencia, definición y estructura del mercado.

### **ACPSC-133 Estrategia de Ventas**

Incluirá el proceso de ventas y negociación para enfrentar la competencia en los mercados. La materia tiene como finalidad propiciar que el alumno conozca y domine el marco de las actividades de ventas de bienes y servicios, tanto nacionales como internacionales para desarrollarle una visión crítica que le dé la pauta de tomar decisiones bajo la lógica y ética empresarial. Este curso abarcará las fases de las ventas, su organización y el conocimiento sobre las habilidades para la negociación en el proceso de las ventas. Es una materia de formación teórico-práctica que se pretende realizar de manera estrechamente vinculada con procesos reales.

**ACPSC-134 Inglés para Negocios**

En este curso el alumno aplicará los conocimientos y habilidades adquiridas en los cursos de inglés previos para resolver situaciones profesionales en el área de los negocios y el comercio internacional. Se pondrá énfasis en la elaboración de documentos comerciales, procesos de negociación e intercambio comercial, vocabulario especializado etc.

**ACPSC-139 Seminario de Mercadotecnia**

La materia es practica-teórica con énfasis en estudio de casos de mercadotecnia los que requerirán aplicación de los conceptos de mercadotecnia con motivo de mejorar la toma de decisiones gerenciales con respeto a planeación e implementación de planes de mercadotecnia y resolver problemas que la aplicación de teorías de mercadotecnia puedan solucionar. Los estudiantes desarrollarán la habilidad de planear y ajustar planes de mercadotecnia aplicando conceptos de los 4p's (producto, precio, plaza, promoción). Las teorías abarcarán conceptos del proceso de mercadotecnia como parte del sistema del negocio en general y manejo del proceso de mercadotecnia en particular.

**Área de Optativas****ACPSC-142 Seminario de Investigación I**

Definición del tipo de investigación a realizar, estado del conocimiento, identificación y construcción del marco teórico y de referencia. Formulación de hipótesis, construcción de variable.

**ACPSC-145 Seminario de Investigación II**

Métodos, técnicas e Instrumentos de investigación, procedimientos de trabajo, presentación y publicación de trabajos de investigación. Discusión de trabajos de tesis.

**ACPSC-140 Optativa I de Mercadotecnia y ACPSC-141 Optativa II de Mercadotecnia**

Las asignaturas optativas deben permitir que el estudiante adquiera conocimientos y habilidades específicas de acuerdo a sus intereses y necesidades personales.

Asimismo, pueden servir como un área de especialización dentro de su formación general. Se proponen como posibles materias optativas las siguientes:

- Fundamentos del comercio electrónico
- Análisis y diseño de sistemas de comercio electrónico
- Desarrollo de sitios de comercio electrónico
- Mercadotécnica aplicada al comercio electrónico
- Marco jurídico y seguridad en el comercio electrónico
- Mercadotecnia de servicios
- Economía del sector turístico
- Mercadotecnia del turismo



- Mercadotecnia electoral
- Medios masivos de comunicación
- Estrategias de campaña

### **ACPSC-143 Optativa I de Administración y ACPSC-144 Optativa II de Administración**

Las asignaturas optativas deben permitir que el estudiante adquiera conocimientos y habilidades específicas de acuerdo a sus intereses y necesidades personales.

Asimismo, pueden servir como un área de especialización dentro de su formación general. Se proponen como posibles materias optativas las siguientes:

- Fundamentos del comercio electrónico
- Análisis y diseño de sistemas de comercio electrónico
- Desarrollo de sitios de comercio electrónico
- Mercadotécnica aplicada al comercio electrónico
- Marco jurídico y seguridad en el comercio electrónico
- Mercadotecnia de servicios
- Economía del sector turístico
- Mercadotecnia del turismo
- Mercadotecnia electoral
- Medios masivos de comunicación
- Estrategias de campaña

## **2.7.4 Asignaturas de Apoyo**

**a) Deberá llevar los cinco niveles de inglés que se describen a continuación:**

### **PIN-1 Inglés introductorio.**

Al finalizar el curso, el alumno habrá adquirido una competencia comunicativa elemental que le permitirá desenvolverse en situaciones sencillas de la vida cotidiana utilizando las habilidades básicas del idioma.

### **PIN-1E Inglés elemental**

Al finalizar el curso el alumno habrá adquirido una competencia comunicativa básica que le permitirá desenvolverse en situaciones sencillas de la vida cotidiana y profesional elevando el nivel en las habilidades básicas y sub-habilidades consientes al aprendizaje del idioma ingles en nivel elemental

### **PIN-2 Inglés básico**

El alumno ejercitará y continuará desarrollando las habilidades propias para el aprendizaje del idioma Inglés entendiendo por éstas la escritura, comprensión auditiva, empleo de vocabulario, expresión oral, estructuras gramaticales, entre otras.



Los estudiantes aplicarán los conocimientos adquiridos en el aula de acuerdo al nivel básico en situaciones reales tales como vida diaria, trabajo, escuela, vida social, etc.

### **PIN-3 Inglés pre-intermedio**

El alumno ejercitará y continuará desarrollando las habilidades propias para el aprendizaje del idioma Inglés entendiendo por éstas la escritura, comprensión auditiva, empleo de vocabulario, expresión oral, estructuras gramaticales, entre otras. Los estudiantes aplicarán los conocimientos adquiridos en el aula de acuerdo al nivel pre-intermedio en situaciones reales tales como vida diaria, trabajo, escuela, vida social, etc.

### **PIN-4 Inglés intermedio**

En el nivel intermedio el alumno continúa construyendo sus habilidades sobre las bases de las habilidades comunicativas precisas y fluidas ampliando su dominio gramatical, de vocabulario y funcional.

#### **b) A parte de los cursos de inglés mencionados con anterioridad en alumnos deberá llevar las siguientes actividades:**

- Asignaturas impartidas en otras licenciaturas.
- Actividades culturales:  
Danza Folklórica, Artes Plásticas, Creación Literaria, Teatro, introducción a la Producción Radiofónica, Bailes del Caribe, Bailes Españoles, Rondalla, Grupo Coral, Música Caribeña y Jazz, Ballet Clásico, Piano y Técnicas de Relajación (Yoga).
- Actividades Deportivas:  
Aerobic's, Ajedrez, Natación, Tae Kwon Do, Banda de Guerra y Escolta, Béisbol, Halterofilia, Atletismo, Voleibol, Fútbol Soccer Varonil, Fútbol Soccer Femenil. Básquetbol, Porristas, Fútbol Rápido, Full Contact y Actividad Integral para el Acondicionamiento Físico.



## 2.8 Mapa curricular

DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES ECONÓMICO Y ADMINISTRATIVAS  
LICENCIATURA EN SISTEMAS COMERCIALES  
MAPA CURRICULAR  
PLAN 2002

CICLO 1			
Clave		C	Requisito
AG-108	ESCRITURA Y COMPRENSIÓN DE TEXTOS	6	
AG-109	MATEMÁTICAS	7	
AD-110	HISTORIA Y CULTURA REGIONAL	6	
ACP-145	ECONOMÍA Y LA EMPRESA	6	
ACP-146	ADMINISTRACIÓN	6	
PIN-1 *	INGLÉS INTRODUCTORIO	6	

CICLO 2			
Clave		C	Requisito
AD-105	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CIENCIAS SOCIALES	6	
AD-107	PROBLEMAS SOCIALES CONTEMPORÁNEOS	6	
ACP-102	MATEMÁTICAS I (CÁLCULO Y ECUACIONES)	6	
ACP-107	MICROECONOMÍA	6	
ACP-144	CONTABILIDAD BÁSICA Y ADMINISTRATIVA	6	
PIN-1E *	INGLÉS ELEMENTAL	6	PIN-1

CICLO 3			
Clave		C	Requisito
ACP-106	MATEMÁTICAS FINANCIERAS	6	ACP-102
ACP-111	MACROECONOMÍA	6	
ACP-147	DESARROLLO ECONÓMICO REGIONAL	6	
ACPSC-102	CONTABILIDAD DE COSTOS	6	ACP-144
ACPSC-103	MERCADOTECNIA	6	
PIN-2 *	INGLÉS BÁSICO	6	PIN-1E



ICLO 4			
Clave		C	Requisito
ACP-149	ESTADÍSTICA	6	
ACPSC-128	DERECHO MERCANTIL	6	
ACPSC-129	CONDUCTA DEL CONSUMIDOR	6	ACPSC-103
ACPSC-133	ESTRATEGIA DE VENTAS	6	
ACPSC-135	RECURSOS HUMANOS	6	
PIN-3 *	INGLÉS PRE-INTERMEDIO	6	PIN-2

CICLO 5			
Clave		C	Requisito
ACP-113	COMERCIO INTERNACIONAL I	6	
ACP-148	FUNCIÓN FINANCIERA Y ANÁLISIS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS	6	ACP-144
ACPSC-104	DERECHO FISCAL	6	
ACPSC-112	SISTEMAS Y LOGÍSTICA DE DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE	6	ACPSC-103
ACPSC-130	INVESTIGACIÓN DE MERCADOS I	6	ACPSC-103
PIN-4 *	INGLES INTERMEDIO	6	PIN-3

CICLO 6			
Clave		C	Requisito
ACP-114	COMERCIO INTERNACIONAL II	6	ACP-113
ACPSC-106	OPERACIONES BANCARIAS Y FINANCIERAS	6	ACP-106
ACPSC-116	PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD	6	ACPSC-129
ACPSC-131	INVESTIGACIÓN DE MERCADOS II	6	ACPSC-130
ACPSC-132	ESTRATEGIA DE PRODUCTO	6	ACPSC-103
ACPSC-140	OPTATIVA I DE MERCADOTECNÍA	6	50% Créd.

CICLO 7			
Clave		C	Requisito
AG-111	SEMINARIO DE PROBLEMAS REGIONALES	8	160 Créd.
ACPSC-110	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	6	
ACPSC-136	PROYECTO EMPRESARIAL I	10	50% Créd.
ACPSC-137	ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS	6	
ACPSC-142	SEMINARIO DE INVESTIGACION I	6	50% Créd.
ACPSC-143	OPTATIVA I DE ADMINISTRACIÓN	6	50% Créd.



CICLO 8			
Clave		C	Requisito
ACPSC-134 *	INGLÉS PARA NEGOCIOS	6	PIN-4
ACPSC-138	PROYECTO EMPRESARIAL II	10	ACPSC-136
ACPSC-139	SEMINARIO DE MERCADOTECNÍA	8	ACPSC-103
ACPSC-141	OPTATIVA II DE MERCADOTECNÍA	6	50% Créd.
ACPSC-144	OPTATIVA II DE ADMINISTRACIÓN	6	50% Créd.
ACPSC-145	SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN II	6	ACPSC-142

**\* Materia Obligatoria**

## 2.9 Modalidades de Titulación

El alumno cuenta con un periodo de 10 años a partir de la fecha de ingreso para titularse y existen 5 modalidades para la obtención del título. El alumno se informa de las opciones de titulación para que determine la modalidad que desea solicitar, las 5 opciones de titulación para el alumno son las siguientes:

- **Titulación por promedio**

Para que el alumno se pueda titular por promedio debe cumplir los siguientes requisitos:

- Tener el total de créditos establecidos en el plan de estudios de la carrera que previamente haya cursado.
- Promedio mínimo de 9 (Nueve).
- No haber incurrido en ninguna situación de reprobación numérica.
- Si el alumno cumple con los requisitos previamente señalados deberá solicitar esta modalidad y anexar todos los requisitos de titulación.

- **Estudios de Pos-grado**

Para que el alumno se pueda titular por estudios de Pos-grado debe cumplir los siguientes requisitos:

- Tener el total de créditos establecidos en el plan de estudios de la carrera que previamente haya cursado.
- Haber aprobado al menos un año de cursos de pos-grado como estudiante de tiempo completo o el 50% de los créditos ó asignaturas de una maestría o doctorado ó su equivalente en un plan de estudios en el extranjero.



Si el alumno cumple con los requisitos previamente señalados deberá:

- c) Solicitar la modalidad, anexar original de la constancia que acredite el curso de pos-grado, número de registro respectivo de la universidad o institución ante la Dirección General de Profesiones, la autorización para impartir éstos estudios, copia del certificado profesional y todos los requisitos de titulación.

- **Examen General para el Egreso de la Licenciatura (EGEL)**

La titulación por Examen General al Egreso, permite al alumno obtener el Título Profesional, mediante un examen de certificación profesional del Centro Nacional de Evaluación Superior (CENEVAL), que acredita el puntaje y el nivel académico de excelencia de acuerdo con los parámetros definidos por el Centro.

Para el alumno se pueda titular por examen general debe cumplir los siguientes requisitos:

- a) Tener el total de créditos establecidos en el plan de estudios de la carrera que previamente haya cursado.
- b) Acreditar la aprobación del EGEL, mediante constancia que emite Testimonio obtenido

Una vez que se haya aprobado el examen general el alumno deberá:

- a) Deberá solicitar la modalidad elegida, anexar la constancia emitida por el CENEVAL y todos los requisitos de titulación.

- **Trabajo Monográfico**

Esta modalidad le permite al alumno obtener el título profesional, mediante la elaboración de un trabajo documental y original relativo al estudio de un asunto particular, de un tema concreto y determinado y podrá presentarse a través de:

- a) Memoria de experiencia profesional: Es un informe de las actividades profesionales del pasante durante un periodo no menor de dos años y donde aplique los conocimientos de su área de formación.
- b) Informe pedagógico: Consiste en el diseño y elaboración de una propuesta que presente alguna aportación en el campo pedagógico del área de formación del estudiante.
- c) Participación en proyecto de investigación: Es un informe final acerca de la participación del estudiante en una investigación realizada dentro del área de formación del estudiante.
- d) Investigación documental: Es la revisión y análisis de bibliografía actualizada dentro de un área específica del conocimiento en el ámbito de formación del estudiante.



Una vez que el alumno determina el tema concreto a desarrollar deberá:

- a) El alumno deberá solicitar un comité de supervisión de su trabajo monográfico con el cual está integrado por un Director de División, un profesor de investigación de tiempo completo de la Universidad.
- b) Elaborar el trabajo documental y original relativo al estudio de un asunto en particular.
- c) Entregar 6 ejemplares del trabajo monográfico al Área de Titulación.
- d) Realizar la réplica del trabajo monográfico, en público ante jurado.
- e) Obtener la mayoría de los votos aprobatorios del jurado respecto a la réplica del trabajo monográfico.

- **Tesis**

Esta modalidad le permite al alumno desarrollar un tema en forma documental respecto a la experiencia académica que constituya una contribución al estudio o solución de algún problema relativo al programa educativo de que se trate y a la formación profesional del estudiante. Será válida la existencia de grupos de pasantes para la elaboración de tesis con un máximo de tres integrantes; los casos de excepción deberán ser autorizados por el Consejo Divisional en el que se encuentre adscrito el programa educativo del pasante.

La sustentación del examen profesional será de manera individual y solamente en casos de excepción deberán ser autorizados exámenes colectivos por el Consejo Divisional antes mencionado.

Se deberá presentar la siguiente documentación:

- a) Entregar 8 ejemplares de la tesis al Área de Titulación.
- b) Presentar el examen profesional, exponiendo el tema de la tesis en público y ante el jurado.
- c) Aprobar el examen profesional, obteniendo la mayoría de los votos aprobatorios del jurado.

## **REQUISITOS DE TITULACIÓN**

- 5 fotografías adhesivas blanco y negro tamaño diploma 5x7 cm y nombre al reverso.
- 5 fotografías adhesivas blanco y negro tamaño infantil y nombre al reverso.
  - Hombres: Traje oscuro, corbata, camisa clara, sin lentes.
  - Mujeres: Traje oscuro, blusa clara, sin lentes, maquillaje leve.



- No se requiere la cara despejada en ambos casos.
- Constancias de no adeudo de:
  - Biblioteca.
  - Actividades Deportivas y/o Actividades Culturales.
  - Financiero.
  - Equipo de Laboratorio (solamente para las carreras de Ingenierías).
- Acta de Nacimiento.
- Certificado de Bachillerato.
- Certificado Profesional Asociado (si complementa los créditos de tu carrera).
- Certificado parcial de Licenciatura (cuando aplique, es decir, si tu admisión a la universidad fue por equivalencia o revalidación de estudios).
- Certificado de Licenciatura UQROO.
- Constancia de Acreditación de Inglés emitida por el centro de idiomas UQROO.
- Constancia de Liberación del Servicio Social.
- Constancia de liberación de prácticas profesionales cuando corresponda según la carrera.
- Constancia del EGEL (cuando aplique, es decir, si presentaste y aprobaste el examen general de egreso y optaras por esa modalidad de titulación).
- Recibo de pago por derechos de Titulación checar cuotas en el siguiente enlace: <http://www.uqroo.mx/intranet/informacion-para-alumnos/cuotas>
- CURP en copia, esta misma deberá tener una ampliación al 200%
- Credencial del IFE o de estudiante en copia.
- Oficios de aprobación y conclusión emitidos por la división y sinodales para Tesis y Trabajo Monográfico, en caso de existir alguna modificación anexar el oficio que la avale por la División.
- En caso de Titulación extemporánea, deberá anexar el oficio de aprobación de Titulación extemporánea emitido por tu división, es decir, si tu matricula ha vencido los 10 años reglamentarios para titularse a partir de la fecha de ingreso.
- Formatos de titulación que deberás bajar de la siguiente liga: <http://www.uqroo.mx/titulacion-egresados/titulaciones/>

**Entregar dependiendo de la modalidad de Titulación:**

- Tesis: 8 ejemplares impresos y CD empastado u 8 CD'S empastados y rotulados.
- Trabajo Monográfico: 6 ejemplares impresos y 1 CD o 6 CD'S empastados y rotulados.
- EGEL: Constancia de acreditación.
- Estudios de posgrado: Certificado Parcial de estudios de posgrado (en caso de ser matricula extemporánea deberás concluir con el 100% de créditos de posgrado y traer el certificado total del mismo).



## **Capítulo III**

### **Descripción General de la Secretaría de la Gestión Pública**



### 3.1 Antecedentes de la Secretaría de la Gestión Pública

La Secretaría de la Gestión Pública de Gobierno del Estado, se crea el 31 de diciembre de 1982; posteriormente, el 30 de noviembre de 1983, se modifica la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado, para adicionar las funciones de Control y Evaluación.

Con fecha 17 de Marzo de 1995, desaparece la Contraloría de Gobierno, transfiriendo parte de sus funciones a la Contaduría Mayor de Hacienda del H. Congreso del Estado.

El 9 de Noviembre de 1995, mediante Decreto Ejecutivo se crea la Unidad de Programas Coordinados Federación - Estado, para que funja como Órgano Interno de Control y se encargue del control y seguimiento de los programas convenidos con la Federación.

El 15 de junio de 1999, se publica en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el decreto No. 8, mediante el cual se reforma el Artículo 15 fracción XI y 37 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo, incorporando a la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado, como Dependencia de la Administración Pública del Estado.

El 13 de agosto de 1999, se publica en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado, el Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría.

El 18 de septiembre de 2000, se publica en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Quintana Roo el decreto No. 45, por la cual se aprueba la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo.

El 15 de mayo de 2001, se publica en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría, documento que fundamenta la estructura orgánica y sus atribuciones en materia de control, evaluación, supervisión y fiscalización de la gestión pública, así como, para promover la participación de la ciudadanía a través de la Contraloría Social, propiciando el apego a la normatividad vigente y la transparencia en el manejo de los recursos.

El 15 de abril de 2003, se publica en el periódico Oficial del Gobierno del Estado, el Acuerdo por el que se autoriza y da a conocer el nuevo logotipo y lema oficial de la Secretaría de la Contraloría, para modernizar y actualizar su imagen institucional. Así mismo, fortalecer las funciones primordiales encaminadas a la prevención y transparencia con la sociedad.



El 06 de noviembre de 2003, se publica en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado, el Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría, debido a que ha sido indispensable modificar la integración de esta dependencia a efecto de atender de manera cabal las facultades que se le han encomendado.

Con motivo de la entrada en vigor de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Quintana Roo, el 14 de enero de 2005, se publica en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado, el Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría.

Con fecha 13 de agosto de 2007, se publica las reformas a la Ley Orgánica de la Administración Pública Estatal, modificando parcialmente lo contenido al artículo 40, correspondiente a las atribuciones de la Secretaría de la Contraloría.

Derivado de las adecuaciones a la Ley Orgánica de la Administración Pública Estatal y de las modificaciones a la estructura orgánica de la propia Secretaría, se publica el nuevo Reglamento Interior el 28 de septiembre de 2007.

Se adecua la estructura orgánica de la Secretaría en el mes de abril, por lo que se publica el nuevo Reglamento Interior el 28 de Abril de 2010.

En alcance a lo dispuesto en el Decreto 305 y 306 publicados en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo con fecha diecinueve de agosto del 2013 Tomo II, número 37 Extraordinario, Octava Época por el cual se expide la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo y se ordena la fusión de dependencias del sector central y la extinción de diversos organismos públicos descentralizados, cuyas atribuciones serán ejercidas por diversas dependencias de la Administración Pública Central.

A partir de la entrada en vigor de los Decretos antes señalados, que conforme al Artículo Transitorio Primero, surte efecto a partir del día 20 de agosto del 2013, la denominación de la Secretaría de la Contraloría cambia a Secretaría de la Gestión Pública, conforme a lo establecido en el artículo 19 fracción XIII (antes artículo 19 fracción XI) de Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo.

Cabe mencionar que las atribuciones de esta Secretaría se prevenían en el artículo 40 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo, sin embargo con la expedición del Decreto 305 publicado en fecha 19 de agosto del año 2013 por el que se expide una nueva Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo, las atribuciones de la Secretaría se previenen ahora en el artículo 43 y sus fracciones correlativas.

### **3.2 Decreto Número 305**

La Honorable XIII Legislatura Constitucional del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo.

**Decreta:**

ÚNICO. Se expide la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo, para que dar como sigue:

**LEY ÓRGANICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO****TITULO SEGUNDO****De la administración Pública Central****CAPÍTULO PRIMERO****De la administración Pública Central**

Artículo 19. Para el despacho, estudio y planeación de los asuntos que correspondan a los diversos ramos de la Administración Pública del Estado, auxiliarán al Titular del Poder Ejecutivo, las siguientes dependencias:

- I. Secretaría de Gobierno;
- II. Secretaría de Desarrollo Social e Indígena;
- III. Secretaría de Planeación y Finanzas;
- IV. Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda;
- V. Secretaría de Infraestructura y Transporte;
- VI. Secretaría de Ecología y Medio Ambiente;
- VII. Secretaría de Desarrollo Económico;
- VIII. Secretaría de Trabajo y Prevención Social;
- IX. Secretaría de Desarrollo Agropecuario y Rural;
- X. Secretaría de Educación y Cultura;
- XI. Secretaría de Salud;
- XII. Secretaría de Turismo;
- XIII. Secretaría de la Gestión Pública;
- XIV. Oficialía Mayor;
- XV. Procuraduría General de Justicia del Estado y
- XVI. Secretaría de Seguridad Pública

**CAPÍTULO SEGUNDO****De las atribuciones de los Titulares de las Dependencias del Poder Ejecutivo**

Artículo 43. A la Secretaría de la Gestión Pública corresponde el despacho de los siguientes asuntos:

- I. Consolidar, coordinar, regular y difundir el Sistema Estatal de Fiscalización de la Gestión Pública y formular los programas del mismo , con base en la legislación, normatividad y criterios que regulan la materia;



- II. Fiscalizar que las dependencias, órganos administrativos desconcentrados y entidades de la Administración Pública Estatal cumplan con las normas y disposiciones en materia de sistemas de registro y contabilidad, contratación y remuneraciones de personal, contratación de adquisiciones, arrendamientos, servicios, y ejecución de obra pública, conservación uso, destino, afectación, enajenación y baja de bienes muebles e inmuebles y demás activos;
- III. Fiscalizar el ejercicio del gasto público de la Administración Pública Estatal y su congruencia con el presupuesto de egresos; así como, vigilar el cumplimiento de las normas y políticas del estado en materia de austeridad, racionalidad y disciplina presupuestal;
- IV. Expedir, actualizar, sistematizar y difundir la normatividad que regule los instrumentos y procedimientos de Fiscalización de la Gestión Pública a que deberán sujetarse las dependencias, órganos administrativos desconcentrados y entidades de la Administración Pública del Estado;
- V. Practicar de oficio o a solicitud de las dependencias, órganos administrativos desconcentrados y entidades, actos de fiscalización en la Administración Pública Estatal;
- VI. Promover la suscripción de instrumentos de coordinación institucional con los Órganos de Control y Fiscalización de los diferentes Órdenes de Gobierno para el fortalecimiento del Sistema Nacional de Control y Evaluación Gubernamental y el Sistema Estatal de Fiscalización de la Gestión Pública en apoyo al cumplimiento de sus respectivas competencias;
- VII. Normar, promover y coordinar el desarrollo para la modernización de la Gestión Pública;
- VIII. Fiscalizar a las dependencias, órganos administrativos desconcentrados y entidades de la Administración Pública Estatal, el cumplimiento de las obligaciones derivadas de las disposiciones en materia de planeación, presupuestación, ingresos, financiamiento, inversión, deuda, patrimonio, fondos y valores en propiedad, bajo administración o resguardo del Poder Ejecutivo del Estado;
- IX. Revisar, evaluar y emitir las observaciones y recomendaciones sobre las estructuras orgánicas y ocupacionales, reglamentos interiores y manuales administrativos de la Administración Pública del Estado;
- X. Emitir la normatividad que regule los Reglamentos Interiores, Manuales Administrativos y demás instrumentos que sean de observancia general de las dependencias, órganos administrativos desconcentrados y entidades de la Administración Pública Estatal, así como vigilar su cumplimiento;



- XI. Participar en la Planeación del Desarrollo del Estado en el ámbito de su competencia;
- XII. Vigilar y verificar en el ámbito de su competencia, el cumplimiento de las obligaciones de proveedores y contratistas con el Poder Ejecutivo del Estado, solicitándoles la información de las operaciones que realice;
- XIII. Promover la transparencia en la elaboración y aplicación de las regulaciones en la Entidad y que éstas generen beneficios superiores a sus costos y el máximo beneficio para la sociedad, para lo cual deberá coordinar, regular, supervisar, vigilar y ejecutar el proceso de mejora regulatoria en el Estado;
- XIV. Promover, ante las dependencias, Órganos Administrativos Desconcentrados y entidades, los mecanismos para informar a la población de los trámites y servicios que prestan;
- XV. Revisar y emitir, dentro del ámbito de su competencia, las observaciones y recomendaciones de los proyectos de iniciativas de leyes, reglamentos, acuerdos y demás normas legales y administrativas que formulen las dependencias, órganos administrativos desconcentrados y entidades previo a su trámite y expedición;
- XVI. Registrar y designar a los despachos externos que realizarán las auditorías, en las dependencias, entidades y demás fondos o fideicomisos que ejercen recursos públicos así como normar y evaluar su desempeño;
- XVII. Fungir como Comisario Público propietarios con voz pero sin voto ante los Órganos de Gobierno de las entidades y en los demás fondos o fideicomisos que contemplan a la Secretaría de la Gestión Pública con dicho carácter para vigilar el cumplimiento de la normatividad que los rige;
- XVIII. Designar, reubicar o remover al Titular y servidores públicos de los Órganos de Control y evaluación interna quienes dependen de la Secretaría de la Gestión Pública y tendrán el carácter de autoridad para realizar la defensa jurídica de las resoluciones que emitan en al esfera administrativa y ante los tribunales competentes;
- XIX. Recibir, registrar y custodiar las declaraciones patrimoniales que deban presentar los servidores públicos de la Administración Pública Estatal de acuerdo con la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y a las demás disposiciones jurídicas aplicables;
- XX. Registrar en el ámbito del Poder Ejecutivo del Estado, el padrón de los servidores públicos sancionados con motivo de la determinación de una responsabilidad administrativa;



- XXI. Promover e impulsar la participación y correspondencia ciudadana a través de acciones de Contraloría Social en las tareas de vigilancia y evaluación de los recursos públicos;
- XXII. Recibir y dar trámites a las quejas, denuncias y sugerencias respecto de los trámites y servicios o por actos, omisiones o conductas de los servidores públicos de la Administración Pública del Estado en el ejercicio de sus funciones;
- XXIII. Recibir, tramitar y resolver las inconformidades que se presenten con motivo de los procedimientos en materia de adquisiciones de bienes, prestación de servicios o de obra pública celebrados por la Administración Pública Estatal;
- XXIV. Investigar y sancionar los actos u omisiones de los servidores públicos del Poder Ejecutivo en los términos de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado;
- XXV. Intervenir en los procesos de entrega y recepción que se efectúen como consecuencia de la separación de los servidores públicos del cargo, empleo o comisión;
- XXVI. Emitir, normar, promover, coordinar y regular los procedimientos vinculados con el desarrollo del gobierno digital que deberán aplicar las dependencias, órganos administrativos desconcentrados y entidades de la Administración Pública Estatal;
- XXVII. Establecer y definir los criterios en la interpretación de las Leyes que conforme a su competencia le corresponde su vigilancia y aplicación;
- XXVIII. Vigilar y dar seguimiento en el ámbito de su competencia que las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal den cumplimiento a los requerimientos y acciones de fiscalización que promueven los Órganos de Fiscalización de la Federación y el Estado;
- XXIX. Conducir y promover la política general de la Administración Pública Estatal mediante acciones que propicien la transparencia en la gestión pública, la rendición de cuentas y el acceso a la información pública;
- XXX. Promover, coordinar y regular los procedimientos vinculados con el desarrollo del gobierno digital que deberán aplicar las dependencias, órganos administrativos desconcentrados y entidades de la Administración Pública Estatal, y
- XXXI. Las demás que le recomienden expresamente las leyes y reglamentos.



### **3.3 Misión.**

Consolidar una gestión pública, eficaz, eficiente, transparente, que rinda cuentas e incorpore la participación ciudadana.

### **3.4 Visión.**

Ser una autoridad fiscalizadora, confiable, dinámica y certera, respaldada por los ciudadanos.

### **3.5 Objetivos.**

#### **3.5.1 Objetivo General**

Vigilar y procurar que los servidores públicos se desempeñen dentro del marco de responsabilidades y el código de ética, en caso contrario implementar el procedimiento administrativo disciplinario y sancionatorio correspondientes.

#### **3.5.2 Objetivos Estratégicos**

1. Promover preventivamente la corrección de las deficiencias, errores, irregularidades u omisiones en el desempeño del servicio público a través de la continua supervisión y control de los planes, programas, proyectos, procesos y actividades.
2. Consolidar un Gobierno objetivo, justo confiable e incluyente, nutrido y respaldado por la expresión de su ciudadanía.
3. Fortalecer los valores institucionales y a las responsabilidades bajo una estrecha vigilancia de las acciones realizadas para el cumplimiento de las metas.
4. Reforzar el sistema de Evaluación de la Gestión Pública y el cumplimiento de los principios de la Planeación Democrática.
5. Fortalecer los mecanismos de Transparencia y rendición de cuentas.

### **3.6 Marco Jurídico**

El marco legal que soporta la creación y el despacho de los asuntos que son del ámbito de la Secretaría de la Gestión Pública de Gobierno del Estado, está contenido dentro de las Leyes Estatales y Federales, para la vigilar la correcta aplicación de los recursos tanto asignados como reasignados mediante los convenios Especiales.



### 3.6.1. Disposiciones Federales

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;
- Ley Federal de Procedimientos Administrativos;
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público;
- Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las mismas;
- Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público Federal;
- Ley General de Bienes Nacionales;
- Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios relacionados con Bienes Muebles;
- Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las mismas;
- Reglamento de la Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público;
- Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio correspondiente;
- Decreto por el que se adiciona y reforma la Ley de Coordinación Fiscal;
- Acuerdo de Coordinación entre el Ejecutivo Federal y Estatal, para establecer el programa de Fortalecimiento del Sistema Estatal de Control y Evaluación de la Gestión Pública y Colaboración en Materia de Desarrollo Administrativo.

### 3.6.2 Disposiciones Estatales

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo;
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado;
- Ley de las Entidades de la Administración Pública Paraestatal del Estado de Quintana Roo;
- Ley de Obras Públicas del Estado de Quintana Roo;
- Ley de Ingresos del Estado de Quintana Roo;
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios relacionados con Bienes Muebles del Estado de Quintana Roo;
- Ley de Hacienda del Estado;
- Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Quintana Roo;
- Ley de Responsabilidades de los (las) Servidores (ras) Públicos (as) del Estado;
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Q. Roo;
- Código Fiscal del Estado de Quintana Roo;
- Código Civil del Estado de Quintana Roo.
- Código de Procedimientos Civiles para el Estado de Quintana Roo;
- Código Penal para el Estado Libre y Soberano de Quintana Roo;
- Código de Procedimientos Penales para el Estado de Quintana Roo;
- Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría;
- Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de Quintana Roo para el ejercicio fiscal correspondiente;



- Acuerdo por el que se da a conocer la distribución de los Recursos del Fondo de Aportaciones para el Fortalecimiento Municipal entre los Municipios del Estado de Q. Roo para el ejercicio correspondiente;
- Acuerdo de Coordinación entre el Ejecutivo Estatal y los H. ayuntamientos, para establecer un programa de Fortalecimiento del Sistema Estatal de Control y Evaluación de la Gestión Pública y Colaboración en Materia de Desarrollo Administrativo.

### 3.7 Reglamento Interior de la Secretaría de la Gestión Pública

#### 3.7.1 Título primero del ámbito de competencia y organización de la secretaría

**Artículo 1.** La Secretaría de la Gestión Pública, como Dependencia del Ejecutivo Estatal, tiene a su cargo el desempeño de las atribuciones que expresamente le encomienda la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo, el Titular del Ejecutivo y las demás disposiciones legales aplicables en la Entidad.

Para los efectos del presente ordenamiento, se entenderá por:

- I. **Ley:** A la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo;
- II. **Reglamento:** Al presente instrumento;
- III. **Secretaría:** A la Secretaría de la Contraloría del Estado de Quintana Roo; y
- IV. **Secretario (a):** Al Titular de la Secretaría de la Contraloría del Estado.

**Artículo 2.** Al frente de la Secretaría habrá un (a) Titular a quien se le denominará Secretario (a), quien para el desahogo de los asuntos de su competencia, se auxiliará de las siguientes unidades administrativas:

- I. Coordinación Técnica;
- II. Coordinación de Auditoría Gubernamental;
- III. Dirección de Control y Supervisión;
- IV. Dirección Jurídica;
- V. Dirección de Comisarios de Entidades;
- VI. Dirección de Planeación y Contraloría Social;



- VII. Dirección de Innovación y Calidad;
- VIII. Dirección de Informática;
- IX. Dirección Administrativa;
- X. Unidad de Asesoría Jurídica y Enlace; y,
- XI. Delegaciones.

El Secretario (a) contará además con el número de asesores (as), personal de apoyo y órganos técnicos contemplados dentro del presupuesto de egresos autorizado y que resulten necesarios para el adecuado cumplimiento de sus facultades.

Las demás unidades administrativas subalternas y demás personal de apoyo que se establezca por acuerdo del Secretario (a), deberán contenerse y especificarse en el Manual de Organización de la Secretaría.

La Secretaría contará con Órganos de Control y Evaluación Interna que sean necesarios en las Dependencias, Órganos Administrativos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública Estatal, cuyos Titulares serán designados por el Secretario (a), quienes tendrán el carácter de autoridad y con las facultades que se le confieran en el presente instrumento, sin perjuicio de aquellas que les prevengan su Acuerdo de creación.

El (La) Secretario (a) designará a los (las) Titulares de las Delegaciones de la Secretaría, quienes actuarán en el área de competencia y circunscripción territorial que éste señale y tendrán las facultades que les prevenga el presente Reglamento.

**Artículo 3.** La Secretaría conducirá y realizará sus actividades con sujeción a los objetivos y metas que establezca el Plan Estatal de Desarrollo, así como los asuntos que le encomiende el (la) Gobernador (a) del Estado.

### **3.7.2 Título segundo de las facultades del (de) (la) secretario (a)**

**Artículo 4.** Al (A) (la) Secretario (a) le corresponde originalmente la representación, trámite y resolución de los asuntos de la Secretaría, y para el desarrollo de sus actividades podrá delegar sus facultades a servidores (a) públicos (as) subalternos (as) sin perjuicio de su ejercicio directo.

**Artículo 5.** El (La) Secretario (a) recibirá en acuerdo ordinario a sus subalternos (as) y en acuerdo extraordinario a cualquier otro (a) servidor (a) público (a), y concederá audiencias a la ciudadanía en general.



**Artículo 6.** El (La) Secretario (a) tendrá las siguientes facultades:

- I. Establecer los procedimientos, metas y políticas para el ejercicio de las atribuciones que conforme a las leyes competen a la Secretaría;
- II. Proponer al (a) (la) Gobernador (a) los proyectos de iniciativas de leyes, reglamentos, decretos, acuerdos y lineamientos jurídicos aplicables sobre los asuntos en el ámbito de su competencia;
- III. Acordar con el (la) Gobernador (a) el despacho de los asuntos de su competencia que así lo ameriten e informarle periódicamente sobre las actividades desarrolladas en la Secretaría;
- IV. Desempeñar las comisiones que el (la) Gobernador (a) le encomiende para su ejercicio directo y mantenerle informado sobre el desarrollo de las mismas;
- V. Establecer y desarrollar políticas, programas y acciones de innovación que tengan por objeto modernizar y reformar las estructuras, métodos y sistemas de la Administración Pública, con el fin de volverla más competitiva, operativa y funcional;
- VI. Impulsar los procesos de sistematización de la Administración Pública, y establecer, para su ejecución en las distintas Dependencias, Órganos Administrativos Desconcentrados y Entidades, políticas y programas en materia de Gobierno Electrónico, que permitan una mayor transparencia en las funciones públicas y faciliten las relaciones con los ciudadanos;
- VII. Establecer las acciones necesarias para la implementación de sistemas de gestión, enfocados a mejorar el quehacer institucional y de la Administración Pública Estatal, conforme a los modelos estatales y a los acuerdos que se celebran con la Federación;
- VIII. Designar ante las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal a los auditores externos que llevarán a cabo las auditorías financieras y de obra pública, así como normar, controlar y evaluar su desempeño;
- IX. Establecer y desarrollar políticas, programas y estudios que promuevan la innovación y competitividad en los procesos gubernamentales, así como llevar a cabo programas y acciones tendientes a modernizar el marco legal y reglamentario de la Administración Pública en el ámbito de su competencia;
- X. Proporcionar la información de las actividades desarrolladas por la Secretaría para la formulación del informe anual del (de) (la) Gobernador (a);



- XI. Presentar a la Secretaría de Hacienda el proyecto del Presupuesto de Egresos de la Secretaría y hacerlo del conocimiento al (a) (la) Gobernador (a);
- XII. Fungir en las sesiones de los Órganos de Gobierno de las Entidades de la Administración Pública Paraestatal, como Comisario Público propietario con voz pero sin voto, con la facultad de designar a sus suplentes, así como participar para el mejor desarrollo del Sistema Estatal de Control, Evaluación y Auditoría Gubernamental, en aquellos Órganos de Gobierno que operen como tales en donde los cuerpos legales constitutivos del que formen parte éstos contemplen al Secretario con la figura del Comisario, pudiéndose asistir con el personal que así lo requiera;
- XIII. Suscribir los documentos relativos al ejercicio de sus facultades y los acuerdos, convenios y contratos que les sean señalados por delegación o le correspondan por suplencia;
- XIV. Contratar los servicios profesionales que se requieran para el cabal cumplimiento de sus facultades;
- XV. Promover la coordinación con el Órgano de Control del Poder Ejecutivo Federal, para el desempeño de las tareas de control de los recursos federales asignados, reasignados y transferidos al Estado y a los Municipios, así como vigilar el estricto cumplimiento de los objetivos establecidos en los acuerdos concertados y en general de los que se deriven del Sistema Nacional de Control y Evaluación Gubernamental;
- XVI. Someter a consideración del (de) (la) Gobernador (a) del Estado los programas anuales de planeación y organización del Sistema de Control, Evaluación y Auditoría Gubernamental;
- XVII. Comparecer ante el Congreso del Estado las veces que sea requerido, cuando se discuta una Ley o se estudie un asunto relativo a las actividades de la Secretaría;
- XVIII. Establecer y expedir la normatividad que regule los instrumentos y procedimientos de Control, Evaluación y Auditoría Gubernamental;
- XIX. Establecer y emitir las bases para la realización de auditorías, inspecciones e inventarios gubernamentales en las Dependencias, Órganos Administrativos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública Estatal que administren o ejerzan recursos federales y estatales, que se lleven a cabo con personal de la propia Secretaría o auditores externos, normando y coordinando su actividad, e informando de éstas al (a) (la) Gobernador (a) del Estado;



- XX. Promover la coordinación de acciones con el Órgano Superior de Fiscalización para establecer lineamientos de fiscalización, control y evaluación de las operaciones financieras de las Dependencias, Órganos Administrativos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública Estatal, que permita a ambos órganos el cumplimiento de sus respectivas responsabilidades;
- XXI. Aprobar los Manuales de Organización, Procedimientos y Servicios al Público, necesarios para el funcionamiento de la Secretaría;
- XXII. Autorizar las propuestas que los Directores formulen para designar a las personas que deban cubrir las áreas de su competencia;
- XXIII. Designar representante ante el seno del Comité de Planeación para el Desarrollo del Estado de Quintana Roo, así como en aquellos Comités que correspondan en los Ayuntamientos Municipales;
- XXIV. Designar, reubicar y remover a los (las) Titulares y servidores (as) públicos (as) de los Órganos de Control y Evaluación Interna de las Dependencias, Órganos Administrativos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública Estatal, quienes dependerán jerárquica y funcionalmente de la Secretaría;
- XXV. Designar a los (las) Titulares de las Delegaciones de la Secretaría, quienes dependerán jerárquica y funcionalmente del (de) (la) Secretario (a), sin perjuicio de que éstos se coordinen con las demás unidades administrativas de la Secretaría, conforme a las instrucciones del (de) (la) Secretario (a);
- XXVI. Resolver los recursos administrativos que se interpongan en contra de las resoluciones que dicte en el ámbito de su competencia;
- XXVII. Opinar previamente a su expedición, sobre los proyectos de leyes, reglamentos, decretos, acuerdos y lineamientos jurídicos que correspondan al ámbito de competencia de la Secretaría y en su caso, promover la actualización del marco normativo vigente en el Estado;
- XXVIII. Promover la coordinación de acciones con los Órganos de Control Interno de los Ayuntamientos, que permitan el desempeño de las tareas de control de los recursos estatales y federales asignados, reasignados y transferidos a los Municipios, así como vigilar el estricto cumplimiento de los objetivos establecidos en los acuerdos o convenios concertados y en general los que se deriven del Sistema Nacional de Control, Evaluación y Auditoría Gubernamental;



- XXIX. Emitir las bases para la elaboración de los programas sectoriales e institucionales del Sistema de Control, Evaluación y Auditoría Gubernamental, que deberán observarse en el Comité de Planeación para el Desarrollo del Estado de Quintana Roo;
- XXX. Observar los principios de transparencia y publicidad en sus actos y respetar el derecho al libre acceso a la información pública, a toda persona que lo solicite, en los términos que establece la normatividad en la materia;
- XXXI. Coordinar las acciones que la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Poder Ejecutivo ejecute y que tengan como finalidad fomentar el ejercicio del derecho de acceso a la información y la rendición de cuentas, así como la difusión de la información pública obligatoria de las Dependencias, Órganos Administrativos Desconcentrados y Entidades a la ciudadanía;
- XXXII. Presidir la Comisión de Contralores del Estado de Quintana Roo;
- XXXIII. Fungir como representante del Estado ante el seno de la Comisión Permanente de Contralores Estados-Federación y designar a los representantes que participaran en las distintas Comisiones que lo integran;
- XXXIV. Conocer y mandar investigar los actos, omisiones o conductas de los (las) servidores (as) públicos (as) que pudieran constituir responsabilidades administrativas, para la aplicación de las sanciones que correspondan en los términos que señale la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Quintana Roo y las demás disposiciones legales aplicables, por conducto de la Unidad Administrativa responsable de la Secretaría, y, en su caso, dictar o recomendar las acciones que deban desarrollarse para corregir las irregularidades detectadas que garanticen el orden e interés público;
- XXXV. Resolver las dudas que se susciten con motivo de la interpretación y aplicación de este Reglamento, así como los casos no previstos en el mismo; y
- XXXVI. Las demás que le delegue el (la) Gobernador (a) u otros ordenamientos legales o administrativos aplicables.

### **3.7.3 Título cuarto de las facultades específicas de los (las) titulares de las unidades administrativas**

#### **3.7.3.1 Capítulo II de las facultades del (de) (la) titular de la Coordinación de Auditoría Gubernamental**

**Artículo 10.** El (La) Titular de la Coordinación de Auditoría Gubernamental tendrá las siguientes facultades:



- I. Proponer al (a) (la) Secretario(a) el programa anual de auditorías a las Dependencias, Entidades y Órganos Administrativos Desconcentrados de la Administración Pública Estatal;
- II. Programar y efectuar auditorias, verificaciones y demás actos de vigilancia a las Dependencias, Entidades y Órganos Administrativos Desconcentrados de la Administración Pública Estatal con el objeto de verificar que los recursos públicos estatales o federales transferidos, asignados o reasignados se administren con criterios de eficiencia, eficacia y economía así como en apego a las leyes y normatividad vigente en la materia;
- III. Requerir información, documentación, estados financieros y de demás datos que estime necesarios para el cumplimiento de sus facultades;
- IV. Verificar en el ámbito de su competencia, el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias o administrativas en materia de sistemas de registro y contabilidad; contratación y remuneraciones al personal; contratación de adquisiciones, arrendamientos y servicios; conservación, uso, destino, afectación, enajenación, almacenamiento en su caso; baja de bienes muebles, inmuebles y derechos; ingresos; financiamiento; deuda; inversiones; patrimonio y demás activos y recursos materiales;
- V. Vigilar en las Dependencias, Entidades y Órganos Administrativos Desconcentrados de la Administración Pública Estatal, el cumplimiento de las disposiciones en materia de austeridad, racionalidad y disciplina presupuestal;
- VI. Realizar auditorías de manera directa o a través de las Delegaciones de la Secretaría, los Órganos de Control y Evaluación Interna y Despachos Externos, validando y vigilando su correcto desarrollo;
- VII. Emitir el informe de resultados o levantar las actas administrativas derivadas de la práctica de auditorías que realicen a las Dependencias, Entidades y Órganos Administrativos Desconcentrados de la Administración Pública Estatal así como analizar su contenido a efecto de proponer las medidas correctivas y preventivas que sean pertinentes;
- VIII. Dar seguimiento al proceso de solventación de las observaciones y recomendaciones que se deriven de las auditorias;
- IX. Proponer al (a) (la) Secretario (a) las bases y criterios para la realización de las auditorías externas;



- X. Dar seguimiento a las observaciones y recomendaciones que presente en sus informes los Órganos de Control y Evaluación Interna y Despachos Externos, así como instancias federales de acuerdo a los convenios establecidos para tal efecto;
- XI. Autorizar prorrogas para la entrega de información y documentación tendiente a solventar las observaciones y recomendaciones derivadas de la práctica de auditorías o de requerimientos de información;
- XII. Proponer y opinar sobre las normas, lineamientos y controles para la entrega y recepción de los asuntos, bienes, y valores que sean propiedad o se encuentren al cuidado del Gobierno del Estado;
- XIII. Vigilar el debido registro de los recursos patrimoniales del Estado, los que la Federación le transfiera o aporte a éste para su ejercicio y administración, dentro de los convenios relativos, de conformidad con la normatividad legal vigente;
- XIV. Coordinar y supervisar a los Órganos de Control y Evaluación Interna de las Dependencias, Entidades y Órganos Administrativos Desconcentrados de la Administración Pública Estatal, en el desempeño de sus funciones;
- XV. Proponer al (a) (la) Secretario(a) los instrumentos de control y auditoría gubernamental;
- XVI. Dar vista de las investigaciones y auditorías que se hubieran practicado y remitir los expedientes y constancias relativas si de las mismas se detectan presuntas responsabilidades a la Dirección Jurídica de la Secretaría para el inicio del procedimiento administrativo disciplinario, en términos de lo dispuesto por la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Quintana Roo y demás disposiciones legales aplicables;
- XVII. Vigilar el ejercicio del gasto corriente de los recursos estatales y federales transferidos, asignados y reasignados al Estado;
- XVIII. Participar en forma directa o a través de las Delegaciones y los Órganos de Control y Evaluación Interna en los actos de entrega y recepción de las Dependencias, Entidades, Órganos Administrativos Desconcentrados y sus respectivas unidades administrativas para verificar que los procesos de entrega y recepción se efectúen conforme a la normatividad vigente en la materia;
- XIX. Suscribir en ausencia del (de) (la) Secretario (a) los oficios de intervención relativos a órdenes de inicio de auditoría;



- XX. Notificar a las Dependencias, Entidades y Órganos Administrativos Desconcentrados auditados, las modificaciones de personal actuante y/o periodo de revisión;
- XXI. Verificar conforme al programa anual de auditoría que las Dependencias, Entidades y Órganos Administrativos Desconcentrados de la Administración Pública Estatal que hubieran recaudado, manejado, administrado o ejercido recursos públicos, lo hayan realizado conforme a los programas aprobados y montos autorizados, así como en el caso de los egresos con cargo a las partidas autorizadas;
- XXII. Requerir a terceros que hubieran contratado bienes y servicios con las Dependencias, Entidades y Órganos Administrativos Desconcentrados de la Administración Pública Estatal y en general a cualquier entidad o persona pública o privada que haya ejercido recursos públicos, la información relacionada con dichas operaciones para realizar las compulsas correspondientes;
- XXIII. Establecer lineamientos para la revisión de la cuenta pública del Poder Ejecutivo; y
- XXIV. Las demás facultades que determine el (la) Secretario(a) o le confieran otras disposiciones legales o administrativas aplicables.

#### **3.7.4 Título quinto de las facultades de los (las) Titulares de los Órganos de Control y Evaluación Interna**

**Artículo 19.** El (La) Titular de cada Órgano de Control y Evaluación Interna, quien dependerá funcional y jerárquicamente de la Secretaría, se auxiliará del personal técnico y administrativo contemplado dentro del Presupuesto de Egresos autorizado a la Dependencia, Órgano Administrativo Desconcentrado o Entidad de la Administración Pública Estatal de su adscripción, que resulte necesario para el adecuado cumplimiento de sus facultades.

**Artículo 20.** Los (Las) Titulares de los Órganos de Control y Evaluación Interna tendrán las facultades siguientes:

- I. Planear, programar, organizar, dirigir y controlar el desarrollo de los programas y acciones que le fueren encomendados por la Secretaría;
- II. Aplicar las políticas, procedimientos y estrategias de operación conforme a las normas y directrices que fije la Secretaría en materia de control, fiscalización y evaluación;



- III. Proporcionar a la Secretaría, los elementos necesarios para coadyuvar a que esta expida las bases y normas a las que se sujetará la realización de auditorías, y opinar a solicitud de esta sobre el contenido y desarrollo de los programas anuales de dichas auditorías;
- IV. Vigilar el cumplimiento, por parte de las Unidades Administrativas de la Dependencia, Órgano Administrativo Desconcentrado o Entidad, a la que este adscrito, de las obligaciones derivadas de las disposiciones en materia de planeación, programación, presupuestación, ingresos, financiamiento, inversiones, deuda, patrimonio y fondos y valores asignados al cuidado de la misma;
- V. Turnar a la Secretaría y a las autoridades competentes, los expedientes y documentación relativos a la investigación y auditoría practicadas, si de las mismas derivaren responsabilidades, para los efectos que establece la ley;
- VI. Informar al (a) (la) Titular de la Dependencia, Órgano Administrativo Desconcentrado o Entidad sobre los resultados de sus actividades, así como de la evaluación de las Unidades Administrativas de la misma, que hayan sido objeto de fiscalización;
- VII. Realizar las auditorías que se requiera a las Unidades Administrativas de la Dependencia, Órgano Administrativo Desconcentrado o Entidad de su adscripción conforme a las bases generales que emita la Secretaría, e informar a esta, el resultado de dichas auditorías;
- VIII. Verificar conforme a su programa anual de auditoría, visitas e inspecciones, que las Dependencias, Órganos Administrativos Desconcentrados y Entidades de su adscripción recauden, manejen, administren o ejerzan los recursos públicos conforme a los programas aprobados y los montos autorizados, así como en el caso de los egresos, estos se hayan hecho con cargo a las partidas correspondientes;
- IX. Realizar la revisión de la Cuenta Pública, verificando que sea presentada en los términos de Ley y de conformidad a los principios de contabilidad que le apliquen;
- X. Informar periódicamente al (a) (la) Secretario (a), a través de la Dirección de Auditoría Gubernamental, de los asuntos cuya tramitación sea de su competencia;
- XI. Programar y realizar auditorías, verificaciones e inspecciones a la Dependencia, Órgano Administrativo Desconcentrado o Entidad de la Administración Pública Estatal de su adscripción, así como analizar y determinar las irregularidades financieras y administrativas que resulten;



- XII. Coordinar con las diferentes Unidades Administrativas de la Secretaría, con respecto de los asuntos en el ámbito de su competencia;
- XIII. Dar seguimiento a las observaciones derivadas de las auditorias y revisiones efectuadas;
- XIV. Participar en los actos de entrega y recepción de las Dependencias, Órganos Administrativos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública Estatal, así como sus respectivas Unidades Administrativas para verificar que los procesos de entrega y recepción se efectúen conforme a la normatividad vigente;
- XV. Coadyuvar con la Secretaría en la recepción, trámite, notificación y seguimiento de las quejas y denuncias que se formulen por incumplimiento de las obligaciones de los (las) servidores (as) públicos (as) adscritos a la Dependencia, Órgano Administrativo Desconcentrado o Entidad de la Administración Pública Estatal de su competencia, así como investigar y fincar las responsabilidades a que hubiere lugar a través del procedimiento administrativo disciplinario que para tal efecto establece la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado, previa autorización del (la) Titular de la Secretaría;
- XVI. Coadyuvar con la Secretaría en coordinación con la Dirección Jurídica para la recepción y seguimiento de las declaraciones de situación patrimonial de los (las) servidores (as) públicos (as) de las Dependencias, Órganos Administrativos Desconcentrados y Entidades de su adscripción, a través del Sistema "DECLARANET" de conformidad al criterio normativo que para tal efecto se expida;
- XVII. Coadyuvar con la Secretaría en coordinación con la Dirección Jurídica a efecto de vigilar y verificar que los (las) servidores (as) públicos (as) responsables de la Dependencia, Órgano Administrativo Desconcentrado o Entidad de su adscripción, envíen oportunamente el padrón de servidores (as) públicos (as) obligados a presentar declaración patrimonial y el reporte de los inicios y conclusiones de cargo de los mismos, en la forma y plazos establecidos en el criterio normativo que para tal efecto se expida;
- XVIII. Requerir, en su caso a terceros que hubieran contratado bienes y servicios con la Dependencia, Órgano Administrativo Desconcentrado o Entidad de su adscripción y en general a cualquier persona física o moral que haya ejercido recursos públicos, la información relacionada con estas operaciones a efecto de realizar las compulsas correspondientes;
- XIX. Vigilar que el ejercicio y destino de los recursos de que disponen las diversas áreas de la Dependencia, Órgano Administrativo Desconcentrado o Entidad de su adscripción, se ajusten a las disposiciones legales y administrativas establecidas, bajo estándares de calidad;



- XX. Evaluar a través de diversos mecanismos, la información generada por la actuación de los (las) servidores (as) públicos (as) de la Dependencia, Órgano Administrativo desconcentrado o Entidad de la Administración Pública Estatal de su adscripción, a fin de sugerir adecuaciones y correcciones para el mejoramiento en el desempeño de sus funciones;
- XXI. Promover la aplicación del Programa de Modernización de la Administración Pública del Estado al interior de la Dependencia, Órgano Administrativo Desconcentrado o Entidad de la Administración Pública Estatal de su adscripción, así como evaluar sus avances y resultados;
- XXII. Realizar ante las instancias jurisdiccionales la defensa jurídica de las resoluciones que emitan;
- XXIII. Expedir las certificaciones de los documentos que obren en los archivos del Órgano de Control y Evaluación Interna de su adscripción;
- XXIV. Denunciar ante las autoridades competentes los hechos de que tengan conocimiento con motivo de sus funciones y que puedan ser constitutivos de delito;
- XXV. Requerir la información necesaria para el cumplimiento de sus funciones en el ámbito de competencia;
- XXVI. Coordinar actividades con la Secretaría para garantizar y transparentar la protección de información que sea de su competencia, encaminadas a la transparencia y acceso a la información pública;
- XXVII. Garantizar el resguardo y protección de la información que obra en poder del Órgano de Control y Evaluación Interna;
- XXVIII. Dar cumplimiento a los lineamientos que establezca para el manejo de la información, la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Poder Ejecutivo del Estado de Quintana Roo y coadyuvar en el ámbito de su competencia con el Enlace de la Secretaría en el trámite de las solicitudes de acceso a la información;
- XXIX. Proponer al (a) (la) Secretario (a) y al (a) (la) Titular de la Unidad de Asesoría Jurídica y Enlace, de manera fundada y motivada la clasificación de la información como reservada o confidencial que se encuentra bajo su resguardo; y
- XXX. La demás facultades que determine el (la) Secretario (a) o le confieran otras disposiciones legales o administrativas aplicables.



### **3.7.5 Título octavo de los impedimentos y excusas**

**Artículo 24.** Los (Las) Titulares de las Unidades Administrativas y Jefes (as) de Departamento, estarán impedidos para conocer de los asuntos que se tramiten en la Secretaría, en los casos que la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado señala en el artículo 47 fracción XIV. Por tanto, tendrán la obligación de hacerlo del conocimiento de su jefe (a) inmediato o en su caso de su superior jerárquico, excusándose en su caso, para conocer de ellos.

Cuando el (la) servidor (a) público (a) no pueda abstenerse de intervenir en ellos, atenderá los asuntos conforme a las indicaciones que señale su jefe o superior jerárquico, de conformidad a lo dispuesto por el artículo 47 fracción XV de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado.

### **3.7.6 Título noveno de las suplencias de los (las) servidores (as) públicos (as)**

**Artículo 25.** El (La) Secretario (a) será suplido en sus ausencias temporales por el (la) Titular de la Unidad Administrativa de la Secretaría que le corresponda atender el asunto inherente a sus facultades.

**Artículo 26.** Las ausencias temporales de los (las) Titulares de las Unidades Administrativas, de los (las) Titulares de las Delegaciones y de los Órganos de Control y Evaluación Interna, serán suplidas en el despacho de los asuntos de su competencia por el (la) servidor (a) público (a) inmediato inferior que de ellos dependan.

## **3.8 Estructura Orgánica de la Secretaría de la Gestión Pública**

### **1.0. DESPACHO DEL (DE LA) C. SECRETARIO (A).**

- 1.0.1. Secretaría Particular
  - 1.0.1.1. Unidad de Gestión interna
- 1.0.2. Unidad de Asesoría Jurídica y Enlace
- 1.0.3. Delegación en Benito Juárez.
- 1.0.4. Delegación en Solidaridad.
- 1.0.5. Delegación en Felipe Carrillo Puerto.

### **1.2. COORDINACIÓN TÉCNICA.**

- 1.2.1. Departamento de Vinculación y Gestión Institucional.
- 1.2.2. Departamento de Control y Seguimiento.



### **1.3. COORDINACIÓN DE AUDITORÍA GUBERNAMENTAL.**

- 1.3.1. Departamento de Auditoría Gubernamental.
- 1.3.2. Departamento de Vinculación con Despachos Externos.
- 1.3.3. Departamento de Vinculación con los Órganos de Control y Evaluación Interna.

### **1.4. DIRECCIÓN DE CONTROL Y SUPERVISIÓN.**

- 1.4.1. Departamento de Supervisión de Obra.
- 1.4.2. Departamento de Auditoría de Concursos.
- 1.4.3. Departamento de Auditoría de Obras y Servicios.

### **1.5. DIRECCIÓN JURÍDICA.**

- 1.5.1. Departamento de Responsabilidades, y Asuntos Jurídicos.
- 1.5.2. Departamento de Quejas, Denuncias e Inconformidades.
- 1.5.3. Departamento de Situación Patrimonial

### **1.6. DIRECCIÓN DE COMISARIOS DE ENTIDADES.**

- 1.6.1. Departamento de Comisarios Sector Educación, Salud y Gobierno.
- 1.6.2. Departamento de Comisarios Sector Turístico y Económico.
- 1.6.3. Departamento de Comisarios Sector Infraestructura, Agropecuario y Rural.

### **1.7. DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y CONTRALORÍA SOCIAL.**

- 1.7.1. Departamento de Contraloría Social.
- 1.7.2. Departamento de Planeación y Evaluación de Programas Especiales.

### **1.8. DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y CALIDAD.**

- 1.8.1. Departamento de Modernización y de Análisis Legal del Sector Central y Paraestatal.
- 1.8.2. Departamento de Innovación y de Análisis Legal del Sector Central y Paraestatal.
- 1.8.3. Departamento de Calidad y de Análisis Legal del Sector Central y Paraestatal.

### **1.9. DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA.**

- 1.9.2. Departamento de Administración de Infraestructura Tecnológica.
- 1.9.3. Departamento de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas Internos.
- 1.9.4. Departamento de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas Externos.



## **1.10. DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA.**

- 1.10.1.- Departamento de Contabilidad y Control Presupuestal.
- 1.10.2.- Departamento de Recursos Financieros.
- 1.10.3.- Departamento de Recursos Humanos.
- 1.10.4.- Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales.

## **3.9 Coordinación de Auditoría Gubernamental de la Secretaría de la Gestión Pública.**

Desde la creación de los Órganos de Control y Evaluación Interna se dependíamos jerárquicamente de la Coordinación de Auditoría Gubernamental de la Secretaría de la Gestión Pública y el área encargada de vigilar nuestras funciones era el Departamento de Vinculación con los Órganos de Control y Evaluación Interna tenía el cargo de Coordinar y vigilar el cumplimiento de nuestro programa de trabajo autorizado, así como asesorarnos y vigila que el desempeño de nuestras funciones sea en apego a la normatividad establecida. Coordina y promueve la capacitación del personal adscrito a los Órganos de Control y Evaluación Interna. Analiza los informes de las auditorías que llevamos a cabo a efecto de promover acciones para una mejora continua y calidad en el desarrollo de las auditorías. Verifica y en su caso propone las modificaciones que sean necesaria a las cartas planeación, cronograma de actividades y programas de auditorías que llevaremos a cabo durante el ejercicio fiscal.

Da el seguimiento continuo a las auditorías que se tengan en proceso con la finalidad de vigilar que se lleven a cabo de conformidad a la normatividad vigente y que se encuentren debidamente fundadas y motivadas.

Cabe mencionar desde nuestra creación como contralorías internas el alto mando jerárquicamente hablando era el Titular de la Secretaría de la Gestión Pública independientemente que no estábamos contemplados dentro de la estructura orgánica de la Secretaría de la Gestión Pública sino que nos encontrábamos dentro de la estructura orgánica de la Secretaría de Turismo. A partir del 01 de septiembre del 2011 todos los Órganos de Control y Evaluación Internas de las Dependencias de Gobierno pasaron a la estructura orgánica de la Secretaría de la Gestión Pública.

Derivado de lo anterior la Secretaría de la Gestión Pública crea Dentro de la Coordinación de Auditoría Gubernamental la Coordinación de los Órganos de Control y Evaluación Interna cargo que le fue delegado al Tec. Javier Villanueva Madrid teniendo la encomienda de realizar las funciones que realizaba el Departamento de Vinculación con los Órganos de Control y Evaluación Interna, siendo el Coordinador de los OCEI el jefe inmediato de los Órganos de Control y Evaluación Interna.



## **3.10 Objetivos y funciones del Órgano de Control y Evaluación Interna en el manual de organización de la Secretaría de la Gestión Pública**

### **3.10.1 Objetivos**

Fungir como Órgano de Control Interno y de apoyo para contribuir al cumplimiento de las atribuciones conferidas a la Secretaría de la Gestión Pública en materia de control, supervisión y fiscalización de obra pública, vigilando el cumplimiento de las obligaciones de proveedores y contratistas; así como promover la participación ciudadana a través de la contraloría social y atendiendo las quejas, denuncias y sugerencias que presente la ciudadanía.

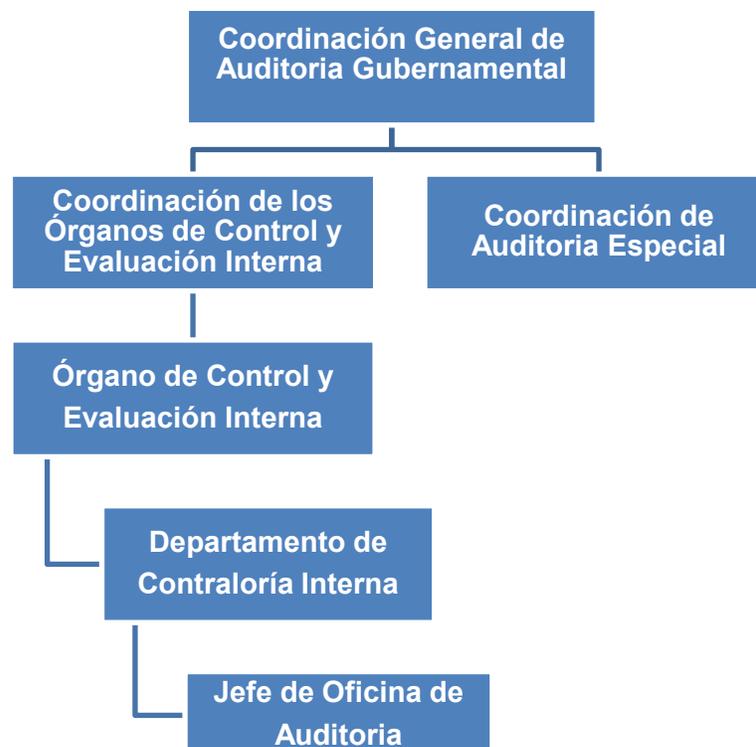
### **3.10.2 Funciones**

- I. Realizar revisiones tendientes a verificar que en las Dependencias, órganos administrativos desconcentrados y Entidades Paraestatales de que se trate, se observen las normas y disposiciones en materia de sistema de registro y contabilidad, contratación y pago de personal, contratación de servicios, obra pública, adquisiciones, arrendamientos, conservación, uso, destino, afectación, enajenación y baja de bienes y demás activos y recursos materiales de la Administración Pública Estatal.
- II. Vigilar el correcto ejercicio de los presupuestos autorizados a las dependencias, órganos administrativos desconcentrados y entidades paraestatales de su adscripción.
- III. Proponer a la Secretaría de la Gestión Pública el programa anual de auditorías para su autorización.
- IV. Turnar a la Secretaría de la Gestión Pública y autoridades competentes, los expedientes y documentación relativa a las investigaciones y auditorías practicadas, si de las mismas derivan presuntas responsabilidades administrativas.
- V. Dar seguimiento a las observaciones y recomendaciones que se deriven de las auditorías que realicen de manera directa y las realizadas por Despachos externos.
- VI. Recepcionar y tramitar las quejas y denuncias que se interpongan en contra de los (las) servidores (as) públicos (as) de las dependencias, órganos administrativos desconcentrados y entidades paraestatales de su adscripción.
- VII. Promover y evaluar las medidas de modernización administrativa que se realicen en las dependencias, órganos administrativos desconcentrados y entidades paraestatales de su adscripción.



- VIII. Realizar las funciones que de acuerdo con las leyes, reglamentos, decretos, acuerdos y demás disposiciones, corresponda ejecutar a la Secretaría de la Gestión Pública conforme a los lineamientos y programa de trabajo que dicha Secretaría determine.
- IX. Informar a la Secretaría de la Gestión Pública el resultado de las acciones, comisiones o funciones que se le encomienden y sugerir al (a la) Titular de las dependencia, órgano administrativo desconcentrado o entidad paraestatal, la instrumentación de normas complementarias en materia de control.
- X. Intervenir en los procesos de entrega recepción de las unidades administrativas de las dependencias, órganos administrativos desconcentrados y entidades paraestatales de que se trate.
- XI. Las demás que expresamente le señale el (la) Secretario (a) de la Contraloría y demás disposiciones legales vigentes.

### 3.11 Organigrama de la Coordinación General de Auditoría Gubernamental de la Secretaría de la Gestión Pública





## **3.12 Otras funciones de los Órganos de Control y Evaluación Interna.**

### **3.12.1 Acto de entrega y Recepción**

Los Órganos de Control y Evaluación Interna participan en los actos de entrega y recepción esta encomienda tiene la finalidad de verificar que los actos de estas entregas que realicen los servidores públicos de la Administración Pública que administren recursos, fondos, bienes y valores públicos se cumplan con la normatividad vigente en la materia.

### **3.12.2 El Escuadrón Estudiantil**

Los Escuadrones Estudiantil por la Transparencia son Comité de Vigilancia Estudiantil la función que realiza el Órgano de Control y Evaluación Interna es la de integrar el comité de vigilancia estudiantil integrado democráticamente por alumnos de Cuarto, Quinto y Sexto grado en el caso de las Primarias y los tres niveles que comprenden la Secundaria, en el caso de este Órgano de Control y Evaluación Interna integró el Escuadrón Estudiantil por la Transparencia al Colegio Particular Real de Potosí de esta ciudad.

La Finalidad del Escuadrón Estudiantil por la Transparencia funciona como enlace directo con la Secretaría de la Gestión Pública y la comunidad estudiantil de cada escuela y es el promotor y vigilante permanente de las actividades que se realicen en materia de Contraloría Social permitiendo con ello las siguientes actividades como: la de difundir los valores éticos y morales en los alumnos y maestros de la escuela, reportar las quejas y denuncias de los compañeros, realizar actividades que apoyen en el mejoramiento de su escuela, cuidar el medio ambiente y las áreas verdes del plantel y combatir la deshonestidad y las malas prácticas.

La Secretaría de la Gestión Pública busca que las Instituciones Educativas tengan un ambiente más sano y de mayor compromiso por parte de los Docentes y Personal Administrativo hacia la escuela, rescatar los valores cívicos, éticos y morales con estas acciones se garantiza una sana convivencia entre vecinos, compañeros de escuelas y amigos, fomentar el espíritu de cooperación, trabajo en equipo y participación ciudadana organizada en acciones de beneficio de la escuela y su comunidad, vigilar que se mantengan limpios los sanitarios, salones de clase, áreas verdes y muros perimetrales de la escuela.

Cabe mencionar que los Órganos de Control y Evaluación Interna no solo tienen la función de integrar dicho comité sino también de darle seguimiento a las actividades del escuadrón estudiantil, capacitándolos y asesorándolos.



### **3.13 Relación de los Órganos de Control y Evaluación Interna con las diferentes Unidades Administrativas de la Secretaría de la Gestión Pública.**

#### **3.13.1 Dirección de Control y Supervisión.**

Este órgano de Control y Evaluación Interna de la Secretaría de Turismo representamos de manera directa a esta unidad administrativa en los actos de presentación y apertura de propuestas de las licitaciones que realicen las mismas.

**Departamento de Auditoría de Obras y Servicios.** Brinda asesoría en materia de normatividad y auditoría a obras públicas, adquisiciones y servicios. Apoya en la revisión documental y verificación técnica, en las auditorías a obras públicas, adquisiciones y servicios que realicen a las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal.

**Departamento de Supervisión de Obra.** Es la encargada de elaborar y enviar informes técnicos para solventación de las deficiencias e irregularidades detectadas durante la ejecución de las obras. En coordinación con esta área se lleva a cabo las actividades de supervisión y seguimiento de las obras, así como los procedimientos de control interno con el objeto de prevenir las deficiencias e irregularidades en la ejecución de obras y programas.

#### **3.13.2 Dirección Jurídica.**

**Departamento de Responsabilidades y Asuntos Jurídicos.** Esta área es de vital importancia dentro de las funciones de los Órganos de Control y Evaluación Interna derivado de que es la encargada de asesorarnos en materia de responsabilidad administrativa. Coordina, analiza, dictamina y revisa la procedencia para instaurar el procedimiento administrativo disciplinario correspondiente, derivado de los informes de auditoría y los expedientes, por los cuales se determine la presunta responsabilidad administrativa por parte de servidores (as) públicos (as) de la Administración Pública Estatal. Por otra parte también coordina, analiza y dictamina la procedencia para instaurar el procedimiento administrativo disciplinario correspondiente, derivado de los procedimientos de quejas y denuncias interpuestas en contra de servidores (as) públicos (as) por incumplimiento a las obligaciones previstas en la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Quintana Roo y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.

**Departamento de Quejas, Denuncias e Inconformidades.** Nos asesora en materia de quejas, denuncias e inconformidades, respecto de las actividades que estos desarrollan en coordinación con el Departamento.



**Departamento de Situación Patrimonial.** Asesorará en materia de situación patrimonial. En Coordinación con esta unidad administrativa se lleva a cabo la integración del padrón de servidores públicos obligados a presentar su declaración de situación patrimonial. Vigila que se lleve a cabo el seguimiento a la presentación de la declaración patrimonial de los (las) servidores (as) públicos (as) de su adscripción por la Secretaría.

### **3.13.3 Dirección de Comisarios de Entidades**

Esta unidad administrativa supervisa el debido cumplimiento de las facultades y obligaciones de la participación de los acuerdos dictados como comisario Público del Órgano de Gobierno en el Fideicomiso Fondo de Apoyo a la Hotelería y Sur de Quintana Roo.

### **3.13.4 Dirección de Planeación y Contraloría Social.**

**Departamento de Planeación y Evaluación de Programas Especiales.** Es la encargada de evaluar nuestros programas de actividades, realiza y coordina los trabajos que se deriven de la Operatividad de Unidad de Control y Evaluación del COPLADE.

**Departamento de Contraloría Social.** En coordinación con esta área se realizan estrategias de participación ciudadana que permitan el control, supervisión y evaluación de los planes y programas de Gobierno Federal y Estatal.

### **3.13.5 Dirección de Innovación y Calidad.**

**Departamento de Modernización y de Análisis Legal del Sector Central y Paraestatal.** Este departamento nos coordina y apoya con la elaboración y contenido de los reglamentos interiores, manuales administrativos y demás documentos normativos administrativos.

**Departamento de Calidad y de Análisis Legal del Sector Central y Paraestatal.** Es la encargada de gestionar ante la Oficialía Mayor de Gobiernos los cursos de capacitación. Nos otorga el apoyo y asesorías en materia de documentos normativos administrativos, calidad y mejora continua.

### **3.13.6 Dirección de Informática.**

Con la relación que se tiene con esta Dirección es la que nos asesora, capacita y nos da soporte técnico en la utilización de los sistemas informáticos que se generan en la Secretaría de la Gestión Pública, y da mantenimiento a los bienes informáticos asignados a este Órgano de Control y Evaluación Interna.



### 3.13.7 Dirección Administrativa.

**Departamento de Recursos Financieros.** Con este departamento tenemos relación pues es la encargada de tramitar el pago de viáticos y pasajes de las derivadas comisiones encomendadas al personal de este Órgano de Control y Evaluación Interna.

**Departamento de Recursos Humanos.** Este departamento es de vital importancia para la Dirección Administrativa entre las funciones que llevan a cabo y que estamos relacionados es por el pago de salario y las prestaciones del personal, estímulos mensuales, cuatrimestrales y días económicos, las justificaciones de inasistencias, los oficios de vacaciones y comisiones.

**Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales.** Este Departamento nos dota del mobiliario de oficina, equipo de cómputo y material de oficina. Asimismo con ellos verificamos y tramitamos las altas, bajas y modificaciones del mobiliario y equipo de cómputo asignados a este Órgano de Control y Evaluación Interna y también nos proporciona el servicio de mantenimiento al mobiliario de oficina.



## **Capítulo IV**

### **Experiencia Laboral en el Órgano de Control y Evaluación Interna de la Secretaría de Turismo**



## 4.1 Antecedentes del Órgano de Control y Evaluación Interna de la Secretaría de Turismo

Con la finalidad de que el manejo de los recursos dentro de la administración pública se hagan con honestidad y eficiencia y que exista una autoridad competente para la supervisión de la misma, se crea los Órganos de Control y Evaluación interna en las Dependencias y Entidades Paraestatales de la Administración Pública Estatal que permita el sano ejercicio de la fiscalización supervisión del correcto uso de los recursos públicos, e incluso en su caso de sancionar la conducta que vulneren legalidad, honestidad y eficiencia del servicio público.

Esta creación de los Órganos de Control y Evaluación Interna se publicó en el periódico oficial del Gobierno del estado el 8 de septiembre de 2000 que dentro de la Ley Orgánica de la Administración Pública de estado, dando facultades a la Secreta de la Contraloría del Gobierno del Estado, para que coordine y norme el sistema Estatal de Control y Evaluación Gubernamental

El acuerdo tiene las siguientes disposiciones que a continuación se detalla:

**Artículo primero.-** Se crean los Órganos de Control y Evaluación Interna en las Dependencias y Entidades Paraestatales de la Administración Pública Estatal, como Órgano de Control y apoyo a la Secretaría de la Contraloría en su carácter de Órgano Coordinador y Normativo del Sistema Estatal de Control y Evaluación Gubernamental

**Artículo Segundo.-** Los Órganos de Control y Evaluación Interna se crean, constituyen unidades administrativas dentro de la estructura orgánica de las Dependencias y Entidades Paraestatales, sus titulares serán designados por el Secretario de la Contraloría de quien dependerán jerárquica y funcionalmente contribuyendo al fortalecimiento del Sistema Estatal de Control y Evaluación Gubernamental, debiendo observar las normas, lineamientos y programas de trabajo que al efecto emita dicha secretaría.

**Artículo Tercero.-** Corresponde a los Órganos de Control y Evaluación Interna en el ámbito de su actuación, el desempeño entre otras, las siguientes funciones;

- I. Realizar revisiones tendientes a verificar que en las Dependencias u Entidades Paraestatales de que se trate, se observe las normas y disposiciones en materia de sistemas de registro y contabilidad, contratación y pago de personal, contratación de servicios, obra pública, adquisiciones, arrendamientos, conservación, uso, destino, afectación, enajenación y baja de bienes y demás activos y recursos materiales de la administración pública paraestatal;



- II. Vigilar el correcto ejercicio de los presupuestos autorizados a las Dependencias y Entidades Paraestatales de su adscripción;
- III. Instrumentar los procedimientos administrativos y disciplinarios, fincando la responsabilidad administrativa a que hubiere lugar en los términos de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado;
- IV. Recepcionar y tramitar las quejas y denuncias que se interpongan en contra de los servidores públicos de las Dependencias y Entidades Paraestatales de adscripción;
- V. Promover y evaluar las medidas de modernización administrativa que se realicen en las Dependidas y Entidades Paraestatales de su adscripción;
- VI. Realizar las funciones que de acuerdo con las leyes, reglamentos, decretos, acuerdos y demás disposiciones, corresponda ejecutar a la Secretaría de la Contraloría conforme a los lineamientos y programas de trabajo que dicha Secretaría determine;
- VII. Informar a la Secretaría de la Contraloría el resultados de las acciones, comisiones o funciones que se le encomienden y sugerir al Titular de la Dependencia y Entidades Paraestatales la instrumentación de normas complementarias en materia de control;
- VIII. Intervenir en los procesos de entrega recepción de las unidades administrativas de las Dependencias y Entidades Paraestatales de que se trate; y
- IX. Las demás que expresadamente le señale el Secretario de la Contraloría.

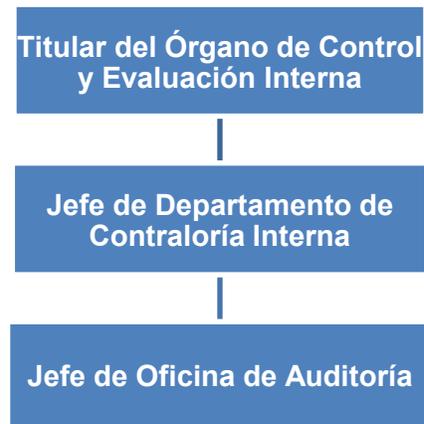
**Artículo Cuarto.-** Las funciones a que se refiere el artículo anterior es sin perjuicio de su ejercicio directo por parte del Secretario de la Contraloría.

**Artículo Quinto.-** El Titular del Órgano de Control Interno podrá fungir al mismo tiempo como comisario en los casos que así lo determine el Secretario de la Contraloría.

**Artículo Sexto.-** Las Dependencias y Entidades Paraestatales de la Administración Pública Estatal proveerán con cargo a sus presupuestos autorizados, los recursos que requieren los Órganos de Control y Evaluación Interna para el cumplimiento de sus funciones.



## 4.2 Organigrama del Órgano de Control y Evaluación Interna de la Secretaría de Turismo



## 4.3 Plantilla de personal del Órgano de Control y Evaluación Interna de la Secretaría de Turismo

Nombre	Cargo
Lcdo. Ramiro Ariel González Souza	Titular del Órgano de Control y Evaluación Interna de la Secretaría de Turismo
Lcdo. Roberto Ortiz Jasso	Jefe de Departamento de Contraloría Interna
C. Joaquín Antonio Canto Cen	Jefe de Oficina de Auditoría

## 4.4 Descripción de funciones administrativas en el Órgano de Control y Evaluación Interna de la Secretaría de Turismo

El primero de junio del 2000 inicié mis labores en la Secretaría de Turismo asignándome a la Contraloría Interna que entre los años 2006 y 2007 paso a llamarse Órgano de Control y Evaluación Interna ocupando el puesto de Auxiliar Administrativo y teniendo como funciones las siguientes:

- Crear y abrir expedientes.
- Archivar los movimientos del día
- Elaborar informe, oficios, tarjetas.
- Capturar información.
- Atender y realizar llamadas telefónicas.
- Atender la agenda del Titular del Órgano de Control y Evaluación Interna.



#### **4.5 Funciones desempeñadas en el Órgano de Control y Evaluación Interna de la Secretaría de Turismo**

- Realización cada mes el arqueo de caja al fondo revolvente de esta Secretaría de Turismo.
- Capturar cada viernes en el Sistema Sentre los expedientes que se crearon durante la semana.
- Elaborar y capturar el informe mensual en el sistema de auditoria Gubernamental de la Secretaria de la Contraloría.
- Verificar que el personal diariamente porte el uniforme de la institución.
- Realizar el reporte correspondiente del personal que no porto el uniforme.
- Verificar diariamente la asistencia del personal en su área de trabajo.
- Realizar el reporte correspondiente del personal que no se encontró en su lugar de trabajo.
- Realizar la solicitud de material de oficina en el sistema implementado por la Secretaria de la Contraloría.
- Realización de las auditorias programadas como son: a los Servicios Personales, al Parque Vehicular, al Rubro de Combustible, Inventario de Bienes Muebles.
- En coordinación con el Jefe de Departamento de Contraloría Interna el informe de auditoría.

#### **4.6 Actividades implementadas como resultados de mi formación Profesional**

Las implementaciones que se han realizado para mejorar la calidad de la Secretaría de Turismo han sido las siguientes:

- a) Con la finalidad de analizar y verificar las ausencias del personal en su horario de labores se implementó el formato de pases de salida, con las cuales no contaba la Secretaria.**

Entre las verificaciones físicas llevadas a las diversas unidades administrativas de esta Secretaria, se detectó la ausencia del personal en sus lugares de trabajo, indicándonos que contaban con el permiso de su jefe inmediato para salir de su horario de trabajo a tratar asuntos de índole personal o se encontraban realizando diligencias en otras Secretarías. Cabe mencionar que estas ausencias del personal eran constantes y más de una hora.

Derivado de lo anterior, con el objeto de cumplir con los procedimiento administrativo en esta Secretaria, se implementó un formato denominado pases de salida, con la finalidad de registrar y controlar al personal que labora en esta Secretaria para que las acciones o actividades se cumplan, era necesario que existiera un adecuado registro y control del capital intelectual.



Con este control de pase de salida, se trata de asegurar que las diversas unidades administrativas de esta Secretaría marchen de acuerdo a lo previsto, el objetivo central de esta técnica es controlar las entradas y salidas del personal y cumplimiento del horario de trabajo.

Este pase de salida puede ser una fuente de información necesaria para determinar la situación actual del colaborador, y para la toma de decisiones en cuanto a: promoción o ascensos, compensaciones, movimientos de rotación, o reubicación. **Anexo 1**

#### **b) Implementación del formato de concentración vehicular**

Derivado de las notificaciones a la Secretaria de la Gestión Pública de las verificaciones a la concentración del parque vehicular asignado a la Secretaría de Turismo y en virtud que no cumplían con dicho procedimiento, se solicitó a la Dirección Administrativa mediante oficio la concentración del parque vehicular durante los fines de semana y días festivos, así mismo se envió a la Dirección Administrativa un formato de concentración vehicular implementado por este Órgano de Control y Evaluación Interna (**Anexo 2**), la finalidad de este formato, se implementó como un instrumento flexible, ágil y eficaz que permite llevar un mejor control del parque vehicular.

Derivado de lo anterior, la Dirección Administrativa mejoró en este sentido llevando un mejor registro y control en la concentración del parque vehicular de esta Secretaría, asimismo, todos los viernes y días festivos, envía a este Órgano de Control el reporte de la concentración vehicular permitiéndonos llevar una mejor verificación al parque vehicular, en caso contrario, de encontrar una irregularidad al respecto, se notifica a la Dirección Administrativa que a su vez manda la justificación correspondiente con su debido documentos justificatorios que ampara esa irregularidad.

#### **c) Implementación del formato días extraordinarios y días económicos**

En relación a las auditorías realizadas a los Servicios Personales de esta Secretaría de Turismo, en las revisiones a los días económicos, días extraordinarios que le corresponde a cada trabajador durante cada cuatrimestre, se detectó:

- Pago incorrectos por días económicos.
- Goce de más de tres días económicos por cuatrimestral.
- Goce de más días extraordinarios.



Según las políticas y lineamientos establecidos para este fin especifican claramente:

- A cada trabajador le corresponde en cada cuatrimestre tres días económicos.
- De acuerdo al resultado de su evaluación cuatrimestral le corresponderán los siguiente: Si su pago fue de 15 días le corresponde 3 días de descanso, si fue de 10 días 2 días de descanso y si el pago fue de 5 días no le corresponde ningún día.

### Días económicos

Cuatrimestre	Periodo	Días que le corresponden	Periodo de pago	Cantidad a pagar
1	Enero, febrero, marzo y abril	3 días	2da. Quincena de Junio	3 días de sueldo base
2	Mayo, Junio, Julio y Agosto	3 días	2da. Quincena de octubre	3 días de sueldo base
3	Septiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre	3 días	2da Quincena de Febrero	3 días de sueldo base

Cabe mencionar que si el trabajador gozó de uno o los tres días económicos automáticamente pierde el derecho al pago del estímulo mensual, asimismo, pierde el pago de días económicos que son pagados cada cuatrimestre, esto traía como consecuencia un descontrol en el Departamento de Recursos Humanos pues se hacían pagos incorrectos a los trabajadores.

En lo referente al goce de los días extraordinarios el trabajador no se ve afectado en el pago de sus estímulos mensuales.

A consecuencia de esto el Órgano de control y Evaluación Interna implemento un formato de control y registro del personal que se le autorice esos días, con la finalidad de contar con un instrumento más, para mejor la calidad del área de recursos humanos, esto ha sido de gran ayuda antes de emitir los reportes de estímulo mensual y pago de días económicos, consultan quienes han gozado de esos días, evitando pagos erróneos.

No omito mencionar que este Órgano de Control y Evaluación Interna ha jugado un papel importante dentro de esta Secretaría de Turismo, a través de este órgano no solo se vigila el Desempeño y funcionamiento de esta Secretaría, si no que se prevé que las operaciones y el manejo de sus recursos estén en apego a la normatividad aplicable para tales fines.



Las observaciones y recomendaciones que emite este Órgano de Control y Evaluación Interna en el ejercicio de sus facultades, siempre se encuentran debidamente fundamentadas en base a la normatividades que se rigen para cada Dependencia, siempre se ha evitado tomar decisiones que puedan repercutir en el funcionamiento de las Dependencias.

La intervención de este Órgano de Control y Evaluación Interna ha proporcionado buenos elementos de juicio y apoyo que han coadyuvado a que la Secretaría de Turismo logre elevar sus niveles de calidad, funcionamiento y productividad en beneficio para los trabajadores y la sociedad que requieren de los servicios de esta Secretaría.

#### **4.7 Sobre la formación Profesional y Área Laboral.**

La formación profesional y el área laboral de la que ofrece la licenciatura de Sistemas Comerciales, considero que todas las herramientas proporcionadas en la carrera las aplico en mi área de trabajo pues existe mucha relación con las funciones que llevo a cabo, una de las ventajas que tiene la Licenciatura es que tiene varios enfoques lo que permite conocer más afondo una empresa, si está funcionando correctamente y permite saber cuándo tomar una buena decisión con la finalidad de resolver los problemas que presentan.

Cada uno de los catedráticos de la carrera de sistemas comerciales están bien preparados pues dan las herramientas suficientes para desenvolvemos en el campo laboral, es decir, podemos enfrentar y resolver problemas, y tomar la mejor estrategia para solucionarlos.

El Órgano de Control y Evaluación Interna es un área normativa el cual tiene la encomienda de observar las normas, lineamientos y programas de trabajo para el correcto funcionamiento de la Dependencia o Entidad Paraestatal.

La licenciatura en Sistemas Comerciales es una carrera muy completa, da todas las herramientas y bases para desempeñarnos en la iniciativa Pública y privada.

#### **4.8 Análisis de las asignaturas de Formación Profesional y su aplicación en el Área Laboral.**

Durante el tiempo que he laborado en el Órgano de Control y Evaluación Interna, las asignaturas en las que encontré mayor apoyo para resolver mis dudas y que son de gran utilidad en mi desempeño laboral son las siguientes:

**Escritura y Comprensión de Textos.** Los temas impartidos en esta materia están enfocadas a la redacción de textos, mismo que aplico diariamente en mi trabajo al redactar oficios, tarjetas, informes de auditoría, papeles de trabajo, para que la información plasmada sea entendible y legible.



**Metodología de la Investigación en Ciencias Sociales.** El curso brinda herramientas para identificar y enfrentar problemas de investigación. Pues con ella he podido recolectar datos en el mejoramiento de las auditorías encomendadas.

**Introducción al Estudio del Derecho.** Este curso fue de gran importancia pues comprendes entre ellos los derechos que tienes como trabajador, pues me ha sido de gran utilidad al momento de asesorar a los trabajadores de esta Secretaría por ejemplo el procedimiento de una incapacidad médica se consulta el Reglamento de las Condiciones Generales de Trabajo del Gobierno del Estado así como la Ley Federal del Trabajo. Asimismo consultan estos marcos legales en las observaciones detectadas en las auditorías.

**Contabilidad Básica y Administrativa.** La aplicación de esta materia en el trabajo me sirve a la hora de realizar los arqueos de caja al fondo revolvente que le corresponde cada mes a esta Secretaría misma que está a cargo el Departamento de Recursos Financieros, se revisan los documentos comprobatorios de dichos fondos como son las facturas, notas y dinero en efectivo debiendo cuadrar con el importe del fondo, así mismo se verifica que cada factura corresponda a ese periodo.

**Derecho Fiscal.** Es necesario para observar alguna irregularidad detecta en la auditoría se fundamente con un sustento legal vigentes como son leyes, reglamentos, acuerdos tanto estatales como federales.

**Estadística.** Esta materia está relacionada con las funciones que llevo a cabo pues con ella aplico los conocimientos adquiridos para la realización de la planeación de las auditorías, permitiéndome saber los periodos de tiempo que llevara cada una de las actividades de las auditorías por ejemplo: el periodo de revisión, etc.

**Función Financiera y Análisis de los Estados Financieros.** En esta materia nos proporcionan las herramientas suficientes porque me permite analizar y verificar si los estados financieros de la Dependencia se están ejerciendo correctamente, que el gasto corriente se registre correctamente en las partidas que correspondan, con la finalidad que la información plasmada en los estados financieros sean los correctos.

**Planeación Estratégica.** Es de vital importancia esta materia en las funciones que llevo a cabo, para la elaboración de una auditoría se comienza con una carta de planeación en donde se plasma los objetivos, el alcance, la problemática, las estrategias a utilizar, el marco legal de consulta y el personal que llevara a cabo auditoría.



**Promoción y Publicidad.** Esta materia ha sido necesaria para aumentar el acercamiento de los trabajadores a este Órgano de Control y Evaluación Interna, mediante la consulta del personal en los procedimientos de justificaciones, goce de días económicos y extraordinarios, así como el asesoramiento del cumplimiento de las declaraciones patrimoniales y en las actas de entrega recepción.

**Recursos Humanos.** Es base fundamental para saber diferenciar cuales son los procesos administrativos que se llevan a cabo en una oficina tanto dentro como fuera de ella, llevar un control de archivos y la organización de documentos permite analizar las funciones y habilidades de cada puesto; elaborar organigramas y manuales de procedimientos, nos ayuda a analizar y verificar los controles de puntualidad y asistencia del personal, así como los pagos correspondientes de los sueldos y salarios de los trabajadores.

**Sistemas y Logística de Distribución y Transporte.** Es de igual importancia pues en ella se plasma dentro de la carta de planeación de la auditoria la ubicación física del lugar que se va auditar, así como los objetivos alcanzar.

**Seminario de Investigación I y II.** Con ella se define los antecedentes que se han llevado a cabo en auditorias pasadas y que resultados se han obtenido, a partir de esto se planea que se revisará en la auditoria y el periodo que comprenderá la auditoria.

#### **4.9 Análisis sobre la importancia de la Licenciatura de Sistemas Comerciales y la Universidad de Quintana Roo.**

La Licenciatura en Sistemas Comerciales, la cual ofrece la Universidad de Quintana Roo es de gran importancia porque ofrece al estudiante ser un emprendedor pues le da los conocimientos básicos de formar una empresa con la finalidad de incrementar el poder económico y adquisitivo para nuestro estado.

El estado de Quintana Roo nos ofrece diversas fuentes de empleo, por lo que la Universidad en su larga experiencia educativa ofrece varias licenciaturas que cumplen con las expectativas que requiere el campo laboral del Estado y una de ellas es la de Sistemas Comerciales.

Esta licenciatura no solo nos plantea la forma de emprendedores de negocios, si no también podemos laborar en las diferentes Dependencias o Entidades Paraestatales del Estado en Empresas Privadas en las diferentes áreas como son: administrativa, de planeación, relaciones públicas, auditoria, publicidad, de mercadotecnia, investigación de mercado, entre otras.



## 4.10 Experiencia Profesional Personal

El Órgano de Control y Evaluación Interna de la Secretaría de Turismo ha sido una gran experiencia de mucho aprendizaje, a lo largo de estos años laborados en esta Institución tan estricta, el sentido de responsabilidad es más grande derivado de toda la información manejada pues ésta es confidencial.

El Órgano de Control y Evaluación Interna es un área en la que se aprende diariamente conocimientos nuevos, logrando mejorar día a día las funciones laborales de cada trabajador.

Este Órgano de Control y Evaluación Interna por ser un área de control, supervisión, disciplinario y ejecutor se tiene contacto directo con los Subsecretarios, Directores, Jefes de Departamentos y demás ejecutivos de esta Secretaría, por otra parte, se tiene contacto indirecto con otros ejecutivos atendiéndoles con sus dudas y recomendaciones, con la finalidad de resolver y solucionarles sus inquietudes. Esto me ha contribuido a ser una persona más asertiva, a generar pensamientos positivos, a ser más disciplinado y respetuoso en mi trabajo.

Desde mi punto de vista existe una clara diferencia antes de estudiar la Licenciatura en Sistemas Comerciales, las actividades laborales lo hacía empíricamente, los conocimientos los obtuve con la práctica diaria, a diferencia de la institución educativa, da las herramientas para ser un profesionista con los siguientes valores: ser una persona ética, ser humanista, llegar al diálogo para mejorar la calidad del trabajo y ser profesional. El estudiante al terminar sus estudios de Licenciatura tendrá la capacidad de poder realizar mejor sus actividades laborales y llevar a la práctica todos los conocimientos adquiridos en la Universidad, es decir, no solamente tengo los conocimientos para hacer las cosas bien, sino que lo hago con la mejor disponibilidad, respeto y comunicación.

Cabe mencionar que contar con un estudio universitario en términos legales hace la diferencia con los demás, pues se cuenta con un documento que ampara esos conocimientos.

El estudiar la licenciatura en Sistemas Comerciales y las herramientas proporcionadas en ella, el egresado puede desarrollar una serie de actividades, permitiéndole ser una persona competente.



## **Capítulo V**

### **Conclusiones y Recomendaciones**



## 5.1 Conclusiones

Nunca pensé estudiar la Licenciatura en Sistemas Comerciales en la Universidad de Quintana Roo, mi objetivo principal era estudiar la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación con la finalidad de poder trabajar en la radio, en la televisión, el periodismo, pero la verdad no me arrepiento de haber estudiado Sistemas Comerciales lo más interesante y satisfactorio que encontré es la fomentación a la creatividad productiva para abrirnos a la competencias de oportunidades del mercado laboral a nivel nacional e internacional.

Las distintas herramientas proporcionadas en la Licenciatura en Sistemas Comerciales se combinan con las diferentes áreas administrativas de una Dependencia Gubernamental así como en las Empresas Privadas. Si la Universidad hiciera una encuesta a los estudiantes de esta carrera cuales son las expectativas que ha encontrado a lo largo de estos cuatro años de estudios, no tendrían una respuesta exacta, si no varias pues esta carrera tiene muchos enfoques que se pueden aplicar en el campo laboral entre ellas tenemos la investigación, la toma de decisiones, buscar las mejores estrategias para llegar a un mercado meta, aunado a lo anterior, con ello se genera mayor información, con la finalidad de contar con una mejor solución para la empresa.

Los retos a afrontar en la actualidad no son fáciles, sin embargo una herramienta de gran ventaja es ser egresado de la Licenciatura en Sistemas Comerciales en virtud de los conocimientos que se obtienen; esto permite al egresado contribuir de manera más notoria en su campo laboral aumentando las expectativas de crecimiento y progreso a diferencia de las personas que no tienen un estudio universitario los conocimientos los han adquirido durante su vida laboral.

No todos los estudiantes llegan al final del camino pero los que sí llegan, se sienten orgullosos de haber estudiado en esta máxima casa de estudios. El contar con una carrera universitaria es tener una plataforma porque da un respaldo que hace la diferencia.

Como mencione anteriormente es un claro reflejo del impacto el estudiar en la Universidad de Quintana Roo porque tienen un espíritu innovador, que lo ha llevado a ser un líder en la educación para adaptarse a las exigencias del mercado de trabajo de nuestro Estado.



## 5.2 Recomendaciones

### 5.2.1 Recomendaciones a la Secretaría de Turismo

- Deberá elaborar concretamente las funciones de todas las unidades administrativas en función a su área de trabajo con la participación y colaboración del personal, la falta de normas, políticas y procedimientos de las áreas vitales de la organización deriva de una falta de interés por parte del trabajador, derivado que no cumplen con las funciones que les corresponda, por eso es recomendable que la Secretaría de Turismo actualice una implementación claro de definición de responsabilidades por departamentos y puestos.
- Concienciar a los niveles directivos en el mandar no se requiere únicamente la autoridad, es necesario también tener constancia, congruencia, integridad, confiabilidad, autenticidad, en pocas palabras un buen líder debe dar el ejemplo.
- Poner más énfasis a las unidades administrativas pues existe constantemente la congruencia entre lo que se dice y lo que se hace en la Secretaría el: “hago lo que digo y no lo hago” esto hace que exista un mal funcionamiento en una Empresa o Dependencia Gubernamental.
- Los altos mandos sean concretos y precisos en las instrucciones dadas a sus subordinados, pero al mismo tiempo fomente a su personal a ser creativos y tener iniciativa propia, pues esto con lleva al personal a sentirse a gusto en su área de trabajo.
- Que las cargas de trabajo entre el personal sean bien distribuidas evitando dar más trabajo a quienes dan mejores resultados y menos a quienes dan resultados pocos aceptables, esto incentiva la ineficiencia de los pocos activos y tiende en el mediano y largo plazo a propiciar a quienes tiene una buena actuación la pierdan.
- Que todo el personal conozca todo el funcionamiento de su área de adscripción esto evitará que se presenten crisis derivados de renunciaciones, ausentismo, etc.
- La Secretaría de Turismo debe manejar un sistema de objetivos en cuanto a la planeación de recursos humanos que permita potencializar quienes en el corto y mediano plazo, están listos para ocupar futuros puestos, o bien determinar si no existe personal con talento para ello.
- Hace falta establecer un sistema de reconocimiento para resaltar comportamientos positivos evidenciando el compromiso de los objetivos de la Secretaría, reconociendo los esfuerzos del trabajador y premie aquellos con resultados positivos.



- Fomentar actividades de convivencia y/o deportivos en la Secretaría esto ayudaría a liberar tensiones, propiciando más relaciones humanas entre el personal y ayuda al mejoramiento físico.

### **5.2.2 Recomendaciones a la Universidad de Quintana Roo**

- Realizar más convenios con Empresas y Dependencias con la finalidad de que el alumnado pueda realizar su servicio social, con el fin de abrir más puertas a los egresados.
- Fomentar las prácticas laborales con la finalidad de que el alumnado conozca el mercado al cual se enfrentará, pues la experiencia a obtener en los trabajos de campo, sin lugar a duda fortalecerá su confianza para su posterior desempeño laboral.
- Implementar áreas de especialización, que puedan cursarse en los últimos semestres: como administración, planeación, publicidad, ventas, promoción, mercadotecnia, día con día las necesidades de la sociedad van cambiando, y actualmente estar bien preparados para enfrentarnos al campo laboral, es lo esencial.
- Promover eventos como congresos, diplomados y cursos especiales, que permitan al estudiante interactuar con otros jóvenes universitarios y compartir conocimientos y experiencias.
- Poder utilizar el laboratorio universitario de publicidad en el cual se den y puedan tomarse cursos de diseño gráfico, radio, fotografía, video y publicidad, los cuales pueden ser herramientas importantes para el desarrollo del profesional
- Seguir teniendo contacto con los egresados de la carrera para apoyarlos en la obtención de un trabajo al término de sus estudios universitarios.



## VI. Bibliografía.

1. Adalberto Chavenato (2000). "Administración de Recursos Humanos. 5ª edición. Editorial Mc Graw Hill.
2. Baca Urbina E. (2001). "Evaluación de Proyectos". Editorial Mc Graw Hill
3. Bohlander George, Snell Scout, Sherman Arthur (2001). "Administración de recursos humanos" 12ª edición. . editorial Thomson Learning.
4. Bonache Jaime, Cabrera Ángel (2002). "Dirección de estrategia de personal". Editorial Prentice Hall.
5. Castilla Aponte José (1993). "Administración de Personal". Editorial ECOE.
6. Chruden Herbert J., Sherman Arthur W. (1998). "Administración Personal" vigésima edición. Editorial CECSA.
7. David A. de Cenzo, Stephen P. Robbins (2003). "Administración de Recursos Humanos". Editorial Limusa.
8. Fernández Valinas Ricardo (2002). "Segmentación de mercados" 2ª edición. Editorial Thomson Learning.
9. Fisher Laura, Espejo Jorge (2004). "Mercadotecnia", 3ª edición. Editorial Mc Graw Hill.
10. Garcia Valencia M. (2001). "Fundamentos de Administración". Editorial Trillas.
11. Gary Dessley (1994). "Administración de Personal", Sexta Edición. Editorial Prentice Hall.
12. Gómez Ceja G. (1999). Planeación y Organización de Empresas". Editorial Mc. Graw Hill.
13. Gómez Media Luís R., David B. Balbín, Roberta L. Cardy (2001). "Dirección y Gestión de Recursos Humanos". Editorial Prentice Hall.
14. Hernández Sergio (1994). "Introducción a la Administración". Editorial Mc Graw-Hill
15. Lovelock Christopher, Reynoso Javier, D' Andrea Guillermo, Huele Luís (2004). "Administración de servicios". Editorial Pearson Educación.
16. Montaña García Agustín (2007). "Interpretación dinámica de los estados financieros". Editorial Trillas.



17. Ochoa Setter Guadalupe (2002). "Administración Financiera". Editorial Mc. Graw Hill.
18. Philip Kotler (2001). "Dirección de Marketing" décima edición. Editorial Prentice Hall.
19. Ramírez Torres Raymundo. "La empresa y su Estructura Administrativa". Editorial Trillas.
20. Saldivar Antonio. "Planeación Financiera de la Empresa". Editorial Trillas.
21. Stanley B. Block, Geoffrey A. Hirt (2005). "Administración financiera" (2005)" 11ª edición. Editorial Mc Graw Hill.
22. W. Hill, Jones G. (2005). "Planeación" 6ta. Edición Editorial Mc Graw Hill Interamericana.
23. Warren Edwardes (2001). "Instrumentos Financieros Fundamentales". Editorial Prentice Hall.
24. William G. Zikmund (1998). "Investigación de mercados". Editorial Prentice Hall.

## Paginas virtuales

### Universidad de Quintana Roo

<http://www.uqroo.mx>

Campus Universitario

<http://www.uqroo.mx/nuestra-universidad/unidades-academicas/>

Divisiones Académicas

<http://www.uqroo.mx/nuestra-universidad/unidades-academicas/>

Divisiones de Ciencias Sociales y Económico Administrativas

<http://dcsea.uqroo.mx>

Identidad Universitaria

<http://www.uqroo.mx/nuestra-universidad/identidad-universitaria/>



Licenciaturas

<http://www.uqroo.mx/planes-de-estudios/licenciaturas>

Titulación

<http://www.uqroo.mx/titulacion-egresados/>

Información para alumnos

<http://www.uqroo.mx/intranet/informacion-para-alumnos>

## **Secretaría de la Gestión Pública**

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

Antecedentes

<http://gestionpublica.qroo.gob.mx/portal/conocenos/antecedentes.php>

Misión y Visión

<http://gestionpublica.qroo.gob.mx/portal/conocenos/misionvision.php>

Organigrama

<http://gestionpublica.qroo.gob.mx/portal/conocenos/Normatividad/ManualOrganizagcion.pdf>

## **Secretaría de Turismo**

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

Antecedentes

<http://sedetur.qroo.gob.mx/index.php/conocenos/antecedentes>

Misión y Visión

<http://sedetur.qroo.gob.mx/index.php/conocenos/mision-y-vision>

Normatividad

<http://sedetur.qroo.gob.mx/index.php/normatividad>



## Glosario de Términos

**Actividad:** Conjunto de tareas y/o laborales de carácter homogéneo, cuya realización permite el cumplimiento de las funciones asignadas a una unidad administrativa

**Atribución:** Conjunto de facultades (poderes o derechos) que se le otorga a una Dependencia o Entidad.

**Auditor:** Persona designada por el mandante con la finalidad de examinar los registros de una Dependencia o Entidad y emitir su opinión respecto a la situación que estos guardan.

**Comunicación:** Consiste en la transmisión de un mensaje de una persona o entidad a otra, en base a un objetivo prefijado, a través de un determinado medio.

**Contraloría:** Nombre que se le da al área encargada de supervisar los asuntos administrativos, contables, financieros y fiscales de las Entidades Públicas o Privadas.

**Contraloría Interna:** Es la Dependencia de Gobierno, es la unidad interna encargada de fiscalizar los asuntos administrativos, contables, financieros y fiscales de la Dependencia o Entidad a la cual pertenece.

**Control interno:** Conjunto de métodos y procedimientos establecidos en una Dependencia o Sector Privado, que en forma coordinada tiene, entre otros objetivos: la protección de los activos, la obtención correcta de información financiera, la promoción de eficiencia de operación y la adhesión a las políticas establecidas.

**Decreto:** Documento en el que se comunica una decisión tomada por la autoridad competente en materia que de su incumbencia.

**Dependencia:** Se entiende por Dependencia a los Órganos del Sector Central (Secretarías de Estado).

**Espíritu Laboral:** Proceso mediante el cual las personas persigue oportunidades, buscando la forma de satisfacer necesidades y deseos por medio de la innovación, sin considerar de cuantos recursos disponen en esos momentos.

**Estatus:** Conjunto de normas establecidas que rigen la organización, funcionamiento y vida de una sociedad.

**Facultad:** Poder y/o derecho que les otorga a una Unidad Administrativa, para actuar al interior o exterior de la Dependencia o Entidad, respecto a asuntos que son de su interés para las mismas.



**Funciones Administrativas:** Actividades de trabajo de las personas que consiste en la planificación, la organización, la dirección y el control.

**Infraestructura.** Conjunto de medios técnicas servicios e instalaciones necesarios para el desarrollo de una actividad, especialmente económica, o para que un lugar pueda ser habitado.

**Juntas:** Reunión del personal, con la finalidad de conocer y participar en las actividades de la empresa, buscando en lograr los objetivos planeados.

**Ley:** Precepto dictado por autoridad suprema en que se manda o prohíbe una cosa, hecho o acto.

**Liderazgo.** Proceso de la influencia en el cual algunos individuos, por medios de sus actos, facilitan el avance de un grupo hacia una meta en común o compartida.

**Mercadotecnia:** Proceso social y empresarial en virtud del cual tanto individuos como grupos obtienen lo que necesitan y desean mediante la producción y el intercambio de un producto o servicio y valores en su interacción con otros.

**Misión.** Propósito, finalidad que persigue en forma permanente una organización, un área o un departamento, razón de una organización.

**Motivación:** Representa la fuerza interior inobservable que estimula y suscita una respuesta conductual y proporciona una dirección específica a esa respuesta.

**Necesidades:** Son estados de una privación experimentada, se dividen en necesidades físicas, sociales e individuales.

**Organización:** Estructura o agrupación deliberada de personas para el logro de un propósito específico.

**Planificación:** Incluye la definición de metas, el establecimiento de una estrategia y el desarrollo de planes para coordinar las actividades.

**Planeación Estratégica.** Proceso de desarrollo y mantenimiento de la adecuada estratégica entre los objetivos y capacidades de la organización y las cambiantes oportunidades de mercadotecnia. Se basa en el establecimiento de una clara misión de la compañía el apoyo a los objetivos, una firme cartera de negocios y estrategias funciones coordinadas.

**Turismo.** Actividad recreativa que consiste en viajar a un país u otra zona que no es la propia por diversión o placer.



# A n e x o s



**A n e x o 1**



**Secretaría de Turismo**

**PASE DE SALIDA**



Este documento le ampara sus derechos laborales cuando Usted tenga necesidad de ausentarse de esta Secretaría.

Fecha: \_\_\_\_\_

Nombre del solicitante: \_\_\_\_\_

Permiso por: Salida oficial ( ) Permiso personal ( ) Medico ( )

Motivo: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Hora de salida: \_\_\_\_\_ Hora de regreso: \_\_\_\_\_

Solicitó

Autorizó

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Nota:** Este documento no es válido para justificar la omisión del registro de control de asistencia del trabajador, los permisos personales no podrán excederse de dos horas.



## A n e x o 2



**Secretaría de Turismo**  
**Dirección Administrativa**



### Reporte de Concentración Vehicular

Marca	Tipo	Modelo	Placas	Responsable	Simbología	Lugar de Concentración
Volkswagen	Pointer negro	2007	UUL-19-04	Dirección Administrativa	X	Centro de Convenciones Boulevard Bahía esquina Comonfort Anexo A
Ford	Ranger	2088	TB-49-103	Dirección Administrativa	C	Ciudad de Playa del Carmen, Q. Roo
Ford	Ranger	2007	TB-49-088	Dirección Administrativa	T	Taller SANTIN mantenimiento
Chevrolet	Malibu rojo	2013	URT-528-B	Ing. Raúl Andrade	A	Subsecretario de Planeación y Desarrollo Turístico

Simbología

Simbología: C: Comisionado X: Concentrado A: Asignado T: Taller
---

**Dirección Administrativa**

---