



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Relaciones Públicas,
Protocolo y Eventos

ÍNDICE

Sección	Descripción	Página
I	Introducción	3
II	Objetivo del manual de procedimientos	4
III	Fundamento Jurídico del manual de procedimientos	5
IV	Inventario de procedimientos	9
V	Descripción narrativa, flujo y anexo de los procedimientos	10
VI	Glosario de términos	15
VII	Autorizaciones	16

ELABORÓ:	Relaciones Públicas, Protocolo y Eventos		
FECHA DE EMISIÓN:	14-Oct-2014	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	27-Ago-2021
CÓDIGO:	MP-01-05-00	VERSIÓN:	02

I. INTRODUCCIÓN

El presente manual tiene como propósito ser una guía rápida y específica que incluya la operación y desarrollo de las actividades de ésta Área del Municipio de Zapopan; y así servir como un instrumento de apoyo y mejora institucional.

Los procedimientos incluyen en forma ordenada y secuencial las operaciones a seguir para las actividades laborales, motivando con ello un buen desarrollo administrativo y dando cumplimiento a lo establecido en el Reglamento de 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:	Relaciones Públicas, Protocolo y Eventos		
FECHA DE EMISIÓN:	14-Oct-2014	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	27-Ago-2021
CÓDIGO:	MP-01-05-00	VERSIÓN:	02

II. OBJETIVO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

El presente manual es un instrumento técnico operativo que apoya en las actividades cotidianas de ésta Área, el cual contiene información en forma cronológica y detallada de las actividades que deben seguirse para el cumplimiento de sus atribuciones y funciones.

Los objetivos del presente manual son:

- Describir los procedimientos.
- Mostrar en forma ordenada y secuencial las actividades que se desarrollan dentro de un procedimiento, haciendo referencia a otros 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.
- Otorgar al servidor público una visión integral de sus funciones con la descripción de los procedimientos, así como con las interrelaciones de éstos con otras unidades de trabajo para la realización de las funciones asignadas.

ELABORÓ:	Relaciones Públicas, Protocolo y Eventos		
FECHA DE EMISIÓN:	14-Oct-2014	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	27-Ago-2021
CÓDIGO:	MP-01-05-00	VERSIÓN:	02

III. FUNDAMENTO JURÍDICO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Los ordenamientos jurídicos que sustentan la elaboración de los manuales de organización son los siguientes:

A. Constitución Política del Estado de Jalisco.

Título Séptimo

Capítulo II. De las facultades y obligaciones de los Ayuntamientos.

Artículo 77.- Los ayuntamientos tendrán facultades para aprobar, de acuerdo con las leyes en materia municipal que expida el Congreso del Estado:

II. Los reglamentos, circulares y disposiciones administrativas de observancia general dentro de sus respectivas jurisdicciones, con el objeto de:

- a) Organizar la administración pública municipal;
- b) Regular las materias, procedimientos, funciones y servicios públicos de su competencia; y
- c) Asegurar la participación ciudadana y vecinal;

III. Los reglamentos y disposiciones administrativas que fueren necesarios para cumplir los fines señalados en el párrafo tercero del artículo 27 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;

B. Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco.

Capítulo VIII

De las Obligaciones y Facultades de los Ayuntamientos

Artículo 39 Bis. Con el objeto de simplificar, facilitar y agilizar las comunicaciones, actos jurídicos y procedimientos administrativos entre los Ayuntamientos del Estado de Jalisco y sus respectivas dependencias y entidades de la administración pública municipal, entre éstos y los poderes del Estado, así como entre los primeros y los particulares, se puede hacer uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología de conformidad a lo establecido por las disposiciones jurídicas aplicables y el reglamento que para tal efecto expida la entidad pública respectiva.

El uso de la firma electrónica certificada para los servidores públicos se establece en el reglamento respectivo.

ELABORÓ:	Relaciones Públicas, Protocolo y Eventos		
FECHA DE EMISIÓN:	14-Oct-2014	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	27-Ago-2021
CÓDIGO:	MP-01-05-00	VERSIÓN:	02

Capítulo IX De los Ordenamientos Municipales

Artículo 45. Las circulares internas, instructivos, manuales, formatos y cualesquier otro acto de similar naturaleza, aprobados por funcionarios públicos municipales, deben tener los siguientes requisitos:

- I. Precisar cuál es la disposición reglamentaria que aclaran o interpretan o el criterio de la autoridad que la emitió;
- II. Señalar cuáles inciden exclusivamente sobre la actividad de la administración pública municipal y cuáles otorgan derechos a los particulares; y
- III. Ser publicados en las Gacetas Municipales o en los medios oficiales de divulgación previstos por el reglamento aplicable.

Artículo 46. Las circulares internas, instructivos, manuales, formatos y cualesquier otro acto de similar naturaleza, no pueden constituirse en actos legislativos autónomos, ni desvirtuar, modificar o alterar el contenido de un ordenamiento municipal. Tampoco pueden imponer cargas u obligaciones a los particulares.

C. Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco.

Título Quinto Coordinaciones Generales

Capítulo I Disposiciones Comunes

Artículo 43. Los manuales de organización y procedimientos de las dependencias deben ser propuestos por los titulares de las mismas, autorizados por el Presidente Municipal y por la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental y en consecuencia, de observancia obligatoria para los servidores públicos municipales.

Los manuales de organización de las dependencias establecerán las atribuciones que corresponden al resto de las dependencias y organismos adscritos a las dependencias de primer nivel, a partir de las atribuciones del área de la que dependen.

De igual manera, el Presidente Municipal debe expedir los acuerdos, circulares internas y otras disposiciones particulares necesarias para regular el funcionamiento de las dependencias que integran la administración pública municipal.

CUARTO TRANSITORIO. A partir de la entrada en vigor del presente Reglamento, deberán reformarse y expedirse los ordenamientos municipales que en su caso, sean necesarios para la correcta y debida aplicación y funcionalidad, dentro de un plazo no mayor a 180 días, para quedar en concordancia con este instrumento.

ELABORÓ:	Relaciones Públicas, Protocolo y Eventos		
FECHA DE EMISIÓN:	14-Oct-2014	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	27-Ago-2021
CÓDIGO:	MP-01-05-00	VERSIÓN:	02

D. Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública

TÍTULO QUINTO OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA

Capítulo II De las obligaciones de transparencia comunes

Artículo 70. En la Ley Federal y de las Entidades Federativas se contemplará que los sujetos obligados pongan a disposición del público y mantengan actualizada, en los respectivos medios electrónicos, de acuerdo con sus facultades, atribuciones, funciones u objeto social, según corresponda, la información, por lo menos, de los temas, documentos y políticas que a continuación se señalan:

I. El marco normativo aplicable al sujeto obligado, en el que deberá incluirse leyes, códigos, reglamentos, decretos de creación, manuales administrativos, reglas de operación, criterios, políticas, entre otros;

E. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios.

Título Segundo De la Información Pública

Capítulo I De la Información Fundamental

Artículo 8. Información Fundamental — General

1. Es información fundamental, obligatoria para todos los sujetos obligados, la siguiente:

IV. La información sobre la planeación estratégica gubernamental aplicable al y por el sujeto obligado, que comprende:

- c) Los manuales de organización;
- d) Los manuales de operación;
- e) Los manuales de procedimientos;
- f) Los manuales de servicios;

Artículo 15. Información fundamental — Ayuntamientos

1. Es información pública fundamental de los ayuntamientos:

VI. Los reglamentos internos, manuales y programas operativos anuales de toda dependencia o entidad pública municipal vigentes y de cuando menos los tres años anteriores;

ELABORÓ:	Relaciones Públicas, Protocolo y Eventos		
FECHA DE EMISIÓN:	14-Oct-2014	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	27-Ago-2021
CÓDIGO:	MP-01-05-00	VERSIÓN:	02

F. Reglamento de Transparencia e Información Pública de Zapopan, Jalisco.

Título Cuarto
De la Información Pública
Capítulo II
De la Información Fundamental

Artículo 54. Es información fundamental para el sujeto obligado y para sus dependencias:

I. La establecida por la Ley y la Ley General;

G. Reglamento de Firma Electrónica Avanzada del Municipio de Zapopan, Jalisco.

Capítulo I
Disposiciones Generales

Artículo 9. Las dependencias del Municipio, determinarán en las disposiciones administrativas o manuales que rijan sus procedimientos, los actos en los que se deberá usarse la E.FIRMA, especificándolo en cada etapa del proceso que corresponda.

Capítulo VI
De la Firma Electrónica Avanzada (E.FIRMA)

Artículo 40. La E.FIRMA tiene respecto de la información establecida en el mensaje de datos, el mismo valor que la firma autógrafa, con relación a los datos señalados en documento electrónico, y en consecuencia, tendrá el mismo valor probatorio que las disposiciones aplicables les otorgan a éstos.

Artículo 42. El documento impreso electrónicamente, producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos impresos con firma autógrafa, teniendo siempre el mismo valor probatorio.

ELABORÓ:	Relaciones Públicas, Protocolo y Eventos		
FECHA DE EMISIÓN:	14-Oct-2014	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	27-Ago-2021
CÓDIGO:	MP-01-05-00	VERSIÓN:	02

IV. INVENTARIO DE PROCEDIMIENTO

INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS, PROTOCOLO Y EVENTOS		
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	PÁGINA
PC-01-05-01	Eventos, protocolo y logística	10

ELABORÓ:	Relaciones Públicas, Protocolo y Eventos		
FECHA DE EMISIÓN:	14-Oct-2014	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	27-Ago-2021
CÓDIGO:	MP-01-05-00	VERSIÓN:	02

V. DESCRIPCIÓN NARRATIVA, FLUJO Y ANEXO DE LOS PROCEDIMIENTOS

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Presidencia	Código:	PC-01-05-01
Dirección de Área:	Relaciones Públicas, Protocolo y Eventos	Fecha de Actualización:	27-Ago-2021
Unidad Departamental:	N/A	Fecha de Emisión:	14-Oct-2014
Nombre del Procedimiento:	Eventos, protocolo y logística.	Versión:	02
Objetivo del Procedimiento:	Cumplir al pie de la letra cada paso del proceso para lograr el éxito en los eventos y preservar la buena imagen pública del Presidente y funcionarios ante invitados, medios de comunicación y la ciudadanía.		

DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
1. Protocolo para eventos	1.1 Recibe de Secretaría Particular lista de eventos programados.	Relaciones Públicas, Protocolo y Eventos.	N/A
	1.2 Registra eventos en base de datos.	Relaciones Públicas, Protocolo y Eventos.	Excel
	1.3 Analiza los eventos programados para detectar requerimientos para el desarrollo de los mismos.	Relaciones Públicas, Protocolo y Eventos.	N/A
	1.4 Actualiza calendario de eventos.	Relaciones Públicas, Protocolo y Eventos.	Excel
	1.5 Recaba información necesaria para desarrollar el evento.	Relaciones Públicas, Protocolo y Eventos.	N/A
	1.6 Revisa orden del día, ficha técnica para definir acciones de protocolo y logística.	Relaciones Públicas, Protocolo y Eventos.	N/A
	1.7 ¿Requiere Protocolo el evento?	Relaciones Públicas, Protocolo y Eventos.	N/A
	En caso de si requerir protocolo pasa a la actividad 2.1.	Relaciones Públicas, Protocolo y Eventos.	N/A
	En caso de no requerir protocolo pasa a la actividad 1.8.	Relaciones Públicas, Protocolo y Eventos.	N/A
	1.8 Analiza requerimientos para logística y pasa a la actividad 3.1.	Relaciones Públicas, Protocolo y Eventos.	N/A
	1.9 Solicita electrónicamente el diseño de las invitaciones a la Coordinación de Comunicación y Análisis Estratégico (Procedimiento PC-01-04-06 diseño e imagen) y pasa a la actividad 1.10.	Relaciones Públicas, Protocolo y Eventos.	Correo
	1.10 Recibe invitaciones solicitadas a la Coordinación de Análisis Estratégico y Comunicación.	Relaciones Públicas, Protocolo y Eventos.	N/A
	1.11 Entrega invitaciones de acuerdo al listado de invitados autorizados por el Presidente Municipal.	Relaciones Públicas, Protocolo y Eventos.	N/A
	1.12 Confirma asistencia de invitados vía telefónica.	Relaciones Públicas, Protocolo y Eventos.	N/A
	1.13 Coloca identificadores en los lugares asignados para cada invitado.	Relaciones Públicas, Protocolo y Eventos.	N/A
	1.14 Recibe invitados especiales del evento.	Relaciones Públicas, Protocolo y Eventos.	N/A
	1.15 Opera el protocolo de acuerdo al orden del día.	Relaciones Públicas, Protocolo y Eventos.	N/A
1.16 Opera la producción y logística durante el evento.	Relaciones Públicas, Protocolo y Eventos.	N/A	
1.17 Espera a la conclusión del evento y pasa a la actividad 3.13.	Relaciones Públicas, Protocolo y Eventos.	N/A	
2. Protocolo para eventos	2.1 Recaba información de los invitados (Procedencia de los invitados, objetivo de la visita, número de acompañantes).	Relaciones Públicas, Protocolo y Eventos.	N/A

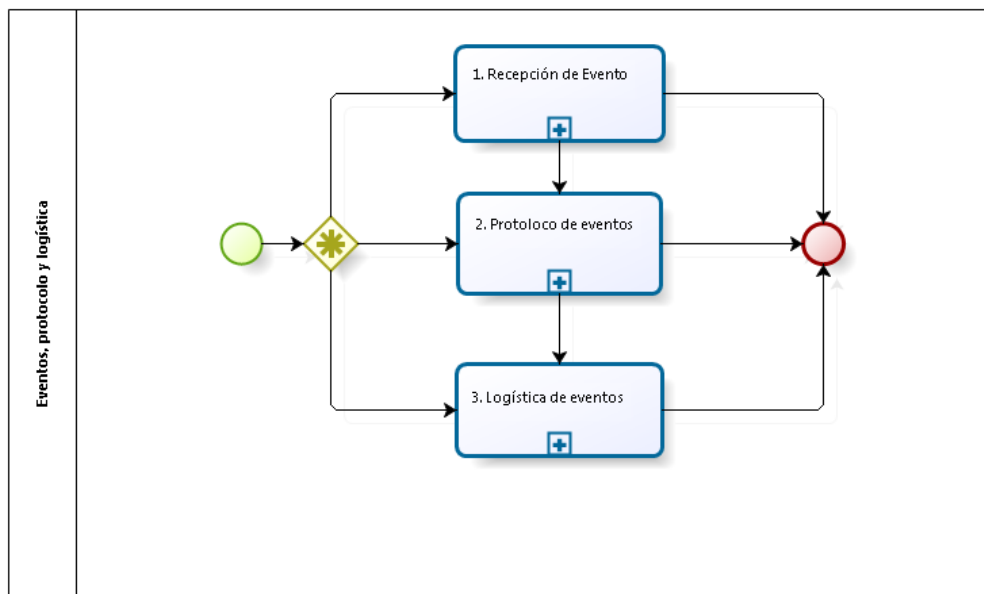
ELABORÓ:	Relaciones Públicas, Protocolo y Eventos		
FECHA DE EMISIÓN:	14-Oct-2014	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	27-Ago-2021
CÓDIGO:	MP-01-05-00	VERSIÓN:	02

DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
	2.2 Elabora ficha informativa de cada invitado para entregar al alcalde.	Relaciones Públicas, Protocolo y Eventos.	Word
	2.3 Define actividades de protocolo específico para cada evento.	Relaciones Públicas, Protocolo y Eventos.	N/A
	2.4 Turna ficha informativa de cada invitado al Presidente Municipal y pasa a la actividad 1.15.	Relaciones Públicas, Protocolo y Eventos.	N/A
3. Logística para eventos	3.1 Elabora oficio para solicitar servicios e instalaciones necesarias.	Relaciones Públicas, Protocolo y Eventos.	Word
	3.2 Turna oficio a las áreas correspondientes para solicitar los servicios e instalaciones necesarias.	Relaciones Públicas, Protocolo y Eventos.	N/A
	3.3 Espera respuesta de las dependencias para saber si pueden proporcionar el servicio solicitado.	Relaciones Públicas, Protocolo y Eventos.	N/A
	3.4 Recibe respuesta de las dependencias.	Relaciones Públicas, Protocolo y Eventos.	N/A
	3.5 ¿La dependencia puede prestar el servicio requerido?	Relaciones Públicas, Protocolo y Eventos.	N/A
	En caso de si contar con el apoyo de la Dependencia pasa a la actividad 3.6.	Relaciones Públicas, Protocolo y Eventos.	N/A
	En caso de no contar con el apoyo de las Dependencias, continua en el punto 3.11.	Relaciones Públicas, Protocolo y Eventos.	N/A
	3.6 Recibe los materiales y/o servicios solicitados.	Relaciones Públicas, Protocolo y Eventos.	N/A
	3.7 Revisa el estado de los materiales y/o servicios solicitados.	Relaciones Públicas, Protocolo y Eventos.	N/A
	3.8 Realiza el Scouting para conocer las condiciones del lugar donde se desarrollará el evento.	Relaciones Públicas, Protocolo y Eventos.	N/A
	3.9 Realiza el montaje de los materiales y/o servicios necesarios para desarrollar el evento.	Relaciones Públicas, Protocolo y Eventos.	N/A
	3.10 Realiza pruebas necesarias para asegurar el éxito de la operación del evento y pasa la actividad 1.9.	Relaciones Públicas, Protocolo y Eventos.	N/A
	3.11 Busca alternativa para cubrir el requerimiento solicitado.	Relaciones Públicas, Protocolo y Eventos.	N/A
	3.12 Elabora orden de compra respectiva para cubrir el requerimiento y pasa a la actividad 3.6 (Procedimiento PC-08-06-01 Adquisición de bienes y servicios).	Relaciones Públicas, Protocolo y Eventos.	ORACLE
	3.13 Desmonta el equipo utilizado en el evento.	Relaciones Públicas, Protocolo y Eventos.	N/A
3.14 Resguarda el equipo propio en las bodegas del área	Relaciones Públicas, Protocolo y Eventos.	N/A	
3.15 Entrega el equipo prestado de otras dependencias y termina el procedimiento.	Relaciones Públicas, Protocolo y Eventos.	N/A	

Políticas:	<p>Internas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Debe cada área y sus integrantes cumplir sus asignaciones en tiempo y forma para no entorpecer el flujo del procedimiento y lograr que el trabajo en equipo lleve al éxito de los eventos realizados. • Debe preservar la imagen del área cuidando en todo momento procesos, limpieza y orden en cada asignación, ya que somos la parte operativa más visiblemente ligada al Presidente Municipal y funcionarios. <p>Externas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Debe aplicar el marco normativo aplicable eventos, protocolo y logística del estado de Jalisco.
Producto final:	Eventos realizados con orden, conocimiento y limpieza para lograr el éxito y trascendencia en cada uno.
Trámite/Trámite Ciudadano:	N/A

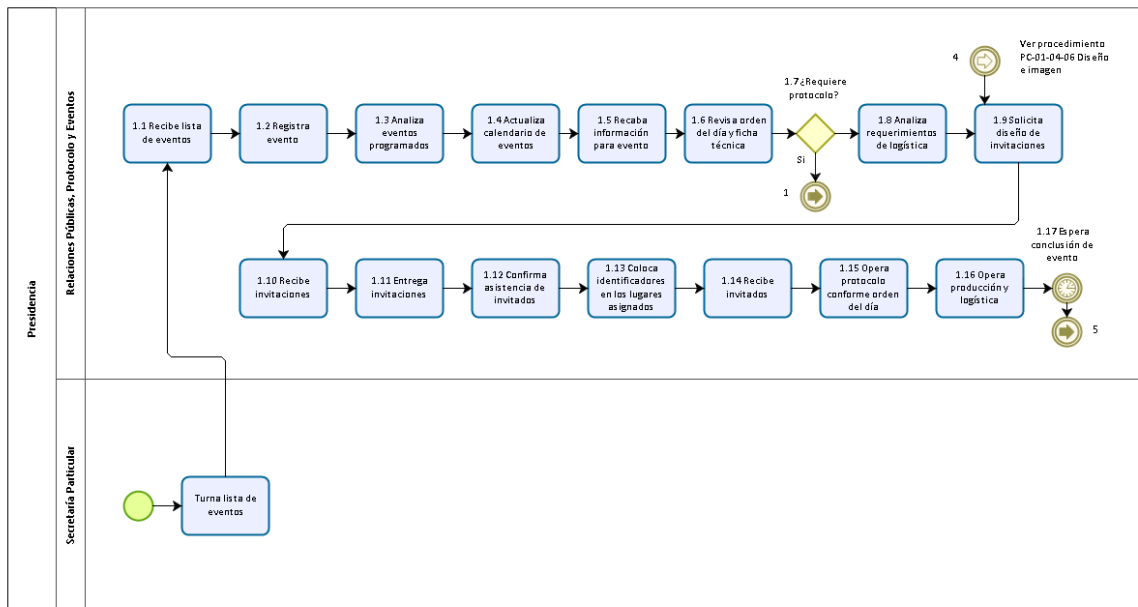
ELABORÓ:	Relaciones Públicas, Protocolo y Eventos		
FECHA DE EMISIÓN:	14-Oct-2014	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	27-Ago-2021
CÓDIGO:	MP-01-05-00	VERSIÓN:	02

Índice

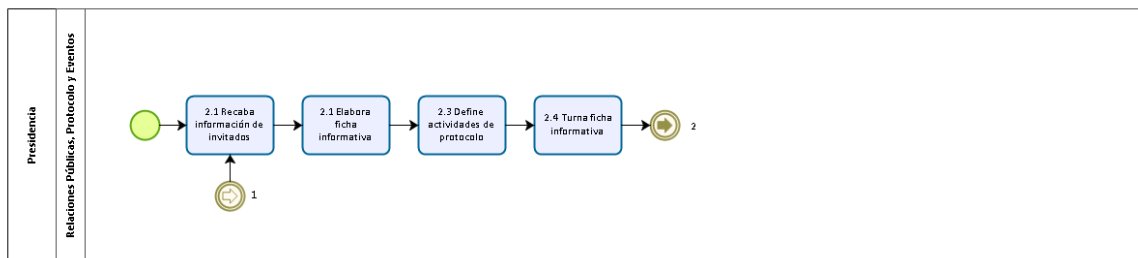


Etapa 1 Recepción de Evento

ELABORÓ:	Relaciones Públicas, Protocolo y Eventos		
FECHA DE EMISIÓN:	14-Oct-2014	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	27-Ago-2021
CÓDIGO:	MP-01-05-00	VERSIÓN:	02

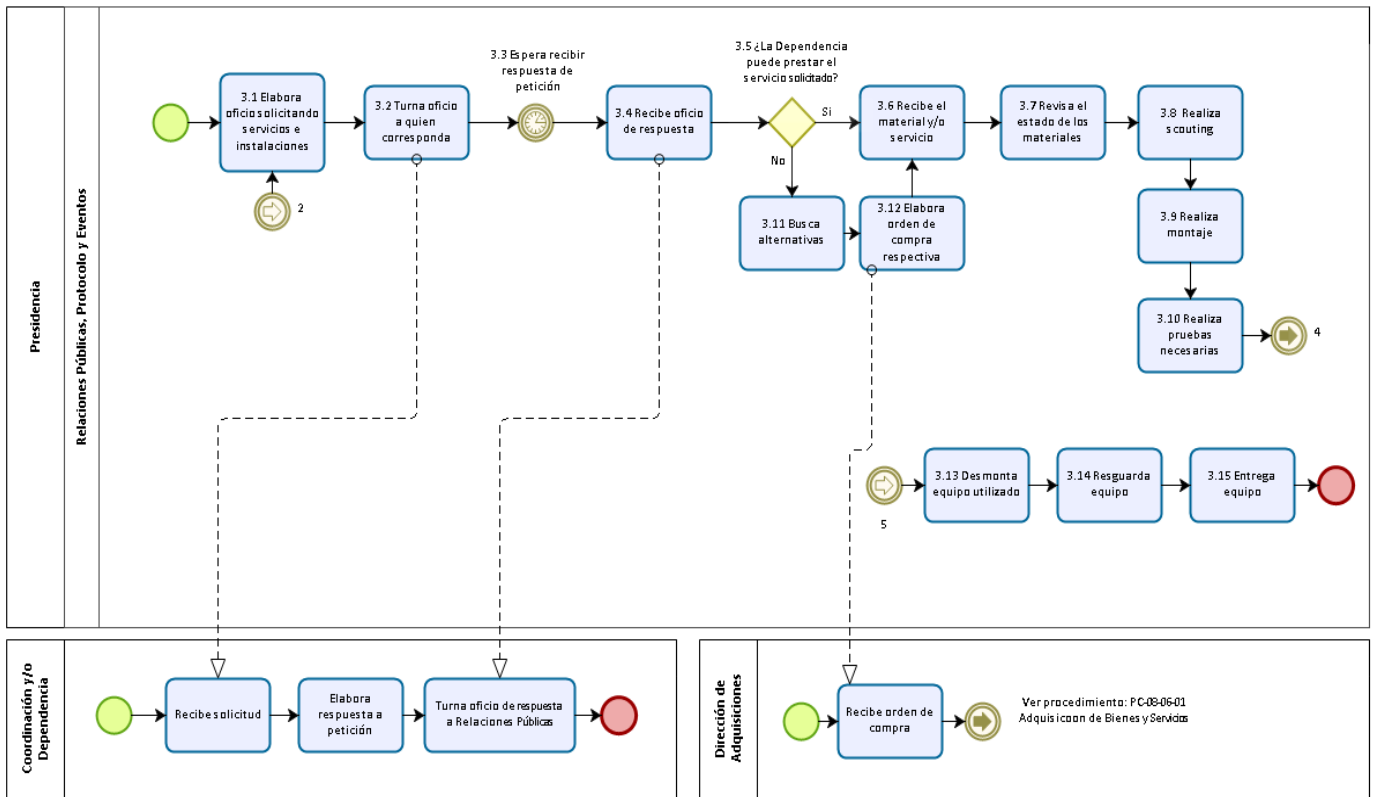


Etapa 2 Protocolo eventos



Etapa 3 Logística de eventos

ELABORÓ:	Relaciones Públicas, Protocolo y Eventos		
FECHA DE EMISIÓN:	14-Oct-2014	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	27-Ago-2021
CÓDIGO:	MP-01-05-00	VERSIÓN:	02



ANEXOS

Procedimiento: Eventos, protocolo y logística.

1. N/A

ELABORÓ:	Relaciones Públicas, Protocolo y Eventos		
FECHA DE EMISIÓN:	14-Oct-2014	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	27-Ago-2021
CÓDIGO:	MP-01-05-00	VERSIÓN:	02

VI. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Montaje: Colocación del mobiliario, equipo de audio e iluminación.

Scouting: Visita previa al lugar del evento para analizar la viabilidad y condiciones del mismo.

ELABORÓ:	Relaciones Públicas, Protocolo y Eventos		
FECHA DE EMISIÓN:	14-Oct-2014	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	27-Ago-2021
CÓDIGO:	MP-01-05-00	VERSIÓN:	02

VII. AUTORIZACIONES

Con fundamento en los artículos 39 Bis de la Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco; 43 del Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco; así como 9, 40 y 42 del Reglamento de Firma Electrónica Avanzada del Municipio de Zapopan, Jalisco, se firma y autoriza el presente Manual de Procedimientos a través de la E.FIRMA.

Autorización

ENr9mrRXwAbWJzuwU49m+xm0HcwoGv5tY+fDGMA4xWIP41M1lcw3urBzxC
WxOOof0SvB7Lgqnj9nrNA/svWPwCxxaAZviEDLhG2X98NUccCyswQwDTdygAV
IAJX8/8tlcNUC4WZgd+h3fL4vfy8DPxMROTF0QOVitjxjUaYdZNTM=

Graciela De Obaldía Escalante
Presidenta Interina

Autorización

k9g1xx+l8IYMTKA2gELIZFUCFzLfdR9v5zp1Q8ZpW+RliKFm0bBKNfvtqjHIYvgi
75mdwB/f52R96FW3CWGjsn7OF7CakXUPz7nRppCUUu4xDp5r+3hM5L86M+
WLUeDm/F0RU/HxFpu5fj1zDzkt84Mg7Af9g58Lj8/y4BQBjKU=

Edmundo Antonio Amutio Villa
Coordinador General de Administración e Innovación Gubernamental

Manual propuesto por

nFTNQCixNpEfDiR5fUbzLEP/zKqqQ5Fk9dFLXSZsyw0avcOL1Y/sP60zmxQUIm
f7gnNXSVwwG0kUt1X7rGD5EafZKtO1u+rWkl6mutO1SWTzZE1XhChAPT1E0
ms72+/k3XuO9mUcu0mN8TVrv9r1K5UXm4oQdNceG2aSQ7Wg0vl=

María Lorena Gómez Haro Planell
Coordinadora de Área de Relaciones Públicas, Protocolo y Eventos

ELABORÓ:	Relaciones Públicas, Protocolo y Eventos		
FECHA DE EMISIÓN:	14-Oct-2014	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	27-Ago-2021
CÓDIGO:	MP-01-05-00	VERSIÓN:	02