



Procedimiento para Atención de Emergencias F.P.Q.T.

Código: SA-PR-PCB-14

Emisión: 07/10/2022

Ultima Rev.: -

Revisión No. 00

Dirección Emisora: Protección Civil y Bomberos



Manual de Procedimientos para Atención de Emergencias F.P.Q.T.

CONTRALORIA MUNICIPAL DE SALTILLO. CM-FO-DMA-01 Rev. 03, fecha Rev. 02 de febrero de 2022.

AUTORIZACIONES



Elaboró

Cap. Gabriel Ortega Luna
Subdirector operativo



Revisó:

Ing. Miguel Angel Rodríguez Salas
Coordinador de Calidad
Contraloría Municipal



Autoriz

ó: Dr. Alberto Antonio Neira Vielma
Dir. De PCyB

Sello
MUNICIPIO DE
SALTILLO, COAH.





SALTILLO

Procedimiento para Atención de Emergencias F.P.Q.T.

Código: SA-PR-PCB-14

Emisión: 07/10/2022

Última Rev.: -

Revisión No. 00

Dirección Emisora: Protección Civil y Bomberos

CONTENIDO

	<i>Índice</i>
1. Objetivo	3
2. Alcance	3
3. Responsabilidades	3-6
4. Definiciones	6-12
5. Políticas y Lineamientos	13-14
6. Desarrollo/Procedimiento	14-16
7. Diagrama de Flujo	16
8. Riesgos Inherentes	17
9. Registros	17
10. Formatos e Instructivos	17
11. Marco Jurídico/Referencias	18-19
12. Control de Cambios	19





SALTILLO

Procedimiento para Atención de Emergencias F.P.Q.T.

Código: SA-PR-PCB-14

Emisión: 07/10/2022

Ultima Rev.: -

Revisión No. 00

Dirección Emisora: Protección Civil y Bomberos

1. OBJETIVO.

Elaborar y aplicar los Planes de Operaciones, para los diferentes Operativos que se llevan a cabo durante el año, en atención de emergencias y diferentes apoyos a la ciudadanía y a otras dependencias.

Aplicar la ley general, la ley estatal y el reglamento del sistema municipal de protección civil, los verificadores o inspectores podrán llevar a cabo inspecciones, valoraciones, control y vigilancia, certificaciones, suspensión de actividades, clausuras, sanciones por infracción o incumplimiento de las disposiciones legales de protección civil.

2. ALCANCE .

Este procedimiento aplica a todos los elementos pertenecientes al área operativa (subjefe operativo, coordinador operativo y normatividad, inspectores y verificadores), a fin de que conozcan la Misión General y la Misión Específica de cada uno de los diferentes servicios que atiendan.

3. RESPONSABILIDADES .

Núm.	Responsable (puesto)	Funciones
3.1	Director	3.1.1. Verificar que el personal de la Dirección de Protección Civil cumpla con lo especificado en el Manual de Procedimientos.
3.2	Subdirector operativo	3.2.1. Revisar los planes y programas operativos de protección civil. 3.2.2. Supervisar los operativos que se realicen, de conformidad con las directivas e instrucciones giradas del director de DPCyB. 3.2.3. Revisar que el personal del área operativa realice sus actividades debidamente uniformados de conformidad con la ministración de uniformes que se les hayan proporcionado para tal fin. 3.2.4. Supervisar que el personal de verificadores o inspectores den buen uso a los vehículos oficiales y material que se les haya asignado para el servicio. 3.2.5. Verificar que todo el personal de esta área de buen uso al material (vehículos, herramienta, radio, equipo de cómputo, etc.) que tenga asignado o esté bajo su cargo para el cumplimiento de sus actividades y en caso de extravió, pérdida o maltrato por descuido deberá de supervisar que se realice el trámite administrativo y turnarlo a donde corresponda. 3.2.6. Convocar a juntas o reuniones para dar a conocer a todo el personal operativo los planes y directivas que gire el director. 3.2.7. Observar las actividades en campo que realice el personal de verificadores.





SALTILLO

Procedimiento para Atención de Emergencias F.P.Q.T.

Código:	SA-PR-PCB-14
Emisión:	07/10/2022
Ultima Rev.:	-
Revisión No.:	00
Dirección Emisora:	Protección Civil y Bomberos

		<p>3.2.8. Atender las solicitudes del personal operativo de cualquier índole resolviéndolas si están a su alcance y las que por su importancia y relevancia canalizarlas con el director.</p>
3.3	Coordinador operativo.	<p>3.3.1. Planear, coordinar, supervisar y evaluar los diferentes Operativos y actividades que realiza el personal operativo de la DPCyB.</p> <p>3.3.2. Elaborar los Planes y Programas de operaciones de conformidad con las medidas de prevención y ejecución cuando se presente una contingencia para mitigar los estragos de la misma.</p> <p>3.3.3. Coordinar al personal, supervisar que cuenten con la documentación (formatos) correspondiente para que realicen las actividades inherentes a su cargo.</p> <p>3.3.4. Nombrar al personal para guardias y grupos de trabajo, para lo cual deberá llevar un rol de servicios con el visto bueno del subdirector y la aprobación del director.</p> <p>3.3.5. Supervisar que las actividades que realizan los verificadores se lleven conforme a la normatividad vigente.</p> <p>3.3.6. Llevar el seguimiento de los asuntos que estén inconclusos.</p> <p>3.3.7. Verificar que el personal que realice actividades de conductor cuente con su licencia de conducir vigente.</p> <p>3.3.8. Verificar la presencia del personal, de conformidad con el horario establecido para las jornadas laborales (turnos).</p> <p>3.3.9. Resguardar la documentación oficial que se genere en tanto no se mande al archivo definitivo.</p> <p>3.3.10. Elaborar una agenda con los administradores de los albergues del municipio, a fin de mantener una coordinación para cuando se requiera trasladar a personas que se encuentren alguna situación de emergencia.</p> <p>3.3.11. Informe, control y estadística del personal que sea traslado a los refugios temporales.</p> <p>3.3.12. Elaborar una agenda y mantenerla actualizada con los directores, coordinadores, administradores de las diferentes dependencias (federales, estatales y municipales), instituciones, organizaciones del sector público o privado que tengan injerencia en materia de protección civil.</p> <p>3.3.13. Revisar el portal de tramites del municipio en materia de medidas de protección civil para la autorización de eventos masivos y en coordinación con la mesa de Planos y Planes, elaborar la documentación correspondiente.</p> <p>3.3.14. Elaborar una agenda mensual y/o anual de los eventos masivos, con el fin de darle seguimiento y nombrar en tiempo y forma a los verificadores para que supervisen las medidas de P.C. de conformidad con los procedimientos vigentes, antes y durante el evento.</p> <p>3.3.15. Organizar con los coordinadores de las demás áreas de esta dirección para llevar a cabo las actividades propias de cada mesa.</p> <p>3.3.16. Mantener la comunicación con el coordinador de capacitación, para elaborar capsulas informativas, videos, infografías, con tema relacionados en prevención para preparar a la población en temporada de lluvias, en temporada de calor medidas para evitar el golpe de calor</p>

CONTRALORIA MUNICIPAL DE SALTILLO. CM-FO-DMA-01 Rev. 03, fecha Rev. 02 de febrero de 2022.





SALTILLO

Procedimiento para Atención de Emergencias F.P.Q.T.

Código: SA-PR-PCB-14

Emisión: 07/10/2022

Última Rev.: -

Revisión No. 00

Dirección Emisora: Protección Civil y Bomberos

		<p>e incendios forestales, en temporada invernal medidas preventivas para evitar enfermedades respiratorias, incendios en casa habitación, intoxicación por monóxido de carbono, accidentes por uso de pirotecnia, incendios, fugas de Gas LP y Natural, las cuales se deberán difundir por medio de redes sociales, televisión y radio.</p> <p>3.3.17. Proponer las capacitaciones del personal operativo.</p> <p>3.3.18. Proponer todas aquellas medidas que sean necesarias para el buen funcionamiento del área, haciendo un buen uso de los recursos humanos y materiales del área operativa.</p> <p>3.3.19. Las ausencias del coordinador operativo las suplirá el verificador que designe el director.</p>
<p>3.4</p>	<p>Coordinador de normatividad.</p>	<p>3.4.1. Elaborar en coordinación con el asesor jurídico de la dirección los formatos de: acta circunstanciada de hechos, acta circunstanciada, notificación de situación de riesgo, notificación de situación de riesgo en arroyos, asesoría en materia de protección civil, partes informativos, recibos, hojas de resguardo y toda aquella documentación que se elabore de forma interna y externa.</p> <p>3.4.2. Llevar el seguimiento de las actualizaciones de las leyes y reglamentos federales y estatales, así como los reglamentos, normas, decretos y disposiciones en materia de protección civil para que se las dé a conocer al personal operativo.</p> <p>3.4.3. Elaborar tarjetas informativas de los operativos.</p> <p>3.4.4. Elaborar presentaciones en Power Point, Word o Excel, cuando se requiera.</p> <p>3.4.5. Actualizar el estado de fuerza del personal y vehículos.</p> <p>3.4.6. Elaborar un informe del consumo de combustible de los vehículos oficiales (semanal, quincenal y mensual).</p> <p>3.4.7. Llevar el control y resguardo de las tarjetas de recarga de combustible.</p> <p>3.4.8. Verificar el mantenimiento de las unidades oficiales, así como supervisar que se anoten correctamente las anotaciones de mantenimiento en la libreta correspondiente, el control de las mismas, las llaves de las unidades y su duplicado.</p> <p>3.4.9. Colaborar en el área operativa en lo que respecta a la elaboración partes e informes, así como el seguimiento de asuntos que se le asignen.</p> <p>3.4.10. Apoyar al coordinador operativo cuando se ordene, en la conducción y supervisión de operativos.</p>
<p>3.5</p>	<p>Verificadores y/o Inspectores.</p>	<p>3.5.1. Asistir de conformidad con el horario establecido y autorizado por la DPCyB para las jornadas laborales (turno matutino, vespertino, guardias y apoyos de guardias), en las oficinas de esta dirección, debidamente uniformados, 5 minutos antes del horario indicado a su inicio de turno o guardia.</p> <p>3.5.2. Contar una carpeta para atender cualquier situación que se presente, que contenga: Formatos de actas, notificaciones, plumas, bolígrafos, gafete de identificación vigente, etc., así como material necesario como (sellos, cinta delimitadora preventiva, chaleco, lámpara, radio, casco, guantes, navaja, botiquín de primeros auxilios, cinta métrica, odómetro manual, explosímetro, etc.) y todo aquel de carácter personal que sea necesario para el desempeño de sus funciones.</p>

CONTRALORIA MUNICIPAL DE SALTILLO. CM-FO-DMA-01 Rev. 03, fecha Rev. 02 de febrero de 2022.





SALTILLO

Procedimiento para Atención de Emergencias F.P.Q.T.

Código: SA-PR-PCB-14

Emisión: 07/10/2022

Ultima Rev.: -

Revisión No. 00

Dirección Emisora: Protección Civil y Bomberos

		<p>3.5.3. Al inicio del turno deberá revisar del vehículo asignado los niveles de agua y aceites, luces, torreta, sirena, presión del aire en las llantas; checar documentación (tarjeta de circulación, póliza de seguro, libreta de control de servicios) y lavar la unidad, debiendo dar dando parte de las novedades que encuentre en ese momento.</p> <p>3.5.4. Elaborar un parte informativo cuando el servicio o eventualidad que se presente y que por alguna circunstancia no haya elaborado acta de hechos o notificación, a fin de que quede asentado el hecho y quede constancia para consultas posteriores.</p> <p>3.5.5. Mantener su localización disponible para la atención de contingencias, si la situación lo amerita, contestando de enterado por el medio que se les comunique la situación de alerta o emergencia.</p>
--	--	--

4. DEFINICIONES.

Núm.	Palabra/Término	Definición
4.1	Acta Circunstanciada de hechos	Este tipo de documento se levanta en el momento de que ocurre algún hecho generalmente antropogénico (aunque puede ser de origen natural) y que cause daños a viviendas o personas, se toma nota de tiempo y circunstancias, se anota el nombre a quien se levanta el acta, probable responsable, dirección, y daños ocasionados en el evento, así como recomendaciones que deberá de tomar o bien si tiene que presentarse a la Dirección de Protección civil y anotar las medidas de apremio necesarias. Esta acta generalmente se turna al área jurídica para que tome las medidas correspondientes.
4.2	Acta Circunstanciada de Inspección	Es el documento que levanta el inspector a través de una visita de inspección para avalar un negocio en operación y/o construcción nueva de cualquier índole dentro del municipio y que cumple con los protocolos, procedimientos o normatividad vigentes de protección civil.
4.3	Agente regulador	Lo constituyen las acciones, instrumentos, normas, obras y en general todo aquello destinado a proteger a las personas, bienes, infraestructura estratégica, planta productiva y el medio ambiente, a reducir los riesgos y a controlar y prevenir los efectos adversos de un agente perturbador.
4.4	Albergado	Persona que en forma temporal recibe asilo, amparo, alojamiento y resguardo ante la amenaza, inminencia u ocurrencia de un agente perturbador.
4.6	Albergue	Instalación que se establece para brindar resguardo a las personas que se han visto afectadas en sus viviendas por los efectos de fenómenos perturbadores y en donde permanecen hasta que se da la recuperación o reconstrucción de sus viviendas.
4.7	Asesorías	Se imparten asesorías por parte de personal de esta dirección sobre aspectos de Protección civil. Se le hace saber al propietario o encargado de las necesidades físicas que se requieren como son: extintores, simbología, rutas de salida de emergencia, puntos de reunión etc. Así como de la documentación que se requiere para estar





SALTILLO

Procedimiento para Atención de Emergencias F.P.Q.T.

Código: SA-PR-PCB-14

Emisión: 07/10/2022

Ultima Rev.: -

Revisión No. 00

Dirección Emisora: Protección Civil y Bomberos

		regulado y poder obtener el visto bueno. Se elabora un acta de asesoría se levanta por una única vez y los verificadores bajo ningún motivo o circunstancia podrán recomendar a algún asesor o capacitador externo.
4.8	Auxilio	respuesta de ayuda a las personas en riesgo o las víctimas de un siniestro, emergencia o desastre, por parte de grupos especializados públicos o privados, o por las unidades internas de protección civil, así como las acciones para salvaguardar los demás agentes afectables.
4.9	Brigada	Grupo de personas que se organizan dentro de un inmueble, capacitadas y adiestradas en funciones básicas de respuesta a emergencias tales como: primeros auxilios, combate a conatos de incendio, evacuación, búsqueda y rescate; designados en la Unidad Interna de Protección Civil como encargados del desarrollo y ejecución de acciones de prevención, auxilio y recuperación, con base en lo estipulado en el Programa Interno de Protección Civil del inmueble;
4.10	Damnificado	Persona afectada por un agente perturbador, ya sea que haya sufrido daños en su integridad física o un perjuicio en sus bienes de tal manera que requiere asistencia externa para su subsistencia; considerándose con esa condición en tanto no se concluya la emergencia o se restablezca la situación de normalidad previa al desastre
4.11	Desastre	Al resultado de la ocurrencia de uno o más agentes perturbadores severos y o extremos, concatenados o no, de origen natural, de la actividad humana o aquellos provenientes del espacio exterior, que cuando acontecen en un tiempo y en una zona determinada, causan daños y que por su magnitud exceden la capacidad de respuesta de la comunidad afectada;
4.12	Emergencia	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, generada o asociada con la inminencia, alta probabilidad o presencia de un agente perturbador.
4.13	Eventos Masivos	Cuando se lleva a cabo normalmente por particulares con una afluencia de más de 500 personas, puede ser en espacios abiertos o cerrados.
4.14	Eventos Públicos	Normalmente se programan por parte de alguna dependencia Municipal, Estatal o federal.
4.15	Evaluación de simulacros	En este formato se anota todas las observaciones, el personal que asiste como observador, (lugar y fecha del simulacro, la hipótesis, encargado del simulacro, organización de las brigadas y tiempos en los que se llevó a cabo, firma y nombre del personal participante).
4.16	Fenómeno Antropogénico	Agente perturbador producido por la actividad humana;
4.17	Fenómeno Astronómico	Eventos, procesos o propiedades a los que están sometidos los objetos del espacio exterior incluidos estrellas, planetas, cometas y meteoros. Algunos de éstos fenómenos interactúan con la tierra, ocasionándole situaciones que generan perturbaciones que pueden ser destructivas tanto en la atmósfera como en la superficie terrestre, entre ellas se cuentan las tormentas magnéticas y el impacto de meteoritos.
4.18	Fenómeno Natural Perturbador	Agente perturbador producido por la naturaleza;
4.19	Fenómeno Geológico	Agente perturbador que tiene como causa directa las acciones y movimientos de la corteza terrestre. A esta categoría pertenecen los sismos, las erupciones





SALTILLO

Procedimiento para Atención de Emergencias F.P.Q.T.

Código: SA-PR-PCB-14

Emisión: 07/10/2022

Ultima Rev.: -

Revisión No. 00

Dirección Emisora: Protección Civil y Bomberos

		volcánicas, los tsunamis, la inestabilidad de laderas, los flujos, los caídos o derrumbes, los hundimientos, la subsidencia y los agrietamientos;
4.20	Fenómeno Hidrometeorológico	Agente perturbador que se genera por la acción de los agentes atmosféricos, tales como: ciclones tropicales, lluvias extremas, inundaciones pluviales, fluviales, costeras y lacustres; tormentas de nieve, granizo, polvo y electricidad; heladas; sequías; ondas cálidas y gélidas; y tornados;
4.21	Fenómeno Químico-Tecnológico	Agente perturbador que se genera por la acción violenta de diferentes sustancias derivadas de su interacción molecular o nuclear. Comprende fenómenos destructivos tales como: incendios de todo tipo, explosiones, fugas tóxicas, radiaciones y derrames;
4.22	Fenómeno Sanitario-Ecológico	Agente perturbador que se genera por la acción patógena de agentes biológicos que afectan a la población, a los animales y a las cosechas, causando su muerte o la alteración de su salud. Las epidemias o plagas constituyen un desastre sanitario en el sentido estricto del término. En esta clasificación también se ubica la contaminación del aire, agua, suelo y alimentos;
4.23	Fenómeno Socio-Organizativo	Agente perturbador que se genera con motivo de errores humanos o por acciones premeditadas, que se dan en el marco de grandes concentraciones o movimientos masivos de población, tales como: demostraciones de inconformidad social, concentración masiva de población, terrorismo, sabotaje, vandalismo, accidentes aéreos, marítimos o terrestres, e interrupción o afectación de los servicios básicos o de infraestructura estratégica;
4.24	Formato de Verificación a auto tanques (pipas de transporte de gas LP)	Este formato se resguarda y se anotan la razón social del auto tanque, capacidad y si cuenta con las medidas necesarias de seguridad y operación, el formato original se envía a la mejora regulatoria para elaborar el visto bueno.
4.25	Identificación de Riesgos	Reconocer y valorar las pérdidas o daños probables sobre los agentes afectables y su distribución geográfica, a través del análisis de los peligros y la vulnerabilidad
4.26	Infraestructura Estratégica	Aquella que es indispensable para la provisión de bienes y servicios públicos, y cuya destrucción o inhabilitación es una amenaza en contra de la seguridad nacional;
4.27	Lista de inspección de riesgos en vehículos de carburación de gas LP	Este formato se elabora a vehículos que tengan este sistema, se resguarda con las anotaciones del nombre del propietario, datos del tanque de gas y si cuenta con las medidas necesarias de seguridad y operación, la original se envía a la mejora regulatoria para elaborar el visto bueno.
	Mitigación	Es toda acción orientada a disminuir el impacto o daños ante la presencia de un agente perturbador sobre un agente afectable
4.28	Notificación de Situación de Riesgo	Cuando se acude a una valoración y se determina que existe riesgo a la población o a los moradores, se levanta este tipo de documento, para hacerle saber que deberá tomar acciones al respecto, se anota; la dirección, tipo de riesgo, nombre de la persona encargada, y que medidas deberá tomar como recomendaciones y ante que autoridad puede asistir.
4.29	Operativos Ordinarios	Son los que se llevan a cabo diariamente y en forma permanente, sin que conlleve a una circunstancia en que se ponga el peligro o riesgo a la población.
4.30	Operativos de Temporada o Especiales	El Coordinador de Planeación, una vez que se obtiene la Información necesaria, se concibe y procede a elaborar el Plan para cada tipo de evento, el cual debe de contener mínimo lo siguiente: información, misión, misiones específicas a





SALTILLO

Procedimiento para Atención de Emergencias F.P.Q.T.

Código:	SA-PR-PCB-14
Emisión:	07/10/2022
Ultima Rev.:	-
Revisión No.	00
Dirección Emisora:	Protección Civil y Bomberos

		cada agrupamiento, prescripciones comunes, prescripciones administrativas, comunicaciones y anexos (si se requiere).
4.31	Operativo Conjunto	Se caracteriza porque intervienen más de dos dependencias pueden ser federales, estatales y/o municipales.
4.32	Operativo de Semana Santa	Este operativo se lleva en zona urbana como rural. Se efectúan recorridos en balnearios para verificar el correcto funcionamiento y que cuenten con las medidas necesarias y requerimientos que deben cumplir. Así como en museos, estadios y parques. También se realizan recorridos en los centros de esparcimiento de los ejidos del municipio.
4.33	Operativo de control Incendios Forestales	Se coordina con CONAFOR, SEMARNAT, Ejército Mexicano, Guardia Nacional, Secretaria del Medio Ambiente del estado y Bomberos para la prevención de los incendios forestales, se realizan recorridos en semana santa preventivos, se hace en el periodo de abril a julio, se hace difusión mediante spot informativos por diferentes medios de comunicación para que las personas que acuden a las zonas turísticas para evitar que enciendan fogatas y provoquen algún conato o incendio forestal. Se integrarán agrupamientos conformando células (parejas), para mantener bajo observación y vigilancia los bosques y zonas protegidas del Municipio.
4.34	Operativo Lluvias y Huracanes Notificación en arroyos y zonas de riesgo	Se realizan recorridos antes de la temporada de lluvias para verificar y notificar a las personas que se encuentran viviendo cerca de los arroyos y zonas de riesgo para hacerles saber que están en un riesgo mediante una notificación. Se monitorean los ríos, los arroyos que en un momento determinado pueden sobrepasar sus niveles de su caudal, para evitar cualquier tipo de riesgo que conlleve a cualquier emergencia. Durante la época de lluvias, se coordinan con las diferentes dependencias (SEDENA, G.N., Protección Civil Estatal, Policía Municipal, DIF y bomberos).
4.35	Operativo Abrigo (temporada invernal)	Se integran agrupamientos conformando células (parejas), para llevar a efecto la inspección, verificación, observación y vigilancia de la población urbana y rural, así como en las colonias más apartadas de la zona urbana o de escasos recursos para proporcionar la seguridad necesaria y prestar el apoyo que se requiera. Cuando las temperaturas desciendan a 03 grados centígrados se efectuarán recorridos por todo el municipio con personal y unidades de Protección Civil, con la finalidad de detectar personas que requieran apoyo o bien cuando así lo amerite su traslado a refugios temporales.
4.36	Operativo Trueno	Este operativo se lleva a cabo para realizar inspecciones, supervisiones y verificaciones a establecimientos o empresas que se dediquen a la fabricación, almacenamiento y venta de material pirotécnico.
4.37	Operativo en apoyo a fiestas patronales	Se lleva a cabo durante todo el año en las diferentes iglesias, se verifican los juegos mecánicos que cuenten con las medidas de seguridad necesarias, bitácora de mantenimiento y póliza de seguridad contra terceros, Se verifican los puestos de venta de diferentes artículos, los que utilizan gas LP cuentan son cilindros de 10 kilos y manguera para gas de alta presión, la luz eléctrica mediante una instalación adecuada y registro individual.
4.38	Operativo en apoyo a los eventos cívicos y culturales	Se llevan a cabo por los distintos órganos de gobierno en la fecha más representativa para nuestro país, igualmente se verifican las medidas de





SALTILLO

Procedimiento para Atención de Emergencias F.P.Q.T.

Código: SA-PR-PCB-14

Emisión: 07/10/2022

Ultima Rev.: -

Revisión No. 00

Dirección Emisora: Protección Civil y Bomberos

		seguridad en todos los puestos o bien en las gradas que se ponen para los desfiles cívicos y militares.
4.39	Parte Administrativo	En este documento se anota; la unidad y nombre de quien cubre su jornada laboral, con anotación de fecha, verificaciones o inspecciones realizadas y pendientes.
4.40	Parte informativo del servicio de guardia.	En este documento se anotan todas las incidencias que fueron requerida por el servicio de emergencias 911 o bien por el director, subdirector o coordinador operativo, así como la dirección, tipo de evento, descripción del lugar, autoridades que asistieron, observaciones, unidad y elemento que cubre el servicio.
4.41	Parte informativo.	Cuando el servicio o eventualidad que se cubre reviste cierta importancia o bien puede ser que se deba tener relevancia porque es algo fuera de lo normal o rutinario, se levanta este tipo de parte para quien lo pueda requerir para cualquier tipo de situación, redactando los hechos ocurridos en forma cronológica en tiempo y lugar.
	Peligro	Probabilidad de ocurrencia de un agente perturbador potencialmente dañino de cierta intensidad, durante un cierto periodo y en un sitio determinado.
4.42	Personas en situación de calle	Personas generalmente indigentes, que no tienen un hogar donde vivir.
4.43	Plan de Contingencias	Documento que establece el protocolo a seguir antes, durante y después de una situación de emergencia, riesgo o desastre; así como las acciones a desarrollar en apoyo y auxilio a la población, las acciones de regreso a la normalidad.
4.44	Prevención	Conjunto de acciones y mecanismos implementados con antelación a la ocurrencia de los agentes perturbadores, con la finalidad de conocer los peligros o los riesgos, identificarlos, eliminarlos o reducirlos; evitar o mitigar su impacto destructivo sobre las personas, bienes, infraestructura, así como anticiparse a los procesos sociales de construcción de los mismos.
4.45	Previsión	Tomar conciencia de los riesgos que pueden causarse y las necesidades para enfrentarlos a través de las etapas de identificación de riesgos, prevención, mitigación, preparación, atención de emergencias, recuperación y reconstrucción.
4.46	Programa Interno de Protección Civil	Es un instrumento de planeación y operación, circunscrito al ámbito de una dependencia, entidad, institución u organismo del sector público, privado o social; que se compone por el plan operativo para la Unidad Interna de Protección Civil, el plan para la continuidad de operaciones y el plan de contingencias, y tiene como propósito mitigar los riesgos previamente identificados y definir acciones preventivas y de respuesta para estar en condiciones de atender la eventualidad de alguna emergencia o desastre;
4.47	Protección Civil	Es la acción solidaria y participativa, que en consideración tanto de los riesgos 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 Nacional, con el fin de crear un conjunto de disposiciones, planes, programas, estrategias, mecanismos y recursos para que de manera corresponsable, y privilegiando la Gestión Integral de Riesgos y la Continuidad de Operaciones, se apliquen las medidas y acciones que sean necesarias para salvaguardar la vida, integridad y salud de la





SALTILLO

Procedimiento para Atención de Emergencias F.P.Q.T.

Código:	SA-PR-PCB-14
Emisión:	07/10/2022
Ultima Rev.:	-
Revisión No.	00
Dirección Emisora:	Protección Civil y Bomberos

		población, así como sus bienes; la infraestructura, la planta productiva y el medio ambiente.
4.48	Reconstrucción	La acción transitoria orientada a alcanzar el entorno de normalidad social y económica que prevalecía entre la población antes de sufrir los efectos producidos por un agente perturbador en un determinado espacio o jurisdicción. Este proceso debe buscar en la medida de lo posible la reducción de los riesgos existentes, asegurando la no generación de nuevos riesgos y mejorando para ello las condiciones preexistentes.
4.49	Recuperación	Proceso que inicia durante la emergencia, consistente en acciones encaminadas al retorno a la normalidad de la comunidad afectada.
4.50	Reducción de Riesgos	Intervención preventiva de individuos, instituciones y comunidades que nos permite eliminar o reducir, mediante acciones de preparación y mitigación, el impacto adverso de los desastres. Contempla la identificación de riesgos y el análisis de vulnerabilidades, resiliencia y capacidades de respuesta, el desarrollo de una cultura de la protección civil, el compromiso público y el desarrollo de un marco institucional, la implementación de medidas de protección del medio ambiente, uso del suelo y planeación urbana, protección de la infraestructura crítica, generación de alianzas y desarrollo de instrumentos financieros y transferencia de riesgos, y el desarrollo de sistemas de alertamiento.
4.51	Refugio Temporal	La instalación física habilitada para brindar temporalmente protección y bienestar a las personas que no tienen posibilidades inmediatas de acceso a una habitación segura en caso de un riesgo inminente, una emergencia, siniestro o desastre.
4.52	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, a través de la preservación y restauración de sus estructuras básicas y funcionales, logrando una mejor protección futura y mejorando las medidas de reducción de riesgos.
4.53	Riesgo	Probabilidad de que se produzca un daño, originado por un fenómeno perturbador.
4.54	Riesgo Inminente	Alta probabilidad de que un daño se produzca por un fenómeno perturbador ante la evidencia de peligro o temor fundado.
4.55	Simulacros	Representación mediante una simulación de las acciones de respuesta previamente planeadas con el fin de observar, probar y corregir una respuesta eficaz ante posibles situaciones reales de emergencia o desastre. Implica el montaje de un escenario en terreno específico, diseñado a partir de la identificación y análisis de riesgos y la vulnerabilidad de los sistemas afectables;
4.56	Sistema de comando de incidentes	Es la combinación de instalaciones, equipamiento, personal, protocolos, procedimientos y comunicaciones, que operen en una estructura organizacional común, con la responsabilidad de administrar los recursos asignados para lograr efectivamente los objetivos pertinentes a un evento, incidente u operativo.
4.57	Unidades de Protección Civil	Los organismos de la administración pública de las entidades federativas, municipales o de las delegaciones, encargados de la organización, coordinación y operación del Sistema Nacional, en su demarcación territorial.





SALTILLO

Procedimiento para Atención de Emergencias F.P.Q.T.

Código: SA-PR-PCB-14

Emisión: 07/10/2022

Ultima Rev.: -

Revisión No. 00

Dirección Emisora: Protección Civil y Bomberos

4.58	Vulnerabilidad	Susceptibilidad o propensión de un agente afectable a sufrir daños o pérdidas ante la presencia de un agente perturbador, determinado por factores físicos, sociales, económicos y ambientales;
4.59	Valoraciones	Cualquier tipo de acción que se lleva a cabo para valorar los daños o siniestros que ocurren, diariamente o por algún fenómeno ya sea natural o antropogénico. Se realiza este tipo de actividades, las cuales pueden ser requeridas por el 911, redes sociales, vía telefónica, directamente en las oficinas de Protección civil o bien en forma anónima.
4.60	Verificaciones o inspecciones	Son Ordinarias y Extraordinarias.
4.61	Verificaciones o inspecciones Ordinarias	Se generan de dos formas: 1) por la Unidad de Mejora Regulatoria a través de una página de tramites del municipio (portal por internet). 2) a petición de los usuarios por medio de una solicitud por escrito para poder obtener un visto bueno e integrarse a la base de datos.
4.62	Verificaciones o inspecciones Extraordinarias	Normalmente se generan por una llamada anónima poniendo de manifiesto que se encuentran en riesgo a la población. En cualquiera de los casos, el o los verificadores y/o inspectores, se presentarán uniformados y con su gafete actualizado, solicitarán al encargado una identificación y le harán saber el motivo de la vista, en todo momento se dirigirán con educación y cortesía y procederán a efectuar la revisión correspondiente, anotando en el acta respectiva los aspectos encontrados, haciendo las observaciones pertinentes y firmando al calce tanto los verificadores como las personas que intervienen en dicho acto.
4.63	Verificación a vehículos expendedores de comida rápida	Remolques o puestos de comida, sin llegar a tener la calidad de restaurant
4.64	Zona de Desastre	Espacio territorial determinado en el tiempo por la declaración formal de la autoridad competente, en virtud del desajuste que sufre en su estructura social, impidiéndose el cumplimiento normal de las actividades de la comunidad. Puede involucrar el ejercicio de recursos públicos a través del Fondo de Desastres.
4.65	Zona de Riesgo	Espacio territorial determinado en el que existe la probabilidad de que se produzca un daño, originado por un fenómeno perturbador.
4.66	Zona de Riesgo Grave	Asentamiento humano que se encuentra dentro de una zona de grave riesgo, originado por un posible fenómeno perturbador.





SALTILLO

Procedimiento para Atención de Emergencias F.P.Q.T.

Código:	SA-PR-PCB-14
Emisión:	07/10/2022
Ultima Rev.:	-
Revisión No.	00
Dirección Emisora:	Protección Civil y Bomberos

5. POLÍTICAS Y/O LINEAMIENTOS.

- 5.1. El verificador que realice actividades de conductor o chofer de un vehículo oficial, asimismo, deberá de contar con su licencia de conducir vigente y el ineludible deber de conocer y respetar el reglamento de tránsito del municipio de Saltillo, así como el reglamento federal en materia.
- 5.2. Elaborar un parte informativo cuando se presente otra eventualidad, por ejemplo: robo o extravío de algún material o documento que tenga bajo su resguardo, avería mecánica o choque de un vehículo oficial, entre otros.
- 5.3. Formarán equipos de trabajo en días hábiles, si la disposición de recursos humanos y materiales lo permiten, como sigue: 2 verificadores (femeninos, masculinos o mixtos), una unidad oficial y radio (s).
- 5.4. En los días festivos y de fin de semana conforme a un rol autorizado por el director, se nombrarán los servicios de guardia y apoyo de guardia de forma individual, contarán con una unidad oficial con combustible y un radio, mismos que harán su servicio (de 08:00 a 08:00 horas. Del día siguiente), en el concepto de que el elemento que este nombrado como guardia será el responsable del turno, atenderán y resolverán llamadas de valoraciones que surjan durante su servicio a través del 9.1.1, radio, grupo de P.C. en la aplicación Whatsapp y otros medios que estén autorizados, quienes deberán de informar de inmediato y por el medio más expedito de las urgencias o contingencias que tengan conocimiento y acudan a atenderlas, al Subdirector Operativo, Coordinador Operativo y si la situación lo amerita directamente al Director y posteriormente a los antes citados.
- 5.5. De la misma forma antes descrita se nombrarán a los servicios de guardia y apoyo de guardia en el horario nocturno de lunes a viernes.
- 5.6. Cuando sufra un accidente automovilístico (choque, volcadura o alcance), el conductor o copiloto deberán hacer lo siguiente:
 - A) Dar parte del accidente por el medio más expedito (celular o radio).
 - B) Pedir el servicio de ambulancia si se requiere al 9.1.1.
 - C) Comunicarse con la aseguradora (el conductor deberá verificar antes de salir a su servicio que la unidad cuente con una copia de la póliza del seguro y los números telefónicos).
 - D) Rendir un parte informativo de cómo sucedieron los hechos.
- 5.7. El personal que tenga asignada una unidad oficial, tiene la obligación de apoyar si la situación lo requiere al personal que se encuentre de servicio en el turno nocturno, días festivos o de fin de semana, así como resguardar la unidad, estacionándola en un lugar seguro.
- 5.8. Deberán apegarse al escalonamiento de mando interno de la dirección, los partes y/o solicitudes de cualquier índole deberán hacerlos por los conductos regulares.
- 5.9. Queda prohibido dar información de cualquier índole respecto a las actividades y tramites que se realizan en esta dirección, deberán mantener la discreción debida de los trabajos que se les encomienden, así como darle el uso debido y resguardar la documentación que se les proporcione únicamente para el desempeño de sus funciones.
- 5.10. La atención y/o servicio que se le brinde a la ciudadanía deberá de ser con cortesía, profesionalismo, respeto de los derechos humanos, respeto a la propiedad, apegándose a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, leyes federales y estatales en materia, reglamento del sistema de protección civil, protocolos, normas y procedimientos vigentes.
- 5.11. Queda prohibido pedir o recibir numerario, dadas, materiales o prendas, por los servicios prestados que sean en función a las actividades que desempeña con motivo de su empleo o comisión.





SALTILLO

Procedimiento para Atención de Emergencias F.P.Q.T.

Código: SA-PR-PCB-14

Emisión: 07/10/2022

Ultima Rev.: -

Revisión No. 00

Dirección Emisora: Protección Civil y Bomberos

- 5.12. Tener pleno conocimiento de las leyes y reglamentos federales y estatales, así como los reglamentos, normas, decretos y disposiciones en materia de protección civil (estatal y municipal), manifestar ignorancia no los exime de responsabilidad civil, penal o administrativa.
- 5.13. Poner especial esmero en la redacción de los formatos de actas y toda documentación que elabore (que no contenga faltas de ortografía, tachaduras, redactando los hechos en tiempo y lugar, llevando una cronología lógica y ordenada), poniendo en práctica su profesionalismo y experiencia laboral, con el fin de evitar trastornos administrativos.

6. DESARROLLO / PROCEDIMIENTO.

Act. Núm.	Responsable (puesto)	Descripción de la Actividad	Documento
1 Recepción de emergencia	Coordinador Operativo	Recibe el reporte ciudadano de la emergencia por medio del CIAC, MAC, 911, Redes Sociales o solicitud por escrito, o en su caso, a través de llamada directa a la recepción con el Auxiliar Administrativo de la Dirección de Protección Civil para realizar la valoración, siendo este el último caso, deberá turnar el reporte a la persona indicada para su respuesta.	
2 Atención de emergencia	2.1 Coordinador Operativo	2.1 Asigna al equipo de trabajo correspondiente para la cobertura de la emergencia.	





SALTILLO

Procedimiento para Atención de Emergencias F.P.Q.T.

Código: SA-PR-PCB-14

Emisión: 07/10/2022

Ultima Rev.: -

Revisión No. 00

Dirección Emisora: Protección Civil y Bomberos

<p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">Atención de emergencia</p>	<p style="text-align: center;">2.2. Verificadores</p>	<p>2.2.1. Coloca punto de control para que se trasladen las personas afectadas.</p> <p>2.2.2. Realiza las maniobras necesarias para eliminar el riesgo, siempre y cuando tenga la capacitación y no ponga en riesgo su seguridad ni de la población.</p> <p>2.2.3. Acordona el área de la emergencia e inicia con una evacuación inicial de 100 metros de diámetro, a la par que solicita el apoyo de las Unidades de Protección Civil y Bomberos, así como, Policía Municipal para continuar evacuando hasta que se cubra un diámetro de 500 metros. (Este paso aplica cuando sea fuga, incendio o derrame y este sea de gran magnitud, de lo contrario, solo se omite).</p> <p>2.2.4. Vigilar durante la emergencia que no circule personal ajeno a la situación en la zona donde se está trabajando.</p> <p>2.2.5. Realizar recorridos de forma alterna para ver que la emergencia se mantenga controlada por el personal a cargo.</p>	
<p style="text-align: center;">3</p> <p style="text-align: center;">Valoración de Riesgo de Emergencia</p>	<p style="text-align: center;">Verificadores</p>	<p>3.1 Revisar el área de emergencia para valoración de los riesgos y que las condiciones sean seguras.</p> <p>3.2 Levantar el punto de control para el regreso de las personas a la zona afectada.</p> <p>3.3 Solicitar el apoyo a la compañía (as) correspondientes, en caso de que, se hayan presentado afectaciones en los servicios.</p>	
<p style="text-align: center;">4</p> <p style="text-align: center;">Elaboración de Parte Informativo</p>	<p style="text-align: center;">Verificadores</p>	<p>4.1 Elaborar Acta de Hechos o Notificación de Riesgo, según sea el caso, para proceder a levantar los datos de la o las personas afectadas en la emergencia.</p> <p>4.2 Firmar el acta levantada, el verificador y el o los testigos.</p> <p>4.3 Entregar a la persona acuse de su Acta de Hechos o Notificación de Riesgo, para que cuente con un soporte, en caso de trámites posteriores.</p> <p>4.4 Elaborar un Parte Informativo con las observaciones derivadas de la emergencia presentada.</p>	<p style="text-align: center;">Acta de Hechos y/o Notificación de Riesgo</p>

