



GOBIERNO DE  
**OCOTLÁN**  
2 0 2 1 - 2 0 2 4

# **MANUAL DE ORGANIZACIÓN, OPERACIÓN, PROCEDIMIENTOS, DE SERVICIOS Y PROTOCOLOS COORDINACIÓN DE ENLACE DE RELACIONES EXTERIORES**

**TITULAR:**  
**PALOMA ALEJANDRA  
NEGRETE LOMELI**



## INDICE DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCION .....</b>	<b>3</b>
<b>OBJETIVOS DEL MANUAL .....</b>	<b>4</b>
<b>VISIÓN .....</b>	<b>6</b>
<b>MISIÓN.....</b>	<b>6</b>
<b>MARCO JURÍDICO.....</b>	<b>7</b>
<b>DE LA OPERATIVIDAD DE LA COORDINACION.....</b>	<b>8</b>
<b>OBJETIVO GENERAL DE COORDINACIÓN .....</b>	<b>8</b>
<b>DE LA ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE ENLACE .....</b>	<b>12</b>
<b>ORGANIGRAMA .....</b>	<b>12</b>
<b>PROFESIONOGRAMA.....</b>	<b>13</b>
<b>DE LOS PROCEDIMIENTOS .....</b>	<b>20</b>
<b>PLAN ANUAL .....</b>	<b>20</b>
<b>DE LOS SERVICIOS .....</b>	<b>21</b>
<b>DE LOS PROTOCOLOS DE LA COORDINACION .....</b>	<b>21</b>
<b>TRANSITORIOS.....</b>	<b>30</b>
<b>HOJA DE ACTUALIZACION .....</b>	<b>30</b>
<b>AUTORIZACIONES.....</b>	<b>31</b>



## INTRODUCCION

El presente de organización, tiene como propósito dar a conocer las funciones y responsabilidades de cada uno de los servidores públicos que integran la dependencia publica de que se trata, así como, también evitar la duplicidad de funciones y de esta manera poder obtener un mejor desempeño de las labores y ofrecer un mejor servicio y satisfacer las necesidades y requerimientos de la ciudadanía.

Este documento es la información y consulta, en todas las áreas que conforman el manual, es un medio para familiarizarse con la estructura orgánica y con los diferentes niveles jerárquicos que conforman esta organización.

\\ El presente documento debe consultarse cuando se requiera información acerca de las responsabilidades, facultades y obligaciones del personal que conforma las diferentes dependencias públicas y usarse como herramienta para la toma de decisiones en cuanto a la contratación, tomando en cuenta el perfil de puesto y capacitación de los mismos.

Es importante resaltar la elaboración del presente manual para el fortalecimiento del Gobierno Municipal 2021-2024, por medio del cual se da a conocer las actividades y funciones correspondientes de la Coordinación de Enlace de

Relaciones Exteriores, en beneficio de los habitantes del municipio de Ocotlán, Jalisco.

Deberá anotarse en el anexo correspondiente el registro de cada revisión y actualización, que contendrá el nombre de la persona que las realizo y la fecha de actualización. De la misma forma, deberá presentarse la firma del responsable de la aprobación.



## OBJETIVOS DEL MANUAL

El presente manual de organización, tiene como propósito dar a conocer las funciones y responsabilidades de cada uno de los servidores públicos que integran la dependencia pública de que se trata, así como, también evitar la duplicidad de funciones y de esta manera poder obtener un mejor desempeño de labores y ofrecer un mejor servicio y satisfacer las necesidades y requerimientos de la ciudadanía.

Este documento es de información y consulta, en todas las áreas que conforman el manual, es un medio para familiarizarse con la estructura orgánica y con los diferentes niveles jerárquicos que conforman esta organización.

El presente documento debe consultarse cuando se requiera información acerca de las responsabilidades, facultades y obligaciones del personal que conforma las diferentes dependencias públicas y usarse como herramienta para la toma de decisiones en cuanto a la contratación, tomando en cuenta el perfil de puesto y capacitación de los mismos.

Es importante resaltar la elaboración del presente manual para el fortalecimiento del Gobierno Municipal 2021-2024, por medio del cual se da a conocer las actividades y funciones correspondientes de la Coordinación de Enlace de Relaciones Exteriores, en beneficio de los habitantes del municipio de Ocotlán, Jalisco.

Deberá anotarse en el anexo correspondiente el registro de cada revisión y actualización, que contendrá el nombre de la persona que las realizó y la fecha de



actualización. De la misma forma, deberá presentarse la firma del responsable de la aprobación.

- Ofrecer a la ciudadanía una amplia visión de la Organización de la Coordinación de Enlace de Relaciones Exteriores.
- Precisar las áreas de responsabilidad y competencia de cada uno de los miembros de la Coordinación de Enlace de Relaciones Exteriores evitando la duplicidad de funciones, que repercuten en el uso indebido de recursos y en detrimento de la calidad y productividad laboral y prestación de los servicios públicos.
- Dar a conocer la estructura orgánica y los diferentes niveles jerárquicos que conforman esta Coordinación de Enlace de Relaciones Exteriores.
- Servir de marco de referencia para la evaluación de resultados de todas y cada una de las áreas dependientes de esta Coordinación de Enlace de Relaciones Exteriores.
- Ser eficientes en el proceso, y con ello ofrecer una mejor atención a la ciudadanía.
- Identificar alcances y limitaciones del personal de la coordinación.



## **VISIÓN**

Brindar un servicio de calidad al usuario definiendo con claridad los procesos para recibir y dictaminar la documentación para el trámite de pasaporte.

## **MISIÓN**

La mejora continua en los servicios brindados, así como ponerse a la vanguardia tecnológica para así brindar un servicio de calidad y buscando la seguridad y confiabilidad de los datos del solicitante.



## MARCO JURÍDICO

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Jalisco.
- Ley de Planeación del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Ley para los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Reglamento de la Ley de Planeación para el Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Ley del Gobierno y la Administración Pública del Estado de Jalisco.
- Reglamento de la Administración Pública Municipal de Ocotlán, Jalisco.



## DE LA OPERATIVIDAD DE LA COORDINACION

### OBJETIVO GENERAL DE COORDINACIÓN

Descentralizar la gestión de documentos para la elaboración del Documento de Identidad y Viaje (Pasaporte mexicano), facilitando el trámite, brindando un servicio de calidad buscando las mejores estrategias de vanguardia para un seguro trámite y protección de los datos solicitados.

Las políticas y lineamientos generales que se aplican en la Coordinación de Enlace de Relaciones Exteriores, se mencionan a continuación:

- I.- El trabajador deberá observar buena conducta y buena disposición de las labores como servidor público municipal.
- II.- El trabajador deberá portar adecuadamente el uniforme, que en su caso y con motivo de sus funciones, le sea asignado junto con su gafete.
- III.- Cumplir con la jornada de trabajo y asistir puntualmente a sus labores que desempeñe en el ayuntamiento.
- IV.- Manejar de manera cuidadosa y con responsabilidad los documentos confidenciales, valores y material tóxico y/o peligroso que le sean confiados con motivo de su trabajo.
- V.- Cuidar y conservar en buen estado los muebles, maquinaria, vehículos y útiles de trabajo que le sean proporcionados para realizar sus labores.
- VI.- Mantener la limpieza e higiene debida en su área de trabajo y en las instalaciones que están a su cargo.
- VII.- Tratar con cortesía, prontitud y respeto a sus compañeros, jefes, directores, funcionarios y público en general dentro y fuera de su área de trabajo.



VIII.- No ingerir bebidas alcohólicas o drogas enervantes durante sus labores, así como presentarse en estado de ebriedad o bajo el influjo de alguna droga.

IX.- Los trabajadores gozarán de un periodo de 30 minutos dentro de su jornada de trabajo para tomar alimentos, el horario en el cual gozarán de este derecho será establecido directamente con el inmediato superior del trabajador.

X.- Los trabajadores están obligados a registrar su asistencia en el reloj checador asignados al área o firmar lista de asistencia de labores en caso de ser un área operativa.

XI.- Los trabajadores deberán asistir puntualmente a sus labores en los horarios que le hayan sido asignados.

XII.- Se concederá al trabajador una tolerancia de 10 minutos para registrar su asistencia. Después del tiempo indicado se considera como retardo. Al acumularse tres retardos, se considerará como una falta a sus labores y tres faltas consecutivas; como abandono de trabajo.

XIII.- La falta de asistencia del trabajador será justificada por constancias médica escrita de la institución de seguridad social o a la que se encuentre afiliado.

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



## FUNCIONES

De acuerdo al reglamento de la Administración Pública Municipal de Ocotlán, Jalisco; en su artículo 121 establece que la Coordinación de Enlace de Relaciones Exteriores tiene las siguientes atribuciones:

- I. Coordinar el servicio de trámites de expedición de pasaportes.
- II. Proporcionar información sobre los requisitos y trámites necesarios para la obtención de pasaportes ordinarios; permisos para la constitución de sociedades o asociaciones y certificados de nacionalidad mexicana; sobre postrados de especialización en el exterior, protección preventiva y difusión de la política exterior de México.
- III. Distribuir gratuitamente a los solicitantes las formas de solicitudes necesarias para la expedición de pasaportes, permisos para la constitución de sociedades o asociaciones y certificados de nacionalidad mexicana, y los folletos sobre protección preventiva y difusión de la política exterior de México.
- IV. Asesorar y auxiliar al público en el llenado de las solicitudes para la expedición de pasaportes, permisos para la constitución de sociedades o asociaciones y certificados de nacionalidad mexicana y para la obtención de becas de posgrado de especialización en el exterior.
- V. Recibir las solicitudes y documentos necesarios, aplicando única y exclusivamente los requisitos que señalen los respectivos Reglamentos para la expedición de pasaportes, permisos para la constitución de sociedades o asociaciones, certificados de nacionalidad mexicana, para la obtención de becas de posgrado y cursos de especialización y aquellos que específicamente señale la Secretaría de Relaciones Exteriores.
- VI. Recibir el documento que ampare el pago de los derechos que establece la Ley Federal de Derechos vigente, para el trámite de pasaporte y de permisos para la constitución de sociedades o asociaciones.
- VII. Efectuar, en su caso, el cobro de derechos que el Ayuntamiento aplique por los servicios que presta la Oficina Municipal de Enlace.
- VIII. Remitir a la Delegación de la Secretaría de Relaciones Exteriores en la Ciudad de Guadalajara, los expedientes completos de los solicitantes en los términos y modalidades indicadas.

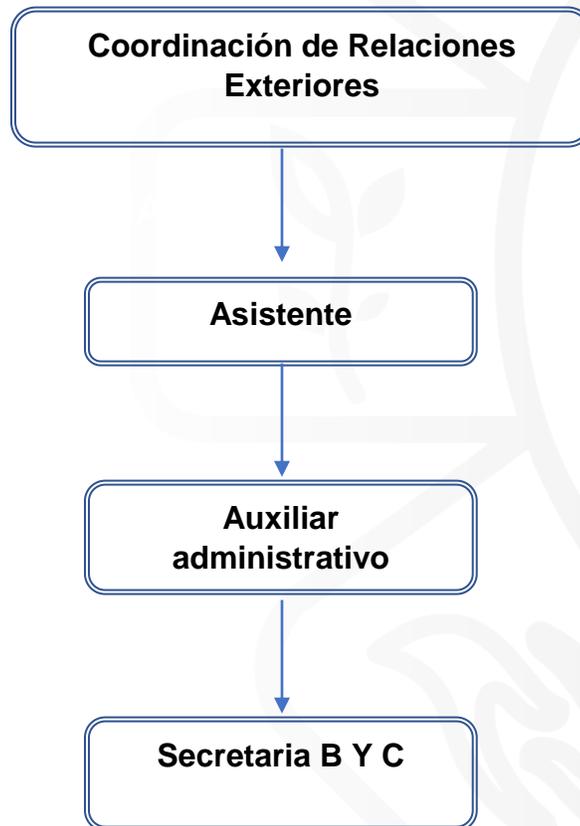


- IX. Canalizar a la Delegación de la Secretaría de Relaciones Exteriores en la Ciudad de Guadalajara, los asuntos que sean de su competencia.
  
- X. Recibir los paquetes ó documentación directamente de la secretaria de relaciones exteriores “pasaportes”.
- XI. Entregar los pasaportes procesados, y en su caso los expedientes que no prosperen, a los interesados en exacto cumplimiento de los lineamientos correspondientes.
- XII. Proporcionar la información pública o fundamental a la unidad de transparencia para su publicación, conforme lo indica la ley de transparencia e información pública del estado de Jalisco.
- XIII. Las demás que establezcan las Constituciones Federal, Estatal y demás leyes y reglamentos.



## DE LA ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE ENLACE

### ORGANIGRAMA





## PROFESIONOGRAMA

<b>NOMBRE DEL PUESTO</b>	COORDINADOR(A).
<b>NATURALEZA DEL PUESTO</b>	(X) COORDINACIÓN. (X) DIRECTIVO
<b>TIPO DE TRABAJADOR</b>	(X) OFICINA.
<b>HABILIDADES REQUERIDAS</b>	CONOCIMIENTOS EN ADMINISTRACIÓN O A FIN
<b>CARACTERISTICAS PERSONALES REQUERIDAS</b>	CAPACIDAD DE APRENDIZAJE RÁPIDO, CONOCIMIENTOS EN OFFICE MICROSOFT, SENTIDO COMÚN, CAPACIDAD DE ATENCIÓN Y CONCENTRACIÓN, SABER DIRIGIR, COORDINAR Y TRABAJAR BAJO PRESIÓN.
<b>RANGO DE EDAD</b>	25 AÑOS EN ADELANTE
<b>ESTUDIOS MINIMOS REQUERIDOS</b>	LICENCIATURA
<b>EXPERIENCIA</b>	NO
<b>DOCUMENTOS REQUERIDOS</b>	ACTA DE NACIMIENTO, CEDULA PROFESIONAL, RFC, INE CURRICULUM, CORREO ELECTRÓNICO.
<b>DESCRIPCION DEL PUESTO</b>	COORDINAR, DICTAMINAR Y SUPERVISAR EL TRABAJO A REALIZAR EN LAS DIFERENTES ÁREAS DE LA COORDINACIÓN, RESOLVER DUDAS, INFORMAR ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA DEPENDENCIA Y A SU VEZ A LA OFICINA DE PASAPORTES CENTRAL EN JALISCO.
<b>OBSERVACIONES</b>	NINGUNA



<b>NOMBRE DEL PUESTO</b>	ASISTENTE.
<b>NATURALEZA DEL PUESTO</b>	(X) COORDINACIÓN. (X) DICTAMINACION. (X) CAPTURA BIOGRAFICA.
<b>TIPO DE TRABAJADOR</b>	(X) OFICINA.
<b>HABILIDADES REQUERIDAS</b>	CONOCIMIENTOS EN ADMINISTRACIÓN O A FIN
<b>CARACTERISTICAS PERSONALES REQUERIDAS</b>	CAPACIDAD DE APRENDIZAJE RÁPIDO, CONOCIMIENTOS EN OFFICE MICROSOFT, SENTIDO COMÚN, CAPACIDAD DE ATENCIÓN Y CONCENTRACIÓN, SABER DIRIGIR, COORDINAR Y TRABAJAR BAJO PRESIÓN.
<b>RANGO DE EDAD</b>	25 AÑOS EN ADELANTE
<b>ESTUDIOS MINIMOS REQUERIDOS</b>	LICENCIATURA
<b>EXPERIENCIA</b>	NO
<b>DOCUMENTOS REQUERIDOS</b>	ACTA DE NACIMIENTO, CEDULA PROFESIONAL, RFC, INE CURRICULUM, CORREO ELECTRÓNICO.
<b>DESCRIPCION DEL PUESTO</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• COORDINAR, INFORMAR, DICTAMINAR Y SUPERVISAR EL TRABAJO A REALIZAR EN LAS DIFERENTES ÁREAS.</li><li>• CAPTURAR LOS DATOS BIOGRAFICOS DEL USUARIO.</li></ul>
<b>OBSERVACIONES</b>	NINGUNA



<b>NOMBRE DEL PUESTO</b>	AUXILIAR ADMINISTRATIVO Y SECRETARIA.
<b>NATURALEZA DEL PUESTO</b>	(X) AUXILIAR. (X) SECRETARIA
<b>TIPO DE TRABAJADOR</b>	(X) OFICINA.
<b>HABILIDADES REQUERIDAS</b>	CONOCIMIENTOS EN ADMINISTRACIÓN O A FIN
<b>CARACTERISTICAS PERSONALES REQUERIDAS</b>	CAPACIDAD DE APRENDIZAJE RÁPIDO, CONOCIMIENTOS EN OFFICE MICROSOFT, SENTIDO COMÚN, CAPACIDAD DE ATENCIÓN Y CONCENTRACIÓN TRABAJAR BAJO PRESIÓN.
<b>RANGO DE EDAD</b>	25 AÑOS EN ADELANTE
<b>ESTUDIOS MINIMOS REQUERIDOS</b>	MINIMO PREPARATORIA
<b>EXPERIENCIA</b>	NO
<b>DOCUMENTOS REQUERIDOS</b>	ACTA DE NACIMIENTO, COMPROBANTE DE ESTUDIOS, RFC, INE CURRICULUM, CORREO ELECTRÓNICO.
<b>DESCRIPCION DEL PUESTO</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• REVISAR LOS DOOCUMENTOS DEL SOLICITANTE.</li><li>• RECEPCION DE DOCUMENTOS.</li><li>• VERIFICACION DE DOCUMENTOS VIA ELECTRONICOS.</li><li>• ASUNTOS INTERNOS DE OFICINA.</li><li>• FACIAR INFORMACION DE PASAPORTES LLEGADOS.</li><li>• ENTREGA DE PASAPORTES.</li><li>• RELACION DE TRAMITES PENDIENTES.</li></ul>
<b>OBSERVACIONES</b>	NINGUNA

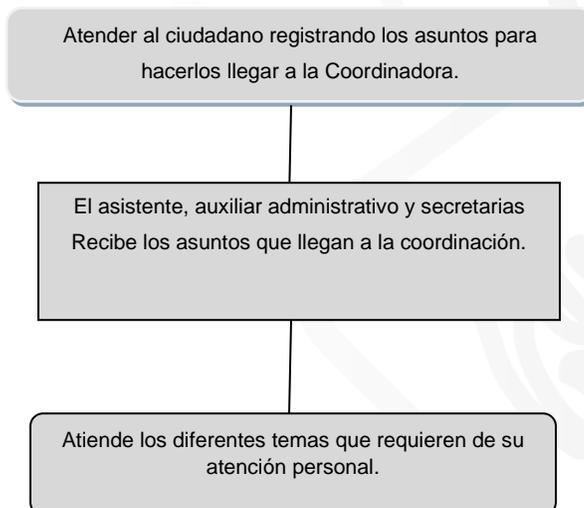


**PROCEDIMIENTOS:** Atención a ciudadanos para los Requisitos del Documento de identidad y Viaje Pasaporte Mexicano.

<b>UNIDAD AMINISTRATIVA:</b>  Coordinación de Relaciones Exteriores	<b>RESPONSABLE:</b>  Coordinadora, Asistentes, Auxiliares y Secretarías.
<b>1.1. Propósito del procedimiento</b>  Dar atención a la ciudadanía de la documentación para el trámite del Documento de Identidad y viaje ( Pasaporte Mexicano) y así facilitar el trámite,	
<b>1.2. Alcance</b>  Canalización adecuada en los documentos recibidos para su atención.	
<b>1.3. Referencia</b>  Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos, Ley 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, Jalisco.  Reglamento interno para la Expedición de Pasaportes.	
<b>1.4. Definiciones</b>  Procedimiento mediante cual los ciudadanos, son atendidos y canalizados a la Coordinadora, auxiliares, secretarías y asistente en busca de una solución a sus asuntos.	
<b>1.5. Políticas y lineamientos</b>	



PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1.Coordinadora	Coordinadora	Atender al ciudadano registrando los asuntos para hacerlos llegar a la Coordinadora.
2.Asistente	Asistente	
3.Auxiliar Administrativo	Auxiliar Administrativo	El asistente, auxiliar administrativo y secretarias Recibe los asuntos que llegan a la coordinación.
4.secretaria	Secretaria	Atender diferente temas que requieren atención personal.





<b>PROCEDIMIENTOS: Recepción de Documentos.</b>	
<b>UNIDAD AMINISTRATIVA:</b>  Coordinación de Relaciones Exteriores	<b>RESPONSABLE:</b>  Coordinadora , Asistente Administrativo auxiliares administrativos, secretarias
<b>1.1. Propósito del procedimiento</b>  Acercar a la coordinadora la diferente información que llega a su persona, ya se para su concentración o conocimiento, según sea el caso.	
<b>1.2. Alcance</b>  Se tiene por enterado de los diversos temas que a consideración de los remitentes concierten a la Coordinadora, quien a su vez gira indicaciones para que se atienda los diversos asuntos.	
<b>1.3. Referencia</b>  Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos, Ley 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, Jalisco.  Reglamento interno para la Expedición de Pasaportes.	
<b>1.4. Responsabilidades</b>  Coordinadora, Asistente Administrativo auxiliares administrativos, secretarias.	
<b>1.5. Definiciones</b>  Procedimiento se realiza con la finalidad de dar el curso adecuado a cada uno de los documentos que la Coordinación se recibe.	
<b>1.6. Políticas y lineamientos</b>	



PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1. Coordinadora	Coordinadora	El asistente Administrativo, auxiliares Administrativos y secretarias reciben los documentos y entera a la Coordinadora de la información que llega a la Coordinación.  La Coordinadora recibe la información, la analiza y da indicaciones de acuerdo al tema que se trate.  El asistente Administrativo, auxiliares Administrativos y secretarias reciben indicaciones de la Coordinadora, para realizar lo conducente con los documentos recibidos.
2. Asistente	Asistente	
2. Auxiliares Administrativos.	Auxiliares Administrativos.	
3. Secretarias	Secretarias	

El asistente Administrativo, auxiliares Administrativos y secretarias reciben los documentos y entera a la Coordinadora de la información que llega a la Coordinación.

La Coordinadora recibe la información, la analiza y da indicaciones de acuerdo al tema que se trate.

El asistente Administrativo, auxiliares Administrativos y secretarias reciben indicaciones de la Coordinadora, para realizar lo conducente con los documentos recibidos.



## DE LOS PROCEDIMIENTOS

### 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 plataformas correspondientes, sobre sus planes de trabajo, cuales son, cuando lo harán y como los harán, es por esto que esta Coordinación ya ha cumplido esa disposición legal y ha cumplido su respectivo plan operativo, mismo que podrá consultar en el portal de la página oficial del Municipio.



## DE LOS SERVICIOS

### 1.- SERVICIOS HACIA LA CIUDADANIA:

Atender al Público en general para, Informar, Orientar y soluciones en la Documentación necesaria para el trámite del documento de Identidad y Viaje y darle el trámite correspondiente.

### 2.- SERVICIOS AL INTERIOR DE ESTA JEFATURA.

Gestionar la Documentación necesaria para expedir el documento de Identidad y Viaje (Pasaporte Mexicano).

## DE LOS PROTOCOLOS DE LA COORDINACION

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 cómputo 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 abra.

- Si su ropa se enciende; tírese al piso y ruede lentamente.

#### **Recomendaciones Después de un Incendio:**

-Protección 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 replicas).
- 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 de la misma 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 más importantes de la dependencia.

#### **Amenazas informáticas**

- Es necesario contar con un inventario actualizado de los equipos de cómputo, Impresoras, escáner, fotocopiadoras 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 replazo 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 guardada 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 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 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 acreditar 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 regirán 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, manejan, 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.

### **TRANSITORIOS**

Primero. El presente Manual de Organización entrara en vigor al día siguiente de su publicación.

Segundo. La publicación del presente Manual de organización se realizara el mismo día de su autorización en la página web del Municipio

### **HOJA DE ACTUALIZACION**

Manual de procedimientos de la Coordinación.

Última actualización: administración 2021-2024, en enero del 2022, por la C. PALOMA ALEJANDRA NEGRETE LOMELI, Coordinadora de Relaciones Exteriores en Ocotlán, Jalisco.



## AUTORIZACIONES

### **Autorizo:**

Josué Ávila Moreno

Presidente Municipal de H. Ayuntamiento de Ocotlán, Jalisco.

### **Dictamino:**

Carlos Álvarez Ramírez

Comisión Edilicia de Puntos Constitucionales y Reglamentos.

### **Elaboró:**

Paloma Alejandra Negrete Lomelí

Coordinadora de la oficina de Enlace con la SRE