

MANUAL DE PROTOCOLO DIRECCION DE ADMINISTRACION Y RECURSOS HUMANOS



Gobierno de
Ocotlán
2024-2027

Ocotlán

MANUAL DE PROTOCOLO

ÍNDICE

Contenido

ÍNDICE	2
INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO DEL MANUAL DE PROTOCOLO	3
ALCANCE	3
FUNCIONES Y ATRIBUCIONES	4
PROTOCOLO Y MECANISMOS EN CASO DE EVENTUALIDAD	9
FUNDAMENTO LEGAL	13
TRANSITORIOS	14
AUTORIZACIONES	14



Ocotlán

MANUAL DE PROTOCOLO

INTRODUCCIÓN

El presente Manual tiene como objetivo establecer las directrices y procedimientos a seguir por parte de la Dirección de Administración y Recursos Humanos del Gobierno Municipal de Ocotlán, Jalisco, en el caso de que se presente una eventualidad que afecte la operatividad y desarrollo de la dependencia, asegurando el cumplimiento de sus atribuciones y funciones tal como están plasmadas en el Reglamento de la Administración Pública Municipal de Ocotlán, Jalisco.

OBJETIVO DEL MANUAL DE PROTOCOLO

Proporcionar directrices claras y detalladas, a fin de garantizar la continuidad y eficiencia de las funciones de la Dirección de Administración y Recursos Humanos del Gobierno Municipal de Ocotlán, Jalisco, en caso de eventualidades que afecten su operatividad. Este manual tiene como propósito asegurar que, ante situaciones extraordinarias como desastres naturales, crisis sanitarias, fallos tecnológicos o cambios administrativos, la dependencia pueda seguir cumpliendo con sus atribuciones y responsabilidades de acuerdo con el Reglamento de la Administración Pública Municipal, manteniendo los principios de transparencia, acceso a la información y buenas prácticas administrativas al servicio de la ciudadanía.

ALCANCE

El Manual de Protocolo tiene un alcance integral dentro de la Dirección de Administración y Recursos Humanos, y está diseñado para ser implementado ante cualquier eventualidad que afecte la operatividad y el desarrollo de la dependencia.

1. Cobertura de situaciones extraordinarias: El manual aplica en caso de desastres naturales, emergencias sanitarias, fallos tecnológicos, ciberataques, cambios administrativos, crisis organizacionales o falta de recursos humanos y materiales, en cada una de estas situaciones, se detallan

MANUAL DE PROTOCOLO

las acciones y procedimientos específicos a seguir para asegurar la continuidad de las funciones de la Dirección.

2. Proceso de comunicación: Establece procedimientos para mantener una comunicación constante y efectiva con la ciudadanía, medios de comunicación y otras dependencias del gobierno municipal durante las crisis, garantizando que se continúe brindando información clara y transparente sobre las acciones que se estén tomando.
3. Adaptabilidad y flexibilidad: Este manual está diseñado para ser flexible y adaptable a diferentes tipos de eventualidades, permitiendo que los procedimientos sean ajustados de acuerdo con la magnitud y naturaleza del evento que afecte la operatividad de la Dirección.
4. Responsabilidades y roles específicos: Define claramente los roles y responsabilidades de los funcionarios de la Dirección, así como las líneas de acción que deben seguirse en cada situación de emergencia, garantizando una respuesta rápida y eficiente.
5. Sostenibilidad operativa: El manual tiene como objetivo no solo resolver las situaciones inmediatas, sino también asegura que, a largo plazo, la Dirección de Administración y Recursos Humanos siga cumpliendo con sus atribuciones y objetivos, minimizando el impacto de cualquier eventualidad en sus actividades.

FUNCIONES Y ATRIBUCIONES

Artículo 103. Son atribuciones de la Dirección de Administración y Recursos Humanos:

- I. Colaborar en el diseño, en el ámbito de su competencia, de las medidas previstas en las Políticas de Austeridad y Anticorrupción;
- II. Aplicar las estrategias administrativas previstas en las Políticas de Austeridad y Anticorrupción, según sus atribuciones;
- III. Diseñar y proponer el Programa de Gobierno Municipal;

MANUAL DE PROTOCOLO

- IV. Definir la ubicación geográfica y la estructura organizacional y administrativa de cada una de las Unidades, en coordinación con el resto de las dependencias, conforme lo establece el Programa de Gobierno Municipal;
- V. Autorizar el esquema administrativo de las Unidades en que se ha dividido el municipio;
- VI. 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;
- VII. Diseñar, implementar y promover con calidad y eficiencia, los mecanismos que sean necesarios para agilizar los trámites que se lleven a cabo en la Dirección;
- VIII. Proporcionar apoyos, servicios y recursos materiales a las dependencias de acuerdo a su disponibilidad presupuestal;
- IX. Establecer en coordinación con la Hacienda, los mecanismos y procedimientos para el control del gasto público;
- X. Apoyar a las Unidades con programas que favorezcan la eficiencia de los servicios que prestan;
- XI. Establecer los procedimientos administrativos que propicien la eficiencia y el aprovechamiento de los recursos en las dependencias y verificar su cumplimiento;
- XII. Administrar y controlar los vehículos que se asignen a las dependencias y establecer reglas para el uso y conservación de los mismos;
- XIII. Colaborar en la elaboración de los Manuales de Organización y Procedimientos de las dependencias del Municipio;
- XIV. Programar y prestar los servicios generales, de limpieza y administrativos a las áreas internas de las dependencias;
- XV. Administrar, controlar y asegurar la conservación y mantenimiento de los bienes muebles e inmuebles del patrimonio municipal y fijar las bases generales para el control administrativo y mantenimiento de los mismos;

MANUAL DE PROTOCOLO

- XVI. Administrar y llevar el control de los bienes arrendados por el municipio;
- XVII. Elaborar y mantener actualizado el Registro de Bienes Municipales, conforme a la reglamentación de la materia;
- XVIII. Dar de baja, previo acuerdo del Ayuntamiento, los bienes pertenecientes al patrimonio municipal, que por sus condiciones no cumplan con los requisitos mínimos indispensables para la prestación del servicio público, de conformidad con el dictamen de incosteabilidad, la carta de pérdidas totales o denuncias;
- XIX. Implementar un esquema de coordinación administrativa con el objetivo de fortalecer las dependencias que integran la administración pública del municipio, basado en los procesos de control presupuestal y acorde a los Planes y Programas autorizados;
- XX. Controlar y sistematizar el manejo de los recursos materiales, así como llevar el control de los índices de consumo de las dependencias basado en el Plan de Austeridad y Anticorrupción;
- XXI. Contar con un sistema de control para el manejo de insumos y almacenes;
- XXII. Promover la celebración de convenios de coordinación con los tres órdenes de gobierno, tendientes a lograr un desarrollo organizacional y administrativo acorde a los requerimientos del municipio;
- XXIII. Informar a la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental, avances de sus actividades, y resultado de análisis estadísticos que permitan medir la capacidad de respuesta de la Dirección en los términos y condiciones que indique su Coordinador;
- XXIV. Formular en coordinación con la Hacienda Municipal, el anteproyecto de presupuesto de las partidas presupuestales de la Coordinación de Administración e
- XXV. Innovación Gubernamental, así como, supervisar la correcta aplicación de su ejercicio, mediante la gestión de afectaciones presupuestarias; y
Las demás previstas en la normatividad aplicable.

MANUAL DE PROTOCOLO

Artículo 104 Son atribuciones de la Dirección de Administración y Recursos Humanos:

- I. Planear, organizar, dirigir y controlar las técnicas para promover la continuidad y el desempeño eficaz de los servidores públicos, generando que la institución se convierta en el medio que facilite el desarrollo de los 58 mismos, acorde con la normatividad aplicable así como las políticas definidas por la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental;
- II. Elaborar y aplicar la estrategia de Reingeniería Integral de los recursos humanos del Municipio, en los términos establecidos en el Plan de Gobierno;
- III. Diagnosticar y ejecutar los ajustes necesarios de plazas a la Plantilla de Personal acorde al Plan de Gobierno;
- IV. 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;
- V. Seleccionar y contratar a los servidores públicos municipales necesarios para cumplir con las funciones de gobierno del municipio, así como capacitarlos en los términos de la normatividad aplicable.
- VI. Recibir y realizar los movimientos de personal a propuesta de los titulares de las dependencias, cualquiera que sea su naturaleza, conforme a la normatividad aplicable;
- VII. Expedir los nombramientos de los servidores públicos del Municipio en los términos de la normatividad aplicable;
- VIII. Formar parte de la Comisión de Evaluación del Sistema del Servicio Civil de Carrera y constituirse como el órgano de operación y administración de dicho sistema, conforme a la normatividad aplicable;

MANUAL DE PROTOCOLO

- IX. Mantener relaciones armónicas con los servidores públicos y sus representantes sindicales, en un ambiente laboral digno, respetuoso y positivo;
- X. Tramitar el procedimiento de responsabilidad laboral en términos de la normatividad aplicable;
- XI. Proporcionar a las dependencias municipales competentes, los expedientes administrativos y laborales, para realizar los procedimientos correspondientes;
- XII. Informar a la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental, los avances de sus Programas, actividades y los resultados de análisis estadísticos que permitan medir la capacidad de respuesta de la Dirección, en los términos y condiciones que indique su Coordinador;
- XIII. Garantizar que el servidor público perciba la remuneración y prestaciones que tiene conferidas de acuerdo a la normatividad, por el cumplimiento de sus obligaciones en el desarrollo de su trabajo;
- XIV. Efectuar los cálculos totales de impuestos, deducciones y beneficios, y canalizar a la Hacienda Municipal para que ésta realice los pagos a las instituciones correspondientes;
- XV. Recopilar, registrar y resguardar la documentación personal y laboral de los servidores públicos contratados, asegurando la confidencialidad y cuidado de los mismos;
- XVI. Resguardar los contratos, convenios, condiciones generales de trabajo, acuerdos y cualquier otro documento formal y oficial en el que se confieran o establezcan derechos y obligaciones tanto al personal como al Ayuntamiento;
- XVII. Propiciar oportunidades de capacitación al personal del Ayuntamiento para su eficiente desempeño en las funciones que tiene encomendadas y su desarrollo personal y laboral; y
- XVIII. Las demás previstas en la normatividad aplicable.

MANUAL DE PROTOCOLO

PROTOCOLO Y MECANISMOS EN CASO DE EVENTUALIDAD

Identificar las eventualidades que se pudieran presentar, y afectar la operatividad de la Dirección de Administración y Recursos Humanos, las cuales pueden ser de diversa índole, tales como desastres naturales, crisis sanitarias, cambios administrativos, ciberataques o fallos en sistemas tecnológicos, etc. El protocolo de actuación debe ser adaptable a cada situación.

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 rescataable, 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>).

MANUAL DE PROTOCOLO

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 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.

MANUAL DE PROTOCOLO

- 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.

MANUAL DE PROTOCOLO

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 manténlo 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 clic 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 clic en el archivo AES y selecciona “Abrir con AESCrypt”. Introduce la

MANUAL DE PROTOCOLO

contraseña que se utilizó para cifrar el archivo. Se va a producir una copia idéntica por separado.

FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Jalisco.
- Ley de transparencia y acceso a la información pública del estado de Jalisco y sus municipios.
- Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado 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.
- Reglamento de la Administración Pública Municipal de Ocotlán, Jalisco.



Ocotlán


MANUAL DE PROTOCOLO

TRANSITORIOS

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

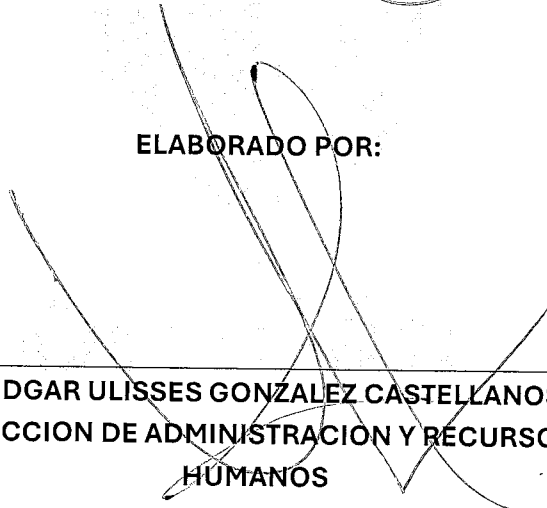
Segundo. La publicación del presente Manual de Protocolo se realizará el mismo día de su autorización en la página web del Municipio.

AUTORIZACIONES



**LIC. DEYSI NALLELY ÁNGEL HERNÁNDEZ
PRESIDENTA MUNICIPAL**

ELABORADO POR:



**C. EDGAR ULISSES GONZALEZ CASTELLANOS
DIRECCION DE ADMINISTRACION Y RECURSOS
HUMANOS**