DIRECCIÓN MUNICIPAL DE PROTECCIÓN CIVIL

Objetivos de la Calidad

- Atender por lo menos el 80% de las solicitudes de emergencia prioridad 1 en zona urbana en menos de 6 minutos, así como concientizar en materia de protección civil a la ciudadanía, por medio de pláticas impartidas a 50 comités vecinales durante el 2014.

- Dar respuesta por lo menos al 80% de las solicitudes de la ciudadanía en un lapso no mayor a 48 horas hábiles, a partir de que la solicitud llega al área correspondiente, durante el 2014.

- Dar trámite al 90% de las solicitudes para capacitación de brigadas externas en un lapso no mayor a 72 horas hábiles durante el 2014.

- Programar y canalizar por lo menos 4 cursos de capacitación durante el 2014, logrando la aprobación del curso del 80% de personas capacitadas.

HÉCTOR MANUEL PARTIDA ROMERO
DIRECTOR MUNICIPAL DE PROTECCIÓN CIVIL

OYM-DPC-DIR
Fecha de Revisión: Febrero 2014
No. De Revisión: 05

PROGRAMA DE EVALUACION DE INDICADORES		
	Código:	REG-DPC-COC-RED-14
	Fecha de Revisión:	ENE 2012
Página: 1 de 4	No. de Revisión:	02

OBJETIVO GENERAL

Profesionalizar y especializar los servicios que presta la Dirección Municipal de Protección Civil, para lograr total satisfacción del cliente, brindando un tiempo no mayor de 48 hrs a la respuesta de la solicitud hecha por la Dirección Municipal de Protección Civil.

INDICADOR

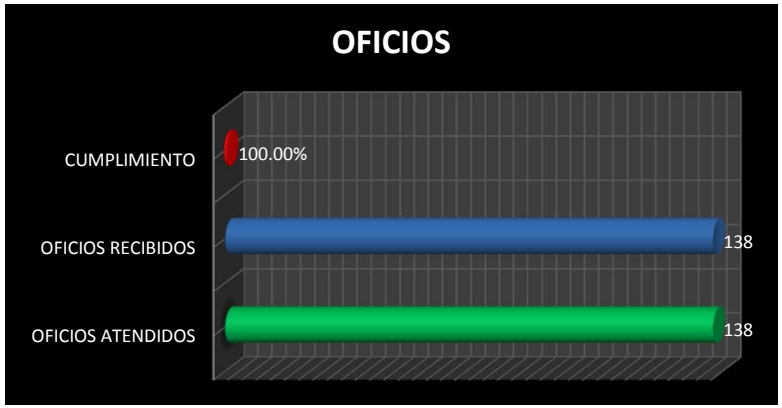
Oficios recibidos & Oficios atendidos.

MÉTODO DE MEDICIÓN

Oficios recibidos.

META

Dar respuesta en menos de 48 hrs, a las solicitudes hechas a la DMPC



ELABORÓ:	
RED	
REVISADO:	
DIR	
APROBADO:	
DIR	

PERIODO	ENE 2014

OFICIOS ATENDIDOS	138
OFICIOS RECIBIDOS	138
CUMPLIMIENTO	100.00%

META	100.00%

PROGRAMA DE EVALUACION DE INDICADORES		
	Código:	**REG-DPC-COC-RED-14**
	Fecha de Revisión:	ENE 2012
Página: 2 de 4	No. de Revisión:	02

OBJETIVO GENERAL

Fomentar la cultura de la prevención en materia de Protección Civil, con acciones integradas a la participación continua y permanente de la sociedad y el Gobierno del Municipio; cumpliendo con el 100% de las capacitaciones de las brigadas externas que sean solicitadas y aprobadas por la Dirección Municipal de Protección Civil.

INDICADOR

Capacitación de Brigada Externa solicitada & Capacitación de Brigada Externa atendida.

MÉTODO DE MEDICIÓN

Capacitación de Brigada Externa

META

Cumplir con el 100% de las capacitaciones de las brigadas externas que sean solicitadas y aprobadas por la Dirección Municipal de Protección Civil.

ELABORÓ:	
RED	
REVISADO:	
DIR	
APROBADO:	
DIR	

PERIODO	ENE 2014

CAPACITACIONES ATENDIDAS	5
CAPACITACIONES SOLICITADAS	5
CUMPLIMIENTO	100.00%

META EN PORCENTAJE	100

OBJETIVO GENERAL

Aumentar el número de servicios atendidos prooridad 1 en zona urbana en menos de 5 minutos a un 80% con una profesionalización y capacitación de los diferentes escuadrones, mejores equipos y una mayor infraestructura de la Dirección Municipal de Protección Civil, dando como resultado la disminución en daños, perdidas humanas y materiales.

INDICADOR

Emergencias prioridad 1 en zona urbana solicitadas & Emergencias prioridad 1 en zona urbana atendidas.

MÉTODO DE MEDICIÓN

Emergencias prioridad 1 en zona urbana.

META

80% de las solicitudes de emergencia prioridad 1 en zona urbana en menos de 5 minutos.

ELABORÓ:	
RED	
REVISADO:	
DIR	
APROBADO:	
DIR	

PERIODO	ENE 2014

EMERGENCIAS TENDIDAS EN MENOS 5 MIN	162
EMERGENCIAS ATENDIDAS	226
CUMPLIMIENTO	71.68%

META	80.00%

PROGRAMA DE EVALUACION DE INDICADORES		
	Código:	**REG-DPC-COC-RED-14**
	Fecha de Revisión:	ENE 2012
Página: 4 de 4	No. de Revisión:	02

OBJETIVO GENERAL

Programar y canalizar por lo menos 4 cursos de capacitación al personal.

INDICADOR

Cursos de capacitación al personal programados & Cursos de capacitación al personal realizados.

MÉTODO DE MEDICIÓN

Cursos de capacitación al personal.

META

Cumplir con 4 cursos de capacitación al personal.

ELABORÓ:	
RED	
REVISADO:	
DIR	
APROBADO:	
DIR	

PERIODO	ENE 2014

CURSOS REALIZADOS	0
CURSOS PROGRAMADOS	0
CUMPLIMIENTO	#¡DIV/0!

META EN PORCENTAJE	100

PROGRAMA DE EVALUACION DE INDICADORES		
	Código:	**REG-DPC-COC-RED-14**
	Fecha de Revisión:	ENE 2012
Página: 1 de 4	No. de Revisión:	02

OBJETIVO GENERAL

Profesionalizar y especializar los servicios que presta la Dirección Municipal de Protección Civil, para lograr total satisfacción del cliente, brindando un tiempo no mayor de 48 hrs a la respuesta de la solicitud hecha por la Dirección Municipal de Protección Civil.

INDICADOR

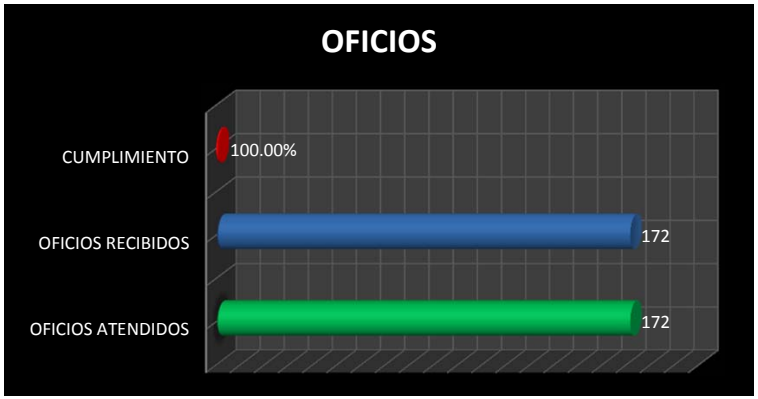
Oficios recibidos & Oficios atendidos.

MÉTODO DE MEDICIÓN

Oficios recibidos.

META

Dar respuesta en menos de 48 hrs, a las solicitudes hechas a la DMPC



ELABORÓ:	
RED	
REVISADO:	
DIR	
APROBADO:	
DIR	

PERIODO	FEB 2014

OFICIOS ATENDIDOS	172
OFICIOS RECIBIDOS	172
CUMPLIMIENTO	100.00%

META	100.00%

PROGRAMA DE EVALUACION DE INDICADORES		
	Código:	REG-DPC-COC-RED-14
	Fecha de Revisión:	ENE 2012
Página: 2 de 4	No. de Revisión:	02

OBJETIVO GENERAL

Fomentar la cultura de la prevención en materia de Protección Civil, con acciones integradas a la participación continua y permanente de la sociedad y el Gobierno del Municipio; cumpliendo con el 100% de las capacitaciones de las brigadas externas que sean solicitadas y aprobadas por la Dirección Municipal de Protección Civil.

INDICADOR

Capacitación de Brigada Externa solicitada & Capacitación de Brigada Externa atendida.

MÉTODO DE MEDICIÓN

Capacitación de Brigada Externa

META

Cumplir con el 100% de las capacitaciones de las brigadas externas que sean solicitadas y aprobadas por la Dirección Municipal de Protección Civil.

ELABORÓ:	
RED	
REVISADO:	
DIR	
APROBADO:	
DIR	

PERIODO	FEB 2014

CAPACITACIONES ATENDIDAS	7
CAPACITACIONES SOLICITADAS	7
CUMPLIMIENTO	100.00%

META EN PORCENTAJE	100

PROGRAMA DE EVALUACION DE INDICADORES		
	Código:	**REG-DPC-COC-RED-14**
	Fecha de Revisión:	MARZO 2014
Página: 1 de 5	No. de Revisión:	03

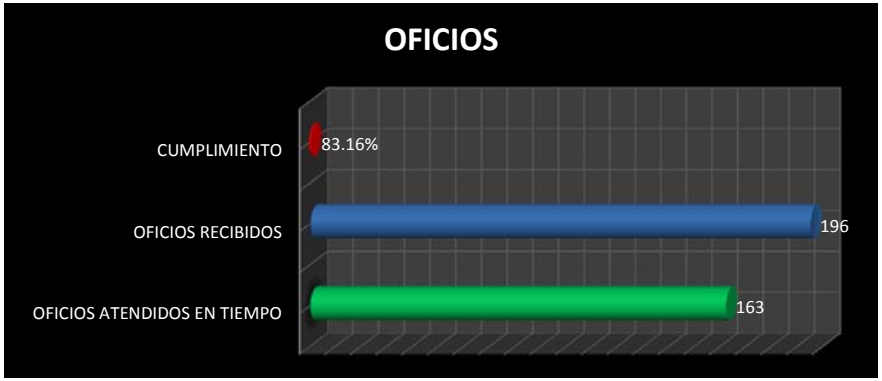
OBJETIVO GENERAL

Dar respuesta por lo menos al 80% de las solicitudes de la ciudadanía en un lapso no mayor a 48 horas hábiles, a partir de que la solicitud llega al área correspondiente, durante el 2014.

INDICADOR

Oficios recibidos & Oficios atendidos.

ELABORÓ:
RED



MÉTODO DE MEDICIÓN

Oficios recibidos.

META

Dar respuesta en menos de 48 hrs al menos al 80% de las solicitudes hechas a la DMPC.

REVISADO Y APROBADO:
DIR

PERIODO	MAR 2014

OFICIOS ATENDIDOS EN TIEMPO	163
OFICIOS RECIBIDOS	196
CUMPLIMIENTO	83.16%

META	80.00%

PROGRAMA DE EVALUACION DE INDICADORES		
	Código:	**REG-DPC-COC-RED-14**
	Fecha de Revisión:	MARZO 2014
Página: 2 de 5	No. de Revisión:	03

OBJETIVO GENERAL

Dar trámite al 90% de las solicitudes para capacitación de brigadas externas en un lapso no mayor a 72 hrs hábiles durante el 2014.

INDICADOR

Capacitación de Brigada Externa solicitada & Capacitación de Brigada Externa atendida.

MÉTODO DE MEDICIÓN

Capacitación de Brigada Externa

META

Cumplir con el 90% de las capacitaciones de las brigadas externas que sean solicitadas, en un lapso no mayor a 72 hrs hábiles, durante el 2014.

ELABORÓ:	
RED	

REVISADO Y APROBADO:	
DIR	

PERIODO	MAR 2014

CAPACITACIONES ATENDIDAS	
CAPACITACIONES SOLICITADAS	12
CUMPLIMIENTO	0.00%

META EN PORCENTAJE	90.00%

PROGRAMA DE EVALUACION DE INDICADORES		
	Código:	**REG-DPC-COC-RED-14**
	Fecha de Revisión:	MARZO 2014
Página: 3 de 5	No. de Revisión:	03

OBJETIVO GENERAL

Atender por lo menos el 80% de las solicitudes de emergencia prioridad 1 en zona urbana en menos de 6 minutos, así como concientizar en materia de protección civil a la ciudadanía, por medio de pláticas impartidas a 50 comités vecinales durante el 2014.

INDICADOR

Emergencias prioridad 1 en zona urbana solicitadas & Emergencias prioridad 1 en zona urbana atendidas.

MÉTODO DE MEDICIÓN

Emergencias prioridad 1 en zona urbana.

META

80% de las solicitudes de emergencia prioridad 1 en zona urbana en menos de 6 minutos.

ELABORÓ:
RED

REVISADO Y APROBADO:
DIR

PERIODO	MAR 2014

EMERGENCIAS TENDIDAS EN MENOS 6 MIN	157
EMERGENCIAS ATENDIDAS	174
CUMPLIMIENTO	90.23%

META	80.00%

PROGRAMA DE EVALUACION DE INDICADORES		
	Código:	REG-DPC-COC-RED-14
	Fecha de Revisión:	MARZO 2014
Página: 4 de 5	No. de Revisión:	03

OBJETIVO GENERAL

Programar y canalizar por lo menos 4 cursos de capacitación durante el 2014, logrando la aprobación del curso del 80% de personas capacitadas.

ELABORÓ:
RED

INDICADOR

Cursos de capacitación al personal programados & Cursos de capacitación al personal realizados.

MÉTODO DE MEDICIÓN

Cursos de capacitación al personal.

META

Cumplir con 4 cursos de capacitación al personal, logrando la aprobación del curso, el 80% de los inscritos.

REVISADO Y APROBADO:
DIR

PERIODO	MAR 2014

CURSOS REALIZADOS	0
CURSOS PROGRAMADOS	0
CUMPLIMIENTO	#¡DIV/0!

META EN PORCENTAJE	80.00%

PROGRAMA DE EVALUACION DE INDICADORES		
	Código:	**REG-DPC-COC-RED-14**
	Fecha de Revisión:	MARZO 2014
Página: 5 de 5	No. de Revisión:	03

OBJETIVO GENERAL

Atender por lo menos el 80% de las solicitudes de emergencia prioridad 1 en zona urbana en menos de 6 minutos, así como concientizar en materia de protección civil a la ciudadanía, por medio de pláticas impartidas a 50 comités vecinales durante el 2014.

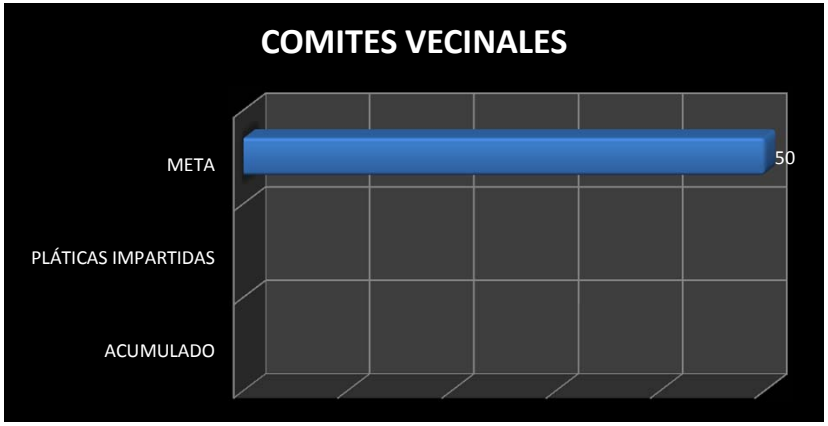
INDICADOR

Pláticas a comités vecinales programadas & Pláticas a comités vecinales impartidas.

ELABORÓ:
RED

MÉTODO DE MEDICIÓN

Pláticas a comités vecinales.



META

Pláticas impartidas a 50 comités vecinales durante el 2014.

REVISADO Y APROBADO:
DIR

PERIODO	MAR 2014

ACUMULADO	
PLÁTICAS IMPARTIDAS	
META	50

PORCENTAJE DE AVANCE	0%