	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL 2021-2024	2022
	ATENCIÓN A QUEJA CIUDADANA POR UN RIESGO	sm-cel-pc-04
		Página 1 de 2

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

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.

RESPONSABLES

Puesto	Área
Director	Dirección de Protección Civil y Bomberos
Jefe de Área de Capacitación	Dirección de Protección Civil y Bomberos
Supervisores Técnicos	Dirección de Protección Civil y Bomberos
Auxiliar Administrativa	Dirección de Protección Civil y Bomberos
Recepcionista	Dirección de Protección Civil y Bomberos

PROCEDIMIENTO

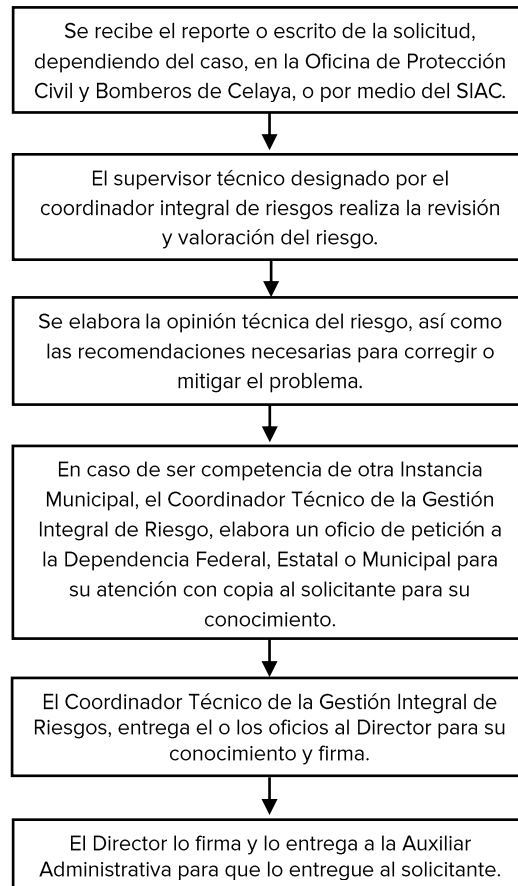
1. El ciudadano dirige el escrito al Director de Protección Civil y Bomberos, en el que proporciona un número telefónico de contacto y el domicilio donde se ha detectado un posible riesgo (barda a punto de caer, postes de luz en mal estado, presencia de humedad, etc.). La solicitud para este servicio puede ser realizada a través del Sistema de Atención Ciudadana (SIAC) en la página web del municipio, www.celaya.gob.mx, o de manera presencial en las oficinas de Protección Civil y Bomberos 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.
2. La Auxiliar Administrativa recibe la solicitud e indica al ciudadano que el tiempo de respuesta es de 5 días hábiles y remite al Director para su conocimiento.
3. Una vez enterado el Director, se entrega el documento al Coordinador Técnico de la Gestión Integral de Riesgos para que proceda a la revisión y/o valoración de riesgos.
4. El Coordinador Técnico de la Gestión Integral de Riesgos se comunica con el ciudadano para que indique el día y la 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 mismo realiza la revisión y valoración del riesgo.
 - 5.1 En caso de que el Supervisor Técnico acuda a realizar la revisión, hará entrega 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 un oficio con la Opinión Técnica de Riesgo, así como las recomendaciones necesarias a realizar por parte del ciudadano para corregir o mitigar la problemática.
 - 6.1 En caso de ser competencia de otra Instancia Municipal, el Coordinador Técnico de la Gestión Integral de Riesgo, elabora un 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.



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

DIAGRAMA DE FLUJO



GLOSARIO

Término	Definición
SIAC	Sistema de Atención Ciudadana