



GOBIERNO MUNICIPAL 2021 - 2024

*¡Seguimos adelante!*

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Dirección de Protección Civil

## Descripción breve

El presente manual está integrado, de tal forma, que permite ser utilizado por los empleados como una guía permanente en el desarrollo de sus actividades cotidianas; así como para orientar e inducir al personal de nuevo ingreso para facilitar su adaptación dentro de la organización laboral.

Ángel Hernandez Soto  
[proteccioncivil@pantepecpue.gob.mx](mailto:proteccioncivil@pantepecpue.gob.mx)

	<b>Manual de Procedimientos Área de Protección Civil</b>	Fecha de elaboración: 17/12/21
		Actualización: 17/12/21
		Núm. de Revisión: 001

## ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN .....	2
II.	DEFINICIONES .....	2
III.	MISIÓN/VISIÓN .....	3
IV.	OBJETIVO GENERAL .....	3
V.	ORGANIGRAMA GENERAL .....	4
VI.	PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES EXTERNAS .....	5
VII.	PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES INTERNAS .....	7
VIII.	ANEXO .....	8
IX.	CONCLUSIÓN .....	9

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
 Ángel Hernández Soto	 Ángel Hernández Soto	 Lic. Julia San Juan Madero

	<b>Manual de Procedimientos Área de Protección Civil</b>	Fecha de elaboración: 17/12/21
		Actualización: 17/12/21
		Núm. de Revisión: 001

## INTRODUCCIÓN

En el preámbulo de la constitución, entre los valores que debe consolidar el estado se consagra el bien común el cual se logra en parte, mediante una adecuada creación y prestación ininterrumpida de los servicios públicos. a partir de allí, se desprende que los "servicios públicos" son las actividades asumidas por órganos o entidades públicas o privadas, creados por la constitución o por ley, para dar satisfacción en forma regular y continua a cierta categoría de necesidades de interés general. Por tal referencia, en el Estado de Puebla se busca la mejora de las prestaciones del Sector Público y en especial dentro del Municipio de "Pantepec". La creación de un manual de procesos y procedimientos se da dentro del marco de la reciente reestructuración administrativa del H. Ayuntamiento de "Pantepec" y cuyo fin es la estructura organizacional que junto con las funciones que desempeña el personal permite lograr los objetivos de la Dirección de "Protección Civil". Las personas que trabajan juntas deben desempeñar ciertas funciones y los papeles que cumplen éstas, deben diseñarse para asegurar que se realicen las actividades requeridas y que estas se adecuen entre sí de modo que pueda trabajar grupalmente en forma continua. El presente manual de muestra los organigramas, objetivos y funciones de cada uno de los puestos que integran la Dirección de "Protección Civil". Para llevar a cabo lo anterior es necesario procurar una estructura orgánica eficiente y completa, que sirva de base para alcanzar los objetivos y las metas que nuestra Misión y Visión establece, en concordancia con las que se señalan en el Plan Municipal de Desarrollo "2021-2024". Con el fin de precisar las funciones particulares, por lo que se llevó a cabo la revisión de las atribuciones y competencias de la Dirección de Protección Civil, se identificaron los procesos inherentes de la ciudadanía que conllevan los Servicios Públicos dentro de los cuales tenemos: Prevención de Accidentes, Atención a Riesgos Latentes, así como dar respuestas a las solicitudes ciudadanas. Se considera que, con esto, este documento permitirá conocer las tareas y actividades de cada área que integra la dirección, además de que servirá de referencia a los servidores públicos en el desempeño de sus actividades, tanto de consulta, como de selección y reclutamiento de personal idóneo para ocupar cargos públicos, con la finalidad de proporcionar servicios de transparencia y eficiencia.

## DEFINICIONES

**Manual:** Instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos de los órganos de una institución; así como las instrucciones o acuerdos que se consideren necesarios para la ejecución del trabajo asignado al personal, teniendo como marco de referencia los objetivos de la institución.

**Procedimiento:** Es un conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias.

**Proceso:** Actividades mutuamente relacionadas o que al interactuar juntas en los elementos de entrada y los convierten en resultados.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
 Ángel Hernández Soto	 Ángel Hernández Soto	 Lic. Julia San Juan Madero

	<b>Manual de Procedimientos Área de Protección Civil</b>	Fecha de elaboración: 17/12/21
		Actualización: 17/12/21
		Núm. de Revisión: 001

## MISIÓN

Proteger la vida, el patrimonio y el medio ambiente ante los Riesgos de desastres, a través del Manejo Integral de estos con oportunidad y pertinencia, observando la aplicación de la ley, el respeto a los derechos humanos, la diversidad cultural y la equidad de género, impulsando el desarrollo sustentable.

## VISIÓN

Lograr que la Dirección de “Protección Civil” cuente con un buen equipo de recursos humanos y materiales, de forma que todos los servicios que se presten a la comunidad se logren de manera precisa, efectiva y con un breve tiempo de respuesta, lo que a su vez signifique una mejora en las condiciones materiales de desarrollo de la comunidad.

## POLITICAS DE CALIDAD

**Eficacia:** El Servidor Público debe ejecutar las funciones que se le han encomendado, disminuyendo tiempos, erradicando formalismos y costos innecesarios. Para ello debe establecerse los procedimientos necesarios, para asegurar la pronta y optima atención a los usuarios y permanecer atento a los errores y aciertos de decisiones pasadas.

**Honradez:** El Servidor Público tiene la aptitud de llevar a cabo funciones encomendadas sin solicitar ni recibir favores, no aceptar dádivas de ningún tipo, lo que implica el objetivo de ser honorable y confiable.

**Integridad:** El Servidor Público deberá realizar sus funciones mostrando siempre una conducta recta y transparente con independencia de cualquier persona o personas que pudieran alterar su correcto desempeño, o bien evitando obtener algún provecho o ventaja personal como servidor o compañero de trabajo.

## OBJETIVO GENERAL.

Establecer y concretar los procedimientos operativos de apoyo para atender las situaciones de riesgo, emergencia, contingencia, siniestro o desastre, así como coordinar a las dependencias y entidades municipales y organismos privados corresponsables de la operación de los diversos servicios vitales y estratégicos del municipio a fin de prevenir aquellos eventos, preparar planes para su atención, auxiliar de la población, mitigar sus efectos, rehabilitar y restablecer las condiciones de normalidad.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
 Ángel Hernández Soto	 Ángel Hernández Soto	 Lic. Julia San Juan Madero



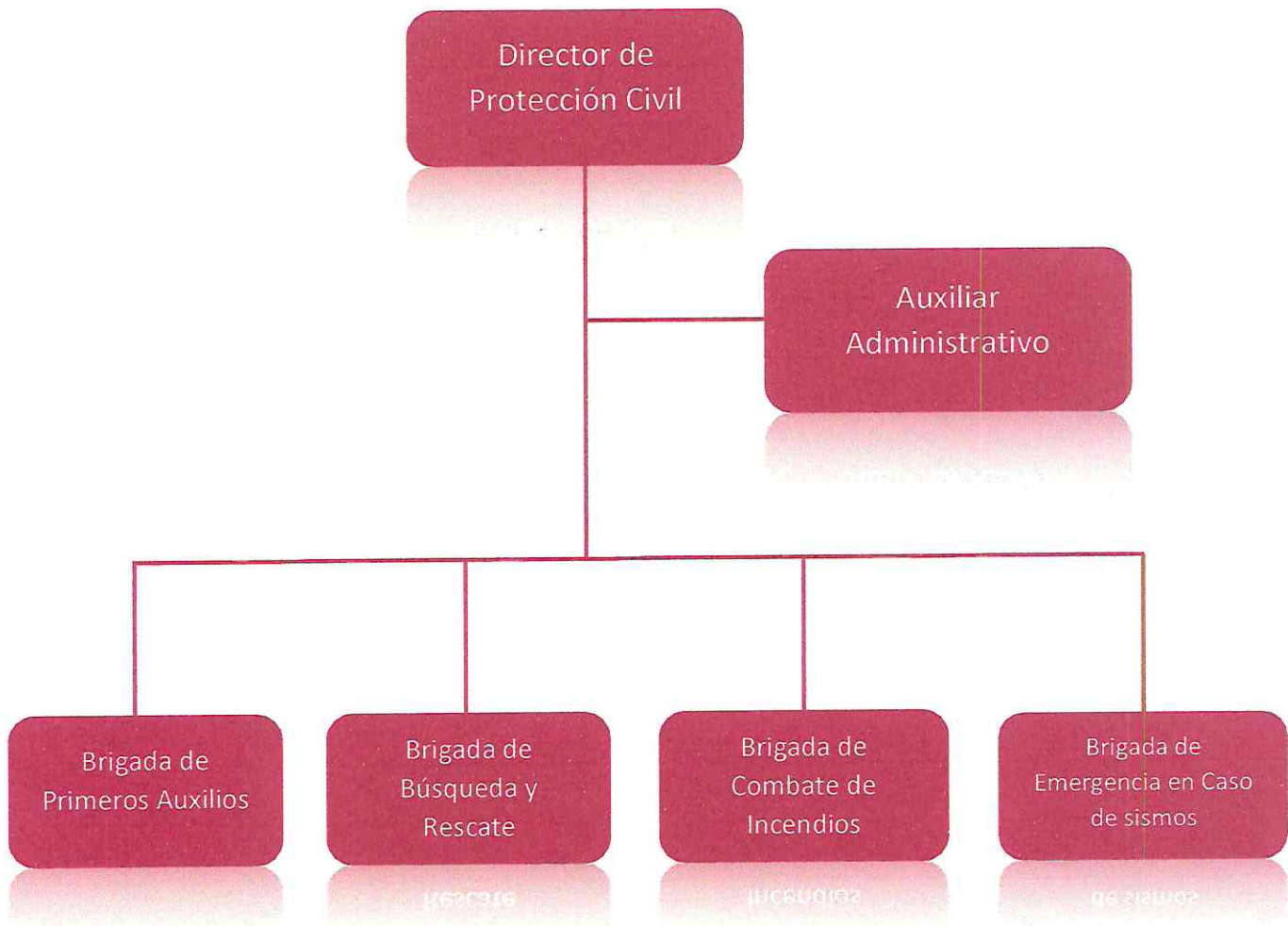
**Manual de Procedimientos Área  
de Protección Civil**

Fecha de elaboración:  
17/12/21

Actualización: 17/12/21

Núm. de Revisión: 001

**ORGANIGRAMA GENERAL.**



ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
 Ángel Hernández Soto	 Ángel Hernández Soto	 Lic. Julia San Juan Madero

	<b>Manual de Procedimientos Área de Protección Civil</b>	Fecha de elaboración: 17/12/21
		Actualización: 17/12/21
		Núm. de Revisión: 001

## PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES EXTERNAS.

### 1.- Procedimiento de respuesta y/o atención a una solicitud ciudadana.

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Director de Protección Civil	Organizar y coordinar acciones para atender las consecuencias de los efectos destructivos de una emergencia o desastre.
2	Auxiliar Administrativo	Redactar oficios, circulares, memorándums, mantener el orden en el lugar de trabajo y apoyo en logística de los distintos eventos.
3	Brigada de Primeros Auxilios	Dar apoyo a las solicitudes que reciben.
4	Brigada de Búsqueda y Rescate	Realizar recorridos que amerite la situación.
5	Brigada de Combate Contra Incendios	Dar apoyo a las solicitudes de la ciudadanía.
6	Brigada de Emergencia en Caso de Sismo	Llevar a cabo simulacros de cómo reaccionar en caso de un sismo.

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>AUTORIZÓ</b>
 Ángel Hernández Soto	 Ángel Hernández Soto	 Lic. Julia San Juan Madero

	<b>Manual de Procedimientos Área de Protección Civil</b>	Fecha de elaboración: 17/12/21
		Actualización: 17/12/21
		Núm. de Revisión: 001

## 2.- DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO DE RESPUESTA Y/O ATENCIÓN A UNA SOLICITUD CIUDADANA.

DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO DE RESPUESTA Y/O ATENCIÓN A UNA SOLICITUD CIUDADANA



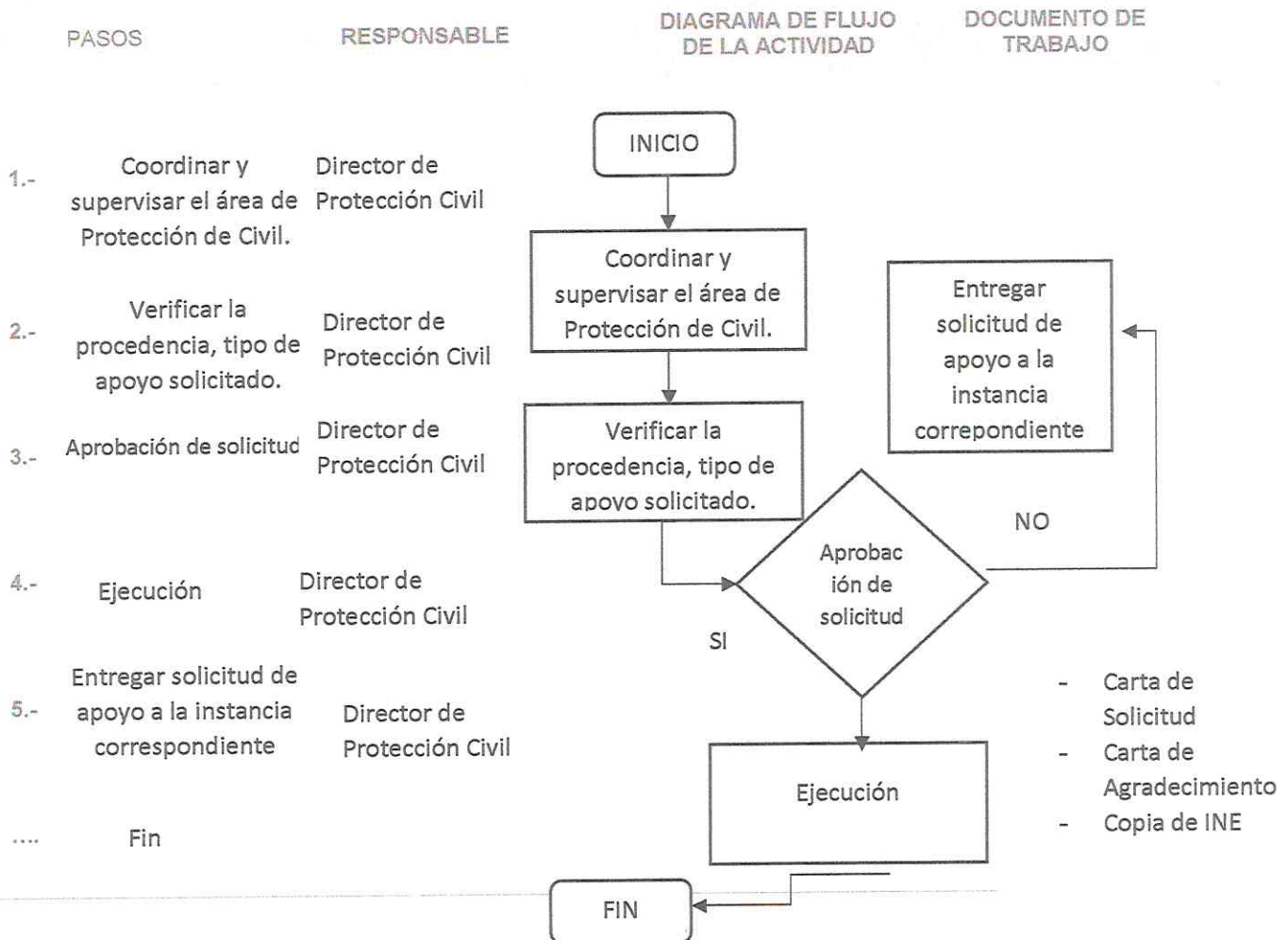
FECHA: 14/02/2022

VERSIÓN

PÁGINA

PROTECCIÓN CIVIL

DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL  
MUNICIPIO DE PANTEPEC 2021-2024



ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
 Ángel Hernández Soto	 Ángel Hernández Soto	 Lic. Julia San Juan Madero

	<b>Manual de Procedimientos Área de Protección Civil</b>	Fecha de elaboración: 17/12/21
		Actualización: 17/12/21
		Núm. de Revisión: 001


## VI. PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES INTERNAS

### 1.- Procedimiento de "Atención a Solicitudes de Protección Civil"

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Director de Protección Civil	Organizar y coordinar acciones para atender las consecuencias de los efectos destructivos de una emergencia o desastre.
2	Auxiliar Administrativo	Elaborar requisiciones de gasolina, viáticos y/o contratación de servicios. Comprobaciones de gastos.
3	Brigada de Primeros Auxilios	Dar apoyo a las solicitudes que reciben.
4	Brigada de Búsqueda y Rescate	Realizar recorridos que amerite la situación.
5	Brigada de Combate Contra Incendios	Dar apoyo a las solicitudes de la ciudadanía.
6	Brigada de Emergencia en Caso de Sismo	Llevar a cabo simulacros de cómo reaccionar en caso de un sismo.

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>AUTORIZÓ</b>
 Ángel Hernández Soto	 Ángel Hernández Soto	 Lic. Julia San Juan Madero



	<b>Manual de Procedimientos Área de Protección Civil</b>	Fecha de elaboración: 17/12/21
		Actualización: 17/12/21
		Núm. de Revisión: 001

## 2.- Diagrama de "NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO"

DIAGRAMA PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES INTERNAS DE LA UNIDAD DE "PROTECCIÓN CIVIL"

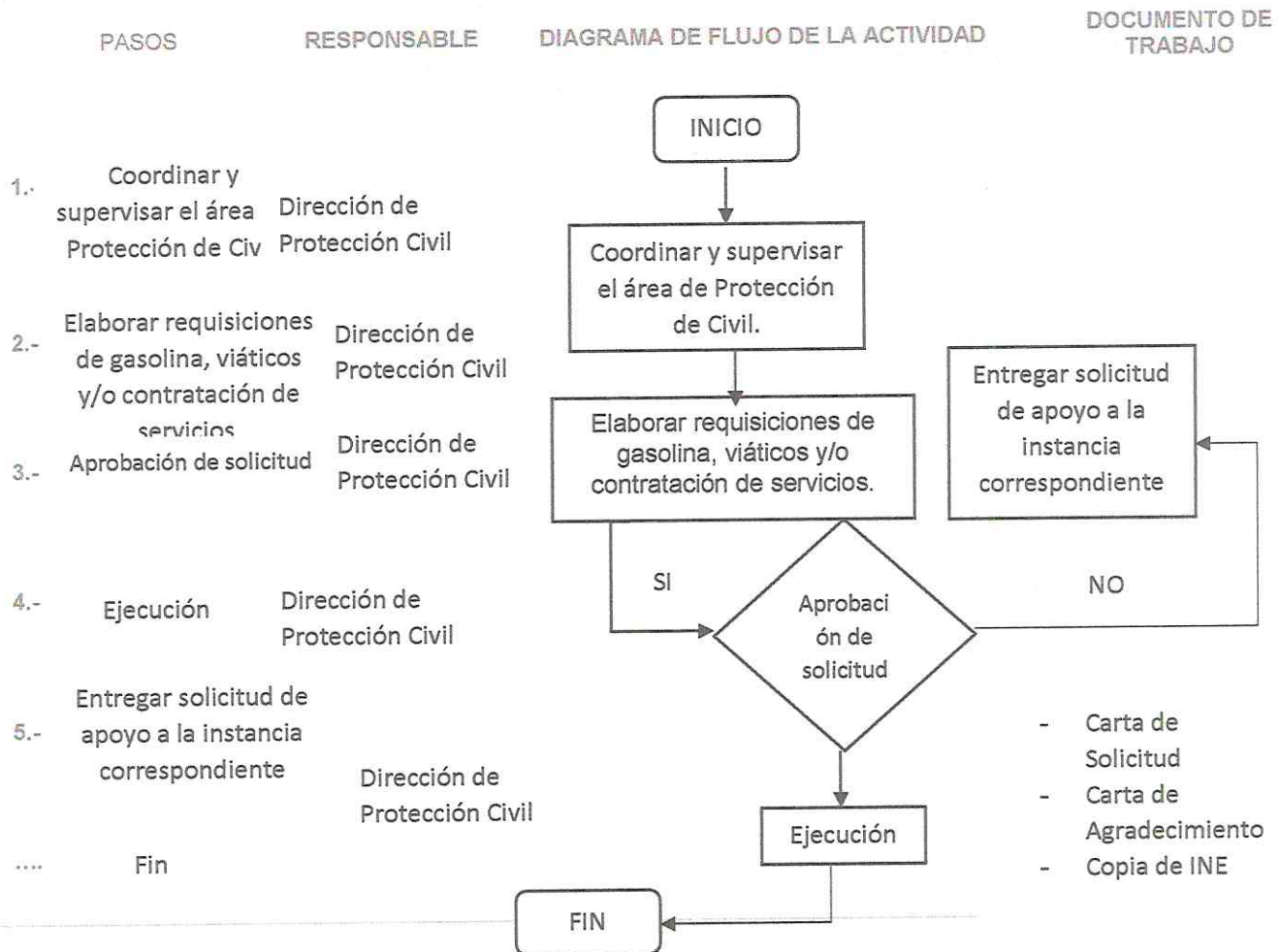


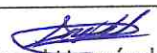
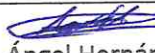

FECHA: 14/02/2022

VERSIÓN  
PÁGINA

PROTECCIÓN CIVIL

DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL  
MUNICIPIO DE PANTEPEC 2021-2024



<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>AUTORIZÓ</b>
 Ángel Hernández Soto	 Ángel Hernández Soto	 Lic. Julia San Juan Madero

	<b>Manual de Procedimientos Área de Protección Civil</b>	Fecha de elaboración: 17/12/21
		Actualización: 17/12/21
		Núm. de Revisión: 001

## CONCLUSIÓN

Dentro de la elaboración de este manual se determinó que el conocimiento de todas las áreas es fundamental para el desarrollo de las actividades dentro de la Dirección de "Protección Civil". Ya que permite que el personal operativo conozca a detalle los diversos pasos que se deben seguir para el desarrollo de las actividades de rutina y así permitir una adecuada coordinación entre las áreas a través de un flujo de información eficiente. Además de que proporciona una descripción detallada de las funciones al personal facilitando la capacitación del personal nuevo. En resumidas palabras es la guía de trabajo a ejecutar.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
 Ángel Hernández Soto	 Ángel Hernández Soto	 Lic. Julia San Juan Madero