



**OCOYOACAC**  
RECONSTRUYENDO EL TEJIDO SOCIAL  
2022-2024

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACIÓN DE PROTECCION CIVIL Y BOMBEROS



# OCOYOACAC

RECONSTRUYENDO EL TEJIDO SOCIAL

2022-2024

MARZO, 2023



© H. Ayuntamiento Constitucional de Ocoyoacac,  
Estado de México. 2022-2024  
Protección Civil y Bomberos.  
Carretera Amomolulco-Ocoyoacac km 2.2  
México C.P. 52740  
Teléfono (728)1054076  
pcbomberosocoyoacac@gmail.com  
Marzo, 2023  
Impreso y hecho en Ocoyoacac, México



## Índice

	Página
Presentación	4
I. Atención a Emergencias Prehospitalarias	5
I.I Objetivo	
I.II Alcance	
I.III Marco normativo	
I.IV Atribuciones	
I.V Insumos	
I.VI Políticas	
I.VII Descripción de actividades	
I.VIII Diagramas	
I.IX Medición	
I.X Formatos	
II. Atención a Emergencias a Incendios	16
II.I Objetivo	
II.II Alcance	
II.III Marco normativo	
II.IV Atribuciones	
II.V Insumos	
II.VI Políticas	
II.VII Descripción de actividades	
II.VIII Diagramas	
II.IX Medición	
II.X Formatos	
III. Verificaciones/Vistos Buenos	27
III.I Objetivo	
III.II Alcance	
III.III Marco normativo	
III.IV Atribuciones	
III.V Insumos	
III.VI Políticas	



III.VII Descripción de actividades	
III.VIII Diagramas	
III.IX Medición	
III.X Formatos	
IV. Simbología	38
V. Validación	39
VI. Glosario	40



## **Presentación**

Este apartado debe contener una explicación clara y precisa de la importancia y objetivo del manual, el papel que desempeña este instrumento administrativo en la modernización de la función pública y su utilidad inductiva para el cumplimiento de las funciones y objetivos institucionales.



## **I. Nombre del procedimiento: Atención de emergencias Prehospitalarias**

Atención otorgada al paciente cuya condición clínica se considera que pone en peligro la vida, un órgano o su función, con el fin de lograr la limitación del daño y su estabilización orgánico funcional, desde los primeros auxilios hasta la llegada y entrega de un establecimiento para la atención médica con servicio de urgencias, así como durante el traslado en diferentes establecimientos a bordo de una ambulancia.

### **I.I Objetivo**

Ejecutar los protocolos de actuación y tareas de Protección, prevención, auxilio y recuperación necesarios para procurar la seguridad e integridad de la población y de sus bienes en caso de una emergencia.

### **I.II Alcance**

La atención de las emergencias va dirigida a toda aquella persona que requiera los servicios de personal paramédico y/o de una unidad de bomberos por alguna emergencia, accidente o enfermedad súbita y que requiera de una atención prehospitalaria o de bomberos.

### **I.III Marco Normativo**

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Protección Civil y su Reglamento.
- Ley General de la Gestión Integral del Riesgo y Protección Civil.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano del Estado de México.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- Código Administrativo del Estado de México.
- Libro Sexto del Código Administrativo del Estado de México.
- Bando Municipal de Ocoyoacac 2022.
- Reglamento Municipal de Protección Civil y Bomberos.
- NOM-027-SSA3-2013



## I.IV Atribuciones

### Coordinación de Protección Civil y Bomberos

Responsabilidad de brindar la atención a emergencias originadas por fenómenos perturbadores de origen natural y/o antropogénico, sin distinción, así como la administración de la Gestión Integral del Riesgo de Desastres en el municipio de Ocoyoacac.

Las atribuciones de la Coordinación de Protección Civil y Bomberos se encuentran establecidas en el **Reglamento Interno de Protección Civil y Bomberos**, los cuales se mencionan a continuación:

**Artículo 28.** La Coordinación Municipal de Protección Civil, es el instrumento operativo del Sistema Municipal encargado de proponer, instrumentar, dirigir, controlar y evaluar la ejecución de las acciones respectivas, coordinándose con las dependencias e instituciones de los sectores público, social, privado, sistema educativo, grupos voluntarios y la población en general.

**Artículo 29.** La Coordinación Municipal de Protección Civil estará integrada por:

- I. Director General
- II. Comandante Operativo
- III. Jefes de Turno
- IV. Verificador
- V. Atención Médica Prehospitalaria
- VI. Cuerpo de Bomberos; y
- VII. El personal técnico, administrativo y operativo que se le asigne para su adecuado funcionamiento.

**Artículo 30.** Para el cumplimiento de sus funciones, la Coordinación se apoyará en:

- I. Las dependencias e instituciones de los sectores público, social, privado, sistema educativo, grupos voluntarios y la población en general; y
- II. Para la función de auxilio, contará con el Cuerpo de Respuesta Inmediata del Municipio, con el cual actuará coordinadamente. Asimismo, dispondrá



del apoyo de este Reglamento y demás disposiciones aplicables a la materia.

**Artículo 31.** Compete a la Coordinación de Protección Civil y Bomberos:

- I. Garantizar la adecuada planeación del contenido programático en materia de prevención, auxilio, recuperación de la población y de su entorno ante situaciones de desastre incorporando la participación activa y comprometida de la sociedad, tanto en lo individual como en lo colectivo;
- II. Suscribir convenios de coordinación en materia de Protección Civil con los sistemas Estatal, Nacional y de otros Municipios en materia de prevención, auxilio y recuperación o restablecimiento. Así como celebrar convenios de colaboración con los sectores social y privado para coordinar acciones en términos de disponibilidad de recursos humanos, materiales y tecnológicos en caso de riesgo, riesgo inminente, siniestro o desastre;
- III. Integrar y mantener actualizados los inventarios y directorios de recursos humanos y materiales que se concierten con los sectores público, privado y social, para casos de desastre;
- IV. Proponer mecanismos para la integración, acrecentamiento y disposición de recursos del Fondo Municipal de Desastres;
- V. Promover la participación social e integración de grupos voluntarios al Sistema Municipal de Protección Civil;
- VI. Llevar el registro de los grupos voluntarios del Sistema Municipal de Protección Civil;
- VII. Participar en los proyectos de las Normas Oficiales Mexicanas en materia de Protección Civil;
- VIII. Participar coordinadamente con las dependencias federales y estatales y las instituciones de los sectores privado y social, en la distribución de la ayuda nacional y extranjera en caso de emergencia o desastre;
- IX. Investigar, estudiar y evaluar daños provenientes de agentes naturales o humanos que puedan dar lugar a desastres, integrando y ampliando los





conocimientos de tales acontecimientos en coordinación con las dependencias relacionadas en materia de Protección Civil;

- X. Desarrollar y actualizar los sistemas Integral de Riesgos y de Información a la Presidencia, así como el Atlas Municipal de Riesgos;
- XI. Incorporar y adecuar permanentemente mecanismos, instrumentos y procedimientos de carácter técnico operativo, de servicios y logística que permitan prevenir y atender la eventualidad de un desastre;
- XII. Promover ante las instancias que correspondan, el establecimiento de redes y sistemas de monitoreo, pronóstico y medición;
- XIII. Elaborar, instrumentar, operar, coordinar y difundir ampliamente los Programas Municipales;
- XIV. Elaborar y operar los Programas Especiales y el Plan Municipal de Contingencias;
- XV. Establecer un sistema de control y gestión, que permita dar seguimiento al cumplimiento del Programa Municipal y los Programas Especiales;
- XVI. Realizar visitas de supervisión en materia de Protección Civil a todo tipo de establecimientos industriales, comerciales y de servicios y todos aquellos que tengan afluencia masiva de personas;
- XVII. Promover ante las autoridades municipales, estatales y federales la realización de inspecciones a todo tipo de establecimiento que por su actividad se considere generador de riesgo, a fin de garantizar el cumplimiento de las normas en materia de seguridad; Norma Oficial Mexicana NOM-002-STPS-2010, emitida por la Secretaria del Trabajo y Previsión Social, referente a las condiciones de seguridad, prevención y protección contra incendios en los centros de trabajo, Norma Oficial Mexicana NOM-003-SEGOB-2011, emitida por la Secretaria de Gobernación, referente a las señales y avisos para la protección civil.- colores, formas y símbolos a utilizar, y demás disposiciones jurídico-normativas aplicables al respecto.
- XVIII. Establecer y dar seguimiento a un programa de auto verificación a cargo de los generadores de riesgo, respecto al cumplimiento de la normatividad en materia de Protección Civil.



- XIX. Nombrar y/o habilitar a los servidores públicos en carácter de verificadores, notificadores y ejecutores en materia de Protección Civil.
- XX. Emitir los certificados o Vistos Buenos de protección civil correspondientes, cuando se hayan cumplido plenamente las disposiciones y requerimientos aplicables al respecto, de conformidad con lo establecido en los artículos 81 de la Ley Orgánica Municipal, 6.13, 6.14 y 6.25 Bis del Código Administrativo del Estado de México, 147 fracción V del Código Financiero del Estado de México, los relacionados del Bando Municipal y 61 fracciones XXI, XXII, XXIII y XXIV del Reglamento Orgánico del Municipio de Ocoyoacac, Estado de México.
- XXI. Promover ante un desastre, la Declaratoria de Emergencia por conducto del presidente Municipal, y constituir el Centro Municipal de Operaciones, en su caso, proponer la Declaratoria de Zona de Desastre;
- XXII. Coordinar, en los términos de este Reglamento, la evaluación y cuantificación de los daños ante siniestro o desastres que se presenten en el Municipio;
- XXIII. Convocar a las autoridades, organizaciones e instituciones de carácter público, privado y social, Grupos Voluntarios, en general a todos los habitantes del municipio a participar en las actividades de auxilio en circunstancias de riesgo inminente o desastre;
- XXIV. Aplicar, en caso de siniestro o desastre, el Plan Municipal de Contingencias y coordinar las acciones orientadas a la recuperación;
- XXV. Informar oportunamente a la población sobre la existencia de una situación de riesgo o riesgo inminente, a efecto de tomar las medidas de Protección Civil adecuadas;
- XXVI. Disponer de las unidades de auxilio y rehabilitación de personas y servicios públicos para aminorar los efectos destructivos, en caso de riesgo inminente, siniestro o desastre;
- XXVII. Programar, implantar y coordinar campañas permanentes de capacitación en materia de Protección Civil, por sector y delegación, buscando su cobertura en todos los ámbitos del Municipio;



- XXVIII. Fomentar la cultura de Protección Civil y de auto protección al interior de las organizaciones de los sectores social y privado, y en general en todas las familias Ocoyoaquences;
- XXIX. Promover la realización de cursos, ejercicios y simulacros en el Sistema Educativo y proponer medidas para mejorar permanentemente su capacidad de respuesta;
- XXX. Asesorar y apoyar en materia de Protección Civil a las dependencias del Ayuntamiento en el territorio municipal a los sectores social y privado;
- XXXI. Difundir entre las autoridades correspondientes y la población en general los resultados de los trabajos que realice, así como toda aquella información que tienda a la generación, desarrollo y consolidación de una cultura de Protección Civil en el territorio municipal; y

Las demás que este reglamento interno le señale o le asigne el presidente Municipal.



## **I.V Insumos**

- Protocolos de actuación en caso de emergencia prehospitalaria
- Información documental que sustente la atención de emergencias (Bitácora, parte de ambulancia, hojas de servicios de asegurados, hojas de servicios de atención a la ciudadanía)
- Recursos Materiales para emergencias Prehospitalarias: Material de curación de ambulancia, equipo de protección personal etc.
- Recursos Humanos: Personal capacitado para atender la emergencia (Paramédicos y/o Bomberos).

## **I.VI Políticas**

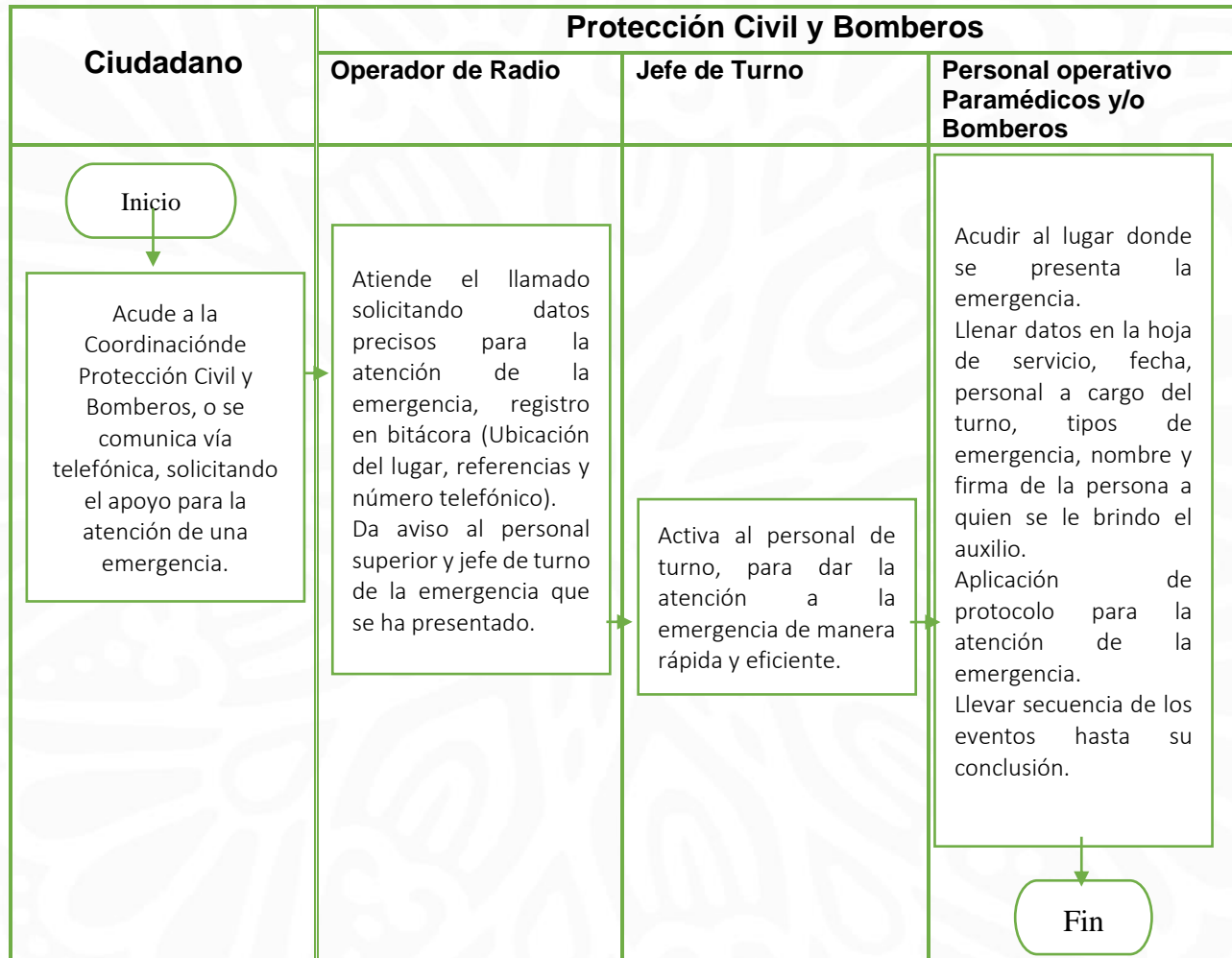
- Atender las emergencias suscitadas a cualquier persona que lo solicite o requiera no importando edad, clase social, etnia, condición, etc.
- La atención de las emergencias será solicitada vía telefónica o de manera presencial de lunes a domingo las 24 horas los 365 días de año.
- El servicio será atendido con el personal requerido de acuerdo al tipo de la emergencia (paramédico o bomberos)
- Toda novedad será reportada al radio operador
- Aplicación de protocolos según el tipo de emergencia para una mejor atención.



## I.VII Atención de Emergencias Prehospitalaria y de Incendios

<b>Procedimiento: Atención de Emergencias o Servicios</b>		
<b>No. Progresivo</b>	<b>Unidad Administrativa / Actor</b>	<b>Actividad</b>
1	Ciudadano	Acude a la Coordinación de Protección Civil y Bomberos, o se comunica vía telefónica, solicitando el apoyo para la atención de una emergencia.
2	Protección Civil y Bomberos / Operador de Radio	Atiende el llamado solicitando datos precisos para la atención de la emergencia, registro en bitácora (Ubicación del lugar, referencias y número telefónico). Da aviso al personal superior y jefe de turno de la emergencia que se ha presentado.
2.-	Protección Civil y Bomberos/ Jefe de Turno	Activa al personal de turno, para dar la atención a la emergencia de manera rápida y eficiente.
3.-	Protección Civil y Bomberos / Personal Operativo Paramédicos y/o Bomberos	Acudir al lugar donde se presenta la emergencia. Llenar datos en la hoja de servicio, fecha, personal a cargo del turno, tipos de emergencia, nombre y firma de la persona a quien se le brindo el auxilio. Aplicación de protocolo para la atención de la emergencia. Llevar secuencia de los eventos hasta su conclusión.

## I.VIII Diagrama: Atención de Emergencias





## I.IX Medición

La medición de metas e indicadores de la Coordinación de Protección Civil y Bomberos se realiza mediante el cálculo mediante la siguiente fórmula matemática:

<b>Emergencias Recibidas 2022</b>	<b>X 100 = Porcentaje de atención a emergencias</b>
<b>Solicitudes de emergencias recibidas en el 1<sup>er</sup> trimestre</b>	

<b>1500 emergencias</b>	<b>X 100 = 23% de atención a emergencias</b>
<b>350 emergencias</b>	







## **II. Nombre del Procedimiento: Atención de emergencias a Incendios**

Técnicas y tácticas aplicadas para la sofocación y control del fuego en cualquiera de sus etapas, con personal capacitado y equipo adecuado, evitando que comprometa vidas y bienes muebles e inmuebles de la comunidad.

### **II.I Objetivo**

Ejecutar los protocolos de actuación y tareas de Protección, prevención, auxilio y recuperación necesarios para procurar la seguridad e integridad de la población y de sus bienes en caso de una emergencia.

### **II.II Alcance**

La atención de las emergencias va dirigida a toda aquella persona que requiera los servicios de personal paramédico y/o de una unidad de bomberos por alguna emergencia, accidente o enfermedad súbita y que requiera de una atención prehospitalaria o de bomberos.

### **II.III Marco Normativo**

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Protección Civil y su Reglamento.
- Ley General de la Gestión Integral del Riesgo y Protección Civil.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano del Estado de México.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- Código Administrativo del Estado de México.
- Libro Sexto del Código Administrativo del Estado de México.
- Bando Municipal de Ocoyoacac 2022.
- Reglamento Municipal de Protección Civil y Bomberos.
- NOM-027-SSA3-2013



## II.IV Atribuciones

### Coordinación de Protección Civil y Bomberos

Responsabilidad de brindar la atención a emergencias originadas por fenómenos perturbadores de origen natural y/o antropogénico, sin distinción, así como la administración de la Gestión Integral del Riesgo de Desastres en el municipio de Ocoyoacac.

Las atribuciones de la Coordinación de Protección Civil y Bomberos se encuentran establecidas en el **Reglamento Interno de Protección Civil y Bomberos**, los cuales se mencionan a continuación:

**Artículo 28.** La Coordinación Municipal de Protección Civil, es el instrumento operativo del Sistema Municipal encargado de proponer, instrumentar, dirigir, controlar y evaluar la ejecución de las acciones respectivas, coordinándose con las dependencias e instituciones de los sectores público, social, privado, sistema educativo, grupos voluntarios y la población en general.

**Artículo 29.** La Coordinación Municipal de Protección Civil estará integrada por:

VIII. Coordinador General

IX. Comandante Operativo

X. Jefes de Turno

XI. Verificador

XII. Atención Médica Prehospitalaria

XIII. Cuerpo de Bomberos; y

XIV. El personal técnico, administrativo y operativo que se le asigne para su adecuado funcionamiento.

**Artículo 30.** Para el cumplimiento de sus funciones, la Coordinación se apoyará en:

III. Las dependencias e instituciones de los sectores público, social, privado, sistema educativo, grupos voluntarios y la población en general; y

IV. Para la función de auxilio, contará con el Cuerpo de Respuesta Inmediata del Municipio, con el cual actuará coordinadamente. Asimismo, dispondrá



del apoyo de este Reglamento y demás disposiciones aplicables a la materia.

**Artículo 31.** Compete a la Coordinación de Protección Civil y Bomberos:

- XXXII. Garantizar la adecuada planeación del contenido programático en materia de prevención, auxilio, recuperación de la población y de su entorno ante situaciones de desastre incorporando la participación activa y comprometida de la sociedad, tanto en lo individual como en lo colectivo;
- XXXIII. Suscribir convenios de coordinación en materia de Protección Civil con los sistemas Estatal, Nacional y de otros Municipios en materia de prevención, auxilio y recuperación o restablecimiento. Así como celebrar convenios de colaboración con los sectores social y privado para coordinar acciones en términos de disponibilidad de recursos humanos, materiales y tecnológicos en caso de riesgo, riesgo inminente, siniestro o desastre;
- XXXIV. Integrar y mantener actualizados los inventarios y directorios de recursos humanos y materiales que se concierten con los sectores público, privado y social, para casos de desastre;
- XXXV. Proponer mecanismos para la integración, acrecentamiento y disposición de recursos del Fondo Municipal de Desastres;
- XXXVI. Promover la participación social e integración de grupos voluntarios al Sistema Municipal de Protección Civil;
- XXXVII. Llevar el registro de los grupos voluntarios del Sistema Municipal de Protección Civil;
- XXXVIII. Participar en los proyectos de las Normas Oficiales Mexicanas en materia de Protección Civil;
- XXXIX. Participar coordinadamente con las dependencias federales y estatales y las instituciones de los sectores privado y social, en la distribución de la ayuda nacional y extranjera en caso de emergencia o desastre;
- XL. Investigar, estudiar y evaluar daños provenientes de agentes naturales o humanos que puedan dar lugar a desastres, integrando y ampliando los conocimientos de tales acontecimientos en coordinación con las dependencias relacionadas en materia de Protección Civil;



- XL I. Desarrollar y actualizar los sistemas Integral de Riesgos y de Información a la Presidencia, así como el Atlas Municipal de Riesgos;
- XLII. Incorporar y adecuar permanentemente mecanismos, instrumentos y procedimientos de carácter técnico operativo, de servicios y logística que permitan prevenir y atender la eventualidad de un desastre;
- XLIII. Promover ante las instancias que correspondan, el establecimiento de redes y sistemas de monitoreo, pronóstico y medición;
- XLIV. Elaborar, instrumentar, operar, coordinar y difundir ampliamente los Programas Municipales;
- XLV. Elaborar y operar los Programas Especiales y el Plan Municipal de Contingencias;
- XLVI. Establecer un sistema de control y gestión, que permita dar seguimiento al cumplimiento del Programa Municipal y los Programas Especiales;
- XLVII. Realizar visitas de supervisión en materia de Protección Civil a todo tipo de establecimientos industriales, comerciales y de servicios y todos aquellos que tengan afluencia masiva de personas;
- XLVIII. Promover ante las autoridades municipales, estatales y federales la realización de inspecciones a todo tipo de establecimiento que por su actividad se considere generador de riesgo, a fin de garantizar el cumplimiento de las normas en materia de seguridad; Norma Oficial Mexicana NOM-002-STPS-2010, emitida por la Secretaria del Trabajo y Previsión Social, referente a las condiciones de seguridad, prevención y protección contra incendios en los centros de trabajo, Norma Oficial Mexicana NOM-003-SEGOB-2011, emitida por la Secretaria de Gobernación, referente a las señales y avisos para la protección civil.- colores, formas y símbolos a utilizar, y demás disposiciones jurídico-normativas aplicables al respecto.
- XLIX. Establecer y dar seguimiento a un programa de auto verificación a cargo de los generadores de riesgo, respecto al cumplimiento de la normatividad en materia de Protección Civil.
- L. Nombrar y/o habilitar a los servidores públicos en carácter de verificadores, notificadores y ejecutores en materia de Protección Civil.



- LI. Emitir los certificados o Vistos Buenos de protección civil correspondientes, cuando se hayan cumplido plenamente las disposiciones y requerimientos aplicables al respecto, de conformidad con lo establecido en los artículos 81 de la Ley Orgánica Municipal, 6.13, 6.14 y 6.25 Bis del Código Administrativo del Estado de México, 147 fracción V del Código Financiero del Estado de México, los relacionados del Bando Municipal y 61 fracciones XXI, XXII, XXIII y XXIV del Reglamento Orgánico del Municipio de Ocoyoacac, Estado de México.
- LII. Promover ante un desastre, la Declaratoria de Emergencia por conducto del presidente Municipal, y constituir el Centro Municipal de Operaciones, en su caso, proponer la Declaratoria de Zona de Desastre;
- LIII. Coordinar, en los términos de este Reglamento, la evaluación y cuantificación de los daños ante siniestro o desastres que se presenten en el Municipio;
- LIV. Convocar a las autoridades, organizaciones e instituciones de carácter público, privado y social, Grupos Voluntarios, en general a todos los habitantes del municipio a participar en las actividades de auxilio en circunstancias de riesgo inminente o desastre;
- LV. Aplicar, en caso de siniestro o desastre, el Plan Municipal de Contingencias y coordinar las acciones orientadas a la recuperación;
- LVI. Informar oportunamente a la población sobre la existencia de una situación de riesgo o riesgo inminente, a efecto de tomar las medidas de Protección Civil adecuadas;
- LVII. Disponer de las unidades de auxilio y rehabilitación de personas y servicios públicos para aminorar los efectos destructivos, en caso de riesgo inminente, siniestro o desastre;
- LVIII. Programar, implantar y coordinar campañas permanentes de capacitación en materia de Protección Civil, por sector y delegación, buscando su cobertura en todos los ámbitos del Municipio;
- LIX. Fomentar la cultura de Protección Civil y de auto protección al interior de las organizaciones de los sectores social y privado, y en general en todas las familias Ocoyoaquences;



LX. Promover la realización de cursos, ejercicios y simulacros en el Sistema Educativo y proponer medidas para mejorar permanentemente su capacidad de respuesta;

LXI. Asesorar y apoyar en materia de Protección Civil a las dependencias del Ayuntamiento en el territorio municipal a los sectores social y privado;

LXII. Difundir entre las autoridades correspondientes y la población en general los resultados de los trabajos que realice, así como toda aquella información que tienda a la generación, desarrollo y consolidación de una cultura de Protección Civil en el territorio municipal; y

Las demás que este reglamento interno le señale o le asigne el presidente Municipal.

#### **Personal de guardia / Operador de Radio**

- Atender las llamadas de emergencia.
- Obtener la información necesaria del lugar y tipo de emergencia.
- Informar al jefe de turno sobre la emergencia.

#### **Sargento de Turno**

- Activar el protocolo de atención, dependiendo la emergencia.

#### **Personal Operativo de la unidad de emergencia**

- Personal Paramédico o Bombero, desarrollar y ejecutar actividades de Protección Civil orientando las acciones a proteger la integridad física de la población ante los efectos de los fenómenos naturales o tecnológicos de origen antrópico que generan siniestros.



## II.V Insumos

- Protocolos de actuación en caso de emergencia urbana o incendio
- Información documental que sustente la atención de emergencias (Bitácora, parte de ambulancia, hojas de servicios de asegurados, hojas de servicios de atención a la ciudadanía)
- Recursos Materiales para emergencias urbanas e incendios: Material para la extinción de incendios (extintores portátiles y moto bomba de agua), equipo de protección personal etc.
- Recursos Humanos: Personal capacitado para atender la emergencia (Paramédicos y/o Bomberos).

## II.VI Políticas

- Atender las emergencias suscitadas a cualquier persona que lo solicite o requiera no importando edad, clase social, etnia, condición, etc.
- La atención de las emergencias será solicitada vía telefónica o de manera presencial de lunes a domingo las 24 horas los 365 días de año.
- El servicio será atendido con el personal requerido de acuerdo al tipo de la emergencia (paramédico o bomberos)
- Toda novedad será reportada al radio operador
- Aplicación de protocolos según el tipo de emergencia para una mejor atención.



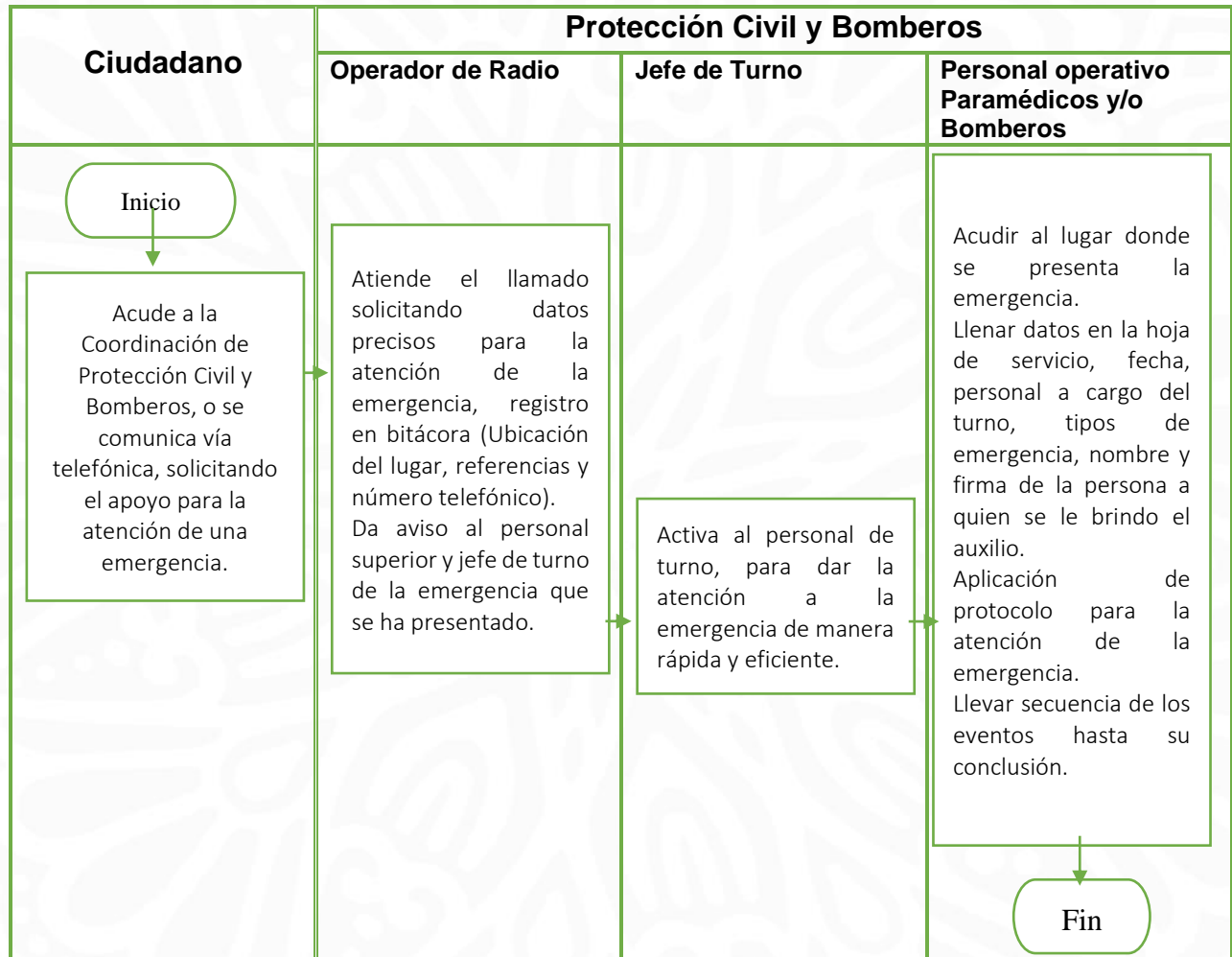
## II.VII Descripción de actividades:

### Atención de Emergencias Prehospitalaria y de Incendios

Procedimiento: Atención de Emergencias o Servicios		
No. Progresivo	Unidad Administrativa / Actor	Actividad
1	Ciudadano	Acude a la Coordinación de Protección Civil y Bomberos, o se comunica vía telefónica, solicitando el apoyo para la atención de una emergencia.
2	Protección Civil y Bomberos / Operador de Radio	Atiende el llamado solicitando datos precisos para la atención de la emergencia, registro en bitácora (Ubicación del lugar, referencias y número telefónico). Da aviso al personal superior y jefe de turno de la emergencia que se ha presentado.
2.-	Protección Civil y Bomberos/ Jefe de Turno	Activa al personal de turno, para dar la atención a la emergencia de manera rápida y eficiente.
3.-	Protección Civil y Bomberos / Personal Operativo Paramédicos y/o Bomberos	Acudir al lugar donde se presenta la emergencia. Llenar datos en la hoja de servicio, fecha, personal a cargo del turno, tipos de emergencia, nombre y firma de la persona a quien se le brindo el auxilio. Aplicación de protocolo para la atención de la emergencia. Llevar secuencia de los eventos hasta su conclusión.



## II.VIII Diagrama: Atención de Emergencias





## II.IX Medición

La medición de metas e indicadores de la Coordinación de Protección Civil y Bomberos se realiza mediante el cálculo mediante la siguiente fórmula matemática:

<b>Emergencias Recibidas 2021</b>	<b>X 100 = Porcentaje de atención a emergencias</b>
<b>Solicitudes de emergencias recibidas en el 1<sup>er</sup> trimestre</b>	

<b>1500 emergencias</b>	<b>X 100 = 23% de atención a emergencias</b>
<b>350 emergencias</b>	





### **III. Nombre del Procedimiento: Verificaciones/Visto Bueno**

Realizar tareas de prevención y Gestión Integral de Riesgo verificando establecimientos fijos, semi fijos y temporales, para que cuenten con medidas de seguridad, y eliminar riesgos hacia la población. Al finalizar la verificación de medidas de seguridad se entrega el documento denominado Visto Bueno.

#### **III.I Objetivo**

Ejecutar los protocolos de actuación y tareas de Protección, prevención, auxilio y recuperación necesarios para procurar la seguridad e integridad de la población y de sus bienes en caso de una emergencia.

#### **III.II Alcance**

La atención de las emergencias va dirigida a toda aquella persona que requiera los servicios de personal paramédico y/o de una unidad de bomberos por alguna emergencia, accidente o enfermedad súbita y que requiera de una atención prehospitalaria o de bomberos.

#### **III.II Marco Normativo**

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Protección Civil y su Reglamento.
- Ley General de la Gestión Integral del Riesgo y Protección Civil.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano del Estado de México.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- Código Administrativo del Estado de México.
- Libro Sexto del Código Administrativo del Estado de México.
- Bando Municipal de Ocoyoacac 2022.
- Reglamento Municipal de Protección Civil y Bomberos.
- NOM-027-SSA3-2013



### III.IV Atribuciones

#### Coordinación de Protección Civil y Bomberos

Responsabilidad de brindar la atención a emergencias originadas por fenómenos perturbadores de origen natural y/o antropogénico, sin distinción, así como la administración de la Gestión Integral del Riesgo de Desastres en el municipio de Ocoyoacac.

Las atribuciones de la Coordinación de Protección Civil y Bomberos se encuentran establecidas en el **Reglamento Interno de Protección Civil y Bomberos**, los cuales se mencionan a continuación:

**Artículo 28.** La Coordinación Municipal de Protección Civil, es el instrumento operativo del Sistema Municipal encargado de proponer, instrumentar, dirigir, controlar y evaluar la ejecución de las acciones respectivas, coordinándose con las dependencias e instituciones de los sectores público, social, privado, sistema educativo, grupos voluntarios y la población en general.

**Artículo 29.** La Coordinación Municipal de Protección Civil estará integrada por:

XV. Director General

XVI. Comandante Operativo

XVII. Jefes de Turno

XVIII. Verificador

XIX. Atención Médica Prehospitalaria

XX. Cuerpo de Bomberos; y

XXI. El personal técnico, administrativo y operativo que se le asigne para su adecuado funcionamiento.

**Artículo 30.** Para el cumplimiento de sus funciones, la Coordinación se apoyará en:

V. Las dependencias e instituciones de los sectores público, social, privado, sistema educativo, grupos voluntarios y la población en general; y

VI. Para la función de auxilio, contará con el Cuerpo de Respuesta Inmediata del Municipio, con el cual actuará coordinadamente. Asimismo, dispondrá



del apoyo de este Reglamento y demás disposiciones aplicables a la materia.

**Artículo 31.** Compete a la Coordinación de Protección Civil y Bomberos :

- LXIII. Garantizar la adecuada planeación del contenido programático en materia de prevención, auxilio, recuperación de la población y de su entorno ante situaciones de desastre incorporando la participación activa y comprometida de la sociedad, tanto en lo individual como en lo colectivo;
- LXIV. Suscribir convenios de coordinación en materia de Protección Civil con los sistemas Estatal, Nacional y de otros Municipios en materia de prevención, auxilio y recuperación o restablecimiento. Así como celebrar convenios de colaboración con los sectores social y privado para coordinar acciones en términos de disponibilidad de recursos humanos, materiales y tecnológicos en caso de riesgo, riesgo inminente, siniestro o desastre;
- LXV. Integrar y mantener actualizados los inventarios y directorios de recursos humanos y materiales que se concierten con los sectores público, privado y social, para casos de desastre;
- LXVI. Proponer mecanismos para la integración, acrecentamiento y disposición de recursos del Fondo Municipal de Desastres;
- LXVII. Promover la participación social e integración de grupos voluntarios al Sistema Municipal de Protección Civil;
- LXVIII. Llevar el registro de los grupos voluntarios del Sistema Municipal de Protección Civil;
- LXIX. Participar en los proyectos de las Normas Oficiales Mexicanas en materia de Protección Civil;
- LXX. Participar coordinadamente con las dependencias federales y estatales y las instituciones de los sectores privado y social, en la distribución de la ayuda nacional y extranjera en caso de emergencia o desastre;
- LXXI. Investigar, estudiar y evaluar daños provenientes de agentes naturales o humanos que puedan dar lugar a desastres, integrando y ampliando los



- conocimientos de tales acontecimientos en coordinación con las dependencias relacionadas en materia de Protección Civil;
- LXXII. Desarrollar y actualizar los sistemas Integral de Riesgos y de Información a la Presidencia, así como el Atlas Municipal de Riesgos;
- LXXIII. Incorporar y adecuar permanentemente mecanismos, instrumentos y procedimientos de carácter técnico operativo, de servicios y logística que permitan prevenir y atender la eventualidad de un desastre;
- LXXIV. Promover ante las instancias que correspondan, el establecimiento de redes y sistemas de monitoreo, pronóstico y medición;
- LXXV. Elaborar, instrumentar, operar, coordinar y difundir ampliamente los Programas Municipales;
- LXXVI. Elaborar y operar los Programas Especiales y el Plan Municipal de Contingencias;
- LXXVII. Establecer un sistema de control y gestión, que permita dar seguimiento al cumplimiento del Programa Municipal y los Programas Especiales;
- LXXVIII. Realizar visitas de supervisión en materia de Protección Civil a todo tipo de establecimientos industriales, comerciales y de servicios y todos aquellos que tengan afluencia masiva de personas;
- LXXIX. Promover ante las autoridades municipales, estatales y federales la realización de inspecciones a todo tipo de establecimiento que por su actividad se considere generador de riesgo, a fin de garantizar el cumplimiento de las normas en materia de seguridad; Norma Oficial Mexicana NOM-002-STPS-2010, emitida por la Secretaria del Trabajo y Previsión Social, referente a las condiciones de seguridad, prevención y protección contra incendios en los centros de trabajo, Norma Oficial Mexicana NOM-003-SEGOB-2011, emitida por la Secretaria de Gobernación, referente a las señales y avisos para la protección civil.- colores, formas y símbolos a utilizar, y demás disposiciones jurídico-normativas aplicables al respecto.
- LXXX. Establecer y dar seguimiento a un programa de auto verificación a cargo de los generadores de riesgo, respecto al cumplimiento de la normatividad en materia de Protección Civil.



- LXXXI. Nombrar y/o habilitar a los servidores públicos en carácter de verificadores, notificadores y ejecutores en materia de Protección Civil.
- LXXXII. Emitir los certificados o Vistos Buenos de protección civil correspondientes, cuando se hayan cumplido plenamente las disposiciones y requerimientos aplicables al respecto, de conformidad con lo establecido en los artículos 81 de la Ley Orgánica Municipal, 6.13, 6.14 y 6.25 Bis del Código Administrativo del Estado de México, 147 fracción V del Código Financiero del Estado de México, los relacionados del Bando Municipal y 61 fracciones XXI, XXII, XXIII y XXIV del Reglamento Orgánico del Municipio de Ocoyoacac, Estado de México.
- LXXXIII. Promover ante un desastre, la Declaratoria de Emergencia por conducto del presidente Municipal, y constituir el Centro Municipal de Operaciones, en su caso, proponer la Declaratoria de Zona de Desastre;
- LXXXIV. Coordinar, en los términos de este Reglamento, la evaluación y cuantificación de los daños ante siniestro o desastres que se presenten en el Municipio;
- LXXXV. Convocar a las autoridades, organizaciones e instituciones de carácter público, privado y social, Grupos Voluntarios, en general a todos los habitantes del municipio a participar en las actividades de auxilio en circunstancias de riesgo inminente o desastre;
- LXXXVI. Aplicar, en caso de siniestro o desastre, el Plan Municipal de Contingencias y coordinar las acciones orientadas a la recuperación;
- LXXXVII. Informar oportunamente a la población sobre la existencia de una situación de riesgo o riesgo inminente, a efecto de tomar las medidas de Protección Civil adecuadas;
- LXXXVIII. Disponer de las unidades de auxilio y rehabilitación de personas y servicios públicos para aminorar los efectos destructivos, en caso de riesgo inminente, siniestro o desastre;
- LXXXIX. Programar, implantar y coordinar campañas permanentes de capacitación en materia de Protección Civil, por sector y delegación, buscando su cobertura en todos los ámbitos del Municipio;





- XC. Fomentar la cultura de Protección Civil y de auto protección al interior de las organizaciones de los sectores social y privado, y en general en todas las familias Ocoyoaquences;
- XCI. Promover la realización de cursos, ejercicios y simulacros en el Sistema Educativo y proponer medidas para mejorar permanentemente su capacidad de respuesta;
- XCII. Asesorar y apoyar en materia de Protección Civil a las dependencias del Ayuntamiento en el territorio municipal a los sectores social y privado;
- XCIII. Difundir entre las autoridades correspondientes y la población en general los resultados de los trabajos que realice, así como toda aquella información que tienda a la generación, desarrollo y consolidación de una cultura de Protección Civil en el territorio municipal; y

Las demás que este reglamento interno le señale o le asigne el presidente Municipal.

#### **Personal de guardia / Operador de Radio**

- Atender las llamadas de emergencia.
- Obtener la información necesaria del lugar y tipo de emergencia.
- Informar al jefe de turno sobre la emergencia.

#### **Sargento de Turno**

- Activar el protocolo de atención, dependiendo la emergencia.

#### **Personal Operativo de la unidad de emergencia**

- Personal Paramédico o Bombero, desarrollar y ejecutar actividades de Protección Civil orientando las acciones a proteger la integridad física de la población ante los efectos de los fenómenos naturales o tecnológicos de origen antrópico que generan siniestros.



### **III.V Insumos**

- Información documental que sustente la atención de emergencias (Bitácora, parte de ambulancia, hojas de servicios de asegurados, hojas de servicios de atención a la ciudadanía)
- Recursos Humanos: Personal capacitado para atender la emergencia (Paramédicos y/o Bomberos).

### **III.VI Políticas**

- Atender las emergencias suscitadas a cualquier persona que lo solicite o requiera no importando edad, clase social, etnia, condición, etc.
- La atención de las emergencias será solicitada vía telefónica o de manera presencial de lunes a domingo las 24 horas los 365 días de año.
- El servicio será atendido con el personal requerido de acuerdo al tipo de la emergencia (paramédico o bomberos)
- Toda novedad será reportada al radio operador
- Aplicación de protocolos según el tipo de emergencia para una mejor atención.



### III.VII Descripción de actividades:

#### Atención de Emergencias Prehospitalaria y de Incendios

Procedimiento: Atención de Emergencias o Servicios		
No. Progresivo	Unidad Administrativa / Actor	Actividad
1	Ciudadano	Acude a la Coordinación de Protección Civil y Bomberos, o se comunica vía telefónica, solicitando la verificación en su establecimiento fijo, semi fijo y ambulante.
2	Protección Civil y Bomberos / Operador de Radio	Atiende el oficio solicitando datos precisos para el registro en bitácora (Ubicación del lugar, referencias y número telefónico). Da aviso al personal superior y jefe de turno .
2.-	Protección Civil y Bomberos/ Jefe de Turno	Activa al personal de turno, para dar la atención a la verificación.
3.-	Protección Civil y Bomberos / Personal Verificador.	Acudir al lugar donde se presenta la emergencia. Llenar datos en la cédula de verificación. Aplicación de protocolo para la verificación Llevar secuencia de verificaciones hasta otorgar el visto bueno en medidas de seguridad.

### III.VIII Diagrama: Atención de Emergencias





### III.IX Medición

La medición de metas e indicadores de la Coordinación de Protección Civil y Bomberos se realiza mediante el cálculo mediante la siguiente fórmula matemática:

<b>Solicitud de Verificaciones Recibidas 2021</b>	<b>X 100 = Porcentaje de verificaciones.</b>
<b>Solicitudes de verificaciones en el 1<sup>er</sup> trimestre</b>	

<b>300 verificaciones</b>	<b>X 100 = 42% de atención a emergencias</b>
<b>140 verificaciones</b>	



### III.X Formatos e instructivos

Los formatos que se llevan a cabo de manera diaria para llevar el registro de todos y cada uno de los servicios que ofrece la Coordinación de Protección Civil y Bomberos

- **Cédula de Verificación.**



OCOYOACAC

2022. Año del Quincuésimo de la Fundación de Toluca de Lerdo - Capital del Estado de México.

#### CÉDULA DE VERIFICACIÓN

FECHA:		NO. FOLIO:	
R.F.C.		HORA:	
		GIRO:	
NOMBRE O RAZÓN SOCIAL:			
PROPIETARIO O REPRESENTANTE LEGAL:			
DIRECCIÓN:			
CÓDIGO POSTAL:		TELÉFONO:	
<b>REQUERIMIENTO:</b>			
HORARIO:	Nº. DE EMPLEADOS	CAPACIDAD (Población Flotante)	
DIMENSIÓN EN CONSTRUCCIÓN (MTS2)			

	SI	NO
1.- CUENTA CON PLAN INTERNO/ESPECIFICO DE PROTECCIÓN CIVIL		
2.- SEÑALIZACIÓN COMPLETA DE ACUERDO A LA NOM-003-SEGOB-2011		
3.- PLAN DE EMERGENCIA (BAJO RIESGO)		

#### ESPECIFICACIONES

NO FUMAR EXTINTORES	SALIDA DE EMERGENCIA BOTIQUIN	DETECTORES DE HUMO DIRECTORIO D EMERGENCIA
RUTA DE EVACUACIÓN	QUE HACER EN CASO DE INCENDIOS Y SISMOS	ALTO VOLTAJE
PUNTO DE REUNIÓN	NO CORRO, NO GRITO, NO EMPUJO	ZONA DE MENOR RIESGO

	SI	NO
4.- SALIDA DE EMERGENCIA		
5.- PUNTO DE REUNIÓN		
6.- BOTIQUIN COMPLETO E INSTALADO		
7.- EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL		
8.- DETECTORES DE HUMO		
9.- EQUIPO CONTRA INCENDIOS		

📍 Plaza de los insurgentes #1 Col. Centro, Ocoyoacac, Edo de Méx.

#### IV. Simbología

SÍMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	Inicio o Término	Indica donde inicia o termina un procedimiento.
	Actividad	Representa la ejecución de una o más tareas de un procedimiento
	Línea de Flujo	Indica la Coordinación que se debe llevar entre actividades para llevar a cabo un procedimiento.



## V. Validación

**Autorizó**

**Validó**

---

**Lic. Samuel Verdeja Ruíz**  
Presidente Municipal Constitucional de  
Ocoyoacac.

---

**Lic. Javier Sierra Acosta.**  
Secretario Particular.

**Revisó**

**Elaboró**

---

**Lic. Marco Antonio Martínez  
García**  
Secretario Técnico

---

**I.Q. David Pineda Munguía.**  
Coordinador de Protección Civil  
y Bomberos.





## VI. Glosario

- **Municipio:** El Municipio de Ocoyoacac, Estado de México.
- **Ayuntamiento:** El Ayuntamiento de Ocoyoacac, Estado de México.
- **Sistema Municipal.** Sistema Municipal de Protección Civil.
- **Consejo.** El Consejo Municipal del Protección Civil.
- **Unidad.** La Unidad Municipal de Protección Civil.
- **Comité:** Cada uno de los Comités de Protección Civil que se formen en cada comunidad.
- **Brigadas Vecinales:** Las organizaciones de vecinos que se integran las acciones de protección civil.
- **Grupo Voluntario.** Las organizaciones, asociaciones o instituciones que prestan sus servicios en actividades de protección civil sin recibir remuneración alguna.
- **Inspector Honorario:** El ciudadano que, sin tener funciones administrativas ni remuneración alguna, coadyuva con las autoridades para vigilar el cumplimiento del presente reglamento.
- **Programa General.** El Programa Municipal de Protección Civil.
- **Protección Civil:** Acción solidaria y participativa de los diversos sectores que integran la sociedad, que junto con las autoridades municipales y bajo la Coordinación de las mismas, buscan la protección, seguridad y salvaguarda de amplios núcleos de población, ante la ocurrencia de un desastre.
- **Prevención:** El conjunto de medidas destinadas a evitar o mitigar el impacto destructivo de un siniestro sobre la población y sus bienes, los servicios públicos, la planta productiva y el medio ambiente, antes de que aquel ocurra.
- **Alto Riesgo:** La inminente o probable ocurrencia de un siniestro o desastre.
- **Siniestro:** El evento de ocurrencia cotidiana o eventual, determinado en tiempo y espacio por el cual uno o varios miembros de la población sufren un daño violento en su integridad física o patrimonial, de tal manera que se afecta su vida normal.