

MANUAL DE PROTOCOLO COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN E INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL Y SERVICIOS MUNICIPALES



Gobierno de
Ocotlán
2024-2027

2024-2027

MANUAL DE PROTOCOLO

ÍNDICE

Contenido

ÍNDICE	2
INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO DEL MANUAL DE PROTOCOLO	3
FUNCIONES Y ATRIBUCIONES	5
PROTOCOLO Y MECANISMOS EN CASO DE EVENTUALIDAD	6
FUNDAMENTO LEGAL	14
TRANSITORIOS	15
AUTORIZACIONES	15



Ocotlán

MANUAL DE PROTOCOLO

INTRODUCCIÓN

El presente Manual tiene como objetivo establecer las directrices y procedimientos a seguir por parte de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental y Servicios Municipales 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 General de Administración e Innovación Gubernamental y Servicios Municipales del Gobierno Municipal de Ocotlán, Jalisco, en caso de eventualidades que afecten su operatividad. Este manual tiene como objetivo asegurar que, ante situaciones extraordinarias como desastres naturales, crisis sanitarias y 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.

Ocotlán

MANUAL DE PROTOCOLO

ALCANCE

El Manual de Protocolo tiene un alcance integral dentro de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental y Servicios Municipales del Gobierno Municipal de Ocotlán, Jalisco, 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 Coordinación, como el fomento de Innovación Gubernamental, la Atención Ciudadana y la mejora Administrativa.
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 Coordinación.
5. **Responsabilidades y roles específicos:** Define claramente los roles y responsabilidades de los funcionarios de la Coordinación, 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, siga cumpliendo con sus atribuciones y objetivos, minimizando el impacto de cualquier eventualidad en sus actividades.

FUNCIONES Y ATRIBUCIONES

- I. Formular los proyectos, planes y programas anuales de trabajo de la Coordinación, Direcciones y Unidades a su cargo y proponer al Ayuntamiento y al Presidente Municipal acciones continuas para el mejor ejercicio de sus funciones;
- II. Evaluar el desempeño y cumplimiento de las funciones encomendadas a las Direcciones y Unidades que conforman la Coordinación;
- III. Diseñar, implementar y promover con calidad y eficiencia los mecanismos de control que sean necesarios para agilizar y simplificar los trámites que se lleven a cabo en la Coordinación;
- IV. Coordinar y dar seguimiento a los procesos y proyectos de planes de trabajo elaborados por las Direcciones y Unidades de la Coordinación;
- V. Promover acciones orientadas a cumplir con el Programa de Gobierno Municipal en el ámbito de sus funciones.
- VI. Colaborar y coadyuvar con la autoridad competente en la investigación de actos que puedan constituir infracciones administrativas o delitos;
- VII. Coadyuvar con la Jefatura de Gabinete a la planeación y desarrollo de la agenda institucional de administración y gobierno municipal.
- VIII. 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;
- IX. Delegar facultades y autorizar a servidores públicos de la Coordinación General de Administración Gubernamental y Servicios Municipales para el despacho y vigilancia de los asuntos de su competencia.
- X. Acordar con el Presidente Municipal sobre el despacho de los asuntos que le corresponde a su Coordinación;

MANUAL DE PROTOCOLO

- XI. Rendir los informes, inherentes a sus funciones, que le sean requeridos por el Ayuntamiento, el Presidente Municipal y el Jefe de Gabinete;
- XII. Proponer y gestionar la actualización de las disposiciones reglamentarias relacionadas con las actividades de la dependencia que incidan de manera positiva en el logro de la eficiencia y eficacia de la operación administrativa.
- XIII. Solicitar el apoyo y coordinación de las dependencias correspondientes para el cumplimiento de sus funciones y;
- XIV. 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 Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental y Servicios Municipales del Gobierno Municipal de Ocotlán, Jalisco, 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:

Para asegurar la continuidad de las funciones esenciales de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental y Servicios Municipales del Gobierno Municipal de Ocotlán, Jalisco, ante una crisis, se sugiere tomar en cuenta los protocolos, y desarrollar puntualmente cada una de las posibles situaciones que se pudieran presentar, y como se enfrentaría tal situación.

Objetivo: Que la dependencia no pierda información y que continúe el funcionamiento de esta.

- Implementar medidas adecuadas acorde a la problemática en cuestión, con la finalidad de garantizar que el personal de la Coordinación continúe trabajando (así sea de manera remota), guardando las medidas de seguridad que resulten

MANUAL DE PROTOCOLO

necesarias, a fin de hacer respaldos de la información o crear una cuenta para subirlo a la nube.

- Definir las funciones mínimas esenciales que deben mantenerse operativas.
- Asegurar que los sistemas de gestión de la información sean accesibles de manera remota y funcional.
- Mantener una comunicación constante con la ciudadanía a través de canales oficiales (sitio web, redes sociales, etc.), informando sobre la disponibilidad de Servicios.
- Solicitar la participación de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental y Servicios Municipales del Gobierno Municipal de Ocotlán, Jalisco, en el Comité de Emergencia (en caso de existir), ante una crisis sanitaria o desastre natural que amenace la prestación del servicio de la Coordinación.

Para asegurar la continuidad de las funciones esenciales de la Coordinación General de Administración e Innovación gubernamental y Servicios Municipales 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, terremotos o inundaciones).

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.

MANUAL DE PROTOCOLO

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.
- 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.
- 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.

- **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.

MANUAL DE PROTOCOLO

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 y 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, arboles, 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 llegara a quedar 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.

MANUAL DE PROTOCOLO

- **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, 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 del mismo para su recuperación, debe realizarlo preferentemente un especialista (restauración).

- **MEDIDAS PREVENTIVAS EN CASO DE INCENDIOS.** Se recomienda tener conocimiento básico de primeros auxilios, 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 thinner, 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.

MANUAL DE PROTOCOLO

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 estos con resguardo en la nube).

- **RECOMENDACIONES DURANTE UN INCENDIO.** En ese sentido es importante 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 la 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 y electricidad antes de utilizarlas nuevamente.

MANUAL DE PROTOCOLO

Lugar alternativo de trabajo

En caso de algún desastre mayor (terremoto, incendio o inundación) 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

2. Fallos Tecnológicos o Ciberataques:

Objetivo: Garantizar la protección de los sistemas de información y la continuidad de los servicios Administrativos de Atención Ciudadana y de Innovación Gubernamental.

- AFECTACIÓN 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.

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.

MANUAL DE PROTOCOLO

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 Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental y Servicios Municipales del Gobierno de Ocotlán, Jalisco, 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 inherentes a la Coordinación.

Mantener vigentes y sin interrupción la operatividad de la Coordinación, 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.** Ver la posibilidad de que se reubiquen recursos humanos y materiales de otras áreas del gobierno municipal, al área de la Coordinación, con la finalidad de mantener el buen funcionamiento de la Dependencia.

Definir las actividades prioritarias en función de la situación, asegurando que las acciones relacionadas con la Administración, Atención Ciudadana e

MANUAL DE PROTOCOLO

Innovación Gubernamental sigan siendo ejecutadas, aunque sea de manera reducida.

De ser necesario, establecer coordinación con otras dependencias del gobierno municipal, para recibir apoyo en tareas que puedan requerir atención inmediata.

FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado de Jalisco.
- Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco.
- Reglamento de la Administración Pública de Ocotlán, Jalisco. Reformado el 03 octubre de 2019.



Ocotlán

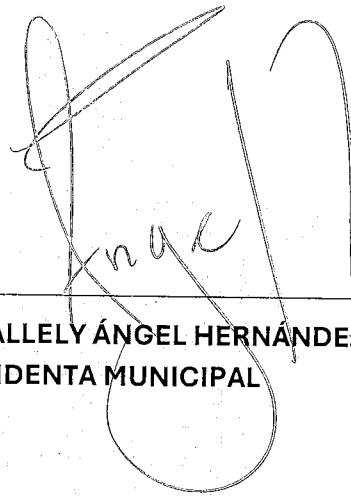
MANUAL DE PROTOCOLO

TRANSITORIOS

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

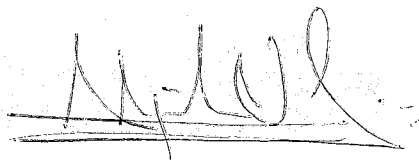
Segundo. La publicación del presente Manual de Protocolo se realizará el mismo día de su autorización en la página web del Municipio.

AUTORIZACIONES



LIC. DEYSI NALLELY ÁNGEL HERNÁNDEZ
PRESIDENTA MUNICIPAL

ELABORADO POR:



C. ALEJANDRO OROZCO GÓMEZ.
COORDINADOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN E
INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL Y SERVICIOS
MUNICIPALES DEL GOBIERNO DE OCOTLÁN,
JALISCO.