

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROTECCION CIVIL Y BOMBEROS



Gobierno de
Ocotlán
2024-2027

2024-2027

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ÍNDICE

Contenido

ÍNDICE.....	2
PROPÓSITO DEL MANUAL.....	4
INTRODUCCIÓN	4
OBJETIVO DEL MANUAL.....	4
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
FUNDAMENTO LEGAL.....	5
PROCEDIMIENTOS	7
DESCRIPCION NARRATIVA, FLUJO Y PROCEDIMIENTOS.....	8
Procedimiento:	8
Atención a Emergencias.....	8
Código:	8
PC-MP-01	8
Diagrama de flujo	9
Procedimiento:	9
Planes Operativos	9
Código:	9
PC-MP-02.....	9
Diagrama de flujo	10
Procedimiento:	10
Capacitación Externa.	10
Código:	10
PC-MP-03.....	10
Diagrama de flujo	11
Procedimiento:	12
Capacitación Interna.	12
Código:	12
PC-MP-04.....	12
Diagrama de flujo	12
Procedimiento:	13
Inspecciones.	13

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Código:	13
PC-MP-05	13
Diagrama de flujo	14
Procedimiento:	15
Petición Ciudadana	15
Código:	15
PC-MP-06	15
Diagrama de flujo	15
Procedimiento:	16
Monitoreo de Zonas de Riesgo por Fenómenos Hidrometeorológicos	16
Código:	16
PC-MP-07	16
Diagrama de flujo	16
Procedimiento:	17
Asentamientos Humanos	17
Código:	17
PC-MP-08	17
Diagrama de flujo	17
Procedimiento:	18
Designación de Actividades Operativas, Técnicas y Administrativas	18
Código:	18
PC-MP-09	18
Diagrama de flujo	18
Procedimiento:	19
Prevención de Eventos y Operativos Especiales	19
Código:	19
PC-MP-10	19
Diagrama de flujo	19
TRANSITORIOS	20
AUTORIZACIONES	20

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROPÓSITO DEL MANUAL

El presente Manual tiene como propósito ser una guía rápida y específica de los procedimientos y actividades que se desarrollan en la Dirección de Protección Civil y Bomberos de Ocotlán, de manera eficiente y eficaz. así como el de servir como un instrumento de apoyo y mejora institucional.

INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Procedimientos tiene como propósito contar con una guía rápida y específica que incluya la operación y desarrollo de las actividades de las diferentes áreas del Gobierno Municipal de Ocotlán; así como servir de instrumento de apoyo para la mejora institucional.

Incluye en forma ordenada y secuencial las operaciones de los procedimientos a seguir para las actividades laborales, motivando con ello un buen desarrollo administrativo y dando cumplimiento a lo establecido en el Reglamento interno del Ayuntamiento y la Administración Pública Municipal de Ocotlán, Jalisco.

Este documento está sujeto a actualización conforme se presenten variaciones en la ejecución de los procedimientos, en la normatividad establecida, en la estructura orgánica o bien en algún otro aspecto que influya en la operatividad del mismo.

OBJETIVO DEL MANUAL

El presente manual es un instrumento operativo que apoya el quehacer cotidiano de las diferentes áreas de una dependencia, contiene información en forma metódica y detallada de las operaciones que deben seguirse para la realización de funciones o actividades de una dependencia.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Los objetivos del presente manual son:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

- Extraer en forma ordenada, secuencial y detallada las actividades que se desarrollan dentro de un procedimiento, indicando los documentos utilizados en la realización de las actividades institucionales.
- Ser apoyo para la implementación de los métodos y técnicas de trabajo que deben seguirse para la realización de las actividades.
- Servir de marco de referencia y guía para llevar a cabo el trabajo diario de cada unidad, orientadas a la consecución de los objetivos de la dependencia además de contribuir a la división del trabajo, capacitación y medición de su desempeño.
- Delimitar las responsabilidades y competencias de todas las áreas que componen la organización, para detectar omisiones y evitar duplicidad de funciones.
- Actuar como medio de información, comunicación y difusión para apoyar la inducción del personal de nuevo ingreso al contexto de la institución.
- Describir los procesos sustantivos del área, así como los procedimientos que lo conforman y sus operaciones en forma ordenada, secuencial y detallada.
- Otorgar al servidor público una visión integral de sus funciones y responsabilidades operativas al ofrecerle la descripción del procedimiento en su conjunto, así como las interrelaciones de éste con otras unidades de trabajo para la realización de las funciones asignadas.
- Servir como base para identificar áreas de oportunidad de mejora en los procedimientos.

FUNDAMENTO LEGAL

La organización, facultades, derechos y obligaciones de la Unidad de Protección Civil y Bomberos, así como las de las Áreas que la integran, se establecen en las disposiciones determinadas en la siguiente normatividad:

- Ley General de Protección Civil.
- Ley Estatal de Protección Civil.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

- Reglamento de Protección Civil en el Municipio de Ocotlán.
- Reglamento del Ayuntamiento y de la Administración Pública del Municipio de Ocotlán.

Sección Tercera

Dirección de Protección Civil y Bomberos

Artículo 52. La Dirección de Protección Civil y Bomberos tiene las siguientes atribuciones:

- 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;
- 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. Apoyar en los términos de la normatividad aplicable, a los municipios que no cuenten con equipo para el combate de incendios y desastres;

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

- X. 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;
- XI. 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;
- XII. 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;
- XIII. 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
- XIV. Las demás previstas en la normatividad aplicable.

Artículo 53. La Dirección de Protección Civil y Bomberos tiene a su cargo el Departamento de Búsqueda y Salvamento en Zonas Urbanas.

PROCEDIMIENTOS

INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL Y BOMBEROS			
CÓDIGO DEL SUBPROCESO	NOMBRE DEL SUBPROCESO	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO
N/A	N/A	PC-MP-01	Atención a Emergencias
N/A	N/A	PC-MP-02	Planes Operativos
N/A	N/A	PC-MP-03	Capacitación Externa
N/A	N/A	PC-MP-04	Capacitación Interna
N/A	N/A	PC-MP-05	Inspecciones
N/A	N/A	PC-MP-06	Petición Ciudadana
N/A	N/A	PC-MP-07	Monitoreo de Cauces
N/A	N/A	PC-MP-08	Asentamientos Humanos
N/A	N/A	PC-MP-09	Designación de Actividades Operativas, Técnicas y Administrativas

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

N/A	N/A	PC-MP-10	Prevención de Eventos y Operativos Especiales
-----	-----	----------	---

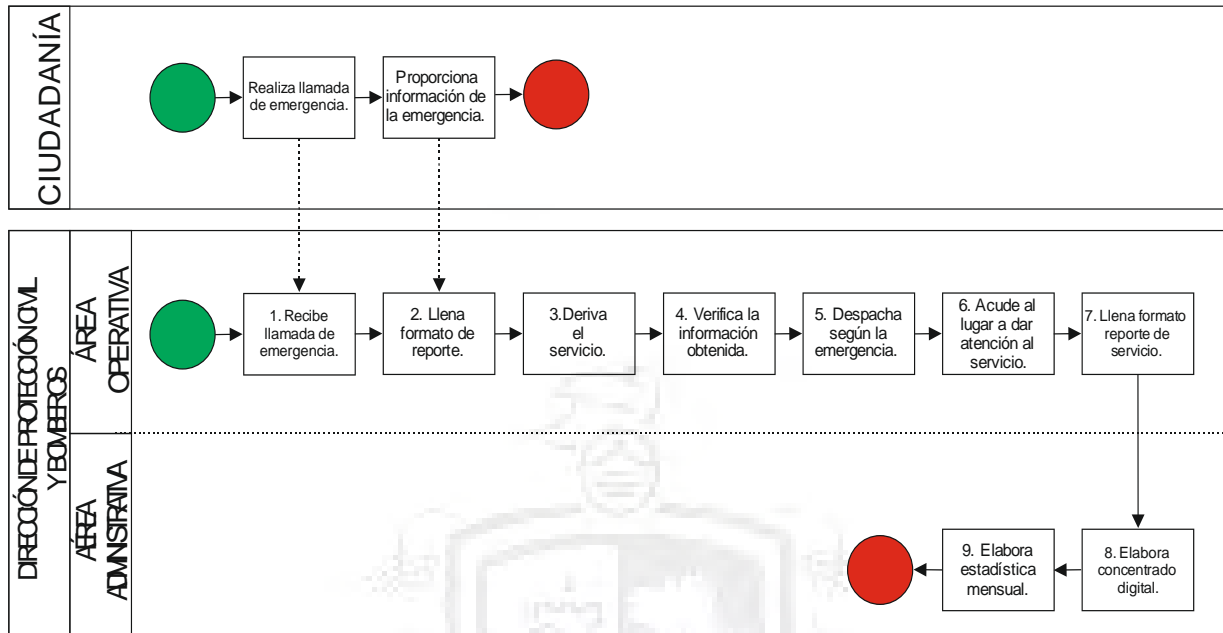
DESCRIPCION NARRATIVA, FLUJO Y PROCEDIMIENTOS.

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia:	Dirección de Protección Civil y Bomberos	Fecha de Emisión:	25/03/2025
Jefatura o Coordinación:	Operativa o Administrativa	Revisión:	N/A
Procedimiento:	Atención a Emergencias.	Código:	PC-MP-01
DATOS DE MAPEO			
Descripción de la actividad		Área	
1.- Recibe llamada de emergencia por parte del ciudadano la Cabina de Bomberos.		Área Operativa	
2.- Llena formato de reporte de siniestros la cabina con la información proporcionada por parte del ciudadano.		Área Operativa	
3.- Deriva servicio a la cabina de la base correspondiente según la zona.		Área Operativa	
4.- Verifica Cabina la información obtenida y registrada en el formato designado.		Área Operativa	
5.- Despacha según la emergencia las unidades con el equipo necesario.		Área Operativa	
6.- Acude al lugar a dar atención al servicio reportado el personal operativo.		Área Operativa	
7.- Llena formato "Reporte de servicio" una vez concluido por parte del personal operativo.		Área Operativa	
8.- Elabora concentrado digital de los servicios diarios por parte de cabina.		Área Administrativa	
9.- Elabora estadística mensual de los reportes recibidos por parte de cabina y termina procedimiento.		Área Administrativa	

Ocotlán

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

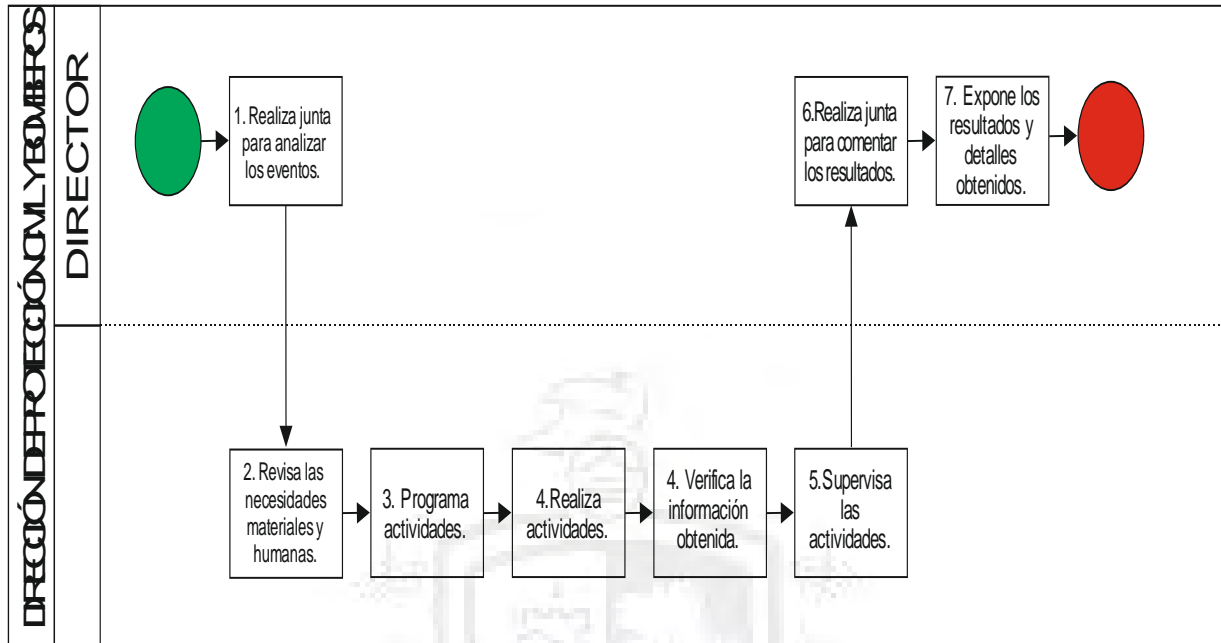
Diagrama de flujo



IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia:	Dirección de Protección Civil y Bomberos	Fecha de Emisión:	25/03/2025
Jefatura o Coordinación:	Operativa o Administrativa	Revisión:	N/A
Procedimiento:	Planes Operativos	Código:	PC-MP-02
DATOS DE MAPEO			
Descripción de la actividad		Área	
1.- Realiza junta para analizar los eventos (operativos) en donde implementaron alguna nueva modalidad que funcionó de manera positiva / Planes y Proyectos.		Dirección de Protección Civil y Bomberos	
2.- Revisa las necesidades materiales y humanas en base a riesgos detectados y experiencias de eventos previos.		Dirección de Protección Civil y Bomberos	
3.- Programa actividades varias a ejecutar durante el año por el personal de protección civil y elabora el plan operativo.		Dirección de Protección Civil y Bomberos	
4.- Realiza actividades según el plan operativo programado.		Área Operativa	
5.- Supervisa las actividades y los resultados de la ejecución por escrito.		Dirección de Protección Civil y Bomberos	
6.- Realiza junta para comentar los resultados del ejercicio.		Dirección de Protección Civil y Bomberos	
7.- Expone los resultados y detalles obtenidos en las actividades del operativo (áreas de oportunidad).		Dirección de Protección Civil y Bomberos	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Diagrama de flujo

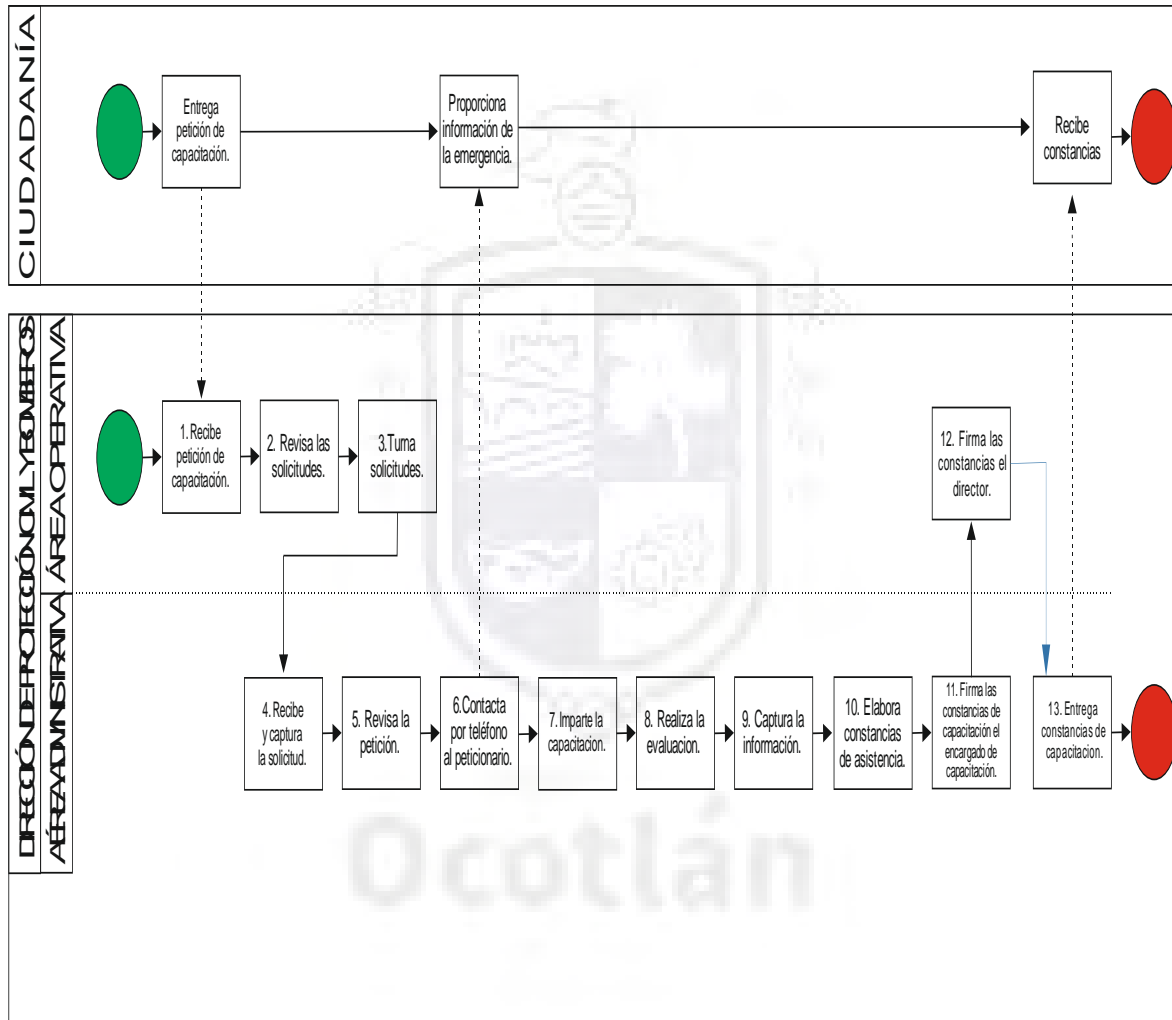


IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia:	Dirección de Protección Civil y Bomberos	Fecha de Emisión:	25/03/2025
Jefatura o Coordinación:	Operativa o Administrativa	Revisión:	N/A
Procedimiento:	Capacitación Externa.	Código:	PC-MP-03
DATOS DE MAPEO			
Descripción de la actividad		Área	
1.- Recibe peticiones de capacitación empresa o dependencias del municipio y las turna a Dirección.		Área Administrativa	
2.- Revisa las solicitudes y las asigna al Encargado de Capacitación.		Dirección de Protección Civil y Bomberos	
3.- Turna solicitudes al Encargado de Capacitación.		Dirección de Protección Civil y Bomberos	
4.- Recibe y captura la solicitada autorizada por el Director para generar la capacitación por el Encargado de Capacitación.		Encargado de Capacitación	
5- Revisa la petición hecha en el oficio por la empresa y/o dependencia y designa capacitador / Encargado de Capacitación.		Encargado de Capacitación	
6.- Contacta por teléfono al peticionario para confirmar la solicitud o curso y agenda cita.		Encargado de Capacitación	
7.- Imparte la capacitación de acuerdo lo solicitado en el oficio, elaborando lista de asistencia / Capacitación.		Encargado de Capacitación	
8.- Realiza evaluación para la comprensión del curso.		Encargado de Capacitación	
9.- Captura información relacionada a la evaluación del curso.		Encargado de Capacitación	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

10.- Elabora constancia de asistencia.	Área Administrativa
11.- Firma las constancias de asistencia el Encargado de Capacitación de Protección Civil y Bomberos.	Encargado de Capacitación
12.- Firma las constancias de asistencia el Director de Protección Civil y Bomberos.	Dirección de Protección Civil y Bomberos
13.- Entrega constancias de la capacitación a la empresa y/o dependencia y termina procedimiento.	Encargado de Capacitación

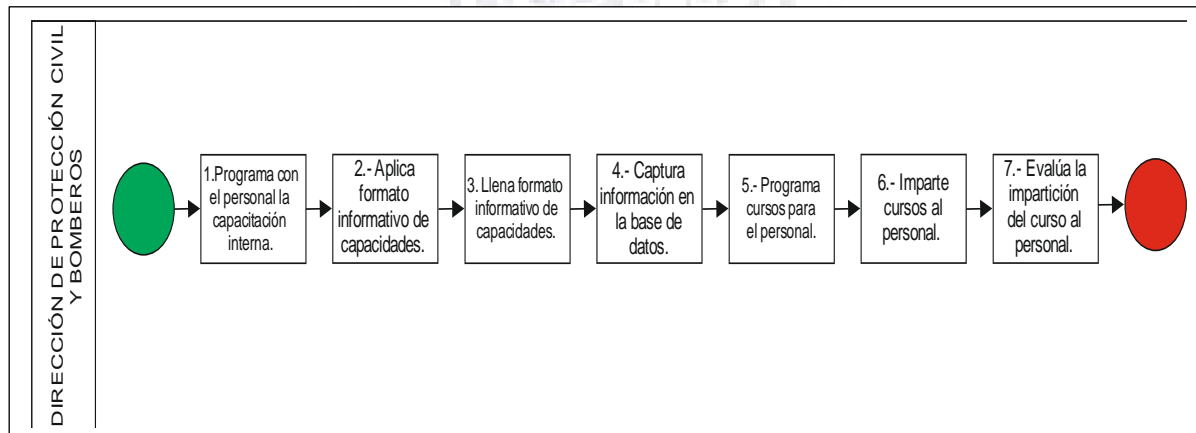
Diagrama de flujo



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia	Dirección de Protección Civil y Bomberos	Fecha de Emisión:	25/03/2025
Área:	Operativa o Administrativa	Revisión:	N/A
Procedimiento:	Capacitación Interna.	Código:	PC-MP-04
DATOS DE MAPEO			
Descripción de la actividad		Área	
1.- Programa con el personal la capacitación interna.		Área Administrativa.	
2.- Aplica formato informativo de capacidades para conocer el nivel de capacitación en que se encuentra el personal / Encargado de Capacitación.		Encargado de Capacitación	
3.- Llena formato de información el elemento a fin de que conozca el nivel de conocimiento / Encargado de Capacitación.		Encargado de Capacitación	
4.- Captura información en la base de datos.		Encargado de Capacitación	
5.- Programa cursos para el personal en base a los resultados del formato.		Encargado de Capacitación	
6.- Imparte cursos al personal.		Encargado de Capacitación	
7.- Evalúa la impartición del curso al personal y pasa al punto 4, generando un ciclo continuo de preparación al personal y termina procedimiento.		Encargado de Capacitación	

Diagrama de flujo



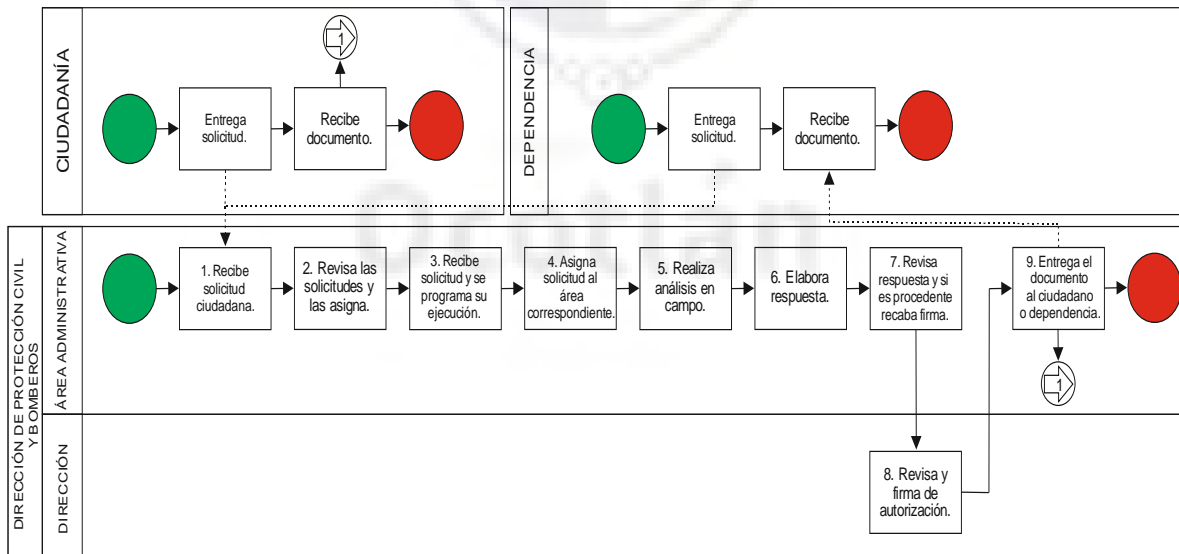
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dirección de Área:	Dirección de Protección Civil y Bomberos	Fecha de Emisión:	25/03/2025
Jefatura o Coordinación:	Operativa o Administrativa	Revisión:	N/A
Procedimiento:	Inspecciones.	Código:	PC-MP-05
DATOS DE MAPEO			
Descripción de la actividad		Área	
1.- Recibe solicitudes vía oficio.		Área Administrativa	
2.- Revisa las solicitudes y las asigna al área correspondiente para su atención.		Área Administrativa	
3.- Asigna orden de pago de acuerdo a la ley de ingresos vigente.		Área Administrativa	
4.- Recibe factura o recibo de pago y se agenda cita de inspección.		Área Administrativa	
5.- Realiza la inspección en el domicilio indicado en la solicitud.		Gestión Integral de Riesgos	
6.- Escribe los datos observados en el formato de inspección.		Gestión Integral de Riesgos	
¿Procedente?			
7.- En caso de que no sea procedente, entrega copia con resultado y se dan recomendaciones.		Gestión Integral de Riesgos	
8.- Explica el motivo de la no procedencia y se agenda una segunda visita.		Gestión Integral de Riesgos	
9.- Solicita al ciudadano que en un lapso no mayor de 15 días reúna los requisitos indicados resultado de la primera visita.		Gestión Integral de Riesgos	
10.- En caso de que si sea procedente realiza dictamen y pasa a firma.		Gestión Integral de Riesgos	
11.- Entrega Dictamen y le da las indicaciones necesarias para que continúe con su trámite en la Dirección de Licencias.		Gestión Integral de Riesgos	
12.- Elabora informe de la inspección que se realizó en el formato bitácora.		Área Administrativa	
¿Inspecciones procedentes?			
13.- En caso de que, si sea la inspección procedente, archiva los documentos de inspecciones realizadas con el resultado de sí procedente y termina procedimiento.		Área Administrativa	
14.- En caso de que no sea la inspección procedente, coloca los documentos de las inspecciones realizadas y con resultado de no procedente en archivo.		Área Administrativa	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dirección de Área:	Dirección de Protección Civil y Bomberos	Fecha de Emisión:	IO-DLC-2014
Jefatura o Coordinación:	Operativa o Administrativa	Revisión:	N/A
Procedimiento:	Petición Ciudadana	Código:	PC-MP-06
DATOS DE MAPEO			
Descripción de la actividad		Área	
1.- Recibe solicitud ciudadana o dependencia vía oficio o vía telefónica.		Área Administrativa	
2.- Revisa las solicitudes y las asigna a las áreas correspondientes para su atención.		Dirección de Protección Civil y Bomberos	
3.- Recibe solicitudes y se programa su ejecución.		Área Administrativa	
4.- Asigna solicitudes al área correspondiente.		Área Administrativa	
5.- Realiza visita de campo en su caso o recaba la información necesaria.		Área Administrativa	
6.- Elabora respuesta.		Área Administrativa	
7.- Revisa documento y si es procedente envía a firma.		Área Administrativa	
8.- Revisa y firma de autorización.		Dirección de Protección Civil y Bomberos	
9.- Entrega documento al ciudadano y/o dependencias que hizo la petición y termina procedimiento.		Área Administrativa	

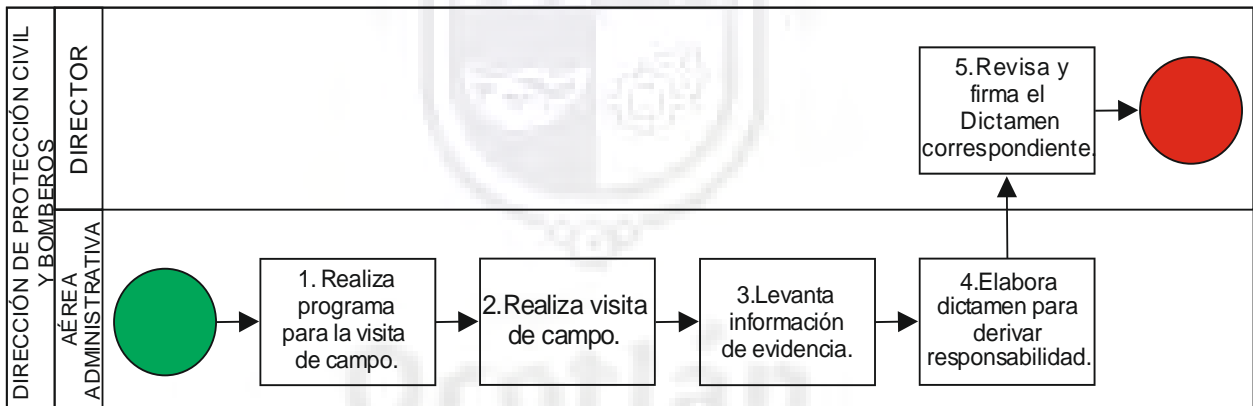
Diagrama de flujo



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dirección de Área:	Dirección de Protección Civil y Bomberos	Fecha de Emisión:	25/03/2025
Jefatura o Coordinación:	Operativa o Administrativa	Revisión:	N/A
Procedimiento:	Monitoreo de Zonas de Riesgo por Fenómenos Hidrometereológicos	Código:	PC-MP-07
DATOS DE MAPEO			
Descripción de la actividad		Área	
1.- Realiza programa para la visita de campo de ríos, presas, pozos de visita, bocas de tormenta y alcantarillas.		Área Administrativa	
2.- Realiza visita de campo para verificar riesgos.		Gestión integral de Riesgos	
3.- Levanta información de evidencia: fotografías, datos de domicilio, geo-referencia)		Gestión integral de Riesgos	
4.- Elabora dictamen para derivar responsabilidad de atención a otra dependencia.		Gestión integral de Riesgos	
5.- Revisa y firma el Dictamen correspondiente y termina procedimiento.		Director	

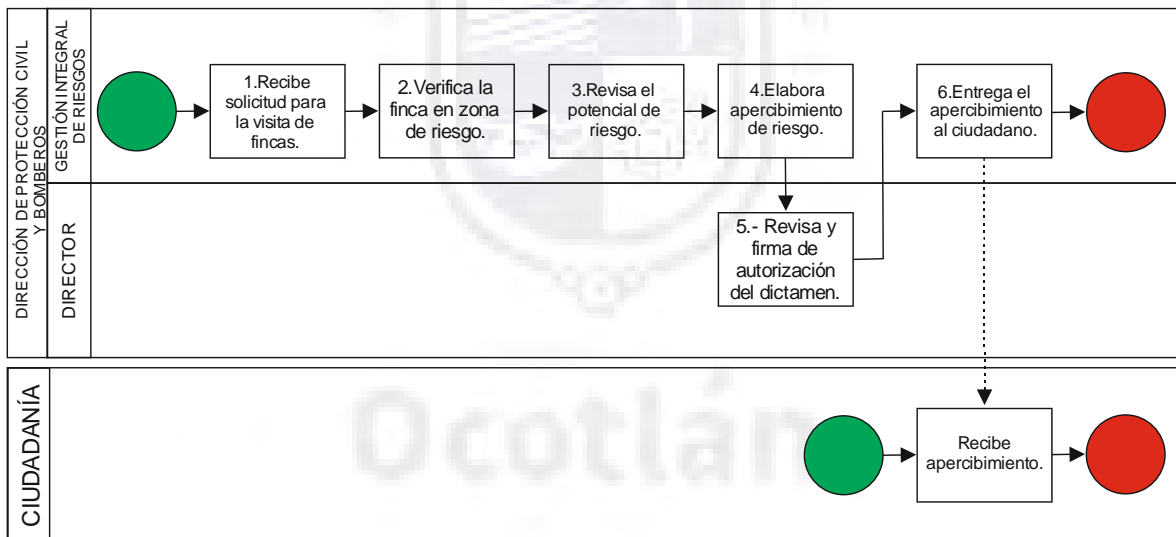
Diagrama de flujo



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dirección de Área:	Dirección de Protección Civil y Bomberos	Fecha de Emisión:	25/03/2025
Jefatura o Coordinación:	Operativa o Administrativa	Revisión:	N/A
Procedimiento:	Asentamientos Humanos.	Código:	PC-MP-08
DATOS DE MAPEO			
Descripción de la actividad		Área	
1.- Recibe solicitud para la visita de fincas.		Gestión integral de Riesgos	
2.- Verifica la finca en zona de riesgo.		Gestión integral de Riesgos	
3.- Revisa el potencial de riesgo según los agentes perturbadores.		Gestión integral de Riesgos	
4.- Elabora apercibimiento de riesgo para el ciudadano.		Gestión integral de Riesgos	
5.- Revisa y firma de autorización del dictamen el Director de Protección Civil y Bomberos y termina procedimiento.		Dirección de Protección Civil y Bomberos	
6.- Entrega el apercibimiento al ciudadano para su firma y termina procedimiento.		Gestión integral de Riesgos	

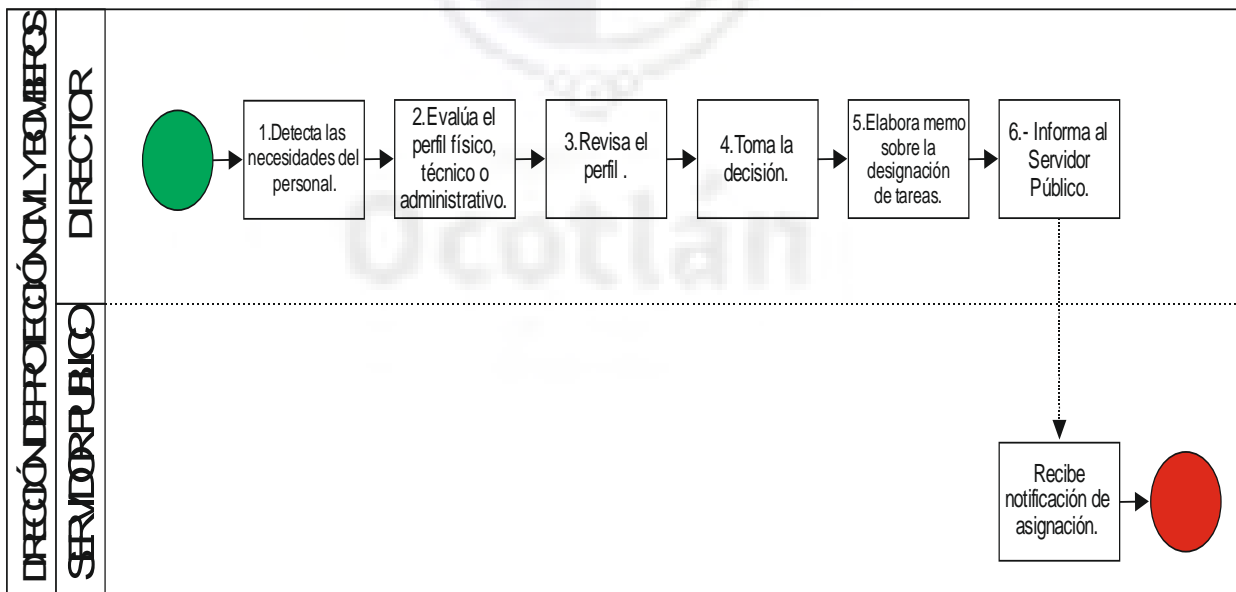
Diagrama de flujo



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dirección de Área:	Dirección de Protección Civil y Bomberos	Fecha de Emisión:	25/03/2025
Jefatura o Coordinación:	Operativa o Administrativa	Revisión:	N/A
Procedimiento:	Designación de Actividades Operativas, Técnicas y Administrativas.	Código:	PC-MP-09
DATOS DE MAPEO			
Descripción de la actividad		Área	
1.- Detecta las necesidades del personal de las áreas/ Director o Subdirector.		Dirección de Protección Civil y Bomberos	
2.- Evalúa el perfil físico, técnico o administrativo que se cree conveniente para cubrir la necesidad / Director y Subdirector.		Dirección de Protección Civil y Bomberos	
3.- Revisa el perfil de los posibles servidores públicos que pudieran cubrir mejor la necesidad evaluada / Director.		Dirección de Protección Civil y Bomberos	
4.- Toma la decisión de designación de tareas.		Dirección de Protección Civil y Bomberos	
5.- Elabora memo sobre la designación de tareas a los servidores públicos / Subdirector.		Dirección de Protección Civil y Bomberos	
6.- Informa al Servidor Público, a su jefe Inmediato y a la Subdirección donde está adscrito el personal sobre la designación de tareas / Subdirector.		Dirección de Protección Civil y Bomberos	

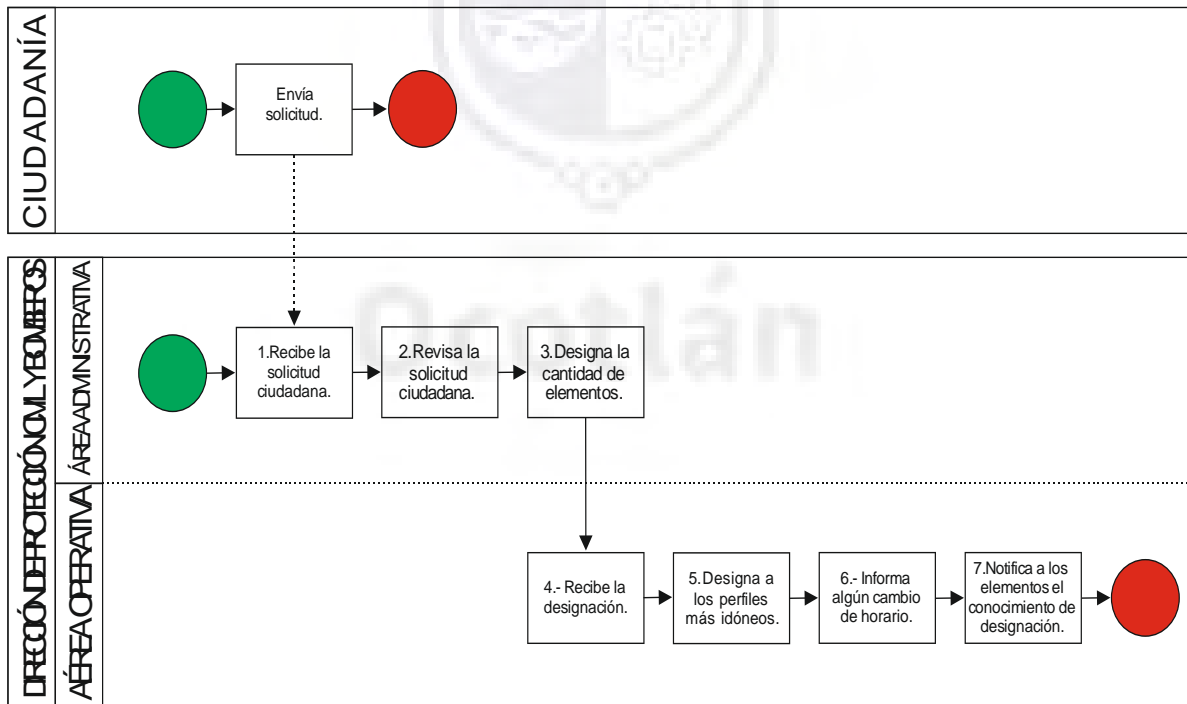
Diagrama de flujo



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dirección de Área:	Dirección de Protección Civil y Bomberos	Fecha de Emisión:	25/03/2025
Jefatura o Coordinación:	Operativa o Administrativa	Revisión:	N/A
Procedimiento:	Prevención de Eventos y Operativos Especiales.	Código:	PC-MP-10
DATOS DE MAPEO			
Descripción de la actividad		Área	
1.- Recibe la solicitud ciudadana de evento gratificado o un operativo especial / Director.		Dirección de Protección Civil y Bomberos	
2.- Revisa la solicitud ciudadana de evento para designar elementos / Director.		Dirección de Protección Civil y Bomberos	
3.- Designa cantidad de elementos a cubrir el evento o el operativo.		Dirección de Protección Civil y Bomberos	
4.- Recibe la designación / Jefe de Guardia		Área Operativa	
5.- Designa a los perfiles más idóneos / Jefe de Guardia.		Área Operativa	
6.- Informa algún cambio de horario o necesidades materiales para cubrir el operativo			
7.- Notifica a los elementos el conocimiento de designación para que se presenten a cubrir las instrucciones y termina el procedimiento.		Área Operativa	

Diagrama de flujo



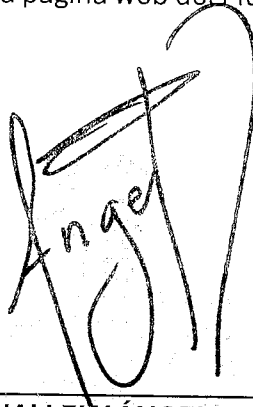
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

TRANSITORIOS

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

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

AUTORIZACIONES



LIC. DEYSI NALLELY ÁNGEL HERNÁNDEZ
PRESIDENTA MUNICIPAL

ELABORADO POR:



T.U.M. FRANCISCO JAVIER BARAJAS RODRIGUEZ
DIRECTOR DE PROTECCION CIVIL Y BOMBEROS