

MANUAL DE PROTOCOLO DIRECCIÓN DE TURISMO, RELACIONES INTERNACIONALES, CIUDADES HERMANAS Y ATENCIÓN AL MIGRANTE



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	10
1. Desastres Naturales o Crisis Sanitaria	10
2. Fallos Tecnológicos o Ciberataques	11
3. Afectación Administrativa o Falta de Recursos	11
FUNDAMENTO LEGAL	12
TRANSITORIOS	13
AUTORIZACIONES	13

Ocotlán

MANUAL DE PROTOCOLO

INTRODUCCIÓN

El presente manual de Protocolo tiene como principal función ser una herramienta práctica a través de la cual se definan y especifiquen las reglas en cuanto a las actividades de la dirección. Así como servir como una herramienta de apoyo administrativo y guía de consulta para el personal, estandarizando normas de conducta y cortesía para asegurar una atención de calidad, fomentar buenas relaciones interculturales, optimizar la comunicación y proyectar una imagen positiva del destino, tanto interna como externamente.

El Protocolo de la Dirección de Turismo, Asuntos Internacionales, Ciudades Hermanas y Atención al Migrante está fundamentado en el Reglamento Municipal además de su Marco Jurídico, en el que se establece las Obligaciones para la Autoridad Municipal.

OBJETIVO DEL MANUAL DE PROTOCOLO

Ser una herramienta práctica, precisa y clara tanto para el personal de la Dirección de Turismo, Asuntos Internacionales, Ciudades Hermanas y Atención al Migrante, como para la ciudadanía en general. A través de la cual se logre la eficiencia en todas sus funciones, aún ante situaciones extraordinarias como desastres naturales, crisis sanitarias, fallos tecnológicos o cambios administrativos, esta pueda seguir cumpliendo con sus atribuciones y responsabilidades de acuerdo con el Reglamento de la Administración Pública Municipal.

MANUAL DE PROTOCOLO

ALCANCE

El Manual de Protocolo tiene un alcance integral dentro de la Dirección de Turismo, Asuntos Internacionales, Ciudades Hermanas y Atención al Migrante a la Desigualdad, 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 la ejecución de programas, elaboración de planes y programas, la atención a Zonas de Atención Prioritarias con índices de pobreza extrema y rezago social, 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, garantizando que se continúe con la ejecución del plan operativo programado brindando información clara y precisa al sector de la sociedad al cual se debe dar prioridad la atención.
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

MANUAL DE PROTOCOLO

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 Transparencia y Buenas Prácticas siga cumpliendo con sus atribuciones y objetivos, minimizando el impacto de cualquier eventualidad en sus actividades.

FUNCIONES Y ATRIBUCIONES

De acuerdo con el reglamento de la Administración Pública Municipal de Ocotlán, Jalisco; en su artículo 124 establece que la Dirección de Turismo, Relaciones Internacionales, Ciudades Hermanas y Atención al Migrante tiene las siguientes atribuciones:

- I. Implementar programas que promuevan los corredores turísticos del Municipio;
- II. Implementar programas que permitan Promover al Municipio como destino turístico;
- III. Implementar programas de capacitación a prestadores de servicios turísticos en el Municipio;
- IV. Proponer y coordinar las políticas y programas municipales de turismo, con objeto de fortalecer la actividad turística y lograr un mejor aprovechamiento de los recursos turísticos del Municipio;
- V. Coadyuvar con los gobiernos federal y estatal, y la iniciativa privada, en la promoción del municipio, como destino turístico;
- VI. Diseñar, organizar, y conducir, con la participación de los sectores públicos, privado y social, programas municipales que tengan como propósito brindar una mejor atención a los visitantes;

MANUAL DE PROTOCOLO

- VII. Fomentar la creación de centros y establecimientos para la prestación de toda clase de servicios turísticos;
- VIII. Promover, dirigir y realizar la propaganda y publicidad en materia de turismo;
- IX. Gestionar ante el Ayuntamiento el otorgamiento de concesiones para la explotación de rutas y circuitos con vehículos adecuados, sobre la base de garantizar plenamente la seguridad y la economía de los turistas, y dentro de las rutas de jurisdicción municipal;
- X. Propiciar y fomentar todas aquellas celebraciones tradicionales y folclóricas que sirvan de atracción al turismo;
- XI. Impulsar el turismo social a fin de que la cultura y recreación sean accesibles a las personas de menores ingresos económicos;
- XII. Planear, coordinar y promover, con apego a la normatividad, las actividades artesanales propias del Municipio, privilegiando la participación y organización de los artesanos;
- XIII. Coordinar con las diferentes áreas de gobierno la implementación de proyectos de beneficio para la ciudadanía;
- XIV. Elaborar o actualizar, en su caso, el proyecto de Programa Municipal de Turismo para la administración municipal en curso;
- XV. Integrar y actualizar el Catálogo de Oferta Turística Municipal;
- XVI. Integrar y actualizar el REPRES (Registro Municipal de Prestadores de Servicios Turísticos);
- XVII. Operar el Observatorio Turístico del Municipio;
- XVIII. Proponer al Coordinación General de Desarrollo Económico, Combate a la Desigualdad y Construcción de la Comunidad, las políticas públicas que estime convenientes en materia de promoción turística;
- XIX. Gestionar y promover la suscripción de convenios:
 - a. Con las autoridades, organismos y entidades en la materia, para favorecer al turismo municipal y el intercambio de la información relativa;

MANUAL DE PROTOCOLO

- b. Con las cámaras y organizaciones comerciales respectivas a fin de que: la información destinada a los usuarios de los servicios turísticos sea en el idioma y lenguaje adecuado a estos para su interpretación; los servicios sean de alta calidad, higiene y seguridad; la formación, participación y desarrollo de recursos humanos del sector turístico mediante información y capacitación;
 - c. Para la instrumentación de programas conjuntos de publicidad con prestadores de servicios turísticos locales, nacionales y extranjeros, empresas o instituciones públicas, privadas o sociales;
 - d. Con los tres órdenes de Gobierno, para fomentar la inversión de capitales nacionales y extranjeros, a través del manejo de una cartera de proyectos viables para el crecimiento y progreso continuo de la oferta turística existente;
- XX. Generar proyectos para impulsar el turismo local y promover la oferta de servicios turísticos;
 - XXI. Coadyuvar con las autoridades correspondientes para garantizar la seguridad y bienestar de los turistas en su tránsito y estadía;
 - XXII. Proponer acciones de desregulación y simplificación administrativa para facilitar la operación y prestación de los servicios turísticos;
 - XXIII. Implementar y coordinar la red de oficinas y módulos para la orientación, información, recepción de quejas y, en su caso, auxilio a los turistas en caso de alguna contingencia;
 - XXIV. Implementar las medidas necesarias para atender las quejas y sugerencias de los prestadores de servicios turísticos;
 - XXV. Formar parte del Consejo Consultivo de Turismo del Municipio;
 - XXVI. Generar, actualizar el observatorio Turístico como instrumento virtual integrado con la información necesaria clasificada y depurada por aquella, que debe servir a las autoridades, organismos, entidades de la materia y a los prestadores de servicios turísticos en la ciudad para medir y estudiar el

MANUAL DE PROTOCOLO

- comportamiento del turismo en el municipio, el observatorio debe generar datos que, derivado del estudio de la información integrada, resulten estratégicos para la mejor toma de decisiones;
- XXVII. Determinar las reglas y procedimientos para la creación y operación de las rutas turísticas;
- XXVIII. XXVIII. Elaborar y actualizar el Sistema de Información Turística municipal;
- XXIX. La protección, orientación y asistencia a los turistas;
- XXX. Crear y mantener áreas con las condiciones adecuadas para que personas con discapacidad, adultos mayores y otros que tengan dificultades de accesibilidad, puedan gozar del descanso y recreación mediante la actividad turística;
- XXXI. Facilitar la información para la elaboración de los estudios de potencialidad turística del municipio;
- XXXII. 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;
- XXXIII. Diseñar, implementar y promover con calidad y eficiencia, los mecanismos que sean necesarios para agilizar los trámites que realice la ciudadanía y se lleven a cabo en la Unidad;
- XXXIV. Informar a la Coordinación General de Desarrollo Económico, Combate a la Desigualdad y Construcción de la Comunidad, los avances de sus actividades, y resultado de análisis estadísticos que permitan medir la capacidad de respuesta de la Unidad en los términos y condiciones que indique su Coordinador;
- XXXV. Impulsar las relaciones públicas y coordinar las acciones del Municipio con las diferentes agrupaciones de jaliscienses radicados en el extranjero; así como proponer convenios con las dependencias federales y estatales para la atención a los migrantes;

MANUAL DE PROTOCOLO

- XXXVI. Realizar relaciones de hermandad a través de un Intercambio y asistencia mutua en actividades de índole cultural, educativa, económica y social; y
- XXXVII. Las demás previstas en la normatividad aplicable.

Esta dirección para el ejercicio de sus atribuciones y lograr los objetivos de la Coordinación de Desarrollo Económico y Combate a la Desigualdad contará con las áreas de Ciudades Hermanas, Relaciones Internacionales, Atención al Migrante, Centro Histórico y Congresos y Convenciones.



MANUAL DE PROTOCOLO

PROTOCOLO Y MECANISMOS EN CASO DE EVENTUALIDAD

Identificar las situaciones eventuales que se puedan presentar y que afecten la operatividad de la Dirección de Turismo, Relaciones Exteriores, Ciudades Hermanas y Atención al Migrante, mismas que pueden ser por fallas en equipos o falta de personal hasta desastres naturales o crisis sanitarias.

1. Desastres Naturales o Crisis Sanitaria

Objetivo. Asegurar la continuidad de las funciones esenciales de la la Dirección de Turismo, Relaciones Exteriores, Ciudades Hermanas y Atención al Migrante ante una crisis sanitaria, tomar en cuenta cada una de las posibles situaciones que se pudieran presentar, y la forma de afrontarlas.

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.

MANUAL DE PROTOCOLO

- Establecer canales de comunicación para continuar brindando el servicio otorgado por esta Coordinación a las agencias y delegaciones.

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 información que se resguarda en ellos.

- Contactar lo antes posibles al personal experto en sistemas, para evaluar y solucionar el problema.
- Respalidar los datos relevantes constantemente en la nube para no perder información.
- Informar a las agencias y delegaciones de la interrupción temporal de la comunicación.

3. Afectación Administrativa o Falta de Recursos

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

MANUAL DE PROTOCOLO

Fallas en equipos o falta de personal o materiales administrativos:

- Contactar a los expertos en sistemas, equipos tales como Computadoras, impresoras, red de internet, pertenecientes al Gobierno Municipal para la reparación de los mismos.
- Contactar al personal eléctrico competente y perteneciente al Gobierno Municipal para la reparación de fallas eléctricas.
- Establecer la necesidad de personal faltante en caso necesario con el departamento de Recursos Humanos.
- Solicitar al área de proveeduría los materiales administrativos faltantes para el desempeño de las funciones de esta Coordinación.
- Comunicar la falla y trabajar de manera remota según sean los recursos con los que se cuentan.

FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Jalisco.
- Ley de Planeación del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Ley de Turismo del Estado de Jalisco y de sus Municipios.
- Ley para los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Reglamento de la Ley de Planeación para el 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.
- Reglamento de Turismo para el Municipio de Ocotlán, Jalisco.

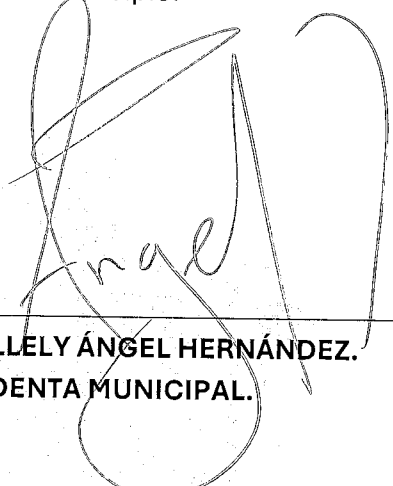
MANUAL DE PROTOCOLO

TRANSITORIOS

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

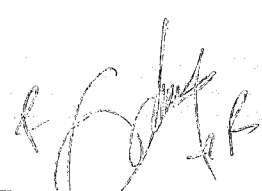
Segundo. La publicación del presente Manual de Protocolo se realizará el mismo día de su autorización en la página web del Municipio.

AUTORIZACIONES



LIC. DEYSI NALLELY ÁNGEL HERNÁNDEZ.
PRESIDENTA MUNICIPAL.

ELABORADO POR:



C. GABRIELA ALEJANDRA PÉREZ RICO.
DIRECTORA DE TURISMO, ASUNTOS INTERNACIONALES, CIUDADES HERMANAS
Y ATENCION AL MIGRANTE.