

MANUAL DE PROTOCOLO  
DIRECCIÓN DE FOMENTO AL EMPLEO,  
EMPREDURISMO, INVERSIÓN Y  
COMPETITIVIDAD MUNICIPAL



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 .....	6
1. Desastres Naturales o Crisis Sanitaria .....	7
2. Fallos Tecnológicos o Ciberataques.....	7
3. Cambio Administrativo o Transición de Gobierno.....	8
4. Afectación Administrativa o Falta de Recursos .....	9
5. Lugar Alternativo De Trabajo .....	9
FUNDAMENTO LEGAL .....	10
TRANSITORIOS .....	11
AUTORIZACIONES .....	11

Ocotlán

# MANUAL DE PROTOCOLO

---

## INTRODUCCIÓN

El presente Manual tiene como objetivo establecer las directrices y procedimientos a seguir por parte de la Dirección de Fomento al Empleo, Emprendurismo, Inversión y Competitividad 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 Fomento al Empleo, Emprendurismo, Inversión y Competitividad 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 la atención adecuada a la ciudadanía.

# MANUAL DE PROTOCOLO

---

## ALCANCE

El Manual de Protocolo tiene un alcance integral dentro de la Dirección de Fomento al Empleo, Emprendurismo, Inversión y Competitividad, 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, apoyando a las empresas a conseguir el capital humano que sus actividades lo requieren, así como también proporcionar a la ciudadanía las oportunidades de vincularse a las empresas que tienen vacantes.
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

# MANUAL DE PROTOCOLO

---

Fomento al Empleo, Emprendurismo, Inversión y Competitividad siga cumpliendo con sus atribuciones y objetivos, minimizando el impacto de cualquier eventualidad en sus actividades.

## **FUNCIONES Y ATRIBUCIONES**

- I. Implementar programas para fomentar la creación de empleos, emprendurismo, capacitación e incubación de negocios en el Municipio;
- II. Definir las estrategias para el fomento del empleo, el crecimiento en la inversión productiva y apertura de empresas en el Municipios, en coordinación con las dependencias competentes;
- III. Coordinar los programas de fomento empresarial para pequeños negocios, así como vincular fondos económicos a nivel local, nacional e internacional para proyectos productivos de microempresarios;
- IV. Elaborar la metodología, la organización y mercadotecnia para un desarrollo sustentable de pequeños negocios;
- V. Impulsar la vinculación de productores y consumidores a través de estrategias innovadoras para la generación de cadenas productivas;
- VI. Actuar como facilitador del desarrollo social, cultural, económico y político de la ciudad, promoviendo a los emprendedores sociales, invirtiendo en acciones transformadoras del entorno social y productivo, a cargo de ciudadanos, organismos de sociedad civil, micro, pequeñas y medianas empresas, y organismos representativos de sectores productivos, entre otros;
- VII. Diseñar, implementar y promover los mecanismos que sean necesarios para eficientar y agilizar los trámites que se lleven a cabo en la Dirección;
- VIII. Propiciar y facilitar la vinculación de empresarios del comercio con los centros de consumo regional, nacional e internacional con el apoyo del gobierno municipal;
- IX. Apoyar y evaluar los programas de crecimiento y promoción económica del Municipio;

# MANUAL DE PROTOCOLO

---

- X. Sugerir reformas regulatorias que hagan viable la activación de la apertura de negocios;
- XI. Coordinar los programas de fomento empresarial para pequeños negocios, así como vincular fondos económicos a nivel local, nacional e internacional para proyectos productivos de microempresarios;
- XII. Elaborar la metodología, la organización y mercadotecnia para un desarrollo sustentable de pequeños negocios;
- XIII. Diseñar, implementar y promover los mecanismos que sean necesarios para efficientar y agilizar los trámites que se lleven a cabo en la Unidad;
- XIV. Instrumentar, ejecutar y coordinar la política estatal de apoyo incluyente a emprendedores y a las micro, pequeñas y medianas empresas, impulsando su innovación, competitividad y proyección en los mercados municipales, estatales, nacionales e internacionales para aumentar su contribución al desarrollo económico y bienestar social, así como coadyuvar al desarrollo de políticas que fomenten la cultura de la calidad y la productividad empresarial.
- XV. 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;
- XVI. 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 Dirección de Fomento al Empleo, Emprendurismo, Inversión y Competitividad, 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 Dirección de Fomento al Empleo, Emprendurismo, Inversión y Competitividad ante una crisis, se sugiere tomar en cuenta lo siguiente (por ejemplo), y desarrollar puntualmente cada una de las posibles situaciones que se pudieran presentar, y como se enfrentaría tal situación.

- **PRESENCIA DE UNA CRISIS SANTARIA.** Implementar medidas adecuadas acorde a la Crisis Sanitaria en cuestión, a fin de garantizar que el personal de la Dirección 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.).

### - PRESENCIA DE DESASTRE NATURAL.

Solicitar la participación del Titular de la Dirección de Fomento al Empleo, Emprendurismo, Inversión y Competitividad, en el Comité de Emergencia (en caso de existir), ante una crisis sanitaria o desastre natural que amenace la prestación del servicio de la Dirección.

## 2. Fallos Tecnológicos o Ciberataques

**Objetivo:** Garantizar la protección de los sistemas de información y protección de datos sensibles de la ciudadanía y empresas.

- **AFECTACIÓN AL EQUIPO DE COMPUTO O DISPOSITIVOS ELECTRONICOS.**  
Ante un evento de **Ciberataque** los pasos a seguir para mantener la seguridad de la información son los siguientes:
  - o Cambiar contraseñas.
  - o Debe tener al menos ocho caracteres
  - o No debe contener información personal como nombre real, nombre de usuario o incluso el nombre de la dirección
  - o Debe ser muy distinta a las contraseñas previas
  - o No debe contener palabras completas

# MANUAL DE PROTOCOLO

---

- 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.
- 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.
- Mantener una comunicación constante con la ciudadanía a través de canales oficiales (sitio web, redes sociales, etc.), informando sobre la disponibilidad del servicio.
- Procurar el resguardo de la información sensible de las empresas y ciudadanos que se encuentra en poder de esta dirección.

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

**Objetivo:** Garantizar la continuidad en las funciones de la Dirección de Fomento al Empleo, Emprendurismo, Inversión y Competitividad 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.

# MANUAL DE PROTOCOLO

---

- Asegurar que el nuevo personal (en caso de ser necesario), reciba capacitación para mantener la atención a los ciudadanos y las empresas atendidas en esta dirección y dar seguimiento a los trámites iniciados.
- 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.

## 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, a la Dirección de Fomento al Empleo, Emprendurismo, Inversión y Competitividad, con la finalidad de mantener el buen funcionamiento de la Dirección.

Definir las actividades prioritarias en función de la situación, asegurando que las acciones relacionadas con atención a los ciudadanos y las empresas atendidas en esta dirección, así como los trámites iniciados sigan siendo ejecutados, 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 pero también que dicha coordinación sirva para apoyar a otras direcciones que lo requieran en la medida de lo posible.

## 5. Lugar Alternativo De Trabajo

**Objetivo:** Garantizar la prestación del servicio a ciudadanos y empresas por parte de la Dirección, en caso de algún desastre mayor (terremoto o incendio) que implique pérdidas estructurales.

# MANUAL DE PROTOCOLO

---

- **SITIO ALTERNO PARA EL DESEMPEÑO DE ACTIVIDADES.** En caso de desastre que llegara a afectar las instalaciones de la Dirección, se plantea la posibilidad de contar con algún lugar alternativo para el desarrollo de las actividades de la dependencia, los cuales pueden ser instalaciones pertenecientes al Gobierno Municipal, ya sea de otra área o espacios rentados, siempre que se cuente con un presupuesto para ello.

En caso de ser asignado un espacio alternativo, este debe contar con los siguientes recursos:

- Mesas para monitores y teclados de los servidores principales
- Sillas
- Router para la conexión a internet
- Teléfono
- Extinguidor
- Útiles de Oficina.

## FUNDAMENTO LEGAL

- o Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- o Constitución Política del Estado de Jalisco.
- o Ley de transparencia y acceso a la información pública del estado de Jalisco y sus municipios.
- o Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco. - Demás aplicables.
- o Ley de Planeación Participativa del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- o Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- o Reglamento de la Administración Pública Municipal de Ocotlán, Jalisco.

# MANUAL DE PROTOCOLO

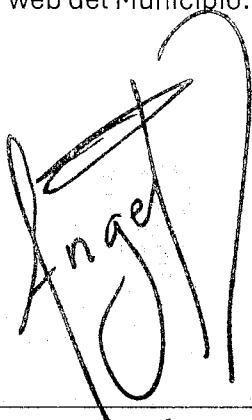
---

## 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. SAMUEL GALVÁN IZQUIERDO  
DIRECTOR DE FOMENTO AL EMPLEO,  
EMPREDURISMO, INVERSIÓN Y COMPETITIVIDAD  
MUNICIPAL