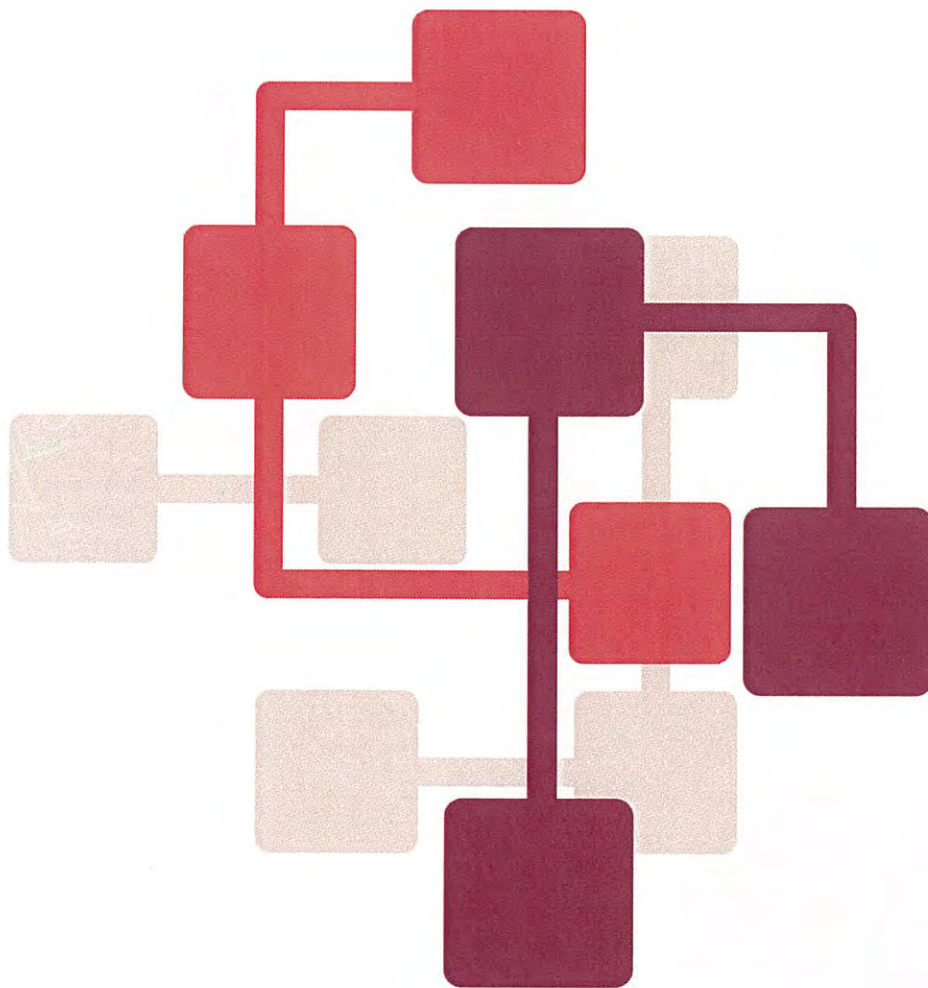


Manual de Procedimientos



ZAPOPAN
GOBIERNO MUNICIPAL
2012-2015

ÍNDICE

	Página
I. Introducción	3
II. Objetivo del manual de procedimientos	4
III. Inventario de subprocesos y procedimientos	5
IV. Descripción narrativa, flujo y anexo de los subprocesos y procedimientos	6
V. Glosario de términos	10
VI. Autorizaciones	11

ELABORÓ:	Dirección de Relaciones Públicas		
FECHA DE EMISIÓN:	14-OCT-2014	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	00-RP-MP-01	REVISIÓN:	0

I. INTRODUCCIÓN.

El presente manual tiene como propósito contar con una guía rápida y específica que incluya la operación y desarrollo de las actividades de las diferentes direcciones generales del Municipio de Zapopan. Así como el de servir como un instrumento de apoyo y mejora institucional.

Incluye en forma ordenada y secuencial las operaciones de los procedimientos a seguir para las actividades laborales, motivando con ello un buen desarrollo administrativo y dando cumplimiento a lo establecido en el Reglamento Interno del Ayuntamiento y la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco.

Además es importante señalar, que este documento está sujeto a actualización, en la medida en la que se presenten variaciones en la ejecución de los procedimientos, en la normatividad establecida, en la estructura orgánica o bien en algún otro aspecto que influya en la operatividad del mismo.

ELABORÓ:	Dirección de Relaciones Públicas		
FECHA DE EMISIÓN:	14-OCT-2014	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	00-RP-MP-01	REVISIÓN:	0

II. OBJETIVO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

El presente manual es un instrumento operativo que apoya el quehacer cotidiano de las diferentes áreas de una dependencia, contiene información en forma metódica y detallada de las operaciones que deben seguirse para la realización de funciones o actividades de una dependencia.

Los objetivos del presente manual son:

- Describir los procedimientos del área.
- Extractar en forma ordenada, secuencial y detallada las actividades que se desarrollan dentro de un procedimiento, indicando los documentos utilizados en la realización de las actividades institucionales.
- Ser apoyo para la implementación de los métodos y técnicas de trabajo que deben seguirse para la realización de las actividades.
- Determinar responsabilidades operativas para la ejecución, control y evaluación de las actividades.
- Apoyar en la inducción, en el adiestramiento y capacitación del personal, ya que se describen en forma detallada las actividades.
- Otorgar al servidor público una visión integral de sus funciones al ofrecerle la descripción del procedimiento en su conjunto, así como las interrelaciones de éste con otras unidades de trabajo para la realización de las funciones asignadas.

ELABORÓ:	Dirección de Relaciones Públicas		
FECHA DE EMISIÓN:	14-OCT-2014	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	00-RP-MP-01	REVISIÓN:	0

III. INVENTARIO DE SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

INVENTARIO DE SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS			
CÓDIGO DEL SUBPROCESO	NOMBRE DEL SUBPROCESO	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO
N/A	N/A	00-RP-PC-01	Atención de eventos.

ELABORÓ:	Dirección de Relaciones Públicas		
FECHA DE EMISIÓN:	14-OCT-2014	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	00-RP-MP-01	REVISIÓN:	0



IV. DESCRIPCIÓN NARRATIVA, FLUJO Y ANEXO DE LOS SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

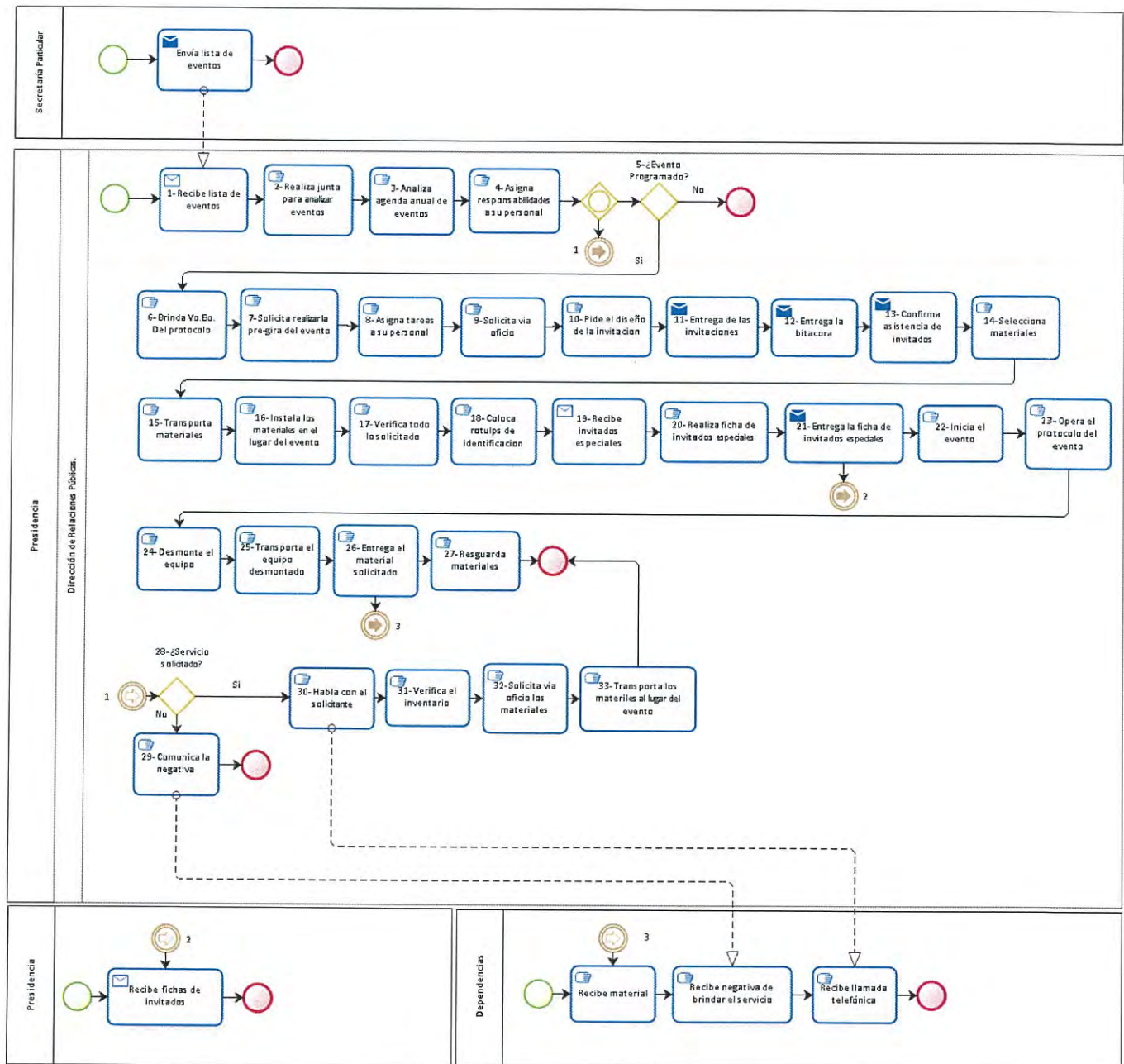
IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dirección General:	Presidencia	Código:	00-RP-PC-01
Dirección de Área:	Dirección de Relaciones Públicas.	Fecha de Emisión:	14-OCT-2014
Sub Dirección:	N/A	Fecha de Actualización:	N/A
Jefatura ó Coordinación:	N/A	Revisión:	N/A
Procedimiento:	Atención de eventos.		
DATOS DE MAPEO			
Descripción de la actividad		Área	
1. Recibe lista de eventos programados por parte de Secretaría Particular.		Dirección de Relaciones Públicas.	
2. Realiza junta para analizar los eventos programados.		Dirección de Relaciones Públicas.	
3. Analiza agenda anual de eventos.		Dirección de Relaciones Públicas.	
4. Asigna responsabilidades a su personal para atender los eventos programados.		Dirección de Relaciones Públicas.	
5. ¿Evento programado?			
En caso de no haber un evento programado, termina el procedimiento.			
En caso de si haber un evento programado pasa al punto número 6.			
6. Brinda Vo. Bo. Del Protocolo y Orden del Día del Evento.		Dirección de Relaciones Públicas.	
7. Solicita realizar la pre-gira del evento para evaluar la zona.		Dirección de Relaciones Públicas.	
8. Asigna tareas a su personal.		Dirección de Relaciones Públicas.	
9. Solicita vía oficio el apoyo para ordenar el lugar.		Dirección de Relaciones Públicas.	
10. Pedí el diseño de la invitación y la validación de la misma.		Dirección de Relaciones Públicas.	
11. Entrega de las invitaciones.		Dirección de Relaciones Públicas.	
12. Entrega la bitácora de eventos del día siguiente al Jefe de logística.		Dirección de Relaciones Públicas.	
13. Confirma la asistencia de invitados especiales (correo electrónico, teléfono u oficios).		Dirección de Relaciones Públicas.	
14. Selecciona materiales del almacén (bodega).		Dirección de Relaciones Públicas.	
15. Transporta materiales al lugar del evento.		Dirección de Relaciones Públicas.	
16. Instala los materiales en el lugar donde se realizará el evento (Tarimas, pódium, templete, micrófono, tabloncitos, sillas, estructura y lona, bocinas, sonido y paños).		Dirección de Relaciones Públicas.	
17. Verifica que todo lo solicitado se encuentre de la manera que se solicitó.		Dirección de Relaciones Públicas.	
18. Coloca rótulos de identificación de los invitados especiales.		Dirección de Relaciones Públicas.	
19. Recibe invitados especiales.		Dirección de Relaciones Públicas.	
20. Realizar ficha de invitados especiales (en caso necesario).		Dirección de Relaciones Públicas.	
21. Entregar la ficha de invitados especiales al Presidente Municipal.		Dirección de Relaciones Públicas.	
22. Inicia al evento.		Dirección de Relaciones Públicas.	

ELABORÓ:	Dirección de Relaciones Públicas		
FECHA DE EMISIÓN:	14-OCT-2014	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	00-RP-MP-01	REVISIÓN:	0

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dirección General:	Presidencia	Código:	00-RP-PC-01
Dirección de Área:	Dirección de Relaciones Públicas.	Fecha de Emisión:	14-OCT-2014
Sub Dirección:	N/A	Fecha de Actualización:	N/A
Jefatura ó Coordinación:	N/A	Revisión:	N/A
Procedimiento:	Atención de eventos.		
DATOS DE MAPEO			
Descripción de la actividad		Área	
23. Opera el Protocolo del evento de acuerdo a lo planificado.		Dirección de Relaciones Públicas.	
24. Desmonta el equipo.		Dirección de Relaciones Públicas.	
25. Transporta el equipo desmontado.		Dirección de Relaciones Públicas.	
26. Entrega el material solicitado a otras dependencias.		Dirección de Relaciones Públicas.	
27. Resguarda sus materiales en el almacén de la Dirección de Relaciones públicas y termina el procedimiento.		Dirección de Relaciones Públicas.	
28. ¿Servicio solicitado?			
En caso de un servicio solicitado, pero que no es posible atender, procede lo que se indica en el inciso 29.			
En caso de un servicio solicitado, que si es posible atender, procede lo que se indica en el inciso 30.			
29. Comunica la negativa de brindar el servicio al solicitante y termina el procedimiento.		Dirección de Relaciones Públicas.	
30. Habla con el solicitante para llegar a acuerdos.		Dirección de Relaciones Públicas.	
31. Verifica el inventario de materiales disponible.		Dirección de Relaciones Públicas.	
32. Solicita vía oficio los materiales necesarios que hagan falta.		Dirección de Relaciones Públicas.	
33. Transporta los materiales solicitados al lugar del evento y termina el procedimiento.		Dirección de Relaciones Públicas.	

ELABORÓ:	Dirección de Relaciones Públicas		
FECHA DE EMISIÓN:	14-OCT-2014	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	00-RP-MP-01	REVISIÓN:	0

Flujo



ELABORÓ:	Dirección de Relaciones Públicas		
FECHA DE EMISIÓN:	14-OCT-2014	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	00-RP-MP-01	REVISIÓN:	0

Anexos

Orden del día

Bitácora de mobiliario para los eventos - logística

Directorio interno

Políticas Generales

El mobiliario para los eventos donde no asista el Presidente Municipal, se tendrá que solicitar por medio de un oficio.

En los eventos que se encuentren agendados para el Presidente Municipal:

- Tendrá que ser valorado y supervisado por el área de Relaciones Públicas.
- Cuando se entreguen reconocimientos, tendrán que estar enmarcados.
- Se realizaran pre giras al lugar del evento.

ELABORÓ:	Dirección de Relaciones Públicas		
FECHA DE EMISIÓN:	14-OCT-2014	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	00-RP-MP-01	REVISIÓN:	0

V. GLOSARIO DE TÉRMINOS.

Back foro o mampara: Estructura donde lleva la imagen del evento, detrás del presidium.

Pódium: Estrado o tribuna de oradores.

Pre Giras o Avanzada: Visita previa al lugar donde se realizará el evento, Para conocer los detalles y características del mismo.

Presidium: Personalidades que dan relevancia a actos solemnes.

No todo el que preside debe de dar un discurso solamente quien tenga algo que comunicar atendiendo la naturaleza del evento, sugiriendo:

- A. Abre el anfitrión para dar la bienvenida
- B. Interviene el invitado
- C. Cierra la máxima autoridad

No es conveniente que en el presidium haya dos personas del mismo organismo o institución porque estaría doblemente representada.

El orden en la presidencia debe ser número impar.

El centro es de quien preside y es el 0 a su derecha va el invitado de honor, a su izquierda quien siga en jerarquía y así alternado dependiendo de la naturaleza del acto.

Protocolo: Conjunto de NORMAS, USOS y COSTUMBRES que al tenor de los cambios en la sociedad nos dicen.

Que podemos hacer o no hacer, lo que podemos decir o no, y cómo comportarnos ante cualquier circunstancia además de cómo hacerlo.

Es orden, majestad y respeto, pero sobre todo educación y buenos modales.

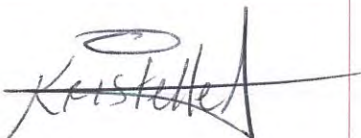
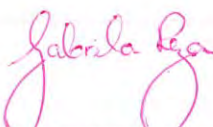
- Es un modo específico de hacer las cosas.
- Es una disciplina cercana, cotidiana y necesaria.
- Es la comunicación no verbal de una persona, institución o lugar.

Las normas protocolarias son muy particulares y varían según las circunstancias de cada país, cultura, religión, incluyendo ocasiones especiales

Tarima o templete: Plataforma, generalmente de madera, levantada a poca altura del suelo a tiene distintos usos.

ELABORÓ:	Dirección de Relaciones Públicas		
FECHA DE EMISIÓN:	14-OCT-2014	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	00-RP-MP-01	REVISIÓN:	0

VI. AUTORIZACIONES.

Elaboración	Revisión	Autorización
		
Kristelle Paulina Aceves Flores Jefe de Sección A	Lic. Gabriela Reza Márquez Padilla Directora de Relaciones Públicas	Dr. Héctor Robles Peiro. Presidente Municipal



ELABORÓ:	Dirección de Relaciones Públicas		
FECHA DE EMISIÓN:	14-OCT-2014	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	00-RP-MP-01	REVISIÓN:	0