	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL 2018 - 2021	ENERO 2020
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS “ATENCIÓN A QUEJA CIUDADANA POR UN RIESGO”	

1.- OBJETIVO.

- Evaluar un inmueble con posible riesgo y emitir una opinión técnica de la problemática existente.

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 Técnico de la Gestión Integral de Riesgos	Dirección de Protección Civil y Bomberos
Supervisores Técnicos	Dirección de Protección Civil y Bomberos
Auxiliar Administrativa	Dirección de Protección Civil y Bomberos

4.- DESARROLLO PROCEDIMIENTO.


1.- Solicitante dirige escrito de solicitud al Director de Protección Civil y Bomberos, en el que se indique el número telefónico del reportante y el domicilio en donde se detecta un posible riesgo (barda a punto de caer, grietas, árbol en riesgo de caer, postes de luz en mal estado, presencia de humedad, etc), así como su número telefónico. La solicitud para este servicio puede ser realizada a través del Sistema de Atención Ciudadana (SIAC) en la página web del municipio www.celaya.gob.mx

2.- En caso de que el ciudadano decida entregar documento podrá ser entregado en las oficinas de la ubicadas en la calle de Orquídeas No. 123, Colonia Rosalinda I, en un horario de lunes a viernes de 08:00 a 16:00 horas, la auxiliar administrativa recibe la solicitud e indica al solicitante que el tiempo de respuesta es de 5 días hábiles. Se deberá entregar la solicitud al director para su conocimiento.

3.- El Director una vez enterado, se la entrega al Coordinador Técnico de la Gestión Integral de Riesgos para que proceda a la revisión y/o valoración del riesgo.

4.- El Coordinador Técnico de la Gestión Integral de Riesgos, se comunica con el solicitante para que indique el día y hora en la que se realizará la valoración del Riesgo.

5.- El Coordinador Técnico de la Gestión Integral de Riesgos procede a dar indicaciones al Supervisor Técnico que considere o en su caso el Coordinador realiza la revisión y valoración del riesgo.

	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL 2018 - 2021	ENERO 2020
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS "ATENCIÓN A QUEJA CIUDADANA POR UN RIESGO"	

5.1.- En caso de que supervisor técnico acuda a realizar la revisión, entregará al Coordinador Técnico de la Gestión Integral de Riesgos una ficha informativa con los detalles del inmueble y los riesgos detectados.

6.- El Coordinador Técnico de la Gestión Integral de Riesgos, elabora oficio con la Opinión Técnica del riesgo, así como también las recomendaciones necesarias a realizar por parte del solicitante para corregir la problemática o en su caso mitigarla.

6.1.- En caso de ser competencia de otra Instancia Municipal, el Coordinador Técnico de la Gestión Integral de Riesgos, elabora oficio de petición a la Dependencia Federal, Estatal o Municipal para su atención, con copia al solicitante para su conocimiento.

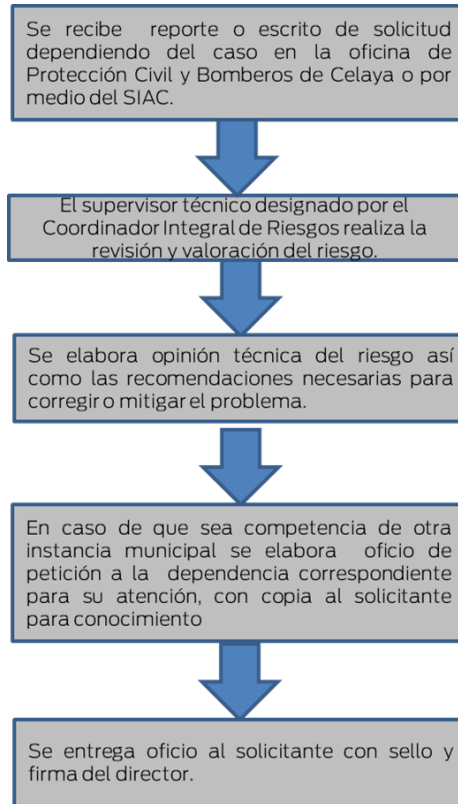
7.- El Coordinador Técnico de la Gestión Integral de Riesgos, entrega el o los oficios al Director para su conocimiento y firma.

8.- El Director lo firma y lo entrega a la Auxiliar Administrativa para que lo entregue al solicitante.

5.- REGISTROS UTILIZADOS.

NOMBRE	ÁREA
Ficha informativa	Dirección de protección Civil y Bomberos
Oficio de Opinión Técnica	Dirección de Protección Civil y Bomberos
Oficio de petición a la instancia competente	Dirección de Protección Civil y Bomberos

6. DIAGRAMA DE FLUJO



7.- GLOSARIO

TÉRMINO	DEFINICIÓN
SIAC	Sistema de Atención Ciudadana