

# MANUAL DE PROTOCOLO DIRECCIÓN DE ATENCIÓN



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> .....	4
<b>ALCANCE</b> .....	4
<b>FUNCIONES Y ATRIBUCIONES</b> .....	6
<b>PROTOCOLO Y MECANISMOS EN CASO DE EVENTUALIDAD</b> .....	7
<b>1. Fallas técnicas o interrupción de servicios:</b> .....	7
<b>Sistemas, energía eléctrica, telecomunicaciones:</b> .....	7
<b>2. Emergencias sanitarias o de salud pública:</b> .....	7
<b>Pandemias, brotes:</b> .....	7
<b>3. Eventos naturales o contingencias climáticas:</b> .....	7
<b>Sismos, inundaciones, incendios:</b> .....	7
<b>TRANSITORIOS</b> .....	9
<b>AUTORIZACIONES</b> .....	9

Ocotlán

# MANUAL DE PROTOCOLO

---

## INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Protocolo de Atención Ciudadana tiene como finalidad establecer las directrices, lineamientos y procedimientos que guíen el actuar del personal encargado de brindar atención a la ciudadanía, con el objetivo de asegurar un trato digno, eficiente, respetuoso y empático en cada interacción.

La Dirección de Atención Ciudadana 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.

La atención ciudadana representa un pilar fundamental en la relación entre el gobierno y la sociedad, siendo el primer punto de contacto donde se refleja el compromiso institucional con la transparencia, la eficiencia y la mejora continua de los servicios públicos. En este sentido, contar con un protocolo claro y sistematizado permite garantizar la homogeneidad en los procesos de atención, fortalecer la confianza ciudadana y promover una cultura de servicio basada en los principios de equidad, legalidad y responsabilidad.

Este manual está diseñado para ser una herramienta práctica y accesible para todo el personal involucrado en la atención ciudadana, proporcionando criterios y recomendaciones que faciliten una atención oportuna, ordenada y profesional. Asimismo, busca contribuir al fortalecimiento institucional mediante la implementación de buenas prácticas que favorezcan una gestión pública más cercana, humana y orientada a resultados.

# MANUAL DE PROTOCOLO

---

## **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 Atención Ciudadana 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.

Establecer los lineamientos, procedimientos y criterios operativos que permitan estandarizar el proceso de atención ciudadana, garantizando un servicio eficiente, cordial, transparente y respetuoso, que fortalezca la confianza de la población en la gestión pública.

## **ALCANCE**

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

# MANUAL DE PROTOCOLO

---

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 Atención Ciudadana siga cumpliendo con sus atribuciones y objetivos, minimizando el impacto de cualquier eventualidad en sus actividades.

Ocotlán

# MANUAL DE PROTOCOLO

---

## **FUNCIONES Y ATRIBUCIONES**

Funciones y Atribuciones del Manual de Protocolo de Atención Ciudadana

El Manual de Protocolo de Atención Ciudadana cumple funciones específicas que permiten fortalecer el desempeño institucional y mejorar la calidad del servicio hacia la ciudadanía. A continuación, se detallan sus principales funciones y atribuciones:

1. Establecer lineamientos estandarizados de atención al público, que aseguren un trato digno, respetuoso, eficiente y equitativo por parte del personal encargado.
2. Definir procedimientos claros y estructurados para la recepción, orientación, seguimiento, canalización y resolución de las solicitudes, peticiones, quejas o sugerencias presentadas por la ciudadanía.
3. Servir como herramienta de consulta y capacitación para el personal involucrado en la atención ciudadana, promoviendo buenas prácticas y el desarrollo de habilidades comunicativas y de servicio.
4. Fortalecer la profesionalización del servicio público, promoviendo valores como la empatía, responsabilidad, integridad y compromiso social en cada proceso de atención.
5. Garantizar la correcta aplicación de los principios de legalidad, transparencia y rendición de cuentas, en el marco del servicio público y la atención ciudadana.
6. Contribuir a la mejora continua de los procesos de atención, mediante la evaluación periódica de su implementación, detección de áreas de oportunidad y adecuación a nuevas necesidades sociales o normativas.
7. Establecer mecanismos de coordinación interinstitucional, cuando las solicitudes ciudadanas deban ser canalizadas a otras áreas o dependencias competentes.

# MANUAL DE PROTOCOLO

---

## PROTOCOLO Y MECANISMOS EN CASO DE EVENTUALIDAD

Con el propósito de garantizar la continuidad, seguridad y eficiencia en la atención ciudadana, este manual contempla una serie de protocolos y mecanismos de actuación ante la ocurrencia de eventualidades que puedan afectar el normal desarrollo de las actividades. Estas eventualidades pueden ser de tipo operativo, técnico, social, natural o de seguridad.

A continuación, se detallan los principales mecanismos de respuesta:

### 1. Fallas técnicas o interrupción de servicios:

#### Sistemas, energía eléctrica, telecomunicaciones:

- Notificar de inmediato al área responsable del soporte técnico.
- Registrar manualmente las solicitudes o gestiones ciudadanas mientras se restablece el servicio.
- Informar a la ciudadanía sobre la situación y ofrecer alternativas de atención temporal.

### 2. Emergencias sanitarias o de salud pública:

#### Pandemias, brotes:

- Seguir los protocolos establecidos por las autoridades competentes (municipales, estatales o federales).
- Implementar medidas preventivas como el uso de equipo de protección personal, control de aforos y atención digital.
- Establecer filtros sanitarios en puntos de atención presencial.

### 3. Eventos naturales o contingencias climáticas:

#### Sismos, inundaciones, incendios:

- Activar los planes internos de protección civil.
- Priorizar la seguridad del personal y la ciudadanía presente en las instalaciones.

# MANUAL DE PROTOCOLO

---

- Reubicar temporalmente los módulos de atención si es necesario.

## FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. D.O.F. 5 febrero 1917 y sus reformas y adiciones.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano del Jalisco.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del estado de Jalisco.
- Ley de Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y sus reformas y adiciones.
- Ley de Planeación del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Ley para los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- 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, artículo 96 “Los manuales de organización y procedimientos de las dependencias deben ser propuestos por los titulares de las mismas, autorizados por el Presidente Municipal y por la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental y Servicios Municipales y en consecuencia, de observancia obligatoria para los servidores públicos municipales”.
- Reglamento de la Ley de Planeación para el estado de Jalisco y sus Municipios.

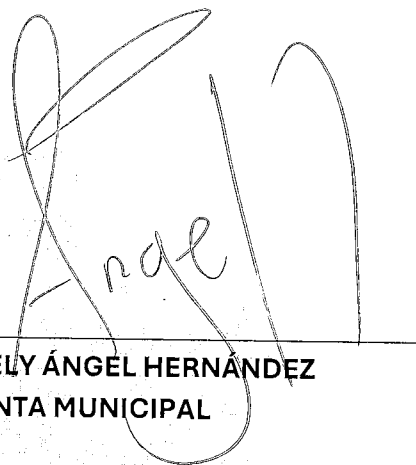
# MANUAL DE PROTOCOLO

## 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. CARMEN CELINA CHAVOYA BARAJAS  
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA