LAGOS DE MORENO
H. AYUNTAMIENTO 2024 - 2027

MANUAL DE SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL Y BOMBEROS

2024 - 2027

H. AYUNTAMIENTO DE LAGOS DE MORENO, JALISCO

PALACIO MUNICIPAL
474 74 121 21 / 474 74 121 00 / 474 74 204 01
Juárez esq. Francisco González León S/N Zona Centro, C.P. 47400
Lagos de Moreno, Jalisco.

LAGOS DE MORENO
H. AYUNTAMIENTO 2024 - 2027

CUADRO DE CONTROL

Elaboró: **Lic. José de Jesús Alvarez Hernández**	**Dirección de Protección Civil y Bomberos**
Fecha de elaboración:	04 de febrero de 2026
Actualización:	Versión 01
Código:	PCYB-MS-03

BITÁCORA DE REVISIONES:

No.	Fecha del cambio	Referencia del punto modificado	Descripción del cambio
1	19/11/2025	Todo el documento	A todo el Manual de Servicios
2			
3			
4			
5			

PALACIO MUNICIPAL
474 74 121 21 / 474 74 121 00 / 474 74 204 01
Juárez esq. Francisco González León S/N Zona Centro, C.P. 47400
Lagos de Moreno, Jalisco.

LAGOS DE MORENO
H. AYUNTAMIENTO 2024 - 2027

ÍNDICE

Contenido

CUADRO DE CONTROL....2
BITÁCORA DE REVISIONES: 2
ÍNDICE....3
MISIÓN....4
VISIÓN....4
OBJETIVO GENERAL DE LA DEPENDENCIA....4
OBJETIVOS DEL MANUAL 4
INVENTARIO DE SERVICIOS: 5
DIAGRAMAS DE FLUJO DE LOS SERVICIOS: 8
DIAGRAMAS DE FLUJO DE LOS SERVICIOS: 9
DIAGRAMAS DE FLUJO DE LOS SERVICIOS: 11
DIAGRAMAS DE FLUJO DE LOS SERVICIOS: 12
DIAGRAMAS DE FLUJO DE LOS SERVICIOS: 13
DIAGRAMAS DE FLUJO DE LOS SERVICIOS: 14
AUTORIZACIÓN DEL MANUAL DE SERVICIOS: 15

PALACIO MUNICIPAL
474 74 121 21 / 474 74 121 00 / 474 74 204 01
Juárez esq. Francisco González León S/N Zona Centro, C.P. 47400
Lagos de Moreno, Jalisco.

MISIÓN

Somos una dirección que forma parte de la estructura del Gobierno de Lagos de Moreno, comprometida a salvaguardar la vida, los bienes, servicios y entorno de la población mediante la gestión integral de riesgos, el fortalecimiento de la cultura de protección civil y apoyo en la capacidad de recuperación de los ciudadanos.

VISIÓN

Ser la mejor institución que brinda apoyo total a la sociedad y que responda a las exigencias actuales en materia de protección civil ante la amenaza de los fenómenos perturbadores, de forma rápida y oportuna, con la implementación de la gestión integral de riesgos y formando una comunidad más proactiva y resiliente.

OBJETIVO GENERAL DE LA DEPENDENCIA

Salvaguardar la vida, los bienes y el entorno de las personas ante desastres de origen natural o humano, a través de la prevención, auxilio y recuperación reducción, control de riesgos y la atención de emergencias y desastres.

OBJETIVOS DEL MANUAL

- Describir los servicios vitales de la Dirección de Protección Civil y Bomberos, especificando sus compromisos de calidad, así como difundirlos entre la población en general.
- Proporcionar a las áreas encargadas de atender al público un documento que sirva de guía para informar y orientar correcta y oportunamente a los usuarios de los servicios.
- Extractar en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones que se desarrollan en el proceso para otorgar los servicios.
- Delimitar las responsabilidades operativas para la ejecución, control y evaluación de los servicios.

PALACIO MUNICIPAL
474 74 121 21 / 474 74 121 00 / 474 74 204 01
Juárez esq. Francisco González León S/N Zona Centro, C.P. 47400
Lagos de Moreno, Jalisco.

- Definir los compromisos de calidad de los procesos de trabajo.
- Establecer las políticas y lineamientos generales que deberán observarse al otorgar los servicios.

INVENTARIO DE SERVICIOS:

DEPENDENCIA	SERVICIO	DESCRIPCIÓN	¿QUIEN PUEDE SOLICITARLO? O ¿A QUIEN SE LE BRINDA?
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL Y BOMBEROS	Atención de servicios de emergencia	Atención profesional con personal especializado para la atención de accidentes, volcaduras, incendios, búsqueda y rescate de personas, atención a desastres, entre otros, así como realizar actividades de prevención y auxilio antes, durante y después del impacto de un fenómeno perturbador. Proporcionar a los laguenses, servicios profesionales en materia de seguridad y protección civil.	El ciudadano que tenga una situación de emergencia puede solicitarlo de preferencia al 911
	Servicios de Atención Prehospitalaria	Atención profesional con personal certificado para la atención de enfermos o lesionados por accidentes de cualquier tipo y que por su gravedad sea necesaria la intervención del servicio de ambulancia.	El ciudadano que tenga una situación de emergencia puede solicitarlo de preferencia al 911
	Certificación y dictamen de inspección de protección civil.	Verificar que las empresas u organismos industriales, comerciales y/o de servicios, cumplan con las disposiciones de la Ley de Protección Civil del Estado de Jalisco, el Reglamento de Protección Civil de Lagos de Moreno y las	El usuario del servicio

PALACIO MUNICIPAL
474 74 121 21 / 474 74 121 00 / 474 74 204 01
Juárez esq. Francisco González León S/N Zona Centro, C.P. 47400
Lagos de Moreno, Jalisco.

		demás aplicables en materia de seguridad (Ley de Protección Civil del Estado de Jalisco Arts 5, 6 y 7; Reglamento Municipal de Protección Civil Arts. 4, 5, 6 y 7)	
	Revisión de programas internos de protección civil.	Evaluar los programas internos de protección civil de manera que los inmuebles cuenten con un documento maestro de cómo operar en caso de ser afectados por algún fenómeno perturbador (Ley General de Protección Civil Art 11, 39 y 40; Reglamento LGPC 74, 75 y 76; Ley de Protección Civil del Estado de Jalisco Art. 5; Reglamento Municipal de Protección Civil Art. 4).	El ciudadano a quien le aplique esta disposición, la cuál la puede realizar también a través de un consultor tercero acreditado.
	Permiso de quema de pirotecnia	Garantizar la seguridad pública, prevenir incidentes (incendios, lesiones, muertes) y regular el manejo de materiales explosivos durante eventos públicos o celebraciones, al realizarlos personas autorizadas por la DEFENSA.	El titular el permiso emitido por la DEFENSA
	Dictámenes de riesgo	Los establecimientos mercantiles, centros laborales, inmuebles públicos o privados, que reciban afluencias masivas de personas, o desarrollos habitacionales de nueva creación, están obligados a presentar en la etapa de planeación un estudio de riesgos ante la Unidad Estatal o Municipal para su evaluación y dictaminación, a fin de que la autoridad determine la factibilidad del proyecto con base en los riesgos intra y extramuros (Ley de Protección Civil del Estado de Jalisco Art. 13).	Gestor o promovente
Domicilio: Calle María Greever S/N			

PALACIO MUNICIPAL
474 74 121 21 / 474 74 121 00 / 474 74 204 01
Juárez esq. Francisco González León S/N Zona Centro, C.P. 47400
Lagos de Moreno, Jalisco.

LAGOS DE MORENO
H. AYUNTAMIENTO 2024 - 2027

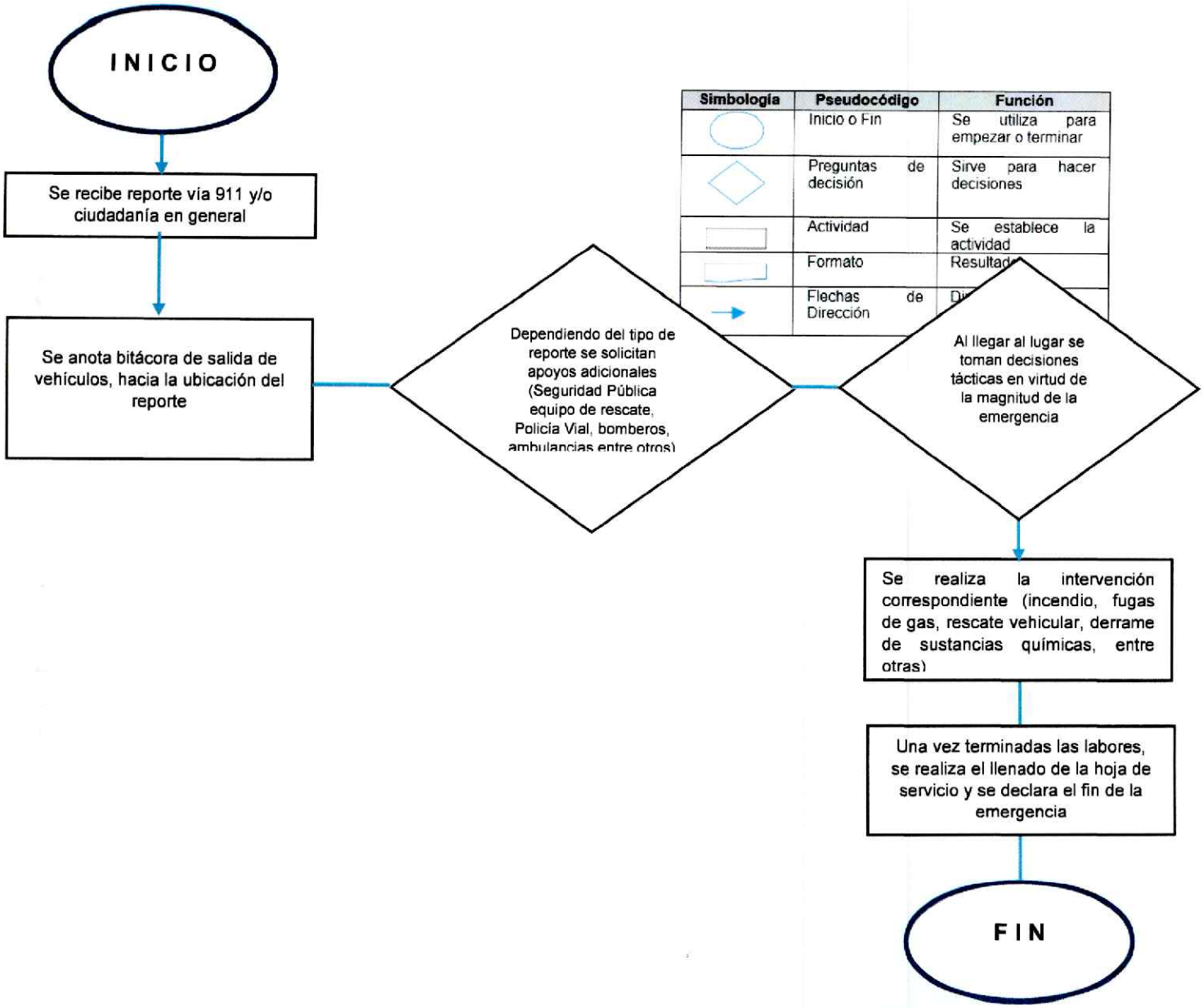
Teléfono: 4747411018
Correo electrónico: proteccioncivil@ldm.gob.mx
Días y horario de atención:
OFICINA: Lunes a Viernes de 08:00 a 15:00 hrs.
ATENCIÓN DE EMERGENCIAS: Las 24 horas del día

PASOS A SEGUIR Y REQUISITOS	
Atención de servicios de emergencia	Se tiene conocimiento de la emergencia ya sea través del 911 o por llamada telefónica del usuario por lo que se asigna personal y tipo de vehículo para su atención, al llegar al lugar y tomando conocimiento del tipo de servicio se realiza la atención y se solicitan los apoyos correspondientes según se el caso (ambulancia, pipas con agua, seguridad pública, policía vial o Guardia Nacional según sea el caso o asistencia de alguna otra institución de emergencia como Protección Civil del Estado, Bomberos, etc.
Servicios de Atención Prehospitalaria	Se tiene conocimiento de la emergencia ya sea través del 911 o por llamada telefónica al llegar al lugar se evalúa la escena y se realizan las acciones prehospitalarias correspondientes; en caso de ser necesario se solicitan los apoyos correspondientes según sea el caso.
Certificación y dictamen de inspección de protección civil.	Se llena solicitud ya sea en el modulo ubicado en la oficina de Padrón y Licencias o en las instalaciones de Protección Civil con: PERSONA FÍSICA copia de INE y comprobante de domicilio, PERSONA MORAL además de lo anterior Copia de Acta Constitutiva y poder; se llena solicitud, se expide Orden de Pago y se realiza la visita; en caso de ser APTO se procede a otorgar el Visto Bueno.
Revisión de programas internos de protección civil.	Se recibe el oficio de entrega del Programa Interno de Protección Civil y además el documento ya sea en carpeta, disco CD, memoria USB y con los requisitos que establece el Art 76 del Reglamento de la Ley General de Protección Civil, se entrega, se revisa y se dictamina como visto bueno o en su defecto con observaciones y de conformidad con el Art. 5 de la Ley de Protección Civil del Estado de Jalisco deberá ser dictaminado de forma favorable o no, según proceda, en un plazo que no exceda de veinte días hábiles contados a partir del día hábil siguiente que la autoridad lo haya recibido; la autoridad tendrá diez días hábiles para requerir información adicional, solicitar modificaciones o aclaraciones, en cuyo caso, correrá un término de veinte días; a partir de que el particular no complemente la información en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente hábil a que surta efectos la notificación del requerimiento, se desechará el trámite.
Permiso de quema de pirotecnia	Se recibe solicitud por oficio, anexando copia del permiso SEDENA, copia de INE, se entrega orden de pago, carta de corresponsabilidad y se le envía a firmas con el Presidente Municipal con hoja de información completa; al regreso, se le expide su oficio de permiso para quema de pólvora.

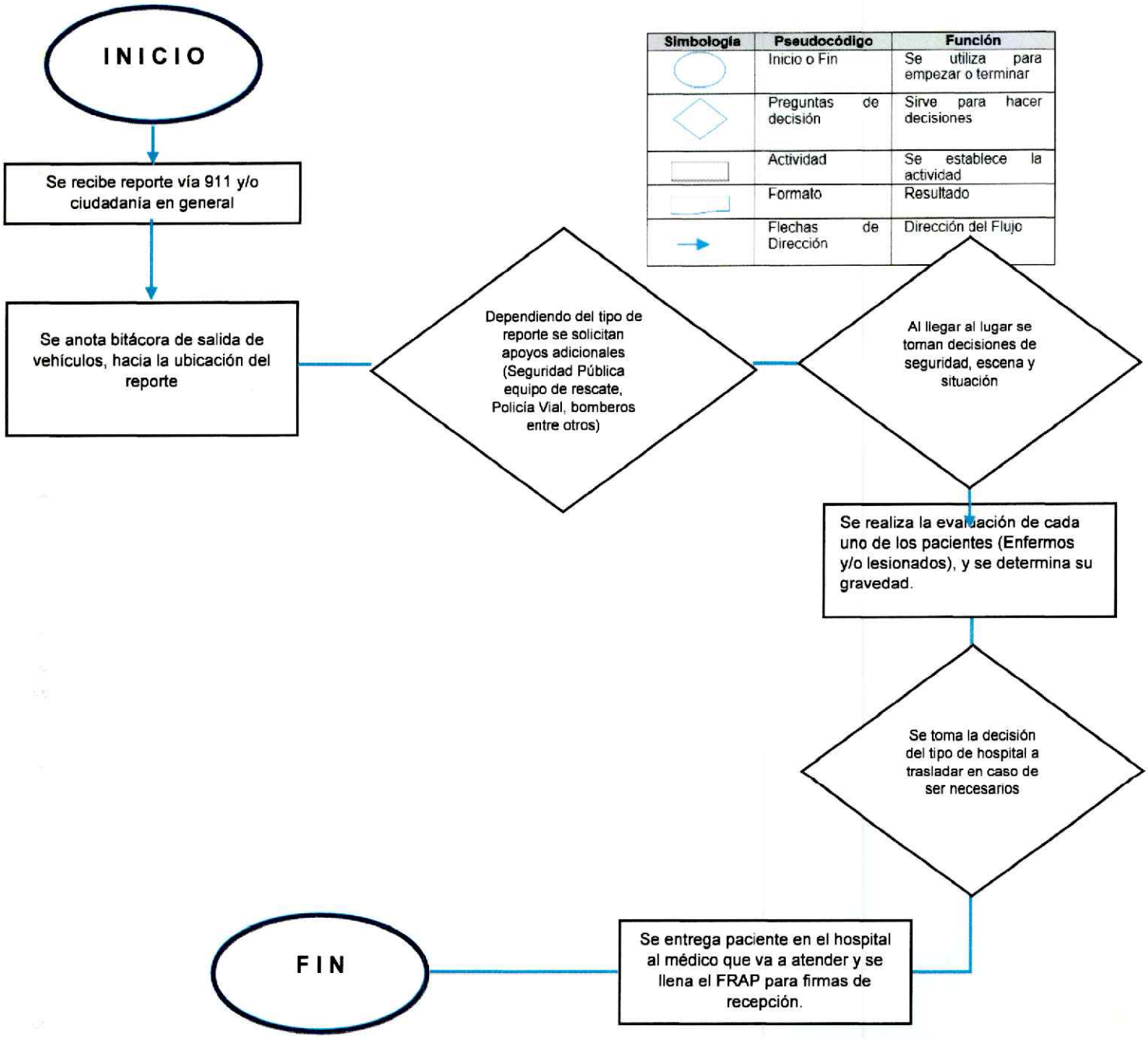
Dictámenes de riesgo	Se recibe la solicitud vía oficio de la dictaminación de riesgo y la información correspondiente al trámite, se realiza la revisión y si otorga la dictaminación, en caso de no tener personal especialista para dictaminar dicho documento, se le pide al promovente de que éste sea entregado a la Unidad Estatal de Protección Civil y Bomberos Jalisco.

DIAGRAMAS DE FLUJO DE LOS SERVICIOS:
ATENCIÓN DE SERVICIOS DE EMERGENCIA

PALACIO MUNICIPAL
474 74 121 21 / 474 74 121 00 / 474 74 204 01
Juárez esq. Francisco González León S/N Zona Centro, C.P. 47400
Lagos de Moreno, Jalisco.



DIAGRAMAS DE FLUJO DE LOS SERVICIOS:
SERVICIOS DE ATENCIÓN PREHOSPITALARIA



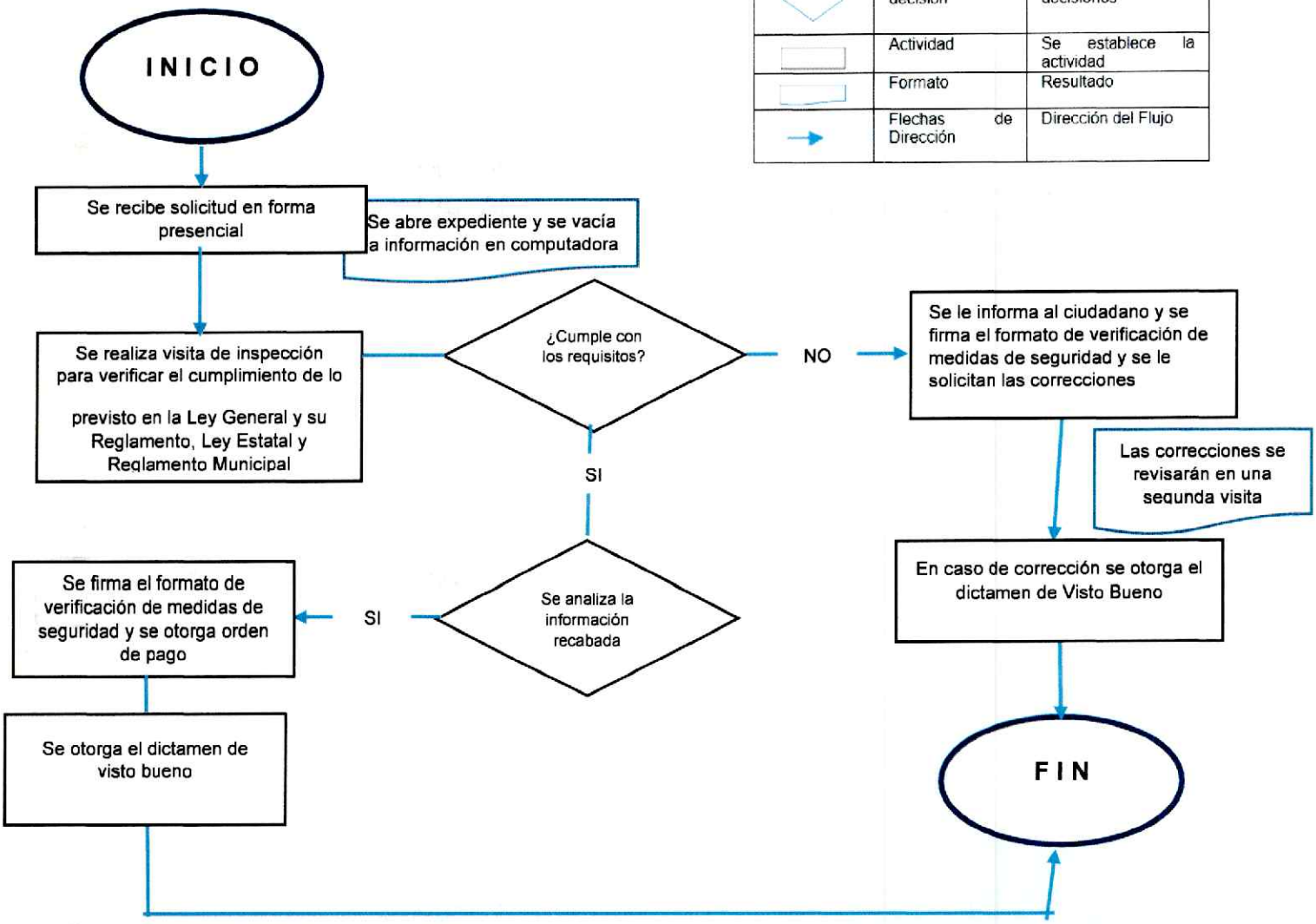
Simbología	Pseudocódigo	Función
	Inicio o Fin	Se utiliza para empezar o terminar
	Preguntas de decisión	Sirve para hacer decisiones
	Actividad	Se establece la actividad
	Formato	Resultado
	Flechas de Dirección	Dirección del Flujo

PALACIO MUNICIPAL
474 74 121 21 / 474 74 121 00 / 474 74 204 01
Juárez esq. Francisco González León S/N Zona Centro, C.P. 47400
Lagos de Moreno, Jalisco.

LAGOS DE MORENO
H. AYUNTAMIENTO 2024 - 2027

DIAGRAMAS DE FLUJO DE LOS SERVICIOS:
CERTIFICACIÓN Y DICTAMEN DE INSPECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL

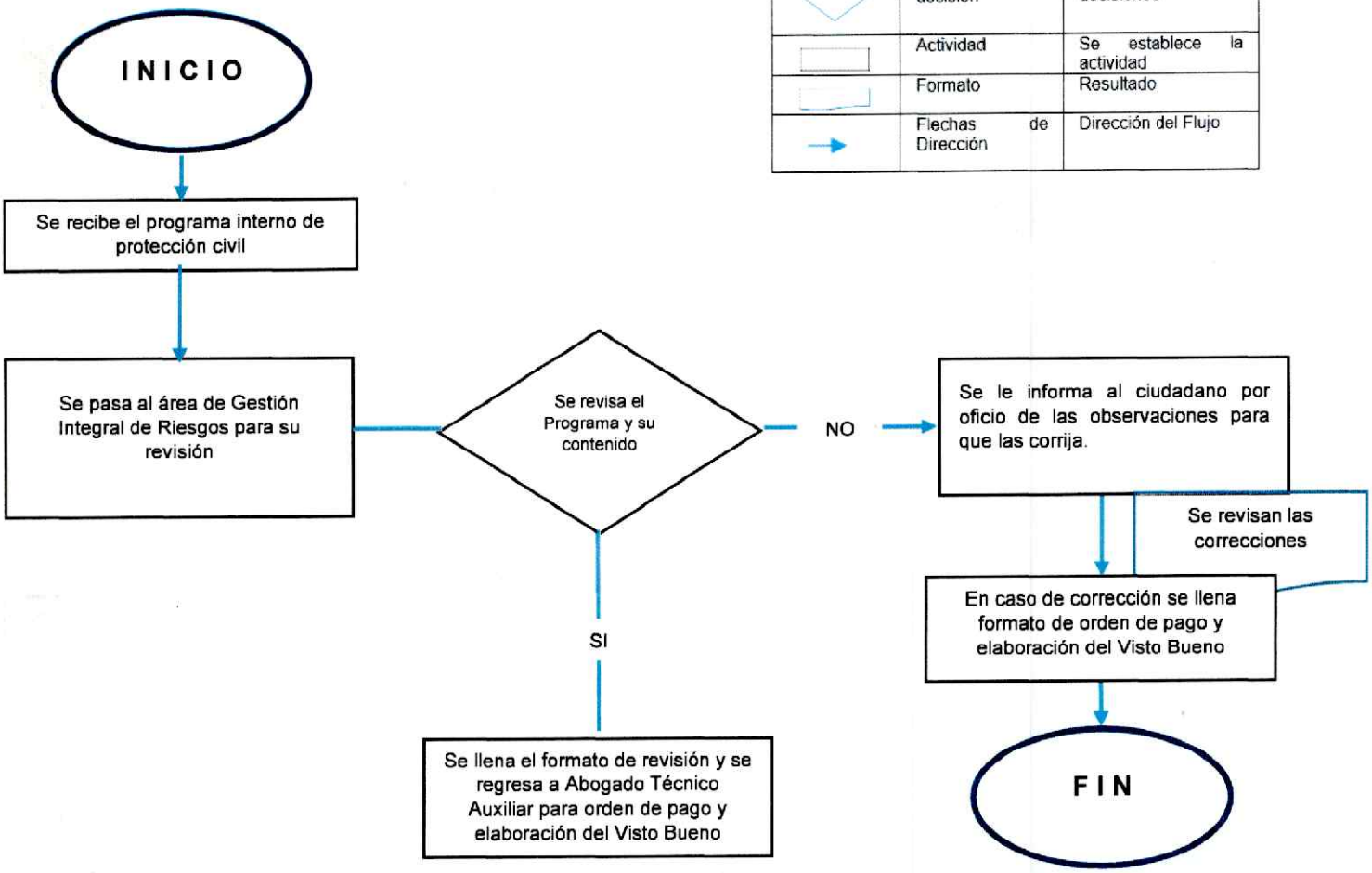
Simbología	Pseudocódigo	Función
	Inicio o Fin	Se utiliza para empezar o terminar
	Preguntas de decisión	Sirve para hacer decisiones
	Actividad	Se establece la actividad
	Formato	Resultado
	Flechas de Dirección	Dirección del Flujo



LAGOS DE MORENO
H. AYUNTAMIENTO 2024 - 2027

DIAGRAMAS DE FLUJO DE LOS SERVICIOS:
REVISIÓN DE PROGRAMAS INTERNOS DE PROTECCIÓN CIVIL

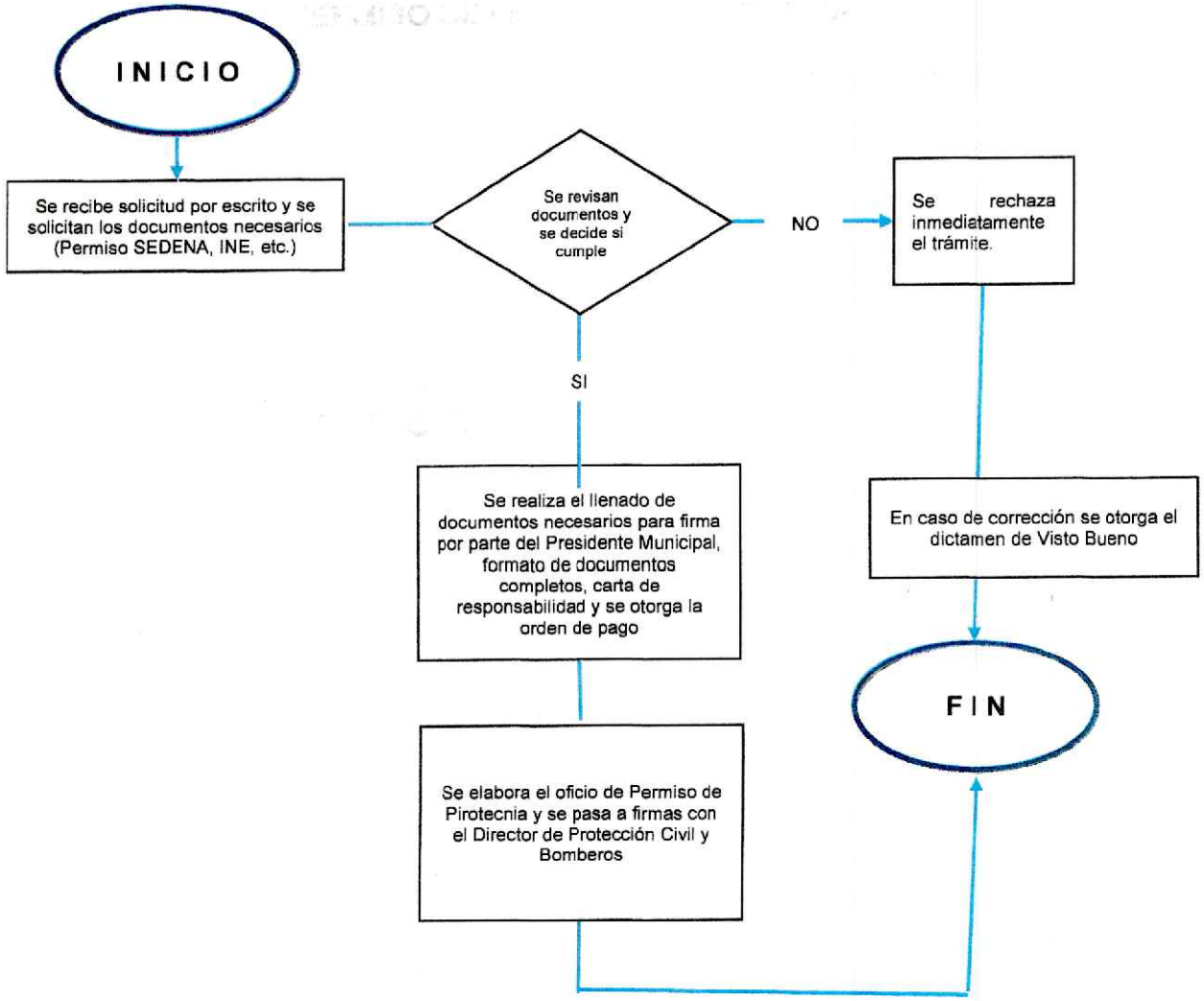
Simbología	Pseudocódigo	Función
	Inicio o Fin	Se utiliza para empezar o terminar
	Preguntas de decisión	Sirve para hacer decisiones
	Actividad	Se establece la actividad
	Formato	Resultado
→	Flechas de Dirección	Dirección del Flujo



PALACIO MUNICIPAL
474 74 121 21 / 474 74 121 00 / 474 74 204 01
Juárez esq. Francisco González León S/N Zona Centro, C.P. 47400
Lagos de Moreno, Jalisco.

DIAGRAMAS DE FLUJO DE LOS SERVICIOS:
PERMISO DE QUEMA DE PIROTECNIA

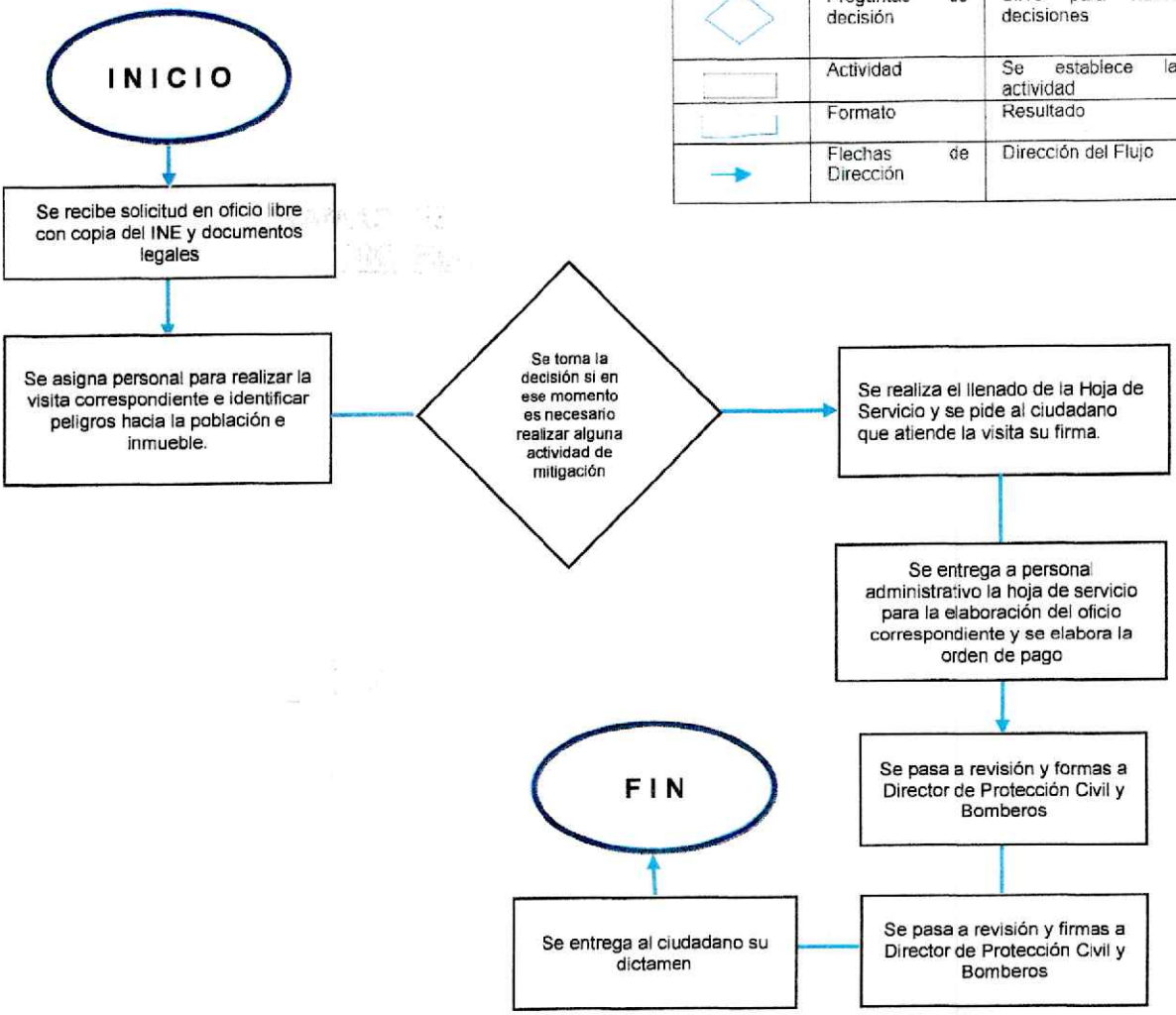
Simbología	Pseudocódigo	Función
	Inicio o Fin	Se utiliza para empezar o terminar
	Preguntas de decisión	Sirve para hacer decisiones
	Actividad	Se establece la actividad
	Formato	Resultado
→	Flechas de Dirección	Dirección del Flujo



PALACIO MUNICIPAL
474 74 121 21 / 474 74 121 00 / 474 74 204 01
Juárez esq. Francisco González León S/N Zona Centro, C.P. 47400
Lagos de Moreno, Jalisco.

DIAGRAMAS DE FLUJO DE LOS SERVICIOS:
DICTÉMENES DE RIESGO

Simbología	Pseudocódigo	Función
	Inicio o Fin	Se utiliza para empezar o terminar
	Preguntas de decisión	Sirve para hacer decisiones
	Actividad	Se establece la actividad
	Formato	Resultado
	Flechas de Dirección	Dirección del Flujo



PALACIO MUNICIPAL
474 74 121 21 / 474 74 121 00 / 474 74 204 01
Juárez esq. Francisco González León S/N Zona Centro, C.P. 47400
Lagos de Moreno, Jalisco.

LAGOS DE MORENO
H. AYUNTAMIENTO 2024 - 2027

AUTORIZACIÓN DEL MANUAL DE SERVICIOS:

ELABORÓ	AUTORIZARON	
LAE. José de Jesús Alvarez Hernández, Director de Protección Civil y Bomberos	**Mtro. Edgar Alfredo González Chávez,** Presidente Municipal de Lagos de Moreno, Jalisco.	**Mtro. Heliodoro Gómez Vázquez,** Coordinador General de Administración e Innovación Gubernamental

PROTECCIÓN CIVIL
H. AYUNTAMIENTO 2024 - 2027
LAGOS DE MORENO

LAGOS DE MORENO
H. AYUNTAMIENTO 2024 - 2027

COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN E INNOVACION GUBERNAMENTAL
H. AYUNTAMIENTO 2024 - 2027
LAGOS DE MORENO

PALACIO MUNICIPAL
474 74 121 21 / 474 74 121 00 / 474 74 204 01
Juárez esq. Francisco González León S/N Zona Centro, C.P. 47400
Lagos de Moreno, Jalisco.