

# MANUAL DE PROTOCOLO UNIDAD DE PROTECCIÓN ANIMAL



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 .....	7
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 .....	8
5. Riesgos de Operación .....	9
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 Unidad de Protección Animal 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 Unidad de Protección Animal 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.

Ocotlán

# MANUAL DE PROTOCOLO

---

## ALCANCE

El Manual de Protocolo tiene un alcance integral dentro de Unidad de Protección Animal, 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, como 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 un servicio eficiente.
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 Unidad de Protección Animal.
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 Unidad de Protección Animal 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 Unidad de Protección Animal tiene las siguientes funciones y atribuciones:

Artículo 115. Son atribuciones de la Unidad de Protección Animal:

- I. Planear, operar, ejecutar, supervisar, y dirigir el buen funcionamiento y la eficiente calidad de prestación de los servicios públicos de Protección Animal;
- II. Analizar y dar trámite a las solicitudes y requerimientos en materia del servicio público de protección animal, que la ciudadanía solicite a través de los diversos medios;
- III. Elaborar los informes y hacer análisis estadístico que permitan medir la capacidad de respuesta de la unidad y generar los indicadores para evaluar su operación;
- IV. Coadyuvar con las dependencias que forman parte del sistema de comunicación municipal en la prestación de dicho servicio, a fin de ampliar su capacidad de respuesta;
- V. El resguardo y cuidado de animales vivos y la autorización para que en su caso otras dependencias en situaciones especiales puedan resguardar animales; 73
- VI. El aseguramiento de los animales que deambulen en la calle en los casos que se especifican en la normatividad en la materia;
- VII. La disposición final de animales muertos, exceptuando los destinados al consumo humano;
- VIII. Procurar el cumplimiento de las leyes y reglamentos en materia de protección animal, y llevar registro de las acciones implementadas, así con las estadísticas de las que tenga conocimiento;
- IX. Proponer, implementar y evaluar políticas, programas y proyectos en materia de cuidado y protección animal, así como coordinarse con otras dependencias para la implementación de las mismas;

# MANUAL DE PROTOCOLO

---

- X. Procurar la capacitación continua de los servidores públicos en materia de cuidado y protección animal;
- XI. Establecer lineamientos y manuales en materia, así como elaborar el programa general de la Unidad y los programas anuales de trabajo de las diferentes áreas de servicio;
- XII. Instrumentar acciones correctivas ante una situación que ponga en peligro la vida y el desarrollo de las especies animales;
- XIII. Acompañar y/o asesorar a la Dirección de Inspección y Vigilancia ante las denuncias y operativos derivados de la aplicación de la normatividad en la materia;
- XIV. Interponer inconformidades y/o informes técnicos ante la determinación de la gravedad de la falta que emita la Dirección de Inspección y Vigilancia y/o las calificaciones que emitan los jueces municipales, las cuales serán resueltas por el Encargado del Órgano de Control de no llegar a un acuerdo ambas dependencias;
- XV. Proponer modificaciones o actualizaciones a la normatividad municipal en la materia, y solicitar a la dependencia que corresponda los recursos, humanos, financieros y materiales que requiera para el cumplimiento de sus funciones y para el mantenimiento y cuidado de las instalaciones y recursos materiales;
- XVI. Emitir opinión técnica respecto de la salud de los animales utilizados para actividades económicas;
- XVII. Convenir y concertar acciones y programas de coordinación y cooperación con escuelas veterinarias, asociaciones civiles y/o instituciones diversas;
- XVIII. Llevar un registro de las asociaciones y/o personas físicas que se dediquen a la protección animal en el municipio;
- XIX. Las demás que establezca 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 Unidad de Protección Animal, 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 Unidad de Protección Animal ante una crisis, se deben considerar las siguientes estrategias y medidas para enfrentar diversas situaciones:

- **PRESENCIA DE UNA CRISIS SANTARIA.** Dar instrucciones al personal operativo de la implementación de medidas ante la situación de crisis sanitaria que se enfrenta, proporcionando protección para el desarrollo de sus actividades como uso de cubrebocas, guantes de látex, botas de seguridad. 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.** El Encargado realizara la evaluar según 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 e instalaciones de la Unidad, y establecer comunicación con la C. Presidenta, a fin de recibir indicaciones.

### **2. Fallos Tecnológicos o Ciberataques**

**Objetivo:** Garantizar la protección de los sistemas de información de la Unidad de Protección Animal y la continuidad de los servicios ante fallos tecnológicos o ataques cibernéticos.

# MANUAL DE PROTOCOLO

---

## - **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.

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

**Objetivo:** Garantizar la continuidad de las funciones de la Unidad de Protección Animal 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 Unidad, 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 operativa de la Unidad de Protección Animal ante la 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

# MANUAL DE PROTOCOLO

---

de recursos humanos para la asignación de más personal, a fin de entregar en tiempo y forma la información que haya sido requerida.

- **ESCASEZ DE MATERIALES.** Ante la escasez de materiales o suministros, buscar el apoyo con el área de Unidad centralizada de compras para resolver la gestión de la compra y adquisiciones de este lo antes posible ya sea que se busque la donación o préstamo de los materiales o suministros que se requieran priorizando aquellos que son indispensables para el bienestar de los caninos en resguardo.

## 5. Riesgos de Operación

**Objetivo:** Mantener las operaciones básicas en función ante cualquier acontecimiento que pueda interrumpir la operatividad de la Unidad.

- **INUNDACIÓN EN EL ÁREA DE RESGUARDO DE LOS CANINOS.** Traslado de los animales a un área segura y elevada, asegurando su resguardo. El personal debe priorizar el bienestar y seguridad de los caninos, asegurando alimentación, agua y resguardo seco. El personal deberá reportar de inmediato al encargado de la Unidad para documentar los daños para su seguimiento.
- **FUGA DE ANIMALES EN RESGUARDO.** Al detectar una fuga se inicia la contención priorizando la localización y captura segura del animal. El personal operativo realiza un recorrido inmediato dentro y fuera de las instalaciones. Se notifica al encargado de la Unidad para tomar medidas correctivas, reforzar el área comprometida y prevenir futuras incidencias.
- **PELEAS ENTRE ANIMALES EN EL AREA DE RESGUARDO.** Ante una pelea, el personal debe intervenir de forma inmediata y segura utilizando métodos de separación no invasivos (agua, barreras físicas, ruido). Una vez controlada la situación, se realiza la revisión médica de los involucrados, se reporta al encargado y se evalúan medidas para evitar nuevos conflictos, como reubicación o aislamiento temporal.

# MANUAL DE PROTOCOLO

---

- **PROTOCOLO ANTE DETECCIÓN DE ENFERMEDADES.** Al identificar signos de enfermedad, el animal debe ser aislado de inmediato en un área designada. El médico veterinario realiza la valoración y tratamiento correspondiente. Se desinfecta el espacio, se monitorean los demás animales y se informa al encargado para dar seguimiento y evitar contagios.
- **SITUACIÓN DE RIESGO DURANTE UN RESCATE.** Si durante un rescate el personal identifica un riesgo (agresividad del animal, presencia de personas en conflicto, condiciones inseguras del entorno), se prioriza la seguridad. Se solicita apoyo a autoridades si es necesario, se documenta la situación, y solo se actúa cuando existan condiciones controladas. Se informa al encargado para valoración del caso y seguimiento.
- **EMERGENCIAS DURANTE EVENTOS O PROGRAMAS.** En caso de presentarse una emergencia (accidente, desmayo, altercado, fuga de animales, entre otros) durante un evento o programa, el personal deberá mantener la calma, resguardar a los asistentes en un área segura y activar los protocolos de atención contactando a los servicios de emergencia y seguir sus indicaciones. Se notificará de inmediato al encargado para coordinar la respuesta y levantar un informe de lo sucedido para su seguimiento.

Ocotlán

# MANUAL DE PROTOCOLO

---

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

Ocotlán

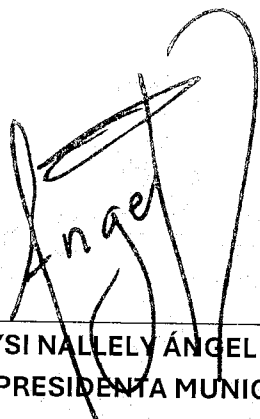
# MANUAL DE PROTOCOLO

## 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.

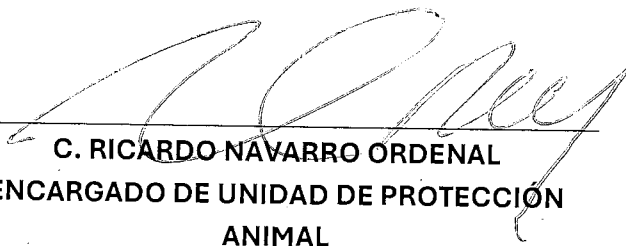
## AUTORIZACIONES



---

LIC. DEYSI NALLELY ÁNGEL HERNÁNDEZ  
PRESIDENTA MUNICIPAL

ELABORADO POR:



---

C. RICARDO NAVARRO ORDENAL  
ENCARGADO DE UNIDAD DE PROTECCIÓN  
ANIMAL