	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL 2018- 2021	ENERO 2020
	ATENCIÓN A EMERGENCIAS	

1.- OBJETIVO.

- Atender de forma inmediata y de forma eficaz las emergencias en el municipio las veinticuatro horas del día de los trescientos sesenta y cinco días del año.

2.- ALCANCE.


- Aplica a toda la ciudadanía o población que requiera la atención, y a todo el personal de la Dirección de Protección Civil y Bomberos que participa durante el desarrollo del procedimiento.

3.- RESPONSABLES

PUESTO	ÁREA
Director	Dirección de Protección Civil y Bomberos
Coordinador Operativo protección civil	Dirección de Protección Civil y Bomberos
Coordinador Operativo de Bomberos	Dirección de Protección Civil y Bomberos
C4	Secretaría de Seguridad Ciudadana
Supervisores Técnicos en turno	Dirección de Protección Civil y Bomberos
Capitanes, maquinistas y bomberos en turno	Dirección de Protección Civil y Bomberos

4.- DESARROLLO PROCEDIMIENTO.

- 1.- Reportante realiza la llamada de auxilio al 911 (teléfono de emergencia) solicitando el apoyo.
- 2.- Personal del C4 recibe la llamada y se canaliza al radio operador de Protección Civil y Bomberos quien recaba los datos completos del lugar en donde se requiere el auxilio.
- 3.- El radio operador, dependiendo de la situación de emergencia reporta de inmediato a la Estación de Bomberos que le corresponda al sector donde se reporta el incidente en caso de ser necesario la gestión de la emergencia se activara al personal de turno de la área operativa de protección civil.
- 4.- En caso de requerir apoyo de más equipo y unidades, se solicitará al personal de la Dirección a través de la frecuencia de radio comunicación para que acuda de inmediato al lugar.
- 5.- Se Realizaran los procedimientos específicos y adecuados para proporcionar el auxilio de forma eficiente y eficaz a los ciudadanos que necesitan el apoyo.
- 6.- En caso de que se requiera el apoyo de una dependencia pública, federal o estatal el C15, a través del c4 gestionará y se coordinará con la CFE, PEMEX, SEDENA, CONAGUA, Policía Federal y la Coordinación Ejecutiva de Protección Civil del Estado, entre otras.
- 7.- En cuanto al apoyo de las instancias municipales, se informa al radio operador del C4, para que vía radio comunicación solicite el apoyo, de ser el caso a Jumapa, Dirección General del Medio Ambiente, Servicios Municipales, en cuanto a las empresas privadas de Gas Natural, Telmex, Cablecom, entre otras, se solicitará el apoyo vía teléfono móvil.

	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL 2018- 2021	ENERO 2020
	ATENCIÓN A EMERGENCIAS	

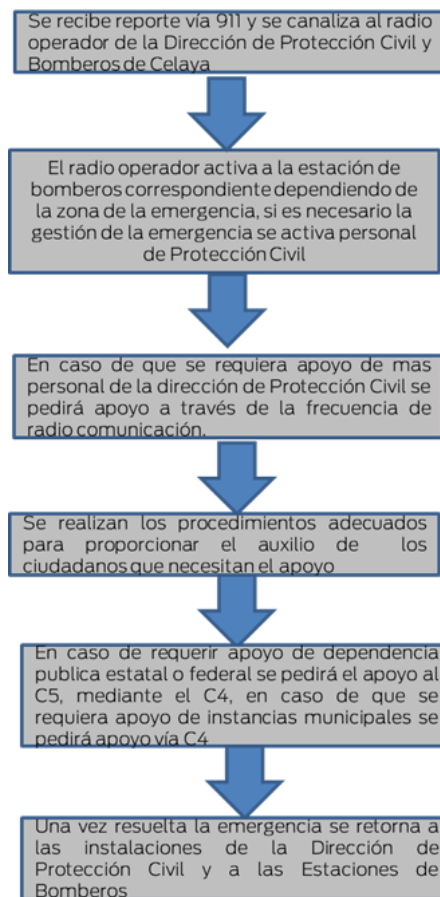
8.- En todo momento se mantendrá comunicación con los coordinadores operativos tanto de bomberos como de Protección Civil y Bomberos, para informarle la situación que guarda la emergencia.

9- Una vez resuelta la emergencia se retorna a las instalaciones de la Dirección de Protección Civil y a las Estaciones de Bomberos.


5.- REGISTROS UTILIZADOS.

NOMBRE	ÁREA
Reporte de incidente	Dirección de protección Civil y Bomberos
Ficha informativa	Dirección de Protección Civil y Bomberos

6. DIAGRAMA DE FLUJO



7.- GLOSARIO

	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL 2018- 2021	ENERO 2020
	ATENCIÓN A EMERGENCIAS	

TÉRMINO	DEFINICIÓN
c4	Centro de Control Comando, Comunicación y Cómputo
C5I	Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones, Cómputo e Inteligencia