



MANUAL OPERATIVO

PROTECCIÓN CIVIL





CONTENIDO

1. Reseña Histórica	2
2. Marco Jurídico	4
3. Justificación	5
4. Organigrama	6
5. Descripción de Funciones	6
6. Objetivo General.....	11
7. Objetivos Específicos	11
8. Población Objetivo.....	12
9. Políticas de Operación	12
10. Tipos de Indicadores e Indicadores de Medición	14
11. Flujograma del programa.....	15
12. Servicios.....	17
13. Plan de emergencias.....	18
14. Autorizaciones	19
15. Sistema de Control.....	20
16. Bitácora de revisiones.....	21

1. Reseña Histórica

Desde que el hombre apareció en la tierra, ha tenido que enfrentarse a las fuerzas destructivas de la naturaleza. En la medida de que las sociedades se fueron haciendo más complejas, se fueron desarrollando medidas estructurales y organizacionales, más para mitigar que para prevenir. Hasta llegar a los sofisticados sistemas encargados de la protección de las personas.

En Septiembre de 1985, la Ciudad de México y el Sur de Jalisco sufren el peor desastre de su historia, causando un impacto de trascendencia nacional, esto nos enseñó que en ese entonces ni el gobierno, sus instituciones ni la población estaban preparados para enfrentar un evento de tal magnitud.

Por tal motivo y con el fin de iniciar un sistema que prevenga y atienda este tipo de situaciones, a consecuencia de estos desastres se publican en el diario oficial de la federación el día 6 de Mayo de 1986, las bases que sustentan el Sistema Nacional de Protección Civil.

A la par en 1985 se crea el Sistema Estatal de Protección Civil, de igual forma se promulga en el Diario Oficial del Estado de Jalisco con el decreto 12027 del 29 de marzo, la creación del Organismo Descentralizado, Sistema Para El Desarrollo Integral De La Familia Del Municipio de Guadalajara.

En el Estado de Jalisco y específicamente el municipio de Guadalajara, el día 22 de Abril del año de 1992 sufre el peor desastre de su historia, al ser dañado el sector reforma por una serie de explosiones en el subsuelo, las cuales dejaron a cientos de fallecidos y miles de damnificados sin hogar por meses. En ese entonces se evidenció la falta de organización y coordinación entre instituciones encargadas de atender emergencias, debido a ello en 1992, se decreta la Ley de Protección Civil para el Estado de Jalisco, la cual obliga a todas las dependencias y organismos de la Administración Pública Estatal y de los gobiernos municipales, integrar a su estructura orgánica unidades internas y adoptar las medidas encaminadas a instrumentar, en el ámbito de sus respectivas funciones, la ejecución de los programas de Protección Civil.



Manual Operativo Departamento de Protección Civil



Durante años, el DIF Guadalajara realizó acciones encaminadas a la atención a población en condiciones de emergencia, las cuales fueron guiadas algunas por la Dirección de Protección Civil del Ayuntamiento, pero sin un coordinador o un área que se especializa en todos los temas de protección civil y seguridad tanto interna o de todos sus inmuebles como externa (de atención a población damnificada por situación de desastre) en el ámbito asistencia social.

En la administración 2015-2018, se pondera la seguridad y atención a población vulnerable como parte de sus políticas y principales objetivos, se crea el Sistema de Protección Civil del DIF Guadalajara en Octubre del año de 2015, para abatir el rezago en la materia en toda la estructura del organismo, así como el dar respuesta coordinada y mejor atención a las necesidades de la comunidad en caso de desastre, el cual con estructura, funciones y presupuesto propio, da una mejor respuesta a las demandas de la población en condiciones de emergencia en el ámbito de Asistencia Social, coordinar las acciones municipales de ayuda humanitaria, aunado en la asesoría y coordinación de la implementación de los programas internos de protección civil en todos y cada uno de los centros asistenciales y la certificación anual que la ley obliga para todos los inmuebles.

[Handwritten signatures in blue ink]

[Handwritten signature in blue ink]



Manual Operativo Departamento de Protección Civil



2. Marco Jurídico

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
Constitución Política del Estado de Jalisco
Ley General de Salud.
Ley General de Protección Civil
Ley General de Asistencia Social.
Ley de Protección Civil del Estado de Jalisco.
Código de Asistencia Social del Estado de Jalisco
Ley que Regula los Centros de Atención Infantil en el Estado de Jalisco
Plan Municipal de Desarrollo Guadalajara 500/2042
Reglamento de la Ley General de Protección Civil
Reglamento de la Ley que regula los Centros de Atención Infantil
Reglamento de Protección Civil para el Municipio de Guadalajara
Manual de Organización y Operación del Sistema Nacional de Protección Civil.
Norma Oficial Mexicana 003 SEGOB 2011
Norma Oficial Mexicana 009 SEGOB 2015
Norma Oficial Mexicana 032 SSA3 2011
Reglamento Interno del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Guadalajara.
Estatuto Orgánico del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia.
Orden General de Operaciones para Fenómenos Hidrometeorológicos de la Dirección de Protección Civil.
Contrato Colectivo de Trabajo del Sistema DIF Guadalajara

3. Justificación

Al inicio de la administración municipal 2015-2018 y dentro del análisis efectuado para conocer el cumplimiento del organismo ante las obligaciones emanadas de leyes y reglamentos, se detectó que existía un rezago en materia de seguridad, al no tener procedimientos estipulados para la respuesta inmediata ante situaciones de riesgo en cada uno de los centros, además la institución carecía de un procedimiento para dar atención a población en condiciones de emergencia.

El Sistema DIF Guadalajara incorpora a su estructura orgánica en Octubre del 2015 el Sistema de Protección Civil, con el fin de asegurar el debido cumplimiento de las responsabilidades establecidas en la Ley Nacional, Código Estatal y Reglamentos en materia de Asistencia Social, de igual forma en las estipuladas en la Ley General y Estatal de Protección Civil, así como el debido cumplimiento de las Normas Oficiales Mexicanas en seguridad, higiene y salud en todos y cada uno de los inmuebles del Organismo Público Descentralizado.

El Sistema de Protección Civil DIF Guadalajara, en cumplimiento con lo que marca la Ley Nacional y el Código Estatal de Asistencia Social, aunado en la creación y coordinación del programa de Atención a Población en Condiciones de Emergencia da respuesta a las demandas de la población en condiciones de extrema vulnerabilidad en el ámbito de Asistencia Social en caso de desastre y ayuda humanitaria.

Aunado a todo lo anterior, fomenta las acciones que mitiguen o eliminen riesgos en los inmuebles a través de la instrumentación y operación del Programa Interno de Protección Civil y la Comisión de Seguridad e Higiene, por lo que se promueven dichas acciones en los centros asistenciales a través de la asesoría, seguimiento y enlace para el desarrollo de las actividades derivadas del programa.

Por lo cual el Sistema de Protección Civil brinda soporte y asistencia tanto al interior del DIF Guadalajara como a la población damnificada, lo cual lo convierte en un eje de acción prioritario y transversal para el logro de los objetivos de la institución.

4. Organigrama



5. Descripción de Funciones

Titular de Protección Civil

1. Proponer las políticas en materia de Protección Civil que desarrollará el organismo asistencial, conforme la legislación vigente.
2. Vigilar y coordinar las acciones del Sistema de Protección Civil en la institución.
3. Establecer los mecanismos de coordinación y comunicación con los titulares de áreas y centros asistenciales con el fin de favorecer el desarrollo de acciones en materia de protección civil.
4. Fomentar la instrumentación y operación del Programa Interno de Protección Civil en cada uno de los inmuebles de la institución.
5. Fomentar entre el personal que labora en el DIF Guadalajara la cultura de la prevención a través de actividades que difusión y concientización.
6. Capacitar en la materia de Protección Civil a los trabajadores del Sistema DIF Guadalajara.
7. Coordinar y Gestionar los Vistos Buenos o Acreditaciones en materia de Protección Civil de todos los inmuebles administrados por este organismo asistencial.
8. Integrar la Comisión de Seguridad e Higiene del Sistema DIF Guadalajara.
9. Atender las condiciones de emergencia que generan en la población.

- vulnerabilidad y marginación.
10. Coordinar la ejecución del subprograma de Atención a Población en Condiciones de Emergencia en el SMDIF, respecto a la activación de las áreas operativas y administrativas que requieren intervenir en el proceso de atención a la emergencia.
 11. Coordinar la atención en asistencia social a la población afectada por una emergencia y/o desastre.
 12. Coordinar a nivel municipal las tareas de evaluación de familias afectadas por desastres, establecimiento de Refugios Temporales, Distribución de Ayuda a Población Afectada y Manejo Integral de Suministros en Emergencia.
 13. Desarrollar los proyectos necesarios para la atención a familias en condiciones de vulnerabilidad por desastre.
 14. Establecer un vínculo de comunicación con las instancias municipales, estatales y federales en relación con la información de ayuda humanitaria a damnificados en Guadalajara.
 15. Establecer estrategias para la difusión de información de prevención de accidentes con las áreas e instituciones municipales y estatales.
 16. Integrar en las diferentes áreas operativas y de atención al público, las acciones para fomentar la prevención de accidentes en el hogar.
 17. Identificar por zonas las causas que originan los accidentes en el hogar, de acuerdo a la información proporcionada por Consejo Estatal para prevención de accidentes en Jalisco (CEPAJ) y Secretaria Salud Jalisco (SSJ) así como coadyuvar en las estrategias que mitiguen el efecto y prevengan dichas causas.
 18. Coordinar en materia de Seguridad todos los eventos masivos en los que el DIF por su situación legal, tenga que asistir, coadyuvar, participar o coordinar, ejemplo: Instalación de Módulos para personas extraviadas, Apoyo en desfiles, Eventos culturales, religiosos, deportivos, educativos.
 19. Elaborar y coordinar la entrega recepción de la administración.
 20. Otras funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato, en beneficio y atención de los usuarios (as) del Sistema DIF Guadalajara.
 21. Todas las funciones o actividades son enunciativas más no limitativas, pueden cambiar según las necesidades del Sistema.

Soporte (Atención a Población en Situación de Emergencia)

1. Elaborar conjuntamente con el titular del departamento, la planeación anual, de acuerdo a las metas y alcances que se hayan establecidos en la planeación del departamento.
2. Coordinar la creación del Grupo GIAC- de atención a contingencias y supervisar el desarrollo y Avance de metas del mismo.
3. Coadyuvar en las capacitaciones a los compañeros que integran el Sistema Municipal DIF en la implementación, desarrollo y promoción del subprograma operativo de Atención a Población en Condiciones de Emergencia, en acciones como son: Plan de Invierno de Noviembre a Marzo, planes operativos por temporada de lluvias, planes especiales por eventos masivos como La Romería, Panteones, eventos culturales, educativos, artísticos, entre otros, según corresponda.
4. Evaluar y solicitar los stock de emergencia para atención a contingencias.
5. Mantener un inventario actualizado de todos los inmuebles susceptibles de ser utilizados en contingencias, ejemplo: Refugios Temporales, Centros de Acopio, Centros de Distribución.
6. Establecer el orden de operaciones para Plan de Invierno, Temporal de lluvias, Romería, Apoyo a módulos de extraviados en panteones y eventos masivos.
7. Mantener actualizada la información preventiva de recursos para atender a situaciones de emergencia.
8. Desarrollar la coordinación interna necesaria a fin de que la atención a la contingencia sea más las organizada y rápida posible.
9. Involucrar a todas las áreas del Sistema de acuerdo al objetivo de cada una de ellas y las necesidades de la emergencia.
10. Monitorear constantemente las fuentes de información que nos permitan tomar decisiones a cerca de fenómenos perturbadores o situaciones de riesgo para la población.
11. Elaborar y apoyar en la entrega recepción de la administración.
12. Otras funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato, en beneficio y atención de los usuarios (as) del Sistema DIF Guadalajara.

13. Todas las funciones o actividades son enunciativas más no limitativas, pueden cambiar según las necesidades del Sistema.

Soporte (Atención a Centros Asistenciales)

1. Coordinar los bloques de capacitación semestrales a todo el personal del Sistema DIF en materia de Brigadas Internas de Protección Civil.
2. Coadyuvar para que todos los inmuebles sin excepción cuenten con su Programa Interno de Protección Civil.
3. Supervisar el debido cumplimiento de los centros asistenciales en el seguimiento puntual a su Programa Interno de Protección Civil.
4. Tramitar ante la Dirección de Protección Civil y Bomberos del Ayuntamiento, la certificación de los centros en materia de Protección Civil.
5. Responsable de dar contestación al área jurídica de las observaciones que deriven de visitas de instituciones reguladoras en materia de seguridad, higiene, medio ambiente, salud y protección civil, sean municipales, estatales o federales.
6. Vigilar el debido cumplimiento de la normatividad vigente del personal de los centros asistenciales.
7. Capacitación al personal
8. Dar respuesta a documentación oficial propia del tema de la seguridad en los centros asistenciales.
9. Elaborar los diagnósticos y análisis de riesgos necesarios para determinar acciones inmediatas en los inmuebles propiedad de este organismo público.
10. Coordinarse con el área de mantenimiento y conservación de inmuebles a fin de tomar decisiones en las prioridades de mitigación de riesgos en los centros asistenciales.
11. Elaborar y apoyar en la entrega recepción de la administración.
12. Otras funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato, en beneficio y atención de los usuarios (as) del Sistema DIF Guadalajara.
13. Todas las funciones o actividades son enunciativas más no limitativas, pueden cambiar según las necesidades del Sistema.

Soporte (Programas Preventivos)

1. Coadyuvar en la implementación de la política de seguridad e higiene del Sistema DIF Guadalajara.
2. Participar activamente en el desarrollo de la semana de Seguridad e Higiene del Sistema DIF Guadalajara, a celebrarse en el entorno del día “estatal de la prevención de desastres”, en apego a lo establecido por el congreso del estado, decreto número 20559.
3. Participar en la Comisión de Seguridad e Higiene y sub comisiones subordinadas del Sistema DIF Guadalajara.
4. Vigilar la adecuada implementación de la seguridad e higiene y medio ambiente de los trabajadores del Sistema DIF.
5. Realizar visitas de inspección a centros laborales, con el fin de realizar la vigilancia en el cumplimiento de la seguridad e higiene
6. Fomentar la prevención de accidentes laborales y el uso de la ergonomía
7. Mantener actualizado el manual operativo de la comisión de seguridad e higiene del Sistema DIF Guadalajara
8. Contestar folios y derivaciones documentos internos y externos relativos al tema.
9. Participar en la difusión de la Prevención de Accidentes en el Hogar.
10. Coadyuvar junto con diversas a la implementación de medidas de prevención en casa, con el fin de disminuir el índice de morbimortalidad por accidentes en el hogar.
14. Elaborar y apoyar en la entrega recepción de la administración.
15. Otras funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato, en beneficio y atención de los usuarios (as) del Sistema DIF Guadalajara.
16. Todas las funciones o actividades son enunciativas más no limitativas, pueden cambiar según las necesidades del Sistema.

6. Objetivo General

Asegurar el debido cumplimiento y aplicación de la normatividad y operatividad y de desarrollar y dirigir las acciones de protección civil, así como elaborar, actualizar, operar y vigilar el Programa Interno de Protección Civil en los bienes inmuebles e instalaciones fijas y móviles del Sistema DIF Guadalajara los sectores públicos y sociales.

7. Objetivos Específicos

1. Intervenir las condiciones de emergencia que generan en la población vulnerabilidad y marginación, procurando la satisfacción de las necesidades básicas en la ocurrencia del desastre, para su rápida incorporación al transcurso normal de la sociedad, en conjunto con Presidencia, Dirección General y los organismos de los tres órdenes de gobierno.
2. Favorecer la instrumentación, actualización y operación de la aplicación de la normatividad aplicable en materia de Protección Civil en los diferentes inmuebles que integran el Sistema DIF Guadalajara.
3. Coadyuvar a la salvaguarda de la salud y vida de los trabajadores a través de la aplicación de las normas vigentes sobre seguridad e higiene, y de acciones específicas para la prevención y control de los factores ambientales que surgen en el lugar de trabajo y que puede propiciar enfermedades, incapacidad e ineficiencia.
4. Precisar los criterios mínimos de actuación interna del Sistema Municipal DIF en la ejecución de procesos, actividades y trámites requeridos, optimizando los mecanismos de coordinación interna y apoyo, para auxiliar a la población durante una emergencia generada por una situación de siniestro, alto riesgo o desastre.



8. Población Objetivo

En situación de Contingencia:

- Todas las familias y/o personas damnificadas por una situación de emergencia o desastre y que se encuentren en condición de vulnerabilidad, quedando ésta o su familia sin alojamiento o vivienda, en forma total o parcial, permanente o temporalmente.
- Usuarios de Centros Asistenciales.
Certificación en materia de Protección Civil de todos los inmuebles administrados por el organismo municipal.
- Personal del Sistema DIF Guadalajara
Capacitación adiestramiento y certificación en la formación de brigadas de emergencia, seguridad e higiene, medio ambiente y prevención de accidentes.

9. Políticas de Operación

1. El Sistema DIF Guadalajara observará y cumplirá los preceptos legales en materia de protección civil, asistencia social a población en situación de emergencia, seguridad, higiene y medio ambiente.
2. Todo el personal que integra la plantilla del Sistema DIF Guadalajara, está obligada a certificarse anualmente en el tema de Formación de Brigadas de la Unidad Interna de Protección Civil.
3. Todo el personal del Sistema DIF Guadalajara está obligado a participar en las actividades de Atención a contingencias, de acuerdo a lo establecido en el contrato de trabajo, la actividad, roles y regulación deberán de estar designadas en el Manual Técnico para la Atención a Población en Condiciones de Emergencia.
4. El Sistema de Protección Civil coordinará las acciones que favorezcan el cumplimiento de las obligaciones que en materia de protección civil, asistencia social a población en situación de emergencia, seguridad, higiene y medio ambiente.

5. El Sistema de Protección Civil realizará las gestiones para la capacitación del personal en materia de protección civil, seguridad, higiene y medio ambiente.
6. Los Coordinadores, Titulares, Jefes de Área y demás niveles jerárquicos deberán asegurar la participación del personal en las capacitaciones programadas por el Sistema de Protección Civil.
7. Los Coordinadores, Titulares, Jefes de Área deberán asegurar el uso de equipo de seguridad y protección.
8. El Titular del Sistema de Protección Civil realizará las gestiones para la coordinación y enlace con las instituciones municipales, estatales y federales que favorezcan la asistencia social en caso de emergencia.



10. Tipos de Indicadores e Indicadores de Medición

EFICIENCIA: El Sistema de Protección Civil apoya a la mayor cantidad de personas y entrega la mayor cantidad de raciones a la población afectada.

EFICACIA: Entre la población que se ve afectada por una emergencia, recibe apoyo por parte del Programa.

EFFECTIVIDAD: Se mide de entre las personas que fueron damnificadas la cantidad de apoyos que le son entregados, esto con el fin de cubrir a la mayor cantidad de personas posibles. Indicadores para el área de Atención a Población en Condiciones de Emergencia.

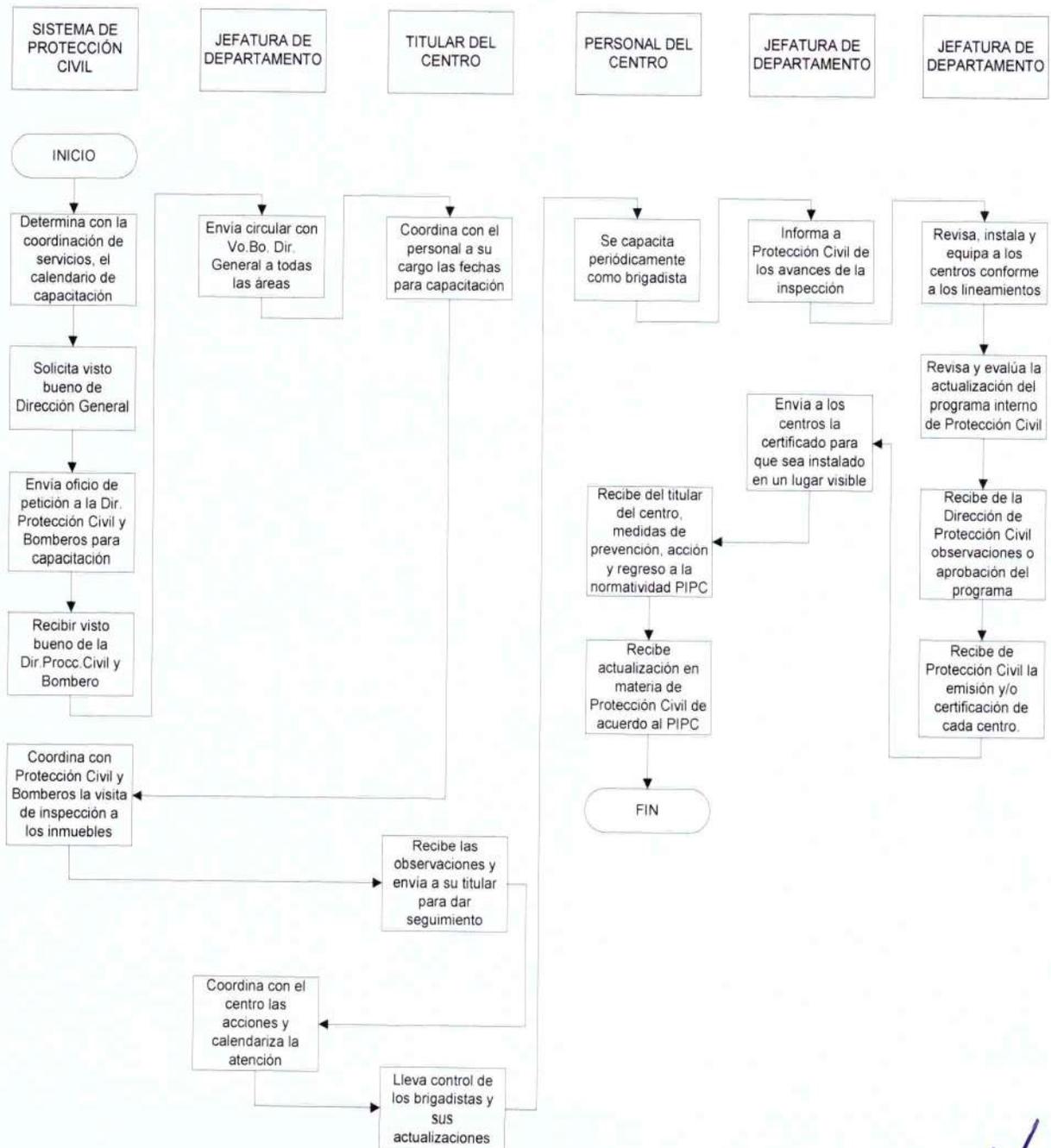
EFFECTIVIDAD: Se mide de entre las personas que fueron damnificadas la cantidad de apoyos que le son entregados, esto con el fin de cubrir a la mayor cantidad de personas posibles.

Indicadores de medición

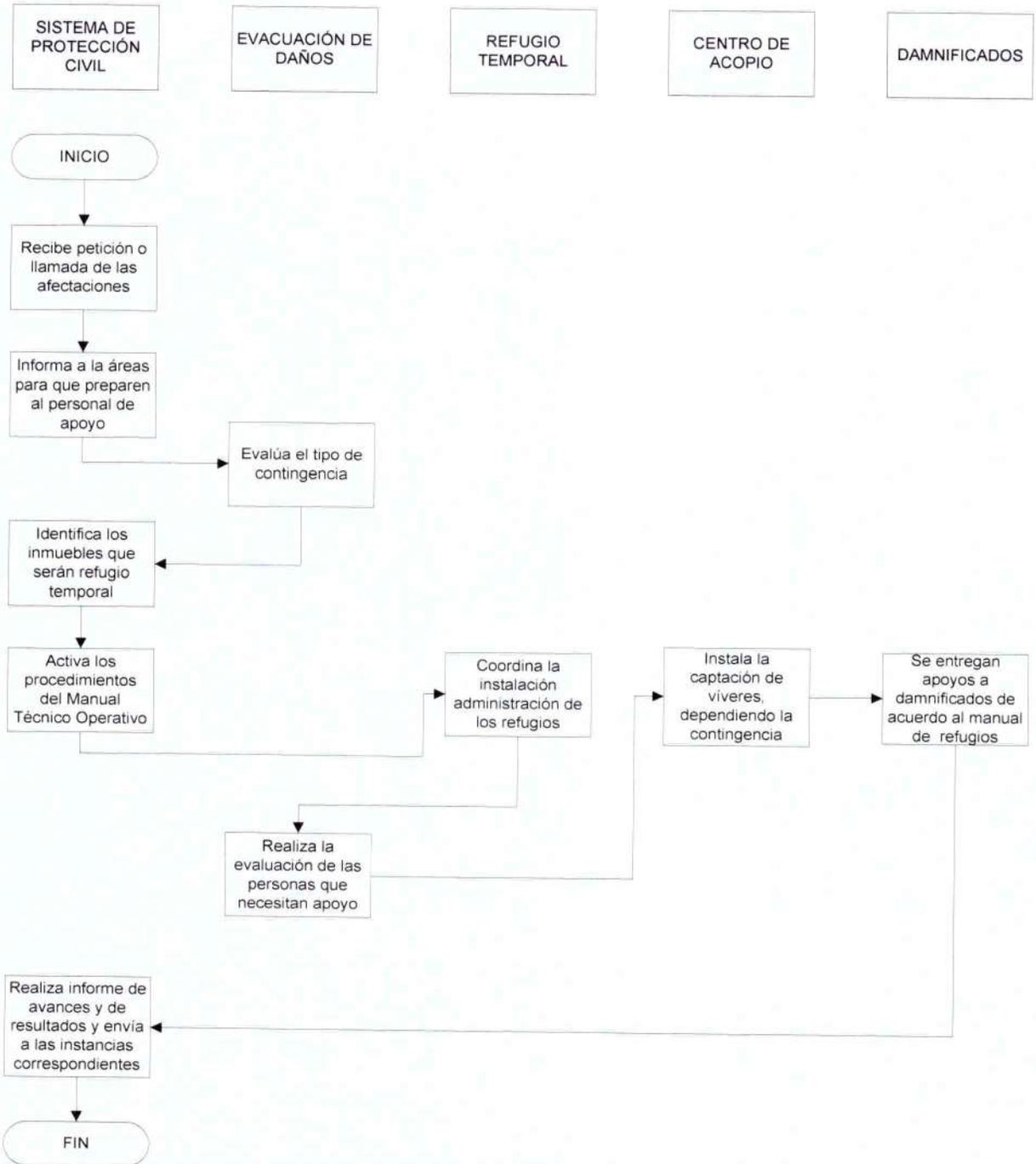
Tipo de indicador	Descripción Indicador	Forma de Medición
Eficiencia	% de capacitación al personal ante una contingencia dentro de sus labores de trabajo.	$\frac{\text{Total de empleados capacitados}}{\text{Total de empleados del Sistema DIF}} * 100$
Eficacia	% de simulacros realizados en los inmuebles del Sistema DIF	$\frac{\text{Total de centros que salieron sin informes negativos}}{\text{Total de centros que realizaron simulacros}}$
Legitimidad	% de centros certificados en materia de protección y evacuación ante desastre	$\frac{\text{Total de centros certificados}}{\text{Total de centros del Sistema DIF}} * 100$

11. Flujoograma del programa

Certificación en materia de protección civil de centros asistenciales



Atención a la población en condiciones de emergencia



[Handwritten signatures and initials in blue ink]

12. Servicios

Descripción de los Servicios	Niveles de Intervención				Objetivos
	Promoción	Prevención	Intervención	Reintegración	
Coordinación institucional	X	X	X	X	En caso de Atención a Población en Condiciones de Emergencia.- Para la Evaluación de Daños, Refugios Temporales, Distribución de Ayuda a Población Afectada. Para el caso de Atención a Centros.- Procesos de capacitación, evaluación y Certificación de los mismos
Coordinación con organismos	X	X	X		Para la certificación de los grupos de trabajo con el tema de: Centros de Acopios, Manejo Integral de Suministros de Emergencia, Refugios Temporales. Para el caso de Atención a Centros.- Dirección de Protección Civil y Bomberos
Capacitación al personal	X	X	X		Con el tema de Atención a Contingencias en cualesquiera de las modalidades de intervención, centros de Acopios, Refugios Temporales, Seguridad e Higiene, Prevención de Accidentes.
Realización de simulacros en centros	X	X	X		Capacitación constante a todo el personal de del Sistema DIF Guadalajara. Se realizan simulacros y se integra el reporte del mismo, cuando ya no existan observaciones se entrega constancia como centro acreditado en Protección Civil.
Plan de Invierno	X	X	X	X	Distribución de Insumos a población vulnerable al frío a través de la coordinación y vinculación con personal interno y externo del DIF.
Atención a población damnificada	X	X	X	X	Se realizan diagnóstico situacionales de riesgos evalúan daños dependiendo el caso. Se envía a la población en riesgo a los centros de refugio. Se realiza una coordinación intra institucional y extra institucional para cubrir necesidades de la población. Se da seguimiento asistencial a cada caso.

[Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin]



Manual Operativo
Departamento de Protección Civil



13. Plan de emergencias

2018- PROGRAMA INTERNO DE PROTECCIÓN CIVIL
"SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL MUNICIPIO DE
GUADALAJARA"

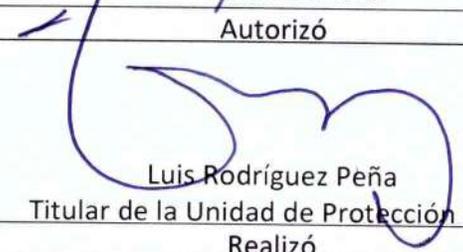
Centros de Desarrollo Infantil "CDI"
Centros de Desarrollo Comunitarios "CDC"
Centros de Atención Infantil Comunitarios "CAIC"

En Proceso:

Oficinas Administrativas del Sistema DIF Guadalajara
Programas Operativos del Sistema DIF Guadalajara

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

14. Autorizaciones

AUTORIZACIONES		
Coordinación de Área:	Coordinación de Servicios	
Departamento de quien depende:	Coordinación de Servicios	
Entra en vigor a partir de: 01-09-2018	Código: MOP-CS/PROTECCIONCIVIL-3.5	Versión: 01-2018
Manual Operativo		
VALIDACIONES		
 Mtro. José Miguel Santos Zepeda Dirección General Autorizó	 Mtro. José Martín Díaz de León Coordinación de Servicios Validó	
 Luis Rodríguez Peña Titular de la Unidad de Protección Civil Realizó	 Fausto Adrian Velasco Romero Titular de Planeación, Evaluación y Monitoreo Revisó	

15. Sistema de Control

1. Manual APCE
2. Manual de la Comisión de Seguridad e Higiene
3. Formato ficha técnica de datos para refugios temporal
4. Formato para la distribución y entrega de apoyos
5. Anexo 1: stock de emergencias
6. Anexo 2: Refugios temporales
7. Anexo 3: Recursos humanos que participan en la brigada
8. Anexo 4: Formatos de Distribución de Ayuda a Población Afectada.



16. Bitácora de revisiones

(Registre las modificaciones que va sufriendo el documento, debe coincidir la fecha de la última modificación con la fecha de actualización y la fecha de la firma del documento).

No.	FECHA DE CAMBIO	REFERENCIA DEL PUNTO MODIFICADO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

