



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS**

**DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL  
SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO**

**GENERAL ESCOBEDO, NUEVO LEÓN**

---

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS</b> <b>DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL</b>		
	CLAVE DEL MANUAL MOP-DPC-2016	ENTRA EN VIGOR ENERO 2016	FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

## Índice

### CAPITULO PRIMERO: DE LA ORGANIZACIÓN

- I. Introducción
- II. Objetivos del Manual
- III. Marco Normativo
- IV. Alcance y Nivel de Aplicación
- V. Definiciones
- VI. Misión, Visión y Valores
- VII. Organigrama
- VIII. Estructura Orgánica
- IX. Atribuciones

### CAPÍTULO SEGUNDO: DEL PROCEDIMIENTO

- X. Políticas y/o Lineamientos
- XI. Procesos de Operación
- XII. Elaboración, Diseño y Revisión
- XIII. Autorizaciones

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS</b> <b>DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL</b>		
	CLAVE DEL MANUAL MOP-DPC-2016	ENTRA EN VIGOR ENERO 2016	FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

## I. Introducción

---

El presente Manual de Organización y Procedimientos ha sido elaborado en cumplimiento del Artículo 104 fracción IV de la Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León, que establece que son facultades y obligaciones de la Contraloría Municipal expedir Manuales para la Administración Pública Municipal y sus entidades, a fin de que en el ejercicio de sus funciones apliquen con eficacia y eficiencia los recursos humanos y patrimoniales, estableciendo controles, métodos, procedimientos y sistemas. Es parte del proceso de modernización que el Gobierno Municipal de Gral. Escobedo impulsa en sus dependencias a fin de alcanzar los objetivos planteados en el Plan Municipal de Desarrollo.

El Presente Manual de Organización y Procedimientos es un indicador para determinar si se tienen los controles administrativos para desempeñar las labores con eficiencia y honestidad en la obtención y aplicación de recursos, con apego al marco normativo y en base a la participación ciudadana, garantizando la viabilidad de los programas que el gobierno municipal implementará para el desarrollo social, político y cultural del municipio.

Toda modificación que pretenda realizarse al contenido del presente Manual, deberá notificarse a la Secretaría de la Contraloría Municipal para su validación y documentación correspondiente.

El presente manual esta a la disposición de cualquier persona y público en general que así lo solicite al Secretario del Ayuntamiento, al Director de Protección Civil, y al Secretario de la Contraloría Municipal.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL**

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-DPC-2016

ENTRA EN VIGOR  
ENERO 2016

FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA  
4

## II. Objetivos del Manual

---

El presente manual tiene como objetivos:

- Establecer un mecanismo y bases de control que permitan facilitar, definir y supervisar las operaciones de esta dirección.
- Agilizar el flujo de información y la toma de decisiones.
- Identificar y evaluar posibles mejoras en el proceso.
- Contar con documentación comprensible en la que se describen los procedimientos a seguir.

ESCOBEDO  
Gobierno Municipal 2015 - 2018



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL**

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-DPC-2016

ENTRA EN VIGOR  
ENERO 2016

FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA  
5

### III. Marco Normativo

---

- Constitución Política de Nuevo León
- Ley General de Protección Civil
- Ley Estatal de Protección Civil del Estado de Nuevo León
- Ley de Contra Incendios del Estado de Nuevo León.
- Código de Procedimientos Civiles
- Reglamento de la Administración Pública Municipal de Escobedo
- Reglamento Municipal de Protección Civil de Escobedo, N. L.
- Plan de Desarrollo Municipal



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL**

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-DPC-2016

ENTRA EN VIGOR  
ENERO 2016

FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA  
6

#### **IV. Alcance y Nivel de Aplicación**

---

El presente manual deberá ser observado y aplicado por el personal adscrito a esta Dirección así como por todas las dependencias con las que se tenga interacción.

Dentro de este documento se define el modo de operación de los trámites y servicios efectuados por el área, y que en su caso podrán ser efectuados por los empleados a cargo de las diferentes funciones con el enfoque de calidad en el servicio.

**ESCOBEDO**  
Gobierno Municipal 2016 - 2017



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL**

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-DPC-2016

ENTRA EN VIGOR  
ENERO 2016

FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA  
7

## V. Definiciones

---

La Dirección de Protección Civil es un sistema que se haya instalado en cada país ya que tiene la misión de proporcionarle protección y asistencia para los ciudadanos que residen en él, y a quienes se hayan de pasar, en caso de sucederse cualquier tipo de desastre natural o accidente. También estará a cargo de la protección de los bienes y del medio ambiente. Poniéndolo en términos más sencillos, se encargara de la gestión de los servicios de emergencias que haya en una nación.

La propuesta fundamental es proteger a la sociedad de las hostilidades a las que se puedan ver sujetas, asistirlas, ayudarlas de las consecuencias inmediatas, evacuar organizar refugios, aplicar medidas de seguridad, prevenir la contaminación, organizar los primeros auxilios, señalar y aislar las zonas peligrosas, articular medidas de urgencia para restablecer los servicios básicos, son algunas de las tareas básicas que desplegará la protección civil.

ESCOBEDO  
Gobierno Municipal 2015 - 2019



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL**

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-DPC-2016

ENTRA EN VIGOR  
ENERO 2016

FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA  
8

## VI. Misión, Visión y Valores

---

### MISIÓN

Salvaguardar la vida de los habitantes del municipio de General Escobedo, N.L., sus bienes y su entorno a través de acciones tendientes a llevar a cabo: la prevención (antes), el apoyo y auxilio (durante) y vuelta a la normalidad (después), de situaciones de riesgo, alto riesgo, emergencia o desastre y la mitigación de los efectos negativos de los fenómenos destructivos.

### VISIÓN

Ser la mejor Dirección Municipal de Protección Civil del País, que pueda responder en forma oportuna y eficiente ante cualquier situación de riesgo que afecte a la población de General Escobedo, N.L.

### VALORES.

Responsabilidad

Vocación de Servicio

Profesionalismo

Calidad Humana

Honradez

Eficiencia

Compromiso

Comunicación

Confianza

Respeto

Legalidad

Imparcialidad

Trabajo en Equipo

Disciplina



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL**

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-DPC-2016

ENTRA EN VIGOR  
ENERO 2016

FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

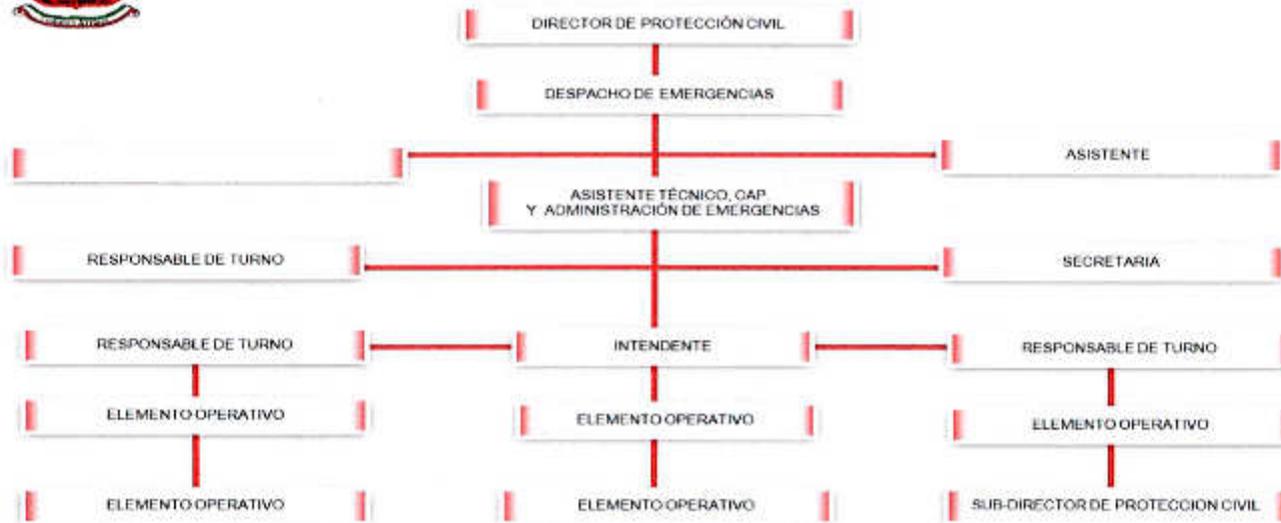
PÁGINA  
9

## VII. Organigrama



### Estructura Orgánica Dirección de Protección Civil

**ESCOBEDO**  
Gobierno Municipal 2015 - 2018



	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL</b>		
	CLAVE DEL MANUAL MOP-DPC-2016	ENTRA EN VIGOR ENERO 2016	FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

## VIII. Estructura orgánica

---

### 1. SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO

#### 1. Director de Protección Civil

Le reporta a: Secretario del Ayuntamiento

#### 2. Sub-Director Operativo

Le reporta a: Director de Protección Civil

#### 3. Asistente Técnico, Capacitación y Administración de Emergencias

Le reporta a: Director de Protección Civil

#### 4. Secretaria

Le reporta a: Director de Protección Civil

#### 5. Radio Operado (a)

Le reporta a: Director de Protección Civil

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL</b>		
	CLAVE DEL MANUAL MOP-DPC-2016	ENTRA EN VIGOR ENERO 2016	FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

## **IX. Atribuciones**

---

### **Director de Protección Civil**

1. Coordinar, Administrar y Organizar las funciones de la Dirección de Protección Civil sus recursos materiales, económicos y humanos con los que cuenta para el mejor desempeño de sus funciones.
2. Ser el enlace entre el titular de la Secretaria del Ayuntamiento y la Dirección de Protección Civil, así como brindar la asesoría u orientación en materia de Protección Civil a los ciudadanos de este Municipio.
3. Implementar, actualizar y revisar los reglamentos, programas y planes de contingencia, así como la actualización de las normas que lo regulan.
4. Realizar programas a para fomentar la prevención en materia de protección civil.
5. Apoyar al Secretario del Ayuntamiento conforme a las instrucciones que gire como su superior jerárquico.
6. Las demás que le otorguen las Leyes, reglamentos y ordenamientos municipales o sus superiores en materia reglamentaria conforme a su competencia.

### **Secretaria**

1. Colaborar en la elaboración de expedientes, atención, recepción y orientación a la ciudadanía por parte de esta Dirección.
2. Agendar citas cuando así se requieran
3. Elaborar oficios a las diferentes dependencias, así como reportes de actividades



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL**

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-DPC-2016

ENTRA EN VIGOR  
ENERO 2016

FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA  
12

4. Elaborar requisiciones para material y herramienta.
5. Atender las llamadas telefónicas de la ciudadanía.
6. Archivar y llevar el control y orden de los documentos oficiales de la Oficina.
7. Y las demás que le asigne y le delegue su jefe inmediato o su superior

**ESCOBEDO**  
Gobierno Municipal 2015 - 2019

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL</b>		
	CLAVE DEL MANUAL MOP-DPC-2016	ENTRA EN VIGOR ENERO 2016	FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

## **X. Políticas y/o Lineamientos**

---

Proponer, dirigir, presupuestar, ejecutar y vigilar la Dirección de Protección Civil en el municipio de Escobedo.

- a) Proponer las medidas adecuadas y necesarias para la implementación de la protección civil en colaboración con el consejo municipal.
- b) Dirigir previa autorización del Presidente del Consejo y Secretario las acciones que ayudarán a favorecer a los ciudadanos en riesgo ante los diferentes fenómenos perturbadores.
- c) Presupuestar los recursos necesarios tanto materiales y humanos para contar con ellos en forma oportuna y rápida.
- d) Ejecutar el plan municipal de protección civil en forma coordinada con los demás elementos del consejo a fin de que la protección civil cuente con la mayor cobertura social y urbana de la población.
- e) Vigilar que las medidas adecuadas y previstas por el reglamento se encuentren en orden y sean cumplidas para su efecto.

  
 ESCOBEDO  
 Gobierno Municipal

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS</b> <b>DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL</b>		
	CLAVE DEL MANUAL MOP-DPC-2016	ENTRA EN VIGOR ENERO 2016	FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

## **XI. Procesos de Operación**

---

### **Elaboración y aplicación del Plan Municipal de Protección Civil.**

- f) Se llevara a cabo en conjunto con las dependencias municipales, grupos de auxilio, organizaciones privadas y cuerpos colegiados de seguridad. Se elabora el plan municipal que contenga la información Considerando el Atlas de Riesgos Municipal implementando la logística de albergues y abastecimientos, para auxiliar y ayudar a los núcleos poblacionales afectados.
- g) Se realizaran mensualmente operativos simulados para la optimización de tiempos y movimientos en labores de emergencia, salvación y prevención.
- h) Se realizaran bitácoras de procedimientos de los diferentes servicios de emergencia y prevención brindados por Protección Civil.
- i) Se aplicara el plan municipal de protección municipal de Protección Civil con el acuerdo del Presidente y Secretario del Consejo.
- j) Informar después de la contingencia y aplicación del plan a las autoridades de los daños causados por la misma.

### **Coordinar, dirigir técnica y operativamente la atención de alto riesgo, en emergencias o desastres así como ejecutar las acciones de auxilio y recuperación haciendo frente a las consecuencias.**

- a) La Dirección de Protección Civil pondrá su dispositivo y plan de emergencia ante cualquier fenómeno perturbador que tengan repercusión nociva para la población.
- b) Se coordinara con las otras instituciones de ayuda civil, según sea el caso.
- c) Desarrollara el plan de emergencia para ofrecer respuesta rápida y establecerá procedimientos óptimos y probados para combatir los fenómenos perturbadores a la población.
- d) Las acciones básicas desarrollaran:
  - Comando de incidentes para coordinación del programa.
  - I) Información y evaluación preliminar de daños.
  - II) Establecimiento del sistema de comunicación para el operativo del programa
  - III) Operativo de acordonamiento y patrullaje.

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL</b>		
	CLAVE DEL MANUAL MOP-DPC-2016	ENTRA EN VIGOR ENERO 2016	FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

- IV) Acciones inmediatas de rescate
- V) Establecimiento y operación de puestos de socorro
- VI) Establecimiento y operación de albergues.
- VII) Coordinación para reinstalación de servicios públicos seguimiento de acciones durante la emergencia.
- VIII) Información a la población y difusión de medidas de orientación ante la emergencia.

Establecerá el proceso de reconstrucción y mejoramiento con las dependencias involucradas en el consejo municipal.

- e) Instalar el comité de evaluación de daños y acciones de contraloría social para que la población vigile en términos de honradez y eficiencia la entrega de recursos.
- f) La Dirección de Protección Civil conducirá y pondrá en ejecución, en coordinación con las dependencias y autoridades involucradas las políticas y programas de Protección Civil para el restablecimiento después, de un fenómeno perturbador.

**Aplicar el Plan de Emergencia o los programas adecuados por el consejo Municipal de Protección Civil y coordinación con el plan DNIIE y el alerta roja del DIF**

- g) En caso de inminentes fenómenos perturbadores que ameriten el resguardo a la población se solicitará por la Dirección de Protección Civil implementar el plan DNIIE al presidente del Consejo municipal.
- h) Cuando la población de comunidades en alto riesgo se vea afectada en inundaciones, huracanes, incendios o fugas de gas se implementará el código rojo del DIF Para protección y salvaguarda de la población afectada.

**Establecer redes de comunicación disponibles en situaciones normales y asegurar la eficiencia en situaciones de emergencia.**

- i) La Dirección de Protección Civil contará con líneas telefónicas libres para atender cualquier llamada de auxilio de la población Así como también el sistema de correo electrónico será del conocimiento del público para mantener informada a la población y retroalimentarse de los acontecimientos de diversos lugares
- j) Los radio frecuencia se establecerán para una mejor comunicación interna operativa, informativa

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS</b> <b>DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL</b>		
	CLAVE DEL MANUAL MOP-DPC-2016	ENTRA EN VIGOR ENERO 2016	FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

k) Se usaran teléfonos celulares de emergencia en caso de caerse el sistema telefónico o cuando se encuentren en lugares inaccesibles.

**Constituir y operar los centros de acopio de recursos humanos y abastecimientos, para recibir y ayudar a la población afectada.**

l) Elaborara un registro de lugares públicos y privados para recibir ayuda a población damnificados.

m) Elaborara el procedimiento operativo de recepción de alimentos y todo recurso material donado y enviado para su rápida distribución en la población.

n) Realizar un informe diario de toda admisión de ayuda pública y privada para registrarse en la bitácora de recepción y abastecimiento.

o) Elaborar un procedimiento operativo de distribución para que su entrega sea rápida y expedita en la población damnificado en lo que se requiera.

p) Llevar a un registro de los lugares en donde se entregue el abastecimiento.

**Capacitación para la comunidad en materia de Protección Civil.**

a) La Dirección de Protección Civil organizara diversos cursos de capacitación entre la población de seguridad en materia de prevención y primeros auxilios así como por temporada. Según sea el caso.

b) Lo llevara a efecto en escuelas, empresas, jueces auxiliares, dependencias oficiales etc. Con el fin de preparar a la población civil colaboradores en caso de emergencias.

c) Se encargara de calendarizar, la duración y el personal capacitador, para su aprobación.

d) Se dará seguimiento a la formación de Unidad Interna de Respuesta Inmediata por colonia.

e) En caso de emergencia se llamara telefónicamente para que se alisten a prestar su servicio conforme a lo indicado por el Manual.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-DPC-2016

ENTRA EN VIGOR  
ENERO 2016

FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA  
17

**Identificar los altos riesgos que se presenten en el municipio.**

- d) En coordinación con las dependencias que forman el consejo municipal darán a conocer el Atlas de Riesgo para el Municipio de Escobedo.
- e) Se cuenta ya con el Atlas Municipal de Riesgos Geológicos e Hidrometeorológicos.
- f) Para tal efecto, la Dirección de Protección Civil clasifica para el municipio de Escobedo los siguientes agentes perturbadores:
  - i) geológico
  - ii) hidrometeoro-lógico
  - iii) químico-tecnológico
  - iv) sanitario-ecológico
  - v) socio-organizativo

Lo hará del conocimiento de la población por medio de avisos en escuelas y lugares públicos o por medio de trípticos o medios de comunicación.

- g) En dicha información describirá las recomendaciones necesarias para sortear y librar dichos lugares de alto riesgo.
- h) Informara bimestralmente de todos los lugares públicos o privados que requieran inspección para declarar su Vo.Bo. En materia de seguridad civil.

**8) Designar al personal que fungirá como inspector.**

- a) La Dirección de Protección Civil se encargara de nombrar al personal que fungirá como inspector.
- b) Mediante análisis de habilidades y conocimientos en materia de Protección Civil.



	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS</b> <b>DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL</b>		
	CLAVE DEL MANUAL MOP-DPC-2016	ENTRA EN VIGOR ENERO 2016	FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

## 1 **Objetivo**

Salvaguardar la integridad de la población civil ante cualquier calamidad, Coadyuvando en la prevención de desastres mediante la determinación de riesgos en inmuebles emitiendo medidas de prevención y de seguridad aplicables para reducir riesgos y contribuir en el desarrollo urbano ordenado del Municipio de Gral. Escobedo

## 2 **Alcance**

Este procedimiento aplica en las áreas donde opera el Sistema Municipal de Protección Civil del Municipio de General Escobedo, Nuevo León en el ámbito de su competencia.

## 3 **Responsabilidad**

### 3.1 **Director de Protección Civil**

Es responsable de garantizar el desarrollo e implementación eficiente del Sistema Municipal de Protección Civil, buscando salvaguardar la vida humana sus bienes y su entorno.

### 3.2 **Sub-Director Operativo y de Administración de Emergencias y Prevención**

Es responsable de realizar los estudios en materia de protección Civil, contribuyendo al objetivo de este procedimiento y a los que marque el Reglamento Municipal de Protección Civil de Gral. Escobedo N.L.

### 3.3 **Secretaría del Departamento**

Es responsable de ordenar y archivar todos los documentos.

3.4 Todo el personal de Protección Civil, tiene la responsabilidad de realizar todas las actividades de acuerdo a su función para cumplir con los objetivos descritos en el Programa Municipal de Protección Civil de Gral. Escobedo Nuevo León.

## 4 **Procedimiento**

4.1 Se recibe solicitud de estudio de riesgos en materia de protección civil para usos de suelo, eventos masivos, ferias, uso de explosivos para demoliciones, uso de artificios pirotécnico.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-DPC-2016

ENTRA EN VIGOR  
ENERO 2016

FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA  
20

- 4.2 La secretaria clasifica los mismos y se asigna número de expediente si se requiere dictamen escrito o se omite si requieren factibilidad operativa donde solo se resuelve y se archiva.
- 4.3 Elaboración del análisis de riesgos así como determinar la factibilidad para operar según la solicitud
- 4.4 Se envía al C. Director el informe para su Vo.Bo
- 4.5 El oficio lo elabora la Sub-Dirección Operativa y de Administración de Emergencias y Prevención
- 4.6 la secretaria del departamento documenta el acuse de recibo del interesado en copia del dictamen y archiva este documento en el consecutivo de expediente de ingreso

## 5 Definiciones

- 5.1 **Agente Perturbador:** acontecimiento que puede impactar a un sistema afectable (población y entorno) y transformar su estado normal en un estado de daños que pueden llegar al grado de desastre; por ejemplo, sismos, huracanes, incendios, etcétera. También se le llama calamidad, fenómeno destructivo agente destructivo, sistema perturbador o evento perturbador.
- 5.2 **Visto Bueno:** Documento que determina la posibilidad o negativa de operación o edificación etc. de un determinada acción o trabajo en el que existe la posibilidad de que las personas resulten afectadas.
- 5.3 **Contingencia:** posibilidad de ocurrencia de una calamidad que permite preverla y estimar la evolución y la probable intensidad de sus efectos, si las condiciones se mantienen invariables.
- 5.4 **Desastre:** evento concentrado en tiempo y espacio, en el cual la sociedad o una parte de ella sufre un severo daño e incurre en pérdidas para sus miembros, de tal manera que la estructura social se desajusta y se impide el cumplimiento de las actividades esenciales de la sociedad, afectando el funcionamiento vital de la misma.





**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL**

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-DPC-2016

ENTRA EN VIGOR  
ENERO 2016

FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA  
22

**1 Objetivo**

Salvaguardar la integridad de la población civil ante cualquier Fenómeno Perturbador, antes, durante y después de la presencia del mismo.

**2 Alcance**

Este procedimiento aplica en las áreas donde opera el Sistema Municipal de Protección Civil del Municipio de General Escobedo, Nuevo León.

**3 Responsabilidad**

**3.1 Operador de Radio**

Es responsable de garantizar el desarrollo e implementación eficiente del Sistema Municipal de Protección Civil en la atención de emergencias como objetivo primario recibiendo las llamadas de emergencias de los ciudadanos y de dependencias del ramo buscando salvaguardar la vida humana sus bienes y su entorno, así como proveer los recursos y el personal necesario ante una calamidad desde la central de radio.

**3.2 Responsable de Turno**

Es responsable de asegurar el mantenimiento del Sistema de Protección Civil en el auxilio a la población proporcionando servicio profesional y de calidad a las personas ante la presencia de un agente perturbador.

3.3 Todo el personal de Protección Civil, tiene la responsabilidad de realizar todas las actividades de acuerdo a su función para cumplir con los objetivos descritos en el Programa Municipal de Protección Civil de Gral. Escobedo Nuevo León.

**4 Procedimiento**

4.1 Se recibe llamada vía radiofrecuencia, teléfono convencional, teléfono celular, nextel, sistema 066 etc. donde solicitan apoyo y/ atención para emergencias de cualquier nivel



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-DPC-2016

ENTRA EN VIGOR  
ENERO 2016

FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA  
23

- 4.2 Registro de datos en las formas de recepción de llamadas en bitácora (LIBRO EN LA CENTRAL DE RADIO DONDE SE REGISTRAN TODOS LOS MOVIMIENTOS DE PERSONAL Y UNIDADES)
- 4.3 La Evaluación del servicio según el tipo de situación depende del Responsable de Turno y si sobrepasa su responsabilidad da parte al Sub-Director Operativo.
- 4.4 Atención del Servicio por el responsable de turno y el personal que designe. Mismo que deberá informar al Sub-Director Operativo y realizar reporte terminada la contingencia
- 4.4 Informe del Servicio que se realiza al terminarlo y donde queda asentado los hechos del servicio así como las observaciones y quienes participaron en la emergencia.
- 4.5 El Sub-Director Operativo Turnara Hechos a la autoridad correspondiente y/o al departamento Administración de Emergencias y Prevención de la misma corporación de Protección Civil acorde al nivel de Competencia.
- 5 Definiciones**
- 5.1 **Agente Perturbador:** acontecimiento que puede impactar a un sistema afectable (población y entorno) y transformar su estado normal en un estado de daños que pueden llegar al grado de desastre; por ejemplo, sismos, huracanes, incendios, etcétera. También se le llama calamidad, fenómeno destructivo agente destructivo, sistema perturbador o evento perturbador.
- 5.2 **Bitácora de Servicios:** Control de llamadas por radiofrecuencia así como asentar hechos relevantes durante cualquier servicio de emergencia, así mismo se asienta en ella cualquier situación o hecho que dependa del area operativa.
- 5.3 **Calamidad:** Ver agente perturbador
- 5.4 **Contingencia:** posibilidad de ocurrencia de una calamidad que permite preverla y estimar la evolución y la probable intensidad de sus efectos, si las condiciones se mantienen invariables.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-DPC-2016

ENTRA EN VIGOR  
ENERO 2016

FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA  
24

**5.5 Desastre:** evento concentrado en tiempo y espacio, en el cual la sociedad o una parte de ella sufre un severo daño e incurre en pérdidas para sus miembros, de tal manera que la estructura social se desajusta y se impide el cumplimiento de las actividades esenciales de la sociedad, afectando el funcionamiento vital de la misma.

6

ANEXOS

NUM CÓDIGO NOMBRE

- (1) F1-PG-01 Plan Operativo de calidad Diagrama de fl  
F2-PG-02 Formato de informe de servicio

	N O M B R E	P U E S T O	F E C H A
ELABORACIÓN		SUB- DIRECTOR OPERATIVO Y DE ADMON. DE EMERGENCIAS	05/01/2016
ELABORACION REVISIÓN:	Lic. Patricia Pérez Tijerina	DIRECTOR	05/01/2016
APROBACIÓN:	Lic. Patricia Pérez Tijerina	DIRECTOR DE PROTECCION CIVIL DE GRAL. ESCOBEDO, N.L.	05/01/2016



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-DPC-2016

ENTRA EN VIGOR  
ENERO 2016

FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA  
25

**DIRECCION DE PROTECCIÓN CIVIL**

FECHA: \_\_\_\_\_ UNIDAD: \_\_\_\_\_ HORA DE REPORTE \_\_\_\_\_

**I N F O R M E D E S E R V I C I O**

TIPO DE SERVICIO: \_\_\_\_\_

REPORTADO POR: \_\_\_\_\_ TEL: \_\_\_\_\_

CALLE: \_\_\_\_\_ CRUZ CON: \_\_\_\_\_

COLONIA: \_\_\_\_\_

HORARIO DE ARRIBO: \_\_\_\_\_ HORA DE TERMINO: \_\_\_\_\_

**D E S C R I P C I Ó N G E N E R A L D E L S E R V I C I O**

---

---

---

---

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_

DEPENDENCIAS PARTICIPANTES: \_\_\_\_\_



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL**

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-DPC-2016

ENTRA EN VIGOR  
ENERO 2016

FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA  
26

ELEMENTOS OPERATIVOS: \_\_\_\_\_

INFORME REALIZADO POR: \_\_\_\_\_

COMANDANTE EN TURNO: \_\_\_\_\_

FIRMA: \_\_\_\_\_

**ESCOBEDO**  
Gobierno Municipal 2015 - 2018



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL**

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-DPC-2016

ENTRA EN VIGOR  
ENERO 2016

FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA  
27



**DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL  
REPORTE DE ATENCIÓN PREHOSPITALARIA**



FECHA DE REPORTE: \_\_\_\_\_ UNIDAD: \_\_\_\_\_ GUARDIA: \_\_\_\_\_

H. DE SALIDA: \_\_\_\_\_ H. DE ARRIBO: \_\_\_\_\_ H. HOSPITAL: \_\_\_\_\_ H. BASE: \_\_\_\_\_

ATENCIÓN PREHOSPITALARIA A CAUSA DE:

ENFERMEDAD: \_\_\_\_\_ TRAUMATISMO: \_\_\_\_\_ P.GINECOBSTETRICO \_\_\_\_\_ OTROS: \_\_\_\_\_  
ESPECIFIQUE: \_\_\_\_\_

LUGAR Y DIRECCIÓN DONDE SE REALIZA LA ATENCIÓN PREHOSPITALARIA

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

DATOS DEL PACIENTE

NOMBRE: \_\_\_\_\_

SEXO: \_\_\_\_\_ EDAD: \_\_\_\_\_ TELÉFONO \_\_\_\_\_

DOMICILIO PARTICULAR: \_\_\_\_\_

PADECE ALGUNA

ENFERMEDAD \_\_\_\_\_

ALERGIAS: \_\_\_\_\_

CIRUGIAS: \_\_\_\_\_

TA.	FC.	FR.	SO2	TEM



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL**

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-DPC-2016

ENTRA EN VIGOR  
ENERO 2016

FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA  
28

**SIGNOS VITALES**

--	--	--	--	--

**OBSERVACIÓN DEL PACIENTE:** \_\_\_\_\_

**TRASLADO A:** \_\_\_\_\_

**AUTORIZA TRASLADO:** \_\_\_\_\_ **PARENTESCO** \_\_\_\_\_

**RECIBE PACIENTE:** \_\_\_\_\_

**PARAMEDICO Y/O RESTADOR DEL SERVICIO:** \_\_\_\_\_

**NOTA: ME DESISTO DE LOS SERVICIOS QUE ME OTORGA EL PERSONAL DE ESTA DEPENDENCIA, DESLINDANDO DE TODA RESPONSABILIDAD Y CONSECUENCIA A ELLAS RESPETANDO Y CUMPLIENDO MI EXPRESA VOLUNTAD.**

\_\_\_\_\_  
**PACIENTE**

\_\_\_\_\_  
**TESTIGO**



	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL</b>		
CLAVE DEL MANUAL MOP-DPC-2016	ENTRA EN VIGOR ENERO 2016	FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN	PÁGINA 30

## 1 Objetivo

Salvaguardar la integridad de la población civil ante cualquier calamidad, contingencia y/o desastre aplicando los programas de atención de emergencias y prevención antes, durante y después de la presencia de cualquier agente perturbador.

## 2 Alcance

Este procedimiento aplica en las áreas donde opera el Sistema Municipal de Protección Civil del Municipio de General Escobedo, Nuevo León.

## 3 Responsabilidad

### 3.1 Subdirección Operativa y de Administración de Emergencias

Es responsable de garantizar el desarrollo e implementación eficiente del Sistema Municipal de Protección Civil buscando salvaguardar la vida humana sus bienes y su entorno, así como proveer los recursos y el personal necesario ante una calamidad y garantizar el desarrollo de operativos que reduzcan la posibilidad de algún riesgo.

### 3.2 Responsable de Turno

Es responsable de asegurar el mantenimiento del Sistema de Protección Civil en el auxilio a la población proporcionando servicio profesional y de calidad a las personas ante la presencia de un agente perturbador.

3.3 Todo el personal de Protección Civil, tiene la responsabilidad de realizar todas las actividades de acuerdo a su función para cumplir con los objetivos descritos en el Programa Municipal de Protección Civil de Gral. Escobedo Nuevo León.

## 4 Procedimiento

4.1 Se deberá realizar la planeación de un operativo es en base a la presencia de algún agente perturbador o bien a solicitud de cobertura de algún evento masivo de cualquier índole.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-DPC-2016

ENTRA EN VIGOR  
ENERO 2016

FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA  
31

4.2 Se realiza una Reunión para decidir qué plan de contingencias o programa de prevención se llevara en el operativo donde el Director de definirá los lineamientos específicos.

4.3 Se realiza el operativo

4.4 Se deberá formular el Informe del Operativo este realizado por el comandante en turno donde detalla todo el operativo en su totalidad e informando quienes participan y bajo que procedimientos

4.4 Se archiva dicho informe y se documenta los aspectos relevantes

## 5 Definiciones

5.1 **Agente Perturbador:** acontecimiento que puede impactar a un sistema afectable (población y entorno) y transformar su estado normal en un estado de daños que pueden llegar al grado de desastre; por ejemplo, sismos, huracanes, incendios, etcétera. También se le llama calamidad, fenómeno destructivo agente destructivo, sistema perturbador o evento perturbador.

5.2 **Plan de Contingencias o Emergencias:** función del subprograma de auxilio e instrumento principal de que disponen los centros nacional, estatal o municipal de operaciones para dar una respuesta oportuna, adecuada y coordinada a una situación de emergencia. Consiste en la organización de las acciones, personas, servicios y recursos disponibles para la atención del desastre, con base en la evaluación de riesgos, disponibilidad de recursos materiales y humanos

5.3 **Calamidad:** Ver agente perturbador

5.4 **Contingencia:** posibilidad de ocurrencia de una calamidad que permite preverla y estimar la evolución y la probable intensidad de sus efectos, si las condiciones se mantienen invariables.

5.5 **Desastre:** evento concentrado en tiempo y espacio, en el cual la sociedad o una parte de ella sufre un severo daño e incurre en pérdidas para sus miembros, de tal manera que la estructura social se desajusta y se impide el cumplimiento de las actividades esenciales de la sociedad, afectando el funcionamiento vital de la misma.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-DPC-2016

ENTRA EN VIGOR  
ENERO 2016

FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA  
32

6

	N O M B R E	P U E S T O	F E C H A
ELABORACIÓN		EDICIÓN INICIAL	26/07/2010
REVISIÓN:	Lic. Patricia Pérez Tijerina	DIRECTOR	05/01/2016
APROBACIÓN:	Lic. Patricia Pérez Tijerina	DIRECTOR DE PROTECCION CIVIL DE GRAL. ESCOBEDO, N.L.	05/01/2016

ESCOBEDO  
Gobierno Municipal 2015 - 2018





**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL**

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-DPC-2016

ENTRA EN VIGOR  
ENERO 2016

FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA  
34

### **1 Objetivo**

Contar con un procedimiento para identificar las Necesidades de Capacitación en base a la educación, habilidades y experiencia del personal que realiza actividades que afectan directamente a la calidad del servicio de emergencias relativo a la Protección Civil.

### **2 Alcance**

Este procedimiento aplica a todo el personal que desempeñe actividades de atención de emergencias en la Dirección Municipal de Protección Civil.

### **3 Responsabilidad**

#### **3.1 Sub Director Operativo y de Administración de Emergencias**

- Es responsable de asegurar la aplicación de este procedimiento.
- Realizar y Coordinar la Identificación de Necesidades.
- Coordinar el diseño de Planes y Programas de Capacitación en conjunto con los Directores.
- Asegurar la Efectividad de los Programas de Capacitación.
- Informar al nivel inferior inmediato involucrado en este procedimiento.
- Mantener Organigramas y los Perfiles de cada Puesto.
- Es responsable de supervisar el desarrollo de la capacitación
- Coordinación de la Implementación de Planes y Programas de Capacitación.
- Seguimiento durante la Implementación de los Planes y Programas de Capacitación.
- Evaluar la Efectividad de los Programas de Capacitación.
- Verificar la información derivada del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación y definir en los casos que aplique, los indicadores de productividad, efectividad ó dominio del tema.
- Son responsables de informar al personal involucrado en el Proceso de capacitación
- Son responsables que la capacitación se cumpla en su totalidad.

#### **3.2 Director**

- Aprobación de los Planes y Programas de Capacitación
- Define el presupuesto del Área.
- Participación en la Definición de la meta al capacitar.

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS</b> <b>DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL</b>		
	CLAVE DEL MANUAL MOP-DPC-2016	ENTRA EN VIGOR ENERO 2016	FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

## **4 Procedimiento**

### **4.1 Descripción**

El proceso de identificación de necesidades de capacitación, se ilustra en el plan operativo de calidad.

### **4.2 Identificación de necesidades**

El Sub Director Operativo y de Administración de Emergencias revisará la descripción de puestos, indicadores de producción, indicadores de efectividad, con esto obtendrá los niveles de capacitación de los empleados.

### **4.3 Diseño y Programación de Plan de capacitación**

El Sub Director Operativo y de Administración de Emergencias desarrollará un plan, en el cual detallará cual es el entrenamiento necesario, fechas, duración, para el personal operativo, anexando un informe detallando los costos del entrenamiento, esta información se enviará al Director, ya sea vía electrónica o por escrito.

**4.3.1** Se deberá llevar acabo una junta entre el Sub Director Operativo y de Administración de Emergencias y el Director donde se revisará minuciosamente la propuesta.

### **4.4 Implementación**

El Responsable de personal preparación de materiales requeridos, Identificación del lugar del curso y registrando personal participante.

**4.4.1** El Plan de Capacitación se revisa para hacer ajustes y/o cambios del plan original a acuerdo a necesidades extraordinarias y/o estrategias de la Organización.

### **4.5 Evaluación**

El Responsable de Capacitación, en conjunto responsables de Área, diseña un examen de conocimientos para los cursos generales y especializados que es aplicado al personal participante, determinando la efectividad del Proceso de Capacitación.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-DPC-2016

ENTRA EN VIGOR  
ENERO 2016

FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA  
36

## 5 Definiciones

### 5.1 Indicadores de Eficiencia:

Son los parámetros que nos muestran las variables de eficiencia en el proceso.

### 5.2 Indicadores de Productividad:

Son los parámetros que nos muestran las variables de productividad en el proceso.

## 6 Referencias

Programa municipal de Protección Civil

	N O M B R E	P U E S T O	F E C H A
ELABORACIÓN:		INICIO	
REVISIÓN:	Lic. Patricia Pérez Tijerina	DIRECTOR	
APROBACIÓN:	Lic. Patricia Pérez Tijerina	DIRECTOR DE P.C.	05/ENE/2016



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL**

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-DPC-2016

ENTRA EN VIGOR  
ENERO 2016

FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA  
37

## XII. Elaboración, Diseño y Revisión

---

El presente manual de Organización y Procedimientos fue elaborado por personal de la Dirección de Protección Civil la cual perteneciente a la Secretaría del Ayuntamiento, conforme a lo establecido en la Política Municipal de normatividad Interna, establecida por la Contraloría Municipal de General Escobedo Nuevo León.

Elaboró

Lic. Patricia Pérez Tijerina  
Director de Protección Civil

Revisó

Lic. Mateo A. Cantú González  
Enlace de Normatividad

Revisó

Lic. Ramiro González Galván  
Director Jurídico de la Contraloría Municipal.

ESC OBED O  
Gobierno Municipal 2015 - 2018



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL**

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-DPC-2016

ENTRA EN VIGOR  
ENERO 2016

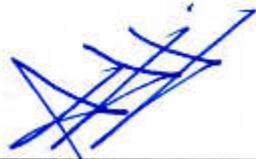
FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA  
38

### XIII. Autorizaciones

---

  
Contralor Municipal  
Lic. José Martín Treviño Sosa

  
Secretario del Ayuntamiento  
Lic. Andrés Mijes Llovera

  
Presidente Municipal  
Lic. Clara Luz Flores Carrales

ESCORBEDO  
Gobierno 2015