

MANUAL DE SERVICIOS DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL Y BOMBEROS



Gobierno de
Ocotlán
2024-2027

2024-2027

MANUAL DE SERVICIOS

ÍNDICE

Contenido

ÍNDICE	2
INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVOS DEL MANUAL DE SERVICIOS	3
INVENTARIO DE SERVICIOS	4
DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS	5
COMPROMISOS DE CALIDAD	5
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO	6
DIAGRAMA DE FLUJO	7
COMPROMISOS DE CALIDAD	8
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO	9
DIAGRAMA DE FLUJO	9
COMPROMISOS DE CALIDAD	11
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO	12
DIAGRAMA DE FLUJO	13
COMPROMISOS DE CALIDAD	17
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO	17
DIAGRAMA DE FLUJO	18
COMPROMISOS DE CALIDAD	19
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO	19
DIAGRAMA DE FLUJO	20
COMPROMISOS DE CALIDAD	21
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO	22
DIAGRAMA DE FLUJO	22
COMPROMISOS DE CALIDAD	23
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO	24
DIAGRAMA DE FLUJO	24
FUNDAMENTO LEGAL	25
GLOSARIO	25
TRANSITORIOS	26
AUTORIZACIONES	26

MANUAL DE SERVICIOS

INTRODUCCIÓN

La clara y precisa coordinación entre los responsables de otorgar los servicios y los usuarios de estos es imprescindible para asegurar que el servicio satisfaga las expectativas de los ciudadanos.

El Manual de Servicios es un instrumento que facilita la descripción clara de los servicios sustantivos que proporciona la Dirección de Protección Civil y Bomberos, los requisitos para otorgarlos, los procedimientos a seguir por los usuarios-ciudadanos para obtenerlo y la especificación de las características y estándares de calidad requeridos.

El compromiso de todos los servidores públicos en esta Dirección de Protección Civil y Bomberos es proporcionar siempre a los usuarios-ciudadanos un servicio oportuno de calidad, y este Manual de Servicios, proporciona claridad en los lineamientos y requisitos en base a los cuales se proporcionan cada uno de nuestros servicios de manera que los usuarios conozcan exactamente que esperar de nosotros y por nuestra parte cumplir con el compromiso de proporcionar el servicio solicitado, con el objetivo de que éste siempre excelente.

OBJETIVOS DEL MANUAL DE SERVICIOS

- Describir los servicios vitales que brinda la Dirección de Protección Civil y Bomberos, especificando sus compromisos de calidad, así como difundirlos entre la población en general.
- Proporcionar a las áreas encargadas de atender al público un documento que sirva de guía para informar y orientar correcta y oportunamente a los usuarios de los servicios.
- Extractar en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones que se desarrollan en el proceso de otorgar los servicios.
- Delimitar las responsabilidades operativas para la ejecución, control y evaluación de los servicios.
- Definir los compromisos de calidad de los procesos de trabajo.

MANUAL DE SERVICIOS

- o Establecer las políticas y lineamientos generales que deberán observarse al otorgar los servicios.

INVENTARIO DE SERVICIOS

Dependencia	Proceso	Servicio	Beneficiario
Dirección de Protección Civil y Bomberos	Atención a Emergencias	Atención de emergencias menores / mayores.	Ciudadanía que requiera el servicio.
		Orientación y canalización de emergencias.	Ciudadanía que requiera el servicio.
	Registro, Gestoría y Vigilancia	Registro de empresas que manejan, transportan, almacenan, y/o utilizan materiales tipificados como peligrosos.	Empresas que manejan, transportan, almacenan y/o utilizan materiales peligrosos.
		Evaluación de Programas Internos de Protección Civil.	Empresas y Particulares.
Dirección de Protección Civil y Bomberos	Cultura de prevención en la Sociedad Civil	Evaluación de Simulacros.	Empresas, Dependencias de Gobierno Federal, Estatal, Municipal, Escuelas y Centros de Concentración Masiva.
		Impartir cursos básicos en materia de protección civil.	Sociedad en general, Empresas, Escuelas y Dependencias u Organismos de Gobierno Estatal y Municipal.
	Impartir cursos especializados en materia de protección civil y atención a emergencias.	Personal de la UEPCB, UMPCB y Organismos de atención a emergencias.	

MANUAL DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS

NOMBRE DEL SERVICIO:
ATENCIÓN DE EMERGENCIAS MENORES / MAYORES.
DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:
Atención profesional con personal especializado para la atención de accidentes, volcaduras, amenazas con artefactos explosivos, intento suicida, búsqueda y rescate de personas, incendios, atención a desastres, entre otros, así como realizar actividades de prevención y auxilio antes, durante y después del impacto de un fenómeno perturbador. Proporcionar a la ciudadanía de Ocotlán servicios profesionales en materia de seguridad y protección civil.
REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:
<ol style="list-style-type: none"> 1. El usuario del servicio deberá llamar al 3929220020 o al servicio 911 o en su caso, comunicarse o acudir personalmente a cualquiera de las instalaciones de la Dirección de Protección Civil y Bomberos del municipio, para levantar el reporte correspondiente, proporcionando la mayor cantidad posible de información (dirección exacta del lugar de los hechos, calles con las que cruza, colonia, nombre completo de quien hace el reporte y de ser posible el nombre del o los afectados). 2. Proporcionar un número telefónico de contacto, para dar seguimiento a su reporte. 3. Que el servicio sea de competencia del municipio.
VIGENCIA:
Atención a la emergencia antes, durante y después del impacto de un fenómeno perturbador. Posterior al impacto de un fenómeno perturbador y una vez que se restablezcan los servicios básicos, las autoridades municipales retoman el control de la emergencia
LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO:
Servicio disponible las 24 horas del día los 365 días del año. Base Central, calle Rayón #52, colonia Marcos Castellanos, teléfono 3929220020. Base Dos, Av. Universidad S/N, colonia Lindavista. Base Tres, calle Orión S/N, colonia Villas de Zula.

COMPROMISOS DE CALIDAD		
Características	Temporalidad	Costo
Atención profesional con personal especializado para la atención de accidentes, volcaduras, amenazas con artefactos explosivos, intento suicida, búsqueda y rescate de personas, incendios estructurales y forestales, atención a desastres, entre otros, así como realizar actividades de prevención y auxilio antes, durante y después del impacto de un fenómeno perturbador.	Atención inmediata. El tiempo de arribo es variable de acuerdo con la ubicación de lugar de los hechos.	Sin costo.

MANUAL DE SERVICIOS

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO

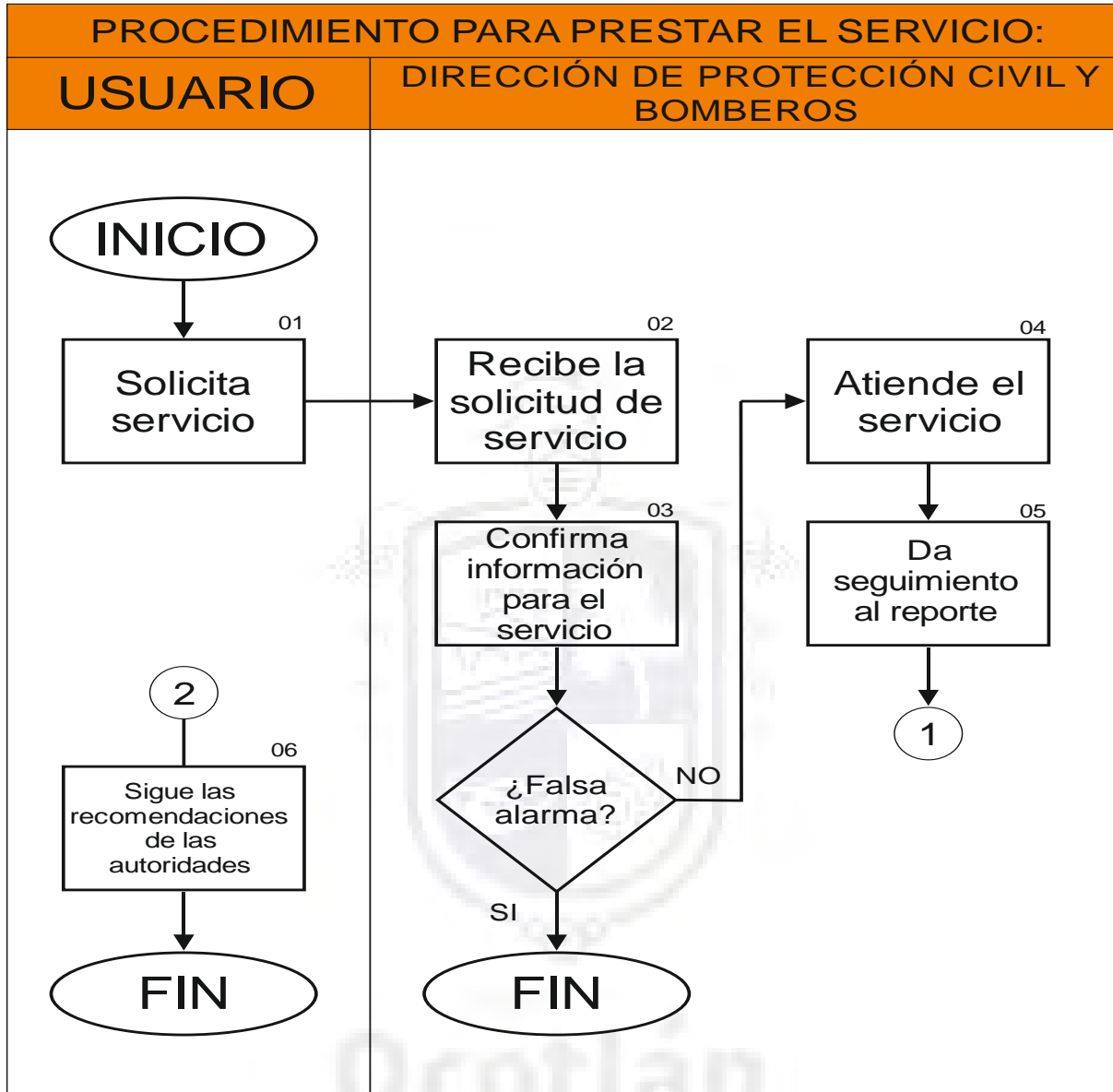
Presentar su reporte a la Dirección de Protección Civil y Bomberos, personalmente o vía correo electrónico: inspeccionesbomberosoco@gmail.com.

Teléfono: 3929221975



MANUAL DE SERVICIOS

DIAGRAMA DE FLUJO



MANUAL DE SERVICIOS

<p>NOMBRE DEL SERVICIO: ORIENTACIÓN Y CANALIZACIÓN DE EMERGENCIAS.</p>
<p>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO: Orientar y canalizar los servicios de emergencias a la dependencia correspondiente, eficientando los tiempos de respuesta a la misma, en base a las atribuciones y competencias de las dependencias municipales, estatales o federales.</p>
<p>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El usuario del servicio deberá llamar al 3929220020 o al servicio 911 o en su caso, comunicarse o acudir personalmente a cualquiera de las instalaciones de la Dirección de Protección Civil y Bomberos en el municipio, para levantar el reporte correspondiente, proporcionando la mayor cantidad posible de información (dirección exacta del lugar de los hechos, calles con las que cruza, colonia, delegación, nombre completo de quien hace el reporte y de ser posible el nombre del o los afectados). 2. Proporcionar un número telefónico de contacto, para dar seguimiento a su reporte.
<p>VIGENCIA: Atención a la emergencia antes, durante y después del impacto de algún fenómeno perturbador y conforme a la capacidad de respuesta</p>
<p>LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO: Servicio disponible las 24 horas del día los 365 días del año. Base Central, calle Rayón #52, colonia Marcos Castellanos, teléfono 3929220020. Base Dos, Av. Universidad S/N, colonia Lindavista. Base Tres, calle Orión S/N, colonia Villas de Zula.</p>

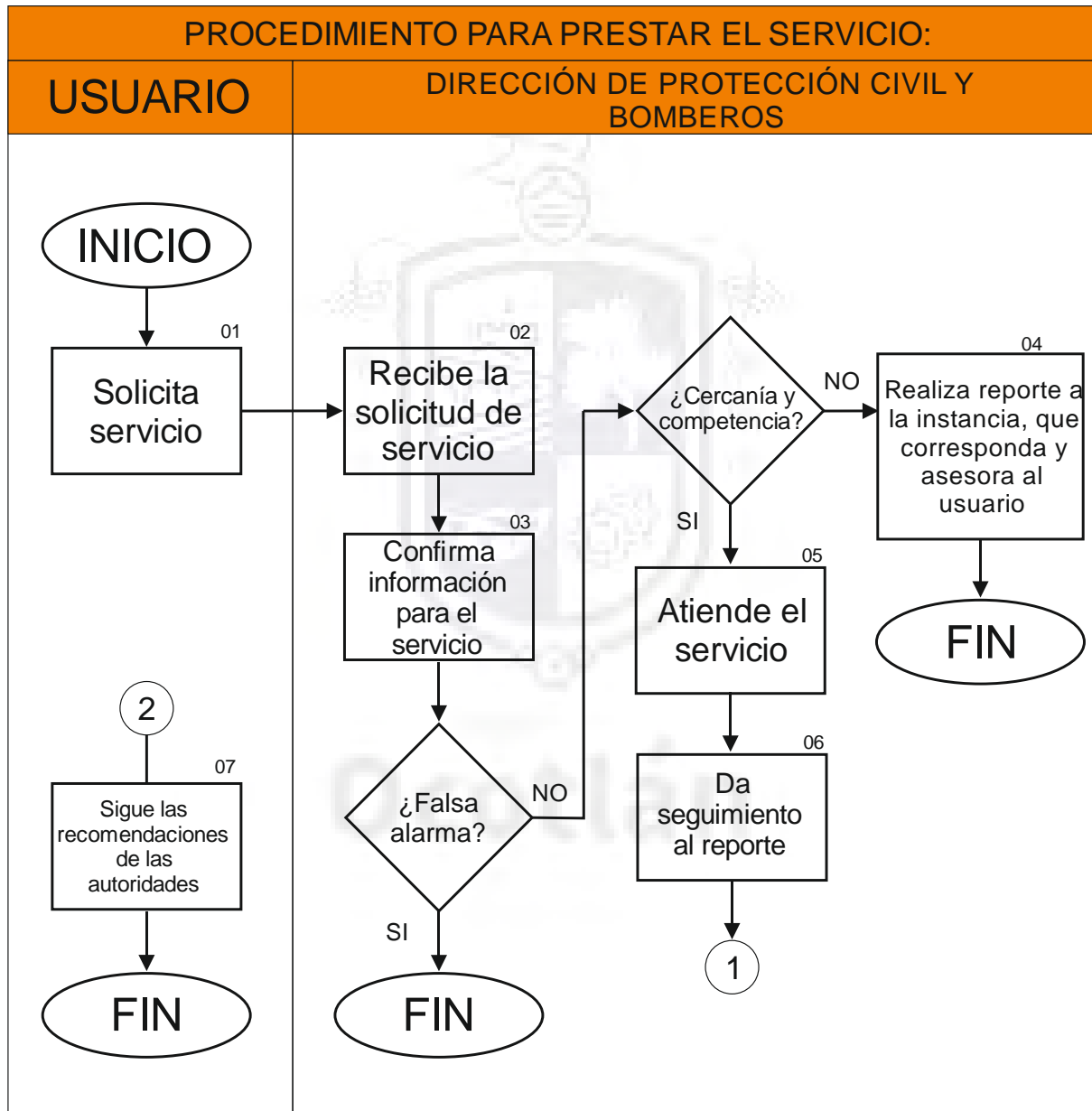
COMPROMISOS DE CALIDAD		
Características	Temporalidad	Costo
<p>Informar al usuario de los números de contacto de las instancias municipales, estatales o federales los servicios solicitados por los ciudadanos, de acuerdo con su ubicación, cuando su atención esté fuera de la competencia de esta Dirección. Así como realizar los reportes correspondientes vía radio.</p>	<p>Inmediata</p>	<p>Sin costo.</p>

MANUAL DE SERVICIOS

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO

Presentar su reporte a la Dirección de Protección Civil y Bomberos personalmente o vía correo electrónico: inspeccionesbomberosoco@gmail.com.
Teléfono: 3929221975

DIAGRAMA DE FLUJO



MANUAL DE SERVICIOS

NOMBRE DEL SERVICIO:

REGISTRO DE EMPRESAS QUE MANEJAN, TRANSPORTAN, ALMACENAN Y/O UTILIZAN MATERIALES TIPIFICADOS COMO PELIGROSOS.

DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:

Registrar a las empresas que manejen, trasladen, almacenen y utilicen materiales tipificados como peligrosos; asegurando el cumplimiento de las disposiciones en materia de protección civil y seguridad y con ello disminuir los riesgos e impacto a la sociedad.

REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

1.- El interesado o su representante legal, debidamente acreditado, deberá presentar, solicitud del Registro como empresa que almacena y/o utiliza material tipificado como peligroso por escrito en original y copia para acusar de recibido, en la que contenga la siguiente información:

- a) Razón Social y nombre comercial de la empresa solicitante;
- b) Nombre del propietario o representante legal de la empresa;
- c) Nombre del promovente;
- d) Domicilio para oír y recibir notificaciones dentro del municipio;
- e) Domicilio de la empresa, en caso de no contar con instalaciones en el municipio, se deberá proporcionar el domicilio fiscal y número telefónico de la empresa;
- f) Tipo y cantidad de producto tipificado como peligroso que maneja y/o almacena; y
- g) Número de empleados que laboran en el inmueble, (número de población fija y flotante).

2.- La solicitud por escrito deberá ser acompañada, al momento de su presentación de la siguiente documentación:

- a) Domicilio de las instalaciones donde se lleve a cabo el almacenamiento y/o utilización de materiales tipificados como peligrosos.
- b) Hojas de datos de seguridad de los materiales peligrosos que se manejen en el inmueble;
- c) Copia de póliza de seguro vigente, que cubra el concepto de daños a terceros o Responsabilidad Civil por los eventos de explosión, incendios, fugas y/o derrames; y daños ecológicos cubriendo contaminación y afectación a suelo, subsuelo y cuerpos de agua;
- d) Protocolos y/o procedimientos de actuación en situaciones de emergencia con los materiales involucrados;
- e) Constancias de capacitación del personal en materia de prevención y atención de situaciones de emergencia que involucren materiales peligrosos; y
- f) Comprobante del pago de derechos de evaluación al inicio del trámite.

3.- Para el caso del registro específico para el transporte, además de lo señalado en la fracción anterior se deberá incluir en copia simple:

- a) Bitácora de mantenimiento de los vehículos y de los contenedores, actualizada a la fecha de tramitación de la autorización, con firma autógrafa del responsable del mantenimiento;
- b) Bitácora del operador relativa a la inspección ocular diaria de la unidad, así como de las horas de viaje;
- c) La factura del vehículo y contenedor;
- d) Tarjeta de circulación del vehículo y contenedor;
- e) La licencia de conducir Tipo E vigente de los operadores, en su caso;
- f) Certificado médico de los operadores, expedido por instancia oficial de Salud;
- g) Fotografías a color por cada uno de sus lados del vehículo y su contenedor, donde sean visible los rótulos e información de cada uno de los cuatro costados;

MANUAL DE SERVICIOS

<p>h) Presentar listado y descripción del equipamiento de seguridad para la atención de emergencias, de acuerdo con el o los materiales que se transporten, lo cual estará sujeto a verificación física; y</p> <p>i) Comprobante del pago de los derechos correspondientes al inicio del trámite.</p>
<p>VIGENCIA:</p> <p>La vigencia de los registros expedidos tiene vigencia de un año a partir de la fecha de expedición del documento.</p>
<p>LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO:</p> <p>Servicio disponible las 24 horas del día los 365 días del año.</p> <p>Base Central, calle Rayón #52, colonia Marcos Castellanos, teléfono 3929221975.</p>

COMPROMISOS DE CALIDAD		
Características	Temporalidad	Costo
<p>Los registros expedidos por la Dirección de Protección Civil y Bomberos tienen vigencia de un año a partir de la fecha de expedición.</p> <p>En caso de requerirse información complementaria para la evaluación la Institución le notificará al solicitante dentro del periodo de respuesta. Una vez ingresada esa información se reiniciará el proceso de valoración en tiempo.</p>	<p>10 días hábiles</p>	<p>Por el registro por manejo, almacenamiento y utilización de materiales peligrosos los costos se determinan de acuerdo con la Ley de Ingresos del Municipio de Ocotlán Jalisco para el Ejercicio Fiscal 2025.</p>

Ocotlán

MANUAL DE SERVICIOS

Los registros una vez recibidos, deberán encontrarse disponibles para su revisión o consulta en el interior de las empresas y vehículos para los cuales se haya tramitado; El número de registro será único para cada empresa que almacenen, transporten o manejen materiales tipificados como peligrosos y/o explosivos en el municipio, debiéndose renovar de manera anual, acreditando los incisos establecidos del inciso a) al f), de la fracción I, incisos c) y e) de la fracción II, ambos del presente artículo, para el caso de instalaciones fijas; y para el caso de transporte, los requisitos para instalaciones fijas en adición a los incisos a), b), d), f) y g) de la fracción III; y, en ambos casos cumplir con el inciso i) de la fracción III del presente artículo.

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO

Presentar su reporte a la Dirección de Protección Civil y Bomberos personalmente o vía correo electrónico: inspeccionesbomberosoco@gmail.com.

Teléfono: 3929221975

Ocotlán

MANUAL DE SERVICIOS

Diagrama de flujo



MANUAL DE SERVICIOS

NOMBRE DEL SERVICIO:

EVALUACIÓN DE PROGRAMAS INTERNOS DE PROTECCIÓN CIVIL

DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:

Evaluar los programas internos de protección civil de manera que los inmuebles cuenten con un documento maestro de cómo operar en caso de ser afectados por algún fenómeno perturbador.

REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

1.- Datos generales de la empresa;

a) Razón social y comercial

b) Actividad de la empresa (anexando acta constitutiva en su caso)

c) Cantidad total de trabajadores y desglosada por turno o jornada laboral, así como población flotante.

d) Domicilio para oír y recibir notificaciones, número telefónico o cualquier otro medio de comunicación disponible.

e) Carta de presentación del documento, que contenga nombre y firma autógrafa del propietario, representante legal o responsable de la empresa acreditando su personería, así como, el nombre y firma autógrafa del responsable técnico de la elaboración del Programa.

f) Copia del registro emitido por la Unidad Estatal como consultor A, responsable de la elaboración del Programa Interno de Protección Civil.

g) Índice temático del documento.

h) Deberá contener las divisiones físicas que correspondan a cada uno de los tres sub-programas: Prevención, Auxilio y Recuperación o Restablecimiento.

i) Anexar como parte del Sub-Programa de Prevención el estudio o análisis de riesgos actualizado, sobre los cuales está fundamentado el programa y donde se determinaron los posibles encadenamientos de calamidades.

2.- Acreditar el pago de evaluación correspondiente al inicio del trámite.

3.- Los Programas Internos de Protección Civil, deberán integrarse con el siguiente contenido y estructura fundamental;

Sub-Programa de Prevención: Se refiere a las acciones y documentación destinadas a eliminar o mitigar los efectos adversos del impacto ante un fenómeno perturbador, y cuyo contenido deberá estar establecido conforme a los siguientes apartados:

a) Organización:

Presentar el organigrama de la empresa, que contemple la ubicación de la Unidad Interna de Protección Civil dentro de la estructura organizacional del inmueble, debiéndose de contemplar la misma en cada turno laboral, conteniendo los nombres de todos los integrantes que la conforman.

La conformación de la Unidad Interna de Protección Civil, se deberá integrar a través de un acta constitutiva, que deberá ser basada en el formato correspondiente a la Guía de Referencia I, del presente reglamento.

La Unidad Interna de Protección Civil, estará integrada por lo menos con las cuatro brigadas básicas (ver servicios de registro de Unidades Internas), debiéndose integrar otras brigadas conforme los riesgos específicos identificados en el análisis o estudio de riesgos correspondiente.

MANUAL DE SERVICIOS

La Unidad Interna de Protección Civil, deberá reunirse para dar seguimiento a la implementación del Programa Interno de Protección Civil, así como sesionar por lo menos una vez al mes respecto a las áreas de oportunidad, levantándose minuta de los temas tratados. Deberá integrarse o promover el desarrollo de comités de ayuda mutua para casos de emergencia, estableciendo el convenio correspondiente.

b) Directorio e inventarios:

Directorio de los integrantes de la Unidad Interna de Protección Civil; de las instituciones u organismos de emergencia de la localidad, así como de personas o Instituciones de apoyo que considere conveniente para la Unidad Interna, documentando los tiempos de respuesta de estos.

Deberá de contar con inventario de recursos materiales y humanos disponibles para la atención de emergencias, clasificado por su tipo: Herramienta

Equipo especializado

Equipo de alarma, detección o monitoreo

Equipos ligados al sistema contra incendios

Señalando la cantidad y distribución dentro del inmueble, especificando en base al análisis o estudio de riesgos, la cantidad y tipo con que se debería de contar.

c) Las señales de tipo informativo, prohibitivo, restrictivo, preventivo y de obligación, deberán de cumplir con la Norma Oficial Mexicana vigente en la materia, ser representada en plano (a escala máxima de 1:100) de las instalaciones en donde refleje la ubicación, tipo y cantidad de señales instaladas en el inmueble, delimitando las áreas de mayor riesgo.

d) Programas de mantenimiento semanal, en los cuales se incluya los cronogramas de actividades plasmadas en una gráfica de Gantt, así como los procedimientos internos de tipo preventivo de los equipos de atención a emergencia y aquellos que impliquen un riesgo (recipientes sujetos a presión, materiales transportados o almacenados que impliquen una condición de riesgo, equipos de control y seguridad).

e) Mecanismo utilizado para el establecimiento y mantenimiento de la zona de salvaguarda aplicable para el inmueble, con la finalidad de reducir la incidencia de riesgos al interior de las instalaciones.

f) Inventario de los materiales sujetos al análisis de riesgo, indicando: tipo y capacidad del contenedor, cantidad de almacenamiento máximo por día, norma de construcción, equipos de control y de seguridad, características de peligrosidad, incluyendo hojas de datos de seguridad, y anexar el programa de verificación.

g) Equipo de protección personal existente, indicando tipo, cantidad y distribución dentro del inmueble, especificando en base al análisis o estudio de riesgos, la cantidad y tipo con que se debería de contar.

h) Programa de capacitación anual, en base a los temas relacionados con las funciones de las brigadas establecidas bajo el modelo teórico-práctico, debiendo anexar copia de las constancias de capacitación de los brigadistas. i) Difusión del Programa Interno de Protección Civil, así como de la difusión de las acciones que en esta materia se realizan por parte de la Unidad Interna, pudiendo incluir a la comunidad circundante donde se ubica el inmueble.

j) Programa de simulacros, programación, ejecución y evaluación de simulacros, conforme a escenarios obtenidos del análisis de los riesgos existentes. Las empresas o lugares que se encuentren en operación deberán realizar por lo menos un simulacro cada 6 meses, debiendo ser evaluado y anexar evidencias de la ejecución y evaluación de los mismos, por medio de

MANUAL DE SERVICIOS

memoria fotográfica y adjuntando las cédulas o informes de evaluación, con firma autógrafa de los responsables del inmueble y de los observadores y/o evaluadores; anexando la planeación del ejercicio de gabinete.

Sub-Programa de Auxilio: Se refiere al conjunto de acciones destinadas a proporcionar una respuesta inmediata ante la presencia de un fenómeno perturbador, con la finalidad de proteger la integridad física de las personas, los bienes expuestos y equipamiento estratégico, así como minimizar los efectos adversos que puedan resultar ante la presencia de un fenómeno. Su principal característica es la ejecución de actividades operativas en función de la situación de emergencia que se presente, haciendo uso de los recursos humanos y materiales con que se cuente para su atención. Este subprograma, deberá integrar los siguientes rubros:

a) Plan de Alertamiento, deberá contemplar los mecanismos y procedimientos para informar a la población fija y flotante dentro del inmueble, así como a la población existente dentro del radio de afectación de los escenarios determinados en el correspondiente análisis o estudio de riesgos.

b) Planes de Atención a Emergencias, que consideren las acciones a realizar para la atención y/o control de los incidentes que se pudieran presentar dentro o fuera de las instalaciones, contemplando el nivel de equipamiento, en base al tipo de riesgo, así como los procedimientos básicos, específicos en cada evento contemplado dentro del análisis o estudio de riesgos efectuado.

c) Evaluación de daños: Contempla los mecanismos y parámetros que permitan determinar en forma cualitativa y cuantitativa los efectos adversos producidos por la presencia del siniestro, así como, establecer las necesidades.

Sub-Programa de Recuperación: Conjunto de acciones y procedimientos orientados a la restauración de las actividades normales y en su caso, a la rehabilitación o reconstrucción del inmueble, debiendo integrar los siguientes apartados:

Vuelta a la normalidad: Contempla las acciones de rutina y análisis de las condiciones generales del inmueble, así como de las condiciones normales de operación, que permitan tanto a los trabajadores, visitantes o vecinos, retornar con seguridad a su centro laboral o domicilio, posterior a la presencia de un siniestro, permitiendo con ello continuar con las actividades cotidianas

VIGENCIA:

El dictamen expedido para los programas internos de protección civil tiene vigencia de un año a partir de la fecha de expedición del documento.

LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO:

Servicio disponible las 24 horas del día los 365 días del año.

Base Central, calle Rayón #52, colonia Marcos Castellanos, teléfono 3929220020.

MANUAL DE SERVICIOS

COMPROMISOS DE CALIDAD

Características	Temporalidad	Costo
<p>Evaluar el programa Interno de Protección civil considerando los riesgos, giro, número de personas que se encontrará en promedio en el inmueble, de manera que se encuentren preparados para operar ante la afectación de un fenómeno perturbador. En caso de ser necesario presentar información complementaria, la Institución notificará al solicitante dentro del periodo de respuesta, y una vez ingresada dicha información se reiniciará el proceso de valoración en tiempo.</p>	<p>10 días hábiles</p>	<p>Por el dictamen de viabilidad de los Programas Internos los costos se determinan de acuerdo con la Ley de Ingresos del Municipio de Ocotlán Jalisco para el Ejercicio Fiscal 2025.</p>

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO

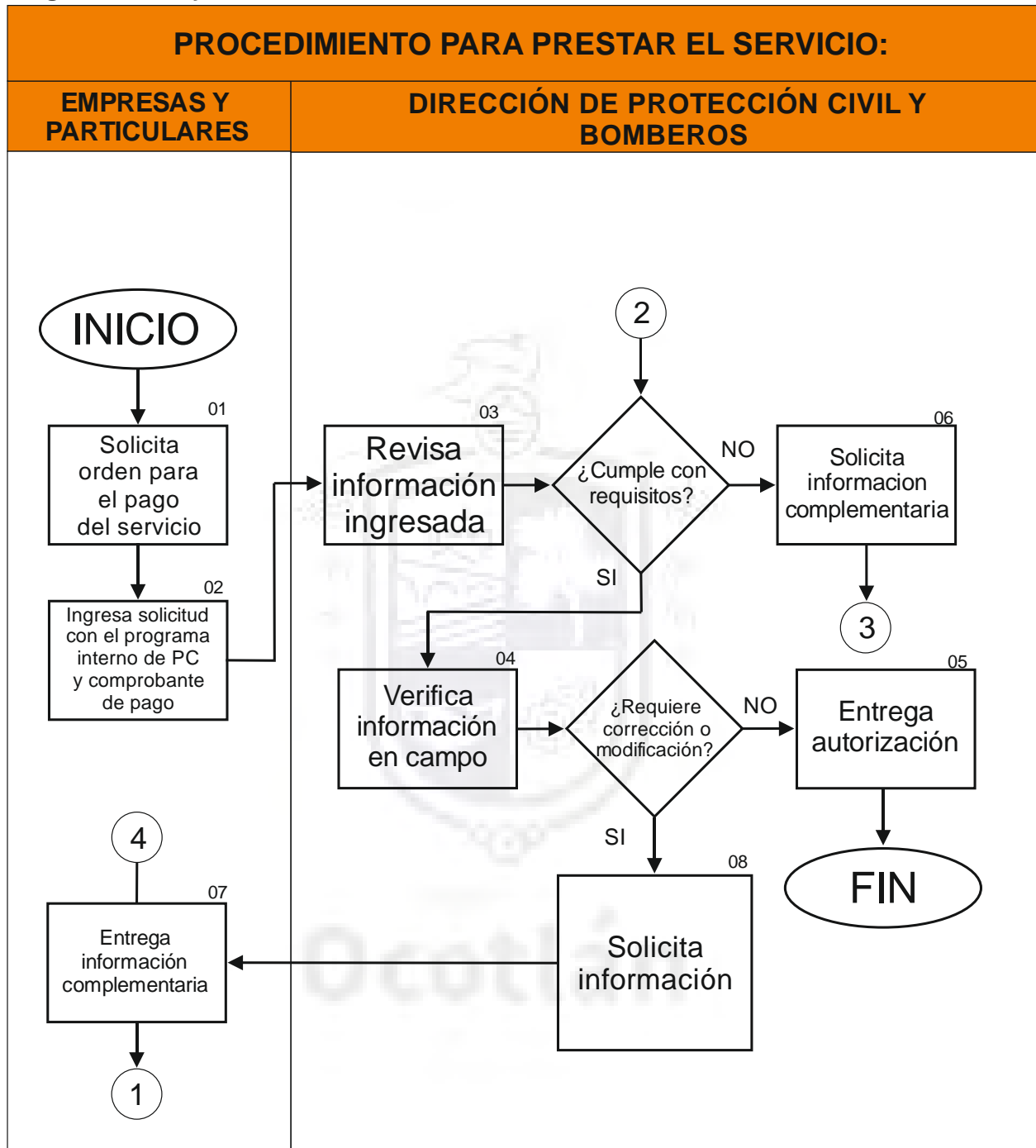
Presentar su reporte a la Dirección de Protección Civil y Bomberos personalmente o vía correo electrónico: inspeccionesbomberosoco@gmail.com.

Teléfono: 3929221975

Ocotlán

MANUAL DE SERVICIOS

Diagrama de flujo



MANUAL DE SERVICIOS

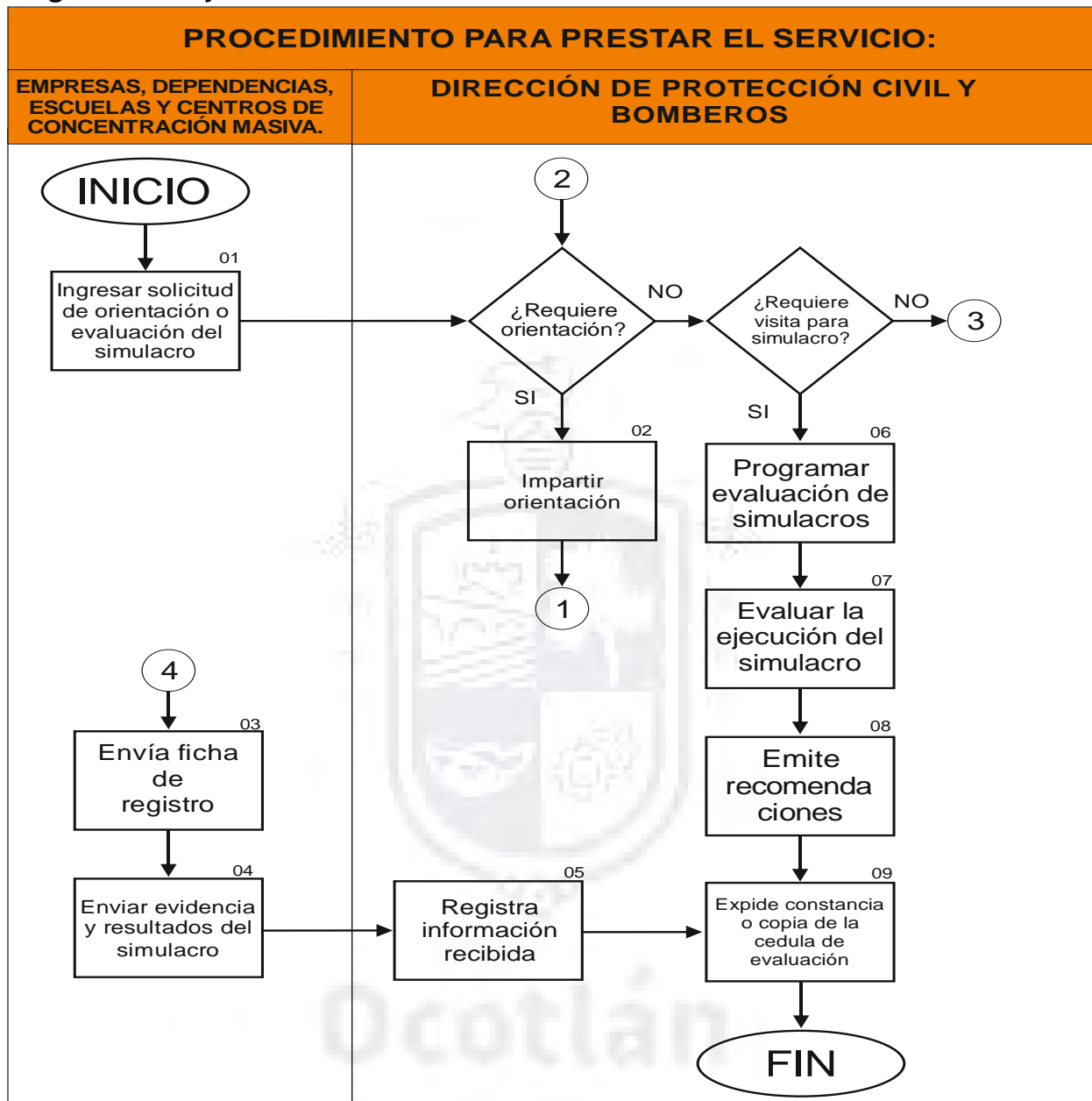
NOMBRE DEL SERVICIO: EVALUACIÓN DE SIMULACROS.
DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO: Orientar y evaluar a los responsables de inmuebles de organismos públicos o privados en la realización de simulacros, fomentando con ello la cultura de la protección civil y la autoprotección, en el municipio de Ocotlán.
REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: <ol style="list-style-type: none">1.- Para la orientación en las instalaciones del interesado, éste debe solicitar el servicio mediante escrito o vía correo electrónico.2.- El escrito deberá indicar el número de personas en el inmueble, nombre del responsable, dirección del lugar y números de contacto.3.- Proponer fechas en las que puedan recibir la orientación.4.- Para la realización del simulacro, se deberá llenar ficha de registro, fotografías y evidencia de la realización del simulacro (en el caso de participar en los simulacros masivos).
VIGENCIA: De duración variable conforme a las necesidades del inmueble, de obligatoriedad por lo menos 2 veces por año de acuerdo con la Ley de Protección Civil del Estado de Jalisco.
LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO: Servicio disponible las 24 horas del día los 365 días del año. Base Central, calle Rayón #52, colonia Marcos Castellanos, teléfono 3929220020.

COMPROMISOS DE CALIDAD		
Características	Temporalidad	Costo
Servicio de orientación y evaluación de simulacros del cual se expedirá constancia o en su caso copia de la cédula de evaluación.	Variable de acuerdo con las necesidades del servicio.	Sin costo.

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO Presentar su reporte a la Dirección de Protección Civil y Bomberos personalmente o vía correo electrónico: inspeccionesbomberosoco@gmail.com . Teléfono: 3929221975
--

MANUAL DE SERVICIOS

Diagrama de flujo



MANUAL DE SERVICIOS

NOMBRE DEL SERVICIO:

IMPARTIR CURSOS BÁSICOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN CIVIL.

DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:

Promover la cultura de la protección civil y autoprotección a la población ocotlense, en organismos públicos o privados a través de cursos teórico-práctico en temas como: control y combate de incendios, búsqueda y rescate, evacuación y simulacros, primeros auxilios, Integración de la Unidad Interna de Protección Civil, brigadistas comunitarios, entre otros.

REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

- 1.- Solicitar por correo electrónico o por escrito el servicio de capacitación.
- 2.- Indicar el tema de interés: control y combate de incendios, búsqueda y rescate, evacuación y simulacros, primeros auxilios, integración de la unidad interna, brigadistas comunitarios.
- 3.- Proporcionar por lo menos 2 opciones de fechas y horarios para programar el curso.
- 4.- Confirmar la participación de mínimo 20 y un máximo de 30 personas para que se imparta el curso.
- 5.- Realizar el pago correspondiente.

Nota: En el caso del curso de control y combate de incendios, es necesario que para la práctica los participantes cuenten con 1 extintor por cada 3 personas. Para el curso de búsqueda y rescate, el participante deberá presentarse para la práctica con guantes de carnaza y casco. Para el curso de primeros auxilios, el participante deberá presentar una venda de 7cm, tijeras, cartón y un paquete de algodón, para la práctica de elaboración de férulas.

VIGENCIA:

Las constancias de los cursos impartidos tienen vigencia de un año a partir de su fecha de expedición.

LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO:

Servicio disponible las 24 horas del día los 365 días del año.

Base Central, calle Rayón #52, colonia Marcos Castellanos, teléfono 3929220020.

COMPROMISOS DE CALIDAD		
Características	Temporalidad	Costo
Impartición de cursos de capacitación en materia de protección civil, con duración variable, y con la expedición de constancias oficiales dentro de los siguientes 20 días.	Variable, conforme a la programación. .	Los costos se determinan de acuerdo con la Ley de Ingresos del Municipio de Ocotlán Jalisco para el Ejercicio Fiscal 2025.

MANUAL DE SERVICIOS

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO

Presentar su reporte a la Dirección de Protección Civil y Bomberos personalmente o vía correo electrónico: inspeccionesbomberosoco@gmail.com.

Teléfono: 3929221975

Diagrama de flujo



MANUAL DE SERVICIOS

NOMBRE DEL SERVICIO:
IMPARTIR CURSOS ESPECIALIZADOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN CIVIL Y ATENCIÓN A EMERGENCIAS.
DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:
Proporcionar cursos especializados en materia de protección civil y atención a emergencias al personal de la propia Institución, unidades municipales, dependencias u organismos de atención a servicios de urgencias, para fortalecer los conocimientos y competencias para su adecuada atención.
REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:
<ol style="list-style-type: none"> 1.- Pertener a una dependencia, unidad municipal de protección civil u algún organismo de atención a servicios de urgencia del Estado de Jalisco o en su caso de cualquier Entidad. 2.- Entregar el formato de inscripción con la información completa dentro de los periodos establecidos en la convocatoria, por parte de la Institución a la que pertenece el participante. 3.- Entregar información conforme a las convocatorias. 4.- El participante debe contar con su propio equipo de protección personal para las prácticas realizadas. 5.- Acreditar satisfactoriamente los exámenes conforme a los requerimientos del curso especializado.
VIGENCIA:
Los cursos de capacitación no tienen una vigencia, sin embargo, es necesaria la actualización por lo menos cada año en la materia.
LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO:
<p>Servicio disponible las 24 horas del día los 365 días del año.</p> <p>Base Central, calle Rayón #52, colonia Marcos Castellanos, teléfono 3929220020.</p>

COMPROMISOS DE CALIDAD		
Características	Temporalidad	Costo
Impartición de cursos especializados en materia de protección civil y atención a emergencias; con expedición de constancias. Servicio exclusivo para personal de la UEPCB, unidades municipales de protección civil y organismos de atención a emergencias.	Variable conforme al curso.	Sin costo.

MANUAL DE SERVICIOS

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO

Presentar su reporte a la Dirección de Protección Civil y Bomberos personalmente o vía correo electrónico: inspeccionesbomberosoco@gmail.com.

Teléfono: 3929221975

Diagrama de flujo



MANUAL DE SERVICIOS

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

GLOSARIO

Cursos en temas de protección civil	Cursos dirigidos principalmente a responsables de las brigadas internas de protección civil de las dependencias u organismos públicos o privados en temas a nivel básico de: control y combate de incendios, búsqueda y rescate, primeros auxilios, evacuación y simulacros. Incluyen también aquellos cursos impartidos a la población en general dentro del programa Brigadistas Comunitarios, brigadas juveniles.
Cursos Especializados	Cursos en temas relacionados con la atención a la emergencia en diversas especialidades, dirigidos principalmente a personal miembro de unidades municipales de protección civil, cuerpo de bomberos e instancias de atención a las emergencias, así como al personal operativo de la Unidad Municipal de Protección Civil y Bomberos.
Grupo USAR	Grupo de Búsqueda y Rescate en Estructuras Colapsadas.
MP	Materiales peligrosos.
UEPCB	Unidad Estatal de Protección Civil y Bomberos.
UMPCB	Unidad Municipal de Protección Civil y Bomberos.
UIPC	Unidad Interna de Protección Civil.

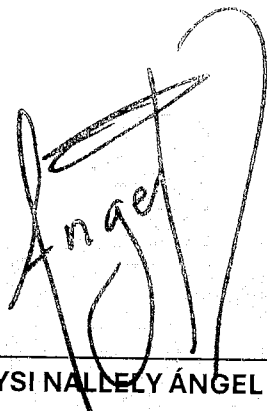
MANUAL DE SERVICIOS

TRANSITORIOS

Primero. El presente Manual de Servicios entrara en vigor al día siguiente de su publicación.

Segundo. La publicación del presente Manual de Servicios 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