

# MANUAL DE PROTOCOLO JEFATURA DE ASEO PUBLICO



Gobierno de  
**Ocotlán**  
2024-2027

2024-2027

# MANUAL DE PROTOCOLO

---

## ÍNDICE

Contenido

<b>ÍNDICE</b> .....	2
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	3
<b>OBJETIVO DEL MANUAL DE PROTOCOLO</b> .....	3
<b>ALCANCE</b> .....	3
<b>FUNCIONES Y ATRIBUCIONES</b> .....	4
<b>PROTOCOLO Y MECANISMOS EN CASO DE EVENTUALIDAD</b> .....	6
<b>1. Desastres Naturales o Crisis Sanitaria</b> .....	7
<b>2. Fallos Tecnológicos o Ciberataques</b> .....	7
<b>3. Cambio Administrativo o Transición de Gobierno</b> .....	8
<b>4. Afectación Administrativa o Falta de Recursos</b> .....	8
<b>5. Protocolo de Protección de Datos Personales</b> .....	9
<b>FUNDAMENTO LEGAL</b> .....	11
<b>TRANSITORIOS</b> .....	12
<b>AUTORIZACIONES</b> .....	12

Ocotlán

# MANUAL DE PROTOCOLO

---

## **INTRODUCCIÓN**

El presente Manual tiene como objetivo establecer las directrices y procedimientos a seguir por parte de la Jefatura de Aseo Público 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 lo establece 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 Jefatura de Aseo Público 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.

## **ALCANCE**

El Manual de Protocolo tiene un alcance integral dentro de la Jefatura de Aseo Público, 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 las acciones y procedimientos específicos a seguir para asegurar la continuidad de las funciones de la Dirección.

# MANUAL DE PROTOCOLO

---

2. Continuidad de las funciones clave: Asegura que las funciones esenciales de la Dirección, como el fomento de la transparencia, la rendición de cuentas, el monitoreo de buenas prácticas administrativas, la gestión de quejas y denuncias, y la capacitación del personal, continúen siendo ejecutadas en todo momento, incluso en condiciones adversas.
3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. Sostenibilidad operativa: El manual tiene como objetivo no solo resolver las situaciones inmediatas, sino también asegura que, a largo plazo, la Dirección de Transparencia y Buenas Prácticas siga cumpliendo con sus atribuciones y objetivos, minimizando el impacto de cualquier eventualidad en sus actividades.

## **FUNCIONES Y ATRIBUCIONES**

De acuerdo con el Reglamento de la Administración Pública de Ocotlán, la Jefatura de Aseo Público tiene las siguientes funciones y atribuciones:

Artículo 114. Son atribuciones de la Jefe de Aseo Público:

- I. Planear, operar, ejecutar, supervisar, y dirigir el funcionamiento y la eficiente

# MANUAL DE PROTOCOLO

---

- calidad de la prestación del servicio de aseo público;
- II. Estudiar, responder, así como dar seguimiento a las solicitudes y requerimientos en materia del servicio de aseo público, que la ciudadanía solicite a través de los diversos medios;
  - III. 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;
  - IV. Coadyuvar con la Dirección de Inspección, Vigilancia y Reglamentos en la supervisión de las personas físicas y jurídicas para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en los contratos de concesión o convenios de gestión en materia de aseo público, celebrados con el municipio, así como las relativas al manejo de residuos urbanos;
  - V. Elaborar los informes y hacer análisis estadísticos que permitan medir la capacidad de respuesta de la dirección y generar los indicadores para evaluar su operación;
  - VI. Coadyuvar con las dependencias que forman parte del sistema de comunicación municipal en la prestación de dicho servicio, a fin de ampliar su capacidad de respuesta;
  - VII. Elaborar y ejecutar con eficiencia los programas de la Dirección, acorde al Programa de Gobierno Municipal, en coordinación con las dependencias competentes;
  - VIII. Coadyuvar en las políticas orientadas al tratamiento de recolección, traslado, uso, tratamiento y disposición final de los residuos sólidos;
  - IX. 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;
  - X. Colaborar en la Integración de soluciones en materia de limpieza en los corredores de comercio, mercados, y tianguis de la ciudad;

# MANUAL DE PROTOCOLO

---

- XI. Supervisar y evaluar, en su caso, los diversos programas municipales para atender la prestación del servicio de aseo público;
- XII. Disponer lo necesario para que los espacios públicos se conserven en estado de limpieza y saneamiento;
- XIII. Coadyuvar con la Dirección de Inspección, Vigilancia en supervisar que se cumpla la legislación, reglamentación y normatividad ambiental vigente en materia de tratamiento, recolección, traslado, uso, y disposición final de los residuos sólidos urbanos que se generen en el municipio;
- XIV. Verificar que los residuos que se generen en los tianguis y mercados sean recolectados oportunamente;
- XV. Regular los mecanismos mediante los cuales se otorgue a los particulares el servicio de aseo contratado y verificar su cumplimiento;
- XVI. Diseñar e implementar un plan para garantizar los operativos de limpieza en días conmemorativos y demás eventos de concentración masiva en la vía pública;
- XVII. Atender y dar seguimiento a los reportes que en materia de aseo público sean recibidos por el municipio;
- XVIII. Informar a la Coordinación General de Servicios Municipales, los 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 titular; y
- XIX. Las demás que establezca la normatividad aplicable.

## **PROTOCOLO Y MECANISMOS EN CASO DE EVENTUALIDAD**

Identificar las eventualidades que se pudieran presentar, y afectar la operatividad de la Jefatura de Aseo Público, 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.

# MANUAL DE PROTOCOLO

---

## 1. Desastres Naturales o Crisis Sanitaria

**Objetivo.** Asegurar la continuidad de las funciones esenciales de la Jefatura de Aseo Público ante una crisis sanitaria, tomar en cuenta cada una de las posibles situaciones que se pudieran presentar, y la forma de afrontarlas.

- **PRESENCIA DE UNA CRISIS SANTARIA.** Implementar medidas adecuadas acorde a la problemática en cuestión, con la finalidad de garantizar que el personal de la Jefatura de Aseo Público continúe trabajando de forma operativa, guardando las medidas de seguridad que resulten necesarias como son su equipo de protección (cubre bocas, lentes de seguridad, guantes, botas, etc.)

Para asegurar que el servicio de recolección siga para la ciudadanía debido a la importancia de evitar afectaciones en la salud por no recolectar los residuos sólidos de las casas habitación.

Mantener una comunicación constante con la ciudadanía a través de canales oficiales (sitio web, redes sociales, etc.), informando sobre la disponibilidad del servicio.

- **PRESENCIA DE DESASTRE NATURAL.** Evaluar la situación de que se trate, ya sea inundación por exceso de lluvias o temblor, realizar un diagnóstico de la situación y el cómo afectaron dichos eventos a la operatividad de la Jefatura, y establecer comunicación con la C. Presidenta, a fin de recibir indicaciones para la prestación del servicio.

## 2. Fallos Tecnológicos o Ciberataques

**Objetivo:** Garantizar la protección de los sistemas de información y la información que se resguarda en ellos.

- **ALECTACIÓN AL EQUIPO DE COMPUTO O DISPOSITIVOS ELECTRONICOS.** Contactar de inmediato a los expertos en sistemas, para que evalúen la situación y emitan una solución a la problemática en particular.

# MANUAL DE PROTOCOLO

---

Asegurar que todos los datos relevantes estén respaldados periódicamente en servidores seguros y en la nube, para evitar la pérdida de información.

Reestablecer el acceso a las plataformas de información pública tan pronto como sea posible.

Informar de manera transparente a la ciudadanía sobre cualquier interrupción temporal en los servicios y los esfuerzos para solucionar el problema.

### **3. Cambio Administrativo o Transición de Gobierno**

**Objetivo:** Garantizar la continuidad en las funciones de la Jefatura de Aseo Público durante una transición gubernamental o cambio de titular.

- **ENTREGA-RECEPCIÓN O CAMBIO DE TITULAR DURANTE LA ADMINISTRACIÓN.** Entregar un informe detallado sobre las actividades realizadas, logros alcanzados y pendientes, así como sobre el estado de los proyectos en curso.

Asegurar que el nuevo personal (en caso de ser necesario), reciba capacitación en los temas de transparencia, acceso a la información pública y manejo de denuncias.

Mantener vigentes y sin interrupción la operatividad de la Jefatura, a fin de cumplir con las obligaciones establecidas en el Reglamento de la Administración, y demás normativa aplicable.

### **4. Afectación Administrativa o Falta de Recursos**

**Objetivo:** Mantener la eficiencia administrativa en situaciones de escasez de recursos humanos o materiales.

- **EXCESO DE TAREAS ADMINISTRATIVAS.** Ante el exceso de tareas administrativas por algún evento en lo particular, buscar el apoyo con el área de recursos humanos para la asignación de más personal, a fin de entregar en tiempo y forma la información que haya sido requerida.

# MANUAL DE PROTOCOLO

---

- **FLOTILLA DE CAMIONES DISMINUIDA, PARA LA RECOLECCIÓN DE RESIDUOS.** Buscar la donación y o en su caso préstamo en comodato (con la iniciativa privada), de los bienes que se pudieran requerir para dar cumplimiento a las actividades propias de esta Jefatura como lo pueden ser: Camiones de volteo para la recolección de residuos, a fin de poder dar un servicio eficiente en la recolección de residuos.

## 5. Protocolo de Protección de Datos Personales

**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.

- **ÁMBITO DE APLICACIÓN.** Las políticas contenidas en el presente apartado 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.

### Disposiciones Generales.

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.

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.

Al momento de recabar datos personales, se deberá hacer el conocimiento del

# MANUAL DE PROTOCOLO

---

titularla finalidad con la cual se reciben.

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.

No deberán obtenerse y tratar datos personales, a través de medios engañosos o fraudulentos.

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.

Únicamente se deberán tratar los datos personales que resulten adecuados, relevantes y estrictamente necesario para el ejercicio de las facultades o atribuciones de la Institución.

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

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.

Ocotlán

# MANUAL DE PROTOCOLO

---

## FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. D.O.F. 5 febrero 1917 y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y sus reformas y adiciones.  
Art. 19 El titular de cada Secretaría de Estado y Departamento Administrativo expedirá los manuales de organización, de procedimientos y de servicios al público necesarios para su funcionamiento, los que deberán contener información sobre la estructura orgánica de la dependencia y las funciones de sus unidades administrativas, así como sobre los sistemas de comunicación y coordinación y los principales procedimientos administrativos que se establezcan. Los manuales y demás instrumentos de apoyo administrativo interno deberán mantenerse permanentemente actualizados.
- Reglamento de la Administración Pública de Ocotlán, Jalisco. Reformado el 03 octubre de 2019.



Ocotlán

# MANUAL DE PROTOCOLO

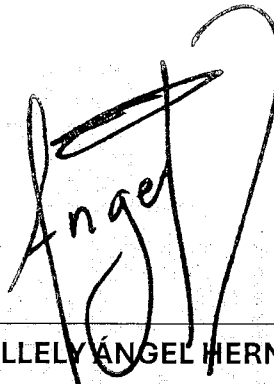
---

## 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.

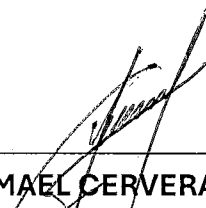
## AUTORIZACIONES



---

LIC. DEYSI NALLELY ÁNGEL HERNÁNDEZ  
PRESIDENTA MUNICIPAL

ELABORADO POR:



---

C. ISMAEL CERVERA ZUÑIGA  
JEFE DE ASEO PUBLICO