

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS

Fecha de elaboración: 23/08/2017
Fecha de actualización: 26/08/2020
Elaboró

Jefe de Departamento Protocolo

Revisó
Sub director de Relaciones
Públicas

Código: DRP- MP
Versión: 3

Autorizó
Director de Relaciones Públicas

Índice

1. Introducción:.....	3
2. Objetivo del Manual:.....	4
3. Procedimientos:	5
4. Desarrollo de los procedimientos:	6
5. Lista de anexos:.....	9

1. Introducción:

El Manual de Procedimientos de la Dirección de Relaciones Públicas contiene las técnicas y herramientas que servirán como guía básica para operar los lineamientos de Relaciones Públicas, Protocolos, Atención a invitados y visitantes para fortalecer la imagen institucional, con base en las características particulares de las distintas áreas y dependencias de la misma, de igual manera, contribuir en la difusión de las actividades universitarias.

2. Objetivo del Manual:

Dar a conocer el funcionamiento de la Dirección de Relaciones Públicas, así como los Departamentos del Equipo de Protocolo Institucional y Visitas Guiadas que la integran; aquí se desglosa de manera específica el desarrollo de las actividades que se llevan a cabo, lo que permitirá la capacitación del personal interno, así como al personal de nuevo ingreso de forma rápida dando a conocer el procedimiento para realización del trabajo recurrente y dar cumplimiento al compromiso en el servicio de manera ordenada, con un clima laboral apropiado y sentido humano a los propósitos académicos.

3. Procedimientos:

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">1. Protocolo de eventos universitarios2. Atención de visitas guiadas |
|---|

4. Desarrollo de los procedimientos:

PROCEDIMIENTO: PROTOCOLO DE EVENTOS UNIVERSITARIOS		
OBJETIVO:	Fortalecer el servicio del equipo de Protocolo Institucional a través de la mejora continua del desempeño de sus funciones, mediante la ejecución de las ceremonias y eventos institucionales solicitados por las diferentes dependencias de la institución tanto internas como externas	
ALCANCE:	Dependencias de la UAEH y organizaciones externas	
Fecha de elaboración: 01/02/2020	Fecha de Actualización: 26/08/2020	Versión: 3
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:		
<p>Dependencias Internas y dependencias externas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicita apoyo del equipo de protocolo institucional para convocar un evento de carácter institucional, dicha solicitud se realiza a través de correo electrónico o de manera física. <p>Dirección de Relaciones Públicas</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. La Dirección de Relaciones Públicas recibe oficio de solicitud para participar a eventos de carácter institucional y evalúa los requerimientos indispensables para la actividad: <ul style="list-style-type: none"> - Invitación a participar en actividades institucionales, la invitación puede ser electrónica o escrita como carta invitación - Solicitud para participar en actividades, puede ser escrita o electrónica. - Los tiempos marcados por el calendario oficial aprobado por el consejo universitario para las actividades institucionales, agenda rectoral o agenda del patronato <p>Equipo de Protocolo Institucional</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Valoración de la solicitud, invitación para participar en las actividades cumpliendo criterios de: <ul style="list-style-type: none"> - Tiempo y forma - Si es de nuestra competencia la solicitud - Si existen los recursos para cumplir con la actividad 4. De no cumplir con las especificaciones, se rechaza la actividad por escrito. Se da respuesta a la solicitud para notificar los motivos por los que no se puede participar en la actividad. 		

5. En caso de cumplir con las condiciones, se atiende la solicitud y se requiere las especificaciones de la actividad (como miembros del presidium, invitados especiales, logística del evento, programa, etc.).
6. Designa al área o áreas que atenderán la solicitud con base al análisis de la solicitud.
7. Se recopila y analiza la información al término de la actividad para generar posibles mejoras a las actividades.
8. Programación de la actividad de acuerdo con la agenda institucional, así como gestionar el regalo que se entregara al invitado de la actividad.
9. Coordinación del equipo de protocolo institucional, se contactan a los integrantes del equipo y se designa quienes participaran en el evento.
10. Participación del Equipo de Protocolo Institucional en la actividad, recopilando evidencia en bitácora de protocolo.
11. Con base en la bitácora de la actividad y las evidencias recopiladas se da por terminada la participación del Equipo de Protocolo Institucional.
12. Se elabora tarjeta informativa con evidencias de la realización de la visita

PROCEDIMIENTO: VISITAS GUIADAS

OBJETIVO: Fortalecer las visitas guiadas que brinda la Dirección de Relaciones Públicas mediante la mejora continua del desempeño de los servicios brindados a la comunidad universitaria y al sector externo.

ALCANCE: Dependencias de la UAEH y organizaciones externas

Fecha de elaboración: 01/02/2020

Fecha de Actualización: 26/08/2020

Versión: 3

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Direcciones Internas de la Universidad y dependencias externas

1. El detonante de las Visitas Guiadas de las Relaciones Públicas es por parte de las dependencias internas o externas (Sector Público, Sector privado, Instituciones beneficiarias, etc.):
 - Invitación a participar en actividades institucionales, la invitación puede ser electrónica o escrita como carta invitación
 - Solicitud para participar en actividades, puede ser escrita o electrónica.

Visitas Guiadas

2. Análisis de la solicitud o invitación para realizar las gestiones pertinentes (itinerarios, transporte, gestión de insumos varios, dependiendo el carácter de la solicitud).
3. Se programa la actividad de acuerdo con la agenda y lugar donde se realizará la visita, posteriormente se realiza la gestión con las distintas áreas para reservar espacios a visitar, requerimientos técnicos (como audio, video, iluminación), recursos materiales, recursos financieros y regalo institucional.
4. Se realiza la visita de acuerdo con lo solicitado y se aplica encuesta de satisfacción para la mejora de la actividad y como parte de las evidencias requeridas para su comprobación.
5. Se elabora tarjeta informativa con evidencias de la realización de la visita.

5. Lista de anexos: