

MANUAL DE PROTOCOLO DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA



Gobierno de
Ocotlán
2024-2027

2024-2027

MANUAL DE PROTOCOLO

ÍNDICE

Contenido

ÍNDICE	2
INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO DEL MANUAL DE PROTOCOLO	3
ALCANCE.....	3
FUNCIONES Y ATRIBUCIONES	5
PROTOCOLO Y MECANISMOS EN CASO DE EVENTUALIDAD	8
1. Desastres Naturales o Crisis Sanitaria.....	8
2. Fallos Tecnológicos o Ciberataques	9
3. Cambio Administrativo o Transición de Gobierno	10
4. Afectación Administrativa o Falta de Recursos	10
FUNDAMENTO LEGAL.....	11
TRANSITORIOS.....	12
AUTORIZACIONES	12

Ocotlán

MANUAL DE PROTOCOLO

INTRODUCCIÓN

El presente Manual tiene como objetivo establecer las directrices y procedimientos a seguir por parte de la Dirección de Participación 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.

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 Participación 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 un gobierno abierto.

ALCANCE

El Manual de Protocolo tiene un alcance integral dentro de la Dirección de Participación 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.

MANUAL DE PROTOCOLO

2. Continuidad de las funciones clave: Asegura que las funciones esenciales de la Dirección, como el fomento de la participación ciudadana y un gobierno abierto, 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 Participación Ciudadana siga cumpliendo con sus atribuciones y objetivos, minimizando el impacto de cualquier eventualidad en sus actividades.

MANUAL DE PROTOCOLO

FUNCIONES Y ATRIBUCIONES

Artículo 122. Son atribuciones de la Dirección de Participación Ciudadana:

- I. Realizar las funciones ejecutivas para el desarrollo de los instrumentos de participación ciudadana; como la implementación de programas de participación de la población, en la construcción de la comunidad, como en la elaboración de reglamentos, presupuestos participativos, ratificación de mandato y los demás establecidos en la normatividad aplicable;
- II. Coordinar las relaciones del Municipio con el Consejo Municipal de Participación Ciudadana, las organizaciones no gubernamentales, colectivos y organizaciones de la sociedad civil, cumpliendo con las disposiciones del ordenamiento municipal en materia de participación ciudadana;
- III. Promover la participación ciudadana y el mejoramiento de la vida comunitaria;
- IV. Colaborar y apoyar al Municipio en la gestión de recursos económicos y materiales por parte de las autoridades federales, estatales y de los particulares, así como destinar y ejecutar los programas de apoyo a la población que lo necesite para su desarrollo, esto atendiendo a los programas de su competencia;
- V. Propiciar el desarrollo de unidades económicas y generar el empleo en las diversas colonias del municipio, atendiendo a los programas de su competencia;
- VI. Promover y difundir la organización, capacitación y participación de los vecinos del Municipio en la toma de decisiones en los asuntos públicos y en el diseño de las políticas públicas del Gobierno Municipal que afecten a su núcleo de población;
- VII. Recibir, canalizar y dar seguimiento a las demandas de la ciudadanía relativas a los servicios públicos que presta el municipio y, en su caso, canalizar las que corresponden a otras instancias gubernamentales;
- VIII. Promover la participación de la comunidad en las actividades del Municipio, relacionadas al mejoramiento de su fraccionamiento, colonia, condominio y

MANUAL DE PROTOCOLO

aquellas tendientes al desarrollo integral de sus habitantes, así como socializando los asuntos públicos impulsados desde las entidades gubernamentales;

- IX. Intervenir en la constitución y renovación de órganos de dirección de las organizaciones vecinales y comités que se integren de acuerdo con la normatividad existente, así como mantener actualizado el Registro de los mismos;
- X. Con pleno respeto a la independencia de las organizaciones o asociaciones vecinales, asistir a las asambleas y demás reuniones de vecinos, procurando la formalización de los acuerdos tomados en ellas;
- XI. Generar y proporcionar asesoría a las organizaciones vecinales en lo concerniente a su constitución, estatutos, reglamentación interna y administración, así como efectuar las revisiones que señala la normatividad aplicable;
- XII. Recibir y tramitar las solicitudes de reconocimiento de organizaciones o asociaciones vecinales susceptibles de reconocer para su aprobación por el Municipio, y administrar un Registro Municipal de Organismos y Asociaciones Vinculados con los Procesos Ciudadanos, en los términos de los ordenamientos aplicables en la materia;
- XIII. Proponer a los vecinos la solución de los conflictos que se susciten entre los mismos o con las entidades gubernamentales, mediante la utilización de medios alternativos previstos en los ordenamientos aplicables en la materia;
- XIV. Elaborar y llevar a cabo programas de apertura a la participación de la sociedad, con la autorización del Presidente Municipal o del Secretario General, y en coordinación con los titulares de las entidades gubernamentales municipales, así como fomentar entre los servidores públicos municipales la cultura de la transparencia, la rendición de cuentas y la corresponsabilidad social;
- XV. Promover la participación de la comunidad en las actividades del Municipio, relacionadas al mejoramiento de su núcleo de población y aquellas tendientes

MANUAL DE PROTOCOLO

al desarrollo integral de sus habitantes, así como socializando los asuntos públicos impulsados desde las entidades gubernamentales;

- XVI. Realizar la conformación de mesas de diálogo y definición de sus líderes en los núcleos de población;
- XVII. Crear el Consejo Municipal de Participación Ciudadana;
- XVIII. Coadyuvar en el diseño y aplicación de políticas que fomentan el desarrollo humano, en coordinación con las dependencias correspondientes;
- XIX. Fomentar modelos de corresponsabilidad para el cuidado y el uso intensivo de los espacios comunes, a través de la gestión participativa e inclusión de los vecinos.
- XX. Proponer al Presidente Municipal la designación del administrador de los condominios que se encuentren en situación de abandono, en términos de la normatividad aplicable;
- XXI. Administrar en los términos de la normatividad aplicable los centros de desarrollo social.
- XXII. Dar seguimiento a las peticiones de la población y de las organizaciones vecinales formuladas a través de sus representantes;
- XXIII. 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; y
- XXIV. Las demás previstas en la normatividad aplicable.

MANUAL DE PROTOCOLO

PROTOCOLO Y MECANISMOS EN CASO DE EVENTUALIDAD

Identificar las eventualidades que se pudieran presentar, y afectar la operatividad de la Dirección de Participación Ciudadana, 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: Asegurar la continuidad de las funciones esenciales de la Dirección de Participación Ciudadana ante una crisis, se sugiere tomar en cuenta lo siguiente:

Incendios:

- Evaluar la magnitud y el origen del incendio.
- Si el incendio es menor, debe combatirse con un extintor, ya que si es de origen eléctrico querer apagarlo con agua ocasionaría un mayor problema.
- Si el incendio es mayor contactar a las personas expertas en el combate a incendios, como Protección civil o Bomberos.
- Notificar a las autoridades superiores de la manera en que se continuará cumpliendo con las atribuciones de esta Coordinación, pudiendo ser de manera remota.

Inundaciones por lluvias o por desbordamiento del río:

- Evaluar el origen de la inundación.
- Desconectar y mantener alejados del piso los equipos eléctricos con que cuenta esta dependencia.
- Mantener alejado del piso los documentos para evitar que se mojen.
- Cubrir con plástico los equipos que puedan dañarse con el agua que pudiera caer del techo en goteras.
- No tocar cables o tomas de corriente eléctrica.
- Establecer canales de comunicación para continuar brindando el servicio otorgado por esta Coordinación a las agencias y delegaciones.

MANUAL DE PROTOCOLO

Terremotos:

- En caso de terremoto identificar las salidas de emergencia, resguardarse lo mejor posible y evitar entrar a las instalaciones que pudieran tener su estructura dañada.
- Mantener la información importante en respaldos como USB, nube de internet, discos duros, etc.
- Llamar al personal especializado en caso de este tipo de emergencia.
- Localizar los lugares o zonas seguras y resguardarse mientras pasa la contingencia.
- Mantener comunicación con las personas que se encuentran dentro y fuera de la dependencia.
- Buscar otro espacio y equiparlo para continuar cumpliendo con las atribuciones que marcan las leyes que nos rigen.

2. Fallos Tecnológicos o Ciberataques

Objetivo: Garantizar la protección de los sistemas de información y la continuidad de los servicios de participación ciudadana.

- **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.

Informar de manera transparente a la ciudadanía sobre cualquier interrupción temporal en los servicios y los esfuerzos para solucionar el problema.

MANUAL DE PROTOCOLO

3. Cambio Administrativo o Transición de Gobierno

Objetivo: Garantizar la continuidad en las funciones de participación ciudadana 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 de participación ciudadana.

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 los recursos humanos y materiales de otras áreas del gobierno municipal, a la Dirección de Participación Ciudadana, 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 la participación de la ciudadanía 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.

MANUAL DE PROTOCOLO

FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado de Jalisco.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Ley de Planeación del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Ley para los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco.
- Reglamento de la Ley de Planeación para el Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Reglamento de la Administración Pública de Ocotlán, Jalisco. Reformado el 03 octubre de 2019.



Ocotlán

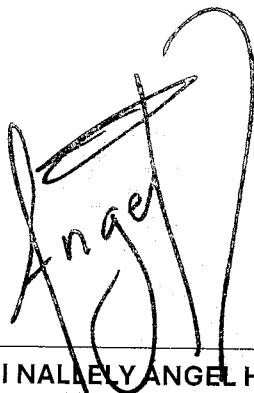
MANUAL DE PROTOCOLO

TRANSITORIOS

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

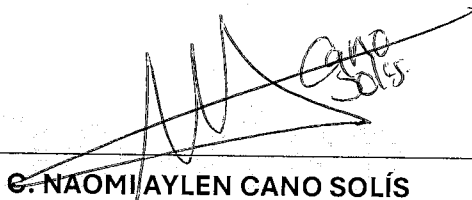
Segundo. La publicación del presente Manual de Protocolo se realizará el mismo día de su autorización en la página web del Municipio.

AUTORIZACIONES



LIC. DEYSI NALLELY ANGEL HERNÁNDEZ
PRESIDENTA MUNICIPAL

ELABORADO POR:



G. NAOMI AYLEN CANO SOLÍS
DIRECTORA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA