

# MANUAL DE PROTOCOLO ÓRGANO INTERNO DE CONTROL



Gobierno de  
**Ocotlán**  
2024-2027

2024-2027

# MANUAL DE PROTOCOLO

---

## ÍNDICE

### Contenido

ÍNDICE.....	2
INTRODUCCIÓN .....	3
OBJETIVO DEL MANUAL DE PROTOCOLO .....	4
ALCANCE.....	4
FUNCIONES Y ATRIBUCIONES .....	6
PROTOCOLO Y MECANISMOS EN CASO DE EVENTUALIDAD .....	7
FUNDAMENTO LEGAL .....	14
TRANSITORIOS .....	15
AUTORIZACIONES .....	15



Ocotlán

# MANUAL DE PROTOCOLO

---

## INTRODUCCIÓN

Tiene como objetivo establecer los lineamientos, criterios y procedimientos que regulan el actuar institucional de dicho órgano, garantizando un desempeño ético, ordenado y eficiente en el ejercicio de sus funciones.

Este documento se concibe como una herramienta fundamental para estandarizar la actuación del personal que integra el Órgano de Control Interno, proporcionando claridad en los procesos de vigilancia, fiscalización, control y evaluación del manejo de los recursos públicos, así como en la prevención, detección y atención de irregularidades administrativas.

El protocolo aquí descrito busca fortalecer la transparencia, la rendición de cuentas y el combate a la corrupción dentro de la administración pública municipal, contribuyendo a una gestión más íntegra y responsable. Asimismo, se alinea con las disposiciones legales vigentes a nivel federal, estatal y municipal, así como con los principios de legalidad, objetividad, profesionalismo y honradez que deben regir el servicio público.

Este manual será de observancia obligatoria para todo el personal adscrito al Órgano de Control Interno y servirá como base para su desempeño diario, fomentando una cultura de legalidad, respeto institucional y compromiso con la mejora continua en los procesos de control interno.

El presente Manual tiene como objetivo establecer las directrices y procedimientos a seguir por parte del ORGANISMO INTERNO DE CONTROL 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.

# MANUAL DE PROTOCOLO

---

## **OBJETIVO DEL MANUAL DE PROTOCOLO**

Proporcionar directrices claras y detalladas, a fin de garantizar la continuidad y eficiencia de las funciones del ORGANISMO INTERNO DE CONTROL 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.

Este manual tiene como finalidad proporcionar una guía clara y precisa que contribuya al fortalecimiento del control interno, la mejora continua de los procesos administrativos y la prevención de actos de corrupción, asegurando el cumplimiento de los principios de legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia en el servicio público.

## **ALCANCE**

El Manual de Protocolo tiene un alcance integral dentro del ORGANISMO INTERNO DE CONTROL, 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.

# 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, el ORGANISMO INTERNO DE CONTROL siga cumpliendo con sus atribuciones y objetivos, minimizando el impacto de cualquier eventualidad en sus actividades.

# MANUAL DE PROTOCOLO

---

## **FUNCIONES Y ATRIBUCIONES**

El Órgano de Control Interno del Municipio de Ocotlán, Jalisco, tiene como finalidad fortalecer los mecanismos de supervisión, vigilancia y evaluación del ejercicio de la administración pública municipal, mediante el cumplimiento de las siguientes funciones y atribuciones:

1. Vigilar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables a los servidores públicos municipales, promoviendo una actuación conforme a los principios de legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia.
2. Realizar auditorías, revisiones y evaluaciones a las dependencias, entidades y áreas administrativas del municipio, con el objetivo de verificar el uso adecuado de los recursos públicos y el cumplimiento de metas y objetivos institucionales.
3. Detectar, prevenir e investigar actos u omisiones que puedan constituir faltas administrativas, informando y, en su caso, turnando los expedientes correspondientes a las instancias competentes para su sanción.
4. Promover acciones correctivas y preventivas, derivadas de observaciones, recomendaciones o hallazgos detectados en auditorías o revisiones, con el fin de mejorar la gestión pública municipal.
5. Atender denuncias y quejas ciudadanas relacionadas con la actuación de los servidores públicos municipales, asegurando una atención oportuna y profesional conforme a los procedimientos establecidos.
6. Emitir recomendaciones y propuestas de mejora en los procesos administrativos y operativos de las dependencias municipales, fomentando la eficiencia, la transparencia y la rendición de cuentas.

# MANUAL DE PROTOCOLO

---

7. Fomentar una cultura de ética pública, integridad y responsabilidad administrativa, a través de acciones de capacitación, orientación y sensibilización dirigidas al personal del gobierno municipal.
8. Coordinarse con los sistemas estatal y nacional anticorrupción, así como con otros órganos de control y fiscalización, para el fortalecimiento del marco institucional de combate a la corrupción.
9. Elaborar informes de resultados, derivado de sus actividades de fiscalización y control, mismos que deberán ser remitidos a las autoridades competentes y, en su caso, puestos a disposición de la ciudadanía.
10. Supervisar el cumplimiento de las recomendaciones, observaciones o resoluciones emitidas por instancias fiscalizadoras externas, tales como la Auditoría Superior del Estado de Jalisco o la Auditoría Superior de la Federación.

## PROTOCOLO Y MECANISMOS EN CASO DE EVENTUALIDAD

### 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:

# MANUAL DE PROTOCOLO

---

- 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 los mismos con resguardo en la nube).

## Recomendaciones durante un incendio:

- 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, gas y electricidad antes de utilizarlas nuevamente.

# MANUAL DE PROTOCOLO

---

## **Recomendaciones en caso de Terremoto.**

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.
- 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.
- 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.

# MANUAL DE PROTOCOLO

---

- 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 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 réplicas).
- 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.

## **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, 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.

# MANUAL DE PROTOCOLO

---

- Si un documento se moja en su totalidad se puede realizar la congelación del mismo para su recuperación, debe realizarlo preferentemente un especialista (restauración).

Recomendaciones durante una inundación.

- Desconectar servicios de luz, gas y agua.
- Mantenerse alejados de árboles y postes de luz.
- Evitar tocar o pisar cables eléctricos.
- Cubrir con bolsas de plástico aparatos u objetos que puedan dañarse con el agua.

Recomendaciones Después de la inundación:

- Se puede expulsar el agua con una bomba de achique con motor de combustión o eléctrico, si hay suministro eléctrico garantizado en caso de emergencia, y si no hubiere, mediante esponjas, baldes, recogedores, etc.
- Cerciorarse de que los aparatos eléctricos estén secos antes de utilizarlos nuevamente.
- Desinfectar las áreas afectadas pisos, muros y mobiliario rescatable, con agua, jabón y cloro para evitar enfermedades.
- Ventilar las áreas afectadas después de la inundación.

## **Recomendaciones en caso de Robo.**

En caso de robo a mano armada se sugiere contar con teléfonos de emergencia de diferentes dependencias, así como un botón de pánico por medio de una App instalada en el celular. (<https://fge.jalisco.gob.mx/content/boton-de-panico>).

## **Otro tipo de recomendaciones: Manifestación o huelga:**

- Resguardar bajo llave los documentos y equipos más importantes de la dependencia.

# MANUAL DE PROTOCOLO

---

## **Amenazas informáticas**

- Es necesario contar con un inventario actualizado de los equipos de cómputo, impresoras, escáner, fotocopiadoras etc., y tener contacto con proveedores de software, hardware, y medios de soporte.
- Prevención de falla de los equipos: se debe procurar dar mantenimiento preventivo por lo menos dos veces al año, y contar con proveedores en caso de que se requiera algún remplazo inmediato.

## **Hackeo informático:**

Ante un evento de hackeo informático los pasos a seguir para mantener la seguridad de la información, son los siguientes:

- Cambiar contraseñas.
- Debe tener al menos ocho caracteres.
- No debe contener información personal como nombre real, nombre de usuario o incluso el nombre de la dependencia.
- Debe ser muy distinta a tus contraseñas previas
- No debe contener palabras completas.
- 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.

# MANUAL DE PROTOCOLO

---

- 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.

## Protocolo para cifrar documentos en de Word o Excel

Contraseña para archivo Word En el caso de Word, tenemos que hacer los siguientes pasos:

1. Abrir el archivo que queramos proteger.
2. Una vez abierto, vamos a Archivo. Se da clic en Información
3. Click en Proteger documento, Cifrar contraseña.
4. Acto seguido nos pide que pongamos una clave dos veces. En cuanto aceptemos, quedará registrada. Si llegado el momento queremos revertir la situación, es muy sencillo. Para ello hay que seguir los pasos como antes. Una vez estemos en Cifrar contraseña, simplemente tendremos que borrarla y dar clic en aceptar. Nuestro archivo de Word quedará abierto nuevamente. También podremos hacer que nuestro documento sea sólo de lectura, restringir la edición u otorgar permisos sólo a ciertos usuarios.

Los equipos pueden quedar dañados por fallas eléctricas, se requiere contar con estabilizadores /reguladores, en cada uno de los equipos principalmente en aquellos que su afectación implique la pérdida de información importante.

# MANUAL DE PROTOCOLO

---

## FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Jalisco.
- Ley de transparencia y acceso a la información pública del estado de Jalisco y sus municipios.
- Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco.
- Ley de Planeación del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Ley para los servidores públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Reglamento de la Ley de Planeación para el Estado de Jalisco y sus Municipios.
- 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.

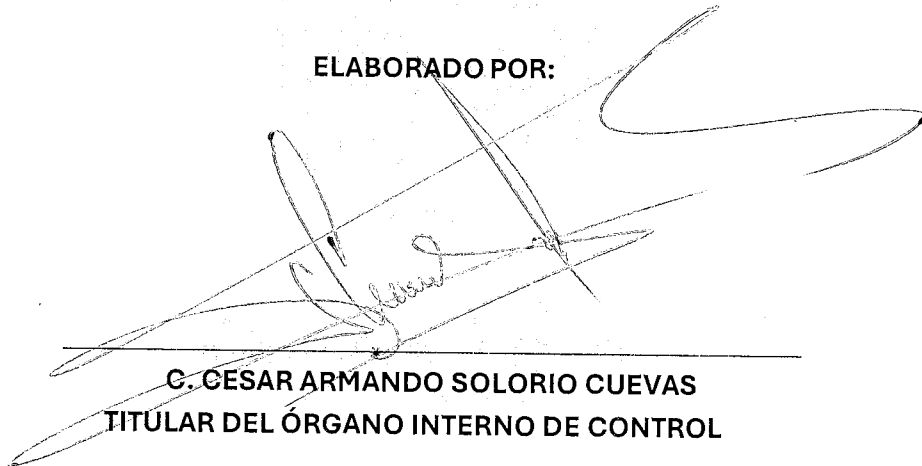
## AUTORIZACIONES



---

LIC. DEYSI NALLELY ÁNGEL HERNÁNDEZ  
PRESIDENTA MUNICIPAL

ELABORADO POR:



---

C. CÉSAR ARMANDO SOLORIO CUEVAS  
TITULAR DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL