

MANUAL DE PROTOCOLO DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL Y BOMBEROS



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..... | 8 |
| 2. Fallos Tecnológicos o Ciberataques..... | 12 |
| 3. Cambio Administrativo o Transición de Gobierno..... | 14 |
| 4. Afectación Administrativa o Falta de Recursos..... | 14 |
| FUNDAMENTO LEGAL | 15 |
| TRANSITORIOS | 16 |
| AUTORIZACIONES | 16 |

Ocotlán

MANUAL DE PROTOCOLO

INTRODUCCIÓN

El presente Manual tiene como objetivo Como introducción se menciona las acciones preventivas de auxilio destinadas a salvaguardar la integridad física y tomar acciones en cada contingencia de emergencia que se requiera, así como las contingencias ambientales y fenómenos perturbadores que genera a su paso para dar atención oportuna antes, durante y después de cada evento.

El presente Manual tiene como objetivo establecer las directrices y procedimientos a seguir por parte de la Dirección de Protección Civil y Bomberos del Gobierno Municipal de Ocotlán, Jalisco, en el caso de que se presente una eventualidad que afecte la operatividad y desarrollo de la dependencia y el municipio, asegurando el cumplimiento de sus atribuciones y funciones tal como están plasmadas en el Reglamento de la Administración Pública Municipal de Ocotlán, Jalisco y su Reglamento de Protección Civil del Municipio de Ocotlán.

OBJETIVO DEL MANUAL DE PROTOCOLO

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, así como establecer los principios generados o criterios de acción que servirán de guía en el proceso de toma de decisiones y en la actuación de los servidores públicos.

Proporcionar directrices claras y detalladas, a fin de garantizar la continuidad y eficiencia de las funciones de la Dirección de Protección Civil y Bomberos del Gobierno Municipal de Ocotlán, Jalisco, en caso de eventualidades que afecten su operatividad.

MANUAL DE PROTOCOLO

ALCANCE

El Manual de Protocolo tiene un alcance integral dentro de la Dirección de Protección Civil y Bomberos 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 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.

MANUAL DE PROTOCOLO

6. Sostenibilidad operativa: El manual tiene como objetivo no solo resolver las situaciones inmediatas, sino también asegura 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.

FUNCIONES Y ATRIBUCIONES

Los servidores públicos tienen como función brindar servicios a la ciudadanía, mientras que sus atribuciones son las facultades que le otorga la ley para hacerlo.

Funciones:

- Proveer bienes y servicios públicos en áreas como educación, salud, seguridad, desarrollo social, desarrollo económico, tesorería y finanzas.
- Cumplir con las leyes, disposiciones jurídicas y administrativas aplicables.
- Observar los principios de legalidad, lealtad, honradez, imparcialidad y eficiencia.
- Tratar con respeto, diligencia, imparcialidad y rectitud a las personas con las que tenga relación.
- Satisfacer el interés superior de las necesidades colectivas.
- Dar a las personas en general el mismo trato.
- Concretar las facultades otorgadas por la ley
- Ejecutar actos y hechos que le permiten realizar sus objetivos.

Responsabilidades Política, Penal, Civil, Administrativa.

Sanciones Amonestación privada o pública, Suspensión del empleo, Destitución del puesto, Sanción económica, Inhabilitación temporal para desempeñar empleos.

De acuerdo con el Reglamento de la Administración Pública Municipal de Ocotlán, Jalisco en su Sección Tercera Dirección de Protección Civil y Bomberos Artículo 52. La Dirección de Protección Civil y Bomberos tiene las siguientes atribuciones:

MANUAL DE PROTOCOLO

- I. Dirigir, controlar y llevar a cabo las actividades que tiene el Municipio en materia de protección civil y bomberos, conforme la normatividad aplicable;
- II. Establecer los programas básicos de prevención, auxilio y apoyo frente a la eventualidad de desastres provocados por los diferentes tipos de agentes;
- III. Atender los desastres provocados por los diferentes tipos de agentes y apoyar a la población en los casos de emergencia;
- IV. Elaborar los registros de aforos, afectaciones humanas y materiales que se presenten en los asuntos de su competencia;
- V. Procurar la aplicación de métodos científicos y tecnológicos en materia de protección civil y bomberos;
- VI. Coordinar la elaboración del atlas de riesgos del Municipio;
- VII. Fomentar la capacitación institucional en materia de prevención, seguridad, contingencia y búsqueda de personas; en los términos de la normatividad aplicable, a los municipios que no cuenten con equipo para el combate de incendios y desastres;
- VIII. Proponer a la Secretaría General la suscripción de convenios de cooperación en materia de Protección Civil y Bomberos, con sus similares de los tres órdenes de gobierno e internacionales, organismos no gubernamentales y particulares, participar en la ejecución de éstos y promover relaciones con dichas instancias;
- IX. Coordinar los trabajos del Departamento de Búsqueda y Salvamento en Zonas Urbanas en las tareas de búsqueda y salvamento de personas, y en coordinación con las dependencias competentes,
- X. Apoyar en los términos de la normatividad aplicable, a los municipios que no cuenten con equipo para el combate de incendios y desastres.,
- XI. Coordinar los trabajos del Departamento de Búsqueda y Salvamento en Zonas Urbanas en las tareas de búsqueda y salvamento de personas, y en coordinación con las dependencias competentes, autorizar su movilización a otras zonas urbanas donde sean requeridos sus servicios;

MANUAL DE PROTOCOLO

- XII. Elaborar los manuales de organización y de procedimientos de la Dirección de Protección Civil y Bomberos y sus áreas, en coordinación con las dependencias competentes, enviarlos para su registro y aplicarlos;
- XIII. 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;
- XIV. Informar a la Secretaría General, los avances de sus actividades y los resultados de sus análisis estadísticos que permitan medir la capacidad de respuesta de la Dirección de Protección Civil y Bomberos en los términos y condiciones que indique la misma; y
- XV. Las demás previstas en la normatividad aplicable. 28 Artículo 53. La Dirección de Protección Civil y Bomberos tiene a su cargo el Departamento de Búsqueda y Salvamento en Zonas Urbanas.

PROTOCOLO Y MECANISMOS EN CASO DE EVENTUALIDAD

Identificar las eventualidades que se pudieran presentar, y afectar la operatividad de la Dirección de Protección Civil y Bomberos, las cuales pueden ser de diversa índole, tales como desastres naturales, Incendios, Terremotos, Inundaciones, Robos, Cambio administrativo, Ciberataques o Fallos en sistemas tecnológicos, Hackeos. El protocolo de actuación debe ser adaptable a cada situación.

Consideraciones Principales: Analizar y evaluar los riesgos.

- Una vez creado el plan de contingencia se debe contar con un responsable general, mismo que guiará la implementación del plan, así como la toma de las decisiones, se designa a un encargado de cada área para que apoye en cualquier desastre que ocurra y genere la contingencia, capacitándolos para el manejo de estas, como el uso de extintores, planes de evacuación etc.
- Es necesario hacer las pruebas previas del plan de contingencia para garantizar su funcionalidad en caso de siniestro (las pruebas generalmente se hacen en tiempo real y lo más aproximados a la realidad).

MANUAL DE PROTOCOLO

- Reunión con el personal de las áreas del H. Ayuntamiento (capacitación y evaluaciones).
- Revisión del Plan e integración de las recomendaciones y decisiones adoptadas de acuerdo con las lecciones aprendidas del ejercicio.
- Difusión del documento del plan de contingencia una vez aprobado.

1. Desastres Naturales o Crisis Sanitaria.

Objetivo. Asegurar la continuidad de las funciones esenciales de la Dirección de Protección Civil y Bomberos 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 SANTARIA.** Implementar medidas adecuadas acorde a la problemática en cuestión, con la finalidad de garantizar que el personal de la Dirección de Protección Civil y Bomberos 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.** 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.

Lugar alternativo de trabajo.

- En caso de algún desastre mayor (terremoto o incendio) que implique pérdidas estructurales se plantea en algunos casos la posibilidad de contar con algún lugar alternativo de trabajo.
- Los sitios alternos de trabajo pueden ser: propios del Ayuntamiento, de una entidad, o pueden ser instalaciones rentadas siempre que se cuente con un presupuesto para ello.

Medidas preventivas en caso de Incendios.

- Se debe de tener un conocimiento básico de primeros auxilios.

MANUAL DE PROTOCOLO

- 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 thinner, 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:
- 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 estos 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 oprisione 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.

MANUAL DE PROTOCOLO

- 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.

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.
- 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:

MANUAL DE PROTOCOLO

- 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 replicas).
- 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 nitratar de mover los equipos.
- Si un documento es alcanzado por el agua, se deberá colocar papel secante en la hoja
- 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

MANUAL DE PROTOCOLO

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.
- 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. - 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.

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.

MANUAL DE PROTOCOLO

- 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.
- 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.

Recomendaciones en caso de 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 del Instituto
- 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.
- 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

MANUAL DE PROTOCOLO

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.

3. Cambio Administrativo o Transición de Gobierno.

Objetivo: Garantizar la continuidad en las funciones de la Dirección de Protección Civil y Bomberos 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.

4. Afectación Administrativa o Falta de Recursos.

Objetivo: Mantener la eficiencia administrativa en situaciones de escasez de recursos humanos o materiales.

MANUAL DE PROTOCOLO

- **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.

FUNDAMENTO LEGAL

De conformidad con el 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.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Jalisco.
- Ley para los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Ley del Gobierno y la Administración Pública del Estado de Jalisco.
- Reglamento de la Administración Pública Municipal de Ocotlán, Jalisco.
- Ley Estatal de Protección Civil y Bomberos.
- Reglamento Municipal de Protección Civil para Ocotlán.
- Ley General de Protección Civil.
- Reglamento de la Ley General de Protección Civil.
- Normas Oficiales Mexicanas.

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:



TUM. FRANCISCO JAVIER BARAJAS RODRIGUEZ
DIRECTOR DE PROTECCIÓN CIVIL Y
BOMBEROS