



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE PROTECCIÓN Y AUXILIO
CIUDADANO
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SPAC-DPC-02

Revisión: 9

Página 1 de 55

Manual de Organización y Procedimientos de la Dirección de Protección Civil

Cuernavaca, Mor. a 6 de marzo de 2012.



CONTENIDO:

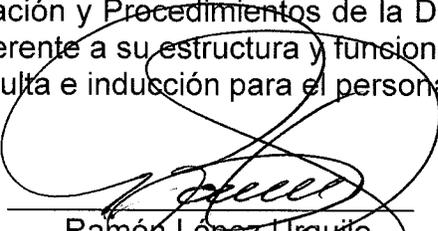
	Página
I. HOJA DE AUTORIZACIÓN	3
II. INTRODUCCIÓN	4
III. OBJETIVO	5
IV. MARCO JURÍDICO	6
V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	7
VI. ORGANIGRAMA	8
VII. ESTRUCTURA ORGANICA	9
VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS	10
IX. POLÍTICAS	31
X. PROCEDIMIENTOS	
a) Atención de solicitudes de inspección de medidas de seguridad a empresas y establecimientos.	33
b) Atención a reportes de emergencias de la ciudadanía.	42
c) Atención de solicitudes de demandas ciudadanas	48
XI. DIRECTORIO	53
XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN	54
XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN	55



I. HOJA DE AUTORIZACIÓN

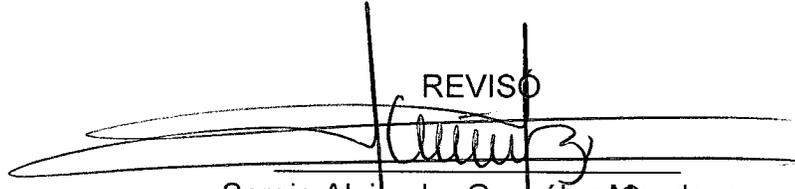
AUTORIZÓ

Con fundamento en el Art. 125 fracciones II y XXI, Art. 139 y 140 fracción IV del Reglamento del Gobierno y Administración del Ayuntamiento de Cuernavaca, se expide el presente Manual de Organización y Procedimientos de la Dirección de Protección Civil, el cual contiene información referente a su estructura y funcionamiento y tiene como objetivo, servir de instrumento de consulta e inducción para el personal.



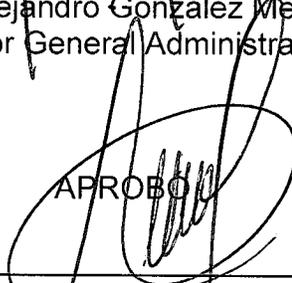
Ramón López Urquijo,
 Encargado de Despacho de la Secretaría
 de Protección y Auxilio Ciudadano.

REVISÓ



Sergio Alejandro González Mendoza
 Director General Administrativo

APROBO



Jorge Arturo Olivarez Brito
 Oficial Mayor

ELABORÓ



Frankie Mondragón Salgado,
 Director de Protección Civil.

Fecha de Autorización	Vo. Bo. Director de Recursos Humanos	VERSIÓN (año)	No. de paginas
Marzo	Iván Elías Magorri Martínez	2012	55



II. INTRODUCCIÓN

El presente Manual pretende auxiliar a todo el personal adscrito a la Dirección de Protección Civil en el desempeño de sus funciones y atribuciones, proporcionándoles la información completa acerca de los métodos, procedimientos, documentos y marco jurídico aplicables, con la finalidad de homologar su actuación, para establecer un conjunto orgánico, articulado, ordenado y apegado a derecho de estructuras, para generar relaciones funcionales con las demás dependencias y entidades del Sector Público involucradas con esta área, así como con la sociedad, tendiente a efectuar acciones encaminadas a salvaguardar la integridad física de las personas, sus bienes y el entorno ecológico.



III. OBJETIVO

Establecer el conjunto de disposiciones y acciones que den como resultado la consolidación de una cultura de prevención y autoprotección en la sociedad, así como de la salvaguarda de la integridad física de las personas, su patrimonio y el entorno ecológico, así como la supervisión y coordinación del equipamiento estratégico de las instituciones involucradas, y el funcionamiento de los servicios públicos en caso de situaciones de grave riesgo colectivo o desastres.



IV. MARCO JURÍDICO

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
2. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos.
3. Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos.
4. Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
5. Ley General de Protección Civil del Estado de Morelos.
6. Ley de Entrega recepción de la Administración Pública del Estado y Municipios de Morelos,
7. Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Cuernavaca Morelos.
8. Reglamento de Protección Civil para el Municipio de Cuernavaca, Morelos.
9. Reglamento de Gobierno y Administración del Ayuntamiento de Cuernavaca. (P.O. 10-02-2010).
10. Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Metropolitana.
11. Condiciones Generales de trabajo para el Ayuntamiento Constitucional de Cuernavaca Morelos.
12. Programa Operativo Anual 2012.
13. Manual de Organización y Procedimientos de la Dirección de Protección Civil 2012.
14. Demás Leyes, Reglamentos, Decretos, Acuerdos, Circulares, y disposiciones de carácter administrativo y de observación general en el ámbito de su competencia.



V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

MISIÓN

Somos la Dirección encargada de diseñar y aplicar los principios, programas y normas de conducta a observar por las autoridades y por la sociedad, en la prevención, protección y auxilio a la población ante situaciones de riesgo provocado por agentes naturales o humanos en el Municipio de Cuernavaca, Morelos.

VISIÓN

Queremos ser la mejor Dirección de Protección Civil del Estado, con los planes, programas, normatividad, capacitación y recursos, que nos permitan implantar en la sociedad la cultura de autoprotección y prevención, y asimismo, contar con la capacidad para atender eficientemente las contingencias, riesgos y desastres, generando las condiciones que permitan el restablecimiento de la normalidad.

VALORES

Compromiso social

Amabilidad

Justicia y equidad

Calidad

Espíritu de servicio

Lealtad

Responsabilidad

Disciplina

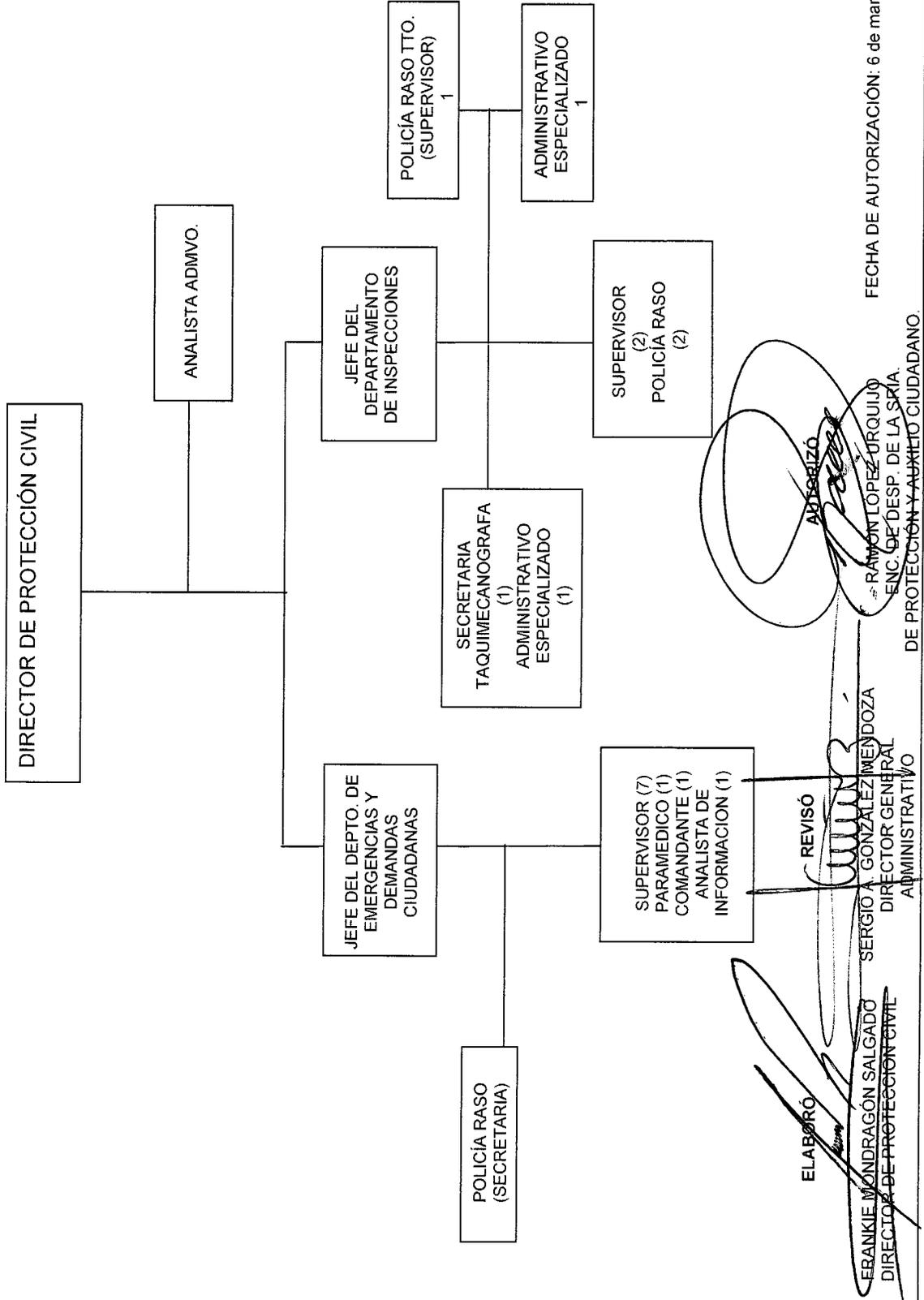
Honestidad

Humildad

Valor

Altruismo

VI.-ORGANIGRAMA



ELABORÓ


 FRANKIE MONDRAGÓN SALGADO
 DIRECTOR DE PROTECCIÓN CIVIL

REVISÓ


 SERGIO A. GONZALEZ JIMENDOZA
 DIRECTOR GENERAL ADMINISTRATIVO

AUTORIZÓ


 RAMÓN LÓPEZ URQUILLO
 ENC. DE DESP. DE LA SRIA.
 DE PROTECCIÓN Y AUXILIO CIUDADANO.

FECHA DE AUTORIZACIÓN: 6 de marzo 2012



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE PROTECCIÓN Y AUXILIO
CIUDADANO
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SPAC-DPC-02

Revisión: 9

Página 9 de 55

VII. ESTRUCTURA ORGANICA

Categoría Plaza	Puesto	Nombre	Subtotal	Total
CF02002	Director de Protección Civil	Mondragón Salgado Frankie	1	
A04005	Analista Administrativo	Martínez Nava Claudia Olimpia	1	2
CF03002	Jefe de Departamento de Emergencias y Demandas Ciudadanas	Hidalgo Arroyo José Luis		
			1	
SO7005	Policía Raso (transferida de la Dir. Gral de Policía Preventiva)	López Urióstegui Silvia Efigenia	1	
T04005	Supervisor	Arce Avila Félix Eucario	1	
T04005	Supervisor	Martínez Beltrán José Luis Gaspar	1	
T04005	Supervisor	Quiñones García Ángel	1	
T04005	Supervisor	Ruiz Salgado Ricardo	1	
T04005	Supervisor	Neri Argandar Luis Adrián	1	
T04005	Supervisor	Salazar Herrera José Antonio	1	
T04005	Supervisor	Soler Pérez Alberto	1	
S07008	Oficial paramédico	García Medina César	1	
CF03008	Comandante	Díaz Flores Juan José	1	
A01009	Analista de información (Comisionado de la Dirección General Administrativa)	Juárez López Rogelio	1	12
CF03002	Jefe de Departamento de Inspecciones	Paredes Estrada Jaime	1	
A03005	Taquimecanógrafa	Ortiz García María Guadalupe	1	
	Administrativo Especializado (comisionada de la Dirección de supervisión)	Keyko Nieto Martínez		
			1	
T04005	Supervisor	Salinas Jaimes Fausto Lino	1	
T04005	Supervisor	Negrete Balcazar Jorge Luis Yahir	1	
S07005	Supervisor (Policía Raso transferido de la Dir. Gral. de Policía Preventiva).	Olalde Cuevas Alex		
			1	
S07005	Supervisor (Policía Raso comisionada de la Dir. Gral. de Policía Preventiva).	Salazar Beltrán B. Erika		
			1	
S07005	Policía Raso (Comisionado de la Dir. Gral. Policía Vial)	Sánchez Castro Hunab	1	
A01005	Administrativo Especializado (Comisionado de la Dirección General Administrativa)	Aguilar Puerta María Verónica	1	9
				23



VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Director de Protección Civil.

JEFE INMEDIATO

Director General de Auxilio y Rescate Ciudadano.

PERSONAL A SU CARGO

Analista Administrativo
Jefe del Departamento de Emergencias y Demandas Ciudadanas
Jefe del Departamento de Inspecciones

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Llevar a cabo los planes y programas en materia de Protección Civil, que permitan prevenir, proteger y auxiliar a la población ante situación de grave riesgo colectivo provocado por agentes naturales o humanos;
- I. Auxiliar de manera inmediata a la población en el ámbito de su competencia a efecto de prevenir o atender cualquier calamidad, desastre o emergencia;
- II. Realizar las inspecciones correspondientes a los establecimientos comerciales y de servicios a casa habitación, obras públicas o privadas o de cualquier otra índole que se encuentren en operación o las de nueva creación, a efecto de determinar que cumplan con las normas de seguridad en materia de Protección Civil;
- III. Determinar las medidas preventivas que se requieran en los establecimientos o inmuebles a que se refiere la fracción que precede, conforme a su Reglamento;
- IV. Coordinarse con las autoridades Federales, Estatales y Municipales para atender las cuestiones relacionadas con la protección civil, siempre que sea necesario o lo dispongan los ordenamientos jurídicos vigentes;
- V. Proponer al superior jerárquico los convenios de colaboración, que pudieran celebrarse en el ámbito de su competencia, con las autoridades Federales, Estatales y Municipales;



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE PROTECCIÓN Y AUXILIO
CIUDADANO
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SPAC-DPC-02

Revisión: 9

Página 11 de 55

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Director de Protección Civil.

JEFE INMEDIATO

Director General de Auxilio y Rescate Ciudadano.

PERSONAL A SU CARGO

Analista Administrativo
Jefe del Departamento de Emergencias y Demandas Ciudadanas
Jefe del Departamento de Inspecciones

FUNCIONES PRINCIPALES

- VII. Vigilar al personal adscrito en el desempeño de sus servicios, para dar una mejor atención a la ciudadanía;
- VIII. Vigilar el uso correcto de los sistemas de radiocomunicación, equipo y transporte del personal a su cargo, tomando las medidas pertinentes para que se mantengan en buen estado;
- IX. Instruir a la ciudadanía de manera preventiva, sobre las medidas de seguridad en caso de contingencia;
- X. Requerir la intervención de todo el personal a su cargo y de las Unidades administrativas de la Secretaría, cuando exista algún siniestro que ponga en riesgo grave a la población;
- XI. Formar parte del Consejo Municipal de Protección Civil y cumplir con las funciones que se le encomienden;
- XII. Cumplir con las atribuciones que le confiera el Reglamento de Protección Civil Municipal;
- XIII. Las demás que le otorgue el Reglamento Interior de la Secretaría de Protección y Auxilio Ciudadano;
- XIV. Las demás que le otorguen otras disposiciones jurídicas y las que le instruya el titular de la Secretaría o su superior jerárquico.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Director de Protección Civil

ESCOLARIDAD

Licenciatura en Protección Civil,
Derecho, Administración de Empresas,
Administración Pública, Ingeniería
Industrial, Ingeniería Química

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Marco Jurídico aplicable,
- Planeación Estratégica,
- Medidas de Seguridad,
- Agentes Perturbadores,
- Dirección y Liderazgo,
- Administrativos,
- Normas Oficiales Mexicanas aplicables y relacionadas,
- Habilidad para trabajo en equipo y bajo presión,
- Toma de decisiones.

EXPERIENCIA LABORAL

3 Años.

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina,
Campo,
Riesgos de trabajo,
Disponibilidad de Horario.

ACTITUD / PERSONALIDAD

Liderazgo,
Responsabilidad,
Honradez,
Adaptabilidad,
Trabajo en equipo,
Capacidad de análisis,
Objetividad.

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Alto.

ESFUERZO

Físico y Mental



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Analista Administrativo.

JEFE INMEDIATO

Director de Protección Civil.

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno.

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Recibir, registrar y turnar la documentación que se recibe diariamente en la Dirección, a las áreas que corresponda;
- II. Elaborar la bitácora de llamadas telefónicas;
- III. Actualizar y controlar los archivos de la Dirección;
- IV. Realizar trámites de solicitud de recursos materiales para la Dirección de Protección Civil;
- V. Elaborar los informes semanales y mensuales que rinde la Dirección;
- VI. Actualizar el Manual de Organizaciones y Procedimientos
- VII. Elaborar las órdenes de operación de los operativos que se implementan por personal de la Dirección.
- VIII. Vigilar el cumplimiento a las circulares y oficios que emita el Director;
- IX. Realizar el análisis al marco legal aplicable en la materia y mantener actualizadas las reformas y cambios;
- X. Coordinación y Apoyo Administrativo en las áreas adscritas a la Dirección;
- XI. Proponer las modificaciones a la Ley de Ingresos.
- XII. Llevar a cabo el control de inventarios;
- XIII. Vigilar el uso y mantenimiento de los vehículos asignados a la Dirección de Protección Civil;
- XIV. Y las demás funciones y/o actividades que le delegue su superior jerárquico.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Analista Administrativo

ESCOLARIDAD

Pasante, Licenciatura ó carrera trunca.

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Conocimiento del Marco Jurídico que engloba la Dirección de Protección Civil.
- Normas Oficiales Mexicanas aplicables y relacionadas
- Habilidad para trabajo en equipo y bajo presión,
- Toma de decisiones
- Liderazgo
- Computación
- Redacción
- Atención y trato al Público
- Archivo

EXPERIENCIA LABORAL

1 año

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina

ACTITUD / PERSONALIDAD

Responsabilidad
Puntualidad
Dinámico
Trabajo en equipo

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

ESFUERZO

Mental-físico



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE PROTECCIÓN Y AUXILIO
CIUDADANO
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SPAC-DPC-02

Revisión: 9

Página 15 de 55

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Jefe del Departamento de Emergencias y Demandas Ciudadanas.

JEFE INMEDIATO

Director de Protección Civil.

PERSONAL A SU CARGO

1 Policía Raso (Secretaria)
7 Supervisores
1 Oficial Paramédico (supervisor)
1 Comandante (Supervisor)
1 Analista de información (supervisor)

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Acudir a las emergencias causadas por fenómenos naturales o humanos;
- II. Valorar de la situación de riesgo para la población y cuerpos de apoyo;
- III. Solicitar los apoyos necesarios para la atención de emergencias;
- IV. Elaborar semanalmente un reporte general;
- V. Elaborar y contar con un censo de las zonas de riesgo y poblacional en el municipio de Cuernavaca;
- VI. Contar con un inventario de Recursos Humanos y Materiales del Municipio de Cuernavaca para atender contingencias;
- VII. Realizar notificaciones y apercibimientos en las zonas catalogadas de alto riesgo;
- VIII. Implementar los operativos de vigilancia y supervisión de ferias tradicionales, en la quema de artificios pirotécnicos y eventos masivos;
- IX. Elaborar minuta de trabajo de cada auxilio y apoyo brindado;
- X. Brindar apoyo al departamento de Inspecciones para verificar las medidas de seguridad en los establecimientos de alto, medio y bajo riesgo y Denuncia Ciudadana;
- XI. Apoyar en operativos o inspecciones a otras Direcciones que lo soliciten;
- XII. Permanecer pendiente y disponible las 24 horas del día para la atención de cualquier emergencia;
- XIII. Y todas aquellas funciones y/o actividades que le sean encomendadas.



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE PROTECCIÓN Y AUXILIO
CIUDADANO
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SPAC-DPC-02

Revisión: 9

Página 16 de 55

PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Jefe del Departamento de Emergencias y Demandas Ciudadanas

ESCOLARIDAD

Ing. Industrial y/o Técnico en Urgencias Médicas

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Marco Jurídico aplicable,
- Planeación Estratégica,
- Medidas de Seguridad,
- Agentes Perturbadores,
- Dirección y Liderazgo,
- Administrativos,
- Normas Oficiales Mexicanas aplicables y relacionadas,
- Habilidad para trabajo en quipo y bajo presión,
- Toma de decisiones.

EXPERIENCIA LABORAL

3 Años mínimo.

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina,
Campo,
Riesgos de trabajo,
Disponibilidad de Horario.

ACTITUD / PERSONALIDAD

Liderazgo,
Responsabilidad,
Honradez,
Adaptabilidad,
Trabajo en equipo,
Capacidad de análisis,
Objetividad.

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Alto.

ESFUERZO

Físico y Mental



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Policía Raso
(Secretaria)

JEFE INMEDIATO

Jefe del Departamento de
Emergencias y Demandas
Ciudadanas

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Recibir, registrar y turnar la documentación del Departamento;
- II. Elaborar los Vistos Buenos para eventos sociales, culturales y religiosos;
- III. Atender y registrar las denuncias ciudadanas vía telefónica y peticiones por escrito de la ciudadanía;
- IV. Entregar los Vistos Buenos que se elaboran para eventos sociales, culturales y religiosos;
- V. Actualizar y controlar los archivos del Departamento;
- VI. Elaborar el parte informativo diario de las actividades realizadas en la Dirección;
- VII. Atender y registrar las denuncias ciudadanas vía telefónica y peticiones por escrito de la ciudadanía;
- VIII. Y las demás funciones y/o actividades que le delegue su jefe inmediato y superior jerárquico.



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE PROTECCIÓN Y AUXILIO
CIUDADANO
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SPAC-DPC-02

Revisión: 9

Página 18 de 55

PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Policía Raso
(Secretaria)

ESCOLARIDAD

Carrera Técnica Secretaria y/o
Bachillerato

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Conocimiento del Marco Jurídico que engloba la Dirección de Protección Civil.
- Computación
- Redacción
- Atención y trato al Público
- Archivo

EXPERIENCIA LABORAL

1 Año mínimo.

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina.

ACTITUD / PERSONALIDAD

Responsabilidad
Puntualidad
Dinámico
Trabajo en equipo

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo.

ESFUERZO

Mental



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

7 Supervisor de Emergencias y Demandas Ciudadanas.
1 Oficial Paramédico (supervisor)
1 Comandante (supervisor)
1 Analista de información (supervisor)

JEFE INMEDIATO

Jefe del Departamento de Emergencias y Demandas Ciudadanas

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Acudir y brindar apoyo en las emergencias causadas por fenómenos naturales o humanos;
- II. Elaborar nota informativa de los apoyos brindados en emergencias, inspecciones y/o recorridos;
- III. Apoyar en operativos o inspecciones a otras Direcciones que lo soliciten;
- IV. Acudir a capacitaciones relacionadas con la materia, para así ofrecer un mejor servicio;
- V. Participar en los programas y operativos de inspecciones cuando se requiera;
- VI. Acudir a servicios y/o eventos en materia de supervisión y apoyo;
- VII. Y todas aquellas funciones y/o actividades que le sean encomendadas.



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE PROTECCIÓN Y AUXILIO
CIUDADANO
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SPAC-DPC-02

Revisión: 9

Página 20 de 55

PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

7 Supervisor de Emergencias y Demandas Ciudadanas
1 Oficial Paramédico (supervisor)
1 Comandante (Supervisor)
1 Analista de información (supervisor)

ESCOLARIDAD

Preparatoria o Bachillerato

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Marco Jurídico aplicable,
- Medidas de Seguridad,
- Agentes Perturbadores,
- Prevención a desastres menores y mayores,
- Primeros Auxilios,
- Combate y prevención de incendios,
- Capacidad de respuesta en casos de emergencia.
- Normas Oficiales Mexicanas aplicables y relacionadas,
- Habilidad para trabajo en quipo y bajo presión,

EXPERIENCIA LABORAL

3 Años mínimo.

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina,
Campo,
Riesgos de trabajo,
Disponibilidad de Horario.

ACTITUD / PERSONALIDAD

Liderazgo,
Responsabilidad,
Honradez,
Adaptabilidad,
Trabajo en equipo,
Capacidad de análisis,
Objetividad.

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Alto.

ESFUERZO

Físico y Mental



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE PROTECCIÓN Y AUXILIO
CIUDADANO
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SPAC-DPC-02

Revisión: 9

Página 21 de 55

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Jefe del Departamento de Inspecciones

JEFE INMEDIATO

Director de Protección Civil.

PERSONAL A SU CARGO

Secretaria (1Taquimecanógrafa y 1 Administrativo especializado)
2 Supervisores
2 Policía Raso Prev. (supervisor)
1 Policía Raso Tto. (supervisor)
1 Administrativo especializado

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Elaborar programas de inspecciones a realizarse solicitadas por la ciudadanía y Las diferentes Dependencias Municipales, Estatales y Federales para otorgar Visto Bueno de medidas de Seguridad;
- II. Aplicar los operativos de supervisión y vigilancia de las Ferias, eventos masivos en el cumplimiento de las medidas de seguridad;
- III. Mantener actualizado el programa de establecimientos de bajo, mediano y alto riesgo;
- IV. Aplicar los operativos de supervisión y vigilancia de las Ferias, eventos masivos en el cumplimiento de las medidas de seguridad;
- V. Elaborar semanalmente un reporte general;
- VI. Realizar inspecciones a los establecimientos de riesgo ordinario y alto riesgo para verificar las medidas de seguridad;
- VII. Aplicar los operativos de supervisión y vigilancia que su superior jerárquico indique a través de las peticiones de la ciudadanía a ferias y eventos masivos en el cumplimiento de las medidas de seguridad;
- VIII. Elaborar formatos de Orden de Inspección y turnar al Director para su autorización;
- IX. Inspeccionar a los establecimientos de riesgo ordinario y alto riesgo para verificar que cumplan con las medidas de seguridad;
- X. Elaborar actas de inspección en original y copia de cada establecimiento;
- XI. Elaborar notas informativas sobre inspecciones relevantes que se hayan atendido;
- XII. Apoyar en las emergencias y simulacros que se presenten;
- XIII. Y todas aquellas funciones y/o actividades que le sean encomendadas.



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE PROTECCIÓN Y AUXILIO
CIUDADANO
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SPAC-DPC-02

Revisión: 9

Página 22 de 55

PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Jefe del Departamento de Inspecciones

ESCOLARIDAD

Preparatoria o Carrera Técnica en
Prevención y seguridad y Protección
Civil

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Marco Jurídico aplicable,
- Planeación Estratégica,
- Medidas de Seguridad,
- Agentes Perturbadores,
- Dirección y Liderazgo,
- Administrativos,
- Normas Oficiales Mexicanas aplicables y relacionadas,
- Habilidad para trabajo en quipo y bajo presión,
- Toma de decisiones.

EXPERIENCIA LABORAL

3 Años mínimo.

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina,
Campo,
Riesgos de trabajo,
Disponibilidad de Horario.

ACTITUD / PERSONALIDAD

Liderazgo,
Responsabilidad,
Honradez,
Adaptabilidad,
Trabajo en equipo,
Capacidad de análisis,
Objetividad.

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio.

ESFUERZO

Físico y Mental



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

1 Taquimecanógrafa
1 Administrativo Especializado

JEFE INMEDIATO

Jefe del Departamento de Inspecciones

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Elaborar oficios de comisión, memorándums, prórrogas, resoluciones e infracciones;
- II. Atender y registrar las llamadas telefónica de la ciudadanía para el jefe del departamento;
- III. Clasificar los oficios de comisión por zonas a fin de que estén disponibles para los supervisores que las realizan;
- IV. Llevar un seguimiento de las inspecciones realizadas;
- V. Llevar un control digital de las inspecciones a realizar y realizadas;
- VI. Actualizar y controlar los archivos del departamento;
- VII. Elaborar resoluciones de los procedimientos llevados a cabo en los establecimientos;
- VIII. Y todas aquellas funciones y/o actividades que le sean encomendadas.



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE PROTECCIÓN Y AUXILIO
CIUDADANO
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SPAC-DPC-02

Revisión: 9

Página 24 de 55

PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

1 Taquimecanógrafa
1 Administrativo Especializado

ESCOLARIDAD

Carrera Técnica Secretarial, secundaria.

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Conocimiento del Marco Jurídico que engloba la Dirección de Protección Civil.
- Computación
- Redacción
- Atención y trato al Público
- Archivo

EXPERIENCIA LABORAL

1 Año mínimo.

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina

ACTITUD / PERSONALIDAD

Liderazgo,
Responsabilidad,
Honestidad,
Adaptabilidad,
Trabajo en equipo,
Capacidad de análisis,
Objetividad.

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo.

ESFUERZO

Mental



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE PROTECCIÓN Y AUXILIO
CIUDADANO
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SPAC-DPC-02

Revisión: 9

Página 25 de 55

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

2 Supervisor de Inspecciones
2 Policía Raso (supervisor)

JEFE INMEDIATO

Jefe del Departamento de
Inspecciones

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Elaborar actas de inspección en original y copia de cada establecimiento inspeccionado;
- II. Elaborar cédulas de notificación por los dictámenes de Visto Bueno de los establecimientos;
- III. Elaborar nota informativa de los apoyos brindados en emergencias, inspecciones y/o recorridos;
- IV. Acudir y brindar apoyo en las emergencias causadas por fenómenos naturales o humanos cuando se requiera;
Apoyar en operativos o inspecciones a otras Direcciones que lo soliciten;
- VI. Acudir a capacitaciones relacionadas con la materia, para así ofrecer un mejor servicio;
- VII. Apoyar en los registros, control y archivo de inspecciones del departamento;
- VIII. Participar en los programas y operativos de inspecciones;
- IX. Apoyar en la elaboración de reportes diarios, anuales;
- X. Acudir a servicios y/o eventos en materia de supervisión y apoyo;



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

2 Supervisor de Inspecciones
2 Policía Raso (supervisor)

ESCOLARIDAD

Preparatoria o Bachillerato

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Marco Jurídico aplicable,
- Medidas de Seguridad,
- Agentes Perturbadores,
- Prevención a desastres menores y mayores,
- Primeros Auxilios,
- Combate y prevención de incendios,
- Capacidad de respuesta en casos de emergencia.
- Normas Oficiales Mexicanas aplicables y relacionadas,
- Habilidad para trabajo en quipo y bajo presión,

EXPERIENCIA LABORAL

1 Año mínimo.

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina,
Campo,
Riesgos de trabajo,
Disponibilidad de Horario.

ACTITUD / PERSONALIDAD

Liderazgo,
Responsabilidad,
Honradez,
Adaptabilidad,
Trabajo en equipo,
Capacidad de análisis,
Objetividad.

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

ESFUERZO

Físico y Mental



DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

PUESTO

Policía Raso (supervisor)

JEFE INMEDIATO

Jefe del Departamento de Inspecciones

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Analizar y tramitar los Planes de Seguridad, Emergencia y Evacuación requeridos por la Dirección de Protección Civil a los establecimientos;
- II. Acudir como observador a los simulacros programados por las empresas;
- III. Apoyar en la supervisión de establecimientos
- IV. Elaborar y/o actualización los Programas Especiales de Protección Civil que se requieran; Apoyar en operativos o inspecciones a otras Direcciones que lo soliciten;
- V. Participar en los programas y operativos de inspecciones;
- VI. Acudir a servicios y/o eventos en materia de supervisión y apoyo;
- VII. Evaluar los simulacros que se presenten;
- VIII. Y las demás funciones y/o actividades que le delegue su superior jerárquico.



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE PROTECCIÓN Y AUXILIO
CIUDADANO
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SPAC-DPC-02

Revisión: 9

Página 28 de 55

PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Policía Raso (supervisor)

ESCOLARIDAD

Técnico en Informática o Preparatoria.

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Marco Jurídico aplicable,
- Planeación Estratégica,
- Medidas de Seguridad,
- Agentes Perturbadores,
- Administrativos,
- Normas Oficiales Mexicanas aplicables y relacionadas,

EXPERIENCIA LABORAL

2 Años mínimo.

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina,
Campo,
Riesgos de trabajo,
Disponibilidad de Horario.

ACTITUD / PERSONALIDAD

Liderazgo,
Responsabilidad,
Honradez,
Adaptabilidad,
Trabajo en equipo,
Capacidad de análisis,
Objetividad.

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

ESFUERZO

Mental



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE PROTECCIÓN Y AUXILIO
CIUDADANO
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SPAC-DPC-02

Revisión: 9

Página 29 de 55

PUESTO

Administrativo especializado

JEFE INMEDIATO

Jefe del Departamento de Inspecciones

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Revisar los planes y programas de las diferentes empresas, que son remitidos a esta dirección para su aprobación;
- II. Realizar oficios de cumplimiento de los programas;
- III. Registrar en la base de datos del área de programas, todos los datos de las empresas que remiten programas;
- IV. Calendarizar los simulacros;
- V. Archivar toda la documentación remitida a programas;
- VI. Elaborar oficios e certificación de bitácoras;
- VII. Atender personal y telefónica a los representantes de las diferentes empresas para aclaración de dudas respecto a faltantes de de documentación de sus planes;
- VIII. Realizar el informe mensual de los simulacros realizados;
- IX. Y las demás funciones y/o actividades que le delegue su superior jerárquico.



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE PROTECCIÓN Y AUXILIO
CIUDADANO
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SPAC-DPC-02

Revisión: 9

Página 30 de 55

PUESTO

Administrativo especializado

ESCOLARIDAD

Preparatoria o Bachillerato

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Conocimiento del Marco Jurídico que engloba la Dirección de Protección Civil.
- Computación
- Redacción
- Atención y trato al Público
- Archivo

EXPERIENCIA LABORAL

3 Años mínimo.

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina

ACTITUD / PERSONALIDAD

Liderazgo,
Responsabilidad,
Honradez,
Adaptabilidad,
Trabajo en equipo,
Capacidad de análisis,
Objetividad.

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

ESFUERZO

Físico y Mental



IX. POLITICAS

1. El personal deberá portar el uniforme correctamente durante el tiempo de servicio.
2. El personal deberá respetar las áreas de trabajo.
3. El comportamiento del personal hacia sus compañeros y ciudadanos deberá ser respetuoso y profesional para proyectar una imagen digna de esta Dirección.
4. Todo el personal adscrito deberá de mantener limpia y ordenada su respectiva área de trabajo.
5. El personal deberá cuidar y mantener en buen estado el material y equipo que le sea asignado para el cumplimiento de sus funciones.
6. El servicio telefónico deberá utilizarse únicamente para asuntos laborales, debiendo registrar las llamadas realizadas en la bitácora correspondiente.
7. El personal adscrito a esta Dirección no deberá ingerir bebidas alcohólicas durante el servicio, ni acudir al mismo con aliento alcohólico, o en estado de intoxicación etílico, debiendo mantener una imagen como servidores públicos.
8. Se respetara en todo momento los niveles jerárquicos, y el personal deberá cumplir con las órdenes que emitan los jefes hacia los subordinados.
9. Todos los datos a los servicios prestados por esta Dirección deberán ser registrados en las minutas de trabajo sin excepción alguna.
10. Tanto las minutas de trabajo como las actas de inspección deberán llenarse con letra legible, sin faltas de ortografía, tachones o corrector y bolígrafo.
11. Tanto las minutas de trabajo como actas de inspección deberán contener datos detallados, del lugar inspeccionado como son: ubicación, colindancias, medidas y nombre completo de la persona entrevistada.
12. Todo el personal deberá estar pendiente de su equipo de radiocomunicación para recibir cualquier mensaje de emergencia o comunicación.
13. Los Jefes de Departamento deberán entregar la información necesaria para rendir el parte informativo una hora antes de su entrega para su captura y entrega.
14. El parte informativo deberá rendirse diariamente a las 6:00 horas, por los elementos que cubran la guardia.



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE PROTECCIÓN Y AUXILIO
CIUDADANO
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SPAC-DPC-02

Revisión: 9

Página 32 de 55

15. El personal deberá mantener la documentación que manejan en el debido orden, para evitar extravío de documentos.
16. El personal no deberá hacer mal uso del uniforme ni de abusar de su autoridad, con la finalidad de obtener beneficios personales.
17. Las decisiones que impliquen un alto grado de responsabilidad e importancia, deberán ser informadas y acordadas con el Director.
18. El personal deberá mantener en buen estado los vehículos oficiales que conforman el parque vehicular de esta Dirección.
19. Ningún trabajador podrá utilizar los vehículos oficiales para su uso personal, ni podrá resguardarlos en su domicilio particular.
20. Los vehículos oficiales, que conforman el parque vehicular de la Dirección, después de terminada la jornada normal de trabajo, deberán permanecer en el área de estacionamiento de la Dirección, bajo el resguardo del personal de guardia.
21. El personal de esta Dirección deberá conocer y aplicar todos los reglamentos institucionales y gubernamentales relacionados con su trabajo, actuando con profesionalismo, responsabilidad, honradez y probidad.
22. El personal de la Dirección deberá conocer el manual de organización y procedimientos de la misma, para su correcta y debida aplicación y cumplimiento.



X. PROCEDIMIENTOS

A) ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INSPECCIÓN DE MEDIDAS DE SEGURIDAD A EMPRESAS Y ESTABLECIMIENTOS.

1.- Propósito:

Dar atención a las solicitudes de inspección en medidas de seguridad de las empresas y establecimientos previniendo riesgos y accidentes a la Ciudadanía, sus bienes y entorno ecológico.

2.- Alcance:

Aplica a la Ciudadanía en general.

3.- Referencia:

El procedimiento esta basado en la Ley del Sistema Integral de Seguridad Pública del Estado de Morelos, Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos, Ley de Justicia Administrativa del Estado de Morelos, Ley General de Protección Civil para el Estado de Morelos, Ley de Ingresos para el Municipio de Cuernavaca, Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Cuernavaca, Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Pública y Transito Metropolitano*, Reglamento de Protección Civil para el Municipio de Cuernavaca, Morelos y Reglamento de Gobierno y Administración del Ayuntamiento de Cuernavaca, Morelos.

* Toda vez que no ha sido publicado en el Periódico Oficial, la reforma por cuanto al nuevo nombre que corresponderá al Reglamento Interior de la Secretaria de Protección y Auxilio Ciudadano, se asienta el que continua vigente hasta la fecha.

4.- Responsabilidad:

Es responsabilidad del Secretario de Protección y Auxilio Ciudadano la aprobación del procedimiento.

Es responsabilidad del Subsecretario Administrativo de la Sria. Protección y Auxilio Ciudadano la revisión del procedimiento.

Es responsabilidad del Director de Protección Civil, la elaboración, implantación y actualización del procedimiento.

Es responsabilidad del personal adscrito a la Dirección de Protección Civil de Cuernavaca, llevar al cabo las actividades descritas en el procedimiento.

5.- Definiciones:

“Ninguna”

6.- Método de Trabajo:

- 6.1 Diagrama de Flujo.
- 6.2 Descripción de Actividades.
- 6.3 Registro de Calidad y Anexos.



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INSPECCIÓN DE MEDIDAS DE SEGURIDAD A EMPRESAS Y ESTABLECIMIENTOS

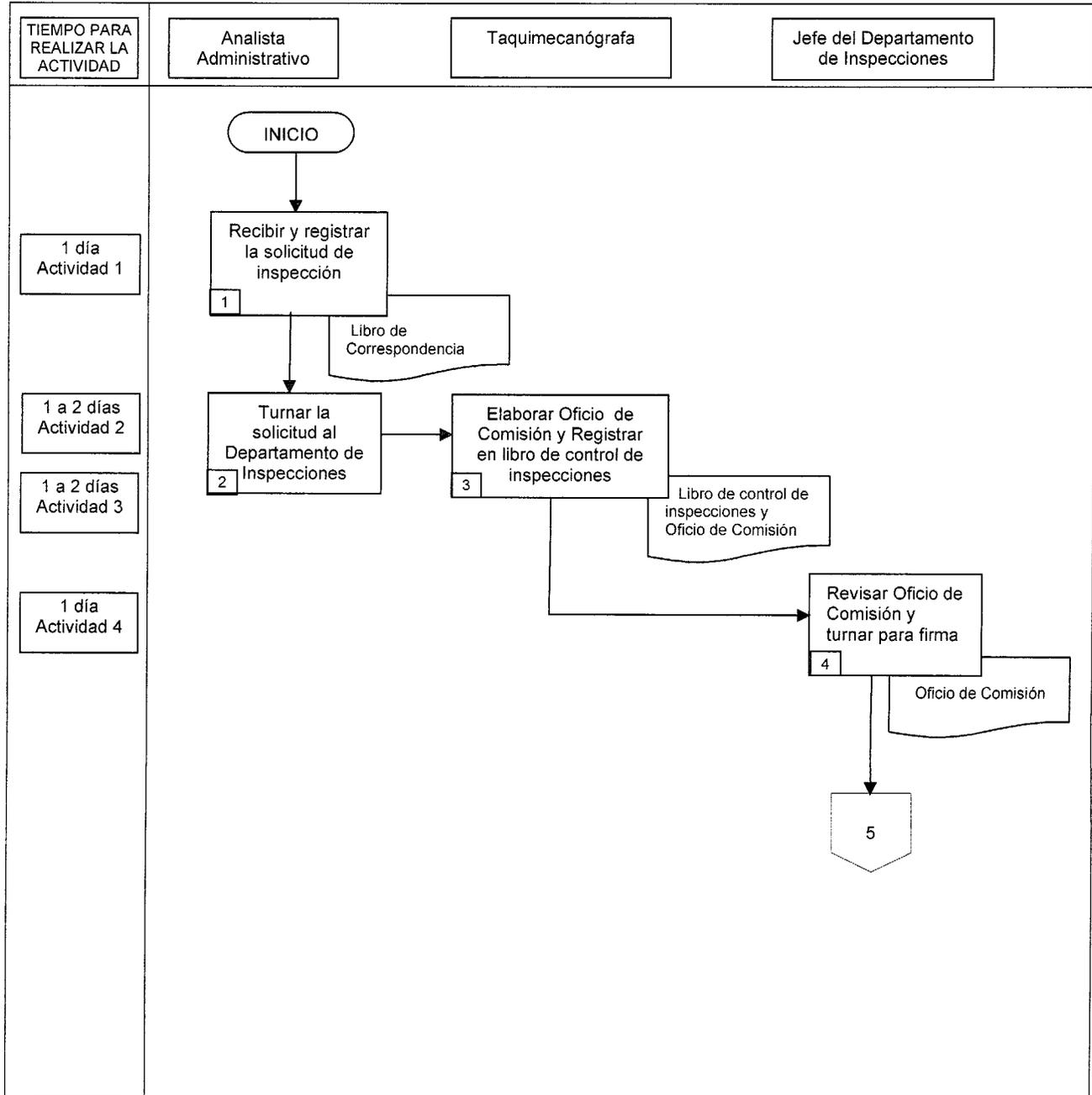




DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INSPECCIÓN DE MEDIDAS DE SEGURIDAD A EMPRESAS Y ESTABLECIMIENTOS

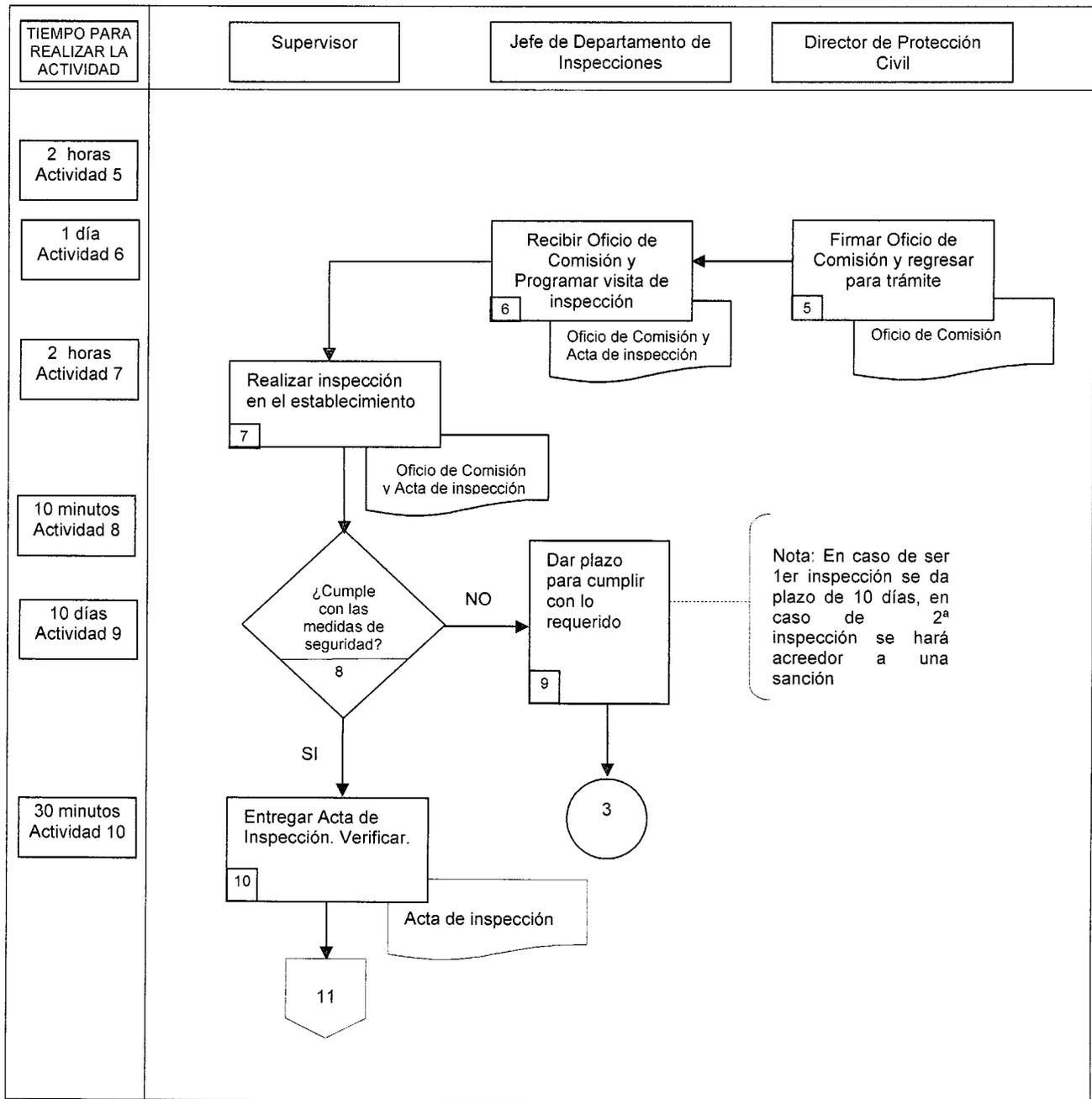
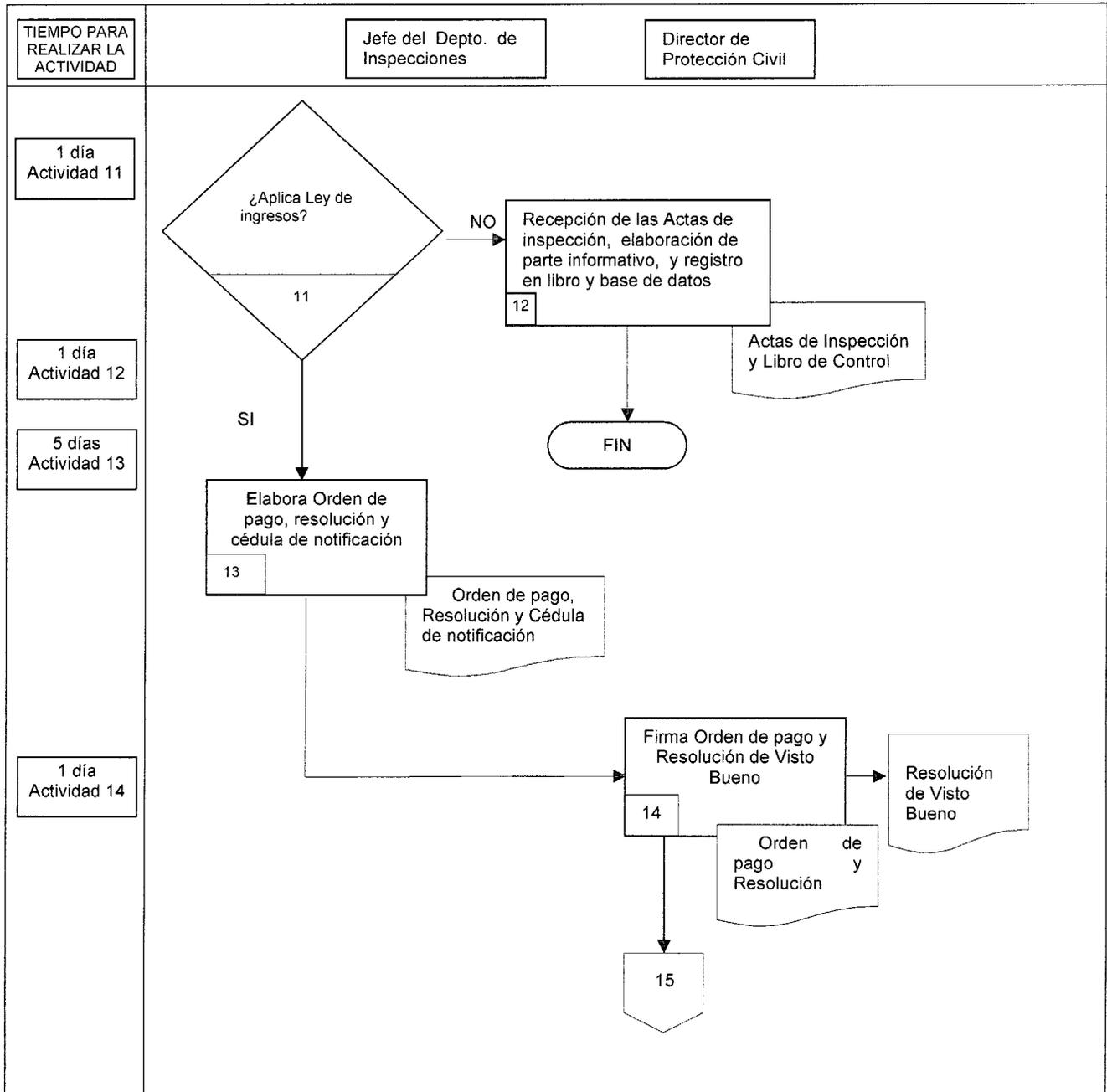




DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INSPECCIÓN DE MEDIDAS DE SEGURIDAD A EMPRESAS Y ESTABLECIMIENTOS



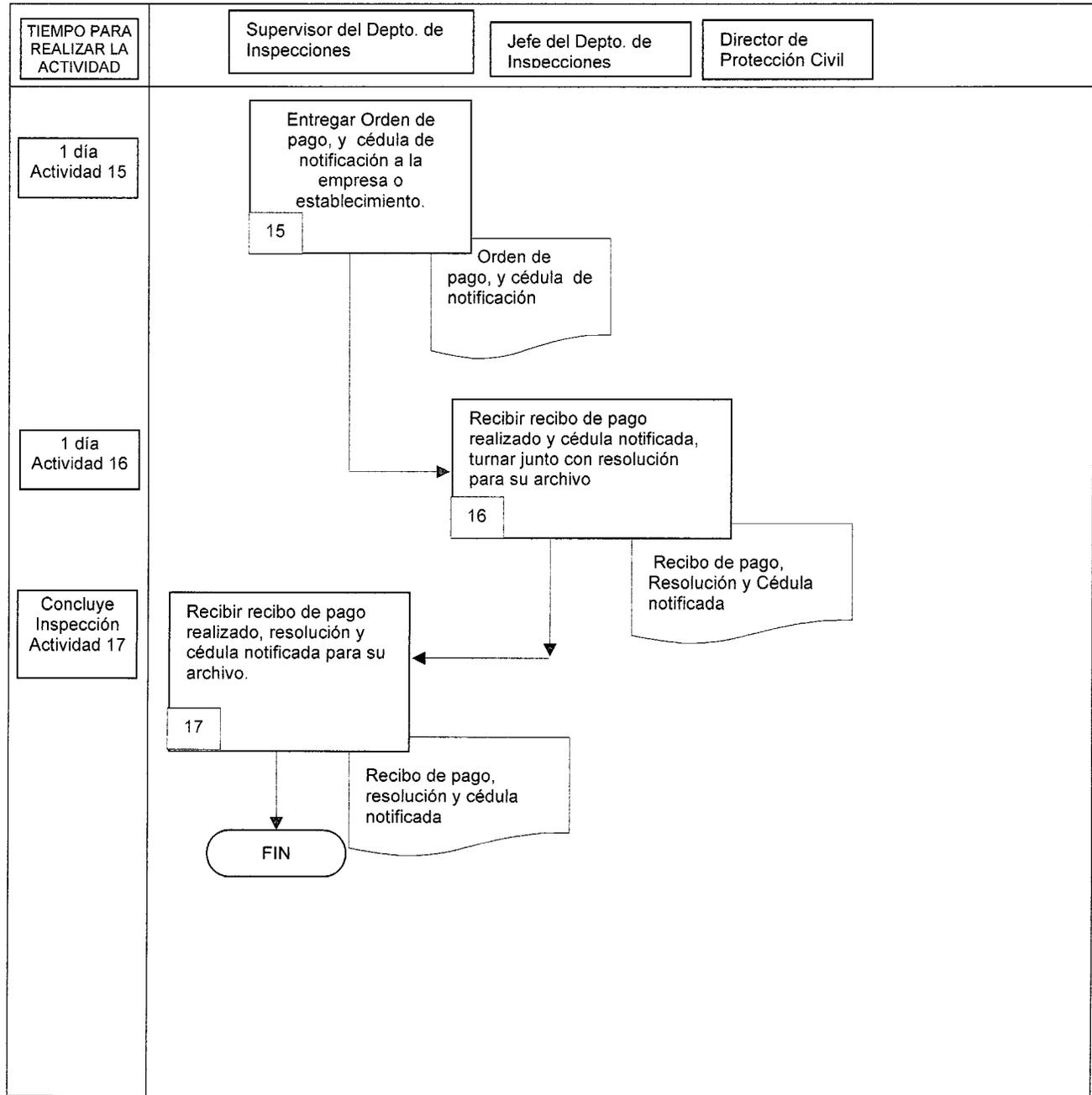


AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE PROTECCIÓN Y AUXILIO
CIUDADANO
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-SPAC-DPC-01

Revisión: 9

Página 37 de 55





**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE
ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE
INSPECCIÓN DE MEDIDAS DE SEGURIDAD A EMPRESAS Y ESTABLECIMIENTOS.**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Analista Administrativo (AA)	Recibe y registra la solicitud de inspección por parte del establecimiento, y/o a través de volante de remesa de tramite SARE.	Solicitud de Inspección (FO-SPAC-DPC-01)
2	(AA)	Turna la solicitud de inspección, al Departamento de Inspecciones.	Solicitud de Inspección (FO-SPAC-DPC-01)
3	Taquimecanógrafa (T)	Elaborar el Oficio de Comisión y registra en el Libro de Control.	Oficio de Comisión (FO-SPAC-DPC-02)
4	Jefe del Departamento de Inspecciones (JDI)	Revisa el Oficio de Comisión y turna al Director para su firma.	Oficio de Comisión (FO-SPAC-DPC-02)
5	Director de Protección Civil (DPC)	Firma el Oficio Comisión y regresa para su trámite.	Oficio de Comisión (FO-SPAC-DPC-02)
6	(JDI)	Recibe el Oficio de Comisión y programa la visita de inspección,	Oficio de Comisión (FO-SPAC-DPC-02)
7	Supervisor (SUP)	Realiza la inspección del establecimiento en medidas de seguridad del establecimiento, llevando el Acta de Inspección.	Acta de Inspección (FO-SPAC-DPC-03)
8	(SUP)	¿Cumple con las medidas de seguridad? En caso de No cumplir. Ir a la actividad 9. En caso de Si cumplir ir a la actividad 10.	
9	(SUP)	Dar plazo de 10 días hábiles para cumplir con lo requerido, y regresar a la actividad 3. En caso de NO cumplir con las medidas de seguridad en la segunda visita se hará acreedor a una multa y se le otorgará un plazo de 5 días más y en caso de no cumplir en la próxima visita, se procederá a clausura temporal de acuerdo al Reglamento de Protección Civil. Ir a la actividad 3.	



**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE
ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE
INSPECCIÓN DE MEDIDAS DE SEGURIDAD A EMPRESAS Y ESTABLECIMIENTOS.**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
10	(SUP)	Entregar la copia del Acta de Inspección con la leyenda "Cumple". Verificar si aplica Ley de Ingresos.	Acta inspección (FO.SPAC-DPC-03)
11	(SUP)	¿Aplica Ley de ingresos? No. Ir a la actividad 12 Si. Ir a la actividad 13	
12	(JDI)	Recepción de las Actas de inspección, elaboración de nota informativa, y registro en libro y base de datos. Con esta actividad finaliza el procedimiento.	Acta de Inspección (FO.SPAC-DPC-03) Libro de registro y Base de datos.
13	(JDI)	Elabora Orden de pago, Resolución de Visto Bueno y Cédula de notificación personal	Orden de pago (FO-SPAC-DPC-04) Resolución De Visto Bueno (FO-SPAC-DPC-05) Cédula de notificación (FO-SAPC-DPC-06)
14	(DPC)	Firma la Orden de pago y Resolución de Visto Bueno.	Orden de pago (FO-SPAC-DPC-04) Resolución De Visto Bueno (FO-SPAC-DPC-05)
15	(SUP)	Entregar Orden de pago, y Cédula de notificación a la empresa o establecimiento.	Orden de pago (FO-SPAC-DPC-04) Cédula de Notificación (FO-SPAC-DPC-06)



**PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE
ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE
INSPECCIÓN DE MEDIDAS DE SEGURIDAD A EMPRESAS Y ESTABLECIMIENTOS.**

16	(JDI)	Recibe el comprobante de pago realizado y Cédula notificada y turna a la Taquimecanógrafa para su archivo.	Comprobante del pago, Cédula de notificación (FO-SPAC-DPC-06)
17	(T)	Recibe comprobante del pago realizado, Resolución de Visto Bueno y Cédula notificada para su archivo. Con esta actividad finaliza el procedimiento.	Comprobante del pago, Resolución (FO-SPAC-DPC-05) y Cédula notificada (FO-SPAC-DPC-06)



**PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE
ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE
INSPECCIÓN DE MEDIDAS DE SEGURIDAD A EMPRESAS Y ESTABLECIMIENTOS.**

REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Solicitud de Inspección	Jefe de Departamento de Inspecciones	1 año
2	Oficio de Comisión	Jefe del Departamento de Inspecciones	1 año
3	Acta de Inspección	Jefe del Departamento de Inspecciones	1 año
4	Libro de Control de Solicitudes	Jefe del Departamento de Inspecciones	1 año
5	Libro de Control de Solicitudes de Inspección	Jefe del Departamento de Inspecciones	1 año
6	Resolución de Visto Bueno	Jefe del Departamento de Inspecciones	1 año
7	Orden de Pago	Jefe del Departamento de Inspecciones	1 año
8	Recibo de Pago	Jefe del Departamento de Inspecciones	1 año
9	Cédula de Notificación	Jefe del Departamento de Inspecciones	1 año

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
	Ninguno	



B) ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A REPORTES DE EMERGENCIAS

1.- Propósito:

Dar atención y seguimiento a las contingencias que se presentan en el Municipio de Cuernavaca especialmente de desastres naturales o aquellas en que se ponga en riesgo la vida, bienes y entorno de la ciudadanía.

2.- Alcance:

Aplica a la Ciudadanía en general, así como a las Dependencias Municipales, Estatales o Federales.

3.-Referencia:

El procedimiento esta basado en la Ley del Sistema Integral de Seguridad Pública del Estado de Morelos, Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos, Ley de Justicia Administrativa del Estado de Morelos, Ley General de Protección Civil para el Estado de Morelos, Ley de Ingresos para el Municipio de Cuernavaca, Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Cuernavaca, Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Pública y Transito Metropolitano*, Reglamento de Protección Civil para el Municipio de Cuernavaca, Morelos y Reglamento de Gobierno y Administración del Ayuntamiento de Cuernavaca, Morelos.

* Toda vez que no ha sido publicado en el Periódico Oficial, la reforma por cuanto al nuevo nombre que corresponderá al Reglamento Interior de la Secretaria de Protección y Auxilio Ciudadano, se asienta el que continua vigente hasta la fecha.

4.- Responsabilidad:

Es responsabilidad del Secretario de Protección y Auxilio Ciudadano la aprobación del procedimiento.

Es responsabilidad del Subsecretario Administrativo de la Secretaria de Protección y Auxilio Ciudadano. La revisión del procedimiento.

Es responsabilidad del Director de Protección Civil, la elaboración, implantación y actualización del procedimiento.

Es responsabilidad del personal llevar al cabo las actividades descritas en el procedimiento.

5.- Definiciones:

“Ninguna”

6.- Método de Trabajo:

- 6.1 Diagrama de Flujo.
- 6.2 Descripción de Actividades.
- 6.3 Registro de Calidad y Anexos.



te cumplimos
Cuernavaca

AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE PROTECCIÓN Y AUXILIO
CIUDADANO
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-SPAC-DPC-02

Revisión: 9

Página 43 de 55

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE
ATENCIÓN A REPORTE DE EMERGENCIAS.

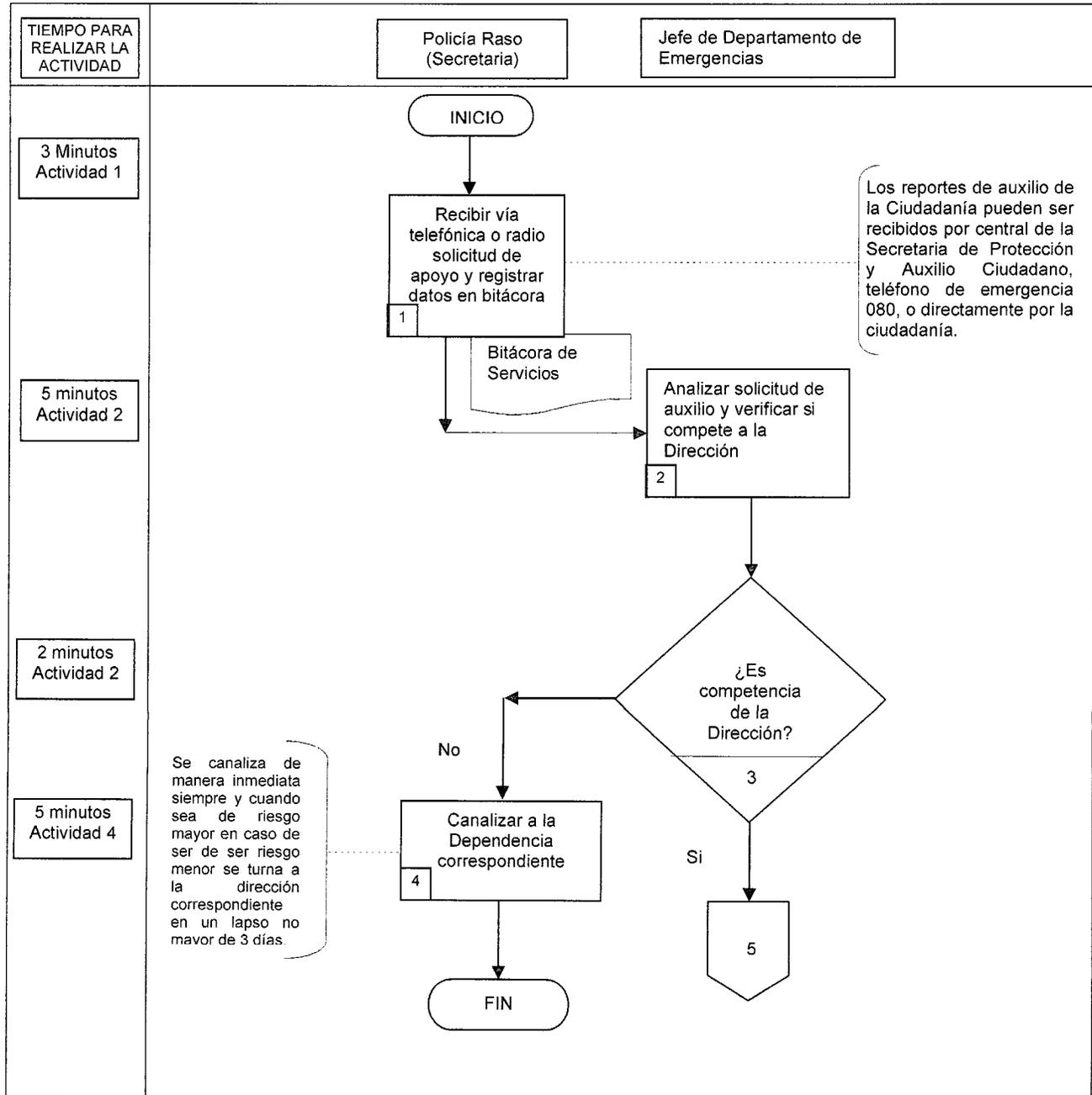
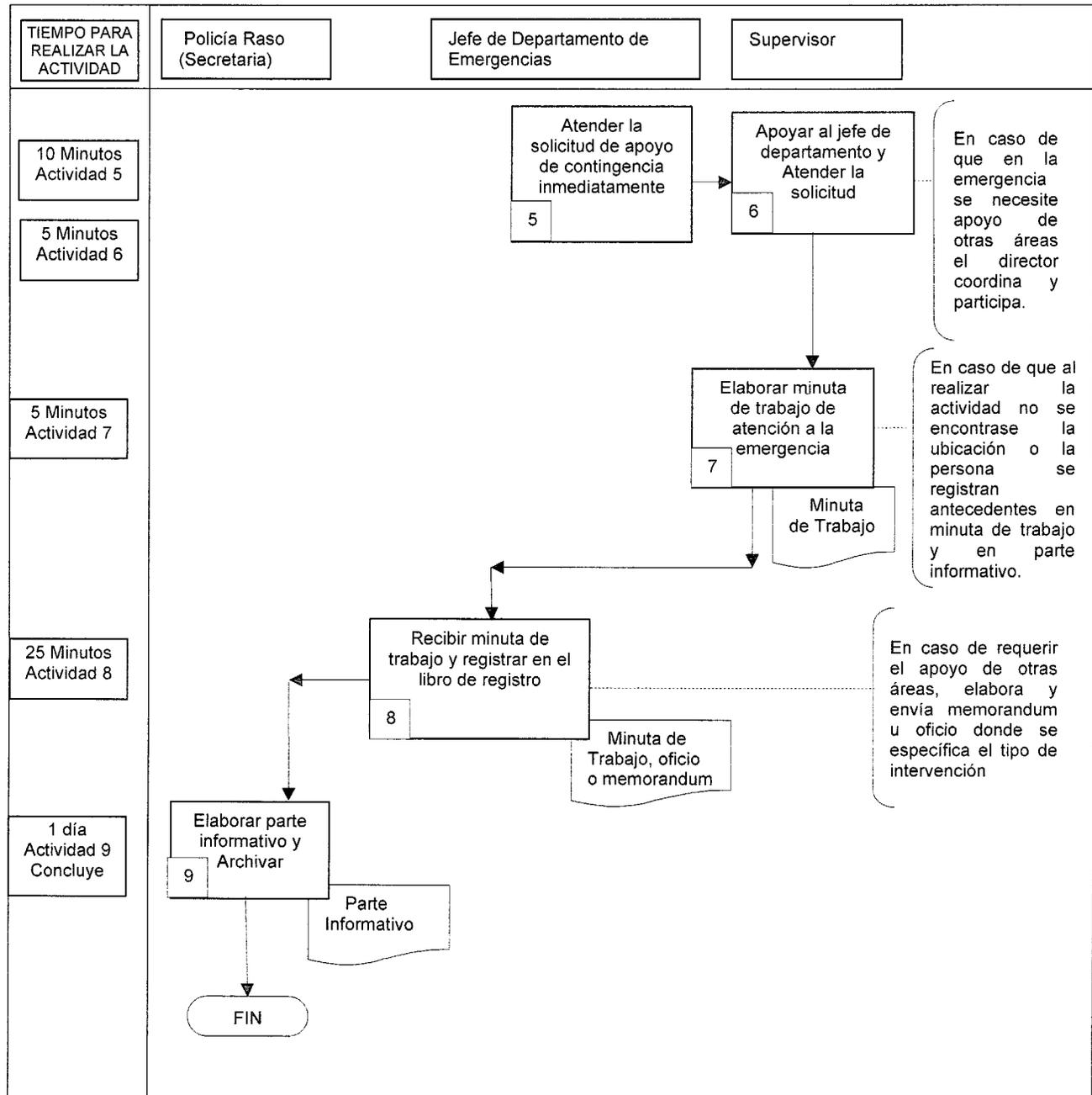




DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A REPORTES DE EMERGENCIAS.





AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE PROTECCIÓN Y AUXILIO
CIUDADANO
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-SPAC-DPC-02

Revisión: 9

Página 45 de 55

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE
ATENCIÓN A REPORTES DE EMERGENCIAS.

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Policía Raso (Secretaria)	Recibe vía telefónica o radio solicitud de apoyo de contingencias de la ciudadanía y registra datos en bitácora.	Bitácora de Servicios
2	Jefe del departamento de Demandas Ciudadanas y Emergencias (JDEDC)	Analiza solicitud de auxilio y verifica si compete a la Dirección.	
3	(JDEDC)	¿Es competencia de la Dirección? No ir a la actividad 4. Si ir a la actividad 5.	
4	(JDEDC)	Canaliza a la Dependencia correspondiente vía telefónica o radio. Con esta actividad finaliza el procedimiento.	
5	(JDEDC)	Atiende la solicitud de apoyo de contingencia inmediatamente, apoyándose con el personal a su cargo.	
6	Supervisores (SUP)	Apoyan al Jefe de Departamento, y atienden la solicitud.	



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE PROTECCIÓN Y AUXILIO
CIUDADANO
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-SPAC-DPC-02

Revisión: 9

Página 46 de 55

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE
ATENCIÓN A REPORTES DE EMERGENCIAS.

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
7	(SUP)	Elabora minuta de trabajo, de atención a la emergencia.	Minuta Trabajo (FO-SPAC-DPC-07)
8	(JDEDC)	Recibe minuta de trabajo, verifica datos y registra en Libro de registro. Turna a la secretaria para archivo	Minuta de trabajo, Oficio (FO-SPAC-DPC-07) o Memorándum.
9	(Secretaria)	Elabora parte informativo y archiva. Con esta actividad concluye el procedimiento.	Parte informativo (FO-SPAC-DPC-08)



DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A REPORTES DE EMERGENCIAS.

REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Bitácora de Servicios	Jefe de Departamento de Emergencias y Demandas Ciudadanas	1 año
2	Minuta de Trabajo	Jefe de Departamento de Emergencias y Demandas Ciudadanas	1 año
3	Parte Informativo	Jefe de Departamento de Emergencias y Demandas Ciudadanas	1 año

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
	Ninguno	



C) ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A SOLICITUDES DE DEMANDA CIUDADANA

1.- Propósito:

Atender y/o canalizar las solicitudes de Demanda Ciudadana para prevenir los riesgos inminentes que pongan en peligro la vida del individuo, su patrimonio y su entorno.

2.- Alcance:

Aplica a la Ciudadanía en general.

3.-Referencia:

El procedimiento esta basado en la Ley del Sistema Integral de Seguridad Pública del Estado de Morelos, Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos, Ley de Justicia Administrativa del Estado de Morelos, Ley General de Protección Civil para el Estado de Morelos, Ley de Ingresos para el Municipio de Cuernavaca, Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Cuernavaca, Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Pública y Transito Metropolitano*, Reglamento de Protección Civil para el Municipio de Cuernavaca, Morelos y Reglamento de Gobierno y Administración del Ayuntamiento de Cuernavaca, Morelos.

* Toda vez que no ha sido publicado en el Periódico Oficial, la reforma por cuanto al nuevo nombre que corresponderá al Reglamento Interior de la Secretaria de Protección y Auxilio Ciudadano, se asienta el que continua vigente hasta la fecha.

4.- Responsabilidad:

Es responsabilidad del Secretario de Protección y Auxilio Ciudadano la aprobación del procedimiento.

Es responsabilidad del Subsecretario Administrativo de la Secretaría de Protección y Auxilio Ciudadano. La revisión del procedimiento.

Es responsabilidad del Director de Protección Civil, la elaboración, implantación y actualización del procedimiento.

Es responsabilidad del personal llevar al cabo las actividades descritas en el procedimiento.

5.- Definiciones:

“Ninguna”

6.- Método de Trabajo:

- 6.1 Diagrama de Flujo.
- 6.2 Descripción de Actividades.
- 6.3 Registro de Calidad y Anexos.



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A SOLICITUDES DE DEMANDA CIUDADANA.

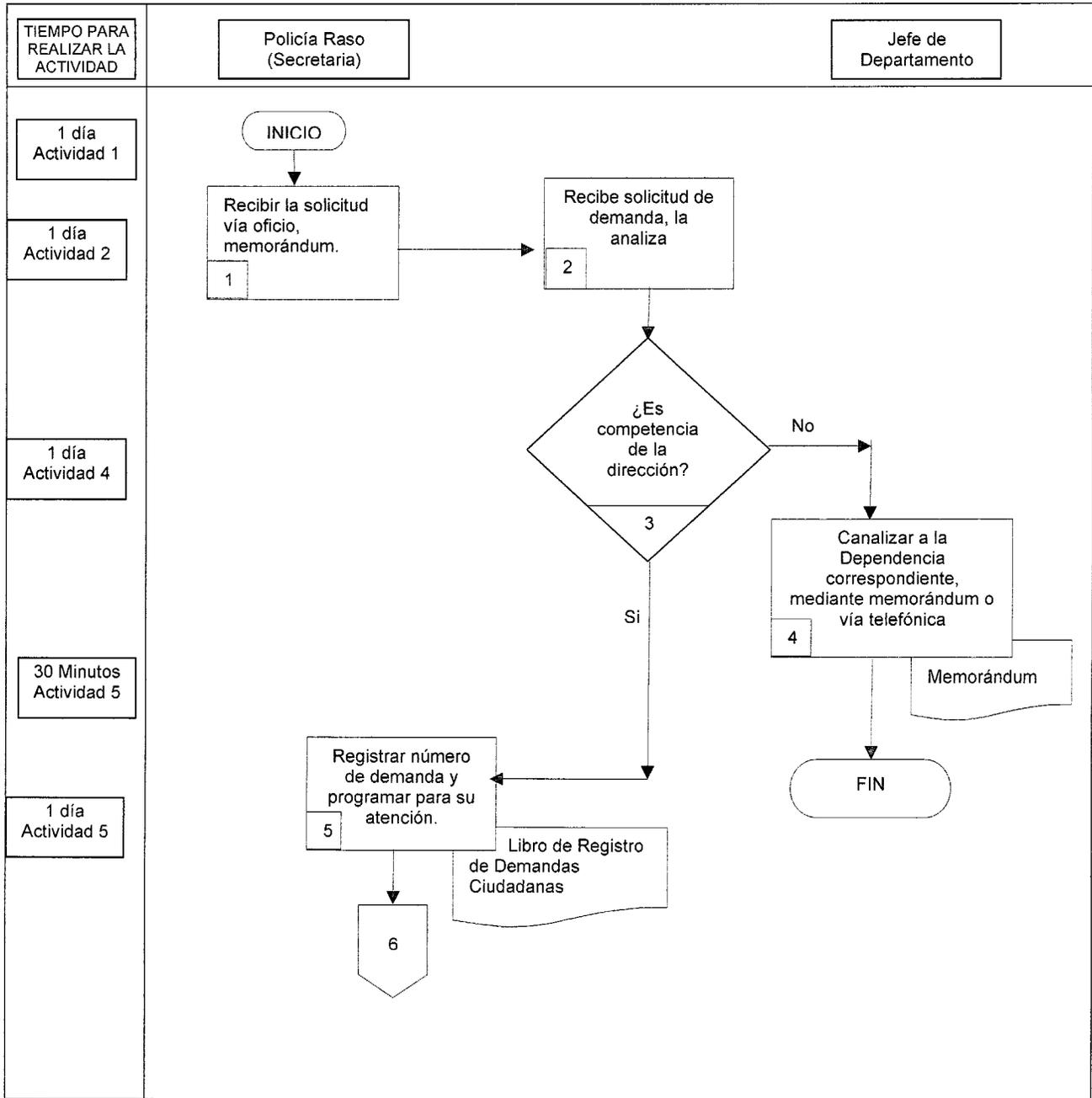
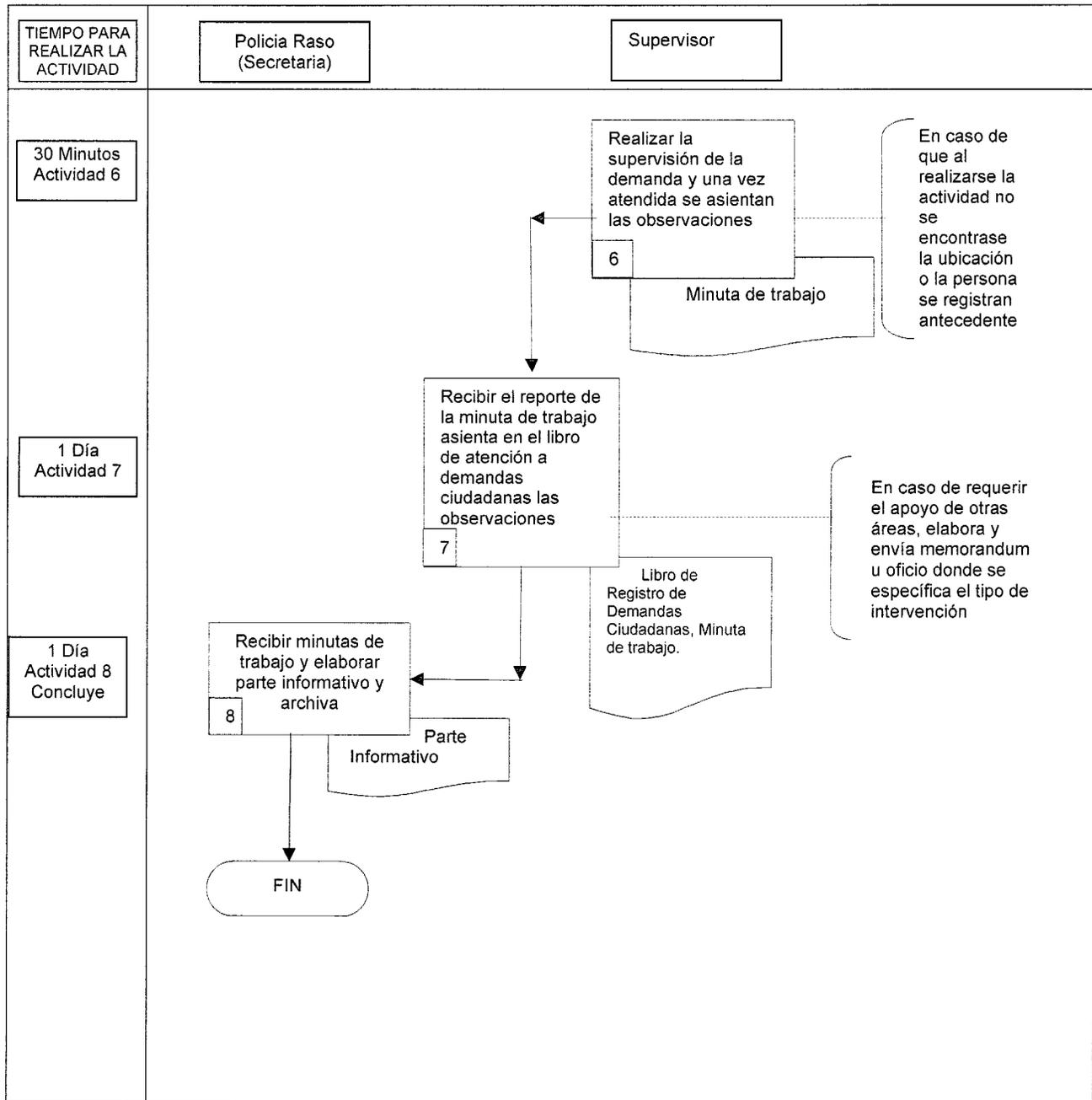




DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A SOLICITUDES DE DEMANDA CIUDADANA.





AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE PROTECCIÓN Y AUXILIO
CIUDADANO
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-SPAC-DPC-03

Revisión: 9

Página 51 de 55

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE
ATENCIÓN A SOLICITUDES DE DEMANDA CIUDADANA.

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Policía Raso (Secretaria) (S)	Recibe solicitud de reporte vía oficio y/o memorándum y entrega al Jefe de Departamento de Emergencias y Demandas Ciudadanas.	
2	Jefe de departamento de Emergencias y Demandas Ciudadanas (JDEDC)	Recibe solicitud de demanda, la analiza	
3	(JDEDC)	¿Es competencia de la Dirección? No. continua en la actividad No.4 Si. continúa en la actividad No.5	
4	(JDEDC)	Canaliza a la Dependencia correspondiente vía telefónica o radio, o bien mediante oficio o memorándum. Con esta actividad finaliza el procedimiento.	Oficio o Memorándum
5	(S)	Registra número de demanda y programarla para su atención.	Libro de registro de demandas ciudadanas.
6	Supervisores (SUP)	Realizan la supervisión de la demanda y una vez atendida se asientan las observaciones	Minuta de Trabajo.
7	(S)	Recibir el reporte de la minuta de trabajo asienta en el libro de registro de demandas ciudadanas las observaciones	Libro de control de demandas ciudadanas y libro de control de minutas.
8	(S)	Recibe minutas de trabajo, elabora parte informativo y archiva. Con esta actividad concluye el procedimiento.	Parte Informativo



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A SOLICITUDES DE DEMANDA CIUDADANA.

REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Oficio o Memorándum de Canalización	Jefe del departamento de Emergencias y Demandas Ciudadanas	1 año
2	Minuta de Trabajo	Supervisor	1 año
3	Parte Informativo	Secretaria	1 año
4	Libro de Control de Minutas	Jefe del departamento de Emergencias y Demandas Ciudadanas	1 año
5	Libro de Registro de Demandas Ciudadanas	Jefe del departamento de Emergencias y Demandas Ciudadanas	1 año

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
	Ninguno	



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE PROTECCIÓN Y AUXILIO
CIUDADANO
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SPAC-DPC-02

Revisión: 9

Página 53 de 55

XI. DIRECTORIO

Nombre Y Puesto	Teléfonos Oficiales	Domicilio Oficial
Frankie Mondragón Salgado Director de Protección Civil	3 14 37 60 3 12 12 74	Calle Iguala s/n, Col. Vista Hermosa, Cuernavaca, Mor.
José Luis Hidalgo Arroyo Jefe de Departamento de Emergencias y Demandas Ciudadanas	3 14 37 60 3 12 12 74	Calle Iguala s/n, Col. Vista Hermosa, Cuernavaca, Mor.
Jaime Paredes Estrada Jefe de Departamento de Inspecciones	3 14 37 60 3 12 12 74	Calle Iguala s/n, Col. Vista Hermosa, Cuernavaca, Mor.



XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN

FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACION
17 de febrero 2012	6 de marzo 2012

PARTICIPANTES	PUESTO
Frankie Mondragón Salgado	Director de Protección Civil.
Claudia Olimpia Martínez Nava	Analista Administrativo
Ernesto de Jesús Olguín Rosas	Analista Administrativo

Ernesto de Jesús Olguín Rosas
Asesor Designado de la Dirección de Recursos Humanos

Claudia Olimpia Martínez Nava
Analista Administrativo
Responsable de la Organización del Manual de Organización y Procedimientos



XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS

ÁREA: Dirección de Protección Civil

Apartado	Motivo Del Cambio	Fecha De Vigencia	Puesto Nombre Y Firma	Vo Bo de la Dirección de Recursos Humanos
Todos	Actualización Manual Versión 2012	Marzo 2012	Frankie Mondragón Salgado	Iván Elías Iragorri Martínez