

# MANUAL DE PROTOCOLO COORDINACION DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL



Gobierno de  
**Ocotlán**  
2024-2027

2024-2027

# MANUAL DE PROTOCOLO

---

## ÍNDICE

### Contenido

ÍNDICE.....	2
INTRODUCCIÓN .....	3
OBJETIVO DEL MANUAL DE PROTOCOLO .....	3
ALCANCE.....	4
FUNCIONES Y ATRIBUCIONES .....	5
PROTOCOLO Y MECANISMOS EN CASO DE EVENTUALIDAD .....	7
1. Desastres Naturales o Crisis Sanitaria:.....	7
Consideraciones Principales: .....	10
2. Fallos Tecnológicos o Ciberataques:.....	11
3. Cambio Administrativo o Transición de Gobierno:.....	11
FUNDAMENTO LEGAL .....	12
TRANSITORIOS .....	13
AUTORIZACIONES .....	13

Ocotlán

# MANUAL DE PROTOCOLO

---

## **INTRODUCCIÓN**

El presente Manual tiene como objetivo establecer las directrices y procedimientos a seguir por parte de la Coordinación de Comunicación Institucional 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 Coordinación de Comunicación Institucional 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.

Ocotlán

# MANUAL DE PROTOCOLO

---

## ALCANCE

El Manual de Protocolo tiene un alcance integral dentro de la Coordinación de Comunicación Institucional, 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 Coordinación.
2. Continuidad de las funciones clave: Asegura que las funciones esenciales de la Dirección, como la difusión de información y el contacto de la ciudadanía con el Gobierno de Ocotlán, 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

# MANUAL DE PROTOCOLO

---

Coordinación de Comunicación Institucional siga cumpliendo con sus atribuciones y objetivos, minimizando el impacto de cualquier eventualidad en sus actividades.

## **FUNCIONES Y ATRIBUCIONES**

Artículo 15. Son atribuciones del Coordinación de Comunicación Institucional:

Establecer las bases y lineamientos de la relación de las dependencias con los medios de comunicación;

- I. Convocar a los medios de comunicación para la cobertura de las actividades a realizar por parte del Presidente y a las dependencias de la administración pública municipal;
- II. Difundir la agenda pública del Presidente y las dependencias de la administración pública y ofrecer información sobre sus actividades;
- III. Proponer y ejecutar los proyectos de comunicación institucional para informar sobre las actividades del Gobierno Municipal;
- IV. Proponer los convenios de colaboración con los medios de comunicación masiva para la difusión de programas y campañas del Gobierno Municipal;
- V. Fijar la política y lineamientos que en materia de comunicación social e imagen institucional deben observar las diferentes dependencias de la administración pública municipal;
- VI. Coordinar y supervisar, directamente o a través de terceros, la comunicación en plataformas digitales, de las dependencias de la administración pública municipal;
- VII. Difundir las políticas, programas, servicios, actividades y trámites de la administración pública municipal;
- VIII. Diseñar y ejecutar, directamente o a través de terceros, proyectos y herramientas de comunicación para la difusión de las actividades de las dependencias de la administración pública municipal;

# MANUAL DE PROTOCOLO

---

- IX. Coordinar a los enlaces de comunicación de las dependencias municipales para el diseño y ejecución de los proyectos de difusión de sus actividades;
- X. Establecer los mecanismos de la comunicación interna de la administración pública;
- XI. Diseñar y ejecutar las campañas y herramientas de comunicación interna del Gobierno Municipal;
- XII. Colaborar con la Coordinación de Administración e Innovación Gubernamental para mantener actualizadas las plataformas digitales del Gobierno Municipal;
- XIII. Proporcionar, directamente o a través de terceros, cobertura de fotografía, video y audio de las actividades que lleve a cabo el Gobierno Municipal, en coordinación con otras dependencias, de conformidad con la normatividad aplicable;
- XIV. Realizar un monitoreo diario de los medios de comunicación locales, nacionales e internacionales que aborden temas de interés para el Gobierno Municipal;
- XV. Generar y mantener un registro de la información periodística relacionada con el Gobierno Municipal y sus funcionarios;
- XVI. Proveer a otras dependencias del Gobierno Municipal de una síntesis diaria de la información difundida por medios de comunicación locales y nacionales;
- XVII. Generar insumos y metodologías para el análisis del comportamiento de la opinión pública;
- XVIII. Rendir los informes inherentes a sus funciones, que le sean requeridos por la Coordinación de Análisis Estratégico y Comunicación; y elaborar el plan de trabajo y el proyecto de presupuesto de la dependencia;
- XIX. Acatar los lineamientos dictados por las instancias competentes, para la atención de los asuntos propios de la dependencia, en materia de recursos humanos, financieros, materiales, jurídicos y de transparencia;

# MANUAL DE PROTOCOLO

---

- XX. Gestionar y administrar los recursos financieros, materiales y humanos necesarios para el logro de objetivos de la dependencia, así como ejercer con apego a la normatividad aplicable, el presupuesto de la dependencia;
- XXI. Controlar y mantener los recursos materiales de la dependencia;
- XXII. Elaborar un plan de actividades acorde a los requerimientos de la dependencia para lograr el funcionamiento y la organización de las actividades;
- XXIII. Las demás previstas en la normatividad aplicable.

## PROTOCOLO Y MECANISMOS EN CASO DE EVENTUALIDAD

Identificar las eventualidades que se pudieran presentar, y afectar la operatividad de la Coordinación de Comunicación Institucional, 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.

### 1. Desastres Naturales o Crisis Sanitaria:

**Objetivo:** Que la dependencia no pierda información fundamental y que continúe el funcionamiento de la misma.

Para asegurar la continuidad de las funciones esenciales de la Coordinación de Comunicación Institucional ante una crisis, se sugiere tomar en cuenta lo siguiente

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).

# MANUAL DE PROTOCOLO

---

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.

- **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,
- **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.
- **PRESENCIA DE SISMO O INCENDIO.** 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:
  - o Mesas para monitores y teclados de los servidores principales
  - o Sillas
  - o Switches
  - o Router para la conexión a internet
  - o UPS
  - o Teléfono
  - o Extinguidor

# MANUAL DE PROTOCOLO

---

- Útiles de Oficina.
- Medidas preventivas ante siniestros

## **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.

- **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

# MANUAL DE PROTOCOLO

---

(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).

- **MEDIDAS PREVENTIVAS EN CASO DE INUNDACIÓN POR LLUVIAS O 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 este para su recuperación, debe realizarlo preferentemente un especialista (restauración).

## **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 estas, como el uso de extintores, planes de evacuación etc.

# MANUAL DE PROTOCOLO

---

- 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.

## **2. Fallos Tecnológicos o Ciberataques:**

**Objetivo:** Garantizar la protección de los sistemas de información y la continuidad de los servicios de Comunicación Institucional.

- Contactar de inmediato a los expertos en sistemas, para que evalúen la situación y emitan una solución a la problemática en particular.
- 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 páginas de comunicación 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 comunicación durante una transición gubernamental o cambio de titular.

- 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 comunicación y todo lo relacionado a la dependencia.

# MANUAL DE PROTOCOLO

---

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

## FUNDAMENTO LEGAL

- o Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- o Constitución Política del Estado de Jalisco.
- o Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- o Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Jalisco.
- o Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado.
- o Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- o Reglamento interno de la coordinación General de Comunicación del Estado de Jalisco.
- o Reglamento interno 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.

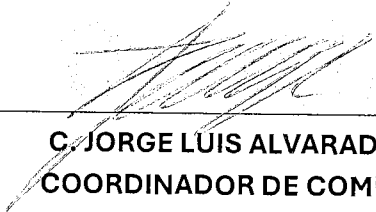
## AUTORIZACIONES



---

LIC. DEYSI NALLELY ÁNGEL HERNÁNDEZ  
PRESIDENTA MUNICIPAL

ELABORADO POR:



---

C. JORGE LUIS ALVARADO GARNICA  
COORDINADOR DE COMUNICACIÓN  
INSTITUCIONAL