



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO

H. Ayuntamiento 2019-2021
Ayapango
del territorio ayacahuateco

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROTECCIÓN CIVIL

ADMINISTRACIÓN



PÚBLICA 2019-2021



Administración 2019-2021

“2020, Año de Laura Méndez de Cuenca;
Emblema de la Mujer Mexiquense”.



© Derechos Reservados
Primera Edición 2019
Segunda Edición 2020

Ayuntamiento de Ayapango de Gabriel Ramos
Millán
Unidad Municipal de Protección Civil.

La reproducción total o parcial de este Manual de
Procedimientos está permitida y su distribución
no deberá ser lucrativa.

Impreso y hecho en Ayapango, Estado de
México. Plaza de la Constitución s/n, Estado
de México, C.P. 56760.



Administración 2019-2021

"2020, Año de Laura Méndez de Cuenca:
Emblema de la Mujer Mexiquense".



Las copias realizadas se encuentran distribuidas de la siguiente manera.

- Presidencia Municipal de Ayapango Estado de México.
- Contraloría Interna Municipal de Ayapango Estado de México.
- Tesorería y Finanzas Municipal de Ayapango Estado de México.
- Unidad de Información, Planeación, Programación y evaluación de Ayapango Estado de México.



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN

2. OBJETIVO GENERAL

3. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

- Procedimiento para la evaluación de riesgo.
- Procedimiento para la inspección y dictaminación de giros bajo, medio y alto riesgo.
- Procedimiento para recomendaciones mínimas de seguridad para realizar bailes, eventos o conciertos públicos masivos.
- Procedimiento para recomendaciones mínimas de seguridad para la quema de fuegos pirotécnicos.
- Procedimiento para recomendaciones mínimas de seguridad para la instalación de circos o juegos mecánicos.
- Procedimiento para la emisión de constancias de servicio de protección civil.
- Procedimiento para la impartición de cursos al sector privado.
- Procedimiento para la impartición de cursos a los sectores público y social.
- Procedimiento para la realización de simulacros.
- Procedimiento para la atención de emergencias.
- Procedimiento para la poda y/o derribo de árboles en riesgo.



□ INSUMOS

- Oficio petitorio dirigido al Titular de la Unidad de Protección Civil, reporte telefónico, reporte por redes sociales y reporte personal.

□ DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| No. | Puesto/Unidad Administrativa | Actividad |
|-----|---|---|
| 1 | Habitante o reportante del riesgo | Ingresa solicitud de riesgo por escrito, denuncia a través de línea telefónica, redes sociales o acude personalmente. |
| 2 | Titular de la Unidad de Protección Civil. | Recibe el reporte, analiza el documento, y turna al departamento competente. |
| 3 | Titular de la Unidad de Protección Civil | Recibe documento, analiza la denuncia y asigna personal para que se realice la visita. |
| 4 | Titular de la Unidad de Protección Civil | Reciben el documento, registra en bitácora y sale a inspeccionar físicamente el área en busca de signos que permitan valorar la situación de riesgo y registra los hallazgos en el parte de servicio Informa y retorna a la estación central en donde entrega el parte de servicio debidamente requisitado y elabora tarjeta informativa, turnando la documentación. |
| 5 | Titular de la Unidad Municipal de Protección Civil. | Recibe y revisa la documentación analizando los hallazgos asentados en la documentación. ¿Se requiere la intervención de otra área? No , entonces instruye elaboración de oficio de respuesta al denunciante. Si , entonces instruye la elaboración de oficio de solicitud de apoyo o intervención de otras dependencias ya sean municipales, estatales o federales. |
| 6 | Habitante o reportante del riesgo | Acude a las instalaciones de la estación central en donde recibe el oficio de respuesta acusando el recibo. |



Administración 2019-2021

"2020, Año de Laura Méndez de Cuenca;
Emblema de la Mujer Mexiquense".



- Procedimiento para el servicio de prevención de riesgos.

4. AUTORIZACIÓN



1. INTRODUCCIÓN

El presente manual de Procedimientos, tiene como finalidad dar a conocer a la ciudadanía y al personal que integra esta Oficina de la Presidencia Municipal, su funcionamiento y procedimientos administrativos, de acuerdo a las atribuciones de las áreas administrativas que la conforman.

Este instrumento administrativo es una herramienta de primera mano que servirá de referencia y consulta para orientar a los servidores públicos, toda vez que detalla la información referente a las responsabilidades, políticas, insumos, marcos jurídicos, atribuciones y funciones de cada uno de ellos. Esto permite analizar y comprender la razón de ser de las áreas administrativas de esta Oficina de Presidencia; para que, con el esfuerzo en conjunto del personal, se logre el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas.

Asimismo, delimita las responsabilidades de las diversas áreas administrativas, en la tramitación de los procedimientos, pero, sobre todo, indica paso a paso en forma secuencial y cronológica, las funciones jurisdiccionales que se realizan, el tiempo de ejecución, así como los documentos y formatos que se utilizan en el procedimiento.

A través de este manual, se podrán aportar sugerencias y comentarios con la finalidad de mejorar el contenido del mismo, el cual será revisado anualmente para integrar los posibles cambios y mejoras de los procedimientos de cada actividad.

Con ello la Administración Pública Municipal pretende lograr, en todo momento, el beneficio de la ciudadanía Ayapanguense.

2. OBJETIVO GENERAL

Dar a conocer a la ciudadanía y servidores públicos los procedimientos de las áreas que integran la Oficina de la Presidencia Municipal de Ayapango; es decir, la manera como se brinda la atención a las demandas, peticiones y/o solicitudes que la comunidad Ayapanguense presenta ante esta oficina, mediante los procedimientos para la resolución a sus necesidades, o que puedan satisfacer las de toda una comunidad; teniendo como fin disminuir a su mínima expresión los trámites innecesarios, para acortar los tiempos de respuesta por parte de las diversas dependencias y unidades administrativas que comprenden esta Oficina de Presidencia.



3. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGO

CONTENIDO

- NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO
- OBJETIVO
- ALCANCE
- REFERENCIAS
- RESPONSABILIDADES
- POLÍTICAS
- INSUMOS
- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
- DIAGRAMA DE FLUJO
- RESULTADOS
- INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

DEFINICIONES



□ **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

Procedimiento para la Evaluación de Riesgo.

□ **OBJETIVO**

Realizar las inspecciones y verificaciones de los inmuebles o lugares que representen un riesgo latente, potencial o inminente, para la mitigación o erradicación de dicho riesgo.

□ **ALCANCE**

Aplica a todo ciudadano o peticionario, que requiera de una evaluación de riesgo en el entorno municipal para su mitigación o control de los mismos.

□ **REFERENCIAS**

Legislación Federal

- Ley General de Protección Civil.

Legislación Estatal

- Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- Código Administrativo del Estado de México.

Legislación Municipal

- Bando Municipal de Gobierno 2020 de Ayapango, Estado de México.
- Código de Ética para los Servidores Públicos del Ayuntamiento de Ayapango Estado de México.

□ **RESPONSABILIDADES**

La Unidad de Protección Civil es el área responsable de verificar la aplicación de las normas técnicas y demás disposiciones legales, normativas y reglamentarias aplicables en materia de protección civil.



El Titular de la Unidad de Protección Civil deberá:

- Supervisar el procedimiento y firmar el Dictamen o resultado de la inspección de riesgos a emitir.
- Cumplir y hacer cumplir el procedimiento, coadyuvar con el Titular de la Unidad de Protección Civil mediante la propuesta de acciones y/o medidas de seguridad necesarias para la salvaguarda de la integridad de las personas y sus bienes.
- Realizar las inspecciones llenando los formatos que para este fin se le entreguen, haciéndose responsable del adecuado manejo de documentación e información que conoce a razón del procedimiento.

□ POLÍTICAS

- Las peticiones serán atendidas bajo la más estricta confidencialidad y no deben divulgarse al personal que no tenga competencia en la petición.
- En todos los casos se atenderá de manera amable y profesional.
- Toda petición recibida deberá turnarse el mismo día al área competente.
- Trámite totalmente gratuito.
- Siempre se explicará al ciudadano el tratamiento que se dará a su petición, evitando crearle falsas expectativas respecto a las consecuencias de la misma.



DIAGRAMA DE FLUJO



RESULTADOS

Dictamen de inspección por riesgos.

H. Ayuntamiento Municipal S/N, Centro, Ayapango de Gabriel Ramos Millán, C.P. 56760 Ayapango, Estado de México Teléfonos: (01 597) 9 82 41 28 9 82 41 49





□ INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

- Ninguno

□ DEFINICIONES

- **Inspección de Riesgo:** Es el seguimiento que se le da a una petición a fin de verificar que no exista un riesgo en las empresa o establecimiento. Asimismo, tratando de minimizar en la medida de lo posible el impacto de los agentes perturbadores mediante las verificaciones de medidas de seguridad, teniendo la convicción de salvaguardar la integridad física, bienes inmuebles y entorno ecológico, regulando todos aquellos lugares donde deban existir las medidas de seguridad necesarias.



**PROCEDIMIENTO PARA LA INSPECCIÓN Y DICTAMINACIÓN DE GIROS BAJO,
MEDIO Y ALTO RIESGO**

CONTENIDO

- **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**
- **OBJETIVO**
- **ALCANCE**
- **REFERENCIAS**
- **RESPONSABILIDADES**
- **POLÍTICAS**
- **INSUMOS**
- **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**
- **DIAGRAMA DE FLUJO**
- **RESULTADOS**
- **INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS**
- **DEFINICIONES**



- **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

Procedimiento para la Inspección y Dictaminación de Giros Bajo, Medio y Alto Riesgo.

- **OBJETIVO**

Realizar inspecciones de medidas de seguridad en todos los establecimientos que se encuentran en territorio municipal, a efecto de emitir el dictamen de Condiciones Mínimas de Seguridad.

- **ALCANCE**

Aplica a todo ciudadano que requiera un dictamen de Condiciones Mínimas de Seguridad y/o dictamen de viabilidad de inmuebles que operan dentro del territorio municipal de Ayapango Estado de México.

- **REFERENCIAS**

Legislación Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Protección Civil.
- Ley Federal de Armas de Fuego y Explosivos.

Legislación Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- Ley de Planeación del Estado de México y Municipios.
- Ley de Eventos Públicos del Estado de México. - Ley de Protección Civil del Estado de México.
- Código Administrativo del Estado de México
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
- Reglamento del Libro Sexto del Código Administrativo del Estado de México.

Legislación Municipal

- Bando Municipal de Gobierno 2017 de Ayapango, Estado de México.
- Código de Ética para los Servidores Públicos del Ayuntamiento de Ayapango Estado de México.



• RESPONSABILIDADES

La Unidad de Protección Civil es el área responsable de verificar la aplicación de las normas técnicas y demás disposiciones legales, normativas y reglamentarias aplicables en materia de protección Civil.

El Titular de la Unidad de Protección Civil deberá:

- Supervisar el procedimiento y firmar el Dictamen de Inspección y Dictaminación de Giros de Bajo, Medio y Alto Riesgo a emitir.
- Cumplir y hacer cumplir el procedimiento, mediante la propuesta de acciones y/o medidas de seguridad necesarias para la salvaguarda de la integridad de las personas y sus bienes.
- Realizar las inspecciones llenando los formatos que para este fin se le entreguen, haciéndose responsable del adecuado manejo de documentación e información que conoce a razón del procedimiento.

• POLÍTICAS

- Las peticiones serán atendidas bajo la más estricta confidencialidad y no deben divulgarse al personal que no tenga competencia en la petición.
- En todos los casos se atenderá de manera amable y profesional.
- Toda petición recibida deberá turnarse el mismo día al área competente.
- Siempre se explicará al ciudadano el tratamiento que se dará a su petición, evitando crearle falsas expectativas respecto a las consecuencias de la misma.
- Cédulas debidamente requisitadas por el contribuyente y complementadas con la documentación anexa que se solicita de acuerdo al giro y nivel de riesgo.

• INSUMOS

- Cédulas requisitadas y firmadas por el contribuyente.
- Identificación oficial con fotografía (copia simple y original para cotejo).
- Carta poder o poder notarial (copia simple y original para cotejo).
- Programa específico de protección civil o plan de emergencias (CD) según corresponda.
- Carta responsiva de la empresa que recarga o da mantenimiento a extintores.
- Factura de recarga o compra de extintores (copia simple y original para cotejo).
- Constancias de capacitación (copia simple).
- Para el caso de programas específicos de protección civil, presentar copia simple de la constancia de registro del programa o del consultor. - Fotografía impresa del frente del inmueble.

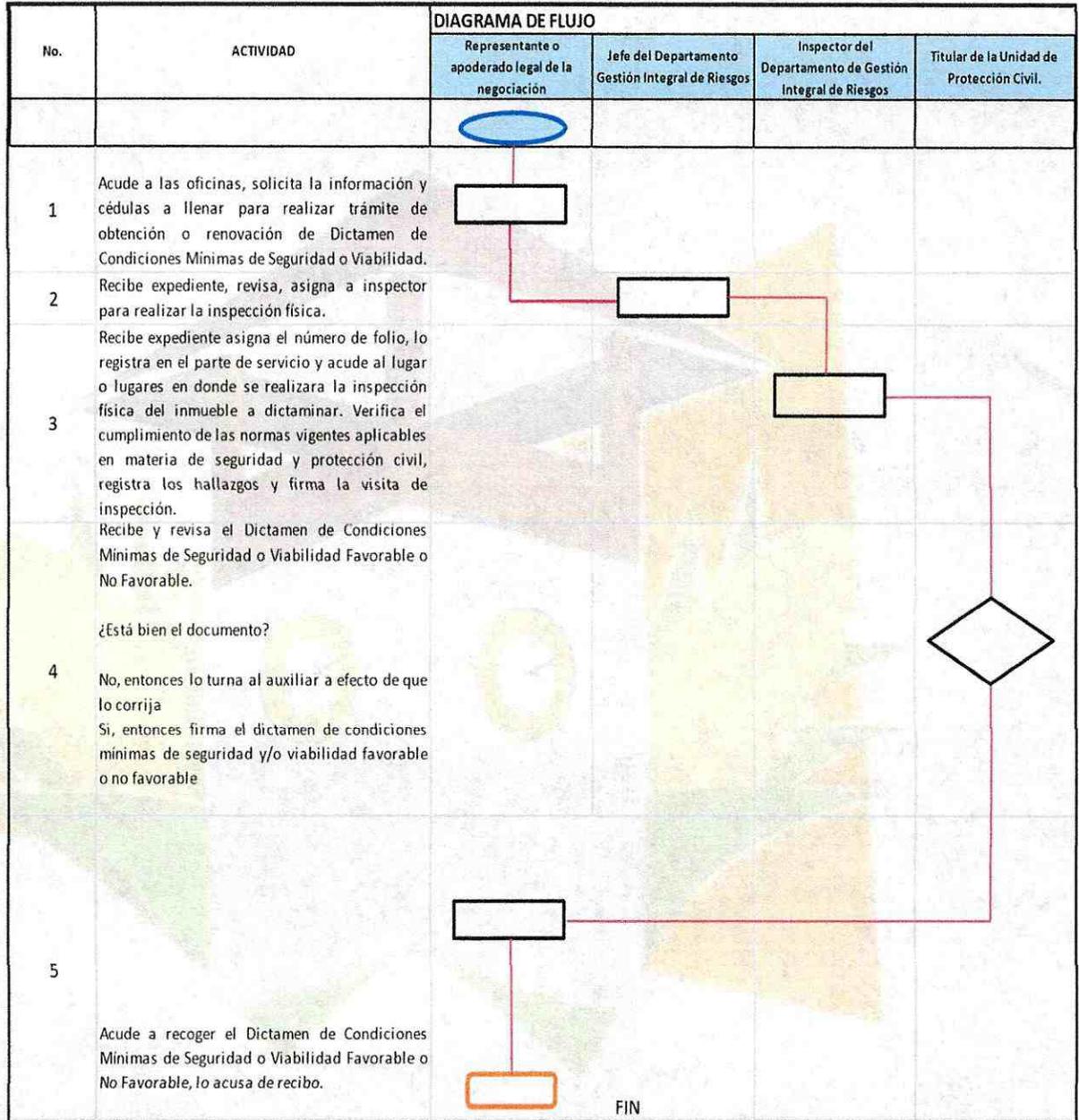


• DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| No. | Puesto/Unidad Administrativa | Actividad |
|-----|---|--|
| 1 | Representante o apoderado legal de la negociación | Acude a las oficinas, solicita la información y cédulas a llenar para realizar trámite de obtención o renovación de Dictamen de Condiciones Mínimas de Seguridad o Viabilidad. |
| 2 | Titular de la Unidad de Protección Civil | Recibe expediente, revisa, asigna a inspector para realizar la inspección física. |
| 3 | Titular de la Unidad de Protección Civil | Recibe expediente asigna el número de folio, lo registra en el parte de servicio y acude al lugar o lugares en donde se realizará la inspección física del inmueble a dictaminar. Verifica el cumplimiento de las normas vigentes aplicables en materia de seguridad y protección civil, registra los hallazgos y firma la visita de inspección. |
| 4 | Titular de la Unidad de Protección Civil. | Recibe y revisa el Dictamen de Condiciones Mínimas de Seguridad o Viabilidad Favorable o No Favorable. ¿Está bien el documento? No , entonces lo turna al auxiliar a efecto de que lo corrija Si , entonces firma el dictamen de condiciones mínimas de seguridad y/o viabilidad favorable o no favorable |
| 5 | Representante o apoderado legal de la negociación | Acude a recoger el Dictamen de Condiciones Mínimas de Seguridad o Viabilidad Favorable o No Favorable, lo acusa de recibo. |



• **DIAGRAMA DE FLUJO**



• **RESULTADOS**

- Dictamen de Condiciones de Seguridad para giros de bajo, medio y alto riesgo.

• **INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS**

- Procedimiento de obtención de Licencia de Funcionamiento.



- **DEFINICIONES**

- **Dictamen de Viabilidad:** Regular en el ámbito legal y normativo aplicable en la materia dentro del territorio municipal, tratando de minimizar en medida de lo posible el impacto de los agentes perturbadores, mediante las verificaciones de lugares que representen riesgos, teniendo la convicción de salvaguardar la integridad física, bienes inmuebles y entorno ecológico.



**PROCEDIMIENTO PARA RECOMENDACIONES MÍNIMAS DE SEGURIDAD PARA
REALIZAR BAILES, EVENTOS O CONCIERTOS PÚBLICOS MASIVOS**

CONTENIDO

- **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**
- **OBJETIVO**
- **ALCANCE**
- **REFERENCIAS**
- **RESPONSABILIDADES**
- **POLÍTICAS**
- **INSUMOS**
- **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**
- **DIAGRAMA DE FLUJO**
- **RESULTADOS**
- **INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS**

- **DEFINICIONES**



- **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

Procedimiento para Recomendaciones Mínimas de Seguridad para Realizar Bailes, Eventos o Conciertos Públicos Masivos.

- **OBJETIVO**

Regular las medidas de seguridad en materia de protección civil a observar por los organizadores de eventos públicos masivos, para garantizar la salvaguarda de la población.

- **ALCANCE**

Aplica a todo ciudadano que pretenda realizar bailes, eventos o conciertos públicos masivos en el territorio municipal de Ayapango Estado de México.

- **REFERENCIAS**

Legislación Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Protección Civil.
- Ley Federal de Armas de Fuego y Explosivos.

Legislación Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- Ley de Planeación del Estado de México y Municipios.
- Ley de Eventos Públicos del Estado de México. - Ley de Protección Civil del Estado de México.
- Código Administrativo del Estado de México
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
- Reglamento del Libro Sexto del Código Administrativo del Estado de México.

Legislación Municipal

- Bando Municipal de Gobierno 2020 de Ayapango, Estado de México.
- Código de Ética para los Servidores Públicos del Ayuntamiento de Ayapango Estado de México.



• RESPONSABILIDADES

La Unidad de Protección Civil es el área responsable de implementar las acciones preventivas tendientes a la gestión integral del riesgo de acuerdo al tipo de fenómeno perturbador que se presente; para el caso del presente procedimiento, se refiere a los fenómenos socio-organizativos.

El titular de la Unidad de Protección Civil deberá:

- Supervisar el procedimiento y firmar las recomendaciones mínimas de seguridad para la realización de bailes, eventos o conciertos públicos masivos emitidos.
- Realizar la adecuada revisión de documentación solicitada, haciéndose responsable del adecuado manejo de la documentación e información que conoce a razón del procedimiento.

• POLÍTICAS

- Las peticiones serán atendidas bajo la más estricta confidencialidad y no deben divulgarse al personal que no tenga competencia en la petición.
- En todos los casos se atenderá de manera amable y profesional.
- Toda petición recibida deberá turnarse el mismo día al área competente.
- Siempre se explicará al ciudadano el tratamiento que se dará a su petición, evitando crearle falsas expectativas respecto a las consecuencias de la misma.
- Todo oficio petitorio para este procedimiento deberá especificar el nombre del organizador del evento y su teléfono, cantidad de personas que se esperan, lugar, fecha y hora en que se pretende realizar el evento; anexando la siguiente documentación:
 - Copia de la credencial de elector
 - Copia del seguro para casos de accidente
 - Carta de anuencia del delegado y consejo de participación ciudadana del lugar en donde se pretende realizar el evento.
- Para el caso de que la cantidad de personas que se espera acudan al evento sea mayor a 1000, el organizador deberá contratar los servicios de una ambulancia con paramédicos y al menos 20 elementos de seguridad pública para resguardar el exterior el orden.

• INSUMOS

- Oficio petitorio firmado, dirigido al Titular de la Unidad de Protección Civil.
- Formato para la realización de bailes, eventos o conciertos públicos masivos debidamente llenado y firmado.



• DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| No. | Puesto / Unidad Administrativa | Actividad |
|-----|--|--|
| 1 | Peticionario | Elabora oficio y requisita el formato de recomendaciones mínimas de seguridad para la realización de bailes, eventos o conciertos públicos masivos, con la documentación anexa solicitada. |
| 2 | Secretaria de la Unidad de Protección Civil. | Recibe y elabora la carta compromiso que tendrá que firmar el peticionario, así como las recomendaciones para la realización de bailes, eventos o conciertos públicos masivos y turna para revisión y firma. |
| 3 | Titular de la Unidad de Protección Civil. | Recibe y revisa ¿Está bien el documento? No , entonces lo turna a la secretaria de la unidad municipal a efecto de que lo corrija. Si , entonces firma las recomendaciones para la realización de bailes, eventos o conciertos públicos masivos y turna. |
| 4 | Peticionario | Acude la fecha y hora programada con la Secretaria de la Unidad de Protección Civil y firma la carta compromiso y obtiene las recomendaciones para la realización de bailes, eventos o conciertos públicos masivos. |
| 5 | Secretaría de la Unidad de Protección Civil. | Recibe la copia para conocimiento y efectos conducentes, acusa recibo. |



• **DIAGRAMA DE FLUJO**

| No. | ACTIVIDAD | DIAGRAMA DE FLUJO | | |
|-----|--|-------------------|--|---|
| | | Peticionario | Secretaría de la Unidad de Protección Civil. | Titular de la Unidad de Protección Civil. |
| | | | | |
| 1 | Elabora oficio y requisita el formato de recomendaciones mínimas de seguridad para la realización de bailes, eventos o conciertos públicos masivos, con la documentación anexa solicitada. | | | |
| 2 | Recibe y elabora la carta compromiso que tendrá que firmar el peticionario, así como las recomendaciones para la realización de bailes, eventos o conciertos públicos masivos y turna para revisión y firma. Recibe y revisa | | | |
| 3 | ¿Está bien el documento? No, entonces lo turna a la secretaria de la unidad municipal a efecto de que lo corrija. Si, entonces firma las recomendaciones para la realización de bailes, eventos o conciertos públicos masivos y turna. | | | |
| 4 | Acude la fecha y hora programada con la Secretaría de la Unidad de Protección Civil y firma la carta compromiso y obtiene las recomendaciones para la realización de bailes, eventos o conciertos públicos masivos. | | | |
| 5 | Recibe la copia para conocimiento y efectos conducentes, acusa recibo. | | | |
| | | | | FIN |

• **RESULTADOS**

- Recomendaciones mínimas de seguridad para realizar bailes, eventos o conciertos públicos masivos.



Administración 2019-2021

"2020, Año de Laura Méndez de Cuenca;
Emblema de la Mujer Mexiquense".



- **INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS**

- Procedimiento de obtención de permisos para la realización de eventos públicos de Secretaría del Ayuntamiento.

- **DEFINICIONES**

- **Recomendaciones Mínimas de Seguridad:** Es el documento que nos permite regular las medidas de seguridad en todo el territorio municipal, tratando de minimizar en medida de lo posible el impacto del agente perturbador mediante la verificación de lugares en los que se realicen eventos públicos masivos y que representan riesgos.



PROCEDIMIENTO PARA RECOMENDACIONES MÍNIMAS DE SEGURIDAD PARA LA QUEMA DE FUEGOS PIROTÉCNICOS

CONTENIDO

- **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**
- **OBJETIVO**
- **ALCANCE**
- **REFERENCIAS**
- **RESPONSABILIDADES**
- **POLÍTICAS**
- **INSUMOS**
- **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**
- **DIAGRAMA DE FLUJO**
- **RESULTADOS**
- **INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS**
- **DEFINICIONES**



• **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

Procedimiento para Recomendaciones Mínimas de Seguridad para la Quema de Fuegos Pirotécnicos

• **OBJETIVO**

Regular la quema de fuegos pirotécnicos comprobando que cumpla con la normatividad vigente aplicable, para que la ciudadanía que acude a estos eventos cuente con la protección requerida.

• **ALCANCE**

Aplica a todo ciudadano que pretenda realizar quemas de fuegos pirotécnicos en el territorio municipal de Ayapango Estado de México.

• **REFERENCIAS**

Legislación Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Protección Civil.
- Ley Federal de Armas de Fuego y Explosivos.

Legislación Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- Ley de Planeación del Estado de México y Municipios.
- Ley de Eventos Públicos del Estado de México. - Ley de Protección Civil del Estado de México.
- Código Administrativo del Estado de México
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
- Reglamento del Libro Sexto del Código Administrativo del Estado de México.

Legislación Municipal

- Bando Municipal de Gobierno 2020 Ayapango, Estado de México.
- Código de Ética para los Servidores Públicos del Ayuntamiento de Ayapango Estado de México.



• RESPONSABILIDADES

La Unidad de Protección Civil es el área responsable de implementar las acciones preventivas tendientes a la gestión integral del riesgo de acuerdo al tipo de fenómeno perturbador que se presente; para el caso del presente procedimiento, se refiere a los fenómenos socio-organizativos.

El Titular de la Unidad de Protección Civil deberá:

- Supervisar el procedimiento y firmar las recomendaciones mínimas de seguridad para la quema de fuegos pirotécnicos emitidos.

La Secretaria de la Unidad de Protección Civil deberá:

- Realizar la adecuada revisión de documentación solicitada, haciéndose responsable del adecuado manejo de la documentación e información que conoce a razón del procedimiento.

• POLÍTICAS

- Las peticiones serán atendidas bajo la más estricta confidencialidad y no deben divulgarse al personal que no tenga competencia en la petición.
- En todos los casos se atenderá de manera amable y profesional.
- Toda petición recibida deberá turnarse el mismo día al área competente.
- Siempre se explicará al ciudadano el tratamiento que se dará a su petición, evitando crearle falsas expectativas respecto a las consecuencias de la misma.
- Todo oficio petitorio para el presente procedimiento deberá especificar el nombre del pirotécnico responsable de la quema y su teléfono, lugar, fecha y hora en que se pretende realizar la quema, hora de instalación de la pirotecnia; anexando la siguiente documentación:
 - Copia de la credencial de elector (cohetero).
 - Copia del permiso de SEDENA (cohetero).
 - Copia del seguro para casos de accidente (cohetero).
 - Croquis del lugar donde se realizará la quema.
 - Responsiva de extintores.
 - Carta de anuencia del Delegado y Consejo de Participación Ciudadana del lugar en donde se pretende realizar la quema.
 - Permiso del transporte de SEDENA.

• INSUMOS

- Oficio petitorio firmado, dirigido al Titular de la Unidad de Protección Civil.



• **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

| No. | Puesto/Unidad Administrativa | Actividad |
|-----|---|---|
| 1 | Peticionario | Elabora oficio y requisita el formato de recomendaciones mínimas de seguridad para la quema de fuegos pirotécnicos, con la documentación anexa solicitada. |
| 2 | Titular de la Unidad de Protección Civil. | Recibe y elabora la carta compromiso que tendrá que firmar el peticionario, así como las recomendaciones mínimas de seguridad para la quema de fuegos pirotécnicos y turna para revisión y firma. |
| 3 | Peticionario | Acude la fecha y hora programada con la Secretaria de la Unidad de Protección Civil, firma la carta compromiso y obtiene las recomendaciones mínimas de seguridad para la quema de fuegos pirotécnicos. |
| 4 | Titular de la Unidad de Protección Civil | Obtiene acuse de recibo, turna copia de conocimiento. |
| 5 | Titular de la Unidad de Protección Civil | Recibe la copia para conocimiento y efectos conducentes, acusa recibo. |
| 6 | Secretaria de la Unidad de Protección Civil | Obtiene acuse de recibo y entrega a la Secretaria de la Unidad Municipal de Protección Civil y Bomberos, recibe y archiva |



DIAGRAMA DE FLUJO

| No. | ACTIVIDAD | DIAGRAMA DE FLUJO | | |
|-----|---|-------------------|--|--------------------------------------|
| | | Peticionario | Secretaria de la Unidad de Protección Civil. | Personal Secretaría del Ayuntamiento |
| | | ○ | | |
| 1 | Elabora oficio y requisita el formato de recomendaciones mínimas de seguridad para la quema de fuegos pirotécnicos, con la documentación anexa solicitada. | □ | | |
| 2 | Recibe y elabora la carta compromiso que tendrá que firmar el peticionario, así como las recomendaciones mínimas de seguridad para la quema de fuegos pirotécnicos y turna para revisión y firma. | | □ | |
| 3 | Acude la fecha y hora programada con la Secretaria de la Unidad de Protección Civil, firma la carta compromiso y obtiene las recomendaciones mínimas de seguridad para la quema de fuegos pirotécnicos. | □ | | |
| 4 | Obtiene acuse de recibo, turna copia de conocimiento. | | □ | |
| 5 | Recibe la copia para conocimiento y efectos conducentes, acusa recibo. | | | □ |
| 6 | Obtiene acuse de recibo y entrega a la Secretaria de la Unidad Municipal de Protección Civil y Bomberos, recibe y archiva | | □ | □ FIN |

RESULTADOS

- Recomendaciones mínimas de seguridad para realizar quema de fuegos pirotécnicos.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

- Procedimiento de obtención de permisos para la realización de eventos públicos.



• **DEFINICIONES**

- **Recomendaciones Mínimas de Seguridad:** Es el documento que nos permite regular las medidas de seguridad en todo el territorio municipal, tratando de minimizar en medida de lo posible el impacto del agente perturbador mediante la verificación de lugares en los que se realicen eventos públicos masivos y que representan riesgos, teniendo la convicción de salvaguardar la integridad física, bienes inmuebles y entorno ecológico.



**PROCEDIMIENTO PARA RECOMENDACIONES MÍNIMAS DE SEGURIDAD PARA LA
INSTALACIÓN DE CIRCOS O JUEGOS MECÁNICOS**

CONTENIDO

- **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**
- **OBJETIVO**
- **ALCANCE**
- **REFERENCIAS**
- **RESPONSABILIDADES**
- **POLÍTICAS**
- **INSUMOS**
- **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**
- **DIAGRAMA DE FLUJO**
- **RESULTADOS**
- **INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS**
- **DEFINICIONES**



- **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

Procedimiento para Recomendaciones Mínimas de Seguridad para la Instalación de Circos o Juegos Mecánicos.

- **OBJETIVO**

Verificar que se cumpla con las condiciones de seguridad aplicables a circos y juegos mecánicos, para que la ciudadanía que acude a estos eventos, cuente con la protección requerida.

- **ALCANCE**

Aplica a todo ciudadano que pretenda realizar la instalación de Circos o Juegos Mecánicos en el territorio municipal de Ayapango Estado de México.

- **REFERENCIAS**

Legislación Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Protección Civil.

Legislación Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- Ley de Planeación del Estado de México y Municipios.
- Ley de Eventos Públicos del Estado de México. - Ley de Protección Civil del Estado de México.
- Código Administrativo del Estado de México
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
- Reglamento del Libro Sexto del Código Administrativo del Estado de México.

Legislación Municipal

- Bando Municipal de Gobierno 2020 de Ayapango, Estado de México
- Código de Ética para los Servidores Públicos del Ayuntamiento de Ayapango Estado de México.



RESPONSABILIDADES

La Unidad Municipal de Protección Civil es el área responsable de implementar las acciones preventivas tendientes a la gestión integral del riesgo de acuerdo al tipo de fenómeno perturbador que se presente; para el caso del presente procedimiento, se refiere a los fenómenos socio-organizativos.

El Titular de la Unidad de Protección Civil deberá:

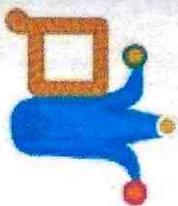
- Supervisar el procedimiento y firmar las recomendaciones mínimas de seguridad para la instalación de circos o juegos mecánicos emitidos.
- Realizar la adecuada revisión de documentación solicitada, haciéndose responsable del adecuado manejo de la documentación e información que conoce a razón del procedimiento.

• POLÍTICAS

- Las peticiones serán atendidas bajo la más estricta confidencialidad y no deben divulgarse al personal que no tenga competencia en la petición.
- En todos los casos se atenderá de manera amable y profesional.
- Toda petición recibida deberá turnarse el mismo día al área competente.
- Siempre se explicará al ciudadano el tratamiento que se dará a su petición, evitando crearle falsas expectativas respecto a las consecuencias de la misma.
- Todo oficio petitorio para este procedimiento, deberá especificar el nombre del propietario o representante legal del circo, juegos mecánicos y su teléfono; anexando la siguiente documentación:
 - Copia de la credencial de elector.
 - Copia del seguro para casos de accidente.
 - Carta de anuencia del Delegado y Consejo de Participación Ciudadana del lugar en donde se pretende instalar el circo o juegos mecánicos.
 - Copia de comprobante de la utilización de planta de luz. ▪ Responsiva de extintores.

• INSUMOS

- Oficio petitorio firmado, dirigido al Titular de la Unidad de Protección Civil.



• DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| No. | Puesto/Unidad Administrativa | Actividad |
|-----|--|---|
| 1 | Peticionario | Elabora oficio y requisita el formato de recomendaciones mínimas de seguridad para la instalación de circos o juegos mecánicos, con la documentación anexa solicitada. |
| 2 | Titular de la Unidad de Protección Civil | Recibe y elabora la carta compromiso que tendrá que firmar el peticionario, así como las recomendaciones mínimas de seguridad para la instalación de circos o juegos mecánicos y turna para revisión y firma. |
| 3 | Peticionario | Acude la fecha y hora programada con la Secretaria de la Unidad de Protección Civil, firma la carta compromiso y obtiene las recomendaciones mínimas de seguridad para la instalación de circos o juegos mecánicos. |
| 4 | Titular de la Unidad de Protección Civil | Recibe la copia para conocimiento y efectos conducentes, acusa recibo. |
| 5 | Titular de la Unidad de Protección Civil | Obtiene acuse de recibo y entrega a la Secretaria de la Unidad de Protección Civil para archivo. |



• **DIAGRAMA DE FLUJO**

| No. | ACTIVIDAD | DIAGRAMA DE FLUJO | | | |
|-----|---|-------------------|--|--------------------------------------|--|
| | | Peticionario | Secretaria de la de la Unidad de Protección Civil. | Personal Secretaría del Ayuntamiento | Auxiliar de la Unidad de Protección Civil. |
| | | ○ | | | |
| 1 | Elabora oficio y requisita el formato de recomendaciones mínimas de seguridad para la instalación de circos o juegos mecánicos, con la documentación anexa solicitada. | □ | | | |
| 2 | Recibe y elabora la carta compromiso que tendrá que firmar el peticionario, así como las recomendaciones mínimas de seguridad para la instalación de circos o juegos mecánicos y turna para revisión y firma. | | □ | | |
| 3 | Acude la fecha y hora programada con la Secretaria de la Unidad de Protección Civil, firma la carta compromiso y obtiene las recomendaciones mínimas de seguridad para la instalación de circos o juegos mecánicos. | □ | | | |
| 4 | Recibe la copia para conocimiento y efectos conducentes, acusa recibo | | | □ | |
| 5 | Obtiene acuse de recibo y entrega a la Secretaria de la Unidad de Protección Civil para archivo. | | | | □ FIN |

• **RESULTADOS**

- Recomendaciones mínimas de seguridad para la instalación de circos o juegos mecánicos.

• **INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS**

- Procedimiento de obtención de permisos para la instalación de circos o juegos mecánicos.



• **DEFINICIONES**

- **Recomendaciones Mínimas de Seguridad:** Es el documento que nos permite regular las medidas de seguridad en todo el territorio municipal, tratando de minimizar en medida de lo posible el impacto del agente perturbador mediante la verificación de lugares en los que se realicen eventos públicos masivos y que representan riesgos, teniendo la convicción de salvaguardar la integridad física, bienes inmuebles y entorno ecológico.



PROCEDIMIENTO PARA LA EMISIÓN DE CONSTANCIAS DE SERVICIO.

CONTENIDO

- **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**
- **OBJETIVO**
- **ALCANCE**
- **REFERENCIAS**
- **RESPONSABILIDADES**
- **POLÍTICAS**
- **INSUMOS**
- **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**
- **DIAGRAMA DE FLUJO**
- **RESULTADOS**
- **INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS**
- **DEFINICIONES**



- **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

Procedimiento para la Emisión de Constancias de Servicio.

- **OBJETIVO**

Emitir a peticionarios la o las constancias de servicios que se han prestado por los cuerpos de emergencias dependientes de esta Unidad de Protección Civil y que son necesarios para realizar diversos trámites de carácter administrativo o judicial.

- **ALCANCE**

Aplica a todo ciudadano que requiera una constancia de servicio otorgado por la Unidad de Protección Civil.

- **REFERENCIAS**

Legislación Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Protección Civil.

Legislación Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- Ley de Planeación del Estado de México y Municipios.
- Ley de Eventos Públicos del Estado de México. - Ley de Protección Civil del Estado de México.
- Código Administrativo del Estado de México
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
- Reglamento del Libro Sexto del Código Administrativo del Estado de México.

Legislación Municipal

- Bando Municipal de Gobierno 2020 de Ayapango Estado de México, Estado de México.
- Código de Ética para los Servidores Públicos del Ayuntamiento de Ayapango Estado de México.



- **RESPONSABILIDADES**

La Unidad de Protección Civil es el área responsable de implementar las acciones preventivas tendientes a la gestión integral del riesgo de acuerdo al tipo de fenómeno perturbador que se presente; para el caso del presente procedimiento, se refiere a los fenómenos socio-organizativos.

El Titular de la Unidad de Protección Civil deberá:

- Supervisar el procedimiento y firmar las constancias de servicio emitidas.
- Realizar la adecuada revisión de documentación solicitada, haciéndose responsable del adecuado manejo de la documentación e información que conoce a razón del procedimiento.

- **POLÍTICAS**

- Las peticiones serán atendidas bajo la más estricta confidencialidad y no deben divulgarse al personal que no tenga competencia en la petición.
- En todos los casos se atenderá de manera amable y profesional.
- Toda petición recibida deberá turnarse el mismo día al área competente.
- Siempre se explicará al ciudadano el tratamiento que se dará a su petición, evitando crearle falsas expectativas respecto a las consecuencias de la misma.
- Todo oficio petitorio para este procedimiento deberá especificar el nombre del paciente (para casos de servicios de atención pre-hospitalaria) o persona que recibió el servicio y su teléfono, día y hora aproximada en que recibió el servicio, anexando copia de la credencial de elector de la persona o de su familiar debidamente acreditado.

- **INSUMOS**

- Oficio petitorio firmado, dirigido al Titular de la Unidad de Protección Civil.



• DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| No. | Puesto/Unidad Administrativa | Actividad |
|-----|--|--|
| 1 | Peticionario | Solicita constancia de servicio con la documentación anexa solicitada. |
| 2 | Titular de la Unidad de Protección Civil | Recibe petición, la fotocopia y la turna de acuerdo a la asignación del Titular de la Unidad de Protección Civil, obtiene acuse de recibo. |
| 3 | Titular de la Unidad de Protección Civil | Recibe, acusa recibo y designa personal que realice la búsqueda del parte de servicio. |
| 4 | Titular de la Unidad de Protección Civil | Recibe la copia del parte de servicio, captura los datos en la constancia de servicio, la imprime y entrega al petionario, obteniendo acuse de recibo. |
| 5 | Peticionario | Recibe la Constancia de Servicio, acusando el recibo de la misma. |



• **DIAGRAMA DE FLUJO**

| No. | ACTIVIDAD | DIAGRAMA DE FLUJO | | |
|-----|--|-------------------|--|------------------------------------|
| | | Peticionario | Secretaria de la Unidad de Protección Civil. | Jefe del Departamento de Bomberos. |
| | | | | |
| 1 | Solicita constancia de servicio con la documentación anexa solicitada. | | | |
| 2 | Recibe petición, la fotocopia y la turna de acuerdo a la asignación del Titular de la Unidad de Protección Civil, obtiene acuse de recibo. | | | |
| 3 | Recibe, acusa recibo y designa personal que realice la búsqueda del parte de servicio. | | | |
| 4 | Recibe la copia del parte de servicio, captura los datos en la constancia de servicio, la imprime y entrega al peticionario, obteniendo acuse de recibo. | | | |
| 5 | Recibe la Constancia de Servicio, acusando el recibo de la misma. | | | |
| | | FIN | | |

RESULTADOS

- Constancia de servicio.

• **INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS**

- Procedimiento de Atención a Emergencias.

• **DEFINICIONES**

- **Parte de Novedades:** Es el documento donde se redactan: los diferentes servicios prestados a la ciudadanía Ayapanguense y a sus alrededores, que corresponden de las 08:00 horas de un día a las 08:00 horas del siguiente día.



Administración 2019-2021

“2020, Año de Laura Méndez de Cuenca;
Emblema de la Mujer Mexiquense”.



- **Constancia de Servicio:** Es el documento que emite la Unidad de Protección Civil donde se explica cuando se atendió la petición, tipo de servicio proporcionado, unidad que acudió, así como el personal y labores que se realizaron.



PROCEDIMIENTO PARA LA IMPARTICIÓN DE CURSOS AL SECTOR PRIVADO

CONTENIDO

- **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**
- **OBJETIVO**
- **ALCANCE**
- **REFERENCIAS**
- **RESPONSABILIDADES**
- **POLÍTICAS**
- **INSUMOS**
- **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**
- **DIAGRAMA DE FLUJO**
- **RESULTADOS**
- **INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS**
- **DEFINICIONES**



- **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

Procedimiento para la Impartición de Cursos al Sector Privado.

- **OBJETIVO**

Controlar, organizar y establecer los lineamientos correctos y claros, para el trámite de brindar capacitación al sector privado (empresas y escuelas particulares), con el fin de evitar confusiones y desvíos en la información.

- **ALCANCE**

Aplica a empresas y escuelas particulares que requieran recibir capacitación e integración de brigadas, a efecto de cumplir con su programa específico de protección civil.

- **REFERENCIAS**

Legislación Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Protección Civil.

Legislación Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- Ley de Planeación del Estado de México y Municipios.
- Ley de Eventos Públicos del Estado de México. - Ley de Protección Civil del Estado de México.
- Código Administrativo del Estado de México
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
- Reglamento del Libro Sexto del Código Administrativo del Estado de México.

Legislación Municipal

- Bando Municipal de Gobierno 2020 de Ayapango, Estado de México.
- Código de Ética para los Servidores Públicos del Ayuntamiento de Ayapango Estado de México.



- **RESPONSABILIDADES**

La Unidad de Protección Civil es el área responsable de la capacitación, difusión, actualización, preparación para el desarrollo de los programas y planes de formación básica, especialización, actualización, divulgación e investigación en temas relacionados con Protección Civil.

El Titular de la Unidad de Protección Civil deberá:

- Supervisar el procedimiento y firmar las constancias de capacitación emitidas.
- Cumplir y hacer cumplir el procedimiento, mantener un estricto control de la documentación que da sustento a la capacitación impartida.
- Impartir la capacitación, haciéndose responsable del adecuado manejo de documentación e información que conoce a razón del procedimiento.

- **POLÍTICAS**

- Las peticiones serán atendidas bajo la más estricta confidencialidad y no deben divulgarse al personal que no tenga competencia en la petición.
- En todos los casos se atenderá de manera amable y profesional.
- Toda petición recibida deberá turnarse el mismo día al área competente.
- Siempre se explicará al ciudadano el tratamiento que se dará a su petición, evitando crearle falsas expectativas respecto a las consecuencias de la misma.
- El peticionario deberá cubrir el costo de la capacitación solicitada (recibo de pago en cajas de la Tesorería Municipal).

- **INSUMOS**

- Recibo de pago de cajas de la Tesorería Municipal por el concepto de Donativo a Protección Civil.



• DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| No | Puesto/Unidad Administrativa | Actividad |
|----|--|--|
| 1 | Representante de la empresa o escuela particular (contribuyente) | Acude a la Unidad de Protección Civil, en donde solicita información sobre la capacitación e integración de brigadas. |
| 2 | Titular de la Unidad de Protección Civil | Informa al contribuyente los tipos de capacitación, su duración y costo. |
| 3 | Representante de la empresa o escuela particular (contribuyente) | Selecciona la opción que más le convenga y realiza el pago en la Tesorería Municipal. |
| 4 | Titular de la Unidad de Protección Civil | Agenda en acuerdo con el contribuyente, la fecha de la capacitación, llena el parte de servicio lo integra al expediente de la capacitación. |
| 5 | Titular de la Unidad de Protección Civil. | Recibe, firma las constancias y las turna para su entrega al contribuyente. |
| 6 | Representante de la empresa o escuela particular (contribuyente) | Acude y recibe las constancias, acusa el recibo. |



• **DEFINICIONES**

- **Constancia:** Es el documento que expide la Unidad de Protección Civil al contribuyente, por haber participado en las capacitaciones referentes a la Protección Civil.
- **Orden de Pago:** Es el documento que la Tesorería emite para el cobro de las diferentes capacitaciones en materia de Protección Civil o donativos.



**PROCEDIMIENTO PARA LA IMPARTICIÓN DE CURSOS A LOS SECTORES
PÚBLICO Y SOCIAL**

CONTENIDO

- **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**
- **OBJETIVO**
- **ALCANCE**
- **REFERENCIAS**
- **RESPONSABILIDADES**
- **POLÍTICAS**
- **INSUMOS**
- **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**
- **DIAGRAMA DE FLUJO**
- **RESULTADOS**
- **INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS**
 - **DEFINICIONES**



- **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

Procedimiento para la Impartición de Cursos a los Sectores Público y Social.

- **OBJETIVO**

Controlar, organizar y establecer los lineamientos correctos y claros, para el trámite y servicio de brindar capacitación hacia los sectores público y social (escuelas públicas, dependencias gubernamentales, organismos descentralizados, asociaciones civiles y público en general), con el fin de evitar confusiones y desvíos en la información.

- **ALCANCE**

Aplica a todo ciudadano que requiera capacitaciones en temas relacionados con la protección civil, a fin de que la población tome conciencia de los riesgos a los que están sujetos y la mejor manera de enfrentarlos; y cómo actuar ante una emergencia.

- **REFERENCIAS**

Legislación Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. - Ley General de Protección Civil.

Legislación Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- Ley de Planeación del Estado de México y Municipios.
- Ley de Eventos Públicos del Estado de México. - Ley de Protección Civil del Estado de México.
- Código Administrativo del Estado de México
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
- Reglamento del Libro Sexto del Código Administrativo del Estado de México.

Legislación Municipal

- Bando Municipal de Gobierno 2020 de Ayapango, Estado de México.
- Código de Ética para los Servidores Públicos del Ayuntamiento de Ayapango Estado de México.



- **RESPONSABILIDADES**

La Unidad de Protección Civil es el área responsable de la capacitación, difusión, actualización, preparación para el desarrollo de los programas y planes de formación básica, especialización, actualización, divulgación e investigación en temas relacionados con la Protección Civil.

El Titular de la Unidad de Protección Civil deberá:

- Supervisar el procedimiento y firmar las constancias de capacitación emitidas.
- Cumplir y hacer cumplir el procedimiento, mantener un estricto control de la documentación que da sustento a la capacitación impartida.
- Impartir la capacitación, haciéndose responsable del adecuado manejo de documentación e información que conoce a razón del procedimiento.

- **POLÍTICAS**

- Las peticiones serán atendidas bajo la más estricta confidencialidad y no deben divulgarse al personal que no tenga competencia en la petición.
- En todos los casos se atenderá de manera amable y profesional.
- Toda petición recibida deberá turnarse el mismo día al área competente.
- Siempre se explicará al ciudadano el tratamiento que se dará a su petición, evitando crearle falsas expectativas respecto a las consecuencias de la misma.
- Toda petición escrita para este procedimiento, deberá contener el nombre y teléfono del peticionario.

- **INSUMOS**

- Oficio firmado por el peticionario, dirigido al Titular de la Unidad de Protección Civil.



• **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

| No. | Puesto/Unidad Administrativa | Actividad |
|-----|---|---|
| 1 | Peticionario | Acude a la Unidad de Protección Civil en donde solicita la información sobre la capacitación e integración de brigadas. |
| 2 | Titular de la Unidad de Protección Civil | Informa al contribuyente los tipos de capacitación y su duración. Posteriormente otorga la capacitación, una vez concluida la capacitación entrega las constancias al titular de la unidad. |
| 3 | Titular de la Unidad de Protección Civil. | Recibe, firma las constancias y las turna para su entrega al petionario. |
| 4 | Peticionario | Acude y recibe las constancias, acusa el recibo. |



• **DIAGRAMA DE FLUJO**

| No | ACTIVIDA | DIAGRAMA DE | | |
|----|---|-------------|--|------------------------------------|
| | | Peticionari | Jefe del Departamento de Gestión Integral de | Titular de la Unidad de Protección |
| | | | | |
| 1 | Acude a la Unidad de Protección Civil en donde solicita la información sobre la capacitación e integración de brigadas. | | | |
| 2 | Inform al contribuyente el tipo de capacitación y su duración. Posteriormente otorga la capacitación y ve concluida la capacitación entregando constancias al titular de la unidad. | | | |
| 3 | Recibe y firma las constancias y las turna para su entrega al peticionario. | | | |
| 4 | Acude y recibe las constancias, acusa el recibo | | | |
| | | | | |

• **RESULTADOS**

- Impartición de cursos en temas relacionados con protección civil, con carta constancia.

• **INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS**

- Ninguno.

• **DEFINICIONES**

- **Carta Constancia:** Es el documento que expide la Unidad Municipal a las diferentes escuelas por haber participado en las capacitaciones en materia de Protección Civil.



Administración 2019-2021

"2020, Año de Laura Méndez de Cuenca;
Emblema de la Mujer Mexiquense".



PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE SIMULACROS

CONTENIDO

- **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**
- **OBJETIVO**
- **ALCANCE**
- **REFERENCIAS**
- **RESPONSABILIDADES**
- **POLÍTICAS**
- **INSUMOS**
- **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**
- **DIAGRAMA DE FLUJO**
- **RESULTADOS**
- **INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS**
- **DEFINICIONES**



- **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

Procedimiento para la Realización de Simulacros

- **OBJETIVO**

Establecer los lineamientos correctos y claros, con el fin de realizar simulacros hacia todos los sectores de la población (público, privado y social), con el fin de contribuir a la formación de una cultura de autoprotección.

- **ALCANCE**

Aplica a todo ciudadano, institución o empresa que requiera asesoría, evaluación o apoyo, para la realización de simulacros por diversas hipótesis y que permitan estar preparados para actuar en alguna contingencia de cualquier índole; es decir, aplica a todos los sectores de la población municipal.

- **REFERENCIAS**

Legislación Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. - Ley General de Protección Civil.

Legislación Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- Ley de Planeación del Estado de México y Municipios.
- Ley de Eventos Públicos del Estado de México. - Ley de Protección Civil del Estado de México.
- Código Administrativo del Estado de México
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
- Reglamento del Libro Sexto del Código Administrativo del Estado de México.

Legislación Municipal

- Bando Municipal de Gobierno 2020 de Ayapango, Estado de México.
- Código de Ética para los Servidores Públicos del Ayuntamiento de Ayapango Estado de México.



- **RESPONSABILIDADES**

La Unidad de Protección Civil es el área responsable de la capacitación, difusión, actualización, preparación para el desarrollo de los programas y planes de formación básica, especialización, actualización, divulgación e investigación en temas relacionados con la Protección Civil.

El Titular de la Unidad de Protección Civil deberá:

- Supervisar el procedimiento y firmar las constancias de capacitación emitidas.
- Cumplir y hacer cumplir el procedimiento, mantener un estricto control de la documentación que da sustento a la actividad realizada.
- Evaluar el simulacro, haciéndose responsable del adecuado manejo de documentación e información que conoce a razón del procedimiento.

- **POLÍTICAS**

- Las peticiones serán atendidas bajo la más estricta confidencialidad y no deben divulgarse al personal que no tenga competencia en la petición.
- En todos los casos se atenderá de manera amable y profesional.
- Toda petición recibida deberá turnarse el mismo día al área competente.
- Siempre se explicará al ciudadano el tratamiento que se dará a su petición, evitando crearle falsas expectativas respecto a las consecuencias de la misma.
- Toda petición escrita para este procedimiento deberá contener el nombre y teléfono del peticionario, con día, hora e hipótesis del simulacro como también la dirección de donde se efectuará el mismo.

- **INSUMOS**

- Oficio petitorio dirigido al Titular de la Unidad de Protección Civil en el que se especifique el nombre y teléfono del peticionario, con día, hora e hipótesis del simulacro, como también la dirección de donde se efectuará el mismo.



• DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| No. | Puesto/Unidad Administrativa | Actividad |
|-----|--|--|
| 1 | Representante de la empresa o escuela particular (contribuyente) | Elabora oficio petitorio y entrega en la Unidad de Protección Civil. |
| 2 | Titular de la Unidad de Protección Civil. | Recibe el escrito y turna al Departamento de gestión Integral de Riesgos. |
| 3 | Titular de la Unidad de Protección Civil | Recibe, agenda el simulacro, designa elemento que acudirá y turna. |
| 4 | Titular de la Unidad de Protección Civil | Acude al simulacro, lo evalúa asentando los datos y observaciones en el parte de servicio y en el formato de evaluación de simulacros. |
| 5 | Representante de la empresa o escuela particular (contribuyente) | Recibe copia el formato de evaluación de simulacros y acusa su recibo. |
| 6 | Titular de la Unidad de Protección Civil | Recibe el parte de servicio, registra horarios de término y llegada de la unidad. Integra el total del expediente y archiva |



• **DIAGRAMA DE FLUJO**

| No. | ACTIVIDAD | DIAGRAMA DE FLUJO | | | | |
|-----|--|--|---|--|---|--|
| | | Representante de la empresa o escuela particular (contribuyente) | Titular de la Unidad de Protección Civil. | Jefe del Departamento de Gestión Integral de Riesgos | Instructor del Jefe del Departamento de Gestión Integral de Riesgos | Auxiliar de la Unidad de Protección Civil. |
| | | ○ | | | | |
| 1 | Elabora oficio petitorio y entrega en la Unidad de Protección Civil . | □ | | | | |
| 2 | Recibe el escrito y turna al Departamento de gestión Integral de Riesgos. | | □ | | | |
| 3 | Recibe, agenda el simulacro, designa elemento que acudirá y turna. | | | □ | | |
| 4 | Acude al simulacro, lo evalúa asentando los datos y observaciones en el parte de servicio y en el formato de evaluación de simulacros. | | | | □ | |
| 5 | Recibe copia el formato de evaluación de simulacros y acusa su recibo. | □ | | | | |
| 6 | Recibe el parte de servicio, registra horarios de término y llegada de la unidad. Integra el total del expediente y archiva | | | | | □ FIN |

• **RESULTADOS**

- Realización de simulacros con emisión de evaluación.

• **INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS**

- Ninguno.



- **DEFINICIONES**

- **Inmueble:** Es el lugar donde se realiza la evaluación de una situación de emergencia para verificar si cuentan con las condiciones necesarias y el conocimiento para poder enfrentar dicha emergencia.



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS.

CONTENIDO

- **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**
- **OBJETIVO**
- **ALCANCE**
- **REFERENCIAS**
- **RESPONSABILIDADES**
- **POLÍTICAS**
- **INSUMOS**
- **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**
- **DIAGRAMA DE FLUJO**
- **RESULTADOS**
- **INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS**
- **DEFINICIONES**



- **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

Procedimiento para la Atención de Emergencias.

- **OBJETIVO**

Otorgar la atención a las emergencias requeridas por la ciudadanía en un tiempo de respuesta no mayor a los 5 minutos, con el fin de salvaguardar la integridad física de las personas siniestradas.

- **ALCANCE**

Aplica a todo ciudadano que requiera le sea prestado el servicio de emergencias de la Unidad Municipal de Protección Civil.

- **REFERENCIAS**

Legislación Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. - Ley General de Protección Civil.

Legislación Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- Ley de Planeación del Estado de México y Municipios.
- Ley de Eventos Públicos del Estado de México. - Ley de Protección Civil del Estado de México.
- Código Administrativo del Estado de México
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
- Reglamento del Libro Sexto del Código Administrativo del Estado de México.

Legislación Municipal

- Bando Municipal de Gobierno 2020 de Ayapango, Estado de México.
- Código de Ética para los Servidores Públicos del Ayuntamiento de Ayapango Estado de México.



- **RESPONSABILIDADES**

La Unidad de Protección Civil es el área responsable de realizar la atención operativa a las diversas situaciones de emergencia o desastres.

El Titular de la Unidad de Protección Civil deberá:

- Supervisar el procedimiento.
- Cumplir y hacer cumplir el procedimiento, mantener un estricto control de la documentación que da sustento a la actividad realizada.
- Atender las emergencias o servicios solicitados, haciéndose responsable del adecuado manejo de documentación e información que conoce a razón del procedimiento.

- **POLÍTICAS**

- Las peticiones serán atendidas bajo la más estricta confidencialidad y no deben divulgarse al personal que no tenga competencia en la petición.
- En todos los casos se atenderá de manera amable y profesional.
- Toda petición recibida deberá turnarse el mismo día al área competente.
- Siempre se explicará al ciudadano el tratamiento que se dará a su petición, evitando crearle falsas expectativas respecto a las consecuencias de la misma.

- **INSUMOS**

- Activación del servicio mediante las líneas de la Unidad de Protección Civil o personalmente.



• DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| No. | Puesto/Unidad Administrativa | Actividad |
|-----|---|---|
| 1 | Ciudadano, peticionario o reportante | Realiza el llamado de emergencia proporcionando situación, ubicación del servicio, nombre, teléfono y referencias para pronta ubicación. |
| 2 | Radio Operador de la Unidad de Protección Civil. | Recibe los datos, los registra en bitácora, asigna folio de servicio e informa al Jefe de Turno para asignación de unidad o unidades que atenderán la emergencia. |
| 3 | Unidad o unidades de la Unidad de Protección Civil. | Arriba al lugar notificando la situación que prevalece. Atienden la emergencia, priorizando la vida, recaban los datos de la emergencia y las labores realizadas, así como toda novedad relevante o incidentes durante el servicio. Llena el parte de servicio (concluido el mismo), retornan a la estación y entregan el parte al Radio Operador. |
| 4 | Titular de la Unidad de Protección Civil. | Recibe el parte de novedades, lo revisa, valida y turna. |



• **DIAGRAMA DE FLUJO**

| No. | ACTIVIDAD | DIAGRAMA DE FLUJO | | | |
|-----|--|--------------------------------------|--|---|--|
| | | Ciudadano, peticionario o reportante | Radio Operador de la Unidad de Protección Civil. | Unidad o unidades del Departamento de Bomberos. | Jefe de Turno del Departamento de Bomberos |
| | | ○ | | | |
| 1 | Realiza el llamado de emergencia proporcionando situación, ubicación del servicio, nombre, teléfono y referencias para pronta ubicación. | □ | | | |
| 2 | Recibe los datos, los registra en bitácora, asigna folio de servicio e informa al Jefe de Turno para asignación de unidad o unidades que atenderán la emergencia. | | □ | | |
| 3 | Arriba al lugar notificando la situación que prevalece. Atienden la emergencia, priorizando la vida, recaban los datos de la emergencia y las labores realizadas, así como toda novedad relevante o incidentes durante el servicio. Llena el parte de servicio (concluido el mismo), retornan a la estación y entregan el parte al Radio Operador. | | | □ | |
| 4 | Recibe el parte de novedades, lo revisa, valida y turna. | | | | □ FIN |

• **RESULTADOS**

- Prestación de servicio de emergencia (atención Pre-hospitalaria, fugas de gas, incendios, explosiones, derrumbes, etc.).

• **INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS**

- Emisión de constancias de servicio.



• **DEFINICIONES**

- **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.
- **Parte de Novedades:** Es el documento donde se redactan: los diferentes servicios prestados a la ciudadanía atenguense y a sus alrededores, que corresponden de las 08:00 horas de un día a las 08:00horas del siguiente día.
- **Parte de Ambulancia:** Es el documento donde se plasma por escrito fecha, hora de salida, hora en el lugar de la petición, nombre del peticionario, hora de término, folio, descripción de los pasos que se aplicaron, firma del paciente o familiar por el apoyo recibido, comentarios del mismo, sello del nosocomio y firma del médico que atiende.
 - **Constancia de Servicio:** Es el documento que emite la Unidad Municipal de Protección Civil donde se explica cuando se atendió la petición, tipo de servicio proporcionado, unidad que acudió, así como el personal y labores que se realizaron.
- **Radio Operador:** Es el encargado de recibir los diferentes servicios solicitados en el día, así como el de canalizar al mando en turno, comunicar a las subestaciones o pedir el apoyo a otras dependencias municipales.



Administración 2019-2021

"2020, Año de Laura Méndez de Cuenca;
Emblema de la Mujer Mexiquense".



PROCEDIMIENTO PARA LA PODA Y/O DERRIBO DE ÁRBOLES EN RIESGO

CONTENIDO

- **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**
- **OBJETIVO**
- **ALCANCE**
- **REFERENCIAS**
- **RESPONSABILIDADES**
- **POLÍTICAS**
- **INSUMOS**
- **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**
- **DIAGRAMA DE FLUJO**
- **RESULTADOS**
- **INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS**
- **DEFINICIONES**



- **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

Procedimiento para la Poda y/o Derribo de Árboles en riesgo.

- **OBJETIVO**

Dar el seguimiento y evaluación conforme al resultado del dictamen emitido por la Dirección de Servicios públicos, para eliminar los riesgos provocados por árboles que representan riesgo a la población o su entorno.

ALCANCE

Aplica a todo ciudadano de Ayapango Estado de México, que requiera apoyo para la poda y/o derribo de árboles que representan riesgo inminente a la población o su entorno.

- **REFERENCIAS**

Legislación Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Protección Civil.

Legislación Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- Ley de Planeación del Estado de México y Municipios.
- Ley de Eventos Públicos del Estado de México. - Ley de Protección Civil del Estado de México.
- Código Administrativo del Estado de México
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
- Reglamento del Libro Sexto del Código Administrativo del Estado de México.

Legislación Municipal

- Bando Municipal de Gobierno 2020 de Ayapango, Estado de México.



- **RESPONSABILIDADES**

La Unidad de Protección Civil es el área responsable de realizar la atención operativa a las diversas situaciones de emergencia o desastres.

El Titular de la Unidad de Protección Civil deberá:

- Supervisar el procedimiento.
- Cumplir y hacer cumplir el procedimiento, mantener un estricto control de la documentación que da sustento a la actividad realizada.
- Atender los servicios solicitados, haciéndose responsable del adecuado manejo de documentación e información que conoce a razón del procedimiento.

- **POLÍTICAS**

- Las peticiones serán atendidas bajo la más estricta confidencialidad y no deben divulgarse al personal que no tenga competencia en la petición.
- En todos los casos se atenderá de manera amable y profesional.
- Toda petición recibida deberá turnarse el mismo día al área competente.
- Siempre se explicará al ciudadano el tratamiento que se dará a su petición, evitando crearle falsas expectativas respecto a las consecuencias de la misma.
- Toda petición escrita para este procedimiento deberá contener el nombre y teléfono del peticionario, copia del permiso de poda o derribo de árbol emitida por la Dirección de Desarrollo Urbano.
- Será excepción para el punto anterior, todo árbol que se encuentre tirado o en riesgo inminente y que no pueda esperar el trámite del permiso de la Dirección de Desarrollo Urbano.

- **INSUMOS**

- Petición escrita firmada por el peticionario, dirigida al Titular de la Unidad de Protección Civil.



• DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| No. | Puesto/Unidad Administrativa | Actividad |
|-----|--|--|
| 1 | Peticionario | Ingresa petición y copia del permiso para la poda o derribo. |
| 2 | Titular de la unidad Protección Civil. | Recibe, analiza la documentación y turna al área de bomberos para seguimiento de la petición. |
| 3 | Titular de la Unidad de Protección Civil | Designa el personal para realizar la evaluación del riesgo. |
| 4 | Titular de la Unidad de Protección Civil | Evalúa el riesgo y realiza reporte al mando. ¿El árbol representa riesgo? No , entonces informa a la Secretaria para que elabore respuesta escrita al peticionario informando la negativa de la prestación del servicio. Si , entonces el personal procederá a la poda o derribo del árbol según corresponda, elaborando parte de servicio. Entrega turno con documentación |
| 5 | Secretaria de la Unidad de Protección Civil. | Recibe, registra y archiva el parte de novedades correspondiente. Nota: de requerirse constancia de servicio se inicia otro procedimiento. |



• **DIAGRAMA DE FLUJO**

| No. | ACTIVIDAD | DIAGRAMA DE FLUJO | | | | |
|-----|--|-------------------|--|-----------------------------------|---------|--|
| | | Peticionario | Titular de la unidad Protección Civil. | Jefe del Departamento de Bomberos | Bombero | Secretaria de la Unidad de Protección Civil. |
| | | | | | | |
| 1 | Ingresa petición y copia del permiso para la poda o derribo. | | | | | |
| 2 | Recibe, analiza la documentación y turna al área de bomberos para seguimiento de la petición. | | | | | |
| 3 | Designa el personal para realizar la evaluación del riesgo. Evalúa el riesgo y realiza reporte al mando. | | | | | |
| 4 | ¿El árbol representa riesgo? | | | | | |
| | No, entonces informa a la Secretaría para que elabore respuesta escrita al peticionario informando la negativa de la prestación del servicio. Si, entonces el personal procederá a la poda o derribo del árbol según corresponda, elaborando parte de servicio. Entrega turno con documentación | | | | | |
| 5 | Recibe, registra y archiva el parte de novedades correspondiente. Nota: de requerirse constancia de servicio se inicia otro procedimiento. | | | | | |

• **RESULTADOS** - De representar riesgo, la poda o derribo del árbol.

• **INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS**

- Permisos de poda o derribo de árboles, que se realiza en la Coordinación de Ecología.



• **DEFINICIONES**

- **Riesgo Inminente:** Aquel riesgo que, según la opinión de una instancia técnica especializada, debe considerar la realización de acciones inmediatas, en virtud de existir condiciones o altas probabilidades de que se produzcan los efectos adversos sobre un agente afectable.
- **Dictamen:** Es el documento que la Unidad de Protección Civil expide dentro de sus facultades, para el derribo o poda del árbol en riesgo.



Administración 2019-2021

"2020, Año de Laura Méndez de Cuenca;
Emblema de la Mujer Mexiquense".



PROCEDIMIENTO PARA EL SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS.

CONTENIDO

- **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**
- **OBJETIVO**
- **ALCANCE**
- **REFERENCIAS**
- **RESPONSABILIDADES**
- **POLÍTICAS**
- **INSUMOS**
- **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**
- **DIAGRAMA DE FLUJO**
- **RESULTADOS**
- **INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS**
- **DEFINICIONES**



- **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

Procedimiento para el Servicio de Prevención de Riesgos.

- **OBJETIVO**

Dar la atención a las peticiones de manera profesional que la ciudadanía requiera para el resguardo de su integridad física y sus bienes.

- **ALCANCE**

Aplica a todo ciudadano o las dependencias públicas que requieran un servicio de prevención durante el desarrollo de eventos masivos, actividades deportivas o riesgosas, realizados en el territorio Municipal.

- **REFERENCIAS**

Legislación Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. - Ley General de Protección Civil.

Legislación Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- Ley de Planeación del Estado de México y Municipios.
- Ley de Eventos Públicos del Estado de México. - Ley de Protección Civil del Estado de México.
- Código Administrativo del Estado de México
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
- Reglamento del Libro Sexto del Código Administrativo del Estado de México.

Legislación Municipal

- Bando Municipal de Gobierno 2020 Ayapango, Estado de México.
- Código de Ética para los Servidores Públicos del Ayuntamiento de Ayapango Estado de México.



- **RESPONSABILIDADES**

La Unidad de Protección Civil es el área responsable de realizar la atención operativa a las diversas situaciones de emergencia o desastres.

El Titular de la Unidad de Protección Civil deberá:

- Supervisar el procedimiento.
- Cumplir y hacer cumplir el procedimiento, mantener un estricto control de la documentación que da sustento a la actividad realizada.
- Atender los servicios solicitados, haciéndose responsable del adecuado manejo de documentación e información que conoce a razón del procedimiento.

- **POLÍTICAS**

- Las peticiones serán atendidas bajo la más estricta confidencialidad y no deben divulgarse al personal que no tenga competencia en la petición.
- En todos los casos se atenderá de manera amable y profesional.
- Toda petición recibida deberá turnarse el mismo día al área competente.
- Siempre se explicará al ciudadano el tratamiento que se dará a su petición, evitando crearle falsas expectativas respecto a las consecuencias de la misma.
- Toda petición escrita para este procedimiento deberá contener nombre y teléfono del peticionario, especificando el tipo de evento, lugar, fecha y hora del mismo, así como la dirección exacta donde se llevará a cabo.

- **INSUMOS**

- Petición escrita firmada por el peticionario, dirigida al Titular de la Unidad de Protección Civil.



• DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| No. | Puesto Unidad Administrativa | Actividad |
|-----|---|---|
| 1 | Peticionario | Ingresa petición |
| 2 | Titular de la Unidad de Protección Civil y Bomberos | Recibe, analiza la documentación y turna al área correspondiente para seguimiento de la petición. |
| 3 | Titular de la Unidad de Protección Civil | Asigna y supervisa al personal y unidades necesarias para cubrir el evento. |
| 4 | JT y/o Paramédico | Presta el servicio de prevención y elabora parte de servicio. Entrega turno con documentación |
| 5 | Secretaria de la Unidad de Protección Civil. | Recibe, registra y archiva el parte de novedades correspondiente. Nota: de requerirse constancia de servicio se inicia otro procedimiento. |



• **DIAGRAMA DE FLUJO**

| NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO | | DIAGRAMA DE FLUJO | | | | |
|--------------------------|---|-------------------|---|------------------------------------|------------------------|--|
| No. | ACTIVIDAD | Peticionario | Titular de la Unidad de Protección Civil y Bomberos | Jefe del Departamento de Bomberos. | Bombero y/o Paramédico | Secretaria de la Unidad de Protección Civil. |
| | | ○ | | | | |
| 1 | Ingresa petición | □ | | | | |
| 2 | Recibe, analiza la documentación y turna al área correspondiente para seguimiento de la petición. | | □ | | | |
| 3 | Asigna y supervisa al personal y unidades necesarias para cubrir el evento. | | | □ | | |
| 4 | Presta el servicio de prevención y elabora parte de servicio. Entrega turno con documentación | | | | □ | |
| 5 | Recibe, registra y archiva el parte de novedades correspondiente. Nota: de requerirse constancia de servicio se inicia otro procedimiento. | | | | | □ |
| | | | | | | □ FIN |

• **RESULTADOS**

- Servicio de prevención en eventos.

• **INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS**

- Ninguno.

• **DEFINICIONES**

- **Parte de Novedades:** Es el documento donde se redactan: los diferentes servicios prestados a la ciudadanía Ayapanguense y a sus alrededores, que corresponden de las 08:00 horas de un día a las 08:00 horas del siguiente día.



SIMBOLOGIA

| | SIMBOLO | FUNCIÓN |
|----------|---|--|
| TERMINAL |  | Representa el inicio y fin de un programa, también puede representar una interrupción o parada programada que sea necesaria realizar en un programa. |
| PROCESO |  | Señala el proceso a seguir en cuanto tramites y resoluciones del programa. |
| ENLACE |  | Indica el enlace entre las diferentes área para dar continuidad al trámite del servicio. |
| ENLACE |  | Indica el enlace entre las diferentes área para dar continuidad al trámite del servicio. |
| FINAL |  | Represente la conclusión del trámite o servicio. |



Administración 2019-2021

"2020, Año de Laura Méndez de Cuenca;
Emblema de la Mujer Mexiquense".



4.- VALIDACIÓN



C. RENÉ MARTÍN VELÁZQUEZ SORIANO
Presidente Municipal Constitucional de
Ayapango Estado de México
Administración 2019-2021



C. RAYMUNDO FLORES ALCANTARA
Secretario del H. Ayuntamiento de
Ayapango Estado de México
Administración 2019-2021



Lic. en C.P y A.P ANNA KAREN RODRÍGUEZ JIMÉNEZ
Contralor Interno Municipal de
Ayapango Estado de México
Administración 2019-2021





Administración 2019-2021

"2020, Año de Laura Méndez de Cuenca;
Emblema de la Mujer Mexiquense".



Lic. en C. NORMA DEL ROSARIO VILLEGAS.
Directora de Finanzas y Tesorería de
Ayapango Estado de México
Administración 2019-2021



C. ERIKA DOLORES CRUZ GÓMEZ.
Directora de la Unidad de Información,
Planeación, Programación y evaluación
de Ayapango Estado de México
Administración 2019-2021



Administración 2019-2021

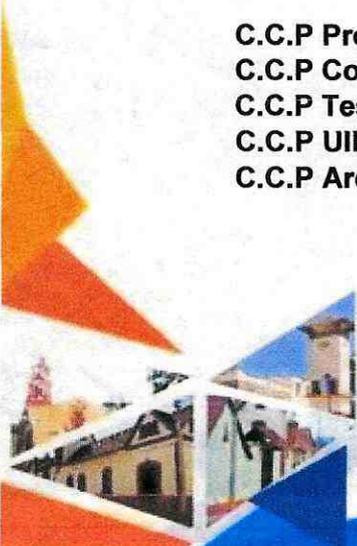
"2020, Año de Laura Méndez de Cuenca;
Emblema de la Mujer Mexiquense".



ELABORO

E.G. ARMANDO MORALES JIMÉNEZ
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE
PROTECCIÓN CIVIL DE AYAPANGO
ADMINISTRACIÓN 2019-2021

C.C.P. Presidencia.
C.C.P. Contraloría.
C.C.P. Tesorería.
C.C.P. UIPPE.
C.C.P. Archivo.



H. Ayuntamiento Municipal S/N, Centro, Ayapango de Gabriel Ramos Millán, C.P. 56760
Ayapango, Estado de México Teléfonos: (01 597) 9 82 41 28 9 82 41 49