

MANUAL DE PROTOCOLO DIRECCION DE PROGRAMAS SOCIALES MUNICIPALES, FEDERALES Y ESTATALES



Gobierno de
Ocotlán
2024-2027

2024-2027

MANUAL DE PROTOCOLO

ÍNDICE

Contenido

ÍNDICE	2
FUNCIONES Y ATRIBUCIONES	5
PROTOCOLO Y MECANISMOS EN CASO DE EVENTUALIDAD	9
1. Desastres Naturales o Crisis Sanitaria	9
2. Fallos Tecnológicos o Ciberataques	10
3. Cambio Administrativo o Transición de Gobierno	11
4. Afectación Administrativa o Falta de Recursos	11
5. Protocolo de Protección De Datos Personales	11
FUNDAMENTO LEGAL	13
TRANSITORIOS	14
AUTORIZACIONES	14



Ocotlán

MANUAL DE PROTOCOLO

INTRODUCCIÓN

El presente Manual tiene como objetivo establecer las directrices y procedimientos a seguir por parte de la Dirección de Programas Sociales Municipales, Federales y Estatales del Gobierno Municipal de Ocotlán, Jalisco, en el caso de que se presente una eventualidad que afecte el funcionamiento y desarrollo de la dependencia, asegurando el cumplimiento de sus atribuciones y funciones tal como lo establece 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 Programas Sociales Municipales, Federales y Estatales del Gobierno Municipal de Ocotlán, Jalisco, en caso de eventualidades que afecten el funcionamiento.

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.

ALCANCE

El Manual de Protocolo tiene un alcance integral dentro de la Dirección de Programas Sociales Municipales, Federales y Estatales, 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

MANUAL DE PROTOCOLO

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, 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 asegurar que, a largo plazo, la Dirección de Transparencia y Buenas Prácticas siga cumpliendo con sus atribuciones y objetivos, minimizando el impacto de cualquier eventualidad en sus actividades.

MANUAL DE PROTOCOLO

FUNCIONES Y ATRIBUCIONES

De acuerdo con el Reglamento de la Administración Pública de Ocotlán, La Dirección de Programas Sociales Municipales, Federales y Estatales tiene las siguientes funciones y atribuciones:

Artículo 126. Son atribuciones de la Dirección de Programas Sociales Municipales:

- I. Formular, proponer y ejecutar políticas que tengan como prioridad terminar con la marginalidad urbana;
- II. Implementar programas sociales de apoyo a personas de escasos recursos y zonas vulnerables del Municipio;
- III. Implementar programas sociales que impulsen la reconstrucción del tejido social;
- IV. Implementar programas sociales de apoyo a madres jefas de familia, y atención a adultos mayores;
- V. Implementar programas sociales que brinden atención a instancias infantiles y comedores comunitarios;
- VI. Formular los lineamientos generales para el diseño de los programas sociales del Municipio en apego al Programa de Gobierno Municipal;
- VII. Proponer las políticas, criterios y lineamientos generales para el cumplimiento de los objetivos de los programas y acciones del Municipio;
- VIII. Diseñar mecanismos de incorporación y participación social que fomenten la consolidación del tejido social;
- IX. Establecer los lineamientos para la elaboración y la actualización de los padrones de personas beneficiarias de los programas sociales, así como para la recolección de información socioeconómica, identificación de hogares, información social, regional y estadística;
- X. Capacitar y asesorar a los operadores de los programas de participación social, cuando así lo requiera;

MANUAL DE PROTOCOLO

- XI. Establecer mecanismos y acciones para desarrollar modelos de cohesión e inclusión social comunitaria, orientados a fortalecer las estrategias de desarrollo social;
- XII. Establecer estrategias para diagnosticar, revisar y determinar la política de cohesión e inclusión social que articule esfuerzos en la ejecución de los programas sociales del Municipio;
- XIII. Diseñar sistemas de identificación y articulación de los programas de desarrollo social a cargo de las dependencias y entidades de la Administración Pública Municipal;
- XIV. Diseñar mecanismos de capacitación, que promuevan el desarrollo social comunitario integral;
- XV. Dar a conocer las disposiciones normativas y presupuestarias a las y a los operadores de los programas a su cargo;
- XVI. Dar a conocer al Coordinador General de Desarrollo Económico y Combate a la Desigualdad las políticas, estrategias, programas, proyectos y acciones destinados a vincular y articular la participación de la Comunidad, las organizaciones de la sociedad, las instituciones académicas, así como organismos internacionales, con el propósito de que contribuyan al desarrollo social y humano.
- XVII. Diseñar, implementar y promover con calidad y eficiencia, los mecanismos que sean necesarios para agilizar los trámites administrativos de la dirección;
- XVIII. 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;
- XIX. Proponer a su superior jerárquico, normas, guías y lineamientos en materia de formas de asociación orientadas al desarrollo comunitario en áreas marginadas;
- XX. Informar a la Coordinación General de Desarrollo Económico y Combate a la Desigualdad, los avances de sus actividades y el resultado de análisis

MANUAL DE PROTOCOLO

- estadísticos que permitan medir la capacidad de respuesta de las dependencias, en los términos y condiciones que indique su Coordinador;
- XXI. Administrar los Centros de Educación Popular y demás bienes inmuebles asignados para el cumplimiento de sus atribuciones;
- XXII. Proponer al Ayuntamiento la celebración de convenios con empresas e institutos para brindar a los egresados de las academias educativas municipales oportunidades de empleo;
- XXIII. Promover la comunicación y la colaboración con las distintas instituciones educativas a fin de intercambiar información sobre programas y becas que puedan aplicarse en beneficio de la comunidad del Municipio;
- XXIV. Impulsar acciones de capacitación, dirigidas al fortalecimiento en materia de desarrollo social;
- XXV. Impulsar entre la población vulnerable, mecanismos colectivos que fortalezcan la participación social en el diseño, ejecución y evaluación de las políticas públicas en materia de desarrollo social y programas sociales de la Dirección;
- XXVI. Canalizar las demandas sociales que no sean de competencia municipal a las instancias que correspondan;
- XXVII. Establecer los criterios para la distribución de los recursos de desarrollo social y evaluar el ejercicio de los recursos;
- XXVIII. Proponer al Coordinador General, la política para coordinar la contratación, operación y supervisión del monitoreo y evaluación de los programas sociales;
- XXIX. Promover la participación de los beneficiarios de los programas sociales, en la formulación de propuestas de planeación y ejecución de los mismos;
- XXX. Establecer y fomentar vínculos sociales e institucionales en el ámbito de competencia de la Dirección;
- XXXI. Llevar a cabo el monitoreo de las acciones en materia de desarrollo social derivadas de la aplicación de los recursos;

MANUAL DE PROTOCOLO

- XXXII. Promover acciones preventivas ante el deterioro de los entornos comunitarios y de sus procesos económicos y sociales;
- XXXIII. Celebrar convenios entre el Municipio y las instancias correspondientes, que contribuyan a la solución de problemáticas de personas en situación vulnerable o de riesgo;
- XXXIV. Promover un sistema eficaz de captación de necesidades de la población y efectuar las acciones necesarias para brindar mayores beneficios a la comunidad;
- XXXV. Gestionar ante las autoridades federales competentes, los programas sociales dirigidos a personas de escasos recursos y zonas vulnerables del Municipio;
- XXXVI. Gestionar ante las autoridades estatales competentes, los programas sociales dirigidos a personas de escasos recursos y zonas vulnerables del Municipio; Proponer las políticas, criterios y lineamientos generales para el cumplimiento de los objetivos de los programas y acciones del Municipio;
- XXXVII. Diseñar mecanismos de incorporación y participación social que fomenten la consolidación del tejido social;
- XXXVIII. Establecer los lineamientos para la elaboración y la actualización de los padrones de personas beneficiarias de los programas sociales, así como para la recolección de información socioeconómica, identificación de hogares, información social, regional, estadística y georreferenciada;
- XXXIX. Establecer mecanismos y acciones para desarrollar modelos de cohesión e inclusión social comunitaria, orientados a fortalecer las estrategias de desarrollo social;
- XL. Diseñar sistemas de identificación y articulación de los programas de desarrollo social a cargo de las dependencias y entidades de la Administración Pública Municipal;
- XLI. Diseñar mecanismos de capacitación, que promuevan el desarrollo social comunitario integral;

MANUAL DE PROTOCOLO

- XLII. Dar a conocer las disposiciones normativas y presupuestarias a las y a los operadores de los programas a su cargo;
- XLIII. Dar a conocer al Coordinador General de Desarrollo Económico y Combate a la
- XLIV. Desigualdad las políticas, estrategias, programas, proyectos y acciones destinados a vincular y articular la participación de la Comunidad, las organizaciones de la sociedad, las instituciones académicas, así como organismos internacionales, con el propósito de que contribuyan al desarrollo social y humano;
- XLVII. Analizar los programas sociales de los tres órdenes de gobierno con la finalidad de promover la formulación de procesos de participación social de la población más desprotegida, en los programas a cargo del Municipio y establecer mecanismos que permitan homologar los métodos, elementos y características de participación social;

PROTOCOLO Y MECANISMOS EN CASO DE EVENTUALIDAD

Identificar las eventualidades que se pudieran presentar, y afectar la operatividad de la Dirección de Programas Sociales Municipales, Federales y Estatales, 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 Programas Sociales Municipales, Federales y Estatales ante una crisis sanitaria, tomar en cuenta cada una de las posibles situaciones que se pudieran presentar, y la forma de afrontarlas.

- **PRESENCIA DE UNA CRISIS SANITARIA.** Implementar medidas adecuadas acorde a la problemática en cuestión, con la finalidad de garantizar que el

MANUAL DE PROTOCOLO

personal de la Dirección de Programas Sociales Municipales, Federales y Estatales, continúe trabajando de forma operativa, guardando las medidas de seguridad que resulten necesarias como son su equipo de protección (cubre bocas, lentes de seguridad, gel antibacterial y guantes etc.) Para asegurar que el servicio siga a la ciudadanía.

Mantener una comunicación constante con la ciudadanía a través de canales oficiales (sitio web, redes sociales, etc.), informando sobre la disponibilidad del servicio.

- **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 Dirección, y establecer comunicación con la C. Presidenta, a fin de recibir indicaciones para la prestación del servicio.

2. Fallos Tecnológicos o Ciberataques

Objetivo: Garantizar la protección de los sistemas de información y la información que se resguarda en ellos.

- **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 la Dirección de Programas Sociales Municipales, Federales y Estatales 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 transparencia, acceso a la información pública y manejo de denuncias.

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.** Ante el exceso de tareas administrativas por algún evento en lo particular, buscar el apoyo con el área de recursos humanos para la asignación de más personal, a fin de entregar en tiempo y forma la información que haya sido requerida.

5. Protocolo de Protección De Datos Personales.

Objetivo. Establecer los principios generales o criterios de acción que servirán de guía en el proceso de toma de decisiones y en la actuación de los servidores públicos al ejecutar los objetivos institucionales en materia de protección de datos personales.

- **ÁMBITO DE APLICACIÓN.** Las políticas contenidas en el presente documento son de aplicación general para todos aquellos servidores públicos que en el

MANUAL DE PROTOCOLO

ejercicio de sus funciones obtengan, usen, registren, organicen, conserven, elaboren, utilicen, comuniquen, difundan, almacenen, posean, manejen, aprovechen, divulguen, transfieran o dispongan de datos personales.

- **DISPOSICIONES GENERALES.** El uso, recolección y tratamiento de datos personales por parte del H. Ayuntamiento, se fundamenta en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios, Ley de Protección de datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Jalisco y sus Municipios y las demás normativas aplicables.

El tratamiento de datos personales deberá sujetarse a las facultades o atribuciones que la normatividad aplicable confiere al H. Ayuntamiento y estar justificado por finalidades concretas, lícitas, explícitas y legítimas.

Al momento de recabar datos personales, se deberá hacer el conocimiento del titular la finalidad con la cual se reciben.

Únicamente se podrán tratar datos personales para finalidades distintas a las establecidas en el aviso de privacidad, siempre que se cuente con atribuciones y medie el consentimiento del titular de dichos datos.

No deberán obtenerse y tratar datos personales, a través de medios engañosos o fraudulentos.

Se deberán adoptar las medidas necesarias para mantener exactos, completos, correctos y actualizados los datos personales que se reciban en ejercicio de las facultades otorgadas H. Ayuntamiento.

Únicamente se deberán tratar los datos personales que resulten adecuados, relevantes y estrictamente necesario para el ejercicio de las facultades o atribuciones de la Institución.

Para el ejercicio de los derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición) será necesario que el titular acreditar su identidad.

MANUAL DE PROTOCOLO

Las y los servidores públicos del H. Ayuntamiento que administren, actualicen o tengan acceso a bases de datos que contengan datos personales, se comprometen a conservar, manejar y mantener de manera estrictamente confidencial dicha información y no revelarla a terceros.

FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. D.O.F. 5 febrero 1917 y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y sus reformas y adiciones.
- Art. 19 El titular de cada Secretaría de Estado y Departamento Administrativo expedirá los manuales de organización, de procedimientos y de servicios al público necesarios para su funcionamiento, los que deberán contener información sobre la estructura orgánica de la dependencia y las funciones de sus unidades administrativas, así como sobre los sistemas de comunicación y coordinación y los principales procedimientos administrativos que se establezcan. Los manuales y demás instrumentos de apoyo administrativo interno deberán mantenerse permanentemente actualizados.
- Artículo 33, fracción I de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, el H. Ayuntamiento tiene el deber de establecer y mantener medidas de seguridad para la protección de los datos personales que reciba en ejercicio de sus facultades, para lo cual debe crear políticas internas para la gestión y tratamiento de los datos personales, que tomen en cuenta el contexto en el que ocurren los tratamientos y el ciclo de vida de los datos personales, es decir, su obtención, uso y posterior eliminación.
- Reglamento de la Administración Pública de Ocotlán, Jalisco. Reformado el 03 octubre de 2019, artículo 96 “Los manuales de organización y procedimientos de las dependencias deben ser propuestos por los titulares de las mismas, autorizados por el Presidente Municipal y por la Coordinación General de

MANUAL DE PROTOCOLO

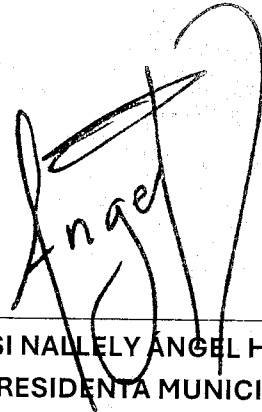
Administración e Innovación Gubernamental y Servicios Municipales y en consecuencia, de observancia obligatoria para los servidores públicos municipales”.

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. KEVIN ALATORRE ESTRADA
DIRECTOR DE PROGRAMAS SOCIALES
MUNICIPALES, FEDERALES Y ESTATALES