



GOBIERNO DE
OCOTLÁN
2 0 2 1 - 2 0 2 4

MANUAL DE ORGANIZACIÓN, OPERACIÓN, PROCEDIMIENTOS, DE SERVICIOS Y PROTOCOLOS DE LA DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

TITULAR:

JOSÉ FRANCISCO MONTERO ROMERO



ÍNDICE DE CONTENIDOS

ÍNDICE.....	2
INTRODUCCIÓN.....	3
OBJETIVOS DEL MANUAL.....	4
MISIÓN.....	5
VISIÓN.....	5
MARCO JURÍDICO.....	6
DE LA OPERATIVIDAD DE LA DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	7
OBJETIVO GENERAL DE LA DIRECCION DE PARTICIPACION CIUDADANA.....	8
ATRIBUCIONES.....	8
DE LA ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCION DE PARTICIPACION CIUDADANA....	10
ORGANIGRAMA.....	11
PROFESIOGRAMA.....	12
FUNCIÓN ESPECÍFICA.....	13
DE LOS PROCEDIMIENTOS.....	16
PLAN ANUAL.....	26
DE LOS SERVICIOS.....	27
DE LOS PROTOCOLOS DE LA DIRECCION DE PARTICIPACION CIUDADANA....	28
TRANSITORIO.....	40
ACTUALIZACION Y AUTORIZACION.....	40



INTRODUCCIÓN

Propósito esencial es describir las funciones y responsabilidades de los servidores públicos que laboran en la dirección de participación ciudadana. Así como desarrollar la ruta de desarrollo organizacional con las asociaciones vecinales y su tarea de gestión ante las dependencias de la administración pública municipal. Y garantizar la mejor atención y satisfacción de las necesidades y requerimientos de la ciudadanía.

La eficiencia y la buena relación horizontal con los ciudadanos le permitirán a la dependencia, implementar los mecanismos y procesos de participación, así como la organización ciudadana. Los ejes de mayor importancia son los procesos organizacionales en colonias y barrios, con el propósito de impulsar la gestión autónoma de los comités vecinales y consejos municipales que se integren en el marco de la convocatoria de esta dependencia. De la misma manera se dará prioridad a la legitimidad e independencia de los organismos sociales en el municipio conforme a la Declaratoria de los Derechos Humanos, el Reglamento de Participación Ciudadana en el municipio y su libre acceso a la información requerida a través de los mecanismos de transparencia.



OBJETIVOS DE LOS MANUALES

- A)** Atender las necesidades de operación, organización, procedimientos y protocolos requeridos por la Dirección de Participación Ciudadana, para el fomento a la participación de la ciudadanía con el propósito de generar mejores condiciones de vida y bienestar para la población en general del municipio.
- B)** Mantener siempre vigente el registro de las asociaciones, comités y del consejo ciudadano de participación ciudadana, facilitando el protocolo mediante el cual el H. Ayuntamiento proporciona el debido reconocimiento de estas, como auténticas representaciones ciudadanas.
- C)** Facilitar la operación, organización, protocolos y procedimientos de las responsabilidades de la Dirección de participación Ciudadana, con un enfoque de inclusión, la democracia, el respeto a los derechos humanos, el respeto al pluralismo y a la dignidad humana.
- D)** Otorgar información clara y precisa del funcionamiento de la Dirección de Participación Ciudadana de la Administración Pública Municipal.
- E)** Enfatizar en las facultades y campo de acción en el que se desempeña sus labores el director de Participación Ciudadana, sus atribuciones y responsabilidades.
- F)** Servir con humildad y honestidad al ayuntamiento con la finalidad de ofrecer el mejor servicio a la población del municipio.



MISIÓN

Fomentar y fortalecer la Participación Ciudadana de manera organizada, para la realización de obras y acciones encaminadas a la mejora en infraestructura, servicios públicos e imagen del área en la que habitan.

Desarrollaremos las instancias ciudadanas de participación con autonomía de gestión, para coadyuvar en la buena convivencia y la solución a las necesidades urbanas de servicios, así como la mejora de nuestro entorno. Además, promoveremos siempre los consensos como método en la toma de decisiones, con respeto irrestricto a los derechos humanos, a la pluralidad y buena vecindad.

Promover los instrumentos de PC con los ciudadanos del municipio de Ocotlán Jalisco, así como con los integrantes de la autoridad municipal. Esto con el propósito de desarrollar instancias de deliberación y acuerdos de; buena vecindad, gobernanza, así como con la, corresponsabilidad en el cuidado y mejoramiento de nuestra ciudad y municipio.

VISIÓN

Siendo el eje fundamental de nuestra actividad administrativa, el Plan Municipal de Desarrollo del Municipio de Ocotlán, la Dirección de Participación Ciudadana tiene la tarea de hacer eficiente los procedimientos de operación, organización y protocolos para la mejor atención al ciudadano. Por lo que la conformación, de la mayor organización posible de los habitantes del municipio para mejorar sus condiciones de vida será el eje vertebrador de nuestra labor.

La mirada está en las posibilidades de tener un municipio; organizado, incluyente, solidario y participativo. En donde la buena gobernanza, la convivencia pacífica, la paz y la participación ciudadana sean los instrumentos sociales de búsqueda del bienestar. Se visualiza de igual manera la participación corresponsable de la ciudadanía, en una relación horizontal con la administración pública municipal para la solución paulatina a las carencias de servicios públicos y de infraestructura urbana.

Las organizaciones vecinales, así como las de grupos sociales, son valoradas como formas y herramientas de participación ciudadana, que colaboran en el mejoramiento general de la ciudad. Elemento esencial del trabajo de la Dirección de Participación Ciudadana es contar con instancias de representación ciudadana en donde se incluyen tareas colectivas en busca del bien común. Los consensos serían el método de acuerdos para impulsar; el desarrollo con sustentabilidad, la paz y convivencia entre los ciudadanos, los servicios públicos eficientes y sobre todo la participación democrática y organizada de los habitantes del municipio.



MARCO JURÍDICO

- CONSTITUCIÓN POLITICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
- CONSTITUCIÓN POLITICA DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE JALISCO
- LEY DE PLANEACIÓN DEL ESTADO DE JALISCO Y SUS MUNICIPIOS
- LEY PARA LOS SERVIDORES PUBLICOS DEL ESTADO DE JALISCO Y SUS MUNICIPIOS
- REGLAMENTO DE LA LEY DE PLANEACIÓN PARA EL ESTADO DE JALISCO Y SUS MUNICIPIOS
- LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE JALISCO Y SUS MUNICIPIOS.
- LEY DEL GOBIERNO Y LA ADMINISTRACIÓN PUBLICA DEL ESTADO JALISCO
- REGLAMENTO DE LA ADMINISTRACIÓN PUBLICA MUNICIPAL DE OCOTLAN, JALISCO.
- REGLAMENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL MUNICIPIO DE OCOTLAN, JALISCO.



DE LA OPERATIVIDAD DE LA DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Las disposiciones para una operatividad eficiente, que Participación Ciudadana tiene como obligación, para ofrecer buen servicio y garantizar la mejor atención son:

A) El servidor público que desempeñen su labor en la dependencia de PC será amable y respetuoso con los ciudadanos que se acerquen buscando información o trámites relacionados con esta dependencia, ofreciendo un trato digno y satisfactorio.

B) El personal que labora en la oficina de PC estará obligada a realizar un registro de las actividades realizadas en la jornada de trabajo diaria (Bitácora). Esto con el propósito de evitar la duplicidad e impulsar la buena organización de archivos internos.

C) Se proporcionará auxilio a todas las asociaciones y ciudadanos facilitando sus trámites y gestión de servicios públicos y requerimientos de sus colonias barrios o calles con todas las dependencias requeridas, en la estructura del Gobierno Municipal. Así mismo, acorde con la demanda de información o trámite, se le proporcionaran los requisitos a cumplir y las fechas acordadas para posibles eventos.

D) Los documentos recibidos y resguardados por la oficina serán manejados con el debido cuidado, responsabilidad y confidencialidad debida. Serán utilizados solo para los trámites que la agrupación demande.

E) Las demás obligaciones establecidas en la Ley para los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios.



OBJETIVO GENERAL DE LA DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Estimular la asociación y organización social y vecinal, como instrumento de gestión y coordinación con las autoridades municipales en la tarea de la atención a los servicios públicos, conforme a lo establecido en los términos en la Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del estado de Jalisco y el Reglamento de Participación Ciudadana del Municipio de Ocotlán, Jalisco.

Mantener el fomento al asociacionismo social como ruta de consensos ante las diferentes problemáticas sociales y de infraestructura, así como el fortalecimiento de la legitimidad de las peticiones de estas instancias de representación ciudadana para captar las necesidades reales de los diferentes grupos sociales que conforman el Municipio.

Impulsar a corto y mediano plazo Instrumentos de Participación Ciudadana que sean útiles para, el diálogo asertivo y propositivo de ciudadanos y representantes sociales interesados en proponer proyectos de; urbanidad, servicios públicos, desarrollo sustentable, ciudad sustentable, respeto al medio ambiente, vialidad, cultura de la paz, respeto a la diversidad cultural y social, residuos sólidos, contaminación y el bienestar de la población.

ATRIBUCIONES

- I. Realizar las funciones ejecutivas para el desarrollo de los instrumentos de participación ciudadana; como la implementación de programas de participación de la población, en la construcción de la comunidad, como en la elaboración de reglamentos, presupuestos participativos, ratificación de mandato y los demás establecidos en la normatividad aplicable;
- II. Coordinar las relaciones del Municipio con el Consejo Municipal de Participación Ciudadana, las organizaciones no gubernamentales, colectivos y organizaciones de la sociedad civil, cumpliendo con las disposiciones del ordenamiento municipal en materia de participación ciudadana;
- III. Promover la participación ciudadana y el mejoramiento de la vida comunitaria;
- IV. Colaborar y apoyar al Municipio en la gestión de recursos económicos y materiales por parte de las autoridades federales, estatales y de los particulares, así como destinar y ejecutar los programas de apoyo a la población que lo necesite para su desarrollo, esto atendiendo a los programas de su competencia;
- V. Propiciar el desarrollo de unidades económicas y generar el empleo en las diversas colonias del municipio, atendiendo a los programas de su competencia;
- VI. Promover y difundir la organización, capacitación y participación de los vecinos del Municipio en la toma de decisiones en los asuntos públicos y en el diseño de las políticas públicas del Gobierno Municipal que afecten a su núcleo de población;
- VII. Recibir, canalizar y dar seguimiento a las demandas de la ciudadanía relativas a los servicios públicos que presta el municipio y, en su caso, canalizar las que corresponden a otras instancias gubernamentales;



VIII. Promover la participación de la comunidad en las actividades del Municipio, relacionadas al mejoramiento de su fraccionamiento, colonia, condominio y aquellas tendientes al desarrollo integral de sus habitantes, así como socializando los asuntos públicos impulsados desde las entidades gubernamentales;

IX. Intervenir en la constitución y renovación de órganos de dirección de las organizaciones vecinales y comités que se integren de acuerdo a la normatividad existente, así como mantener actualizado el Registro de los mismos;

X. Con pleno respeto a la independencia de las organizaciones o asociaciones vecinales, asistir a las asambleas y demás reuniones de vecinos, procurando la formalización de los acuerdos tomados en ellas;

XI. Generar y proporcionar asesoría a las organizaciones vecinales en lo concerniente a su constitución, estatutos, reglamentación interna y administración, así como efectuar las revisiones que señala la normatividad aplicable;

XII. Recibir y tramitar las solicitudes de reconocimiento de organizaciones o asociaciones vecinales susceptibles de reconocer para su aprobación por el Municipio, y administrar un Registro Municipal de Organismos y Asociaciones Vinculados con los Procesos Ciudadanos, en los términos de los ordenamientos aplicables en la materia;

XIII. Proponer a los vecinos la solución de los conflictos que se susciten entre los mismos o con las entidades gubernamentales, mediante la utilización de medios alternativos previstos en los ordenamientos aplicables en la materia;

XIV. Elaborar y llevar a cabo programas de apertura a la participación de la sociedad, con la autorización del Presidente Municipal o del Secretario General, y en coordinación con los titulares de las entidades gubernamentales municipales, así como fomentar entre los servidores públicos municipales la cultura de la transparencia, la rendición de cuentas y la corresponsabilidad social;

XV. Promover la participación de la comunidad en las actividades del Municipio, relacionadas al mejoramiento de su núcleo de población y aquellas tendientes al desarrollo integral de sus habitantes, así como socializando los asuntos públicos impulsados desde las entidades gubernamentales;

XVI. Realizar la conformación de mesas de diálogo y definición de sus líderes en los núcleos de población;

XVII. Crear el Consejo Municipal de Participación Ciudadana;

XVIII. Coadyuvar en el diseño y aplicación de políticas que fomentan el desarrollo humano, en coordinación con las dependencias correspondientes;

XIX. Fomentar modelos de corresponsabilidad para el cuidado y el uso intensivo de los espacios comunes, a través de la gestión participativa e inclusión de los vecinos

XX. Proponer al Presidente Municipal la designación del administrador de los condominios que se encuentren en situación de abandono, en términos de la normatividad aplicable;

XXI. Administrar en los términos de la normatividad aplicable los centros de desarrollo social.

XXII. Dar seguimiento a las peticiones de la población y de las organizaciones vecinales formuladas a través de sus representantes;

XXIII. Emitir opiniones técnicas que puedan incidir en la actualización de las disposiciones reglamentarias relacionadas con las actividades de la Dirección y que contribuyan de manera positiva en el diseño del modelo de ciudad; y

XXIV. Las demás previstas en la normatividad aplicable.

Artículo 123. Para el correcto desempeño de sus atribuciones, la Dirección de Participación Ciudadana contará con las Unidades de Participación Ciudadana, Innovación Social, e Interacción con Organizaciones.



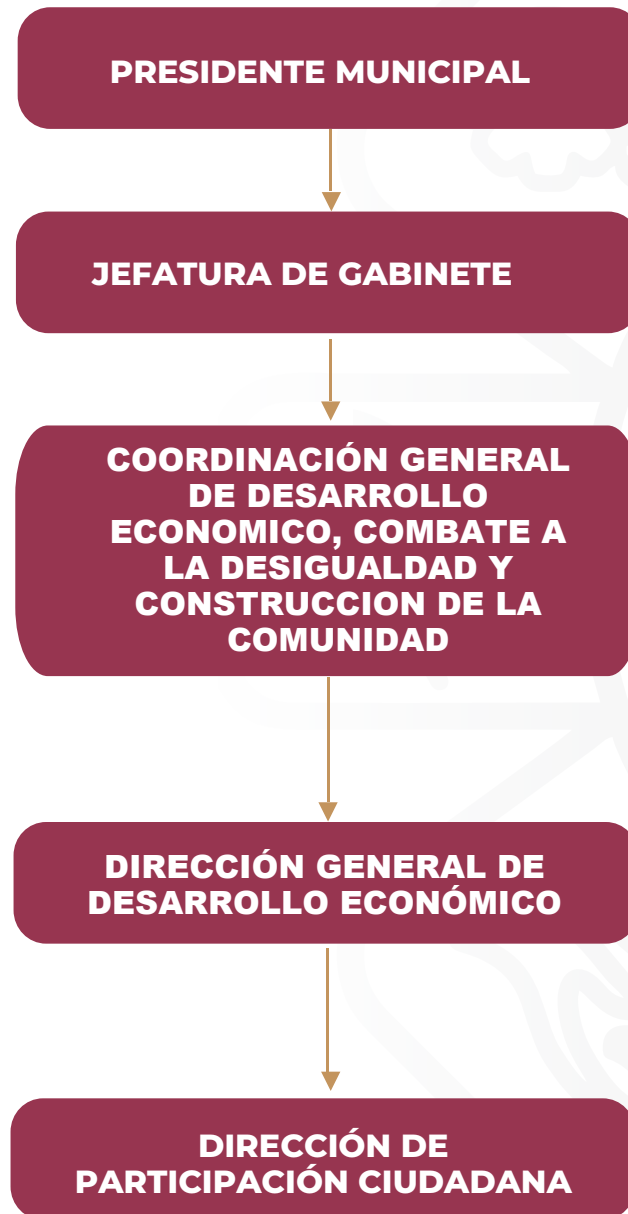
DE LA ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Comprende básicamente lineamientos generales de organización y disposiciones de la dirección de Participación Ciudadana, como obligaciones para ofrecer buen servicio a la ciudadanía y garantizar la mejor atención.

- A)** Se implementará una bitácora de registro de ciudadanos visitantes a la oficina de PC, con el propósito de identificar puntualmente las necesidades y requerimientos del grupo o ciudadanos en particular sea solo de consulta o trámite de servicio.
- B)** Se proporcionará información a todo ciudadano que desee impulsar la organización y participación ciudadana en su colonia barrio o calle. Realizando reuniones previas con los interesados en la misma colonia de procedencia de estos para entablar dialogo y aprobar con ellos la procedencia de asociación vecinal.
- C)** El servidor público que desempeñen su labor en la dependencia de PC será amable y respetuoso con los ciudadanos que se acerquen buscando información o trámites relacionados con esta dependencia, ofreciendo un trato digno y satisfactorio.
- D)** El personal que labora en la oficina de PC estará obligada a realizar un registro de las actividades realizadas en la jornada de trabajo diaria. Esto con el propósito de evitar la duplicidad e impulsar la buena organización de archivos internos.
- E)** Se proporcionará auxilio a todas las asociaciones y ciudadanos facilitando sus trámites y gestión de servicios públicos y requerimientos de sus colonias barrios o calles con todas las dependencias requeridas, en la estructura del Gobierno Municipal. Así mismo, acorde con la demanda de información o trámite, se le proporcionaran los requisitos a cumplir y las fechas acordadas para posibles eventos.
- F)** Los documentos recibidos y resguardados por la oficina serán manejados con el debido cuidado, responsabilidad y confidencialidad, solo para los trámites que la agrupación demande de acuerdo con la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- G)** Existirá coordinación permanente con las dependencias para dar respuestas a la gestión de las asociaciones vecinales y organizaciones sociales implantando protocolos de seguimiento a las solicitudes de servicios y obras públicas reclamadas por las representaciones vecinales y sociales.
- H)** Desarrollar la coordinación y vinculación con el Consejo Municipal de Participación Ciudadana para impulsar la buena gobernanza, los mecanismos de participación ciudadana y la cultura de la paz.
- I)** Las demás obligaciones establecidas en la Ley para los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios.



ORGANIGRAMA





PROFESIOGRAMA

NOMBRE DEL PUESTO	DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
SUJETO OBLIGADO	H. AYUNTAMIENTO DE OCOTLÁN, JALISCO
NATURALEZA DEL PUESTO	(X) DIRECTIVO (X) ANALÍTICO (X) PERMANENTE () SUPERVISIÓN () OPERATIVO () CONSTITUCIONAL
TIPO DE TRABAJO	() OFICINA () CAMPO (X) AMBOS
HABILIDADES REQUERIDAS	USO DEL DIALOGO ASERTIVO Y LOS CONSENSOS, CONDUCCIÓN DE ASAMBLEAS
CARACTERÍSTICAS PERSONALES REQUERIDAS	RESPECTUOSO DE LAS DIFERENCIAS Y LA DIVERSIDAD, OBSERVADOR CAUTELOSO, NEGOCIADOR Y ORGANIZADOR.
RANGO DE EDAD	25 AÑOS EN ADELANTE
ESTUDIOS MINIMOS REQUERIDOS	LICENCIATURA
EXPERIENCIA	NO
DOCUMENTOS REQUERIDOS	TITULO O CEDULA PROFESIONAL, RFC, INE, CURRICULUM
DESCRIPCION DEL PUESTO	PROMOVER LA ASOCIACIÓN Y ORGANIZACIÓN CIUDADANA PARA LA CULTURA DE LA PAZ, LA PARTICIPACIÓN RESPONSABLE DE LA CIUDADANÍA PARA EL BIENESTAR SOCIAL Y LA GOBERNANZA.
OBSERVACIONES	NINGUNA



FUNCIÓN ESPECÍFICA

Las facultades de titular de la Dirección o del responsable del Área de Participación Ciudadana, están establecidas en el Artículo 122 del Reglamento de la Administración Pública de Ocotlán, Jalisco:

- I.** Realizar las funciones ejecutivas para el desarrollo de los instrumentos de participación ciudadana; como la implementación de programas de participación de la población, en la construcción de la comunidad, como en la elaboración de reglamentos, presupuestos participativos, ¡ratificación de mandato y los demás establecidos en la normatividad aplicable;
- II.** Coordinar las relaciones del Municipio con el Consejo Municipal de Participación Ciudadana, las organizaciones no gubernamentales, colectivos y organizaciones de la sociedad civil, ¡cumpliendo con las disposiciones del ordenamiento municipal en materia de participación ciudadana;
- III.** Promover la participación ciudadana y el mejoramiento de la vida comunitaria;
- IV.** Colaborar y apoyar al Municipio en la gestión de recursos económicos y materiales por parte de las autoridades federales, estatales y de los particulares, ¡así como destinar y ejecutar los programas de apoyo a la población que lo necesite para su desarrollo, esto atendiendo a los programas de su competencia;
- V.** Propiciar el desarrollo de unidades económicas y generar el empleo en las diversas colonias del municipio, atendiendo a los programas de su competencia;
- VI.** Promover y difundir la organización, capacitación y participación de los vecinos del Municipio en la toma de decisiones en los asuntos públicos y en el diseño de las políticas públicas del Gobierno Municipal que afecten a su núcleo de población;
- VII.** Recibir, canalizar y dar seguimiento a las demandas de la ciudadanía relativas a los servicios públicos que presta el municipio y, en su caso, ¡canalizar las que corresponden a otras instancias gubernamentales.
- VIII.** Promover la participación de la comunidad en las actividades del Municipio, relacionadas al mejoramiento de su fraccionamiento, colonia, condominio y aquellas tendientes al desarrollo integral de sus habitantes, ¡así como socializando los asuntos públicos impulsados desde las entidades gubernamentales;



IX. Intervenir en la constitución y renovación de órganos de dirección de las organizaciones vecinales y comités que se integren de acuerdo con la normatividad existente, así como mantener actualizado el Registro de estos;

X. Con pleno respeto a la independencia de las organizaciones o asociaciones vecinales, asistir a las asambleas y demás reuniones de vecinos, ¡procurando la formalización de los acuerdos tomados en ellas;

XI. Generar y proporcionar asesoría a las organizaciones vecinales en lo concerniente a su constitución, estatutos, reglamentación interna y administración, ¡así como efectuar las revisiones que señala la normatividad aplicable;

XII. Recibir y tramitar las solicitudes de reconocimiento de organizaciones o asociaciones vecinales susceptibles de reconocer para su aprobación por el Municipio, y administrar un Registro Municipal de Organismos y Asociaciones Vinculados con los Procesos Ciudadanos, ¡en los términos de los ordenamientos aplicables en la materia;

XIII. Proponer a los vecinos la solución de los conflictos que se susciten entre los mismos o con las entidades gubernamentales, mediante la utilización de medios alternativos previstos en los ordenamientos aplicables en la materia;

XIV. Elaborar y llevar a cabo programas de apertura a la participación de la sociedad, con la autorización del presidente Municipal o del secretario general, y en coordinación con los titulares de las entidades gubernamentales municipales, así como fomentar entre los servidores públicos municipales la cultura de la transparencia, ¡la rendición de cuentas y la corresponsabilidad social;

XV. Promover la participación de la comunidad en las actividades del Municipio, relacionadas al mejoramiento de su núcleo de población y aquellas tendientes al desarrollo integral de sus habitantes, así como socializando los asuntos públicos impulsados desde las entidades gubernamentales;

XVI. Realizar la conformación de mesas de diálogo y definición de sus líderes en los núcleos de población;

XVII. Crear el Consejo Municipal de Participación Ciudadana;

XVIII. Coadyuvar en el diseño y aplicación de políticas que fomentan el desarrollo humano, en coordinación con las dependencias correspondientes;



XIX. Fomentar modelos de corresponsabilidad para el cuidado y el uso intensivo de los espacios comunes, a través de la gestión participativa e inclusión de los vecinos

XX. Proponer al presidente Municipal la designación del administrador de los condominios que se encuentren en situación de abandono, en términos de la normatividad aplicable;

XXI. Administrar en los términos de la normatividad aplicable los centros de desarrollo social.

XXII. Dar seguimiento a las peticiones de la población y de las organizaciones vecinales formuladas a través de sus representantes;

XXIII. Emitir opiniones técnicas que puedan incidir en la actualización de las disposiciones reglamentarias relacionadas con las actividades de la Dirección y que contribuyan de manera positiva en el diseño del modelo de ciudad;

XXIV. Las demás previstas en la normatividad aplicable.



DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

PROCEDIMIENTO: Procedimiento para la integración de una Asociación Vecinal.

Unidad administrativa:
Dirección de Participación Ciudadana

Responsable:
Director de Participación Ciudadana

1.1 Propósito del procedimiento

Dar atención a ciudadanos informándoles adecuadamente de los protocolos y procedimientos, así como sus derechos de asociación.

1.2 Alcance

Desarrollo adecuado del procedimiento y buena atención eficiente a los ciudadanos.

1.3 Referencia

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco y Reglamento de la Administración Pública Municipal de Ocotlán, Jal.

1.4 Responsabilidades

Director de Participación Ciudadana y Asistente Administrativo.

1.5 Definiciones

Procedimiento mediante el cual los ciudadanos tienen acceso a la información de procesos de constitución de asociaciones y de sus derechos ciudadanos de organización.

1.6 Políticas y Alineamientos

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1. Recibe solicitud verbal o por escrito de ciudadanos interesados en el registro de una Asociación, o Comité vecinal. Procediendo a programar una reunión previa con un grupo de ciudadanos interesados en la colonia.	1. Asistente Administrativo/ director.	Atención en oficina y en campo de conformación de asociación. Así como seguimiento de sus proyectos
2. Se revisa en base de datos de la probable existencia de asociación vecinal en el mismo asentamiento habitacional. De encontrarse asociación en funciones se revisa las probabilidades de seccionar en barrios o verificar la vigencia para renovarla.	2. Director	
3. En reunión previa con los ciudadanos interesados, se programa la asamblea formal. Acordando además la fecha, hora y lugar más conveniente para los vecinos mismos.	3. Asistente Administrativo/ director	
4. Se genera la convocatoria a la asamblea de los habitantes de la colonia en cuestión, buscando la mejor difusión posible de la misma.	4. Asistente Administrativo/ director.	



PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
5. Se realiza la asamblea vecinal con la presencia de una representación de la Secretaría General y con un mínimo de 30 vecinos para cuórum legal. 6. En asamblea de la colonia se pone a disposición el orden día correspondiente a; Presentación de funcionarios asistentes, saludos de parte de la autoridad municipal, información general de interés para los vecinos, elección de representantes a mano alzada, y presentación de proyectos de la colonia o fraccionamiento. 7. El titular de la Dirección de Participación Ciudadana coordinará la asamblea, tendrá derecho a uso de voz y no de voto. Se inicia con el horario acordado o de ser necesario se otorga 20 (Veinte) minutos de espera. De no existir quorum legal se pospone la asamblea hasta nueva fecha acordada. 8. De desarrollarse la asamblea, el Titular de participación Ciudadana se coordinará con secretaria general, para la toma de los acuerdos y datos de la elección, para elaborar el Acta correspondiente. 9. Elaborada el Acta, vista y revisada por los representantes electos y la secretaria general, se procede a recabar las firmas para certificar la misma. 10. Una vez registrada la Asociación Vecinal, está en condiciones para presentar peticiones o propuestas de servicios públicos, las que serán tramitadas ante las Áreas correspondientes, siendo responsabilidad de las diferentes dependencias su atención y seguimiento. 11. El Acta señala la vigencia de los representantes y será expuesta en el Portal oficial del Gobierno Municipal.	5. Secretaria General y Dirección. Ciudadana. 6. Secretaria General y Dirección. Ciudadana 7. Director. 8. Director. 9. Secretaria General y Dirección. 10. Secretaria General y Dirección. 11. Dependencias del H. Ayuntamiento	



Se atiende la solicitud de vecinos para la conformación de la asociación vecinal.



Se realiza una visita de campo, para una reunión previa con vecinos promotores.



Se realiza convocatoria y asamblea en el sitio pactado con los vecinos.



PROCEDIMIENTO: Procedimiento para la integración de una Asociación Vecinal.

Unidad administrativa:
Dirección de Participación Ciudadana

Responsable:
Director de Participación Ciudadana

1.1 Propósito del procedimiento

Dar atención a ciudadanos informándoles adecuadamente de los protocolos y procedimientos, así como sus derechos de asociación.

1.2 Alcance

Desarrollo adecuado del procedimiento y buena atención eficiente a los ciudadanos.

1.3 Referencia

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco y Reglamento de la Administración Pública Municipal de Ocotlán, Jal.

1.4 Responsabilidades

Director de Participación Ciudadana y Asistente Administrativo.

1.5 Definiciones

Procedimiento mediante el cual los ciudadanos tienen acceso a la información de procesos de constitución de asociaciones y de sus derechos ciudadanos de organización.

1.6 Políticas y Alineamientos

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1. Recibe solicitud verbal o por escrito de ciudadanos interesados en el registro de una Asociación, o Comité vecinal. Procediendo a programar una reunión previa con un grupo de ciudadanos interesados en la colonia.	1. Asistente Administrativo/ director.	Atención en oficina y en campo de conformación de asociación. Así como seguimiento de sus proyectos
2. Se revisa en base de datos de la probable existencia de asociación vecinal en el mismo asentamiento habitacional. De encontrarse asociación en funciones se revisa las probabilidades de seccionar en barrios o verificar la vigencia para renovarla.	2. Director	
3. En reunión previa con los ciudadanos interesados, se programa la asamblea formal. Acordando además la fecha, hora y lugar más conveniente para los vecinos mismos.	3. Asistente Administrativo/ director	
4. Se genera la convocatoria a la asamblea de los habitantes de la colonia en cuestión, buscando la mejor difusión posible de la misma.	4. Asistente Administrativo/ director.	



PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
5. Se realiza la asamblea vecinal con la presencia de una representación de la Secretaría General y con un mínimo de 30 vecinos para cuórum legal. 6. En asamblea de la colonia se pone a disposición el orden día correspondiente a; Presentación de funcionarios asistentes, saludos de parte de la autoridad municipal, información general de interés para los vecinos, elección de representantes a mano alzada, y presentación de proyectos de la colonia o fraccionamiento. 7. El titular de la Dirección de Participación Ciudadana coordinará la asamblea, tendrá derecho a uso de voz y no de voto. Se inicia con el horario acordado o de ser necesario se otorga 20 (Veinte) minutos de espera. De no existir quorum legal se pospone la asamblea hasta nueva fecha acordada. 8. De desarrollarse la asamblea, el Titular de participación Ciudadana se coordinará con secretaria general, para la toma de los acuerdos y datos de la elección, para elaborar el Acta correspondiente. 9. Elaborada el Acta, vista y revisada por los representantes electos y la secretaria general, se procede a recabar las firmas para certificar la misma. 10. Una vez registrada la Asociación Vecinal, está en condiciones para presentar peticiones o propuestas de servicios públicos, las que serán tramitadas ante las Áreas correspondientes, siendo responsabilidad de las diferentes dependencias su atención y seguimiento. 11. El Acta señala la vigencia de los representantes y será expuesta en el Portal oficial del Gobierno Municipal.	5. Secretaria General y Dirección. Ciudadana. 6. Secretaria General y Dirección. Ciudadana 7. Director. 8. Director. 9. Secretaria General y Dirección. 10. Secretaria General y Dirección. 11. Dependencias del H. Ayuntamiento	



Se atiende la solicitud de vecinos para la conformación de la asociación vecinal.



Se realiza una visita de campo, para una reunión previa con vecinos promotores.



Se realiza convocatoria y asamblea en el sitio pactado con los vecinos.



PROCEDIMIENTO: Para solicitud de obra o servicio público

Unidad administrativa:
Dirección de Participación Ciudadana

Responsable:
Director de Participación Ciudadana

1.1 Propósito del procedimiento

Clarificar y facilitar la gestión de servicios públicos y el proceso de realización de una obra específica.

1.2 Alcance

Dar respuesta clara y favorable a las peticiones de obras por parte de vecinos.

1.3 Referencia

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco y Reglamento de la Administración Pública Municipal de Ocotlán, Jal.

1.4 Responsabilidades

Director de Participación Ciudadana y Asistente Administrativo.

1.5 Definiciones

Este procedimiento establece los procesos que facilitan a los ciudadanos la promoción de obras y servicios públicos.

1.6 Políticas y Alineamientos

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1. Se recibe a los representantes de una Asociación o Comité vecinal, quienes presentan una solicitud verbal o escrita de algún Servicio Público que requieran. Proporcionándoles orientación e información de las dependencias a donde se deben canalizar.	1. Asistente Administrativo/ Director.	Atención en oficina y en campo de las peticiones de vecinos para la obra pública solicitada.
2. De no traer por escrito su solicitud se les apoya en la elaboración o se les entrega un formato preestablecido para que los llenen y firmen.	2. Director de Participación Ciudadana.	
3. Se elabora oficio dirigido a las dependencias de las solicitudes entregadas por los solicitantes, sin menos cabo de que ellos mismos entregarían su propia solicitud a la dependencia requerida.	3. Asistente Administrativo/ Director.	
4. El titular de la Dirección de Participación Ciudadana, realiza una visita de campo para ver las condiciones relacionadas con la petición y realizar un sondeo entre los vecinos sobre la petición de la obra.	4. Director.	
5. Se da seguimiento a la petición entregada y se informa a la organización vecinal, se entrega copia del acuse de recibido.	5. Obras Publicas/ Participación Ciudadana.	



PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
6. PC promoverá reuniones entre los representantes de las asociaciones y funcionarios de las dependencias correspondientes para el análisis y estudio de la petición, así como proponer e informar al presidente Municipal.	6. Dirección de Participación Ciudadana.	
7. De ser procedente la obra se realiza reunión con la asociación vecinal para informar y analizar la disposición del H. Ayuntamiento y resolver posibles aportaciones.	7. Director de Participación Ciudadana.	
8. Si por el momento la solicitud no es procedente, la Dirección de Participación Ciudadana convocara a una reunión para informar a asociación vecinal considerando las razones por la cual no procede manteniendo vigente la solicitud para etapas posteriores.	8. Director de Participación Ciudadana.	



PROCEDIMIENTO: Para convocar a sesiones de asociación vecinal

Unidad administrativa:
Dirección de Participación Ciudadana

Responsable:
Director de Participación Ciudadana

1.1 Propósito del procedimiento
Facilitar a las asociaciones vecinales sus procesos de organización.

1.2 Alcance
Dar respuesta clara y favorable a las peticiones de obras por parte de vecinos.

1.3 Referencia
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco y Reglamento de la Administración Pública Municipal de Ocotlán, Jal.

1.4 Responsabilidades
Director de Participación Ciudadana y Asistente Administrativo.

1.5 Definiciones
El procedimiento facilitaría la calendarización y organización de las asambleas vecinales.

1.6 Políticas y Alineamientos

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1. Recibe al o los ciudadanos representantes de una Asociación quienes presentan una solicitud de apoyo para realizar una asamblea ordinaria o extraordinaria. Se agenda la fecha, horario y lugar previo acuerdo con secretaria general. 2. Se informa al Sr. presidente y a secretaria general, se elabora Convocatoria para su difusión entre los vecinos y lugares públicos de la zona habitacional solicitante. 3. Se elabora el orden del día y se prepara el formato para el registro de asistentes y de Acta, para plasmar los acuerdos tomados en la asamblea. 4. El director de participación Ciudadana coordina la asamblea, iniciando en el horario acordado con un mínimo de asistencia de 30 vecinos. El funcionario municipal tendrá uso de voz y no de voto. De no existir quorum legal se pospone la asamblea hasta nueva fecha acordada. 5. De existir quorum legal, se realiza la asamblea desarrollando, registrando los acuerdos tomados, para la posterior elaboración del Acta.	1. Asistente Administrativo/ director. 2. Director de Participación Ciudadana. 3. Asistente Administrativo/ director. 4. Director. 5. Secretaria General/ Participación Ciudadana.	Atención en oficina y en campo de las peticiones de vecinos para la realización de asambleas.



PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
6. Elaborada el Acta, revisada por la Asociación vecinal y secretaria general se procede a recabar las firmas para su protocolización. Ya firmada se registra en secretaria general y se entrega copia del Acta a la mesa Directiva de la Asociación Vecinal.	6. Secretaria general/Dirección de Participación Ciudadana.	
7. Conforme a los acuerdos tomados, se da seguimiento al cumplimiento de estos teniendo presente que aquellos en donde se involucra alguna dependencia de la administración municipal o de Presidencia Municipal tendrá que proceder primero con la aprobación de la misma.	7. Director de Participación Ciudadana.	
8. Los acuerdos tomados que correspondan a solicitud de obra o servicio se pasa al procedimiento No. 2	8. Director de Participación Ciudadana.	

Se atiende la solicitud del comité vecinal, así como de vecinos del fraccionamiento o colonia.



Convocatoria a la asamblea vecinal definiendo el carácter de ordinaria/ extraordinaria.



Se realiza la asamblea de colonia/ fraccionamiento con un mínimo de 30 vecinos. De no recibir el quorum se convierte en asamblea de información.



PLAN ANUAL

Acatando y cumpliendo con lo contemplado en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios, toda dependencia como sujeto obligado, debe presentar un Plan Operativo Anual el cual consiste en informar a la ciudadanía por medio de las plataformas correspondientes, sobre sus planes de trabajo, cuales son, cuando los harán y como los harán, es por esto que esta dirección ya ha cumplido esa disposición legal y ha publicado su respectivo plan operativo, mismo que podrán consultar en el portal de la página oficial del Municipio.



DE LOS SERVICIOS QUE OTORGA LA DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE H. AYUNTAMIENTO DE OCOTLÁN, JAL.

1.- SERVICIOS AL INTERIOR DE ESTA DIRECCIÓN:

- 1.- Servicios dirigidos al Consejo Municipal de Participación Ciudadana.
- 2.- Desempeñar la tarea de secretario técnico para verificar el quorum legal, tomar la asistencia y toma de dato para el acta de asamblea.
- 3.- Impulsar los acuerdos y tareas planteadas en el pleno del consejo.
- 4.- Servicios dirigidos a las dependencias de la administración municipal.
- 5.- Corresponsabilidad en el diagnóstico general de las condiciones sociales del municipio.
- 6.- Desarrollo de una gestión integral interdependencias para facilitar las respuestas prontas, expeditas y positivas, a demandas y peticiones de la ciudadanía.

2.- SERVICIOS AL EXTERIOR DE ESTA DIRECCIÓN.

- 1.- Servicios abiertos a la ciudadanía correspondientes a la asesoría e información en general sobre los servicios que desarrollamos en la Dirección de Participación Ciudadana, así como los canales de comunicación para propuestas y peticiones.
- 2.- Servicios dirigidos a las asociaciones vecinales y organizaciones sociales;
- 3.- Reuniones previas para informar sobre los protocolos de constitución y conformación de asociaciones y sus comités de representantes.
- 4.- Asamblea de constitución de comités de asociación.
- 5.- Acompañamiento como secretario técnico en asamblea ordinaria.
- 6.- Acompañamiento en la gestión de servicios públicos en general con las dependencias de la administración municipal correspondientes.



DE LOS PROTOCOLOS DE LA DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

PROTOCOLO DE CONTINGENCIA PARA LA PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN DEL H. AYUNTAMIENTO.

CLASIFICACIÓN:

Según sea el tipo de la contingencia se le asigna un grado de afectación:

Grado 1 ó bajas: Se considera que pueden ser resueltas por el mismo personal competente del H. Ayuntamiento, como lo pudiera ser una falla eléctrica, falla de la red de internet, falla de equipos de computo o impresoras, etc...

Grado 2 ó medias: requiere tanto el apoyo del personal del H. Ayuntamiento, así como de personal externo, (protección civil y bomberos en caso de incendios o terremotos).

Grado 3 ó graves: Son contingencias que por su alcance pueden afectar severamente la operatividad del H. Ayuntamiento, requiriendo el apoyo incluso de las dependencias nacionales u organizaciones a nivel mundial.

Consideraciones Principales:

- Analizar y evaluar los riesgos.
- Una vez creado el plan de contingencia se debe contar con un responsable general, mismo que guiará la implementación del plan, así como la toma de las decisiones.
- Se designe a un encargado de cada área para que apoye en cualquier desastre que ocurra y genere la contingencia, capacitándolos para el manejo de las mismas, como el uso de extintores, planes de evacuación etc.
- Es necesario hacer las pruebas previas del plan de contingencia para garantizar su funcionalidad en caso de siniestro (las pruebas generalmente se hacen en tiempo real y lo más aproximados a la realidad).
- Reunión con el personal de las áreas del H. Ayuntamiento (capacitación y evaluaciones)
- Revisión del Plan e integración de las recomendaciones y decisiones adoptadas de acuerdo con las lecciones aprendidas del ejercicio.
- Difusión del documento del plan de contingencia una vez aprobado.



LUGAR ALTERNATIVO DE TRABAJO

En caso de algún desastre mayor (terremoto o incendio) que implique pérdidas estructurales se plantea en algunos casos la posibilidad de contar con algún lugar alternativo de trabajo.

Los sitios alternos de trabajo pueden ser: propios del Ayuntamiento, de una entidad, o pueden ser instalaciones rentadas siempre que se cuente con un presupuesto para ello.

En caso de contar con un ambiente alterno debe contar con los siguientes recursos:

- Mesas para monitores y teclados de los servidores principales
 - Sillas
 - Switches
 - Router para la conexión a internet
 - UPS
 - Teléfono
 - Extinguidor
 - Útiles de Oficina.
- Medidas preventivas ante siniestros.

A) Medidas preventivas en caso de Incendios:

- Se debe de tener un conocimiento básico de primeros auxilios.
 - Se recomienda contar con detectores de humo para prevenir incendios.
 - En caso de incendio no abrir puertas y ventanas, el aire es factor para propagación del fuego.
 - Si se tienen almacenadas sustancias inflamables como gasolina, acetona, aguarrás, alcohol o tiner, se sugiere colocarlos en lugares ventilados y lejos de las flamas, fuentes de calor y aparatos eléctricos (si no los necesita, deséchelos preferentemente)
 - Si el incendio es pequeño, se procurará apagarlo mediante un extintor. Si el fuego es de origen eléctrico no se deberá intentar apagarlo con agua.
 - No sobrecargar los contactos eléctricos, desconectando los que no se utilicen.
- Sobre el resguardo de la información en caso de incendio:
- Respaldo de información en una zona segura de preferencia, donde el calor de un incendio no alcance los dispositivos, esto es en lugares cercanos a los extintores (sugerencias para realizar el almacenamiento de la información: CD, Disco duro, bases de datos, la nube únicamente si es segura).
 - Tener identificados los documentos con mayor valor para resguardarlos en una zona segura (como en una caja de seguridad o realizar la digitalización de los mismos con resguardo en la nube).



Recomendaciones durante un incendio:

- Tener ubicados los extintores cerciorándose de saber usarlos y que estos sean utilizables.
- Si detecta un incendio procure mantener la calma y repórtelo inmediatamente o presione alguna señal de alarma.
- No abra puertas ni ventanas el fuego se extiende con el aire.
- Si es un incendio que no puede controlar usted mismo llame a los bomberos.
- No pierda tiempo buscando objetos personales y salga del inmueble lo antes posible.
- Si hay gas o humo humedezca un trapo y cubra su nariz y boca.
- Si existe una puerta que deba atravesar toque con precaución la perilla; si está caliente, no la abra.
- Si su ropa se enciende; tírese al piso y ruede lentamente.

Recomendaciones Después de un Incendio:

- Proteccion civil y bomberos así como un técnico debe de revisar las instalaciones de construcción, gas y electricidad antes de utilizarlas nuevamente.

B) Recomendaciones en caso de Terremoto.

El daño ocasionado por un terremoto puede dañar principalmente la estructura del edificio, sin embargo si los datos almacenados de la dependencia se encuentran en discos duros, cd, USB, al contar con un respaldo de información incluso en la nube se tiene un respaldo inmediato, que permitiría recuperar la información si los otros respaldos físicos se dañaran, para inmediatamente apenas se tenga una conexión a internet y una computadora tener acceso a dichos respaldos.

Recomendaciones durante un terremoto:

- No colocar muebles, equipos o cajas que bloqueen las rutas y salidas de emergencia del archivo.
- Contar con un teléfono celular de emergencia en caso de falla de líneas telefónicas fijas.
- Contar con un plan de evacuación y realizar simulacros de manera cotidiana.
- Tener a la mano una radio de baterías, linterna y los principales documentos personales.
- Contar con un botiquín de primeros auxilios.
- Si se tienen anaqueles, los objetos pesados se colocan al final.
- Localizar los lugares seguros en cada cuarto; bajo mesas sólidas y escritorios resistentes.
- Ubicar los lugares peligrosos: como ventanas donde los vidrios pueden estrellarse, libreros o muebles que podrían caerse en caso de sismo.
- Mantener la calma y ubicar en una zona de segura.
- Pararse bajo un marco de puerta con trabe o de espaldas a un muro de carga.



- Adoptar posición fetal de cara al suelo, abrazándose usted mismo en un rincón, de ser posible protegerse la cabeza.
- Alejarse de ventanas, espejos y objetos de vidrio así como de objetos colgantes.
- Retirarse de objetos calientes, libreros, gabinetes, o muebles pesados.
- Si se está en un edificio evitar el uso de elevadores, si se está en la calle evitar los postes, árboles, ramas y balcones.
- Si es posible cerrar llaves del gas, desconecte la alimentación eléctrica y no encender fuego.

Recomendaciones después de un terremoto:

- Si usted quedó atrapado, conserve la calma y trate de comunicarse al exterior golpeando un objeto.
- Evite pisar cables que hubieran quedado caídos o sueltos.
- Encienda la radio para mantenerse informado (posibles réplicas).
- En caso de visible daño estructural del edificio debe ser evaluado por protección civil para evitar cualquier riesgo secundario.
- Se deben revisar las instalaciones eléctricas y de gas principalmente para evitar un desastre secundario.

C) Recomendaciones y medidas preventivas en caso de inundación (por lluvias o por algún siniestro natural).

- Es importante realizar la revisión y reparación de la hermeticidad de ventanas y puertas, por donde podría filtrarse el agua de lluvia, así como impermeabilizar los techos en temporada de lluvias esto para evitar goteras.
- Evitar en lo posible colocar conexiones, equipos eléctricos, expedientes y/o documentos, etc.. directamente sobre el piso.
- Colocar barreras para el agua.
- Evacuar los documentos afectados hacia áreas ventiladas.
- Si hubo conexiones o equipos eléctricos en contacto con el agua, no pisar esa área ni tratar de mover los equipos.
- Si un documento es alcanzado por el agua, se deberá colocar papel secante en la hoja.
- Si un documento se moja en su totalidad se puede realizar la congelación del mismo para su recuperación, debe realizarlo preferentemente un especialista (restauración).



Recomendaciones durante una inundación.

- Desconectar servicios de luz, gas y agua.
- Mantenerse alejados de árboles y postes de luz.
- Evitar tocar o pisar cables eléctricos.
- Cubrir con bolsas de plástico aparatos u objetos que puedan dañarse con el agua

Recomendaciones Después de la inundación.

Se puede expulsar el agua con una bomba de achique con motor de combustión o eléctrico, si hay suministro eléctrico garantizado en caso de emergencia, y si no hubiere, mediante esponjas, baldes, recogedores, etc.

- Cerciorarse de que los aparatos eléctricos estén secos antes de utilizarlos nuevamente
- Desinfectar las áreas afectadas pisos, muros y mobiliario rescatable, con agua, jabón y cloro para evitar enfermedades.
- Ventilar las áreas afectadas después de la inundación.

Recomendaciones en caso de Robo.

En caso de robo a mano armada se sugiere contar con teléfonos de emergencia de diferentes dependencias, así como un botón de pánico por medio de una App instalada en el celular. (<https://fge.jalisco.gob.mx/content/boton-de-panico>).

Otro tipo de recomendaciones:

Manifestación o huelga

- Resguardar bajo llave los documentos y equipos mas importantes de la dependencia.

Amenazas informáticas

- Es necesario contar con un inventario actualizado de los equipos de cómputo, impresoras, escáner, fotocopadoras etc., y tener contacto con proveedores de software, hardware, y medios de soporte.
- Prevención de falla de los equipos: se debe procurar dar mantenimiento preventivo por lo menos dos veces al año, y contar con proveedores en caso de que se requiera algún remplazo inmediato.
- Los equipos pueden quedar dañados por fallas eléctricas, se requiere contar con estabilizadores /reguladores, en cada uno de los equipos principalmente en aquellos que su afectación implique la pérdida de información importante.



Hackeo informático:

Ante un evento de hackeo informático los pasos a seguir para mantener la seguridad de la información, son los siguientes:

Cambiar contraseñas.

- Debe tener al menos ocho caracteres
- No debe contener información personal como nombre real, nombre de usuario o incluso el nombre del Instituto
- Debe ser muy distinta a tus contraseñas previas
- No debe contener palabras completas
- Debe contener caracteres de las cuatro categorías primarias: mayúsculas, minúsculas, números y caracteres especiales
- Mientras se está conectado a Internet el Hacker tendrá acceso a los archivos e información guardados en la computadora hackeada. Por lo que se debe desconectar el cable de la red lo antes posible.

Posteriormente:

- Contactar al personal de soporte para que retire del aire la página.
- Evalúe los daños causados: El experto debe evaluar qué información se perdió y cuál es la que se mantiene para restaurar el sitio lo antes posible.
 - Mantener la misma dirección web.

-Cuando la página fue atacada la dirección usualmente no se ve afectada. Lo que generalmente se pierde es la información (textos, videos, fotos, audios) que contenía. Se sugiere restaurar el sitio con la misma dirección, para que los usuarios no se confundan.

Protocolo para cifrar documentos en de Word o Excel

Contraseña para archivo Word

En el caso de Word, tenemos que hacer los siguientes pasos:

- 1.- Abrir el archivo que queramos proteger.
- 2.- Una vez abierto, vamos a Archivo. Se da clic en Información
- 3.- Click en Proteger documento, Cifrar contraseña.
- 4.- Acto seguido nos pide que pongamos una clave dos veces. En cuanto aceptemos, quedará registrada.

Si llegado el momento queremos revertir la situación, es muy sencillo. Para ello hay que seguir los pasos como antes. Una vez estemos en Cifrar contraseña, simplemente tendremos que borrarla y dar clic en aceptar. Nuestro archivo de Word quedará abierto nuevamente. También podremos hacer que nuestro documento sea sólo de lectura, restringir la edición u otorgar permisos sólo a ciertos usuarios.



Contraseña para archivo Excel.

- 1.- Tenemos que abrir el documento e ir a Archivo, Información.
 - 2.- Una vez aquí dar clic en permisos, proteger libro y cifrar con contraseña.
 - 3.- Lo mismo que con el documento Word, nos pedirá una clave por dos veces. A partir de aquí nuestro archivo estará cifrado con una contraseña.
- Para revertir la situación debemos de realizar el mismo proceso. Borrar la clave que hemos puesto y pulsar en aceptar.

Cómo cifrar un archivo.

El cifrado de archivos ayuda a proteger tus datos mediante su cifrado. Solo una persona que disponga de la clave de cifrado correcta (por ejemplo, una contraseña) puede descifrarlos. El cifrado de archivos no está disponible en determinados sistemas operativos Windows de forma predeterminada. Quizá sea necesario habilitar el módulo de “disco cifrado”.

Sistemas Windows:

1. Haz clic con el botón derecho en un archivo o carpeta (o mantenlo presionado) y selecciona Propiedades.
2. Selecciona el botón Opciones avanzadas y selecciona la casilla de verificación Cifrar contenido para proteger datos.
3. Selecciona Aceptar para cerrar la ventana Atributos avanzados, selecciona Aplicar y luego selecciona Aceptar.

Sistemas Linux:

Para cifrar/descifrar archivos individuales rápidamente, solo se ocupa una herramienta gratuita como AESCrypt, la cual viene con una interfaz gráfica de modo que no necesitas ser un experto en Linux para utilizarla. Para instalar AESCrypt, se puede descargar el script de instalación o el código fuente de la página principal. Sin embargo, para los usuarios de Ubuntu, se recomienda el uso del repositorio PPA no oficial:

```
$ sudo add-apt-repository ppa:aasche/aescrypt.
```

```
$ sudo apt-get update.
```

```
$ sudo apt-get install aescrypt.
```

Para cifrar un archivo, haz click derecho sobre este y selecciona “Abrir con AESCrypt”. Se te pedirá que introduzcas una contraseña. Esto será necesario para descifrar el archivo más tarde, así que no lo olvides. Cifrar un archivo produce un archivo separado con la extensión AES, manteniendo al archivo original intacto. Siéntete libre de mantener o eliminar el original.

Para descifrar un archivo, haz click en el archivo AES y selecciona “Abrir con AESCrypt”. Introduce la contraseña que se utilizó para cifrar el archivo. Se va a producir una copia idéntica por separado.



PROTOCOLO DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

I. OBJETIVO.

Establecer los principios generales o criterios de acción que servirán de guía en el proceso de toma de decisiones y en la actuación de los servidores públicos al ejecutar los objetivos institucionales en materia de protección de datos personales.

II. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

Las políticas contenidas en el presente documento son de aplicación general para todos aquellos servidores públicos que en el ejercicio de sus funciones obtengan, usen, registren, organicen, conserven, elaboren, utilicen, comuniquen, difundan, almacenen, posean, manejen, aprovechen, divulguen, transfieran o dispongan de datos personales.

III. DISPOSICIONES GENERALES.

1. El uso, recolección y tratamiento de datos personales por parte del H. Ayuntamiento, se fundamenta en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios, Ley de Protección de datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Jalisco y sus Municipios y las demás normativas aplicables.
2. El tratamiento de datos personales deberá sujetarse a las facultades o atribuciones que la normatividad aplicable confiere al H. Ayuntamiento y estar justificado por finalidades concretas, lícitas, explícitas y legítimas.
3. Al momento de recabar datos personales, se deberá hacer del conocimiento del titular la finalidad con la cual se reciben.
4. Únicamente se podrán tratar datos personales para finalidades distintas a las establecidas en el aviso de privacidad, siempre que se cuente con atribuciones y medie el consentimiento del titular de dichos datos.
5. No deberán obtenerse y tratar datos personales, a través de medios engañosos o fraudulentos.
7. Se deberán adoptar las medidas necesarias para mantener exactos, completos, correctos y actualizados los datos personales que se reciban en ejercicio de las facultades otorgadas H. Ayuntamiento.
8. Únicamente se deberán tratar los datos personales que resulten adecuados, relevantes y estrictamente necesarios para el ejercicio de las facultades o atribuciones de la Institución.



9. Para el ejercicio de los derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición) será necesario que el titular acredite su identidad.

10. Las y los servidores públicos del H. Ayuntamiento que administren, actualicen o tengan acceso a bases de datos que contengan datos personales, se comprometen a conservar, manejar y mantener de manera estrictamente confidencial dicha información y no revelarla a terceros.

IV. DEFINICIONES

Para el cabal entendimiento y aplicación del contenido de la presente política, a continuación, se describen los principales conceptos cuyo significado han de ser interpretados de manera integral y en consonancia con el derecho fundamental que desarrollan.

a) Datos personales: Cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable. Se considera que una persona es identificable cuando su identidad pueda determinarse directa o indirectamente a través de cualquier información;

b) Datos personales sensibles: Aquellos que se refieran a la esfera más íntima de su titular, o cuya utilización indebida pueda dar origen a discriminación o conlleve un riesgo grave para éste. De manera enunciativa más no limitativa, se consideran sensibles los datos personales que puedan revelar aspectos como origen racial o étnico, estado de salud presente o futuro, información genética, creencias religiosas, filosóficas y morales, opiniones políticas y preferencia sexual;

c) Derecho ARCO: Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición de Datos Personales.

d) Titular de la Información: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.

e) Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento (ej. Base de Datos de clientes, entre otras).

f) Tratamiento de Datos: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

g) Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales. El consentimiento puede otorgarse por escrito, de forma oral o mediante conductas inequívocas del Titular que permitan concluir que otorgó la autorización.

h) Encargado: La persona física o jurídica, pública o privada, ajena a la organización del responsable, que sola o conjuntamente con otras trate datos personales a nombre y por cuenta del responsable

i) Aviso de Privacidad: Comunicación verbal o escrita cuyo fin es informar al titular de los datos sobre la existencia de un manual de políticas de tratamiento que le será aplicable al procesamiento de su información.

j) Transferencia: Envío de datos, dentro o fuera del territorio nacional, cuyo remitente y, a su vez, destinatario, es un Responsable del Tratamiento de Datos.



V. FUNDAMENTO LEGAL

De conformidad con el artículo 33, fracción I de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, el H. Ayuntamiento tiene el deber de establecer y mantener medidas de seguridad para la protección de los datos personales que reciba en ejercicio de sus facultades, para lo cual debe crear políticas internas para la gestión y tratamiento de los datos personales, que tomen en cuenta el contexto en el que ocurren los tratamientos y el ciclo de vida de los datos personales, es decir, su obtención, uso y posterior eliminación. .

VI. PRINCIPIOS.

1. PRINCIPIOS GENERALES

- El H. Ayuntamiento para establecer y mantener las medidas de seguridad para la protección de los datos personales, con tal propósito, todas las actuaciones se registrarán por los principios de licitud, finalidad, lealtad, consentimiento, calidad, proporcionalidad, información y responsabilidad en el tratamiento de datos personales.
- Quien en ejercicio de su actividad suministre cualquier tipo de información o dato personal al H. Ayuntamiento en su condición de encargado o responsable del tratamiento, podrá ejercer sus derechos como titular de la información para conocerla, actualizarla y rectificarla conforme a los procedimientos establecidos en la ley aplicable y la presente política.
- El H. Ayuntamiento reconoce que su legítimo derecho al tratamiento de los datos personales de los titulares de información, debe ser ejercido dentro del marco específico de la legalidad y del consentimiento del titular, procurando en todo momento preservar el equilibrio entre los derechos y deberes de titulares, responsables y encargados del tratamiento vinculados a su operación.

2. PRINCIPIOS ESPECÍFICOS.

El H. Ayuntamiento aplicará los siguientes principios específicos que se establecen a continuación, los cuales constituyen las reglas a seguir al recabar , manejo, uso, tratamiento, almacenamiento, intercambio y supresión de datos personales:

- a) Principio de legalidad: En el uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales, se dará aplicación a las disposiciones vigentes que rigen el tratamiento de datos personales y demás derechos fundamentales.
- b) Principio de libertad: El uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales sólo puede llevarse a cabo con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal, estatutario, o judicial que releve el consentimiento.
- c) Principio de finalidad: El uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales a los que tenga acceso y sean copiados y recogidos en el Desarrollo de las actividades de La Compañía, estarán subordinados y atenderán una finalidad legítima, la cual debe serle informada al respectivo titular de los datos personales.



- d) Principio de veracidad o calidad: La información sujeta a uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- e) Principio de transparencia: En el uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del H. Ayuntamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de cualquier tipo de información o dato personal que sea de su interés o titularidad.
- f) Principio de acceso: Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares
- g) Principio de seguridad: Los datos personales e información usada, capturada, recolectada y sujeta a tratamiento en el desarrollo de las Funciones y atribuciones del H. Ayuntamiento de, serán objeto de protección en la medida en que los recursos técnicos y estándares mínimos así lo permitan, a través de la adopción de medidas tecnológicas de protección, protocolos, y todo tipo de medidas administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros y repositorios físico y electrónicos, evitando su adulteración, modificación, pérdida, consulta, y en general en contra de cualquier uso o acceso no autorizado.
- h) Principio de confidencialidad: Todas y cada una de las personas que administran, manejen, actualicen o tengan acceso a información de la naturaleza personal, se comprometen a conservar y mantener de manera estrictamente confidencial y no revelar a terceros, la información personal, o de cualquier otro tipo suministrada en la ejecución y ejercicio de sus funciones.

VII. DERECHOS Y DEBERES DEL TRATAMIENTO

1. DERECHO DE LOS TITULARES.

Conforme a las disposiciones normativas sobre Protección de datos personales el Titular tiene los siguientes derechos:

- a) Actualizar, Rectificar, Cancelar u Oponer sus datos personales en todo momento el titular o su representante podrán solicitar al responsable, el acceso, rectificación, cancelación u oposición al tratamiento de los datos personales que le conciernen.
- b) Ser informado, previa solicitud, respecto del uso que se les dará a sus datos personales.
- c) Solicitar la supresión de los datos personales.



2. DEBERES DEL H. AYUNTAMIENTO COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

El H. Ayuntamiento, como responsable del Tratamiento de datos personales, cumplirá con los siguientes deberes:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho ARCO.
- b) Solicitar y conservar, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.
- c) Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- e) Garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f) Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al encargado del tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.
- g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del tratamiento.

VIII. SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN Y CONSENTIMIENTO DEL TITULAR.

La recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos personales durante el desarrollo de las actividades descritas en la presente política, requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular de los mismos.

Manifestación para otorgar la autorización.

La autorización del titular para el tratamiento de los datos será otorgada de forma expresa y su manifestación podrá darse bajo las modalidades establecidas en la Ley.

IX. DISPOSICIONES FINALES MODIFICACIONES A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO

El H. Ayuntamiento se reserva el derecho de modificar este protocolo en cualquier momento. Para el efecto realizará la publicación de un aviso en su página web con cinco días hábiles de antelación a su implementación y durante la vigencia del protocolo.



TRANSITORIOS

Primero. El presente Manual General entrará en vigor al día siguiente de su publicación.

Segundo. La publicación del presente Manual General, se realiza el mismo día de su autorización en la página web del Municipio.

HOJA DE ACTUALIZACIÓN

Manual de procedimientos de la Dirección de Programas Sociales, Municipales, Federales y Estatales.

Última actualización: Administración 2021-2024, Enero del 2022, C. José Francisco Montero Romero. Director de Participación Ciudadana.

AUTORIZACIONES.

AUTORIZÓ: DR. JOSUÉ ÁVILA MORENO

Presidente Municipal del H. Ayuntamiento de Ocotlán, Jalisco

REVISÓ: FRANCISCO EMMANUEL ÁVILA GÓMEZ

Jefatura de Gabinete

ELABORÓ: JOSÉ FRANCISCO MONTERO ROMERO

Director de Participación Ciudadana