UNIDOS TRANSFORMAMOS
ZACATLÁN
H. AYUNTAMIENTO DE ZACATLÁN
GOBIERNO MUNICIPAL 2014-2018

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL Y BOMBEROS

RIZADO 30 DE OCTUBRE 2014

ZACATLÁN DE LAS MANZANAS
PUEBLO MÁGICO

VALIDACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL Y BOMBEROS

CLAVE: MZAC1418/MP/DPC

AUTORIZA		
LIC. MARCOS FLORES MORALES PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL		
APRUEBA	**REVISO**	**ELABORA**
C. OSCAR TREJO MÁRQUEZ CONTRALOR MUNICIPAL	**T.B.G.I.R. MARCIAL MELÉNDEZ ROLDÁN DIRECTOR DE PROTECCIÓN CIVIL Y BOMBEROS**	**C. MERCED MARGARITA HERNÁNDEZ OLOARTE TÉCNICO ADMINISTRATIVO**

Actualizado el 21 de Agosto del 2017 con fundamento en los artículos 169 fracciones VII y IX de la Ley Orgánica Municipal.

ÍNDICE

ÍNDICE 3
1. INTRODUCCIÓN 5
2. PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS 6
3. PROCEDIMIENTOS 7
3.1. PROCEDIMIENTO 1: Inspecciones a instituciones educativas en medidas preventivas contra incendios. 7
3.1.1. GENERALIDADES 7
3.1.2. DESCRIPCIÓN 8
3.1.3. DIAGRAMA 10
3.2. PROCEDIMIENTO 2: Peritaje sobre siniestros que soliciten particulares o empresas. 12
3.2.1. GENERALIDADES 12
3.2.2. DESCRIPCIÓN 13
3.2.3. DIAGRAMA 15
3.3. PROCEDIMIENTO 3: Aprobación de programa interno de protección civil de locales y establecimientos comerciales, industriales y de servicios de alto riesgo. 17
3.3.1. GENERALIDADES 17
3.3.2. DESCRIPCIÓN 18
3.3.3. DIAGRAMA 20
3.4. PROCEDIMIENTO 4: Aprobación de dictamen Sistema Contra Incendios relativo al cumplimiento de normas de seguridad de locales comerciales y de alto riesgo 22
3.4.1. GENERALIDADES 22
3.4.2. DESCRIPCIÓN 23
3.4.3. DIAGRAMA 25
3.5. PROCEDIMIENTO 5: Dictamen de riesgos de giros dedicados a la compra, almacenamiento, venta y/o fabricación de sustancias o materiales peligrosos. 27
3.5.1. GENERALIDADES 27
3.5.2. DESCRIPCIÓN 28
3.5.3. DIAGRAMA 30
3.6. PROCEDIMIENTO 6: Atención a eventos masivos. 32

3.6.1. GENERALIDADES 32
3.6.2. DESCRIPCIÓN 33
3.6.3. DIAGRAMA 34
3.7. PROCEDIMIENTO 7: Atención en temporadas de lluvias. 35
3.7.1. GENERALIDADES 35
3.7.2. DESCRIPCIÓN 36
3.7.3. DIAGRAMA 37
3.8. PROCEDIMIENTO 8: Combate de incendios estructurales (fábricas, casas habitación, comercios, etc.) y forestales. 38
3.8.1. GENERALIDADES 38
3.8.2. DESCRIPCIÓN 39
3.8.3. DIAGRAMA 41
3.9. PROCEDIMIENTO 9: Atención a emergencias a fugas de gas originadas por el mal estado en las conexiones y otras causas. 43
3.1.1. GENERALIDADES 43
3.1.2. DESCRIPCIÓN 44
3.1.3. DIAGRAMA 45
4. DIRECTORIO 47
5. GLOSARIO 50

1. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Procedimientos de la Dirección de Protección Civil y Bomberos, tiene como finalidad proporcionar la información detallada las operaciones que realiza la unidad operativa de Protección Civil Municipal.

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

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 será 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.

2. PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

	TRÁMITES
1	Inspecciones a instituciones educativas en medidas preventivas contra incendios.
2	Peritaje sobre siniestros que soliciten particulares o empresas.
3	Aprobación de programa interno de protección civil de locales y establecimientos comerciales, industriales y de servicios de alto riesgo.
4	Aprobación de dictamen Sistema Contra Incendios relativo al cumplimiento de normas de seguridad de locales comerciales y de alto riesgo.
5	Dictamen de riesgos de giros dedicados a la compra, almacenamiento, venta y/o fabricación de sustancias o materiales peligrosos.
	SERVICIOS
1	Atención a eventos masivos.
2	Atención en temporadas de lluvias.
3	Combate de incendios estructurales (fábricas, casas habitación, comercios, etc.) y forestales.
4	Atención a emergencias a fugas de gas originadas por el mal estado en las conexiones y otras causas.

3. PROCEDIMIENTOS

3.1. PROCEDIMIENTO 1: Inspecciones a instituciones educativas en medidas preventivas contra incendios.

3.1.1. GENERALIDADES

UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Protección Civil y Bomberos.

LEY O NORMATIVA	ARTÍCULO	EMISIÓN	ULTIMA REFORMA
Ley de Ingresos del Municipio de Zacatlán para el Ejercicio Fiscal 2017.	**Capítulo IX Art. 26 Fracc. III y IV**	**23/12/1999**	**20/12/2016**

OBJETIVO: Evaluar los riesgos para detectar aquellos que son corregibles evitando la generación de accidentes.

FUNCIÓN: Observar en forma precisa las características físicas de los inmuebles sujetos a inspección y distinguir las anormalidades.

ALCANCE: Desde la solicitud de inspección hasta la entrega del dictamen.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN:	Este procedimiento se aplicará con estricto apego a la normatividad urgente 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 en caso contrario de no existir riesgo alguno.
	Una vez llevada a cabo la inspección la Dirección emite un Dictamen por escrito con previo pago en Tesorería en caso de ser procedente.

TIEMPO DE GESTIÓN: 30 a 40 minutos

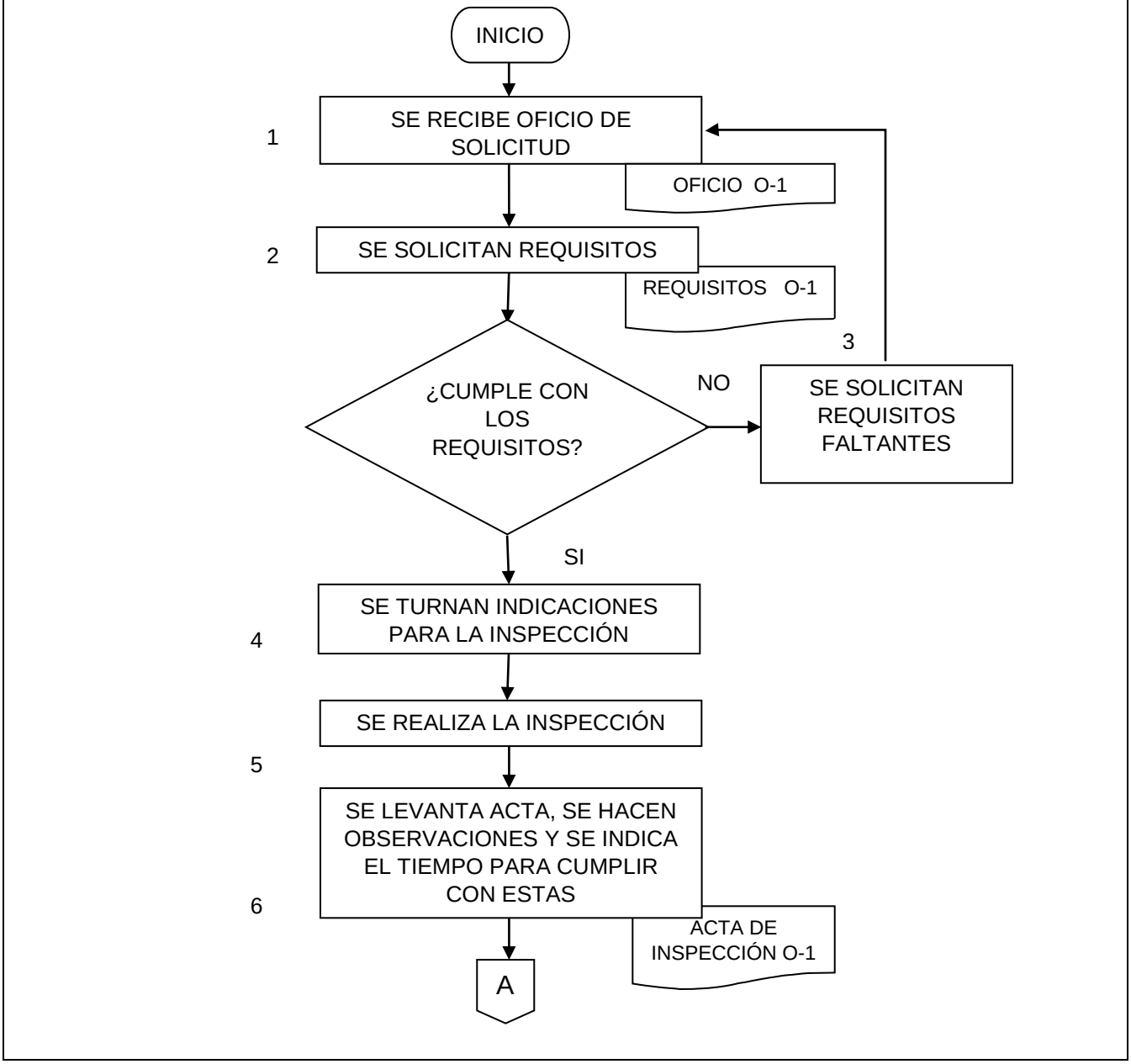
3.1.2. DESCRIPCIÓN

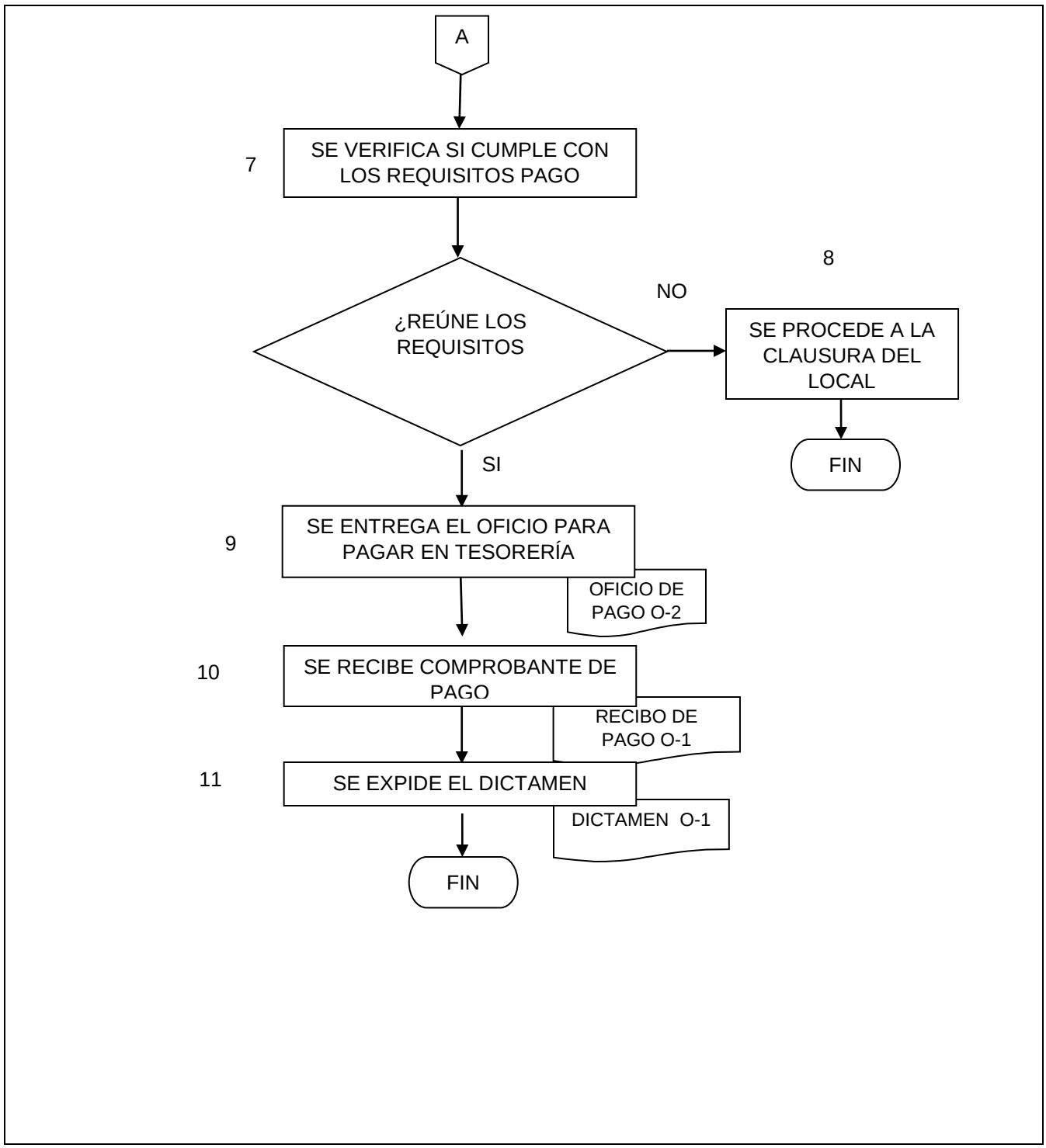
PASO	PUESTO O ÁREA	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Técnico Administrativo	Se recibe oficio de solicitud de inspección.	Oficio de Solicitud.
2	Auxiliar Administrativo	Al solicitante se hace entrega de los requisitos para la inspección del inmueble.	Requisitos de inspección.
NO CUMPLE CON LOS REQUISITOS			
3	Director o Subdirector de Protección Civil.	Se espera a que cumpla con los requisitos solicitados.	
CUMPLE CON LOS REQUISITOS			
4	Director o Subdirector de Protección Civil.	El Director turna indicaciones a su personal para que acudan a realizar la inspección.	
5	Personal de Protección Civil y Bomberos.	El personal realiza el recorrido junto con el encargado o responsable y se toma evidencia fotográfica.	
6	Personal de Protección Civil y Bomberos.	Se levanta el Acta correspondiente y se hacen las observaciones pertinentes, también se indica al encargado o responsable del tiempo que tiene para cumplir con las observaciones que se le hicieron a la hora de la inspección, se procede a firmar el Acta de inspección, junto con los testigos. Se le deja una copia firmada y cotejada del Acta de inspección al encargado o responsable del inmueble.	Acta de inspección.
7	Técnico Administrativo	Se verifica si ya cumple con los requisitos	
NO CUMPLE CON LOS REQUISITOS			
8	Personal de Protección Civil y Bomberos.	El personal le informa al encargado del inmueble, que en caso de incumplimiento se procederá a la clausura o inmovilización del local, según sea el caso.	

CUMPLE CON LOS REQUISITOS			
9	Propietario.	Si ha cumplido con los requisitos se le informa que acuda a la Dirección para que se entregue el oficio de pago de inspección.	Oficio/orden de pago.
10	Propietario.	El solicitante acude por el oficio y posterior paga en Tesorería y regresa a la Dirección con el recibo de pago.	Oficio/orden de pago.
11	Director.	El Director hace entrega del dictamen por un año.	Dictamen.

3.1.3. DIAGRAMA

INSPECCIONES A INSTITUCIONES EDUCATIVAS Y PRIVADAS EN MEDIDAS PREVENTIVAS CONTRA INCENDIOS.




A
7
SE VERIFICA SI CUMPLE CON LOS REQUISITOS PAGO
¿REÚNE LOS REQUISITOS
NO
8
SE PROCEDE A LA CLAUSURA DEL LOCAL
FIN
SI
9
SE ENTREGA EL OFICIO PARA PAGAR EN TESORERÍA
OFICIO DE PAGO O-2
10
SE RECIBE COMPROBANTE DE PAGO
RECIBO DE PAGO O-1
11
SE EXPIDE EL DICTAMEN
DICTAMEN O-1
FIN

3.2. PROCEDIMIENTO 2: Peritaje sobre siniestros que soliciten particulares o empresas.

3.2.1. GENERALIDADES

UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Protección Civil y Bomberos.

LEY O NORMATIVA	ARTÍCULO	EMISIÓN	ULTIMA REFORMA
Ley de Ingresos del Municipio de Zacatlán para el Ejercicio Fiscal 2017.	**Capítulo IX Art. 26 Fracc. I**	**23/12/1999**	**20/12/2016**

OBJETIVO: Evaluar los riesgos para detectar aquellos que son corregibles, evitando la generación de accidentes.

FUNCIÓN: Establecer áreas de seguridad y efectuar recorridos permanentes en la zona.

ALCANCE: Desde la solicitud de inspección hasta la entrega del dictamen.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN:	Este procedimiento se aplicará con estricto apego a la normatividad urgente 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 en caso contrario de no existir riesgo alguno.
	Una vez llevada a cabo la inspección la Dirección emite un Dictamen por escrito con previo pago en Tesorería en caso de ser procedente.

TIEMPO DE GESTIÓN: 30 a 40 minutos

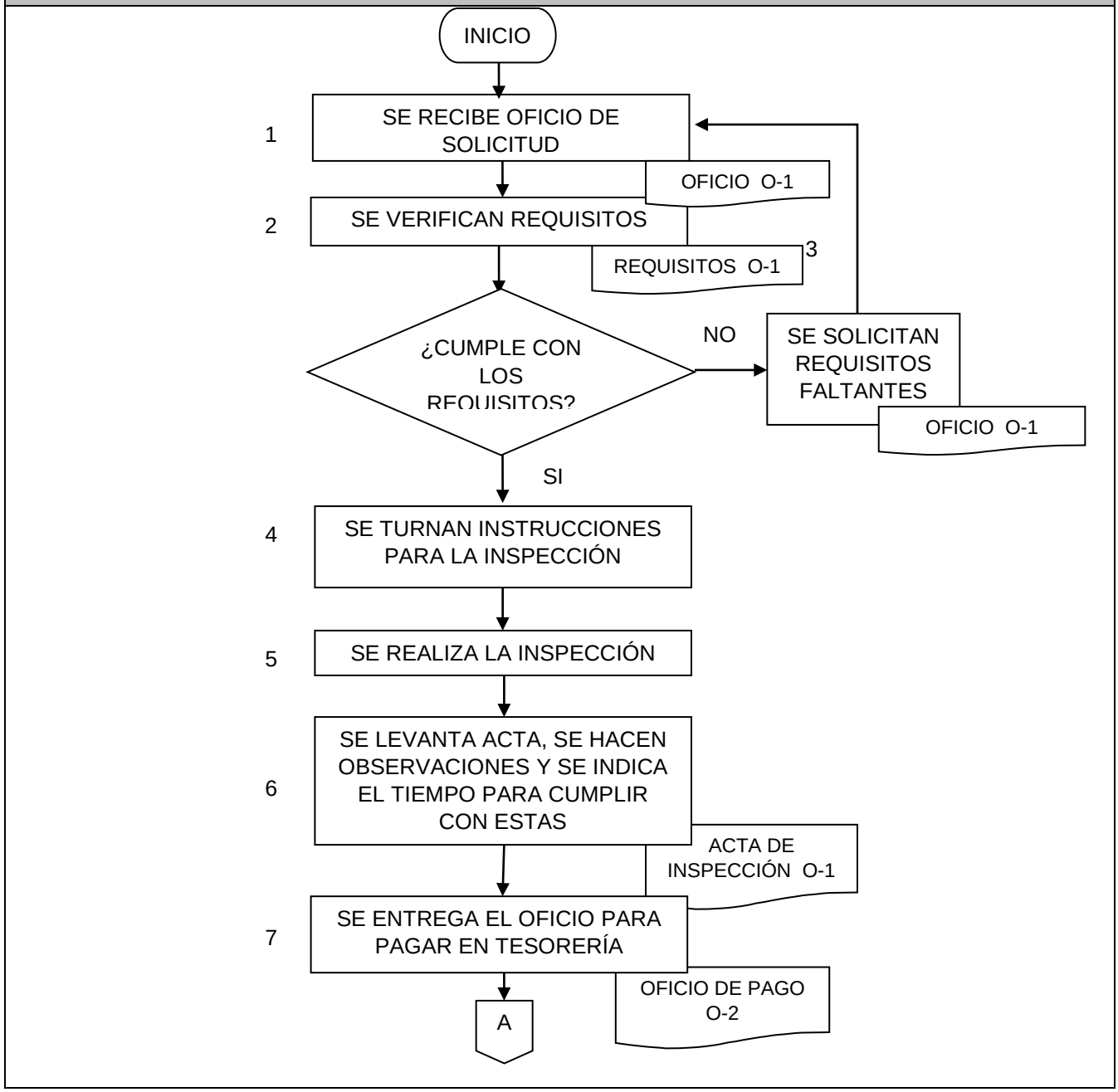
3.2.2. DESCRIPCIÓN

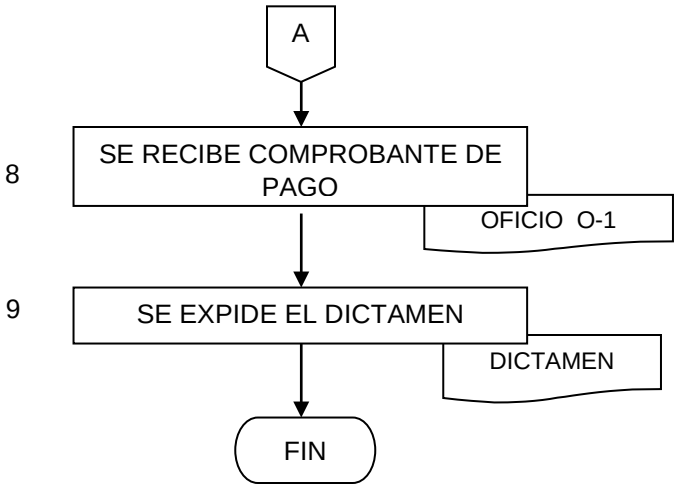
PASO	PUESTO O ÁREA	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Técnico Administrativo	Se recibe oficio de solicitud de inspección.	Oficio de Solicitud.
2	Técnico Administrativo	Al solicitante se hace entrega de los requisitos para la inspección del inmueble.	Requisitos de inspección.
NO CUMPLE CON LOS REQUISITOS			
3	Técnico Administrativo	Se solicitan requisitos faltantes.	Requisitos de inspección.
CUMPLE CON LOS REQUISITOS			
4	Director o Subdirector de Protección Civil.	El Director turna indicaciones a su personal para que acudan a realizar la inspección.	
5	Personal de Protección Civil y Bomberos.	El personal realiza el recorrido junto con el encargado o responsable y se toma evidencia fotográfica.	
6	Personal de Protección Civil y Bomberos.	Se levanta el Acta correspondiente y se hacen las observaciones pertinentes, también se indica al encargado o responsable del tiempo que tiene para cumplir con las observaciones que se le hicieron a la hora de la inspección, se procede a firmar el Acta de inspección, junto con los testigos. Se le deja una copia firmada y cotejada del Acta de inspección al encargado o responsable del inmueble.	Acta de inspección.
7	Propietario.	Si ha cumplido con los requisitos se le informa que acuda a la Dirección para que se entregue el oficio de pago de inspección.	Oficio/orden de pago
8	Propietario.	El solicitante acude por el oficio y posterior paga en Tesorería y regresa a la Dirección con el recibo de pago.	Oficio/orden de pago
9	Director o Subdirector de Protección	El Director le hace entrega del dictamen.	Dictamen.

	Civil y Bomberos.		

3.2.3. DIAGRAMA

PERITAJE SOBRE SINIESTROS QUE SOLICITEN PARTICULARES O EMPRESAS.




A
8
SE RECIBE COMPROBANTE DE PAGO
OFICIO O-1
9
SE EXPIDE EL DICTAMEN
DICTAMEN
FIN

3.3. PROCEDIMIENTO 3: Aprobación de programa interno de protección civil de locales y establecimientos comerciales, industriales y de servicios de alto riesgo.

3.3.1. GENERALIDADES

UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Protección Civil y Bomberos.

LEY O NORMATIVA	ARTÍCULO	EMISIÓN	ULTIMA REFORMA
Ley de Ingresos del Municipio de Zacatlán para el Ejercicio Fiscal 2017.	**Capítulo IX Art. 26 Fracc. III**	**23/12/1999**	**20/12/2016**

OBJETIVO: Evaluar los riesgos para detectar aquellos que son corregibles, evitando la generación de accidentes.

FUNCIÓN: Establecer áreas de seguridad y efectuar recorridos permanentes en la zona.

ALCANCE: Desde la solicitud de inspección hasta la entrega del dictamen.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN:	Este procedimiento se aplicará con estricto apego a la normatividad urgente 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 en caso contrario de no existir riesgo alguno.
	Una vez llevada a cabo la inspección la Dirección emite un Dictamen por escrito con previo pago en Tesorería en caso de ser procedente.

TIEMPO DE GESTIÓN: 30 a 40 minutos

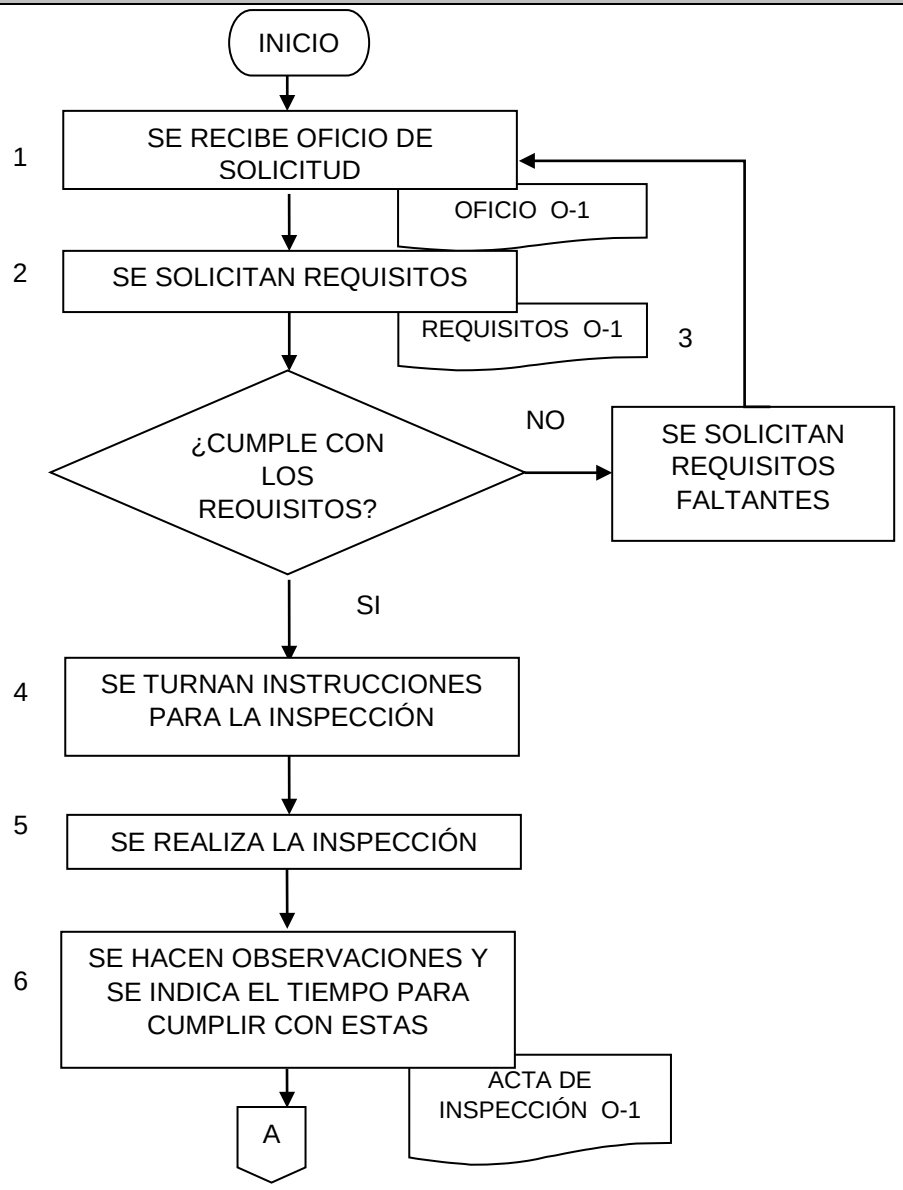
3.3.2. DESCRIPCIÓN

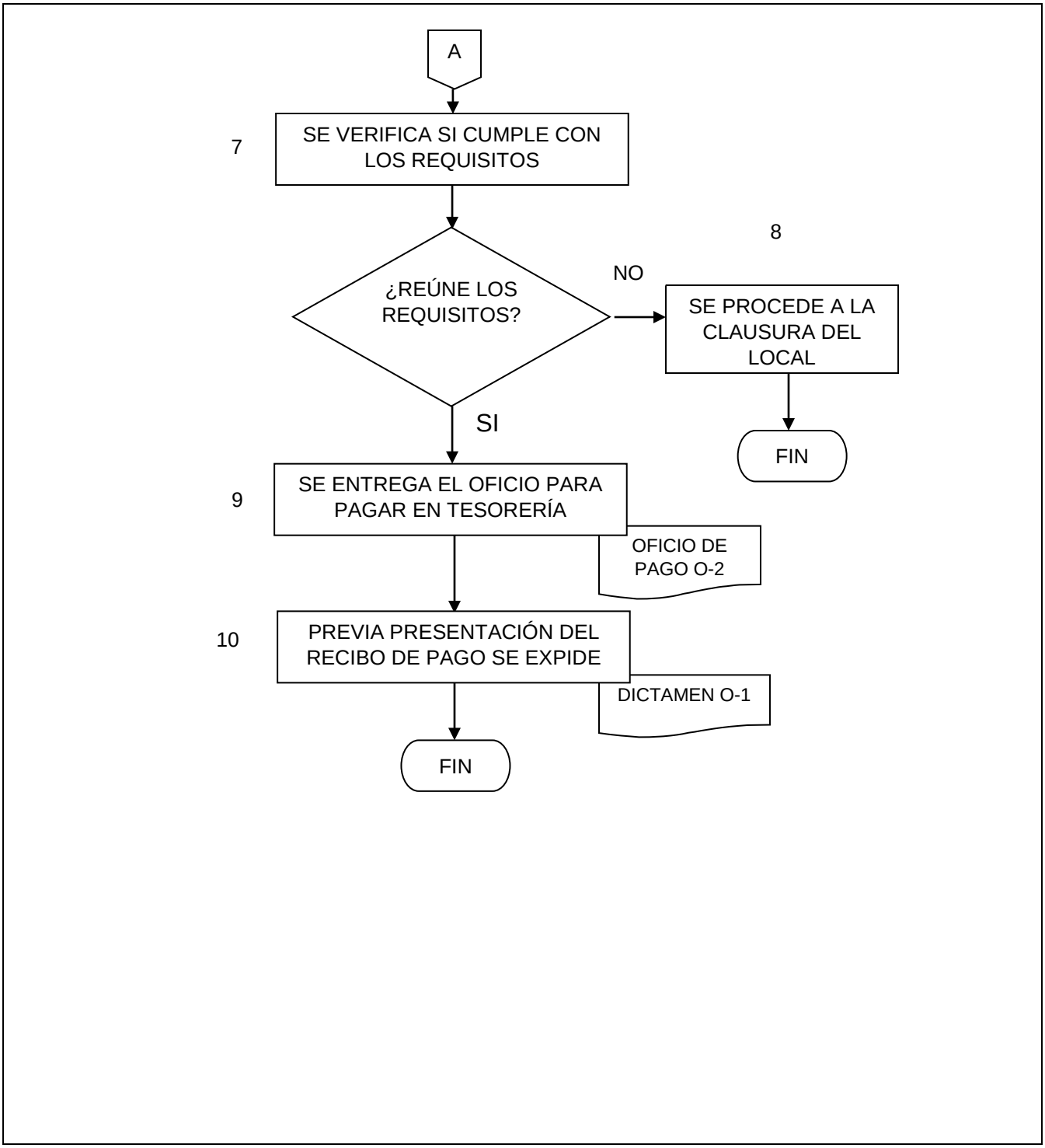
PASO	PUESTO O ÁREA	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Técnico Administrativo	Se recibe oficio de solicitud de inspección.	Oficio de Solicitud.
2	Técnico Administrativo	Al solicitante se hace entrega de los requisitos para la inspección del inmueble, y se verifica si cumple o no con todos.	Requisitos de inspección.
NO CUMPLE CON LOS REQUISITOS			
3	Técnico Administrativo	Se solicitan requisitos faltantes para la inspección.	Requisitos de inspección.
CUMPLE CON LOS REQUISITOS			
4	Director o Subdirector de Protección Civil.	El Director turna indicaciones a su personal para que acudan a realizar la inspección.	
5	Personal de Protección Civil y Bomberos.	El personal realiza el recorrido junto con el encargado o responsable y se toma evidencia fotográfica.	
6	Personal de Protección Civil y Bomberos.	Se realiza la inspección y se hacen las observaciones pertinentes, también se indica al encargado o responsable del tiempo que tiene para cumplir con las observaciones que se le hicieron a la hora de la inspección.	Acta de inspección
7	Personal de Protección Civil y Bomberos.	Se verifica si ya cumplió con lo solicitado en la inspección	
NO CUMPLE CON LOS REQUISITOS			
8	Personal de Protección Civil y Bomberos.	El personal le informa al encargado del inmueble, que en caso de incumplimiento se procederá a la clausura o inmovilización del local, según sea el caso.	
CUMPLE CON LOS REQUISITOS			

9	Propietario.	Si ha cumplido con los requisitos se le informa que acuda a la Dirección para que previa presentación del recibo de pago se le hará entrega del dictamen correspondiente.	Oficio/orden de pago.
10	Director o Subdirector de Protección Civil y Bomberos.	El Director hace entrega del dictamen con vigencia de un año.	Dictamen.

3.3.3. DIAGRAMA

APROBACIÓN DE PROGRAMA INTERNO DE PROTECCIÓN CIVIL DE LOCALES Y ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES, INDUSTRIALES Y DE SERVICIOS DE ALTO RIESGO.




A
7
SE VERIFICA SI CUMPLE CON LOS REQUISITOS
8
¿REÚNE LOS REQUISITOS?
NO
SE PROCEDE A LA CLAUSURA DEL LOCAL
FIN
SI
9
SE ENTREGA EL OFICIO PARA PAGAR EN TESORERÍA
OFICIO DE PAGO O-2
10
PREVIA PRESENTACIÓN DEL RECIBO DE PAGO SE EXPIDE
DICTAMEN O-1
FIN

3.4. PROCEDIMIENTO 4: Aprobación de dictamen Sistema Contra Incendios relativo al cumplimiento de normas de seguridad de locales comerciales y de alto riesgo.

3.4.1. GENERALIDADES

UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Protección Civil y Bomberos.

LEY O NORMATIVA	ARTÍCULO	EMISIÓN	ULTIMA REFORMA
Ley de Ingresos del Municipio de Zacatlán para el Ejercicio Fiscal 2017.	**Capítulo IX Art. 26 Fracc. IV**	**23/12/1999**	**20/12/2016**

OBJETIVO: Evaluar los riesgos para detectar aquellos que son corregibles, evitando la generación de accidentes.

FUNCIÓN: Establecer áreas de seguridad y efectuar recorridos permanentes en la zona.

ALCANCE: Desde la solicitud de inspección hasta la entrega del dictamen

POLÍTICAS DE OPERACIÓN:	Este procedimiento se aplicará con estricto apego a la normatividad urgente 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 en caso contrario de no existir riesgo alguno.
	Una vez llevada a cabo la inspección la Dirección emite un Dictamen por escrito con previo pago en Tesorería en caso de ser procedente.

TIEMPO DE GESTIÓN: 30 a 40 minutos

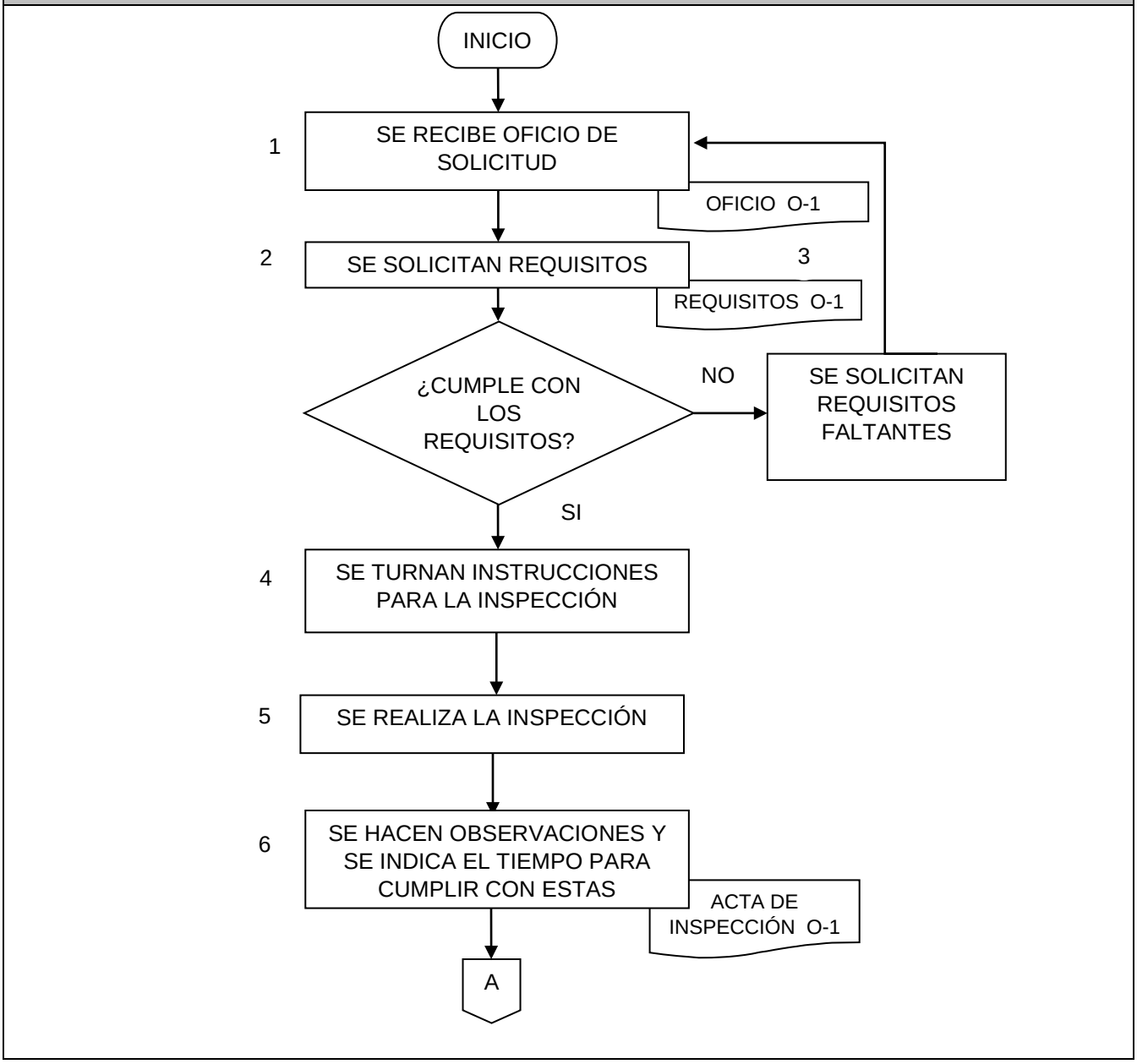
3.4.2. DESCRIPCIÓN

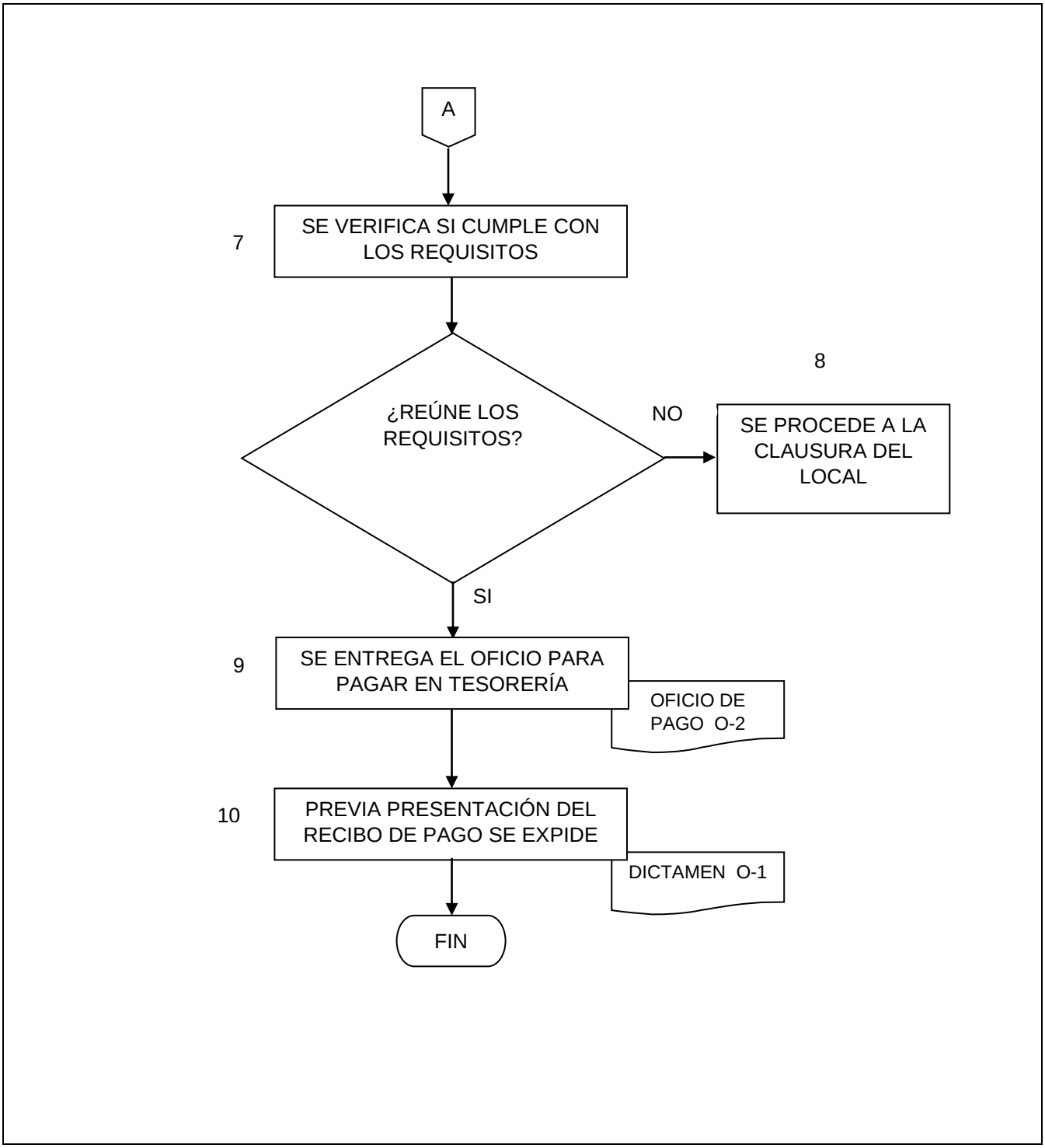
PASO	PUESTO O ÁREA	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Técnico Administrativo	Se recibe oficio de solicitud de inspección.	Oficio de Solicitud.
2	Técnico Administrativo	Al solicitante se hace entrega de los requisitos para la inspección del inmueble.	Requisitos de inspección.
NO CUMPLE CON LOS REQUISITOS			
3	Técnico Administrativo	Se solicitan requisitos faltantes para la inspección.	Requisitos de inspección.
CUMPLE CON LOS REQUISITOS			
4	Director o Subdirector de Protección Civil.	El Director turna indicaciones a su personal para que acudan a realizar la inspección.	
5	Personal de Protección Civil y Bomberos.	El personal realiza el recorrido junto con el encargado o responsable y se toma evidencia fotográfica.	
6	Personal de Protección Civil y Bomberos.	Se realiza la inspección y se hacen las observaciones pertinentes, también se indica al encargado o responsable del tiempo que tiene para cumplir con las observaciones que se le hicieron a la hora de la inspección.	Acta de inspección.
7	Personal de Protección Civil y Bomberos.	Se verifica si ya cumplió con lo solicitado en la inspección	
NO CUMPLE CON LOS REQUISITO			
8	Personal de Protección Civil y Bomberos.	El personal le informa al encargado del inmueble, que en caso de incumplimiento se procederá a la clausura o inmovilización del local, según sea el caso.	
CUMPLE CON LOS REQUISITOS			
9	Propietario.	Si ha cumplido con los requisitos se le informa que	Oficio/orden de

		acuda a la Dirección para que previa presentación del recibo de pago se le hará entrega del dictamen correspondiente.	pago.
10	Director o Subdirector de Protección Civil y Bomberos.	El Director se hace entrega del dictamen por un año.	Dictamen.

3.4.3. DIAGRAMA

APROBACIÓN DE DICTAMEN DE SISTEMA CONTRA INCENDIOS RELATIVO AL CUMPLIMIENTO DE NORMAS DE SEGURIDAD DE LOCALES COMERCIALES Y DE ALTO RIESGO.




A
7
SE VERIFICA SI CUMPLE CON LOS REQUISITOS
¿REÚNE LOS REQUISITOS?
NO
8
SE PROCEDE A LA CLAUSURA DEL LOCAL
SI
9
SE ENTREGA EL OFICIO PARA PAGAR EN TESORERÍA
OFICIO DE PAGO O-2
10
PREVIA PRESENTACIÓN DEL RECIBO DE PAGO SE EXPIDE
DICTAMEN O-1
FIN

3.5. PROCEDIMIENTO 5: Dictamen de riesgos de giros dedicados a la compra, almacenamiento, venta y/o fabricación de sustancias o materiales peligrosos.

3.5.1. GENERALIDADES

UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Protección Civil y Bomberos.

LEY O NORMATIVA	ARTÍCULO	EMISIÓN	ULTIMA REFORMA
Ley de Ingresos del Municipio de Zacatlán para el Ejercicio Fiscal 2017.	**Capítulo IX Art. 26 Fracc. V**	**23/12/1999**	**20/12/2016**

OBJETIVO: Evaluar los riesgos para detectar aquellos que son corregibles, evitando la generación de accidentes.

FUNCIÓN: Establecer áreas de seguridad y efectuar recorridos permanentes en la zona.

ALCANCE: Desde la solicitud de inspección hasta la entrega del dictamen.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN:	Este procedimiento se aplicará con estricto apego a la normatividad urgente 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 en caso contrario de no existir riesgo alguno.
	Una vez llevada a cabo la inspección la Dirección emite un Dictamen por escrito con previo pago en Tesorería en caso de ser procedente.

TIEMPO DE GESTIÓN: 30 a 40 minutos

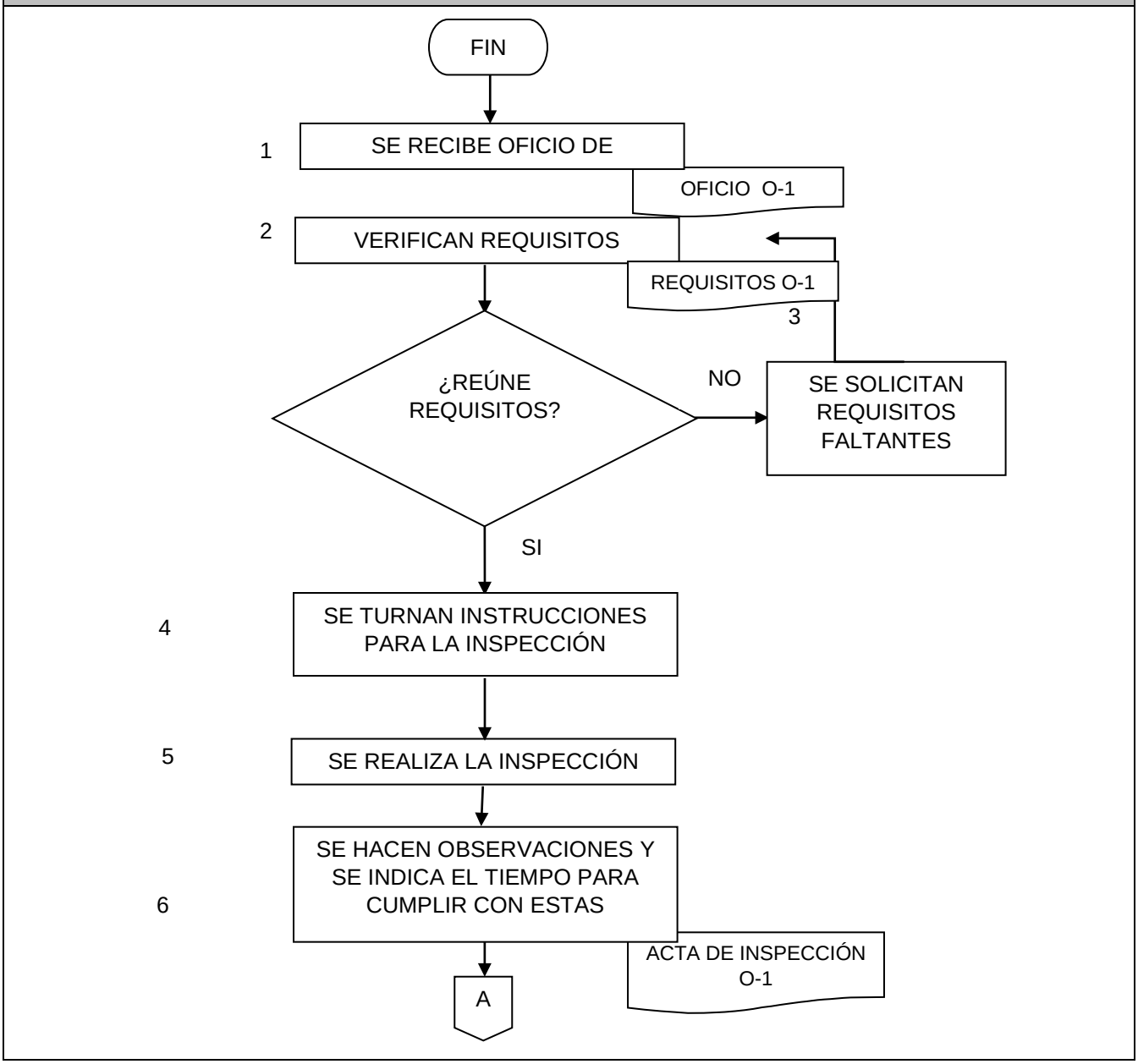
3.5.2. DESCRIPCIÓN

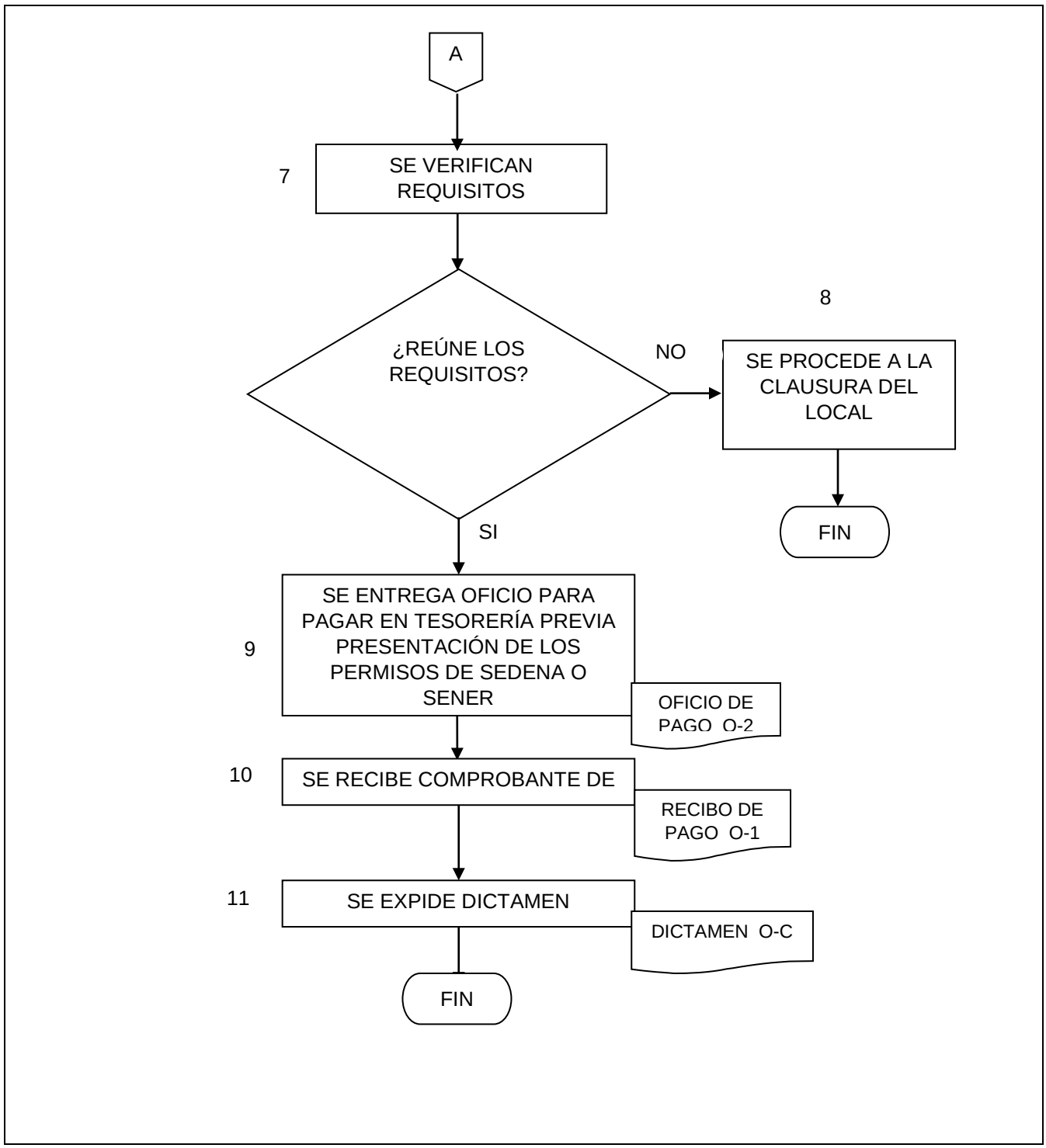
PASO	PUESTO O ÁREA	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Técnico Administrativo	Se recibe oficio de solicitud de inspección.	Oficio de Solicitud.
2	Técnico Administrativo	Al solicitante se hace entrega de los requisitos para la inspección del inmueble.	Requisitos de inspección.
NO CUMPLE CON LOS REQUISITOS			
3	Técnico Administrativo	Se solicitan requisitos faltantes para la inspección.	Requisitos de inspección.
CUMPLE CON LOS REQUISITOS			
4	Director o Subdirector de Protección Civil.	El Director turna indicaciones a su personal para que acudan a realizar la inspección.	
5	Personal de Protección Civil y Bomberos.	El personal realiza el recorrido junto con el encargado o responsable y se toma evidencia fotográfica.	
6	Personal de Protección Civil y Bomberos.	Se realiza la inspección y se hacen las observaciones pertinentes, también se indica al encargado o responsable del tiempo que tiene para cumplir con las observaciones que se le hicieron a la hora de la inspección.	Acta de inspección.
7	Técnico Administrativo	Se verifica si ya cumplió con lo solicitado en la inspección.	
8	Personal de Protección Civil y Bomberos.	El personal le informa al encargado del inmueble, que en caso de incumplimiento se procederá a la clausura o inmovilización del local, según sea el caso.	
9	Propietario.	Previa presentación de los permisos de SEDENA y SENER según el caso se le informa que acuda a la Dirección para que se le entregue el oficio de pago a Tesorería.	
10	Propietario.	El solicitante acude por el oficio y posterior paga en Tesorería y regresa a la Dirección con el recibo de pago.	Oficio/orden de pago.

11	Director o Subdirector de Protección Civil y Bomberos.	El Director se hace entrega del dictamen por un año.	Dictamen.

3.5.3. DIAGRAMA

DICTAMEN DE RIESGOS DE GIROS DEDICADOS A LA COMPRA, ALMACENAMIENTO, VENTA Y/O FABRICACIÓN DE SUSTANCIAS O MATERIALES PELIGROSOS.




A
7
SE VERIFICAN REQUISITOS
¿REÚNE LOS REQUISITOS?
NO
8
SE PROCEDE A LA CLAUSURA DEL LOCAL
FIN
SI
9
SE ENTREGA OFICIO PARA PAGAR EN TESORERÍA PREVIA PRESENTACIÓN DE LOS PERMISOS DE SEDENA O SENER
OFICIO DE PAGO O-2
10
SE RECIBE COMPROBANTE DE
RECIBO DE PAGO O-1
11
SE EXPIDE DICTAMEN
DICTAMEN O-C
FIN

3.6. PROCEDIMIENTO 6: Atención a eventos masivos.

3.6.1. GENERALIDADES

UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Protección Civil y Bomberos.

LEY O NORMATIVA	ARTÍCULO	EMISIÓN	ULTIMA REFORMA
Ley de Ingresos del Municipio de Zacatlán para el Ejercicio Fiscal 2017.	**Capítulo IX Art. 26 Fracc. III**	**23/12/1999**	**20/12/2016**

OBJETIVO: Aplicar medidas de seguridad y protección para reducir los peligros a los que puede estar expuesta la población.

FUNCIÓN: Establecer áreas de seguridad y efectuar recorridos permanentes en la zona.

ALCANCE: Desde la recepción de la solicitud hasta la elaboración de la tarjeta informativa.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN:	Este procedimiento se aplicará con estricto apego a la normatividad urgente en Materia de Protección Civil.
	Al recibir el llamado de auxilio se canaliza a la dirección operativa de Protección Civil quienes deberán atender la emergencia en forma pronta y expedita.
	Al término el personal operativo elaborará una tarjeta informativa a fin de formar un archivo de incidencias.

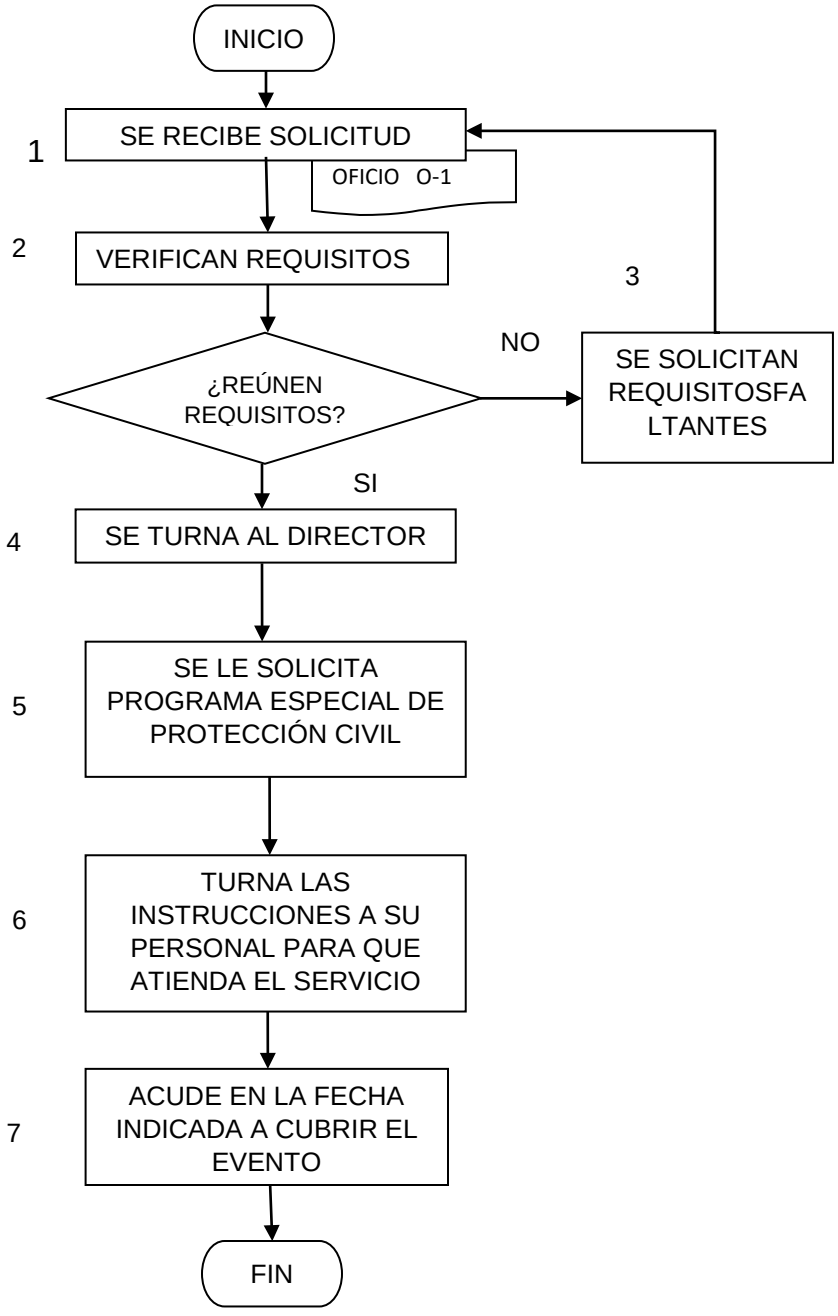
TIEMPO DE GESTIÓN: 30 minutos

3.6.2. DESCRIPCIÓN

PASO	PUESTO O ÁREA	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Técnico Administrativo	El personal administrativo recibe oficio original de solicitud	Oficio de Solicitud.
2	Técnico Administrativo	Verifica si reúne los requisitos para la verificación del evento	
NO CUMPLE CON LOS REQUISITOS			
3	Técnico Administrativo	Se espera a que reúna todos los requisitos solicitados.	
CUMPLE CON LOS REQUISITOS			
4	Técnico Administrativo	Se turna al Director para su revisión.	
5	Director o Subdirector de Protección Civil.	El solicitante recibe respuesta de solicitud, debiendo cumplir con el Programa Especial de Protección Civil.	
6	Director o Subdirector de Protección Civil.	El Director turna instrucciones a su personal para que atienda el servicio.	
7	Personal operativo.	El personal acude en la fecha indicada a cubrir el evento.	

3.6.3. DIAGRAMA

ATENCIÓN A EVENTOS MASIVOS



3.7. PROCEDIMIENTO 7: Atención en temporadas de lluvias.

3.7.1. GENERALIDADES

UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Protección Civil y Bomberos.

LEY O NORMATIVA	ARTÍCULO	EMISIÓN	ULTIMA REFORMA

OBJETIVO: Reducir los riesgos de inundación y brindar protección a la población que vive en zonas de riesgo.

FUNCIÓN: Establecer áreas de seguridad y efectuar recorridos permanentes en la zona.

ALCANCE: Desde la recepción de la solicitud hasta la elaboración de la tarjeta informativa.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN:	Este procedimiento se aplicará con estricto apego a la normatividad urgente en Materia de Protección Civil.
	Al recibir el llamado de auxilio se canaliza a la dirección operativa de Protección Civil quienes deberán atender la emergencia en forma pronta y expedita.
	Al término el personal operativo elaborará una tarjeta informativa a fin de formar un archivo de incidencias.

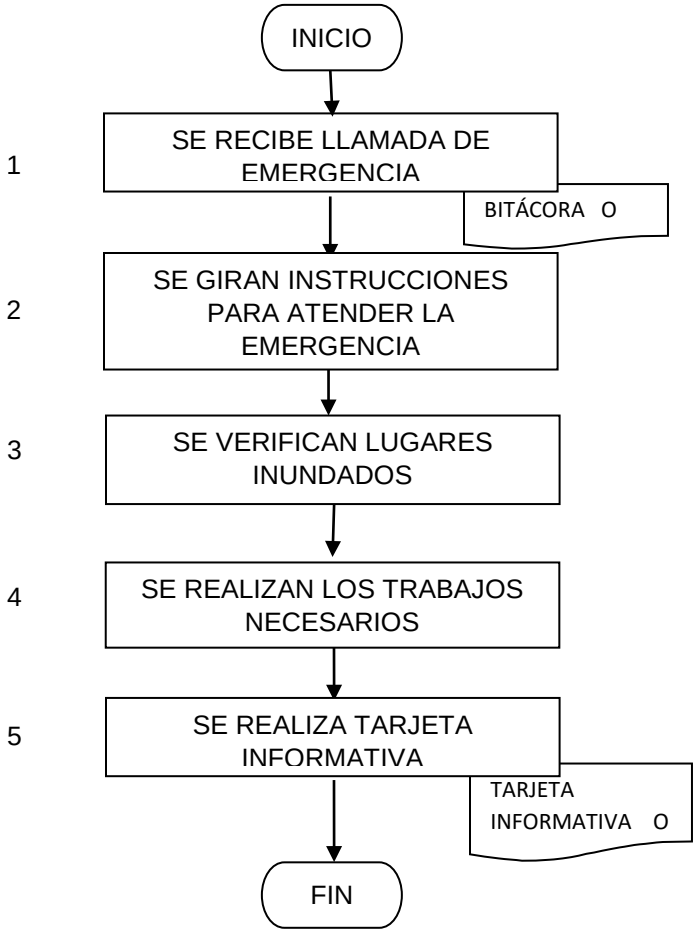
TIEMPO DE GESTIÓN: 20 a30 minutos

3.7.2. DESCRIPCIÓN

PASO	PUESTO O ÁREA	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Director o Subdirector.	Se recibe llamada de emergencia.	Bitácora de servicios.
2	Director o Subdirector.	El Director gira instrucciones para atender la emergencia.	
3	Personal operativo.	El personal acude a realizar un recorrido para verificar los lugares con acumulación de agua.	
4	Personal operativo.	El personal realiza las acciones necesarias para dejar fluir el agua.	
5	Personal operativo.	Se realiza tarjeta informativa.	Tarjeta Informativa.

3.7.3. DIAGRAMA

ATENCIÓN EN TEMPORADAS DE LLUVIAS



3.8. PROCEDIMIENTO 8: Combate de incendios estructurales (fábricas, casas habitación, comercios, etc.) y forestales.

3.8.1. GENERALIDADES

UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Protección Civil y Bomberos.

LEY O NORMATIVA	ARTÍCULO	EMISIÓN	ULTIMA REFORMA

OBJETIVO: Brindar el cuidado inmediato y oportuno, adecuado y eficiente a la población para protegerla de los daños que pudieran ocasionar a su persona o sus bienes en los incendios estructurales, casa habitación o forestales, así mismo conformando los comités de cuadrantes en protección civil.

FUNCIÓN: Identificar situaciones de emergencia de fuego no controlado para disminuir los riesgos de la población afectada.

ALCANCE: Desde la recepción de la llamada telefónica ó por radio hasta la elaboración de la tarjeta informativa.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN:	Este procedimiento se aplicará con estricto apego a la normatividad urgente en Materia de Protección Civil.
	Al recibir el llamado de auxilio se canaliza a la dirección operativa de Protección Civil quienes deberán atender la emergencia en forma pronta y expedita.
	Al término el personal operativo elaborará una tarjeta informativa a fin de formar un archivo de incidencias.

TIEMPO DE GESTIÓN: 20 a 30 minutos

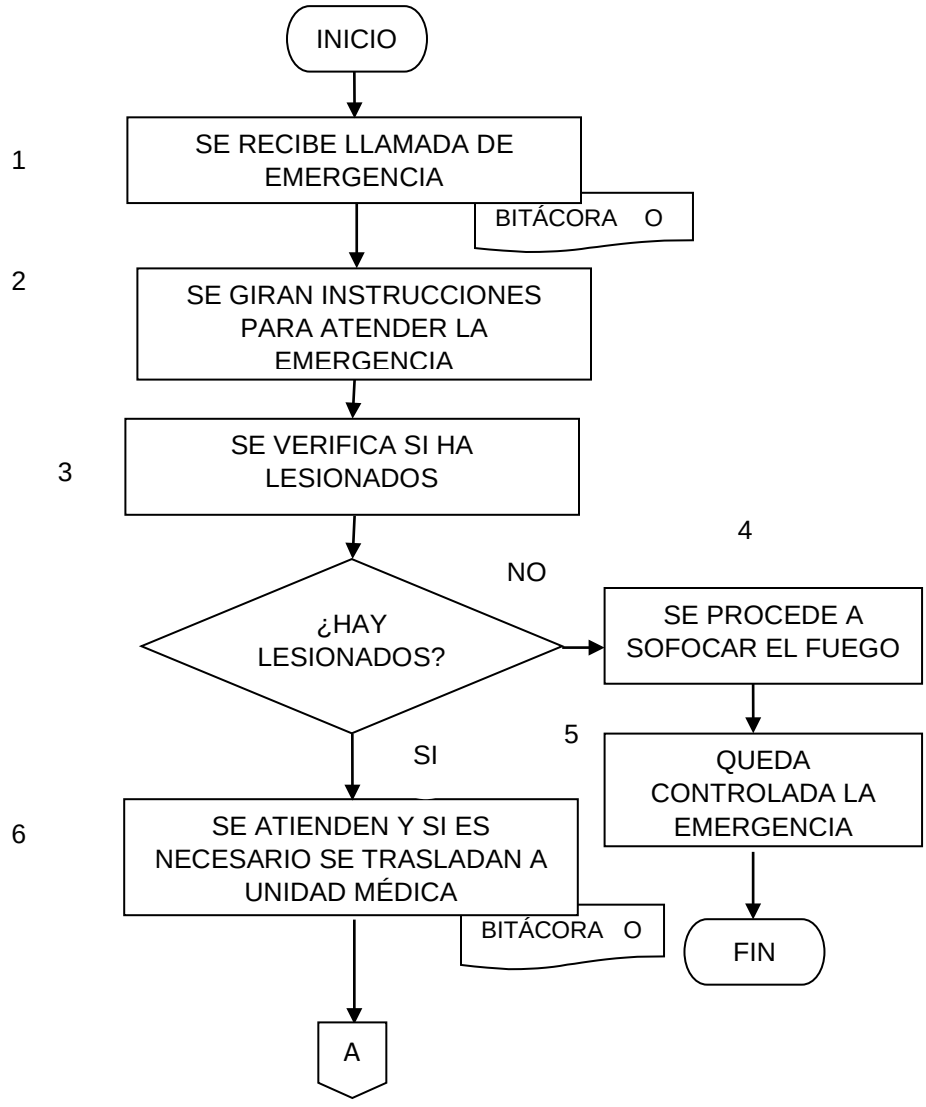
3.8.2. DESCRIPCIÓN

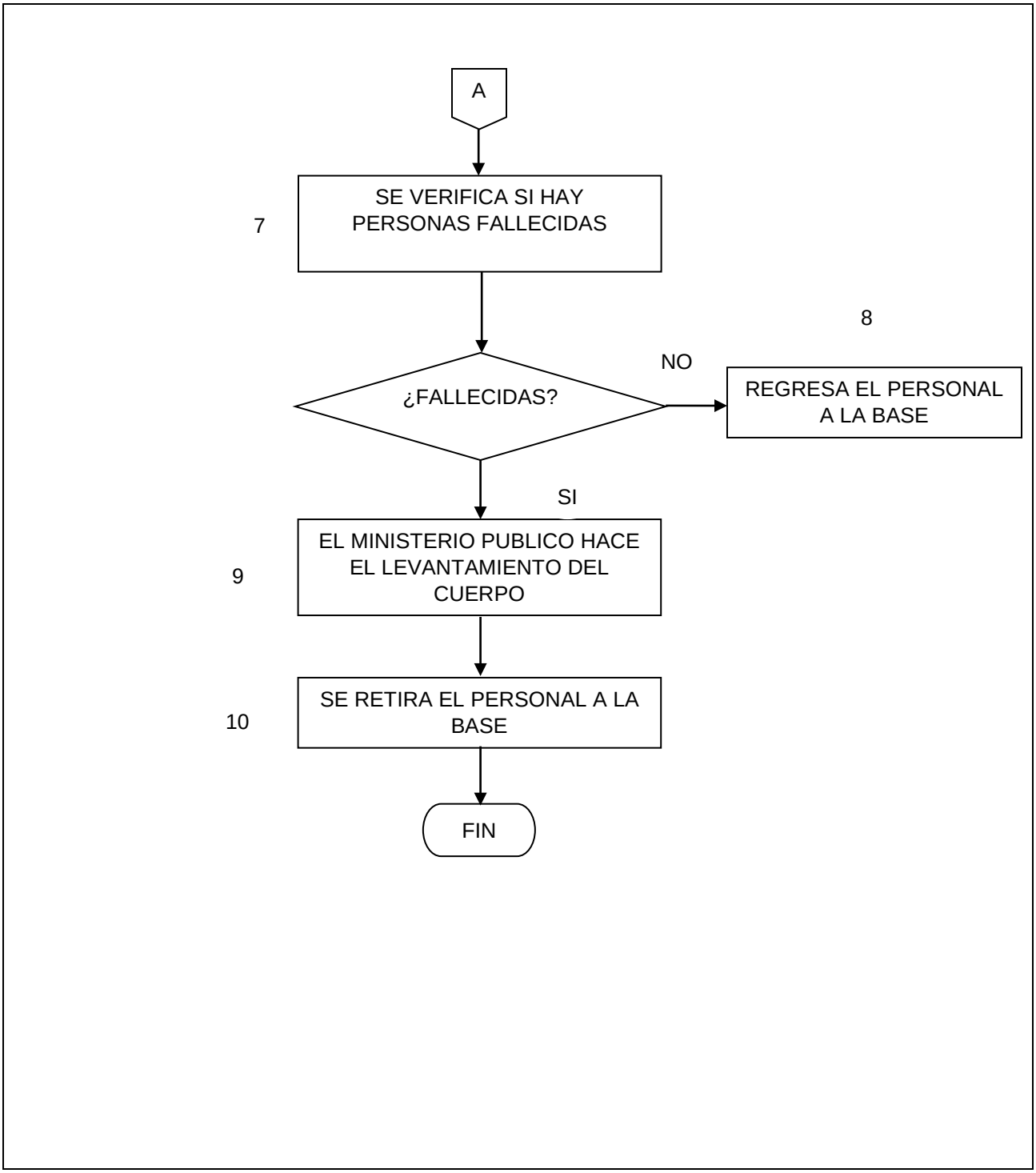
PASO	PUESTO O ÁREA	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Director o Subdirector.	Se recibe llamada de emergencia.	Bitácora de Servicios
2	Director o Subdirector.	El Director o Subdirector gira instrucciones al personal para que acudan a atender la emergencia.	
3	Personal de Protección Civil y Bomberos.	Al llegar al lugar el personal verifica si hay personas o víctimas en el lugar.	
NO HAY LESIONADOS			
4	Personal de Protección Civil y Bomberos	No hay lesionados se procede a sofocar el fuego.	
SI HAY LESIONADOS			
5	Personal de Protección Civil y Bomberos	Si hay se procede a atenderlas y verifican si necesitan traslado al Hospital General.	
6	Personal de Protección Civil y Bomberos.	Se valora para ver si necesita traslado a la Unidad Médica, informa el personal que queda controlada la emergencia.	Bitácora de Servicios
7	Personal de Protección Civil y Bomberos.	De igual manera se verifica si hay personas fallecidas.	
NO HAY PERSONAS FALLECIDAS			
8	Personal de Protección Civil y Bomberos.	Si no hay víctimas regresa el personal a la base.	
SI HAY PERSONAS FALLECIDAS			

9	Personal de Protección Civil y Bomberos.	Si hay personas fallecidas se le informa al personal de 911 para que soliciten la presencia del Ministerio Público y realice el levantamiento del cuerpo.	
10	Personal de Protección Civil y Bomberos.	Se retira el personal a la base.	

3.8.3. DIAGRAMA

COMBATE DE INCENDIOS ESTRUCTURALES (FABRICAS, CASAS HABITACION, COMERCIOS, ETC) Y FORESTALES.




A
7
SE VERIFICA SI HAY PERSONAS FALLECIDAS
8
¿FALLECIDAS?
NO
REGRESA EL PERSONAL A LA BASE
SI
9
EL MINISTERIO PUBLICO HACE EL LEVANTAMIENTO DEL CUERPO
10
SE RETIRA EL PERSONAL A LA BASE
FIN

3.9. PROCEDIMIENTO 9: Atención a emergencias a fugas de gas originadas por el mal estado en las conexiones y otras causas.

3.9.1. GENERALIDADES

UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Protección Civil y Bomberos.

LEY O NORMATIVA	ARTÍCULO	EMISIÓN	ULTIMA REFORMA
Ley de Ingresos del Municipio de Zacatlán para el Ejercicio Fiscal 2017.	**Capítulo IX Art. 26 Fracc. II**	**23/12/1999**	**20/12/2016**

OBJETIVO: Evaluar los riesgos para detectar aquellos que son corregibles evitando la generación de accidentes.

FUNCIÓN: Identificar situaciones de emergencia de fuga de gas, para disminuir los riesgos de la población.

ALCANCE: Desde la recepción de la llamada telefónica ó por radio hasta la elaboración de la tarjeta informativa.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN:	Este procedimiento se aplicará con estricto apego a la normatividad urgente en Materia de Protección Civil.
	Al recibir el llamado de auxilio se canaliza a la dirección operativa de Protección Civil quienes deberán atender la emergencia en forma pronta y expedita.
	Al término el personal operativo elaborará una tarjeta informativa a fin de formar un archivo de incidencias.

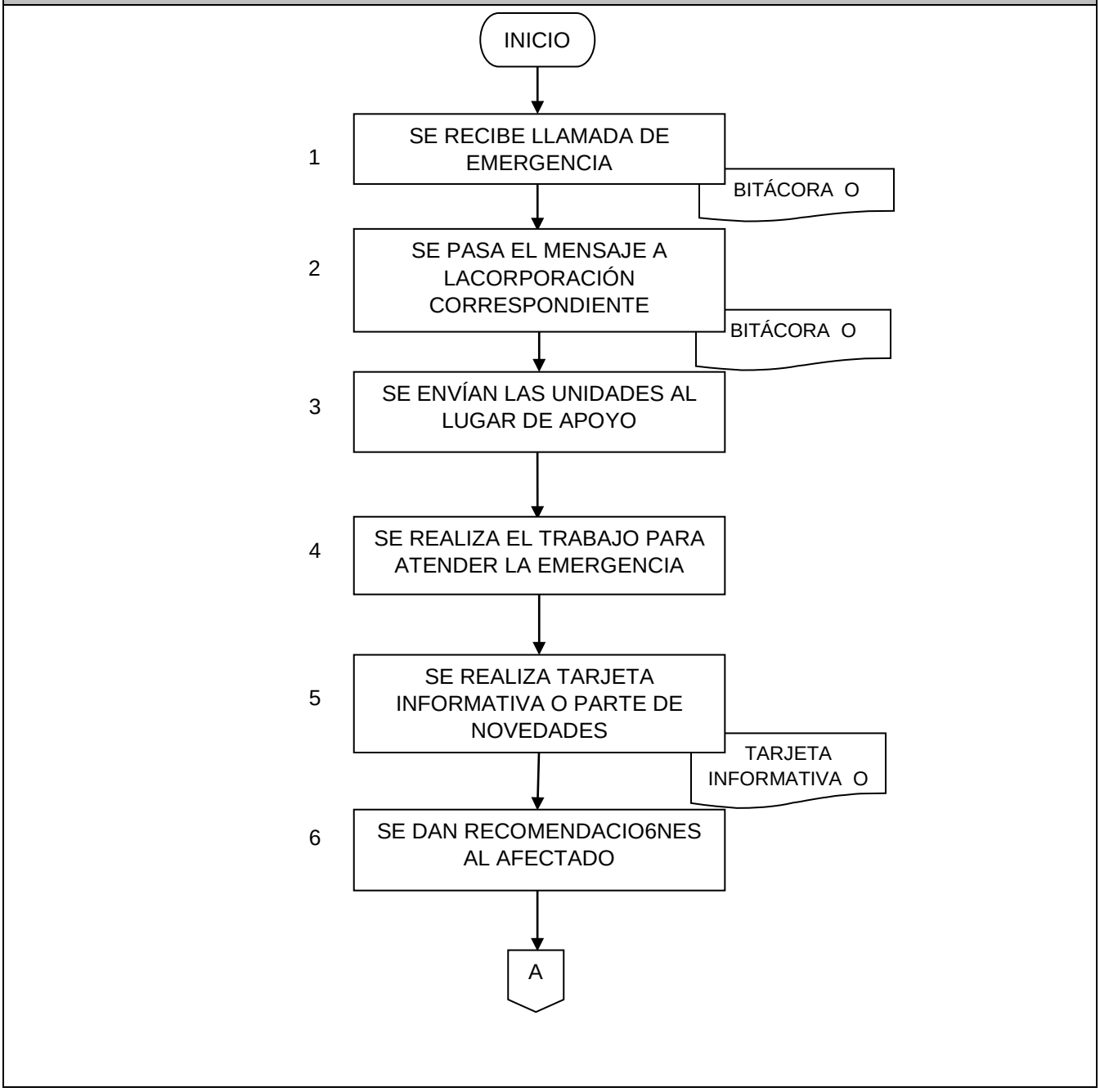
TIEMPO DE GESTIÓN: Inmediato

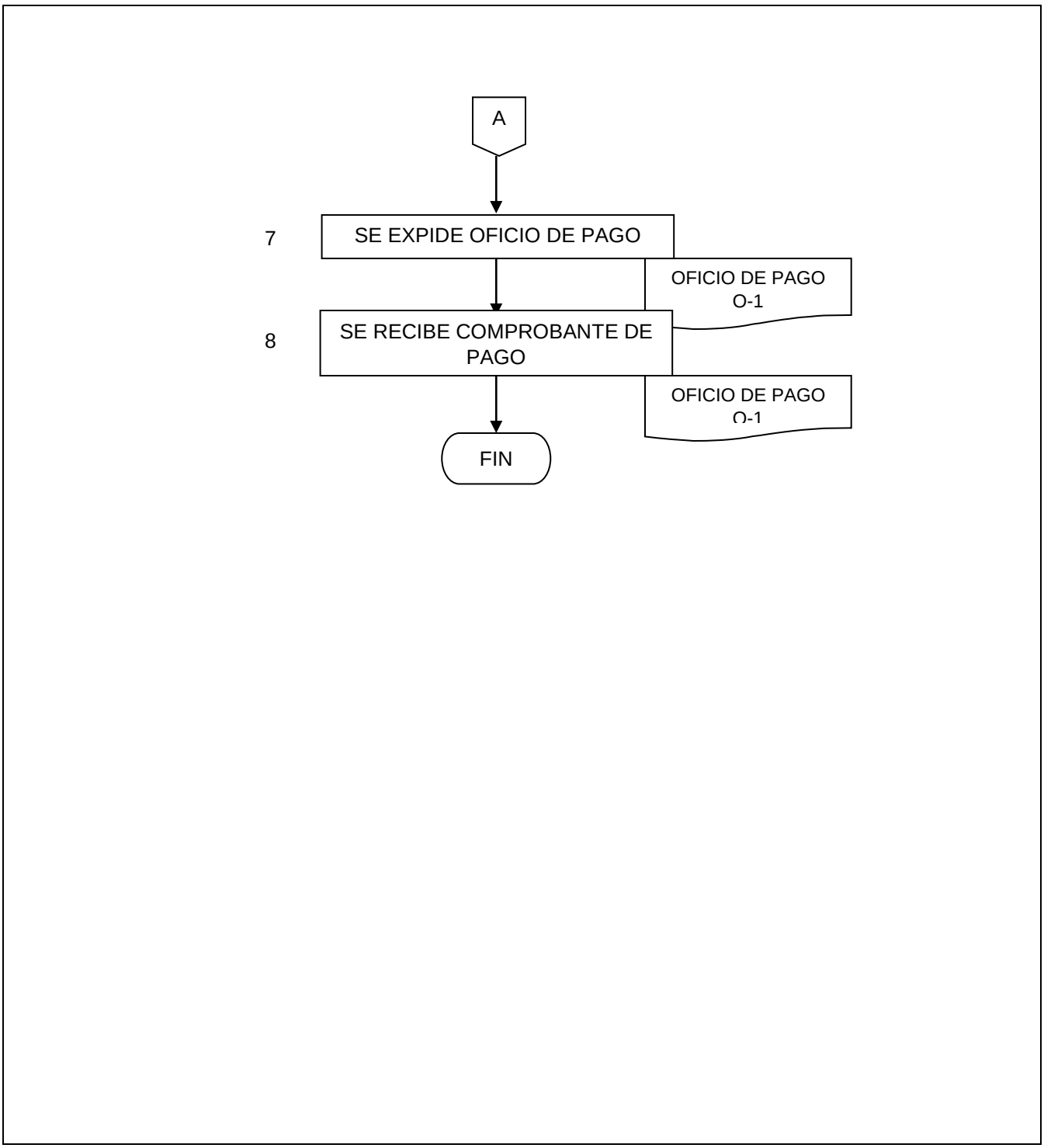
3.9.2. DESCRIPCIÓN

PASO	PUESTO O ÁREA	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Director o Subdirector de Protección Civil.	Se recibe llamada de emergencia	Bitácora de Servicios
2	Radio operador	El No. De emergencia pasa el mensaje a la corporación correspondiente.	Bitácora de Servicios
3	Director o Subdirector de Protección Civil.	El Director envía las unidades al lugar del apoyo.	
4	Personal de Protección Civil y Bomberos.	El personal realiza el trabajo para atender la emergencia a cubrir solicitada.	
5	Personal de Protección Civil y Bomberos.	Se recaba información para realizar una tarjeta informativa ó parte de novedades.	Tarjeta Informativa.
6	Personal de Protección Civil y Bomberos	Se hacen recomendaciones al propietario para un mejor término a la atención a la emergencia.	
7	Personal de Protección Civil y Bomberos	Si ha cumplido con los requisitos se le informa que acuda a la dirección para que se entregue el oficio de pago de inspección.	Oficio/orden de pago
8	Propietario.	El solicitante acude por el oficio y posterior paga en tesorería y regresa a la dirección con el recibo de pago.	Oficio/orden de pago

3.9.3. DIAGRAMA

ATENCIÓN A EMERGENCIAS A FUGAS DE GAS ORIGINADAS POR EL MAL ESTADO EN LAS CONEXIONES U OTRAS CAUSAS.




A
7
SE EXPIDE OFICIO DE PAGO
OFICIO DE PAGO
O-1
8
SE RECIBE COMPROBANTE DE PAGO
OFICIO DE PAGO
O-1
FIN

4. DIRECTORIO

UNIDAD ADMINISTRATIVA	NOMBRE	PUESTO	TELÉFONO	EMAIL	DIRECCIÓN
Dirección de Protección Civil y Bomberos.	Marcial Meléndez Roldán	Director/a	797 97 5-34-52	proteccioncivil@zacatlan.gob.mx	Calle a Sta. Elena s/n Polideportivo
Dirección de Protección Civil y Bomberos.	José Luis Cruz Sandoval	Subdirector/a	797 97 5-34-52	proteccioncivil@zacatlan.gob.mx	Calle a Sta. Elena s/n Polideportivo
Dirección de Protección Civil y Bomberos.	Rodrigo Cruz Sandoval	Coordinador/a	797 97 5-34-52	proteccioncivil@zacatlan.gob.mx	Calle a Sta. Elena s/n Polideportivo
Dirección de Protección Civil y Bomberos	Merced Margarita Hernández Oloarte	Técnico Administrativo	797 97 5-34-52	proteccioncivil@zacatlan.gob.mx	Calle a Sta. Elena s/n Polideportivo
Dirección de Protección Civil y Bomberos	Uriel Moisés Guzmán San Agustín	Bombero	797 97 5-34-52	proteccioncivil@zacatlan.gob.mx	Calle a Sta. Elena s/n Polideportivo
Dirección de Protección Civil y Bomberos	Luis Ángel Reyes López	Bombero	797 97 5-34-52	proteccioncivil@zacatlan.gob.mx	Calle a Sta. Elena s/n Polideportivo
Dirección de Protección Civil y Bomberos	Juan Manuel Zamora López	Bombero	797 97 5-34-52	proteccioncivil@zacatlan.gob.mx	Calle a Sta. Elena s/n Polideportivo
Dirección de Protección Civil y Bomberos	Cristóbal Castillo Gayoso	Bombero	797 97 5-34-52	proteccioncivil@zacatlan.gob.mx	Calle a Sta. Elena s/n Polideportivo
Dirección de Protección Civil y	Epigmenio Cruz González	Bombero	797 97 5-34-52	proteccioncivil@zacatlan.gob.mx	Calle a Sta. Elena s/n Polideportivo

Bomberos					
Dirección de Protección Civil y Bomberos	Manuel Nava Silva	Bombero	797 97 5-34-52	proteccioncivil@zacatlan.gob.mx	Calle a Sta. Elena s/n Polideportivo
Dirección de Protección Civil y Bomberos	Cesar Silva Reyes	Bombero	797 97 5-34-52	proteccioncivil@zacatlan.gob.mx	Calle a Sta. Elena s/n Polideportivo
Dirección de Protección Civil y Bomberos	Juan Manuel Parada Aldana	Bombero	797 97 5-34-52	proteccioncivil@zacatlan.gob.mx	Calle a Sta. Elena s/n Polideportivo
Dirección de Protección Civil y Bomberos	Omar Reyes Salas	Bombero	797 97 5-34-52	proteccioncivil@zacatlan.gob.mx	Calle a Sta. Elena s/n Polideportivo
Dirección de Protección Civil y Bomberos	Ángel Daniel Hernández Sánchez	Bombero	797 97 5-34-52	proteccioncivil@zacatlan.gob.mx	Calle a Sta. Elena s/n Polideportivo
Dirección de Protección Civil y Bomberos	Rafael Torres Arroyo	Bombero	797 97 5-34-52	proteccioncivil@zacatlan.gob.mx	Calle a Sta. Elena s/n Polideportivo
Dirección de Protección Civil y Bomberos	Isaías Martínez Ordoñez	Bombero	797 97 5-34-52	proteccioncivil@zacatlan.gob.mx	Calle a Sta. Elena s/n Polideportivo
Dirección de Protección Civil y Bomberos	Eduardo Francisco Gómez Morelos	Paramédico	797 97 5-34-52	proteccioncivil@zacatlan.gob.mx	Calle a Sta. Elena s/n Polideportivo
Dirección de Protección Civil y Bomberos	Héctor Arnulfo Salazar Ortega	Paramédico	797 97 5-34-52	proteccioncivil@zacatlan.gob.mx	Calle a Sta. Elena s/n Polideportivo

Dirección de Protección Civil y Bomberos	Marlenne Garrido Sánchez	Paramédico	797 97 5-34-52	proteccioncivil@zacatlan.gob.mx	Calle a Sta. Elena s/n Polideportivo
Dirección de Protección Civil y Bomberos	Graciela Ibeth Matías Hernández	Paramédico	797 97 5-34-52	proteccioncivil@zacatlan.gob.mx	Calle a Sta. Elena s/n Polideportivo
Dirección de Protección Civil y Bomberos	Martín Amador Pérez	Paramédico	797 97 5-34-52	proteccioncivil@zacatlan.gob.mx	Calle a Sta. Elena s/n Polideportivo



5. GLOSARIO

DESASTRE.- Al resultado de la ocurrencia de uno o más agentes perturbadores severos y o extremos concatenados o no, de origen natural o de la actividad humana, que cuando acontecen en un tiempo y en una zona determinada causan daños.

PROTECCIÓN CIVIL.- Es la acción solidaria y participativa, que en consideración tanto de los riesgo de origen natural o antrópico como de los efectos adversos de los agentes perturbadores, prevé la coordinación y concertación de los sectores público, privado y social en el marco del Sistema Estatal

RESILIENCIA.- Es la capacidad de un sistema, comunidad o sociedad potencialmente expuesta a un peligro para resistir, asimilar, adaptarse y recuperarse de sus efectos en un corto plazo y de manera eficiente.

SEDENA.- Secretaria de la Defensa Nacional.

SENER.- Secretaría de Energía.

SINIESTRO.-La situación crítica y dañina generada por la incidencia de uno o más fenómenos perturbadores en un inmueble o instalación afectando a su población.