



ANDRÉS QUILTERO
LAUREANO JAVIER
JACINTO PAT...
CECILIO CHI...
COMITÉ PRO TERRITORIO
OTHÓN P. BLANCO
LEONA VICARIO

PODER LEGISLATIVO DEL ESTADO



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA DIRECCIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS



Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Relaciones Públicas

ÍNDICE

I.- Introducción	2
II.- Objetivo del Manual	3
III.- Marco Jurídico.....	4
IV.1. Organización de Eventos Oficiales	5
IV.1.II.- Objetivo del Manual	5
IV.1.II.- Políticas de Operación	6
IV.1.III.- Descripción Narrativa	7
IV.1.IV.- Diagrama de Flujo.....	8
IV.2. Actualización del Directorio de los Tres Poderes de Gobierno	10
IV.2.I.- Objetivo del Procedimiento.....	10
IV.2.II.- Políticas de Operación	11
IV.2.III. Descripción Narrativa	12
IV.2.IV. Diagrama de Flujo	13
IV. 3. Envío de Felicitaciones por Onomásticos	14
IV.3.I.- Objetivo del Procedimiento.....	14
IV.3.II.- Políticas de Operación	15
IV.3.III.- Descripción Narrativa	16
IV.3.V.Diagrama de Flujo	17
IV.4. Envió Invitaciones de Eventos	18
IV.4.I.- Objetivo del Procedimiento.....	18
IV.4.II.- Políticas de Operación	19
IV.4. III. Descripción Narrativa	20
IV.4.V. Diagrama de Flujo	21
V.- Glosario Técnico.....	22

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 1
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Relaciones Públicas

I.- Introducción

El presente Manual se ha elaborado en cumplimiento de la Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado de Quintana Roo. Se empleará como base para construir, precisar y especificar las actividades y procedimientos que la Dirección de Relaciones Públicas debe desempeñar en el ejercicio de sus labores, con la finalidad de cumplir los modelos de calidad y eficiencia que toda Institución debe buscar.

La Dirección de Relaciones Públicas tiene la finalidad de garantizar los niveles de entendimiento, prioridad y colaboración entre los tres niveles de Gobierno y la comunidad vinculada al mismo, mediante la Promoción de las actividades del Poder Legislativo del Estado.

Así mismo, este Manual será revisado y actualizado cada tres años o cuando así lo disponga la Junta de Gobierno y Coordinación Política del Poder Legislativo del Estado de Quintana Roo, con el propósito de conservar su vigencia, aplicabilidad y adecuación a las necesidades Jurídicas y Legislativas de la Dirección o cuando surjan cambios en la Estructura Orgánica y/o reasignación de funciones y atribuciones al interior de la misma

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 2
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Relaciones Públicas

II.- Objetivo del Manual

Fortificar la imagen institucional ante la proximidad con la Ciudadanía. Promover, relacionar y formalizar con los Diputados de la Legislatura, una imagen positiva y equivalente en las funciones que realicen.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 3
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Relaciones Públicas

III.- Marco Jurídico

CONSTITUCIONES

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo.

LEYES

Ley General de Responsabilidades Administrativas.

Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado de Quintana Roo.

Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Quintana Roo.

REGLAMENTOS

Reglamento para el Gobierno Interior de la Legislatura del Estado de Quintana Roo.

Reglamento de Comisiones del Poder Legislativo

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 4
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Relaciones Públicas

IV.1. Organización de Eventos Oficiales

IV.1.I.- Objetivo del Manual

Presentar de manera clara y concisa los procedimientos de la Dirección de Relaciones Públicas para desempeñar de manera óptima y eficaz el ejercicio de sus funciones.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 5
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Relaciones Públicas

IV.1. Organización de Eventos Oficiales

IV.1.II.- Políticas de Operación

- El Presidente de la Junta de Gobierno y Coordinación Política y Secretario General darán la instrucción a la Dirección de Relaciones Públicas, para la organización de los eventos oficiales.
- Los Diputados integrantes de la Legislatura, solicitarán el apoyo de la Dirección de Relaciones Públicas para la organización de eventos dentro y fuera de las instalaciones del Poder Legislativo.
- Las Dependencias Administrativas y Legislativas que requieran del apoyo de la Dirección de Relaciones Públicas, deberán solicitarlo a la Presidencia de la Junta de Gobierno y Coordinación Política.
- Los eventos que organicen otras instancias dentro de las instalaciones del Poder Legislativo, deberán coordinarse con la Presidencia de la Junta de Gobierno y Coordinación Política y la Secretaría General, para los detalles de la Logística.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 6
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Relaciones Públicas

IV.1. Organización de Eventos Oficiales

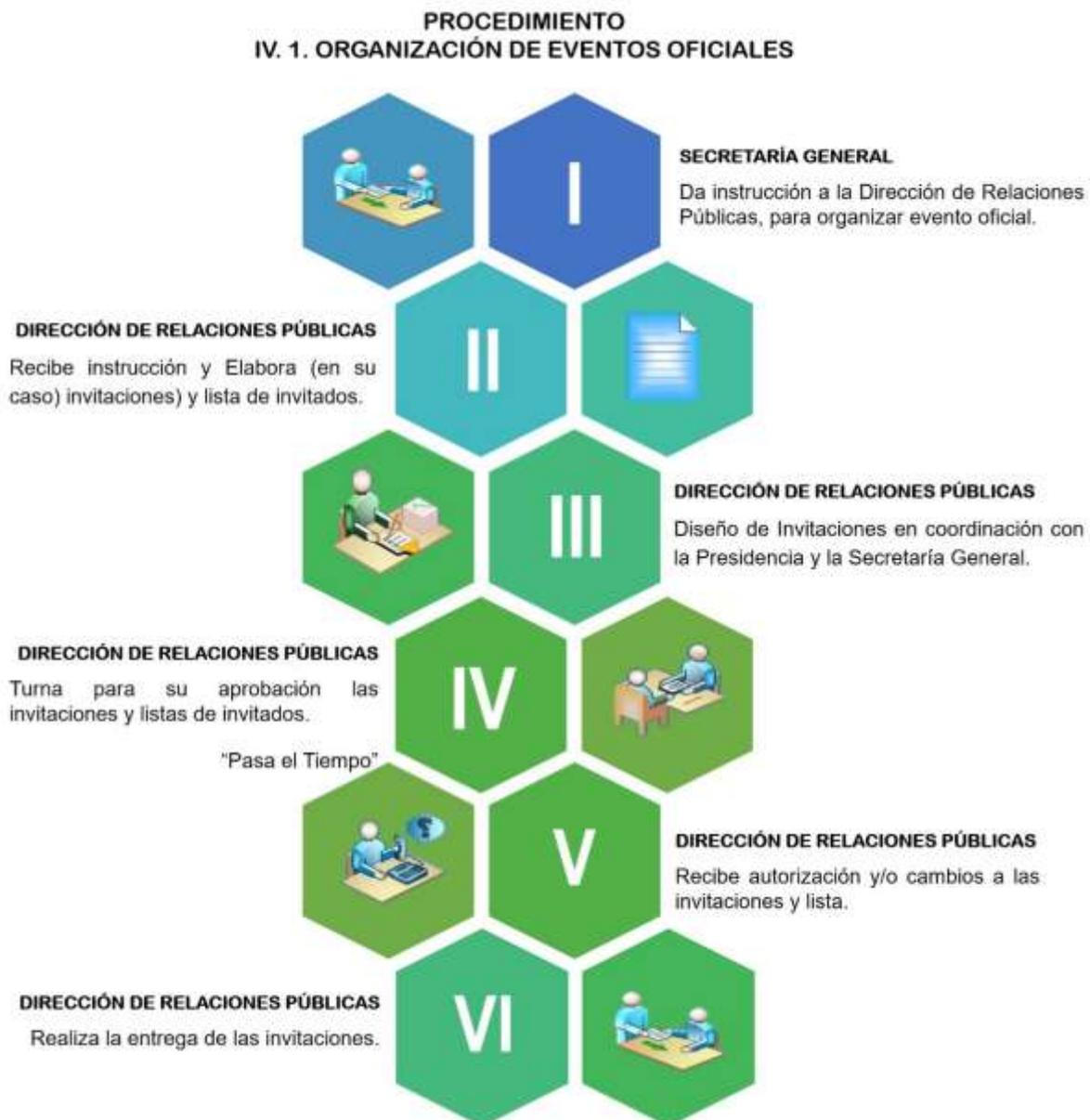
IV.1.III.- Descripción Narrativa

Número de Función	Dirección (Responsable)	Descripción de la Función	Documento de Trabajo Clave	Original y /o Copias
I	Secretaría General Presidencia	Da instrucción a la Dirección de Relaciones Públicas, para organizar evento oficial.		
II	Dirección de Relaciones Públicas	Recibe instrucción y Elabora (en su caso) invitaciones) y lista de invitados.	Invitación	Impresa
III		Diseño de Invitaciones en coordinación con la Presidencia y la Secretaría General.	Invitaciones Lista de invitados	Original
IV		Turna para su aprobación las invitaciones y lista de invitados.	Invitaciones Lista de Invitados	Original
V		“Pasa el Tiempo” Recibe autorización y/o cambios a las invitaciones y lista.		
VI		Realiza la entrega de las invitaciones.		
VII		Confirma la asistencia de los invitados vía telefónica.	Croquis	Original
VIII		Organiza el croquis para los lugares de los invitados “El día del evento”.	Croquis	Original
IX		Recibe a los invitados, y los lleva a ocupar sus lugares.	Informe	Original
X		Realiza informe de número de invitados que llegaron al evento	Expediente	Original
XI		Documenta el Evento.		
“FIN DEL PROCEDIMIENTO”				

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 7
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	

IV.1. Organización de Eventos Oficiales

IV.1.IV.- Diagrama de Flujo



Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página:
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	8

PROCEDIMIENTO IV. 1. ORGANIZACIÓN DE EVENTOS OFICIALES



Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 9
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Relaciones Públicas

IV.2. Actualización del Directorio de los Tres Poderes de Gobierno

IV.2.1.- Objetivo del Procedimiento

Presentar de manera Ordenada, Secuencial y Detallada las funciones para la Actualización del Directorio de los Tres Poderes de Gobierno.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 10
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Relaciones Públicas

IV.2. Actualización del Directorio de los Tres Poderes de Gobierno

IV.2.II.- Políticas de Operación

- La Dirección de Relaciones Públicas, mantendrá actualizado el Directorio de Funcionarios y de los tres Poderes de Gobierno.
- La Presidencia de la Junta de Gobierno y Coordinación Política y la Secretaría General indicará a la Dirección de Relaciones Públicas para prever el envío de felicitaciones por onomásticos a funcionarios de los tres poderes de gobierno, y del Poder Legislativo.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 11
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Relaciones Públicas

IV.2. Actualización del Directorio de los Tres Poderes de Gobierno

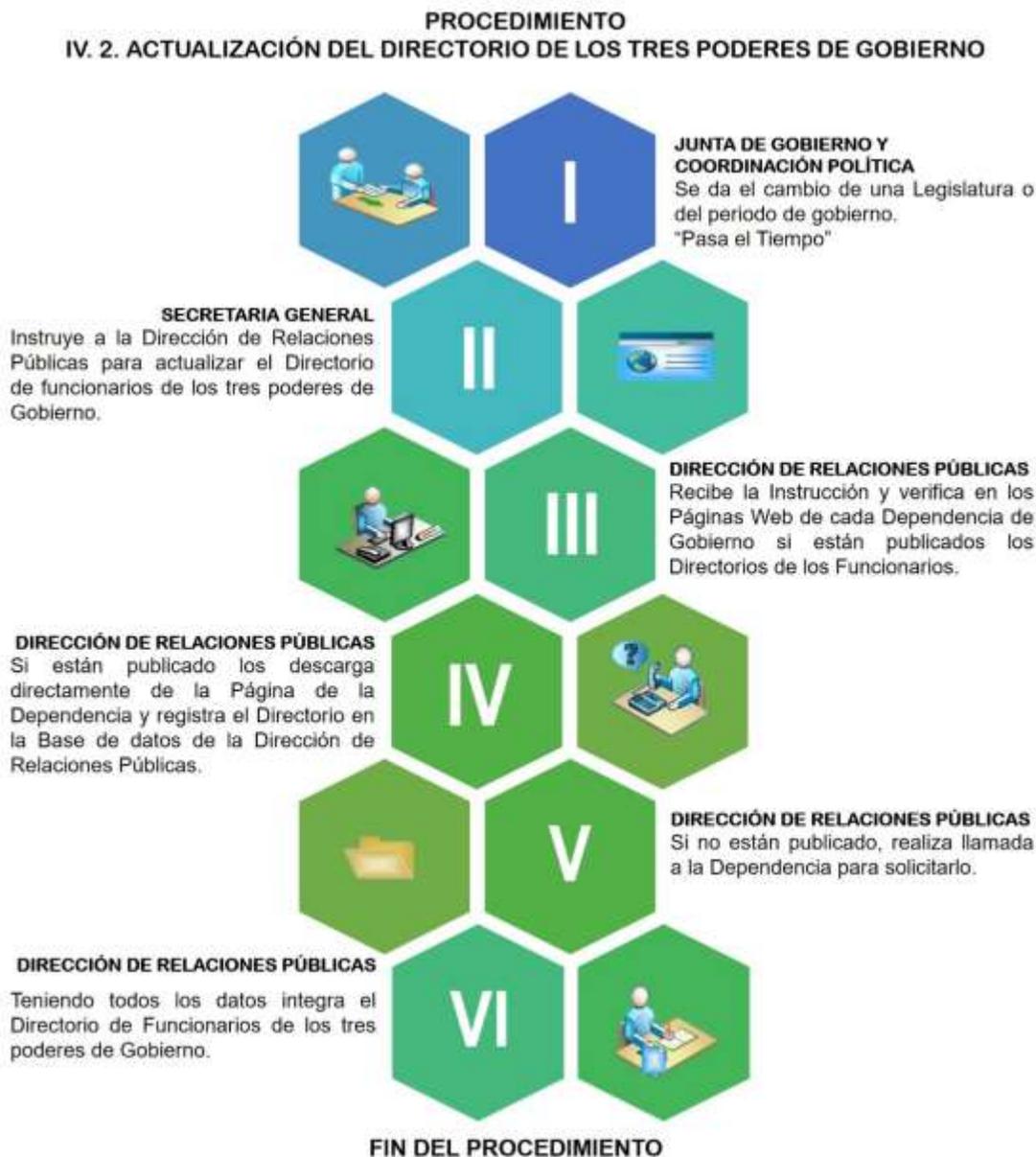
IV.2.III. Descripción Narrativa

Número de Función	Dirección (Responsable)	Descripción de la Función	Documento clave	Original y/o Copias
I.	Junta de Gobierno y Coordinación Política, Secretaría General	Se da el cambio de una Legislatura o del periodo de gobierno. "Pasa el Tiempo"	Base de Datos Directorio Digital	
II.		Instruye a la Dirección de Relaciones Públicas para actualizar el Directorio de funcionarios de los tres poderes de Gobierno.		
III.	Recibe la Instrucción y verifica en los Páginas Web de cada Dependencia de Gobierno si están publicados los Directorios de los Funcionarios.			
IV	Si están publicado los descarga directamente de la Página de la Dependencia y registra el Directorio en la Base de datos de la Dirección de Relaciones Públicas.			
V	Si no están publicado, realiza llamada a la Dependencia para solicitarlo.			
VI	Teniendo todos los datos integra el Directorio de Funcionarios de los tres poderes de Gobierno. FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 12
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	

IV.2. Actualización del Directorio de los Tres Poderes de Gobierno

IV.2.IV. Diagrama de Flujo



Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 13
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Relaciones Públicas

IV. 3. Envío de Felicitaciones por Onomásticos

IV.3.1.- Objetivo del Procedimiento

Presentar de manera Ordenada, Secuencial y Detallada las funciones para el Envío de Felicitaciones por Onomásticos.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 14
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Relaciones Públicas

IV. 3. Envío de Felicitaciones por Onomásticos

IV.3.II.- Políticas de Operación

- La Dirección de Relaciones Públicas, mantendrá actualizado el Directorio de Funcionarios y trabajadores del Poder Legislativo.
- La Dirección de Relaciones Públicas recibirá de la Secretaría General el Directorio de la Junta de Gobierno y Coordinación Política, de los Diputados y funcionarios del Poder Legislativo para prever el envío de las tarjetas de felicitaciones por onomásticos.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 15
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Relaciones Públicas

IV. 3. Envío de Felicitaciones por Onomásticos

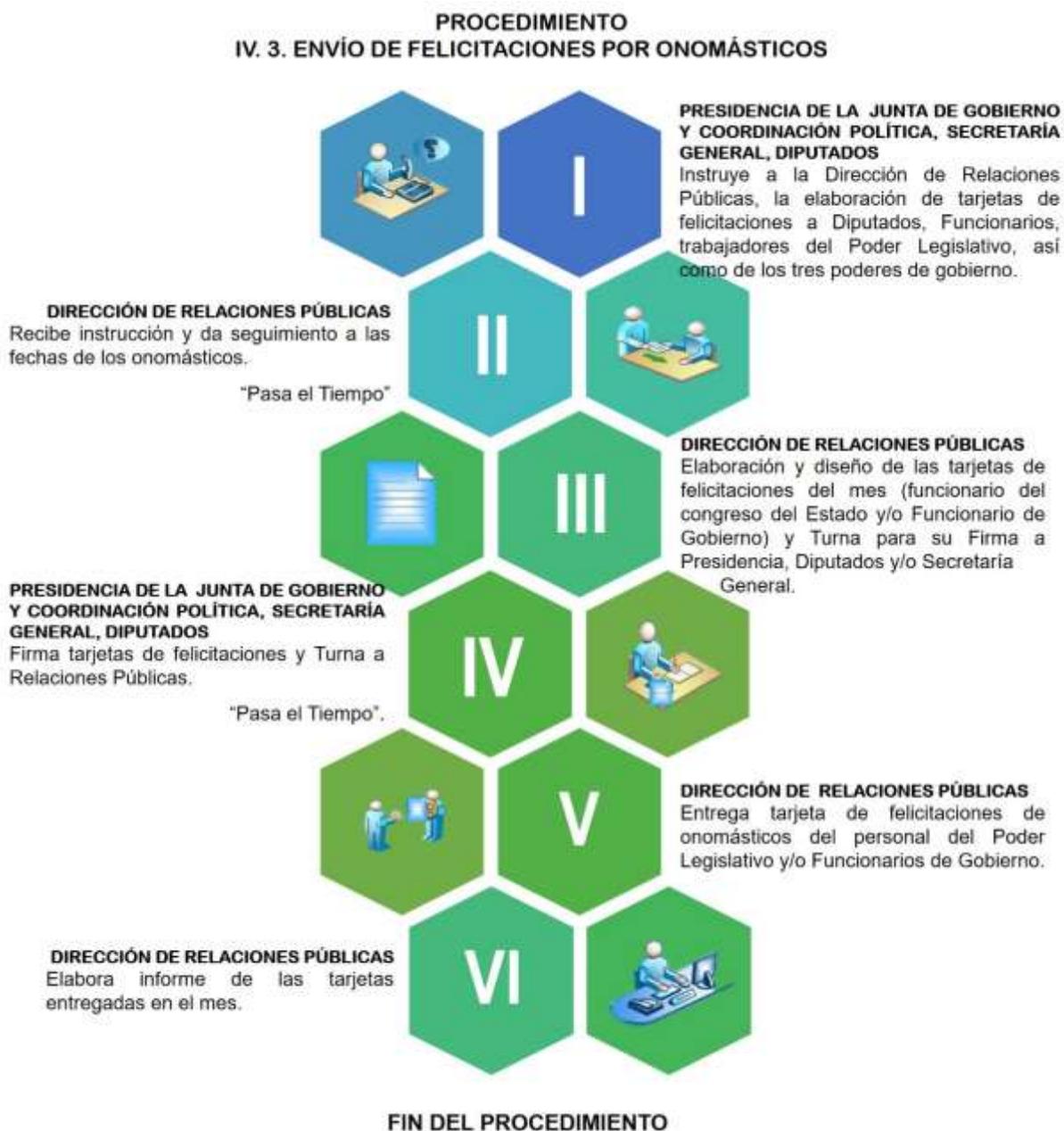
IV.3.III.- Descripción Narrativa

Número de Función	Dirección (Responsable)	Descripción de la Función	Documento clave	Original y /o Copias
I.	Presidencia de la Junta de Gobierno y Coordinación Política Secretaría General Diputados	Instruye a la Dirección de Relaciones Públicas, la elaboración de tarjetas de felicitaciones a Diputados, Funcionarios, trabajadores del Poder Legislativo, así como de los tres poderes de gobierno.		
II.	Dirección de Relaciones Públicas	Recibe instrucción y da seguimiento a las fechas de los onomásticos. “Pasa el Tiempo”	Directorio Digital	
III.		Elaboración y diseño de las tarjetas de felicitaciones del mes (funcionario del congreso del Estado y/o Funcionario de Gobierno) y Turna para su Firma a Presidencia, Diputados y/o Secretaría General.	Tarjeta de felicitación	Original
IV	Presidente de la Junta de Gobierno y Coordinación Política Secretaría General Diputados	Firma tarjetas de felicitaciones y Turna a Relaciones Públicas. “Pasa el Tiempo”	Tarjeta de felicitación	Original
V	Dirección de Relaciones Públicas	Entrega tarjeta de felicitaciones de onomásticos del personal del Poder Legislativo y/o Funcionarios de Gobierno	Tarjeta de felicitación	Original
VI		Elabora informe de las tarjetas entregadas en el mes. FIN DEL PROCEDIMIENTO	Informe	Original

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 16
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	

IV. 3. Envío de Felicitaciones por Onomásticos

IV.3.IV. Diagrama de Flujo



Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página:
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	17



Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Relaciones Públicas

IV.4. Envió Invitaciones de Eventos

IV.4.I.- Objetivo del Procedimiento

Presentar de manera Ordenada, Secuencial y Detallada las funciones para el Envío de Invitaciones de Eventos.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 18
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Relaciones Públicas

IV.4. Envió Invitaciones de Eventos

IV.4.II.- Políticas de Operación

- La Dirección de Relaciones Públicas, mantendrá actualizado el Directorio de los Tres Poderes de Gobierno, así como de Asociaciones Civiles, Gubernamentales, y otros Organismos.
- La Dirección de Relaciones Públicas recibirá de la Junta de Gobierno y Coordinación Política, Secretaría General y/o Diputados la lista de invitados a los eventos previamente autorizada para el envío de las invitaciones.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 19
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Relaciones Públicas

IV.4. Envío Invitaciones de Eventos

IV.4. III. Descripción Narrativa

Número de Función	Dirección (Responsable)	Descripción de la Función	Documento clave	Original y /o Copias
I.	Junta de Gobierno y Coordinación Política, Secretaría General	Turna a la Dirección de Relaciones Públicas, las invitaciones y lista de invitados autorizados.	Invitaciones	Originales
II.	Dirección de Relaciones Públicas	Realiza la entrega de las invitaciones en cada de una de las Dependencias de Gobierno y demás instancias "Pasa el Tiempo"	Invitaciones	Originales
III.		Confirma la recepción de las invitaciones, así como la asistencia de los invitados "Pasa el Tiempo"	Lista de invitados	Original
IV		Una vez que termina el evento Elabora informe de las invitaciones entregadas y los invitados que llegaron al evento. FIN DEL PROCEDIMIENTO	Informe	Original

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 20
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	

IV.4. Envío de Invitaciones de Evento

IV.4.IV. Diagrama de Flujo



Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 21
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Relaciones Públicas

V.- Glosario Técnico

Directorio:

Lista de nombres y direcciones de empresas, profesionales, instituciones, etc., generalmente en orden alfabético.

Evento:

El término evento proviene del latín eventus, es un suceso de importancia que se encuentra programado.

Felicitación:

Expresión de la alegría y satisfacción que se siente por una cosa agradable o feliz que le ha ocurrido a otra persona.

Onomástico:

Es el día en que, según el santoral católico, es festividad del santo en honor del cual se le puso el nombre a alguien. Es muy común que este término se emplee como sinónimo de cumpleaños, pero esta palabra se refiere al listado de los nombres del santoral, por lo que no son sinónimos.

Pasa el Tiempo:

Se aplica en los diagramas flujo para determinar los tiempos que se esperan de una actividad a otra dentro del Procedimiento.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 22
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Relaciones Públicas

Presidencia:

Es el Titular del Poder Legislativo.

Manual de Políticas y Procedimientos:

Es un documento que tiene como propósito fundamental integrar en forma ordenada las normas y actividades que se deben realizar para que se opere de acuerdo a las necesidades de la empresa, además de proporcionar elementos de apoyo en la toma de decisiones y servir de guía en la inducción de nuevos empleados.

Secretaría General.

Es la Dirección que regula las operaciones de las Direcciones Administrativas y Financieras del Poder Legislativo

Relaciones Públicas:

Actividad que se realiza, para mejorar las relaciones interpersonales de los dirigentes de una institución y su capital humano.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 23
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	