

Volumen XVIII No. 133, Segunda Época,  
Fecha de publicación: 28 de Noviembre de 2011.

**ZAPOPAN UNIDO** 

---

# GACETAMUNICIPAL

---

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y DE PROCEDIMIENTOS DEL  
MUNICIPIO DE ZAPOPAN, JALISCO.

**DIRECCIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS**

---

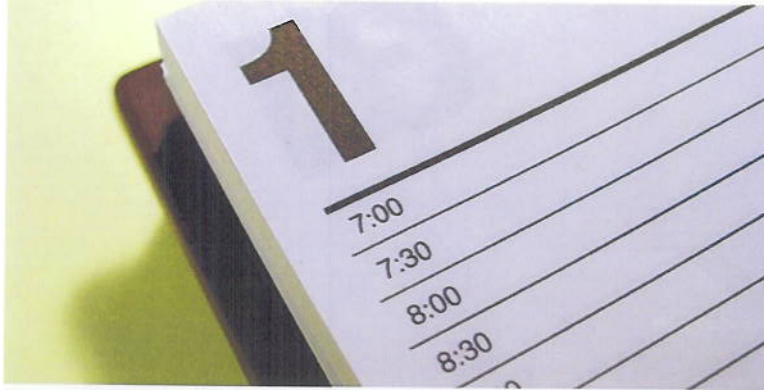
Héctor Vielma Ordóñez  
**PRESIDENTE MUNICIPAL DE ZAPOPAN**

**REGIDORES**

Lic. Lourdes Arellano Aguilera  
Lic. Omar A. Borboa Becerra  
L.C.P. Karina Cortés Moreno  
L.P.S. Jerónimo Díaz Orozco  
Lic. Carlos Manuel García Arellano  
Lic. Ma. De los Milagros López Díaz Barriga  
C.P. Luis Guillermo Martínez Mora  
Lic. Héctor Manuel Morán Gutiérrez  
Ing. Gonzalo Moreno Arévalo  
Lic. Bertha A. Plascencia Díaz  
Mtro. Jaime Prieto Pérez  
C.P.A y L.A.E. Aída Araceli Rivera Miramontes  
Lic. Salvador Rizo Castelo  
Lic. Luis Alejandro Rodríguez  
Mtro. Arnoldo Rubio Contreras  
Lic. Abel Octavio Salgado Peña  
Lic. Elke Tepper Garcia  
Lic. Karla Torres Cervantes  
Mtra. María Sofía Valencia Abundis  
Lic. Gabriela Vázquez Flores

Carlos Óscar Trejo Herrera  
**SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO**

# ZAPOPAN UNIDO



## Manual para la **Calidad** de la **Organización** y los **Procedimientos**

DIRECCIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS



GOBIERNO MUNICIPAL DE  
**ZAPOPAN**  
2010 - 2012

[www.zapopan.gob.mx](http://www.zapopan.gob.mx)

## 1. Inaice

Sección	Descripción	Página
2	Normatividad	3
3	Organización interna de la dirección	4
4	Procesos	7
5	Firmas	10



RELACIONES  
PÚBLICAS

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Junio 2011	Dirección de Relaciones Públicas	Presidencia	11.0	2

## 2. Normatividad

### 2.1 Atribuciones y funciones de la Dirección de Relaciones Públicas

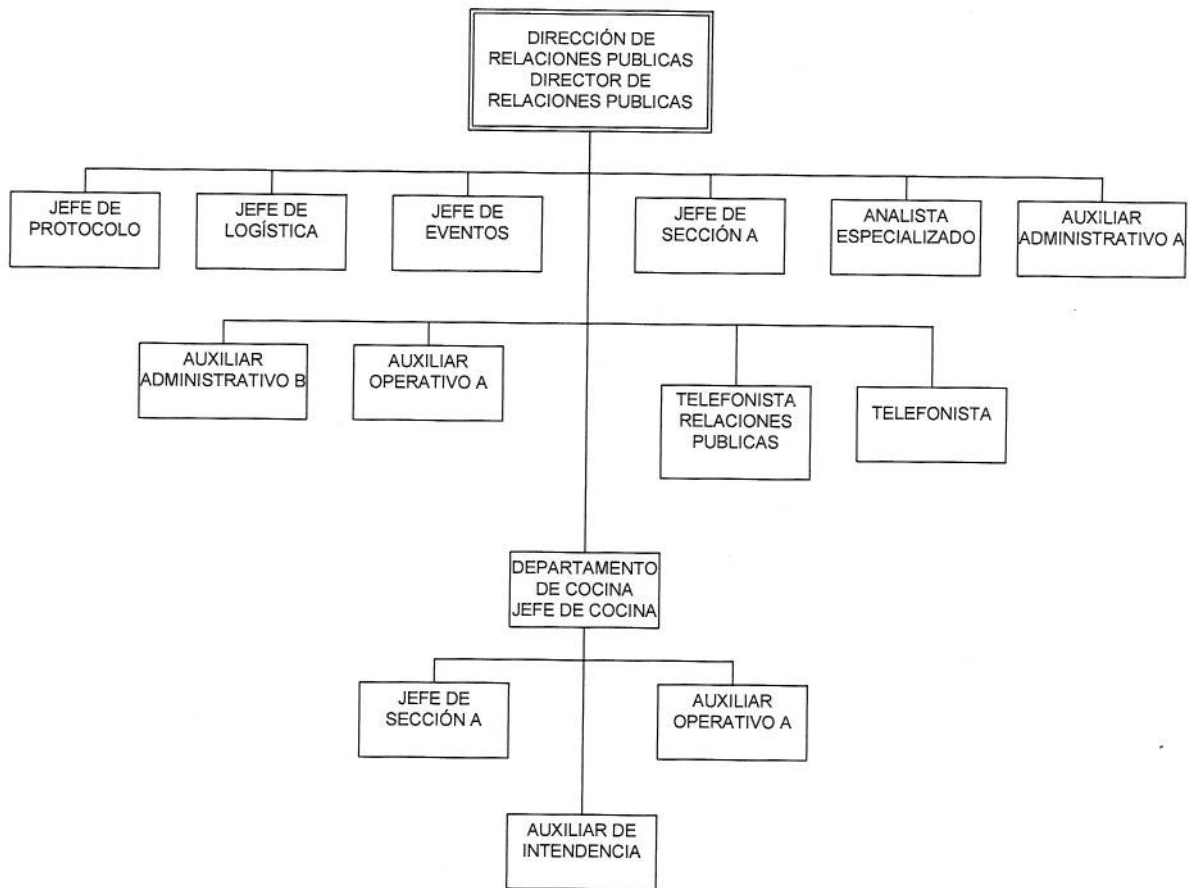
RIAAPMZ	Atribuciones exclusivas de la Dirección	Funciones que se derivan de las atribuciones	
Artículo 90	<p>El Presidente Municipal, para el desarrollo de las funciones de su competencia, sin perjuicio de las dependencias municipales a que alude el capítulo siguiente y a cuyo cargo se establecen o derivan las atribuciones que implica la actividad ejecutiva de la Administración Municipal, contará directamente con las unidades de asesoría, de apoyo técnico y de coordinación que en conjunto se denominan Despacho de la Presidencia, las que tienen entre otras funciones las siguientes: el manejo de las relaciones públicas del municipio, la organización y realización de los eventos oficiales y cívicos que efectúe el Municipio, la atención de quejas y denuncias de los ciudadanos, de la coordinación administrativa de la Sala de Regidores, así como la organización y administración de la Presidencia, ello de acuerdo al presente ordenamiento y al presupuesto de egresos correspondiente.</p> <p>Del Despacho de la Presidencia dependerán directamente la Secretaría Particular, la Dirección General de Comunicación social y la Dirección General de Asesoría. La Presidencia Municipal contará además con las siguientes dependencias para el ejercicio de sus funciones: Dirección de Relaciones Públicas, Dirección de Atención Ciudadana y dirección Administrativa de Presidencia.</p>	90- I - 1	Realizar los eventos cívicos del Municipio de Zapopan
		90 - I - 2	Coordinación y logística de los eventos públicos del Presidente Municipal
		90 - I - 3	Brindar apoyo a las diferentes dependencias con mobiliario, equipo y trabajo logístico



No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Junio 2011	Dirección de Relaciones Públicas	Presidencia	11.0	3

### 3. Organización interna de la dirección

#### 3.1 Organigrama oficial de la Dirección de Relaciones Públicas



#### 2.2 Suplencias

Las ausencias temporales del Director de Relaciones Públicas se realizarán conforme a lo dispuesto en el Art. 99 del Reglamento Interno del Ayuntamiento y la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco.

#### 2.3 Tabla de relación: Funciones – proceso – responsable

Funciones	Procesos		Puesto responsable
90 - I - 1	11.0.1	Operación de eventos	Jefa de Protocolo
90 - I - 2			Jefe de Eventos
90 - I - 3			Jefe de Logística
			Jefe Administrativo
			Asistentes de Protocolo
			Asistentes de Logística

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Junio 2011	Dirección de Relaciones Públicas	Presidencia	11.0	4



## 2.4 Perfil del funcionario

<b>Nombre del puesto</b>	Jefa de Protocolo
<b>Área</b>	Relaciones Públicas
<b>Jefe inmediato</b>	Directora de Relaciones Publicas
<b>Personal a su cargo</b>	
<b>Responsabilidades funcionales</b>	<p>Responsable de ejecutar las instrucciones de la Dirección en la planeación y operación de eventos.</p> <p>Coordinación del personal del área de protocolo.</p> <p>Coordinación con la jefatura de logística para el montaje de eventos.</p> <p>Elaboración de órdenes del día y propuestas para el desarrollo de eventos.</p> <p>Responsable de eventos cívicos.</p> <p>Maestra de ceremonias.</p> <p>Apoyo en avanzadas para eventos a los que asiste el Presidente Municipal.</p> <p>Las demás que solicite el jefe inmediato y vayan de acuerdo con su contrato de trabajo.</p>

<b>Nombre del puesto</b>	Jefe de Logística
<b>Área</b>	Relaciones Públicas
<b>Jefe inmediato</b>	Directora de Relaciones Publicas
<b>Personal a su cargo</b>	Asistentes de Logística
<b>Responsabilidades funcionales</b>	<p>Supervisar el montaje de eventos.</p> <p>Encargado de apoyos logísticos, como son montajes y sonido para eventos, giras y Sesiones del H. Ayuntamiento.</p> <p>Supervisar entradas y salidas de material al inicio y término de cada evento.</p> <p>Coordinar al personal de logística.</p> <p>Encargado de los vehículos de la Dependencia, así como del mantenimiento de los mismos.</p> <p>Encargado de las Bodegas de la Dirección</p> <p>Realizar Avanzadas y pre giras para programar el apoyo logístico necesario para las Giras del C. Presidente Municipal.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar la entrega de correspondencia, oficios y obsequios de la Dependencia</li> </ul> <p>Las demás que solicite el jefe inmediato y vayan de acuerdo con su contrato de trabajo.</p>

<b>Nombre del puesto</b>	Jefe de Eventos
<b>Área</b>	Relaciones Públicas
<b>Jefe inmediato</b>	Directora de Relaciones Publicas
<b>Personal a su cargo</b>	Jefe de Sección A
<b>Responsabilidades funcionales</b>	<p>Emisión y recepción de propuestas de eventos, y dar seguimiento a las mismas</p> <p>Mantiene contacto con las dependencias Municipales y Estatales para la ejecución de eventos</p> <p>Propone y elabora programas organizacionales</p> <p>Coordinación de eventos con las jefaturas internas y la Dirección.</p> <p>Las demás que solicite el jefe inmediato y vayan de acuerdo con su contrato de trabajo.</p>

<b>Nombre del puesto</b>	Analista Especializado
<b>Área</b>	Relaciones Públicas
<b>Jefe inmediato</b>	Directora de Relaciones Publicas
<b>Personal a su cargo</b>	
<b>Responsabilidades funcionales</b>	<p>Asistente de la Dirección (manejo de agenda, llamadas, etc.)</p> <p>Responsable de la recepción y trámite, así como de la emisión y elaboración de oficios relativos a las festividades cívicas, Sesiones de Ayuntamiento y eventos en general.</p> <p>Actividades secretariales y administrativas.</p> <p>Apoyo protocolario en eventos, giras y Sesiones de Ayuntamiento.</p> <p>Encargada del enlace de Innovación Gubernamental para el desarrollo e implementación del proyecto.</p> <p>Confirmación telefónica de asistentes a los eventos que coordina la Dirección.</p> <p>Las demás que solicite el jefe inmediato y vayan de acuerdo con su contrato de trabajo.</p>

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Junio 2011	Dirección de Relaciones Públicas	Presidencia	11.0	5



Nombre del puesto	Jefe de Sección A
Área	Relaciones Públicas
Jefe inmediato	Directora de Relaciones Publicas
Personal a su cargo	
Responsabilidades funcionales	<p>Asistente de la Dirección en el turno vespertino</p> <p>Asistente de protocolo en eventos y Sesiones de Ayuntamiento.</p> <p>Responsable del diseño de reconocimientos, constancias, banderines y material de oficina.</p> <p>Elaboración de ordenes del día y propuestas para el desarrollo de eventos</p> <p>Encargada de los directorios privados y felicitaciones a funcionarios internos y externos.</p> <p>Responsable del diseño de reconocimientos, constancias, tarjetas de felicitaciones y material de oficina.</p> <p>Responsable de la agenda de salas de juntas y servicios de coffee breaks</p> <p>Elaboración de presentaciones para juntas.</p> <p>Las demás que solicite el jefe inmediato y vayan de acuerdo con su contrato de trabajo.</p>

Nombre del puesto	Directora de Relaciones Públicas
Dirección	Relaciones Públicas
Jefe inmediato	Secretaria Particular de Presidencia
Personal a su cargo	Asistentes de Protocolo, Personal de Logística, Personal de Cocina, Conmutador
Responsabilidades funcionales	<p>Supervisión de todas las áreas que componen la Dirección</p> <p>Supervisar la correcta ejecución de los eventos a donde asiste el Alcalde</p> <p>Coordinar y programar los eventos cívicos del Municipio</p> <p>Dar apoyo a las diferentes solicitudes de las dependencias</p> <p>Dar seguimiento a la agenda de trabajo del Alcalde</p> <p>Fortalecer y cuidar la imagen institucional del Municipio</p> <p>Encargada de la agenda de las salas de Palacio Municipal</p> <p>Apoyo en el protocolo de ceremonias oficiales y trato social en los eventos en los que intervenga el Presidente Municipal.</p> <p>Las demás que solicite el jefe inmediato y vayan de acuerdo con su contrato de trabajo.</p>

Nombre del puesto	Jefe de Sección A
Área	Relaciones Públicas
Jefe inmediato	Directora de Relaciones Publicas
Personal a su cargo	
Responsabilidades funcionales	<p>Asistente de la Dirección en el turno vespertino</p> <p>Asistente de protocolo en eventos y Sesiones de Ayuntamiento.</p> <p>Responsable del diseño de reconocimientos, constancias, banderines y material de oficina.</p> <p>Elaboración de ordenes del día y propuestas para el desarrollo de eventos</p> <p>Felicitaciones a funcionarios internos y externos.</p> <p>Responsable del diseño de reconocimientos, constancias, tarjetas de felicitaciones y material de oficina.</p> <p>Las demás que solicite el jefe inmediato y vayan de acuerdo con su contrato de trabajo.</p>

Nombre del puesto	Jefe de Cocina
Área	Relaciones Públicas
Jefe inmediato	Directora de Relaciones Publicas
Personal a su cargo	
Responsabilidades funcionales	<p>Encargado del almacén de cocina</p> <p>Encargado de la preparación de alimentos para Sesiones de Ayuntamiento y Juntas de trabajo</p> <p>Montaje de las salas de juntas</p> <p>Encargo de mantener limpias las instalaciones de cocina</p> <p>Las demás que solicite el jefe inmediato y vayan de acuerdo con su contrato de trabajo.</p>

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Junio 2011	Dirección de Relaciones Públicas	Presidencia	11.0	6





## 4. Procesos

### 4.1 Inventario de procesos, trámites y servicios de la Dirección de Relaciones Públicas

Objetivo de La Dirección de Relaciones Publicas		
Fortalecer la imagen institucional del municipio de Zapopan, tanto en el nivel interno y externo como en el ámbito estatal, nacional e internacional, promoviendo una mejor y permanente vinculación con la sociedad civil, organismos gubernamentales y no gubernamentales e instituciones públicas con objetivos similares, así como con entidades relevantes de otra índole, apoyando también con la aplicación del protocolo y ceremonial en cada uno de los en el que el municipio participa		
Procesos	Trámite o servicio	
11.0.1	Operación de eventos	No aplica

**NOTA:** Los procesos administrativos y los relacionados con la transparencia y acceso a la información se regirán por los lineamientos que emitan las Direcciones Responsables de los mismos.

### 4.2 Descripción narrativa de los procedimientos de la Dirección de Relaciones Públicas

#### Proceso 11.0.1: Operación de eventos

Organización y procesos	Trámite o servicio asociado	Solicitud de apoyo para evento
	Políticas del proceso	Debe de ser revisado por esta Dirección y autorizado por presidencia
	Objetivo del proceso	Fortalecer la imagen del municipio y apoyar programas sociales que compartan los objetivos de este Ayuntamiento
	Insumo del proceso	Oficio de petición a esta Dirección
	Producto del proceso	Se revisan los objetivos de dicho evento, si es autorizado, se realiza el evento
	Indicador del proceso	
Sistema de Gestión de Calidad	Documentos relacionados	Se revisan los objetivos de dicho evento, si es autorizado, se realiza el evento
	Alcance o campo de aplicación	Intervienen, varias áreas, como logística, cocina, seguridad pública, dependiendo el tipo de evento a realizar.
	Términos y/o definiciones	Orden del día (o programa): lista de temas a tratar o ejecutar y su orden específico. Ficha técnica: lista en la que se enumeran los componentes del equipo técnico que han intervenido en la realización del evento. Presidium: Orador y grupo de autoridades que forman parte de un evento.
	Distribución	Relaciones Publicas y el área participante
	Plazo	El día que se tiene programado el evento
	Responsable del proceso	Relaciones Publicas, si es un apoyo el responsable es el área solicitante
	Elaboro	Isela Hernández
	Aprobó	Lisette Limón Rojas
	Fecha de revisión	25 de marzo de 2011
	Reviso	Departamento de Calidad
	No. de revisión	0
	Fecha de emisión	may-11



No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Junio 2011	Dirección de Relaciones Públicas	Presidencia	11.0	7

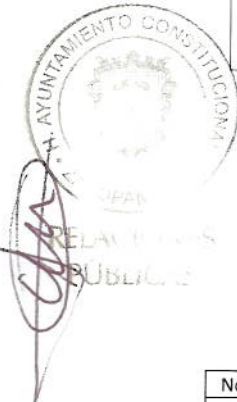
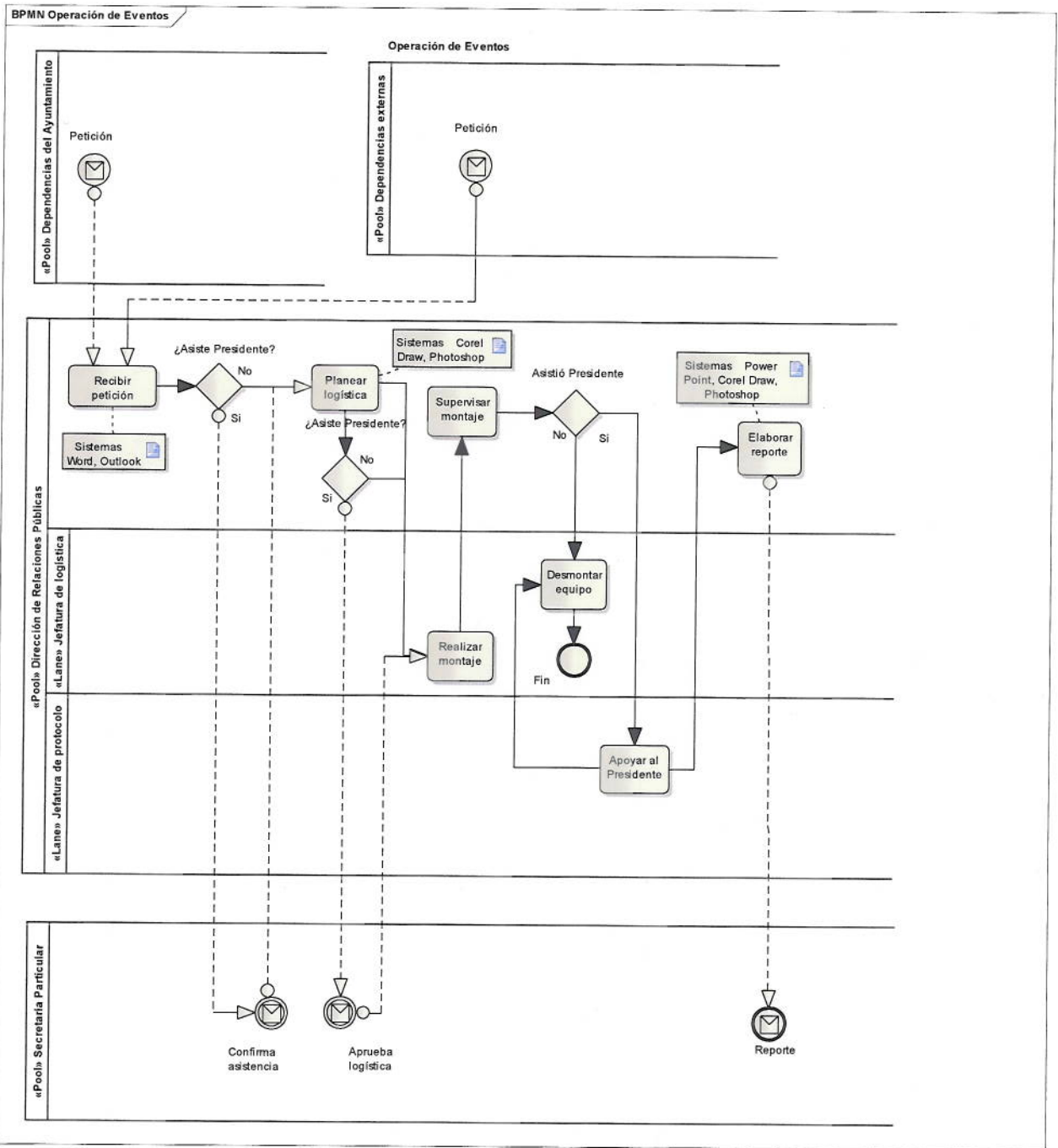
### Descripción narrativa del proceso 11.0.1

Procedimiento	No.	Actividad	Responsable	Área
Recepción de petición	1	01.01 Recibe petición (interna o externa).	Director de área, Jefe de Protocolo, Jefe de Logística	Relaciones Publicas
		01.02 Evalúa asistencia de Presidente y disponibilidad del equipo necesario.	Director de área, Jefes de área, Auxiliar administrativo A	Relaciones Publicas
		01.03 Consulta asistencia del Presidente a evento con Secretaria Particular.	Director de área	Relaciones Publicas
Planeación de logística	2	02.01 Planea logística del evento.	Director de área, Jefes de área, Auxiliar administrativo A	Relaciones Publicas
		02.02 Presenta logística del evento a Secretaria Particular.	Director de área	Relaciones Publicas
		02.03 Recibe aprobación de Secretaria Particular para logística del evento.	Director de área	Relaciones Publicas
Montaje	3	03.01 Prepara equipo para montaje.	Jefe de logística, Analista especializado, Auxiliar administrativo A	Jefatura de Logística
		03.02 Monta equipo necesario.	Jefe de logística, Analista especializado, Auxiliar administrativo A	Jefatura de Logística
Supervisión	4	04.01 Supervisa montaje (Pasa a la actividad 05.01).	Director de área, Jefe de protocolo, Jefe de eventos	Relaciones Publicas
		04.02 En caso de asistencia del Presidente (Pasa a la actividad 04.03).		
		04.03 Asiste al Presidente y autoridades en el evento.	Asistentes de protocolo	Jefatura de Protocolo
		04.04 Apoya en el desarrollo del evento.	Director de área, Jefes de área, Asistentes de protocolo	Relaciones Publicas
Desmontaje	5	05.01 Desmonta equipo utilizado.	Jefe de logística, Analista especializado, Auxiliar administrativo A	Jefatura de Logística
		05.02 En caso de asistencia del Presidente (Pasa a la actividad 05.03).		
		05.03 Elabora reporte del evento.	Director de área	Relaciones Publicas
		05.04 Turna reporte a Secretaria Particular.	Director de área	Relaciones Publicas



No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Junio 2011	Dirección de Relaciones Públicas	Presidencia	11.0	8

## Diagrama de flujo del proceso 11.0.1



No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Junio 2011	Dirección de Relaciones Públicas	Presidencia	11.0	9

## 5. Firmas

### Autorización



---

**Lic. Héctor Vielma Ordoñez**  
**Presidente Municipal**

### Elaboración



---

**Lic. Lisette Limón Rojas**  
**Directora de Relaciones Públicas**

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Junio 2011	Dirección de Relaciones Públicas	Presidencia	11.0	10



---

GACETA MUNICIPAL AYUNTAMIENTO DE ZAPOPAN, ES UNA PUBLICACIÓN OFICIAL EDITADA POR EL AYUNTAMIENTO DE ZAPOPAN, JAL. HIDALGO No. 151 CABECERA MUNICIPAL, C.P. 45100. EDITOR RESPONSABLE LIC. SOFÍA CAMARENA NIEHUS, DISTRIBUIDO POR EL ARCHIVO MUNICIPAL DE ZAPOPAN, DR. LUIS FARAH No. 1080, FRAC. LOS PARAÍSO, TEL. 38 18 22 00, EXT. 1640 Y 1641 IMPRESO EN IMPRESOS COPITEK S.A. DE C.V., AV. LÓPEZ MATEOS No. 2077, GUADALAJARA JAL TEL Y FAX 31 21 52 27. TIRAJE 6 EJEMPLARES. CUIDADO Y CORRECCIÓN DE LA EDICIÓN A CARGO DE LA LIC. MARÍA ELENA ZAMBRANO GUTIERREZ.