

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL

**H. AYUNTAMIENTO DE CHALCHICOMULA DE
SESMA, PUEBLA.**

ADMINISTRACIÓN 2024-2027



INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Procedimientos, tiene como finalidad proporcionar la información detallada de las operaciones que realiza la Dirección de Protección Civil del Municipio.

Como propósito fundamental la descripción de las políticas de operación o lineamientos a seguir a fin de que la Dirección Municipal pueda ejecutar, supervisar y darle seguimiento a los trabajos que se realizan conforme a Leyes, Reglamentos y Normas vigentes.

El presente documento es de suma importancia, toda vez que se encuentra alineado conforme a las políticas públicas de las tres Órdenes de Gobierno, Federal, Estatal y Municipal en Materia de Protección Civil.

Los responsables de aplicar el presente Manual serán de conformidad con los lineamientos que emanan de la Ley Orgánica Municipal y de la presente Administración en base de los acuerdos del H. Cabildo y que deberán de desempeñarse con honestidad, profesionalismo pero sobre todo con plena convicción de servir a los demás en la prevención, protección de los ciudadanos y de sus bienes, así como su entorno, la Protección Civil deberá ser un pilar institucional en la presente administración promoviendo siempre la Cultura de la Autoprotección y con el objetivo final de hacer una comunidad resiliente en todos los sectores.



PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

Número	Nombre del Procedimiento
IX.1	Liberación de Riesgo Protección Civil
IX.2	Aprobación del Programa Interno de Protección Civil de Locales y Establecimientos, Comerciales, Industriales y de Servicios
IX.3	Aprobación de Dictamen que Emite la Dirección de Protección Civil relativo al cumplimiento de Normas de Seguridad para locales comerciales, industriales y de servicios
IX.4	Atención a incendios estructurales
IX.5	Atención a incendios forestales
IX.6	Apoyos a eventos masivos
IX.7	Apoyos con pipas de agua



PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO IX.1: Liberación de Riesgo Protección Civil.

GENERALIDADES

Unidad Responsable: Dirección de Protección Civil

Ley o Normativa	Artículo	Emisión	Última Reforma
Reglamento de Protección Civil Municipal			
Ley de Ingresos del Municipio			

Objetivo:	Función:	Alcance:
Realizar apropiadamente la evaluación de los riesgos para detectar aquellos que son corregibles evitando la generación de incidentes para la población en general del Municipio de Chalchicomula de Sesma.	Establecer áreas de seguridad y efectuar recorridos permanentes en la zona	Desde la solicitud de inspección hasta la entrega del dictamen correspondiente

Políticas de Operación		
El procedimiento se aplicará con estricto apego a la normatividad vigente en materia de Protección Civil	Al momento de recibir la solicitud se ordena al personal que acuda a la Inspección y dictamine el riesgo existente, si así lo determina el auxiliar.	Una vez realizada la inspección, la Dirección emite un documento de aprobación por escrito con previo pago en tesorería
Tiempo de Gestión: 8 días hábiles		

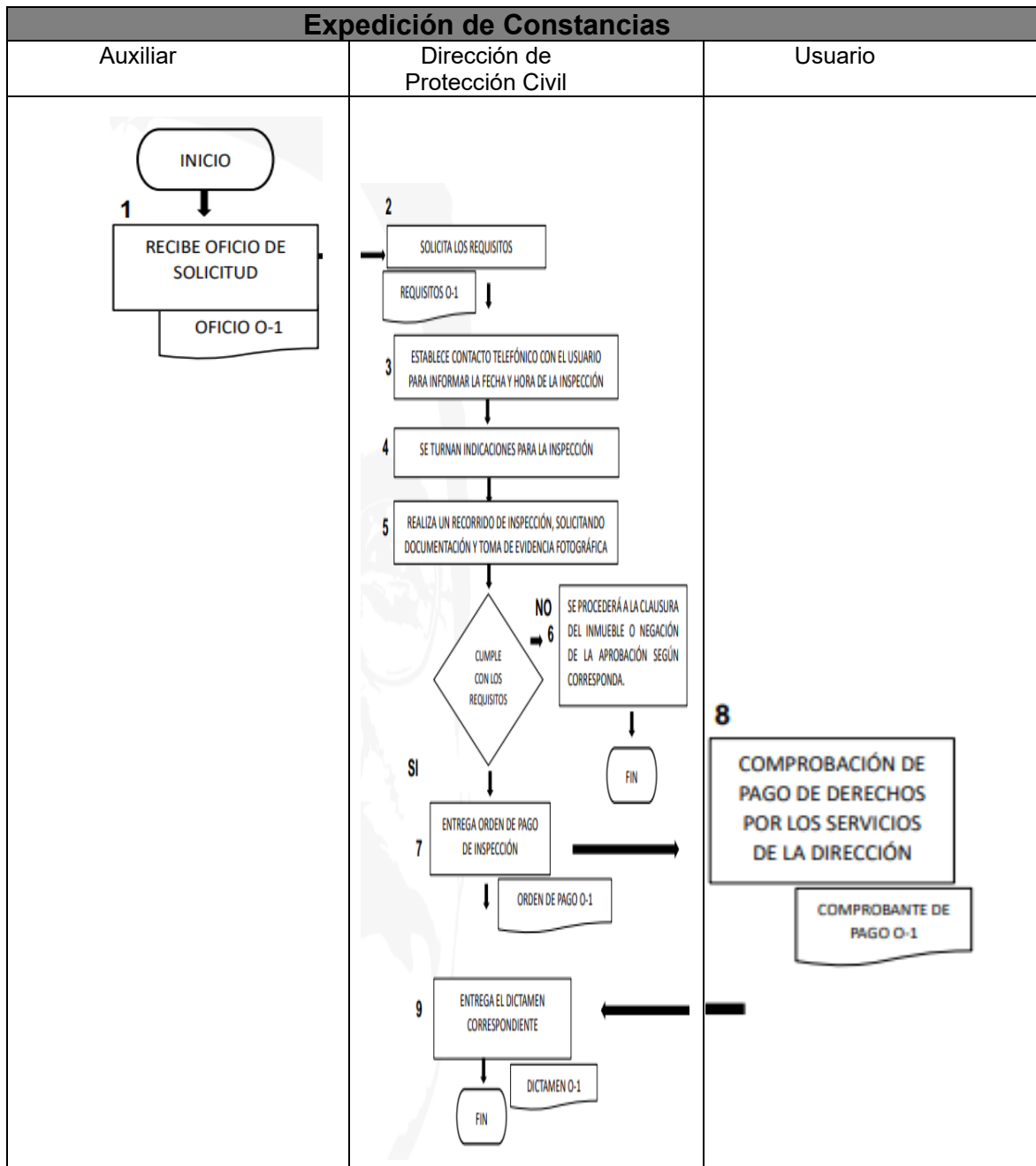


DESCRIPCIÓN

No.	Descripción de Actividad	Puesto o Área	Documento
1	Recibe oficio de solicitud de inspección	Auxiliar	Oficio
2	Acude a las instalaciones de la Dirección de Protección Civil y se hace entrega de los requisitos para la inspección del inmueble	Dirección	Requisitos de inspección
	INFORMACIÓN CORRECTA		
3	Establece contacto telefónico con el usuario para informar la fecha y hora de la inspección	Dirección	
4	Turna indicaciones a su personal para que acudan a realizar la inspección	Dirección	
5	Personal realiza el recorrido en conjunto con el encargado o responsable, se solicita la documentación que acredite la propiedad y se toma evidencia fotográfica	Dirección	
	SI NO CUMPLE		
6	En caso de no presentar lo requerido se procederá a la clausura del inmueble o negación de la aprobación según corresponda. Fin del procedimiento	Dirección	
	SI CUMPLE		
7	Se emiten las órdenes de pago correspondientes, para realizar dicho pago en la Tesorería Municipal.	Dirección	Órdenes de pago
8	Comprobación de pago de derechos por los servicios de la Dirección	Usuario	Comprobante de pago
9	Entrega del dictamen o los dictámenes correspondientes, con una vigencia de un año	Dirección	Dictamen



DIAGRAMA



PROCEDIMIENTO IX.2: Aprobación del Programa Interno de Protección Civil de Locales y Establecimientos, Comerciales, Industriales y de Servicios.

GENERALIDADES

Unidad Responsable: Dirección de Protección Civil

Ley o Normativa	Artículo	Emisión	Última Reforma
Reglamento de Protección Civil Municipal			
Ley de Ingresos del Municipio			

Objetivo:	Función:	Alcance:
Realizar la evaluación de los riesgos para detectar aquellos que son corregibles evitando la generación de incidentes para la población en general del Municipio de Chalchicomula de Sesma.	Establecer áreas de seguridad y efectuar recorridos permanentes en la zona	Desde la solicitud de inspección hasta la entrega del dictamen correspondiente

Políticas de Operación		
Este procedimiento se aplicará con estricto apego a la normatividad vigente en materia de Protección Civil	Al momento de recibir la solicitud se ordena al personal que acuda a la Inspección y dictamine el riesgo existente, si así lo determina el inspector.	Una vez realizada la inspección, la Dirección emite un documento de aprobación por escrito con previo pago en tesorería
Tiempo de Gestión: 15-20 días hábiles		

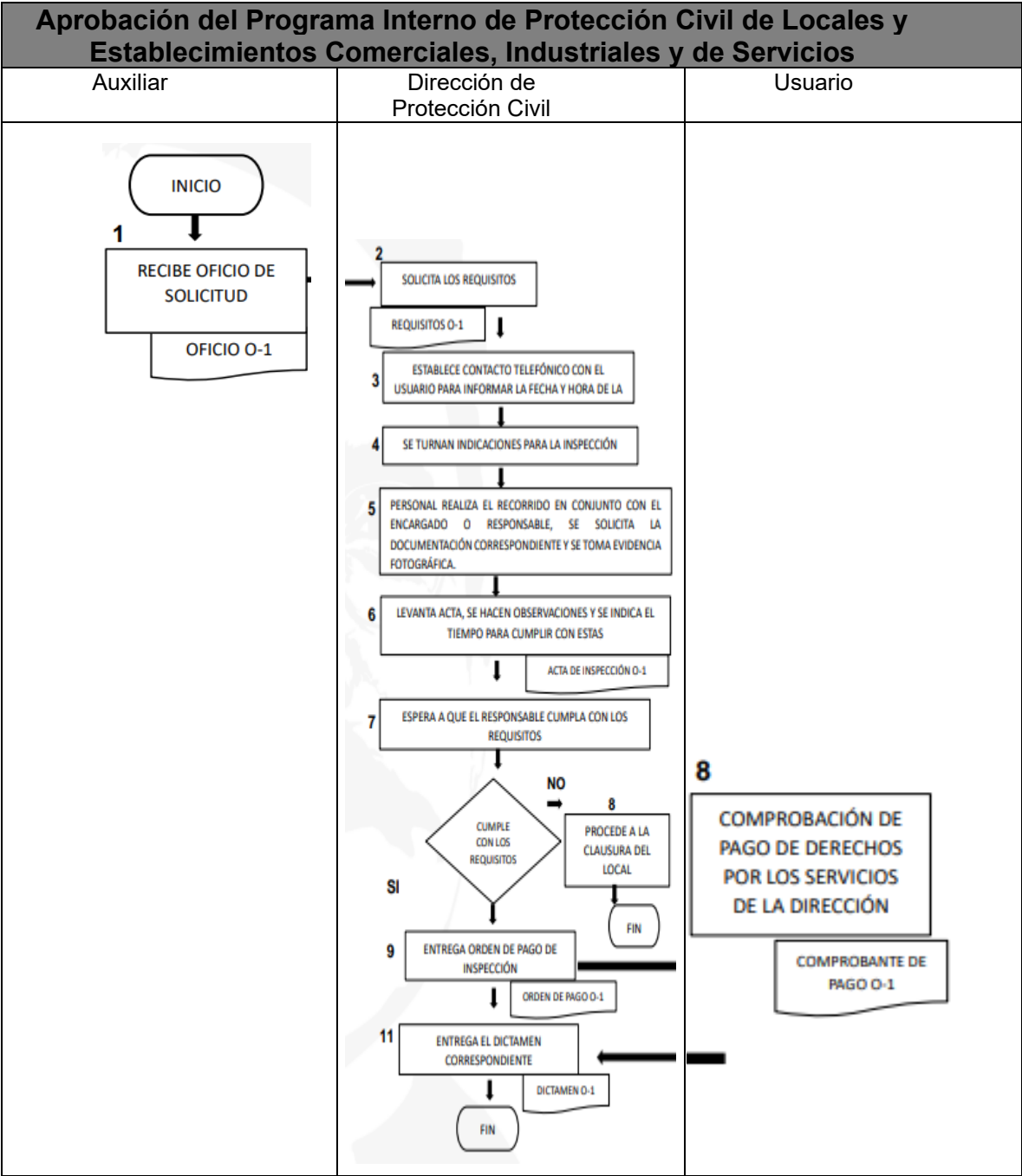


DESCRIPCIÓN

No.	Descripción de Actividad	Puesto o Área	Documento
1	Recibe oficio de solicitud de inspección	Auxiliar	Oficio
2	Acude a las instalaciones de la Dirección de Protección Civil y se hace entrega de los requisitos para la inspección del inmueble	Dirección	Requisitos de inspección
	INFORMACIÓN CORRECTA		
3	Establece contacto telefónico con el usuario para informar la fecha y hora de la inspección	Dirección	
4	Turna indicaciones a su personal para que acudan a realizar la inspección	Dirección	
5	Personal realiza el recorrido en conjunto con el encargado o responsable, se solicita la documentación correspondiente y se toma evidencia fotográfica	Dirección	
6	Levanta el Acta Circunstanciada correspondiente y se hacen las observaciones pertinentes	Dirección	Acta circunstanciada de inspección
7	Espera a el responsable o encargado cumpla con los requisitos solicitados	Dirección	
	SI NO CUMPLE		
8	En caso de no presentar lo requerido se procederá a la clausura del inmueble. Fin del procedimiento	Dirección	
	SI CUMPLE		
9	Se emiten las órdenes de pago correspondientes, para realizar dicho pago en la Tesorería Municipal	Dirección	Órdenes de pago
10	Comprobación de pago de derechos por los servicios de la Dirección	Usuario	Comprobante de pago
11	Entrega del dictamen o los dictámenes correspondientes, con una vigencia de un año	Dirección	Dictamen



DIAGRAMA



PROCEDIMIENTO IX.3: Aprobación del Dictamen que emite la Dirección de protección civil relativo al cumplimiento de normas de seguridad para locales comerciales, industriales y de servicios.

GENERALIDADES

Unidad Responsable: Dirección de Protección Civil

Ley o Normativa	Artículo	Emisión	Última Reforma
Reglamento de Protección Civil Municipal			
Ley de Ingresos del Municipio			

Objetivo:	Función:	Alcance:
Realizar la evaluación de los riesgos para detectar aquellos que son corregibles evitando la generación de incidentes para la población en general del Municipio	Establecer áreas de seguridad y efectuar recorridos permanentes en la zona	Desde la solicitud de inspección hasta la entrega del dictamen correspondiente

Políticas de Operación		
El procedimiento se aplicará con estricto apego a la normatividad vigente en materia de Protección Civil	Al momento de recibir la solicitud se ordena al personal que acuda a la Inspección y dictamine el riesgo existente, si así lo determina el inspector.	Una vez realizada la inspección, la Dirección emite un documento de aprobación por escrito con previo pago en tesorería
Tiempo de Gestión: 15-20 días hábiles		

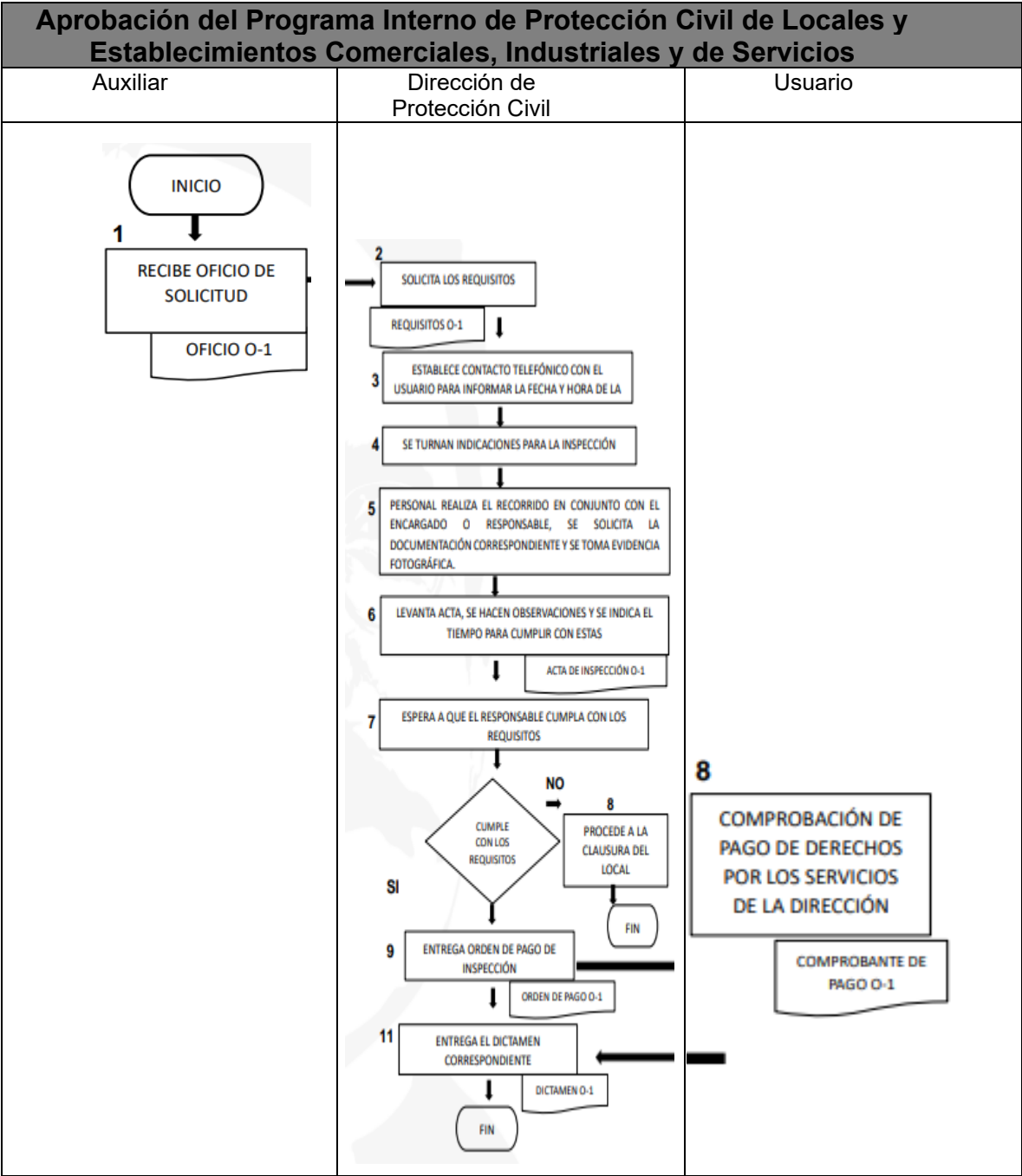


DESCRIPCIÓN

No.	Descripción de Actividad	Puesto o Área	Documento
1	Recibe oficio de solicitud de inspección	Auxiliar	Oficio
2	Acude a las instalaciones de la Dirección de Protección Civil y se hace entrega de los requisitos para la inspección del inmueble	Dirección	Requisitos de inspección
	INFORMACIÓN CORRECTA		
3	Establece contacto telefónico con el usuario para informar la fecha y hora de la inspección	Dirección	
4	Turna indicaciones a su personal para que acudan a realizar la inspección	Dirección	
5	Personal realiza el recorrido en conjunto con el encargado o responsable, se solicita la documentación correspondiente y se toma evidencia fotográfica	Dirección	
6	Levanta el Acta Circunstanciada correspondiente y se hacen las observaciones pertinentes	Dirección	Acta circunstanciada de inspección
7	Espera a el responsable o encargado cumpla con los requisitos solicitados	Dirección	
	SI NO CUMPLE		
8	En caso de no presentar lo requerido se procederá a la clausura del inmueble. Fin del procedimiento	Dirección	
	SI CUMPLE		
9	Se emiten las órdenes de pago correspondientes, para realizar dicho pago en la Tesorería Municipal	Dirección	Órdenes de pago
10	Comprobación de pago de derechos por los servicios de la Dirección	Usuario	Comprobante de pago
11	Entrega del dictamen o los dictámenes correspondientes, con una vigencia de un año	Dirección	Dictamen



DIAGRAMA



PROCEDIMIENTO IX.4: Atención a Incendios Estructurales.

GENERALIDADES

Unidad Responsable: Dirección de Protección Civil

Ley o Normativa	Artículo	Emisión	Última Reforma
Reglamento de Protección Civil Municipal			
Ley de Ingresos del Municipio			

Objetivo:	Función:	Alcance:
Establecer el cuidado inmediato, oportuno, adecuado y eficiente a la población, salvaguardando su integridad, así como sus bienes de los daños que pudiesen ocasionar los incendios estructurales	Identificar situaciones de emergencia de fuego no controlado para disminuir los riesgos de la población afectada	Desde la recepción de la llamada telefónica del 911 o ciudadanía en general, hasta la elaboración de las partes informativas

Políticas de Operación		
El procedimiento se aplicará con estricto apego a la normatividad vigente en materia de Protección Civil	Al recibir el llamado de auxilio se canaliza los elementos operativos adscritos a la Dirección de Protección Civil quienes deberán atender la emergencia con rapidez y eficacia.	Al término el personal operativo elaborará la parte informativa a fin de formar un archivo de incidencias
Tiempo de Gestión: Inmediato		



DESCRIPCIÓN

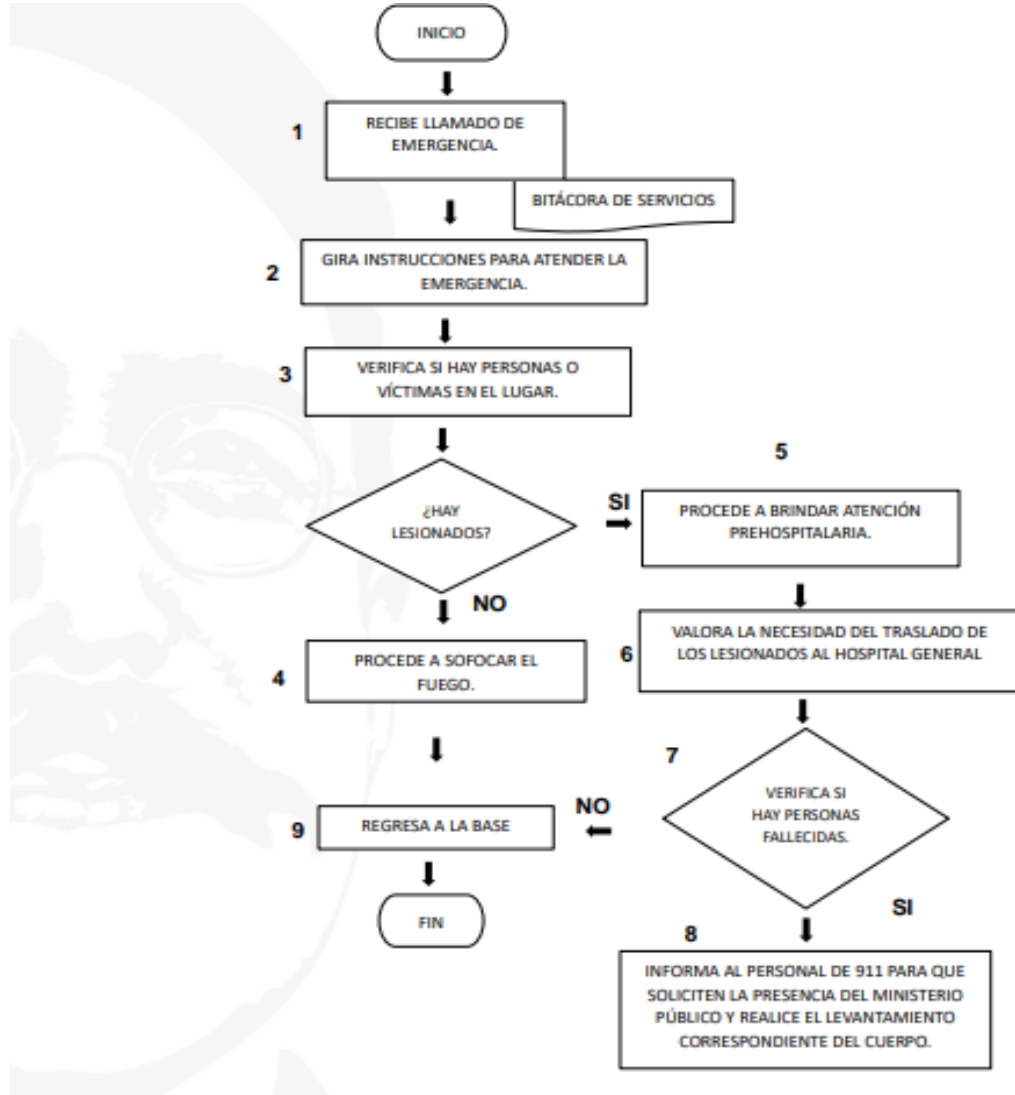
No.	Descripción de Actividad	Puesto o Área	Documento
1	Recibe el llamado de emergencia.	Dirección	Bitácora de Servicios
2	Gira instrucciones para atender la emergencia		
3	Verifica si hay personas o víctimas en el lugar	Dirección	
	SI NO HAY LESIONADOS		
4	Procede a combatir el fuego para su control y liquidación	Dirección	
	SI HAY LESIONADOS	Dirección	
5	Procede a brindar atención prehospitalaria	Dirección	
6	Valora la necesidad del traslado de los lesionados al Hospital General	Dirección	Bitácora de Servicios
7	Verifica si hay personas fallecidas	Dirección	
	SI HAY PERSONAS FALLECIDAS		
8	Informa al personal de 911 para que soliciten la presencia del Ministerio Público y realice el levantamiento correspondiente del cuerpo	Dirección	
	NO HAY PERSONAS FALLECIDAS		
9	Si no hay víctimas regresa el personal a la base	Dirección	





DIAGRAMA

Atención a Incendios Estructurales



PROCEDIMIENTO IX.5: Atención a Incendios Forestales.

GENERALIDADES

Unidad Responsable: Dirección de Protección Civil

Ley o Normativa	Artículo	Emisión	Última Reforma
Reglamento de Protección Civil Municipal			
Ley de Ingresos del Municipio			

Objetivo:	Función:	Alcance:
Atender el cuidado inmediato, oportuno, adecuado y eficiente a la población, salvaguardando su integridad, así como sus bienes de los daños que pudiesen ocasionar los incendios forestales.	Identificar las situaciones de emergencia de fuego no controlado para disminuir los riesgos de la población afectada	Desde la recepción de la llamada telefónica del 911 o ciudadanía en general, hasta la elaboración de las partes informativas

Políticas de Operación		
Este procedimiento se aplicará con estricto apego a la normatividad vigente en Materia de Protección Civil	Al recibir el llamado de auxilio se canaliza los elementos operativos adscritos a la Dirección de Protección Civil y Bomberos quienes deberán atender la emergencia con rapidez y eficacia.	Al término el personal operativo elaborará la parte informativa a fin de formar un archivo de incidencias
Tiempo de Gestión: Inmediato		



DESCRIPCIÓN

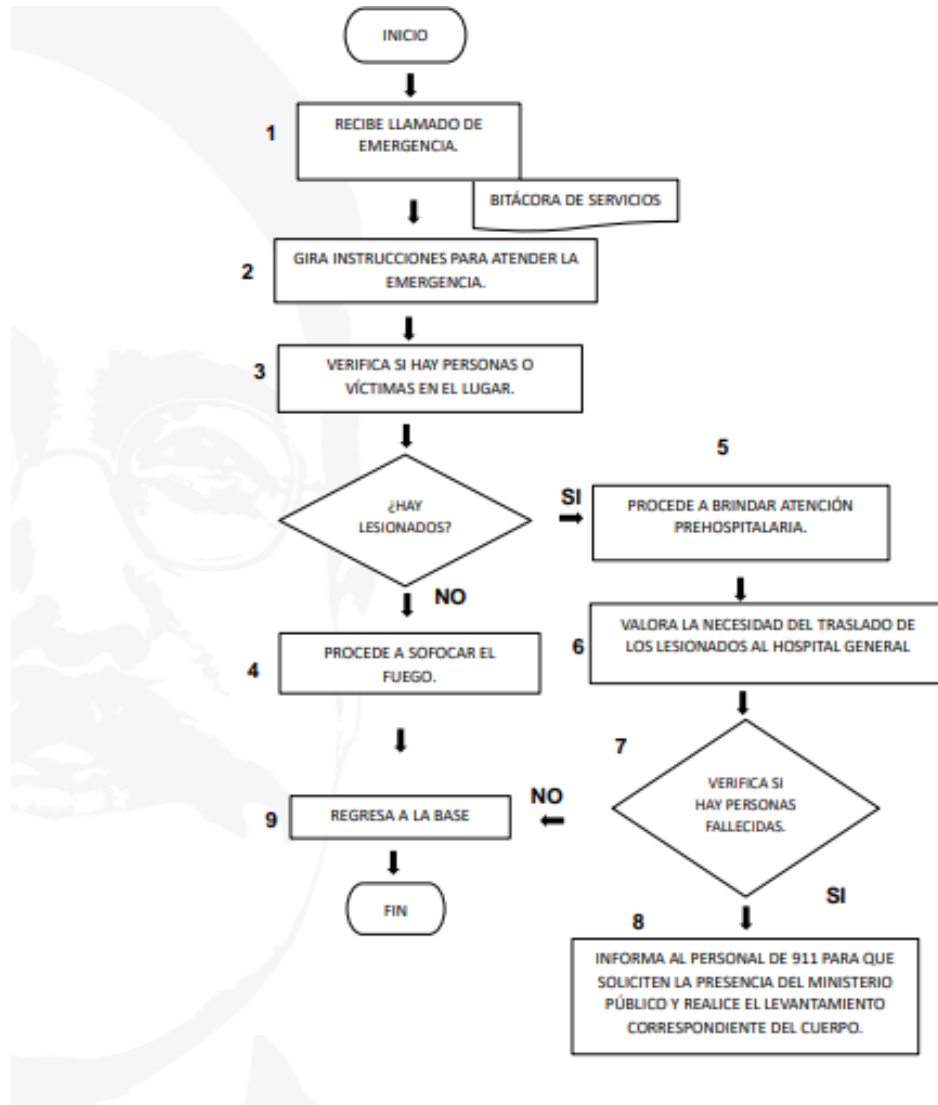
No.	Descripción de Actividad	Puesto o Área	Documento
1	Recibe el llamado de emergencia.	Dirección	Bitácora de Servicios
2	Gira instrucciones para atender la emergencia		
3	Verifica si hay personas o víctimas en el lugar	Dirección	
	SI NO HAY LESIONADOS		
4	Procede a combatir el fuego para su control y liquidación	Dirección	
	SI HAY LESIONADOS	Dirección	
5	Procede a brindar atención prehospitalaria	Dirección	
6	Valora la necesidad del traslado de los lesionados al Hospital General	Dirección	Bitácora de Servicios
7	Verifica si hay personas fallecidas	Dirección	
	SI HAY PERSONAS FALLECIDAS		
8	Informa al personal de 911 para que soliciten la presencia del Ministerio Público y realice el levantamiento correspondiente del cuerpo	Dirección	
	NO HAY PERSONAS FALLECIDAS		
9	Si no hay víctimas regresa el personal a la base	Dirección	





DIAGRAMA

Atención a Incendios Forestales



PROCEDIMIENTO IX.6: Apoyos a Eventos Masivos.

GENERALIDADES

Unidad Responsable: Dirección de Protección Civil

Ley o Normativa	Artículo	Emisión	Última Reforma
Reglamento de Protección Civil Municipal			
Ley de Ingresos del Municipio			

Objetivo:	Función:	Alcance:
Establecer las medidas de seguridad y protección para reducir los peligros a los que puede estar expuesta la población.	Establecer áreas de seguridad y efectuar recorridos permanentes en la zona	Desde la recepción de la solicitud hasta la elaboración de la tarjeta informativa

Políticas de Operación		
El procedimiento se aplicará con estricto apego a la normatividad vigente en Materia de Protección Civil.	Al recibir el llamado de auxilio se canaliza los elementos operativos adscritos a la Dirección de Protección Civil quienes deberán atender el evento con rapidez y eficacia.	Al término el personal operativo elaborará la parte informativa a fin de formar un archivo de incidencias
Tiempo de Gestión: Inmediato		



DESCRIPCIÓN

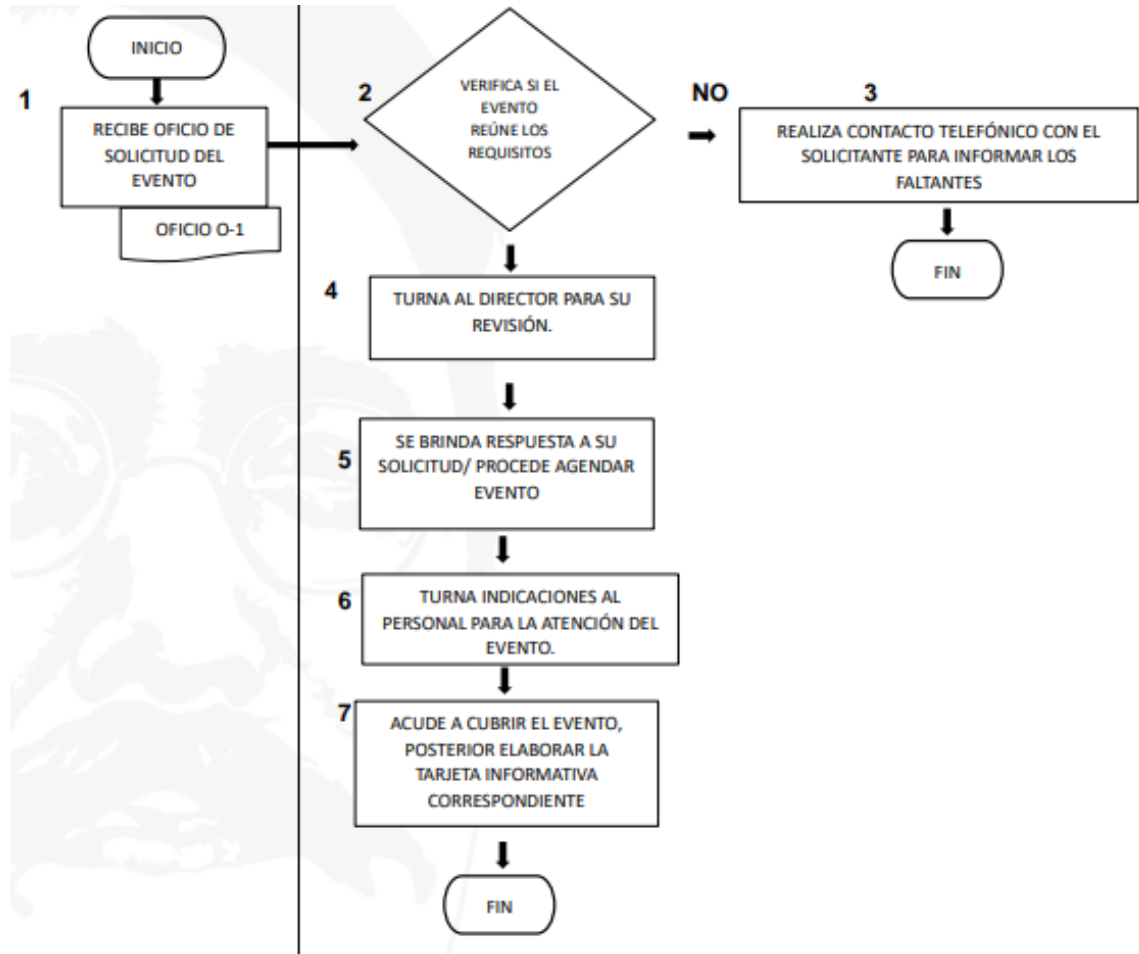
No.	Descripción de Actividad	Puesto o Área	Documento
1	Recibe oficio de solicitud para atender evento.	Dirección	Oficio de solicitud
2	Verifica que el evento reúna los requisitos para su asistencia	Dirección	
	SI NO CUMPLE CON LOS REQUISITOS		
3	Establece contacto telefónico con el solicitante para informar de los requisitos faltantes para atender su evento. Fin del procedimiento.	Dirección	
	SI CUMPLE CON LOS REQUISITOS		
4	Turna al Director para su revisión	Dirección	
5	Establece contacto telefónico con el solicitante para dar respuesta de solicitud, donde se le informa que al dar cumplimiento a las medidas preventivas contra incendios o bien con el Programa Especial de Protección Civil, según corresponda, se procede agendar el evento	Dirección	
6	Turna instrucciones a su personal para que atienda el servicio	Dirección	
7	Acude en la fecha indicada a cubrir el evento, a su término elaboran su tarjeta informativa correspondiente.	Dirección	Tarjeta Informativa





DIAGRAMA

Atención a Eventos Masivos



PROCEDIMIENTO IX.7: Apoyos con Pipas de Agua.

GENERALIDADES

Unidad Responsable: Dirección de Protección Civil

Ley o Normativa	Artículo	Emisión	Última Reforma
Reglamento de Protección Civil Municipal			
Ley de Ingresos del Municipio			

Objetivo:	Función:	Alcance:
Establecer las condiciones mínimas de vida y bienestar social a través del servicio de reabastecimiento del servicio de agua de manera momentánea, con pipas de agua.	Abastecer el servicio de agua para cubrir las necesidades básicas vitales	Desde la recepción de solicitud hasta la elaboración de la tarjeta informativa.

Políticas de Operación		
Este procedimiento se aplicará con estricto apego a la normatividad vigente en Materia de Protección Civil.	Al momento de recibir la solicitud se turnan instrucciones al personal para que acudan a brindar el apoyo solicitado.	Al término el personal operativo elaborará la parte informativa a fin de formar un archivo de incidencias
Tiempo de Gestión: 1 día		



DESCRIPCIÓN

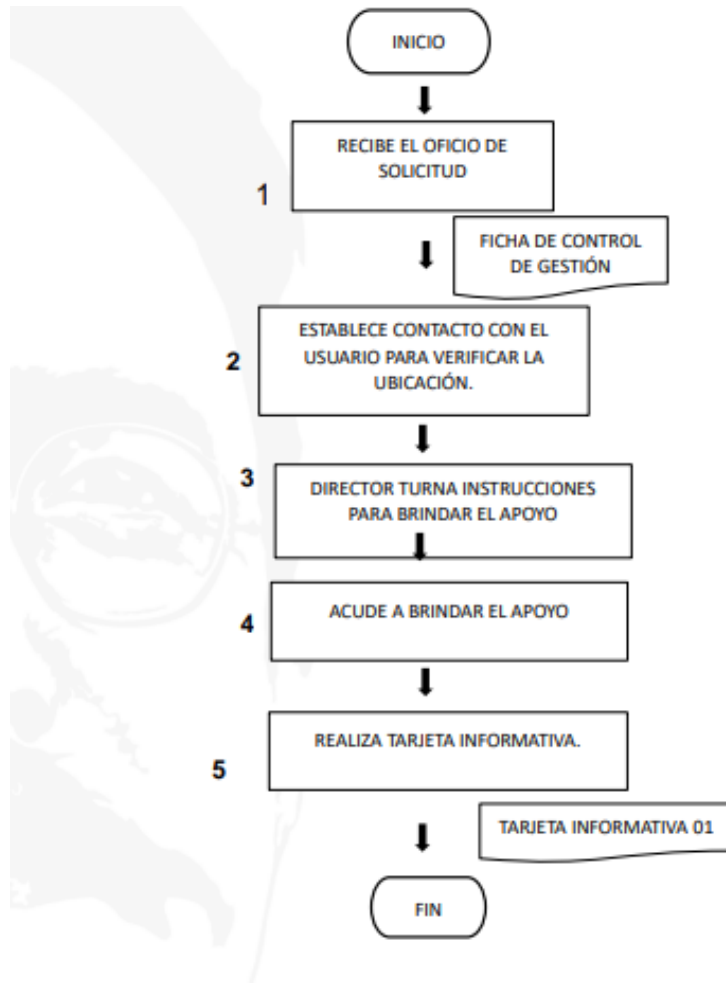
No.	Descripción de Actividad	Puesto o Área	Documento
1	Se recibe oficio de solicitud de apoyo con pipa de agua.	Director	Ficha de control
2	Se establece contacto telefónico con el usuario para confirmar los datos asentados en la solicitud y brinde la ubicación del domicilio.	Director	
3	El Director turna indicaciones a su personal para que acudan a brindar el apoyo.	Director	
4	El personal acude a brindar el apoyo con la pipa de agua en el domicilio referido.	Director	
5	El personal elaborará una tarjeta informativa a fin de formar un archivo de incidencias.	Director	Tarjeta informativa





DIAGRAMA

Apoyo con Pipas de Agua



PROCEDIMIENTO IX.8: Atención a contingencias relacionadas con animales domésticos u otro tipo de animales o insectos.

GENERALIDADES

Unidad Responsable: Dirección de Protección Civil

Ley o Normativa	Artículo	Emisión	Última Reforma
Reglamento de Protección Civil Municipal			
Ley de Ingresos del Municipio			

Objetivo:	Función:	Alcance:
Brindar el apoyo en captura de caninos, combate de enjambres y captura de reptiles	Apoyo necesario a la población	A toda la población de Chalchicomula de Sesma

Políticas de Operación		
Se reciben llamados de auxilio durante las 24 horas del día; los 365 días de la semana	Notificación de datos generales específicos.	Cumplir con las medidas de seguridad previas a los eventos cuando se trate de eventualidades programadas
Tiempo de Gestión: 1 día		



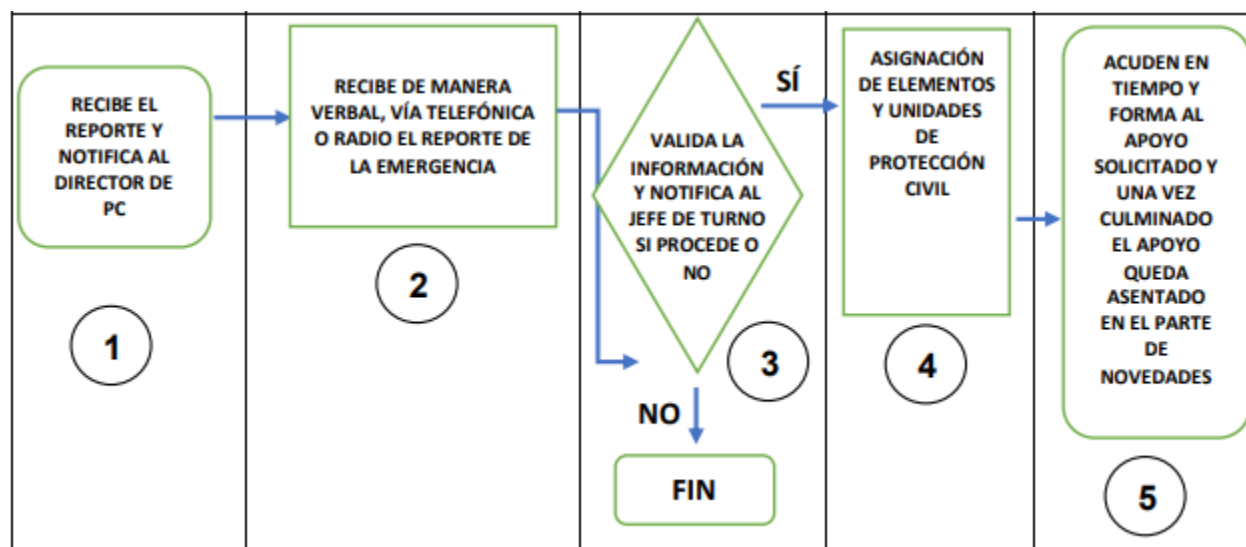
DESCRIPCIÓN

No.	Descripción de Actividad	Puesto o Área	Documento
1	Recibe reporte de auxilio por parte de la ciudadanía o bien por parte de alguna autoridad auxiliar.	Operador	Llamada
2	Recibe reporte de auxilio por parte de la ciudadanía o bien por parte del radio operador en turno.	Director	Verbal o vía radio
3	Designa la o las unidades correspondientes con los elementos de la Protección Civil necesarios para cubrir las necesidades de la emergencia.	Director	Registro de bitácora
4	Acuden al espacio geográfico para la asistencia por agresión animal.	Elemento de protección civil	Reporte de novedades



DIAGRAMA

Atención a contingencias relacionadas con animales domésticos u otro tipo de animales o insectos





GLOSARIO

Auxilio. - Al conjunto de acciones destinadas primordialmente a rescatar y salvaguardar la integridad física de las personas, sus bienes y el medio ambiente, cuando se presente un agente perturbador;

Emergencia. - La situación anormal que puede causar un daño a la sociedad y propiciar un riesgo excesivo para la seguridad e integridad de la población en general;

Mitigación. - Las medidas tomadas con anticipación al desastre y durante la emergencia, para reducir su impacto en la población, bienes y entorno;

Prevención. - Las acciones dirigidas a controlar riesgos, reducir vulnerabilidad, evitar o mitigar el impacto destructivo de los desastres sobre la vida y bienes de la población, la planta productiva, los servicios públicos y el medio ambiente;

Programa Especial de Protección Civil. - Es aquél cuyo contenido se concreta a la prevención de problemas específicos derivados de un evento o actividad especial en un área determinada, que conlleva un nivel elevado de riesgo, y que es implementado por los particulares y las áreas sustantivas y estratégicas de la administración pública;

Protección Civil. - El conjunto de disposiciones, medidas y acciones tendientes a proteger la vida, la salud, el patrimonio de las personas y del Municipio, la planta productiva, la prestación de los servicios públicos y el medio ambiente, realizadas ante los riesgos, emergencias, desastres o calamidades que sean producidos por causas de origen natural o humano;

Riesgo. - Probabilidad de que se produzca un daño ocasionado por un agente perturbador;

Servicios vitales. - Los que en su conjunto proporcionan las condiciones mínimas de vida y bienestar social, a través de los servicios públicos de las poblaciones y comunidades, tales como energía eléctrica, agua potable, salud, abasto, alcantarillado, limpia, transporte, comunicaciones, energéticos y el sistema administrativo;

Siniestro. - Hecho funesto, daño grave, destrucción fortuita o pérdida importante que sufren los seres humanos en su persona o en sus bienes, causados por la presencia de un riesgo, emergencia o desastre.

