



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

UNIDAD DE PROTECCIÓN CIVIL Y SERVICIOS MÉDICOS
MUNICIPALES DE ATEMAJAC DE BRIZUELA

CALLE GALEANA NO. 62, COLONIA CENTRO, C. P. 45790, ATEMAJAC DE BRIZUELA, JALISCO.
TEL 326 425 0193



Manual de Procedimientos
Unidad de Protección Civil y Servicios Médicos Municipales
Municipio de Atemajac de Brizuela



AUTORIZACIÓN

DOCUMENTO:	PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO DE LA UNIDAD DE PROTECCIÓN CIVIL DEL MUNICIPIO DE ATEMAJAC DE BRIZUELA.
Elaboró	LENF. Olga Noemí Cervacio Beas
Revisó	LENF. Norma Azucena Pérez Martínez
Autorizó	Ing. Víctor Manuel Vázquez Beas



INDICE

INTRODUCCIÓN	1
OBJETIVOS	2
Objetivo general:	2
Objetivos específicos:	2
MARCO LEGAL	3
DESCRIPCION DE LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN CIVIL	5
Procedimientos: solicitudes y realización de trámites de Protección Civil.	5
<i>Dictamen técnico por nuevo asentamiento.</i>	5
<i>Dictamen técnico de seguridad del inmueble (Vo.Bo.)</i>	6
<i>Dictamen de riesgo para derribo de árboles.</i>	9
<i>Dictamen de riesgo-evaluación de vivienda</i>	10
<i>Solicitud de salvaguarda en eventos de concentración masiva</i>	11
<i>Inspecciones para corregir medidas de seguridad</i>	14
Procedimiento de capacitación en materia de Protección Civil	15
<i>Capacitaciones, cursos, platicas en materia de Protección Civil</i>	15
Protocolos de atención a emergencias	17
<i>Atención a accidente de tránsito</i>	17
<i>Control y combate de incendios</i>	18
<i>Rescate urbano</i>	19
<i>Emergencias prehospitalarias</i>	20
DESCRIPCION DE LOS PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS MÉDICOS MUNICIPALES.	22
<i>Atención médica.</i>	22
<i>Atención odontológica.</i>	22
<i>Servicio de farmacia.</i>	23
<i>Incapacidades.</i>	23
<i>Atención de Urgencias.</i>	24
<i>Certificado médico.</i>	24
<i>Certificado de defunción.</i>	25
<i>Atención Médica Legal.</i>	25
<i>Servicio de ambulancia.</i>	26
<i>Traslados programados a citas médicas.</i>	26
<i>Tomas de glucosa y tensión arterial.</i>	27
BIBLIOGRAFÍA	28



INTRODUCCIÓN

La unidad municipal de Protección Civil y Servicios Médicos Municipales tiene un papel imprescindible en el desarrollo de las atenciones a la población que frecuentan por legalidad o necesidad los servicios que en esta se brindan, tienen la finalidad de salvaguardar y proteger la vida y salud de las personas, así como sus bienes y el medio ambiente en el que estas se desarrollan.

Dicha la importancia de los servicios que brinda esta dependencia municipal, resulta indispensable darle legalidad, certeza y unificación a dichos servicios y actividades que se ponen a disposición de la población, por lo que en el presente manual se enlistan y describen los procedimientos estandarizados a seguir de cada uno de los servicios con que se cuenta en esta Unidad de Protección Civil y Servicios Médicos Municipales, constituyendo una guía de trabajo y un instrumento que dará continuidad al quehacer público de la dependencia.

El manual incluye de forma ordenada y secuencial las operaciones de los procedimientos de cada una de las actividades que competen a esta Dirección, motivando con ello al buen desarrollo y desempeño de los servidores públicos que trabajamos en la dependencia, por otro lado, también es un documento que coadyuva en el proceso de inducción a todas aquellas personas que ingresan por primera vez a la unidad.

Los procedimientos deben estar en constante monitoreo para poder detectar posibles errores e implementar cada vez, procedimientos de trabajo más eficientes en beneficio de la sociedad Atemajaquense y de todo aquel visitante que necesite de los servicios, por lo que este documento está sujeto a actualización conforme se presenten variaciones en la ejecución de los procedimientos, en la normatividad establecida, en la estructura organiza o bien en algún otro aspecto que influya en la operatividad del mismo.



OBJETIVOS

Objetivo general:

Establecer de manera clara y organizada, así como unificar los procedimientos y actividades de los servicios que por parte de la Unidad de Protección Civil y Servicios Médicos Municipales se brindan a la población, obteniendo así una mayor eficiencia y eficacia en la otorgación de dichos servicios.

Objetivos específicos:

- Servir de marco de referencia y guía para llevar a cabo el trabajo diario en la unidad, orientadas al logro de los objetivos de la dependencia.
- Actuar como medio de información, comunicación y difusión para apoyar la inducción del personal de nuevo ingreso al contexto de la institución.
- Contribuir a fundamentar los programas de trabajo y presupuestos de la dependencia.
- Implementar formalmente los métodos y técnicas de trabajo que deberán seguirse para la realización de actividades requeridas en cada servicio ofrecido.
- Servir como base para poder identificar áreas de oportunidad de mejora en las actividades y procedimientos.



MARCO LEGAL

Leyes

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado de Jalisco.
- Ley General de Protección Civil.
- Ley General de Salud.
- Ley Estatal de Salud.
- Ley del Gobierno y Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco,
- Ley de Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios,
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Jalisco.

Reglamentos

- Reglamento de la Ley General de Protección Civil.
- Reglamento Municipal de Protección Civil
- Reglamento Municipal de Salud

Normas Oficiales Mexicanas

- NOM-003-SEGOB/2002, Señales y avisos para Protección Civil, Colores, Formas y símbolos a utilizar.
- NORMA Oficial Mexicana NOM-034-SSA3-2013, Regulación de los servicios de salud. Atención médica Pre hospitalaria.
- NOM-001-STPS-2008 Edificios, locales e instalaciones.
- NOM-002-STPS-2010 Prevención y protección contra incendios.
- NOM-005-STPS-1998 Manejo, transporte y almacenamiento de sustancias peligrosas.
- NOM-012-STPS-2012 Condiciones de seguridad y salud en los centros de trabajo donde se manejen fuentes de radiación ionizante.



Manual de Procedimientos
Unidad de Protección Civil y Servicios Médicos Municipales
Municipio de Atemajac de Brizuela



- NOM-017-STPS-2008 Equipo de protección personal.
- NOM-018-STPS-2000 Identificación de peligros y riesgos por sustancias químicas.
- NOM-019-STPS-2011 Comisiones de seguridad e higiene.
- NOM-026-STPS-2008 Colores y señales de seguridad.
- NOM-030-STPS-2009 Servicios preventivos de seguridad y salud.
- NOM-003-SEDG-2004 Estaciones de gas l.p. para Carburación. Diseño y construcción.
- NOM-001-SEDE-2018 Instalaciones Eléctricas.
- NOM-161-SEMARNAT-2011 Que establece los criterios para clasificar a los Residuos de Manejo Especial y determinar cuáles están sujetos a Plan de Manejo; el listado de los mismos, el procedimiento para la inclusión o exclusión a dicho listado; así como los elementos y procedimientos para la formulación de los planes de manejo
- NOM-007-SSA2-1993 Atención de la mujer durante el embarazo, parto y puerperio y del recién nacido. Criterios y procedimientos para la prestación del servicio
- NOM-009-SSA2-2013. Promoción de la salud escolar
- NOM-015-SSA2-2010 Para la prevención tratamiento y control de la diabetes mellitus
- NOM-030-SSA2-2009 Para la prevención, detección, diagnóstico, tratamiento y control de la hipertensión arterial sistémica
- NOM-031-SSA2-1999 Para la atención a la salud del niño
- NOM-032-SSA2-2010. Para la vigilancia epidemiológica, prevención y control de las enfermedades transmitidas por vector
- NOM-033-SSA2-2011. Para la vigilancia, prevención y control de la intoxicación por picadura de alacrán
- NOM-037-SSA2-2012. Para la prevención, tratamiento y control de las dislipidemias



DESCRIPCION DE LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN CIVIL

Procedimientos: solicitudes y realización de trámites de Protección Civil.

Dictamen técnico por nuevo asentamiento.

Especificaciones:

- a) Serán permisibles solo las densidades señaladas en los Programas de Desarrollo Urbano y Ordenamiento Territorial vigentes.
- b) Plano de lotificación, firmado y autorizado por el proyectista con cedula profesional, dirección de catastro o desarrollo urbano.
- c) Fotografías del predio de campo o aéreas, con georreferencia.
- d) Plano del polígono con curvas de nivel, descargas residuales, descargas pluviales, verificando que dichos elementos sean sin perjuicio de asentamientos vecinos.
- e) Derecho de la tierra, registro público para uso de suelo habitacional.
- f) Equipamiento urbano, vialidades, agua, drenaje y energía eléctrica.

Paso	Actividad	Responsable
1	Presentar solicitud por escrito bien a computadora o a puño y letra, trámite dirigido al Director General de la Unidad de Protección Civil, deberá ir con acuse de recibo, entregarlo en horarios establecidos de oficina y en días hábiles	Persona interesada solicitante
2	Se entrega al solicitante una tarjeta con el número de la unidad para su posterior conocimiento del avance acompañado de un número de folio para seguimiento, así mismo proporcionara datos de contacto para notificarle el avance del trámite.	Director de la Unidad
3	Análisis de entrada, permitirá saber si el tramite presenta algún tipo de inconformidad de su proceder como: ilegibilidad, falsificación, contexto, riesgo, falta	Director de la Unidad y Personal de Protección Civil.



Manual de Procedimientos
Unidad de Protección Civil y Servicios Médicos Municipales
Municipio de Atemajac de Brizuela



	de información o que sea remito a otra autoridad competente para su análisis y nueva presentación.	
	Análisis de gabinete, consistirá en la revisión de la factibilidad del trámite en cuestión de los riesgos meteorológicos, geológicos, químicos tecnológicos, socio organizativos, sanitarios-ecológicos.	Director de la Unidad y Personal de Protección Civil.
4	Se le notifica al solicitante fecha y hora de la visita para el análisis de campo.	Director de la Unidad
5	Análisis de Campo, consistirá en la visita al cual se remite el trámite, donde se llevará a cabo la exploración o evaluación en el lugar, usando herramientas como: planos, mapas, GPS, cámara fotográfica, estaciones, equipo de medición, recolección de muestras, simulación, entre otras.	Personal de Protección Civil.
6	Se genera el dictamen, el cual será informado mediante oficio clasificado según el dictamen y foliado a la persona interesada y en su caso a la o las dependencias que les corresponda dar seguimiento al trámite.	Director de la Unidad
7	Generar recibo de pago que, de conformidad al código hacendario.	Personal de hacienda
8	Pago del tramite	Persona interesada-solicitante
9	Entrega del dictamen	Director de la Unidad
Fin del procedimiento.		

Dictamen técnico de seguridad del inmueble (Vo.Bo.)

Especificaciones.

- Cumplir con los requisitos de equipamiento y organización en la visita de verificación.
- El inmueble deberá contar con la unidad interna debidamente constituida, capacitada, equipada, capaz de realizar simulacros y actuar en caso de emergencias.



Manual de Procedimientos
Unidad de Protección Civil y Servicios Médicos Municipales
Municipio de Atemajac de Brizuela



- Deberá contar con un programa interno de protección civil (ver procedimientos de regulación), realizado por la unidad interna en caso de bajo riesgo y por un tercer acreditado en caso medio y alto riesgo.
- En caso que lo amerite deberá cumplir con los dictámenes estructurales, gas lp, Eléctrico, autorizados por la unidad verificadora (uvse) que se encuentren dentro de la vigencia.

Paso	Actividad	Responsable
1	Presentar solicitud por escrito bien a computadora o a puño y letra, trámite dirigido al Director General de la Unidad de Protección Civil, deberá ir con acuse de recibo, entregarlo en horarios establecidos de oficina y en días hábiles	Persona interesada solicitante
2	Entregar en físico el Programa Interno de Protección Civil (PIC) del inmueble.	Persona interesada solicitante
3	Se entrega al solicitante una tarjeta con el número de la unidad para su posterior conocimiento del avance, acompañado de un número de folio para seguimiento, así mismo proporcionara datos de contacto para notificarle fecha y hora de visita de campo y avance del trámite.	Director de la Unidad
4	Análisis de entrada, permitirá saber si el tramite presenta algún tipo de inconformidad de su proceder como: ilegibilidad, falsificación, contexto, riesgo, falta de información o que sea remito a otra autoridad competente para su análisis y nueva presentación.	Director de la Unidad y Personal de Protección Civil.
5	Análisis de gabinete, consistirá en la revisión de la factibilidad del trámite en cuestión de los riegos meteorológicos, geológicos, químicos tecnológicos, socio organizativos, sanitarios-ecológicos.	Director de la Unidad y Personal de Protección Civil.
6	Revisión y evaluación del Programa Interno de Protección Civil. ¿El PIC está realizado de manera correcta?	Director de la Unidad y personal de Protección Civil.
7	NO Se les notifica las observaciones y puntos de mejora encontradas en el PIC y se da tiempo de corrección.	Director de la Unidad
	Entrega de las correcciones del PIC	Persona interesada solicitante
	SI	Director de la Unidad



Manual de Procedimientos
Unidad de Protección Civil y Servicios Médicos Municipales
Municipio de Atemajac de Brizuela



	Se procede a agendar visita de campo	
8	Se le notifica al solicitante fecha y hora de la visita para el análisis de campo.	Director de la Unidad
9	Análisis de Campo, consistirá en la visita al cual se remite el trámite, donde se llevará a cabo la exploración o evaluación en el lugar. ¿En la visita de campo se encuentra correctamente implementado el PIC?	Personal de Protección Civil.
10	NO Se le notifica las observaciones, correcciones y puntos a implementar y se establece un tiempo estipulado para cumplimiento. ¿Se entrega en tiempo y forma las correcciones?	Director de la Unidad y personal de Protección Civil
11	Se agenda y notifica nueva visita de campo respecto al plazo de tiempo estipulado para cumplimiento de correcciones e implementaciones observadas ¿La persona interesada solicitante confirma que se puede hacer nuevamente la vista del campo ya con las correcciones hechas?	Director de la Unidad
12	NO Agotados los plazos se promueve la Suspensión temporal o Definitiva de la actividad.	Director de la Unidad
13	SI Se procede a hacer nuevamente la visita de campo donde se evaluará el cumplimiento de las correcciones e implementaciones. ¿Se cumplió completamente con las correcciones e implementaciones?	Personal de Protección Civil
	NO Paso 12	
	SI Se genera el dictamen (Vo.Bo.) el cual será informado mediante oficio foliado a la persona interesada con c	Director de la Unidad
14	Generar recibo de pago que, de conformidad al código hacendario.	Personal de hacienda
15	Pago del tramite	Persona interesada-solicitante
16	Entrega del dictamen	Director de la Unidad
Fin del procedimiento.		



Dictamen de riesgo para derribo de árboles

Especificaciones:

- Se recibirán solicitudes cuando se considere que el árbol puede causar daños físicos o materiales.
- De ser necesario se deberá cumplir con una donación de reforestación.

Paso	Actividad	Responsable
1	Presentar solicitud por escrito bien a computadora o a puño y letra, trámite dirigido al Director General de la Unidad de Protección Civil, deberá ir con acuse de recibo, entregarlo en horarios establecidos de oficina y en días hábiles	Persona interesada solicitante
2	Se entrega al solicitante una tarjeta con el número de la unidad para su posterior conocimiento del avance acompañado de un número de folio para seguimiento, así mismo proporcionara datos de contacto para notificarle el avance del trámite.	Director de la Unidad
3	Análisis de entrada, permitirá saber si el trámite presenta algún tipo de inconformidad de su proceder como: ilegibilidad, falsificación, contexto, riesgo, falta de información o que sea remito a otra autoridad competente para su análisis y nueva presentación.	Director de la Unidad y Personal de Protección Civil.
	Análisis de gabinete, consistirá en la revisión de la factibilidad del trámite en cuestión de los riesgos meteorológicos, geológicos, químicos tecnológicos, socio organizativos, sanitarios-ecológicos.	Director de la Unidad y Personal de Protección Civil.
4	Se le notifica al solicitante fecha y hora de la visita para el análisis de campo.	Director de la Unidad
5	Análisis de Campo, consistirá en la visita al cual se remite el trámite, donde se llevará a cabo la exploración o evaluación en el lugar.	Personal de Protección Civil.
6	Se genera el dictamen, el cual será informado mediante oficio clasificado según el dictamen y foliado a la dependencia de ecología, medio ambiente, parques y jardines, así como a la dependencia de desarrollo urbano y a obras públicas para que le den el seguimiento correspondiente.	Director de la Unidad
Fin del procedimiento.		



Manual de Procedimientos
Unidad de Protección Civil y Servicios Médicos Municipales
Municipio de Atemajac de Brizuela



Dictamen de riesgo-evaluación de vivienda

Paso	Actividad	Responsable
1	Presentar solicitud por escrito bien a computadora o a puño y letra, trámite dirigido al Director General de la Unidad de Protección Civil, deberá ir con acuse de recibo, entregarlo en horarios establecidos de oficina y en días hábiles	Persona interesada solicitante
2	Se entrega al solicitante una tarjeta con el número de la unidad para su posterior conocimiento del avance acompañado de un número de folio para seguimiento, así mismo proporcionara datos de contacto para notificarle el avance del trámite.	Director de la Unidad
3	Análisis de entrada, permitirá saber si el trámite presenta algún tipo de inconformidad de su proceder como: ilegibilidad, falsificación, contexto, riesgo, falta de información o que sea remito a otra autoridad competente para su análisis y nueva presentación.	Director de la Unidad y Personal de Protección Civil.
	Análisis de gabinete, consistirá en la revisión de la factibilidad del trámite en cuestión de los riesgos meteorológicos, geológicos, químicos tecnológicos, socio organizativos, sanitarios-ecológicos.	Director de la Unidad y Personal de Protección Civil.
4	Se le notifica al solicitante fecha y hora de la visita para el análisis de campo.	Director de la Unidad
5	Análisis de Campo, consistirá en la visita al cual se remite el trámite, donde se llevará a cabo la exploración o evaluación en el lugar.	Personal de Protección Civil.
6	Se genera el dictamen, el cual será informado mediante oficio clasificado según el dictamen y foliado a la dependencia de desarrollo urbano y a obras	Director de la Unidad



Manual de Procedimientos
Unidad de Protección Civil y Servicios Médicos Municipales
Municipio de Atemajac de Brizuela



	públicas para que le den el seguimiento correspondiente.	
Fin del procedimiento.		

Solicitud de salvaguarda en eventos de concentración masiva

Este trámite es de mucha importancia en la salvaguarda de las personas que se encuentren en este tipo de eventos, ya que mucho depende de la organización, logística y equipamiento preventivo en que la población al interior y al exterior no sufra incidentes antes, durante y después de cualquier tipo de siniestro que se presente, dando la información y el auxilio en procesos de desalojo por sismo, incendios, detonación de armas, entre otras. Es así que, de acuerdo al tipo de evento, quedara a la dirección de protección civil la participación en la prevención y auxilio del mismo, esto debido a que muchos eventos son bajo un concepto de pago del público.

Las organizaciones y logística de eventos de concentración masiva de personas la índole privada y público como: conciertos, bailes, rodeos, carnavales, desfiles, mitin político, juegos deportivos, eventos religiosos, cabalgatas, fiestas y actos cívicos, eventos sociales y fiestas. Deberán incluir en sus actividades, dependiendo del aforo y objeto de la afluencia de personas, lo siguiente:

- a) Todo evento socio organizativo deberá hacerse del conocimiento de la Unidad Municipal que corresponda con diez días antes de su realización y apegarse a los términos de la normatividad municipal aplicable.
- b) En eventos con asistencia de cien hasta mil personas, se deberá prever:
 - a. Control de accesos y revisión de pertenencias de los asistentes;
 - b. Servicios pre-hospitalarios de emergencia, integrados por lo menos con:
 - i. Una ambulancia.



Manual de Procedimientos
Unidad de Protección Civil y Servicios Médicos Municipales
Municipio de Atemajac de Brizuela



ii. Dos técnicos en urgencias médicas.

c. Servicios contra incendios

d. Contar con un mínimo de cuatro elementos especializados en el uso y manejo de equipos contra incendios y evacuación; además de dos elementos de protección civil coordinadores.

e. Presentar para validación un plan de evacuación del inmueble ante esta Dirección Municipal y, de ser procedente, comunicar a los asistentes el protocolo respectivo hasta con 15 minutos antes de iniciar el evento.

c) En eventos con asistencia de mil a cinco mil personas, además de lo señalado en la fracción anterior, deberá prever:

a. Servicios pre-hospitalarios de emergencia, integrados por lo menos con:

- i. Una ambulancia adicional;
- ii. Dos técnicos en urgencias médicas por ambulancia, y
- iii. Un módulo de atención médica, con dos enfermeras y un médico responsable.

b. Servicios contra incendios:

- i. Una motobomba con cuatro elementos de tripulación,
- ii. Doce elementos especializados en el uso y manejo de extintores y evacuación;
- iii. además de cuatro elementos de protección civil coordinadores.

c. Un centro de mando, integrado por lo menos con representantes de aquellas dependencias públicas responsables de seguridad, vialidad, protección civil y de otras funciones necesarias para la salvaguarda de los asistentes.

d) En eventos con asistencia mayor a cinco mil personas, además de las fracciones b y c del inciso anterior, deberá prever:



Manual de Procedimientos
Unidad de Protección Civil y Servicios Médicos Municipales
Municipio de Atemajac de Brizuela



- a. Servicios pre-hospitalarios de emergencia, integrados por lo menos con:
 - i. Cuatro ambulancias en total;
 - ii. Dos técnicos en urgencias médicas por ambulancia;
 - iii. Un módulo de atención médica, con cuatro enfermeras en total, y
 - iv. Dos médicos responsables.
- b. Servicios contra incendios, con treinta y dos elementos especializados en uso y manejo de extinguidores y evacuación, con cuatro elementos de protección civil coordinadores.

Generalidades:

- a. Los organizadores de los eventos deberán enviar el Programa Específico respectivo a la Unidad Municipal que corresponda con una anticipación al evento de diez días hábiles; y la Unidad Municipal remitirá copia del mismo a la Secretaría y a la Unidad de Protección Civil;
- b. Para prestar asistencia por parte de la Unidad solicitar por medio de oficio el apoyo, ya sea expedido por el organizador del evento o enviado directamente de Presidencia Municipal.
- c. En los eventos mayores a cinco mil asistentes, los integrantes del Centro de Mando deberán llevar a cabo reuniones previas al evento, con el objeto de definir las estrategias de protección.

Paso	Actividad	Responsable
1	Recibe la solicitud elaborada por el/la ciudadano/a, en donde especifique sus necesidades, la clase de evento social que sea, el horario y el lugar en donde se llevará a cabo dicho evento, haciendo del conocimiento vía correo electrónico o en físico a la Dirección de Protección Civil y Bomberos	Oficialía De Partes Del Gobierno Municipal
2	Recibe vía correo electrónico o en físico el oficio de solicitud y hace de conocimiento al Director todos los generales a cerca del apoyo solicitado	Director de la Unidad.



Manual de Procedimientos
Unidad de Protección Civil y Servicios Médicos Municipales
Municipio de Atemajac de Brizuela



3	Hace del conocimiento al personal que estará en turno a cerca de todos los generales del evento solicitado, para agendar y cubrirlo debidamente.	Director de la Unidad.
4	Se le notifica a la persona solicitante fechas y horas en que se llevará a cabo la capacitación, curso o platica.	Director de la Unidad.
5	Designa la o las unidades correspondientes con los elementos de la Protección Civil necesarios para cubrir las necesidades del evento de manera óptima.	Director de la Unidad.
6	Asisten al evento solicitado por la ciudadanía, brindando el apoyo correspondiente para dicha ocasión.	Elementos de Protección Civil.
Fin del proceso		

Inspecciones para corregir medidas de seguridad

Inspecciones realizadas por:

- a) Petición de alguna dependencia municipal (desarrollo urbano y/o obras públicas)
- b) Por actividades propias del Departamento.
- c) Ciudadanía, dependencias o comercios

2. Se acude a realizar la inspección correspondiente, realizando la notificación que proceda a los comercios, industrias e inmuebles escolares a fin de verificar que cumplan con las medidas mínimas de seguridad, así como la señalética, rutas de evacuación y valoración visual del inmueble.

3. Presenta identificación ante el propietario, arrendatario, poseedor, administrador o representante legal, o ante la persona que tenga a su cargo el inmueble, con el documento que lo avale como Director de Protección Civil Municipal.

4. Requiere al visitado designe a dos personas que funjan como testigos del desarrollo de la práctica de la inspección



Manual de Procedimientos
Unidad de Protección Civil y Servicios Médicos Municipales
Municipio de Atemajac de Brizuela



5. En la Orden de Visita se deberá otorgar un plazo de 15 días máximo para llevar a cabo las medidas correctivas de aplicación, una vez concluido el plazo el supervisor deberá regresar a verificar un requerimiento impuesto o una resolución mediante una 2ª Orden de Visita, si del acta correspondiente se desprende que no se ha cumplido las medidas ordenadas se impondrá las sanciones y medidas de seguridad que según el caso correspondan (clausura y multa).

5. El Director de Protección Civil practicará las visitas dentro de las 24 horas siguientes a la expedición de la orden.

6. De toda visita se levantarán las observaciones correspondientes a que haya lugar, en la que se expresará: Donde se lleve a cabo; fecha en que se practica y nombre de la persona con quien se entienda la visita y con qué carácter se ostenta; nombre de los testigos de asistencia propuestos por el visitado.

7. El Director asentara en tal documento que el visitado cuenta con 5 días hábiles para cumplir con las observaciones de las medidas de seguridad del inmueble, para la mejora de su establecimiento y para la protección de la integridad física del personal que ahí labora, o estudia según corresponda, así como de las personas a las que brindan sus servicios.

Procedimiento de capacitación en materia de Protección Civil

Capacitaciones, cursos, platicas en materia de Protección Civil

Especificaciones:

En dado caso de requerir constancia:

Los requisitos para este documento es haber cursado satisfactoriamente la capacitación al interior o al exterior de la institución, avalada mediante la evaluación.

I. Estar debidamente registrado durante el proceso del curso.

II. Aprobar la evaluación escrita, oral o de participación.



Manual de Procedimientos
Unidad de Protección Civil y Servicios Médicos Municipales
Municipio de Atemajac de Brizuela



III. Proporcionar el nombre legible y clave único de registro de población.

IV. Las constancias de capacitación tendrán una vigencia hasta de 1 años, especificando al frente el tema del curso; al anverso de la constancia deberá incluir el contenido del curso con las calificaciones por modulo y las horas cursadas, así como el número de folio asignado y registrado.

Paso	Actividad	Responsable
1	Presentar solicitud mediante oficio dirigido al Director General de la Unidad de Protección Civil, deberá ir con acuse de recibo, entregarlo en horarios establecidos de oficina y en días hábiles.	Persona interesada solicitante
2	Se entrega al solicitante una tarjeta con el número de la unidad para su posterior conocimiento del avance de la solicitud, así como se le pide un contacto para notificarle fechas y horas en que se brindará el curso, la capacitación o platica.	Director de la Unidad.
3	Planeación de los temas solicitados, donde se preverá los contenidos del tema o los temas, así como el material necesario para el desarrollo del curso, capacitación o platica.	Personal de Protección Civil designado para impartir la capacitación, curso o platica.
4	Se le notifica a la persona solicitante fechas y horas en que se llevará a cabo la capacitación, curso o platica.	Director de la Unidad.
5	Desarrollo de la capacitación, curso o platica.	Personal de Protección Civil designado para impartir la capacitación, curso o platica.
6	En caso de solicitar expedición de constancias se realizara evaluación pre, pos y evaluación práctica	Personal a cargo de impartir la capacitación, curso o platica.
7	Expedición y envío vía digital de las constancias.	Director de la Unidad.
Fin del proceso		



Protocolos de atención a emergencias

Atención a accidente de tránsito

1. Este servicio se prestará las 24 horas del día los 7 días de la semana, sin previo aviso o agendado.
2. Para la activación del servicio es indispensable que se realice mediante llamada telefónica al 326 425 0193 (UMPC), también mediante una autoridad en la materia (PFP o DGTYV) y por último mediante la Comisaria Municipal de Seguridad Pública.
3. Después de recabar información como ¿tipo de accidente o hecho de tránsito?, ¿personas lesionadas?, ¿tipo de vehículos?, ¿nombre de quién reporta?, ¿sigue en el lugar?, ¿ubicación del accidente o hecho de tránsito?
4. Se tendrá que corroborar la información captada con alguna unidad cercana de Policía Municipal, para evitar las llamadas en falso o la desatención en otro auxilio, también la duplicidad de unidades como lo son ambulancias, esto traerá un ahorro en los combustibles y desgaste del personal.
5. Dependiendo de la magnitud del siniestro o incidente se despachará una unidad tipo ambulancia que hará contacto como primer respondiente.
6. Se establece un TRIAGE dependiendo de la cantidad de lesionados los cuales se canalizarán a diferentes hospitales para su atención dependiendo de la gravedad de las lesiones y la capacidad de cada nosocomio.
7. Las ambulancias o la ambulancia serán las que trasladen a los lesionados y esto se reportará en el grupo de WhatsApp para tener conocimiento hacia donde se dirigen con el lesionado, en caso de que a la llegada a la ubicación del hecho o accidente de tránsito estos ya hayan sido trasladados por el conductor que ocasiono el accidente; la autoridad competente tomara conocimiento y se retornara a la base.
8. A la llegada al hospital el conductor de la ambulancia informara vía WhatsApp de la llegada, así el TUM o TAMP informaran al doctor de urgencias sobre la



Manual de Procedimientos
Unidad de Protección Civil y Servicios Médicos Municipales
Municipio de Atemajac de Brizuela



salvedad que guarda el lesionado aunado a esto entregaran un formato con lo que se dijo de manera verbal.

9. Después de hacer la entrega del lesionado al hospital la ambulancia pudiera retornar por más lesionados en el lugar del incidente o en su defecto retornar a la UMPC para el aseo del equipo pre hospitalario y poder estar en posibilidades de atender otro servicio.
10. Todo evento terminará con el llenado de un informe que contendrá los datos recabados en la llamada, los recopilados en el lugar del siniestro, los entregados al hospital; esto con la finalidad de contener información confiable para posibles quejas posteriores.

Control y combate de incendios

1. Este servicio se prestará las 24 horas del día los 7 días de la semana, sin previo aviso o agendado.
2. Para la activación del servicio es indispensable que se realice mediante llamada telefónica al 326 425 0193 (UMPC), también mediante una autoridad en la materia (PFP o DGTYV) y por último mediante la Comisaria Municipal de Seguridad Pública.
3. Después de recabar información como ¿ubicación?, ¿tipo de incendio?, ¿hay víctimas aparentes?, ¿nombre de quién reporta?, ¿sigue en el lugar?, ¿puede ayudar retirando riesgos, desalojando o señalizando el lugar a los servicios de emergencia?
4. El radio operador notifica alarma de manera sincronizada en la unidad, recibirá la información y la escribirá, da aviso que se debe salir, para que los bomberos y personal de protección civil tomen sus equipos de protección personal y el camión asignado.
5. La salida en dirección registrada del siniestro el operador de la unidad de bomberos deberá de salir de la estación de bomberos con las torretas encendidas y así lo fuera deberá usar la sirena, usando las medidas de seguridad para el conductor y la tripulación.



6. El procedimiento a utilizar en la escena del incendio es la aprobada en su capacitación, en los incendios de casa habitación, edificios, vehículos automotores, inmuebles comerciales; así como los forestales, pastizales, rústicos urbanos y de basura, es el manejo de los conceptos de seguridad de la escena, el tipo de ataque es ofensivo o defensivo y bajo los principios de salvaguarda de la vida, bienes y medio ambiente.
7. Durante la emergencia de fuego la estrategia de operación es en el siguiente orden al llegar al siniestro: Rescate, Exposiciones (360°), Confinamiento (ATO), Extinción, Reacondicionamiento
8. Los procedimientos del personal serán de conformidad a su entrenamiento y por ningún motivo los aspirantes, voluntarios o cadetes podrán ingresar a los incendios si no se cuenta con la autorización del comité local de capacitación o la asistencia de otro bombero con la calidad de combatiente II u oficial.

Rescate urbano

1. Este servicio se prestará las 24 horas del día los 7 días de la semana, sin previo aviso o agendado.
2. Para la activación del servicio es indispensable que se realice mediante llamada telefónica al 326 425 0193 (UMPC), también mediante una autoridad en la materia (PFP o DGTYV) y por último mediante la Comisaria Municipal de Seguridad Pública.
3. Después de recabar información como ¿ubicación?, ¿las víctimas donde se encuentran atrapadas?, ¿Qué se necesita?, ¿nombre de quién reporta?, ¿sigue en el lugar?, ¿puede ayudar retirando riesgos, desalojando o señalizando el lugar a los servicios de emergencia?
4. El radio operador notifica alarma de manera sincronizada en la unidad, recibirá la información y la escribirá, da aviso que se debe salir, para que los bomberos y personal de protección civil tomen sus equipos de protección personal y el camión asignado.



Manual de Procedimientos
Unidad de Protección Civil y Servicios Médicos Municipales
Municipio de Atemajac de Brizuela



5. La salida en dirección registrada del siniestro el operador de la unidad de bomberos deberá de salir de la estación de bomberos con las torretas encendidas y así lo fuera deberá usar la sirena, usando las medidas de seguridad para el conductor y la tripulación.
6. El procedimiento a utilizar en la escena del rescate es la aprobada en su capacitación en rescates en vehículos automotores con equipo hidráulico, espacios confinados, de altura con cuerdas, situaciones de auto atentado, bajo los conceptos de seguridad de la escena, el tipo de herramienta, maquinaria o condiciones inseguras.
7. Durante la emergencia de rescate la estrategia de operación es en el siguiente orden al llegar a la escena: Realizar 360°, Estabilización, control y anclaje de riesgos, Evaluación de las víctimas y resguardo, Técnicas de rescate y extracción, Traslado de las victimas
8. Los procedimientos del personal serán de conformidad a su entrenamiento y por ningún motivo los aspirantes, voluntarios o cadetes podrán ingresar a los incendios si no se cuenta con la autorización del comité local de capacitación o la asistencia de otro bombero con la calidad especialista u oficial.

Emergencias prehospitarias

- 1- Atención por enfermedad repentina, accidentes y percances automovilísticos.
- 2- Este servicio se prestará las 24 horas del día los 7 días de la semana, sin previo aviso o agendado.
- 3- Para la activación del servicio es indispensable que se realice mediante llamada telefónica al 326 425 0193 (UMPC), también mediante una autoridad en la materia (PFP o DGTYV) y por último mediante la Comisaria Municipal de Seguridad Pública.
- 4- El radio operador recibe el reporte de auxilio se le reporta al director o jefe en turno el cual designa la o las unidades correspondientes con los elementos



Manual de Procedimientos
Unidad de Protección Civil y Servicios Médicos Municipales
Municipio de Atemajac de Brizuela



de la Protección Civil necesarios para cubrir las necesidades de la emergencia.

- 5- En el caso de emergencia por accidente automovilístico ver el apartado de Atención a accidente de tránsito.
- 6- En el caso de atención a enfermedad repentina, accidente en el trabajo: acude la unidad con los elementos de la Protección Civil quienes brindaran los primeros auxilios.
- 7- Se trasladará al paciente a la base de Protección Civil para valoración por parte del médico y designar si se puede atender la emergencia en la unidad o si el paciente necesita ser referido a un hospital de segundo o tercer nivel según el caso.
- 8- Sí el paciente necesita ser trasladado a un hospital, el personal de Protección Civil-paramédicos en conjunto con el operador de la ambulancia harán el traslado.
- 9- Una vez arribado al hospital los elementos de la Protección Civil se retirarán hasta que estén cien por ciento cerciorados que el paciente ya les fue recibido y está recibiendo la atención médica necesaria, cerciorándose también de que se les ha firmado el parte de lesiones que avala que se hizo el servicio.
- 10- Después de hacer la entrega del paciente al hospital la ambulancia pudiera retornar por más lesionados en el lugar del incidente o en su defecto retornar a la UMPC para el aseo del equipo pre hospitalario y poder estar en posibilidades de atender otro servicio.
- 11- Todo evento terminará con el llenado de un informe que contendrá los datos recabados en la llamada, los recopilados en el lugar del siniestro, los entregados al hospital; esto con la finalidad de contener información confiable para posibles quejas posteriores.



DESCRIPCION DE LOS PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS MÉDICOS MUNICIPALES.

Atención médica.

Encargado de su realización: médico en turno.

Descripción del procedimiento:

Existe una área física dedicada a esta Dirección que cuenta con un consultorio médico que brinda servicio de consulta de las 9:00 a las 21:00 horas, todos los días de la semana, el procedimiento es a demanda se atiende en orden a las personas que solicitan la consulta o la atención preventiva, se le toman sus signos vitales, y se pasa al médico de turno, se valora según sea la enfermedad o problema de salud que le aqueja y se le da tratamiento extendiéndoles una receta, si amerita se le administrara en la Dirección de Servicios Médicos el medicamento de inicio, con cita posterior según sea el caso. Todos los pacientes se anotan en una hoja diaria de consulta en donde se pone fecha, hora de consulta, nombre del paciente, diagnostico, edad, si es local o foráneo y firma del médico que brindó la atención.

Atención odontológica.

Encargado de su realización: odontólogo.

Descripción del procedimiento:

Existe una área específica dedicada a esta dirección que cuenta con consultorio odontológico y brinda un servicio de las 09:00 a 14:00 hrs, el procedimiento es a previa cita con el odontólogo, en el caso de llegar a demanda si el odontólogo cuenta con el espacio puede brindar la atención, sino se procede a generar una cita médica, el odontólogo determinara si es necesario la administración de medicamentos o no, si es un problema básico o de especialidad, se le brinda la atención y si se requiere



Manual de Procedimientos
Unidad de Protección Civil y Servicios Médicos Municipales
Municipio de Atemajac de Brizuela



se vuelve a citar el paciente posteriores para valoración del tratamiento odontológico.

Servicio de farmacia.

Encargado de su realización: enfermera/encargada de farmacia.

Descripción del procedimiento:

Existe un área física dedicada a este servicio en Servicios Médicos Municipales que cuenta con medicamentos con un horario de 9:00 a 21:00 hrs. El procedimiento es a demanda se atiende en orden a las personas que solicitan el servicio, se les abastece la receta con el medicamento disponible el cual cuenta con un 40% de descuento, todo medicamento vendido se anota en una libreta y se hace corte de caja diariamente, se hace pedido de medicamento una vez por semana para no desabastecer la farmacia.

Incapacidades.

Encargado de su realización: médico en turno.

Descripción del procedimiento:

Cuando el trabajador tiene una enfermedad incapacitante o sufre un accidente de trabajo acude a consulta a Servicios Médicos Municipales, se le toman signos vitales y el médico lo valora, se le da tratamiento y su incapacidad según sea necesario. Horario de 9:00 a 21:00 hrs., dicha incapacidad se anota en la hoja diaria de consulta, el cual se archiva en Servicios Médicos Municipales.



Atención de Urgencias.

Encargado de su realización: médico en turno.

Descripción del procedimiento:

Para la atención de urgencias médicas se tiene el servicio para toda la población que lo requiera tanto en el Municipio como en las Agencias y Delegaciones, todos los días del año las 24 horas del día, se necesita que la población demande el servicio, se toman signos vitales y el médico de guardia atenderá la urgencia, se le pondrá medicamento de urgencia si es necesario, previa autorización de sus familiares o se le dará receta médica, si lo amerita se le indicará acudir al servicio de urgencias del Centro de Salud para obtener una hoja de referencia y derivarlo a un hospital de segundo nivel, según sea el caso, se le solicita ambulancia si es necesario. Se pone todos los datos motivo por el cual se atiende la urgencia y signos vitales en el parte de lesiones, se anota en hoja diaria de consulta y se archiva en la Dirección de Servicios Médicos Municipales.

Certificado médico.

Encargado de su realización: médico en turno.

Descripción del procedimiento:

Se extienden certificados médicos a toda la población que lo requiera solo se les realiza, toma de signos vitales, un chequeo médico y se les pide exámenes de laboratorio tales como tipo sanguíneo, VDRL y prueba de embarazo para tramites de inscripciones escolares, para casamiento, solicitud de trabajo o cualquier gestión legal que lo requiera con un horario de 9:00 a 21:00 hrs. Se anota en hoja diaria y se archiva en la Dirección de Servicios Médicos Municipales. Tiene un costo de \$200 pesos.



Certificado de defunción.

Encargado de su realización: médico en turno.

Descripción del procedimiento:

Cuando hay una defunción por enfermedad general en cualquier parte del Municipio ya sea en la Cabecera o en Agencias y Delegaciones, las 24 hrs. del día, todos los días del año, se realiza el llenado de actas de defunción antes de las 48 hrs. Después de la defunción, se anota en hoja diaria de Servicios Médicos Municipales y se les indica a los familiares acudan con el acta de defunción llena al Departamento de Registro Civil para los siguientes tramites. Nota: las defunciones de accidente o muerte trágica o dudosa, se le avisa al Ministerio Público, para su correspondiente investigación.

Atención Médica Legal.

Encargado de su realización: médico en turno.

Descripción del procedimiento:

Cuando un paciente lo requiere y se justifique en la Dirección de Servicios Médicos Municipales se les realiza un chequeo general, toma de signos vitales y se les extiende un parte de lesiones para las cuestiones legales que se necesiten, además a todos los detenidos, demandantes o presentados que el Departamento de Seguridad Pública Municipal lo requiera, se les realiza un chequeo médico , signos vitales y se les extiende un parte de lesiones para los trámites legales que se requieran, las 24 hrs. del día todos los días del año, , se anota en hoja diaria y se queda una copia de parte médico legal con fecha hora y firma de recibido para archivar en la Dirección de Servicios Médicos Municipales.



Servicio de ambulancia.

Encargado de su realización: director de la unidad y operador de la ambulancia.

Descripción del procedimiento:

Cuando un paciente requiere la ambulancia tanto de traslados programados como de urgencias se tienen que dirigir a la dirección de protección civil en donde se encuentran las unidades de ambulancia y tienen el calendario de traslados programados, las 24 hrs. del día y todos los días del año, es un servicio que se le da a la población en general, tanto de la Cabecera Municipal como de Agencias y Delegaciones. Si es programado se debe presentar una copia de la cita médica y una copia del INE del paciente y proporcionar algunos datos para el llenado del formato correspondiente.

Traslados programados a citas médicas.

Encargado de su realización: enfermera y operador/chofer.

Cuando un paciente tiene una cita programada en alguna institución de Guadalajara, Sayula o Ciudad Guzmán, y requiere el apoyo con el transporte, el interesado acude a la unidad con copia de su tarjetón de citas y copia de su INE, al menos dos días previos a la cita para hacer su registro, proporcionando también datos solicitados como: nombre del paciente, lugar en que tiene la cita, hora de la cita, si lleva o no acompañante y algún número de contacto, se le informa hora de salida y en su caso si hubiese cambio se le notifica que se le hará saber vía telefónica. En la fecha y hora acordada el operador del vehículo lleva el traslado esperándolos hasta el final de su cita, Los traslados a Guadalajara son los lunes, miércoles y viernes, los traslados a Sayula y Ciudad Guzmán son los jueves y sábados.



Tomas de glucosa y tensión arterial.

Encargado de su realización: personal de enfermería

Descripción del procedimiento:

Servicio que se otorga a toda la población, en un horario de 9:00 a 21:00 todos los días de la semana, en la Dirección de Servicios Médicos Municipales, cuando el paciente demanda el realizarse la prueba de detección de glucosa se le solicita que se encuentre en ayunas para realizarlo, se prende el glucómetro, se le pone la tira reactiva, se le hace asepsia al dedo, se pincha el dedo con la lanceta y al salir la gota de sangre, se pone en la tira reactiva y se espera un minuto para que el glucómetro del resultado de glucosa que tiene el paciente, se le notifica al paciente este procedimiento está sujeto: Si hay tiras reactivas o no y si tiene pila el glucómetro. Para la toma de presión arterial: si la paciente venia caminando se le pide descanse entre 5 y 10 minutos, pasado ese tiempo con el baumanometro de mercurio o digital se hace la toma de presión en el brazo izquierdo, se le notifica su resultado y de requerirlo se le escribe en un papelito los resultados, ya sea de la toma de tensión arterial o la toma de glucosa.



BIBLIOGRAFÍA

Sistema Municipal de Protección Civil de San Andrés Tuxtla. Primera edición (2019).

Manual de Procedimientos de Protección Civil. Sitio web:
<https://www.sanandrestuxtla.gob.mx/pdf/manual%20de%20operaciones%20proteccion%20civil%20marzo.pdf>

Unidad de Protección Civil de Tlachichuca. Primera edición (2018). Manual de Procedimientos Protección Civil. Sitio web:
https://tlachichuca.gob.mx/archivos/transparencia/normatividad/2021/manual_procedimientos_pc.pdf

Dirección de Protección Civil y Bomberos Aculco. Tercera edición (2021). Manual de Procedimientos. Sitio web:
<https://aculco.edomex.gob.mx/sites/aculco.edomex.gob.mx/files/files/MANUAL%20DE%20PROCEDIMIENTOS%20PROTECCION%20CIVIL%20Y%20BOMBEROS.pdf>

Bernal Ríos I. Jiménez Ibal J. Morales Ojeda M. Octava actualización (2019). Manual de organización, operación, procedimientos, servicios y protocolo de la dependencia: servicios médicos municipales. Sitio web:
https://www.sanmartindehidalgo.gob.mx/files/TransparencyContent/00000888/20200918_RgwFWrwuPa.pdf