

# MANUAL DE PROTOCOLO DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES



Gobierno de  
**Ocotlán**  
2024-2027

2024-2027

# MANUAL DE PROTOCOLO

---

## ÍNDICE

Contenido

<b>ÍNDICE</b> .....	2
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	3
<b>OBJETIVO DEL MANUAL DE PROTOCOLO</b> .....	3
<b>ALCANCE</b> .....	3
<b>FUNCIONES Y ATRIBUCIONES</b> .....	5
<b>PROTOCOLO Y MECANISMOS EN CASO DE EVENTUALIDAD</b> .....	6
1. Desastres Naturales o Crisis Sanitaria .....	6
2. Fallos Tecnológicos o Ciberataques .....	7
3. Cambio Administrativo o Transición de Gobierno .....	7
<b>FUNDAMENTO LEGAL</b> .....	8
<b>TRANSITORIOS</b> .....	9
<b>AUTORIZACIONES</b> .....	9

Ocotlán

# MANUAL DE PROTOCOLO

---

## **INTRODUCCIÓN**

El presente Manual tiene como objetivo establecer las directrices y procedimientos a seguir por parte de la Dirección General de Servicios Públicos 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 General de Servicios Públicos 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 los Servicios Públicos del Municipio de Ocotlán.

## **ALCANCE**

El Manual de Protocolo tiene un alcance integral dentro de la Dirección General de Servicios Públicos 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

# 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 la supervisión, el mantenimiento a Espacios Públicos, el monitoreo a cada una de las necesidades competentes a la dependencia, la gestión de quejas, 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, con los encargados de cada una de las Jefaturas y Direcciones a cargo de esta Dirección y otras dependencias del gobierno municipal durante las crisis, garantizando que se continúe brindando cada uno de los Servicios Públicos a la ciudadanía.
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 General de Servicios Públicos 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 Municipal de Ocotlán, Jalisco en su **Artículo 107** establece que la Dirección General de Servicios Públicos tiene las siguientes funciones:

- I. Formular en conjunto con la coordinación general los proyectos, planes y programas anuales de trabajo de la Coordinación, Direcciones y Jefaturas a su cargo y proponer al Ayuntamiento y al Presidente Municipal acciones continuas para el mejor ejercicio de sus funciones.
- II. Evaluar el desempeño y cumplimiento de las funciones encomendadas a las Direcciones y Unidades que conforman la Coordinación.
- III. Diseñar, implementar y promover con calidad y eficiencia los mecanismos de control que sean necesarios para agilizar y simplificar los trámites que se lleven a cabo en la Coordinación.
- IV. Coordinar y dar seguimiento a los procesos y proyectos de planes de trabajo elaborados por las Direcciones y Jefaturas de la Coordinación.
- V. Promover acciones orientadas a cumplir con el Programa de Gobierno Municipal en el ámbito de sus funciones.
- VI. Ordenar y practicar el aseguramiento precautorio de animales, atendiendo a lo dispuesto por la normatividad aplicable.
- VII. Colaborar y coadyuvar con la autoridad competente en la investigación de actos que puedan constituir infracciones administrativas o delitos.
- VIII. Coadyuvar con la Jefatura de Gabinete a la planeación y desarrollo de la agenda institucional de administración y gobierno municipal.
- IX. 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.
- X. Delegar facultades y autorizar a Servidores Públicos de la Coordinación General de Servicios Públicos Municipales para el despacho y vigilancia de los asuntos de su competencia.

# MANUAL DE PROTOCOLO

---

- XI. Acordar con el Presidente Municipal sobre el despacho de los asuntos que le corresponde a su Coordinación.
- XII. Rendir los informes, inherentes a sus funciones, que le sean requeridos por el Ayuntamiento, el Presidente Municipal y el Jefe de Gabinete.
- XIII. Proponer y gestionar la actualización de las disposiciones reglamentarias relacionadas con las actividades de la dependencia que incidan de manera positiva en el logro de la eficiencia de la operación administrativa.
- XIV. Solicitar el apoyo y coordinación de las dependencias correspondientes para el cumplimiento de sus funciones.
- XV. Las demás que establezca la normatividad aplicable. Formular en conjunto con la coordinación general de los proyectos, planes y programas anuales de trabajo de la Coordinación, Direcciones y Jefaturas a su cargo y proponer al Ayuntamiento y al Presidente Municipal acciones continuas para el mejor ejercicio de sus funciones.

## PROTOCOLO Y MECANISMOS EN CASO DE EVENTUALIDAD

Identificar las eventualidades que se pudieran presentar, y afectar la operatividad de la Dirección General de Servicios Públicos, 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 General de Servicios Públicos ante una crisis, se sugiere tomar en cuenta las siguientes recomendaciones, y desarrollar puntualmente cada una de las posibles situaciones que se pudieran presentar, y como se enfrentaría tal situación.

- Implementar medidas adecuadas acorde a la problemática en cuestión, con la finalidad de garantizar que el personal de la Dirección continúe trabajando (así

# MANUAL DE PROTOCOLO

---

sea de manera remota), guardando las medidas de seguridad que resulten necesarias, a fin de realizar los Servicios Públicos a la ciudadanía.

- Definir las funciones mínimas esenciales que deben mantenerse operativas, tales las actividades de Aseo Público, Parques y Jardines, Alumbrado Público, Dir. Integral de Agua y Drenaje.
- Asegurar que los sistemas de reportes ciudadanos estén habilitados, tales como línea telefónica, sitio web, redes sociales, etc. para tener un mejor monitoreo de las necesidades de estos.

## 2. Fallos Tecnológicos o Ciberataques

**Objetivo:** Garantizar la protección de los sistemas de información y la continuidad de los Servicios Públicos Municipales.

- 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 para evitar la pérdida de información.
- Evaluar 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.
- Informar 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 en las funciones de Servicios Públicos durante una transición gubernamental o cambio de titular.

- 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 los trabajos, supervisiones y diversas actividades de los Servicios Públicos Municipales.

# MANUAL DE PROTOCOLO

---

- 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.

## FUNDAMENTO LEGAL

- o Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. D.O.F. 5 febrero 1917 y sus reformas y adiciones.
- o Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y sus reformas y adiciones.
- o 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.
- o 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”.

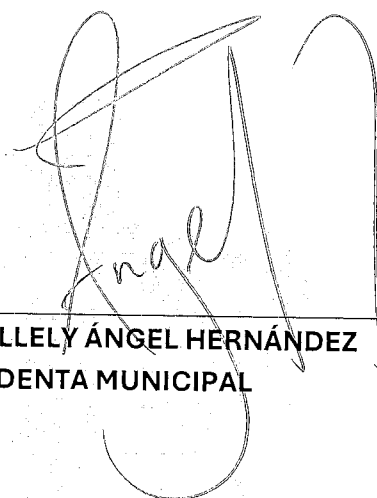
# MANUAL DE PROTOCOLO

## TRANSITORIOS

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

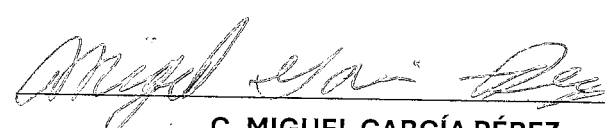
**Segundo.** La publicación del presente Manual de Protocolo se realizará el mismo día de su autorización en la página web del Municipio.

## AUTORIZACIONES



LIC. DEYSI NALLELY ÁNGEL HERNÁNDEZ  
PRESIDENTA MUNICIPAL

ELABORADO POR:



C. MIGUEL GARCÍA PÉREZ  
DIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS PÚBLICOS  
MUNICIPALES