



COORDINACION DE PROTECCION CIVIL
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ADMINISTRACIÓN
MUNICIPAL
2013-2015

HAT-MP-ATM-001

REVISIÓN: 0
DÍA MES AÑO
30 04 2015

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DE LA

COORDINACIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL.

HAT-MP-ATM-001

REVISIÓN: 0
DÍA MES AÑO
30 04 2015

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	4
2. OBJETIVO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTO.....	5
3. ALCANCE GENERAL	5
4. REVISIÓN DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	5
5. REFERENCIAS.....	5
6. PROCEDIMIENTOS.....	7
6.1 PROCEDIMIENTO DE TALA/DESMORRE DE ARBOL	7
6.1.1 PROPÓSITO	
6.1.2 ALCANCE	
6.1.3 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	
6.1.4 FLUJOGRAMA	
6.2 EL PROCEDIMIENTO DE COMBATE DE INCENDIO	9
6.2.1 PROPÓSITO	
6.2.2 ALCANCE	
6.2.3 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	
6.2.4 FLUJOGRAMA	
6.3 PROCEDIMIENTO DE QUEMA DE ABEJAS AFRICANIZADAS	11
6.3.1 PROPÓSITO	
6.3.2 ALCANCE	
6.3.3 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	
6.3.4 FLUJOGRAMA	
6.4 PROCEDIMIENTO DE APOYO SOCIAL	13
6.4.1 PROPÓSITO	
6.4.2 ALCANCE	
6.4.3 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	
6.4.4 FLUJOGRAMA	
6.5 PROCEDIMIENTO DE ELABORACION DE PLANES O PROYECTOS DE PROTECCION CIVIL.....	15
6.5.1 PROPÓSITO	



COORDINACION DE PROTECCION CIVIL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ADMINISTRACIÓN
MUNICIPAL
2013-2015

HAT-MP-ATM-001

REVISIÓN: 0
DÍA MES AÑO
30 04 2015

- 6.5.2 ALCANCE
- 6.5.3 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
- 6.5.4 FLUJOGRAMA

6.6 PROCEDIMIENTO EN CASO DE DESASTRES NATURALES..... 17

- 6.6.1 PROPÓSITO
- 6.6.2 ALCANCE
- 6.6.3 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
- 6.6.4 FLUJOGRAMA

7. GLOSARIO..... 19

HAT-MP-ATM-001

REVISIÓN: 0
DÍA MES AÑO
30 04 2015

1. INTRODUCCIÓN

El presente manual de procedimientos es un instrumento que facilita la operación y fomenta la transparencia de la **Coordinación de la Unidad de Protección Civil**; en él, se identifican las responsabilidades de las operaciones así como sus procedimientos; lo que permitirá una mayor comprensión y aplicación de la dirección por sus participantes; además, contribuye a su mejora continua.

La dirección presenta el siguiente manual de procedimientos, describiendo el desarrollo de sus actividades. Su utilidad práctica, consiste en que permite conocer de forma detallada y secuencial, la manera en que se llevan a cabo las tareas y actividades que tienen asignados; con la finalidad de cumplir eficiente y eficazmente los objetivos y funciones correspondientes.

En la elaboración de este manual de procedimientos han participado diferentes áreas, tales como subdirecciones, coordinaciones, jefaturas y otras dependencias públicas que conllevan a la identificación de las responsabilidades, administración de los recursos, realización de los servicios, así como a sus respectivas mediciones, análisis y mejora.

Este documento resume el esfuerzo, dedicación y compromiso de nuestro gobierno por atender las necesidades de nuestros habitantes; por lo que quedará al resguardo de los responsables de la dependencia, los cuales deben revisarlo y actualizarlo con el propósito de mantenerlo vigente.

Aunado a lo anterior este manual, forma parte de uno de los objetivos del Plan Municipal de Desarrollo 2013 – 2015, que busca el crecimiento, participación de cada una de las dependencias que integran al H. Ayuntamiento de Tenosique, Tabasco.

REVISIÓN: 0
DÍA MES AÑO
30 04 2015

2. OBJETIVO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTO

En este manual de procedimientos se busca establecer los criterios y controles en las actividades que desempeña la Coordinación de la Unidad de Protección Civil, con el principal objetivo de fortalecer y hacer eficiente la respuesta institucional a las necesidades de la ciudadanía.

3. ALCANCE GENERAL

Establecer y describir los lineamientos procedimentales, referentes a las operaciones de las diferentes áreas que conforman la Coordinación de la Unidad de Protección Civil, para garantizar el debido cumplimiento de los servicios administrativos que se proporcionen a la ciudadanía del Municipio de Tenosique, Tabasco.

4. REVISIÓN DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Este documento debe ser revisado como mínimo una vez al año o cada vez que sea requerido por las autoridades correspondientes de las diferentes dependencias. El manual de procedimientos original debe ser resguardo y las copias controladas deben ser distribuidas por la dirección de administración.

5. REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- 65 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Tabasco.
50 Fracción III, 67 Fracciones II y XIV, 94, 98, 99 y 100.

Leyes:

- Ley Orgánica de los Municipios del Estado de Tabasco.
- Ley de Protección Civil del Estado de Tabasco.

Acuerdos:

- Código Civil para el Estado de Tabasco

HAT-MP-ATM-001

REVISIÓN: 0
DÍA MES AÑO
30 04 2015

- Bando de Policía y Buen Gobierno.

Reglamentos:

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal
- Reglamento de Protección Civil para el Municipio de Tenosique.

Normas.

- Norma Oficial Mexicana NOM-026-STPS-1998
- Norma Oficial Mexicana NOM-001-STPS-1999
- Norma Oficial Mexicana NOM-003-SEGOB-2002
- Norma Oficial Mexicana NOM-002-STPS-2000

REVISIÓN: 0
DÍA MES AÑO
30 04 2015

6. PROCEDIMIENTOS.

6.1 PROCEDIMIENTO DE TALA DE ARBOL/DESMORRE.

6.1.1 Propósito

Que el personal que labore en esta área, tenga los conocimientos plenos de los servicios y las instancias que coordinadamente trabajan para una mayor atención a la ciudadanía y así brindar una mejor atención a la población y dotarles de elementos que les permitan conocer las instancias a las que pueden acudir.

6.1.2 Alcance

Este procedimiento está dirigido al área de subdirección Operativa, así como la vinculación institucional de la Dirección de Protección Civil del municipio de Tenosique, Tabasco.

6.1.3 Descripción de actividades

- 6.1.3.1 Se atiende solicitud de la persona que requiere el apoyo.
- 6.1.3.2 La secretaria recibe el oficio.
- 6.1.3.3 Se envía al usuario a la Dirección de Protección Ambiental, para solicitar el permiso de Tala de árbol o desmorre.
- 6.1.3.4 La secretaria recibe el permiso y verifica la autorización de Tala/Desmorre de árbol.
- 6.1.3.5 Se programa la tala/Desmorre.
- 6.1.3.6 Se efectúa la Tala/Desmorre del árbol.
- 6.1.3.7 Se emite un reporte de la actividad realizada.

A continuación se presenta la secuencia de actividades de este procedimiento en el siguiente flujograma.

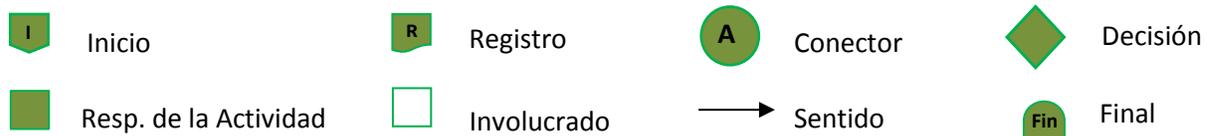
HAT-MP-ATM-001

REVISIÓN: 0
DÍA MES AÑO
30 04 2015

6.1.4 Flujograma

	ACTIVIDADES	USUARIO	SECRETARIA	GUARDIA EN TURNO	OTRAS AREAS	PROCEDIMIENTO DE TALA DE ARBOL/DESMORRE REFERENCIAS
1	Se solicita apoyo en ventanilla con oficio					Nota1: Se atiende a cualquier solicitante y rellena su solicitud. R: Se registra con formato solicitud de servicio.
2	Se recibe el oficio					R: Solicitud y oficio.
3	Se canaliza al solicitante con el oficio a la Dirección de Protección Ambiental					Nota 2: La Dirección de Protección Ambiental determina si otorga el permiso de Tala/Desmorre de arboles.
4	Se recibe la solicitud de permiso y se verifica la autorización					
5	Se programa y realiza la Tala/Desmorre					
6	Se realiza un reporte al terminar el servicio					R: Oficio de Reporte.
7	Se Elabora ficha de Información como reporte del día					R: Ficha de Información.
8	Fin					

Simbología.



HAT-MP-ATM-001

REVISIÓN: 0
DÍA MES AÑO
30 04 2015

6.2 PROCEDIMIENTO DE COMBATE DE INCENDIO.

6.2.1 Propósito.

El objetivo principal que se pretende tener, es la de contribuir en la seguridad y confiabilidad en la ciudadanía, dando respuesta inmediata a las demandas que ocurran en cuanto a este sector se refiere.

6.2.2 Alcance.

Este procedimiento está dirigido al área de subdirección Operativa, así como la vinculación institucional de la Dirección de Protección Civil del municipio de Tenosique, Tabasco, y las diferentes áreas que permitan la búsqueda de un mejor servicio y atención en casos de respuesta inmediata en fenómenos que pudieran ocurrir en el municipio de Tenosique.

6.2.3 Descripción de actividades.

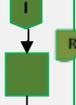
- 6.2.3.1 El solicitante emite solicitud de respuesta inmediata por teléfono.
- 6.2.3.2 La secretaria recibe la llamada de emergencia y canaliza la solicitud inmediatamente al turno que se encuentra en guardia.
- 6.2.3.3 La guardia en turno acude al lugar de los hechos y controla el incendio.
- 6.2.3.4 Ya controlado el incendio se verifica la causa del incendio.
- 6.2.3.5 Los bomberos emiten reporte del incendio.
- 6.2.3.6 La secretaria elabora ficha informativa para reporte del día.

A continuación se presenta la secuencia de actividades de este procedimiento en el siguiente flujograma.

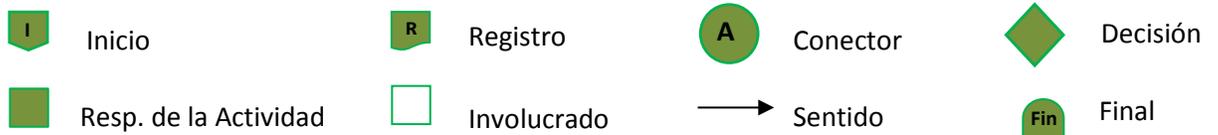
HAT-MP-ATM-001

REVISIÓN: 0
DÍA MES AÑO
30 04 2015

6.2.4 Flujograma.

	ACTIVIDADES	USUARIO	SECRETARIA	GUARDIA EN TURNO	PROCEDIMIENTO DE COMBATE DE INCENDIO REFERENCIAS
1	Se recibe llamada telefonica solicitando el servicio de emergencia				Nota1: Se atiende a cualquier solicitante ya sea en ventanilla o llamadas telefonicas. R: Se registra solicitud.
2	Se reporta la emergencia				R: Solicitud de emergencia.
3	Se toman los datos necesarios para atender la emergencia				
4	Se acude al lugar de los hechos y se realiza el combate				
5	Se verifica la causa del incendio				
6	Se realiza reporte de hechos				R: Oficio de Reporte.
7	Se Elabora ficha de Información como reporte del dia				R: Ficha de Información.
8	Fin				

Simbología.



REVISIÓN: 0
DÍA MES AÑO
30 04 2015

6.3 PROCEDIMIENTO DE QUEMA DE ABEJAS AFRICANIZADAS.

6.3.1 Propósito

El objetivo principal que se pretende tener, es la de contribuir en la seguridad y confiabilidad en la ciudadanía, dando respuesta inmediata a las demandas que ocurran en cuanto a este sector se refiere.

6.3.2 Alcance.

Este procedimiento está dirigido al área de subdirección Operativa, así como la vinculación institucional de la Dirección de Protección Civil del municipio de Tenosique, Tabasco, y las diferentes áreas que permitan la búsqueda de un mejor servicio y atención en casos de respuesta inmediata en fenómenos que pudieran ocurrir en el municipio de Tenosique.

6.3.3 Descripción de actividades

- 6.3.3.1 El solicitante reporta la ubicación del panal de abejas.
- 6.3.3.2 La secretaria recibe la solicitud reportada y canaliza al solicitante con la guardia en turno.
- 6.3.3.3 La guardia en turno recaba todos los datos e información necesaria para realizar el servicio.
- 6.3.3.4 La guardia acude al lugar y realiza el combate.
- 6.3.3.5 La guardia realiza un reporte de los hechos y el servicio realizado el cual entrega a la secretaria.
- 6.3.3.6 La secretaria elabora ficha informativa para informe del día.

A continuación se presenta la secuencia de actividades de este procedimiento en el siguiente flujograma.

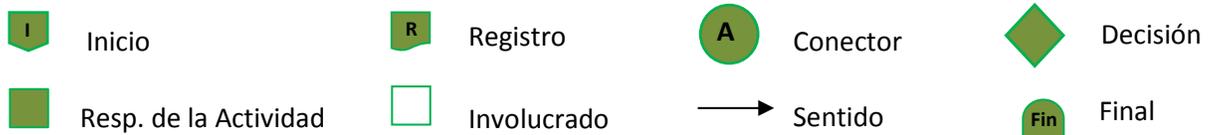
HAT-MP-ATM-001

REVISIÓN: 0
DÍA MES AÑO
30 04 2015

6.3.4 Flujograma

	ACTIVIDADES	USUARIO	SECRETARIA	GUARDIA EN TURNO	OTRAS AREAS	PROCEDIMIENTO DE QUEMA DE ABEJAS AFRICANIZADAS REFERENCIAS
1	Se solicita apoyo en ventanilla con oficio					Nota1: Se atiende a cualquier solicitante y rellena su solicitud. R: Se registra formato de Solicitud.
2	Se recibe el oficio y se toman los datos correctos					R: Se registra solicitud y oficios.
3	Se canaliza al solicitante con el oficio a la guardia en turno					
4	Se combate al panal					
5	Se realiza un reporte al terminar el servicio					R: Reporte de servicio.
6	Se elabora ficha de Información como reporte del día					R: Ficha de Información.
7	Fin					

Simbología.



HAT-MP-ATM-001

REVISIÓN: 0
DÍA MES AÑO
30 04 2015

6.4 PROCEDIMIENTO DE APOYO SOCIAL.

6.4.1 Propósito

Contribuir en la seguridad y compromiso con la ciudadanía, dando respuesta inmediata a las necesidades y demandas que la población manifiesta.

6.4.2 Alcance.

Este procedimiento está dirigido al área de subdirección Operativa, así como la vinculación institucional de la Dirección de Protección Civil del municipio de Tenosique, Tabasco, y las diferentes áreas que permitan la búsqueda de un mejor servicio y atención en casos de respuesta inmediata en fenómenos que pudieran ocurrir en el municipio de Tenosique.

6.4.3 Descripción de actividades.

- 6.4.3.1 El solicitante pide apoyo en ventanilla a la secretaria.
- 6.4.3.2 La secretaria canaliza al solicitante con la guardia en turno.
- 6.4.3.3 La guardia en turno realiza el servicio.
- 6.4.3.4 Se emite el reporte después del servicio y se entrega a la secretaria.
- 6.4.3.5 La secretaria realiza la ficha informativa como reporte del día.

A continuación se presenta la secuencia de actividades de este procedimiento en el siguiente flujograma.

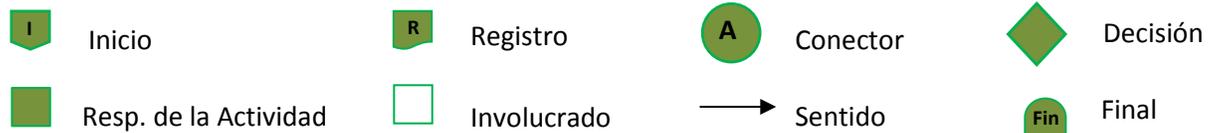
HAT-MP-ATM-001

REVISIÓN: 0
DÍA MES AÑO
30 04 2015

6.4.4 Flujograma

	ACTIVIDADES	USUARIO	SECRETARIA	GUARDIA EN TURNO	PROCEDIMIENTO DE DE APOYO SOCIAL	REFERENCIAS
1	Se solicita apoyo en ventanilla					R: Se registra con formato de solicitud.
2	Se recibe la solicitud de servicio					
3	Se canaliza al solicitante con la guardia en turno					
4	Se realiza el apoyo soicitado					
5	Se realiza un reporte al terminar el servicio				R	R: Reporte de servicio.
6	Se elabora ficha de Información como reporte del día				R	R: Ficha técnica.
7	Fin					

Simbología.



REVISIÓN: 0
DÍA MES AÑO
30 04 2015

6.5 PROCEDIMIENTO DE ELABORACION DE PLANES DE PROYECTOS DE PROTECCION CIVIL.

6.5.1 Propósito

Contribuir en la seguridad y compromiso con la ciudadanía, dando respuesta inmediata a las necesidades y demandas que la población manifiesta.

6.5.2 Alcance.

Este procedimiento está dirigido al área de Dirección de Protección Civil, así como la vinculación institucional en general del municipio de Tenosique, Tabasco, y las diferentes áreas que permitan la búsqueda de un mejor servicio y tención en casos de respuesta inmediata en fenómenos que pudieran ocurrir en el municipio de Tenosique.

6.5.3 Descripción de actividades.

- 6.5.3.1 El Director convoca a reunión para discutir los temas que incumben al área Administrativa y Operativa
- 6.5.3.2 Se discuten los temas que incumben al área operativa y área administrativa.
- 6.5.3.3 Se gestionan los recursos para las situaciones planteadas.
- 6.5.3.4 Bajan los recursos para cada una de las áreas y se destinan para los proyectos o actividades que se han planteado.
- 6.5.3.5 Se le da seguimiento a cada Actividad o Proyecto.

A continuación se presenta la secuencia de actividades de este procedimiento en el siguiente flujograma.

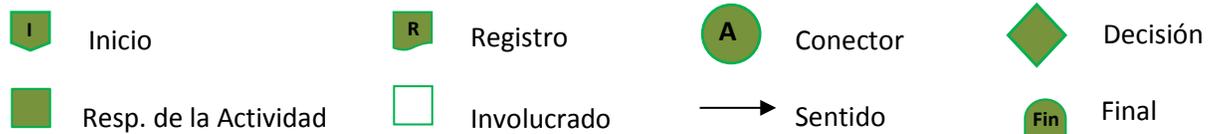
HAT-MP-ATM-001

REVISIÓN: 0
DÍA MES AÑO
30 04 2015

6.5.4 Flujograma

	ACTIVIDADES	DIRECCION DE PROTECCION CIVIL	AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	OTRAS AREAS	PROCEDIMIENTO DE ELABORACION DE PLANES DE PROYECTOS DE PROTECCION CIVIL REFERENCIAS
1	Se convoca a reunion para discutir los temas de las áreas Administrativas y Operativas	 			Nota1: Es el Director de la Coordinación de la Unidad de Protección Civil quien genera la necesidad de una reunión para discutir los temas de interes. R: Se registra oficio de invitación a reunión.
2	Se discuten los temas de las dos áreas				
3	Se gestionan los recursos para las actividades planteadas	 			R: Se registran los proyectos y actividades plnteadas, para bajar los recursos.
4	Bajan los Recursos para cada una de las áreas				
5	Se destinan los recursos para cada una de las áreas, atendiendo los proyectos o actividades planteadas		 		R: Se registran los recursos de cada uno de los proyectos y actividades planteadas.
6	Se da seguimiento a cada proyecto o actividad.				Nota 2: Los recursos son asignados para cubrir necesidades de apoyo a proyectos o actividades que se requieran.
7	Fin				

Simbología.



HAT-MP-ATM-001

REVISIÓN: 0
DÍA MES AÑO
30 04 2015

6.6 PROCEDIMIENTO EN CASO DE DESASTRES NATURALES.

6.6.1 Propósito

Que el personal que labore en esta área, tenga los conocimientos plenos de los servicios y las instancias que coordinadamente trabajan para una mayor atención a la ciudadanía vulnerable en caso de desastres naturales y así brindar una mejor atención a la población y dotarles de elementos que les permitan conocer las instancias a las que pueden acudir.

6.6.2 Alcance

Este procedimiento está dirigido al área Administrativa y Operativa, así como la vinculación institucional de la Coordinación de la Unidad de Protección Civil del Municipio de Tenosique, Tabasco.

6.6.3 Descripción de actividades

- 6.6.3.1 El área administrativa atiende solicitud de apoyo.
- 6.6.3.2 Se solicita apoyo de supervisión al área operativa en el lugar de siniestro.
- 6.6.3.3 El personal Operativo supervisa el área de siniestro, verifica las afectaciones y levantan informe.
- 6.6.3.4 Se genera un informe de los daños y afectaciones.
- 6.6.3.5 Se elabora una ficha técnica, considerando los tipos de afectaciones y las instancias que pueden brindar el apoyo.
- 6.6.3.6 Se entrega la ficha técnica y se canaliza a cada una de las instancias que auxilian en las afectaciones.

A continuación se presenta la secuencia de actividades de este procedimiento en el siguiente flujograma.

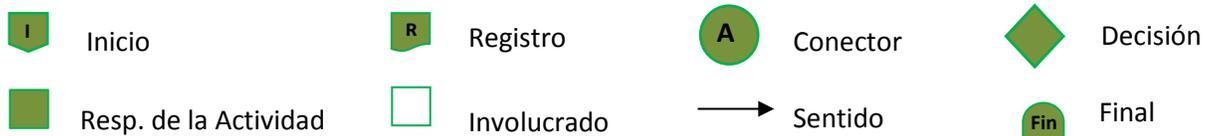
HAT-MP-ATM-001

REVISIÓN: 0
DÍA MES AÑO
30 04 2015

6.6.4 Flujograma

	ACTIVIDADES	COORDINACION DE PROTECCION CIVIL	AREA ADMINISTRATIVA	AREA OPERATIVA	OTRAS AREAS	PROCEDIMIENTO EN CASO DE DESASTRES NATURALES
1	Se activa la alerta en caso de Desastre Natural		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Nota1: Se detona el auxilio, cuando ocurre un desastre natural y solo se espera que la Coordinación active la alerta para iniciar el proceso interno. R: Se lleva un registro de las alertas que se activan en la Coordinación de la Unidad de Protección Civil
2	Se atiende la solicitud de auxilio	<input type="checkbox"/>				
3	Se solicita el apoyo de supervisión en el lugar del siniestro	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		R: Registro de solicitud.
4	Se acude al lugar de siniestro, se supervisa y verifica las afectaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
5	Se levanta informe de afectaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			R: Se registra con Informe de afectaciones.
6	Se genera un informe de daños y afectaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			R: Se registra con informe de daños.
7	Se elabora una ficha técnica, considerando el tipo de afectación y la instancia que puede apoyar o brindar el auxilio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			R: Se registran las fichas técnicas que se elaboran en cada uno de los casos de auxilio en Desastres Naturales.
8	Se entrega la ficha técnica y se canaliza a las diferentes instancias que pueden brindar el auxilio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		R: Se registra Ficha técnica.
9	Fin					

Simbología.



HAT-MP-ATM-001

REVISIÓN: 0
DÍA MES AÑO
30 04 2015

7 GLOSARIO.

Actividad: Capacidad de obrar o de producir un efecto; cualidad o estado de lo que es activo.

Condición: Disposición que establecen las distintas partes en un acuerdo. Ayuda a decidir si se aprueba o no una acción.

Procedimiento: Método o modo de tramitar o ejecutar una cosa; actuación que se sigue mediante trámites judiciales o administrativos.

Proceso: Conjunto de actividades a que se somete una cosa para elaborarla o transformarla.

Registro: Documento donde se relacionan ciertos acontecimientos o cosas; especialmente aquellos que deben constar permanentemente de forma oficial.

Requisición: Documento que permite la realización de una solicitud de adquisición de un producto o servicio a nivel interno de una organización. Esta requisición es generada por un sector de la entidad y enviada a otro departamento o área que se encarga de aprobar o rechazar el pedido.

Servicio. Conjunto de actividades que buscan proporcionar valor agregado a los usuarios, al ofrecer un beneficio o satisfacer sus necesidades.

Solicitante: Persona que solicita o pide una cosa, en especial si lo hace formalmente y siguiendo un procedimiento establecido.

Solicitud: Documento en el que se solicita formalmente algo.

Trámite. Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley.