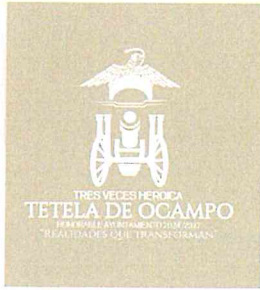




TRES VECES HEROICA
TETELA DE OCAMPO
HONORABLE AYUNTAMIENTO 2024-2027
"REALIDADES QUE TRANSFORMAN"

Manual de Procedimientos de la Dirección de Protección Civil

Autorizado 08 de Enero de 2024



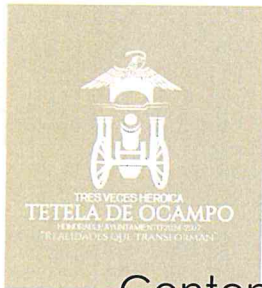
VALIDACIÓN

Manual de Procedimientos
de la Dirección de Protección Civil

CLAVE	MTO/DPC/MP/24-27
-------	------------------

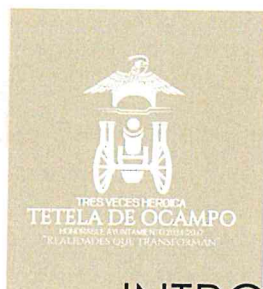
AUTORIZA	PRUEBA	REVISA
 PRESIDENTE MUNICIPAL H. AYUNTAMIENTO C. OSCAR MENDEZ DIAZ PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL	 REGIDORA DE GOBERNACIÓN, JUSTICIA, SEGURIDAD PÚBLICA Y PROTECCIÓN CIVIL H. AYUNTAMIENTO G. NANTZI BERENECE BARRIENTOS FUENTES REGIDORA DE GOBERNACION	 CONTRALOR MUNICIPAL TETELA DE OCAMPO, PUE. C. JOEL RODRIGUEZ LIMON CONTRALOR MUNICIPAL
ELABORA	ELABORA	ELABORA
 C. JUAN CARLOS MARTINEZ DOMINGUEZ DIRECTOR DE PROTECCION CIVIL	 DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL TRES VECES HEROICA TETELA DE OCAMPO, PUE. C. SONIA SANCHEZ BONILLA AUXILIAR ADMINISTRATIVO	

Actualizado el veinte de febrero de dos mil veinticinco, con fundamento en los artículos 169 fracciones VII y IX de la Ley Orgánica Municipal.



Contenido

INTRODUCCIÓN	4
PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.....	5
• PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	6
DIAGRAMA 1.....	8
• PROCESO DE PREVENCIÓN Y REDUCCIÓN DE RIESGOS.....	9
DIAGRAMA 2.....	11
• GUARDIA Y CUSTODIA DE EVENTOS MASIVOS.....	12
DIAGRAMA 3.....	15
• ATENCIÓN Y RESPUESTA A FENÓMENOS PERTURBADORES.....	16
DIAGRAMA 4.....	18
• PROCESO Y EVALUACIÓN DE DAÑOS (EDAN).....	19
DIAGRAMA 5.....	22
• PROCESO DE ATENCIÓN POR AGRESIÓN Y/O CONDICIONES DE RIESGO ANIMAL	23
DIAGRAMA 6.....	26
• PROCESO DE CAPACITACIÓN Y PREVENCIÓN.....	27
DIAGRAMA 7.....	30
• PROCESO DE PREVENCIÓN Y COMBATE DE INCENDIOS.....	31
DIAGRAMA 8.....	35
GLOSARIO	36



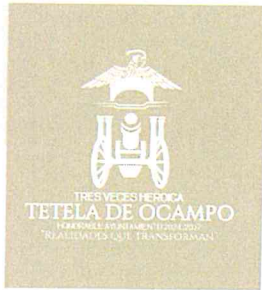
INTRODUCCIÓN

El *Manual de Procedimientos de la Dirección de Protección Civil Municipal de Tetela de Ocampo, Puebla* es un instrumento técnico-administrativo que tiene como propósito regular, organizar y documentar las acciones preventivas, operativas y de respuesta que desarrolla esta dependencia.

Este documento establece de manera ordenada los procesos, funciones y responsables, garantizando una atención eficaz y oportuna ante la presencia de fenómenos perturbadores de origen natural o antropogénico. Su aplicación busca fortalecer las capacidades institucionales de prevención, preparación, auxilio y recuperación, asegurando que cada intervención contribuya a salvaguardar la integridad física, material y emocional de la población Tetelense.

Asimismo, el presente manual promueve la unificación de criterios operativos y la coordinación interinstitucional entre las distintas áreas del Ayuntamiento, los cuerpos de emergencia, las dependencias estatales, federales, y la ciudadanía organizada. Con ello, se consolida una red municipal de protección civil articulada, eficiente y orientada al servicio público.

Este Manual representa un compromiso institucional con la transparencia, la eficiencia y la cultura de la autoprotección. Constituye una herramienta esencial para la profesionalización del servicio público en materia de protección civil y un medio para fomentar comunidades resilientes, conscientes y preparadas ante cualquier eventualidad, contribuyendo al bienestar y desarrollo sostenible del municipio de Tetela de Ocampo.



PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

- 1 Proceso de Gestión Administrativa

- 2 Proceso de prevención y reducción de riesgos

- 3 Guardia y custodia a eventos masivos

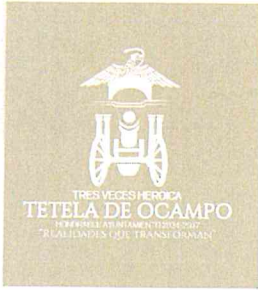
- 4 Atención y respuesta a fenómenos perturbadores

- 5 Proceso de evaluación de daños

- 6 Servicio de atención por agresión y/o condiciones de riesgo animal

- 7 Prevención y Capacitación

- 8 Prevención y combate contra incendios



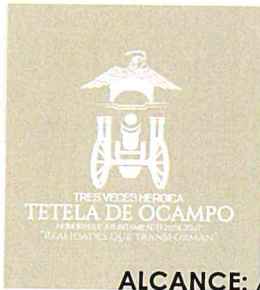
PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Protección civil.

LEY O NORMATIVA	ARTÍCULO	EMISIÓN	ÚLTIMA REFORMA
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	Art. 115 Establece la autonomía de los municipios para organizar su administración y servicios públicos, incluyendo la protección civil y la seguridad	05/02/1917	28/05/21
Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla	Art. 102, 106, 124,125. Determina las competencias municipales en materia de seguridad, protección civil y bienestar social dentro del territorio estatal.	02/10/1917	15/08/2021
Ley General de Protección Civil	Art. 17 y 19. Define las atribuciones de los municipios para planear, coordinar y ejecutar acciones de prevención, auxilio y recuperación ante emergencias.	06/06/2012	19/05/2021
Ley de Protección Civil del Estado de Puebla	Art. 8, 13,28 Regula la integración y funcionamiento de las Direcciones Municipales de Protección Civil, así como los procedimientos administrativos derivados de su operación.	20/07/2015	18/04/2023

OBJETIVO: Establecer los lineamientos administrativos para la recepción, control, registro, archivo y emisión de documentos, oficios, reportes e informes operativos de la Dirección de Protección Civil Municipal, garantizando la correcta gestión interna, transparencia.

FUNCIÓN: Coordinar y supervisar los procedimientos administrativos del área, asegurando que toda solicitud, inspección o trámite se atienda, con registro y respaldo documental adecuado.



Manual de Procedimientos
de la Dirección de
Protección Civil

Código MTO/DPC/MP/24-27 Página 7 de 37
Fecha de Emisión 08 de enero de 2024
Fecha de Actualización 20 de febrero de 2025
Revisiones 1



ALCANCE: Aplica a todas las actividades administrativas internas y externas de la Dirección de Protección Civil Municipal, así como a los trámites y reportes derivados de inspecciones, dictámenes, constancias, capacitaciones y atención de emergencias.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

- Toda documentación y/o solicitud deberá registrarse.
- Los oficios y reportes deberán contar con firma y sello oficial de la Dirección.
- La información generada se archivará en formato físico y digital.
- Toda correspondencia externa deberá tramitarse a través del Director de Protección Civil Municipal.

TIEMPO DE GESTIÓN: 30 días naturales. (según corresponda el trámite)

NO.	PUESTO O ÁREA	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Seguridad pública y/o Dirección de Protección Civil	Recibe solicitud ciudadana donde se especifica las necesidades a realizar.	Solicitud.
2	Secretaria	Se recibe la solicitud se analiza y si en su caso se le informa al ciudadano si debe presentar documentación adicional y/o contar con algunas especificaciones	Solicitud y/o Doc. Adicionales
SOLICITUD CON EVIDENCIA			
3	Director con auxiliares de protección civil	Se ejecuta la acción por personal de la Dirección de Protección Civil se toma evidencia fotográfica y/o se dan recomendaciones.	Operativo
4	Director con auxiliares de protección civil	Informa al área administrativa que la solicitud se realizó, se envía evidencia fotográfica.	Ficha de actividad.
5	Secretaria	Recibe información para realizar la ficha correspondiente la cual se entrega se hace reporte y se sube a grupo y se resguarda en físico	Oficio de entrega
6	Secretaria	Se resguarda una copia de recibido en el archivo. Termina proceso	Expediente en archivo

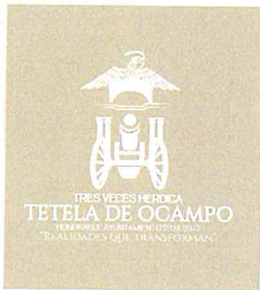
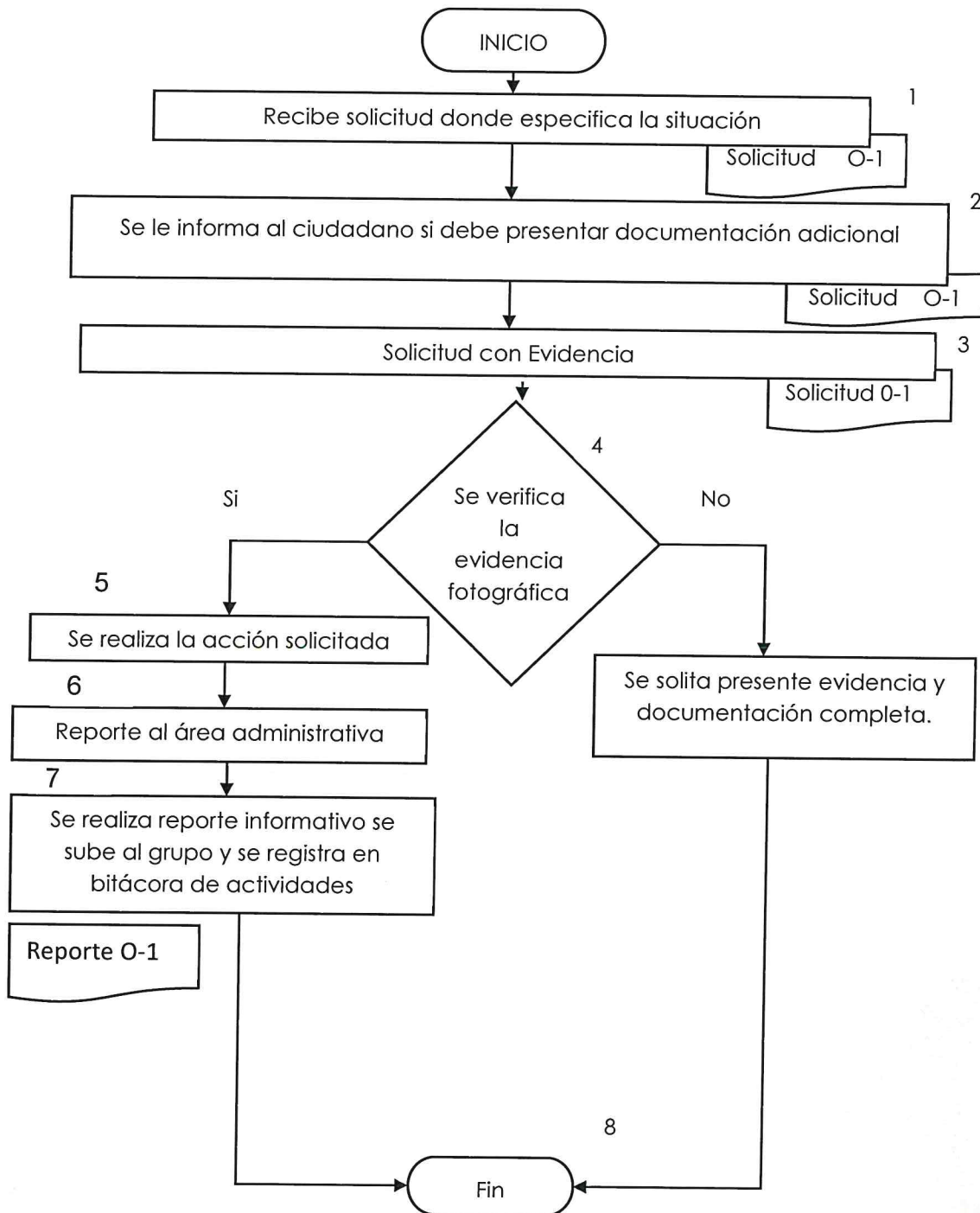
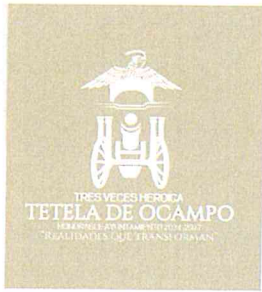


DIAGRAMA 1





PROCESO DE PREVENCIÓN Y REDUCCIÓN DE RIESGOS

UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Protección Civil

LEY O NORMATIVA	ARTÍCULO	EMISIÓN	ÚLTIMA REFORMA
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	Art. 4 y 115 Garantiza el derecho a la protección / seguridad de la población; faculta al municipio para prevenir riesgos y desastres	05/02/1917	28/05/21
Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla	Art. 103, 104, 105 Asigna competencias a los municipios en materia de seguridad, protección y prevención ante fenómenos naturales.	02/10/1917	15/08/2021
Ley general de Protección Civil	Art. 7 y 17. Establece la prevención como eje rector de la gestión integral del riesgo; los municipios deben elaborar programas y planes preventivos.	06/06/1984	29/12/2023
Ley del Sistema Estatal de Protección Civil del Estado de Puebla	Art. 10 y 11 Define las acciones de identificación reducción de riesgos, y la obligación de inspecciones y seguimiento.	21/03/2013	21/12/2022

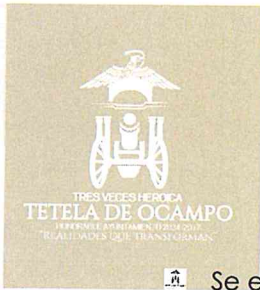
OBJETIVO: Identificar, evaluar y disminuir los riesgos en el territorio municipal mediante acciones preventivas, inspecciones y recomendaciones.

FUNCIÓN: Promover la cultura de la prevención y la coordinación con dependencias estatales y federales para reducir la vulnerabilidad de la población

ALCANCE: Aplica en zonas urbanas, rurales y comunidades, en obras públicas, instituciones y eventos masivos.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

- ⚙️ Toda inspección deberá registrarse en una Ficha en el grupo correspondiente de WhatsApp y en el reporte diario.



- Se emitirán Fichas de Visualización y/o recomendaciones preventivas.
- Las visitas podrán ser programadas o derivadas de algún reporte.
- Las evidencias fotográficas serán obligatorias por cada reporte y /o inspección

TIEMPO DE GESTION: Alrededor de 10 días hábiles

NO.	PUESTO O ÁREA	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Seguridad pública y/o Dirección de Protección Civil	Recibe solicitud ciudadana donde se especifica las necesidades a realizar o se recibe reporte de situación de riesgo	Solicitud.
SOLICITUD DE INSPECCIÓN A COMERCIO			
2	Secretaria	Se recibe solicitud y se informa al solicitante que debe contar con las medidas de seguridad básicas (extintor señalética y botiquín) para poder dar la inspección, así como el costo de dicha inspección	Solicitud
3	Director o subdirector con elementos operativos	Se Realiza verificación de solicitud	Bitácora y Fotos
4	Secretaria	Se informa si la inspección paso o debe realizar algunos cambios	Informe / Ficha
5	Secretaria	Si todo está en regla termina proceso	Informe / Ficha
6	Secretaria	Sí no aprobó la inspección se da prórroga para cambios necesarios y se agenda nueva inspección.	Informe / Ficha
REPORTE DE SITUACIÓN DE RIESGO			
7	Secretaria	Se acude al lugar a realizar la inspección	Oficio /Recomendaciones
		Se pasa el reporte al administrativo para ficha o reporte	Reporte/Ficha
LA INFORMACION NO VERIDICA			
7	Director o Subdirector con elementos operativos	Se le notifica al solicitante o la persona responsable del lugar que acciones debe realizar o cambios a efectuar dentro de su establecimiento o lo que corresponda. Se agenda nueva visita termina el proceso.	Recomendaciones

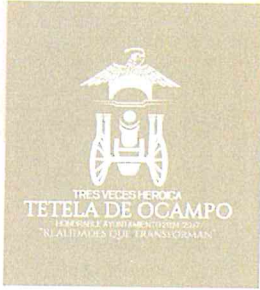
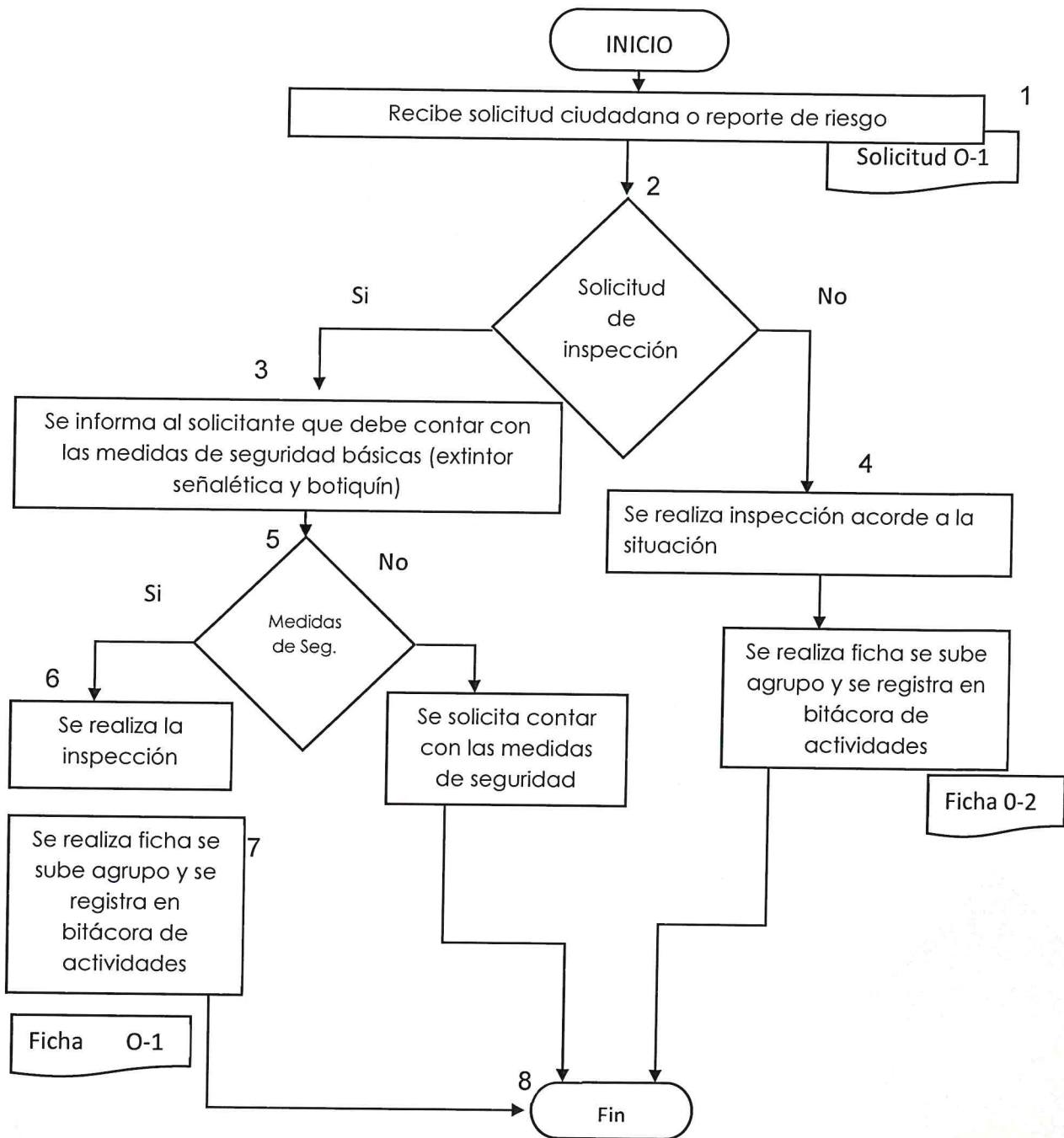
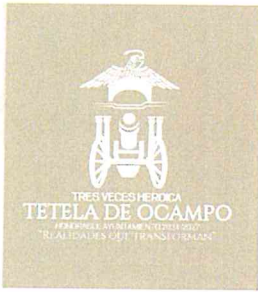


DIAGRAMA 2





GUARDIA Y CUSTODIA DE EVENTOS MASIVOS

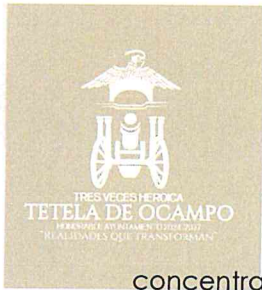
UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Protección Civil Municipal

LEY O NORMATIVA	ARTÍCULO	EMISIÓN	ÚLTIMA REFORMA
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	Art. 4 y 15 Reconoce el derecho a un entorno seguro y faculta a los municipios para garantizar el orden, protección y seguridad durante reuniones públicas.	05/02/1917	08/05/21
Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla	Art. 103, 104 y 105 Establece obligaciones municipales en materia de seguridad, prevención y control de riesgos en eventos masivos.	02/10/1917	15/08/21
Ley General de Protección Civil	Art. 6, 17 y 30 Determina que las autoridades deben prevenir riesgos y proteger la integridad física de personas que participen en concentraciones masivas	06/06/2012	21/12/2023
Ley del Sistema Estatal de Protección Civil del Estado de Puebla	Art. 19, 21 y 28 Obliga a los municipios a vigilar, supervisar y asegurar condiciones de seguridad en eventos públicos y privados con alta afluencia.	21/03/2013	21/12/2022

OBJETIVO:

Establecer un procedimiento ordenado y seguro para la vigilancia, custodia, supervisión y control de riesgos durante eventos masivos realizados en el municipio, garantizando la protección de la población asistente.

FUNCIÓN: Coordinar y ejecutar acciones preventivas y operativas durante eventos masivos, tales como ferias, conciertos, desfiles, actos deportivos, fiestas patronales y



Manual de Procedimientos de la Dirección de Protección Civil

Código MTO/DPC/MP/24-27 Página 13 de 37
Fecha de Emisión 08 de enero de 2024
Fecha de Actualización 20 de febrero de 2025
Revisiones 1



concentraciones

públicas.

Este proceso permite:

- Supervisar instalaciones eléctricas, gas, estructuras y escenarios.
- Implementar planes de seguridad, rutas de evacuación y control de aforo.
- Mantener presencia operativa de Protección Civil para atención de emergencias.
- Coordinarse con Seguridad Pública, Vialidad y áreas municipales para garantizar orden y protección.

ALCANCE: Aplica a todos los eventos masivos realizados en el municipio, sean de carácter público, privado, cultural, religioso, deportivo o recreativo Incluye:

- Revisión previa de las condiciones del evento y su infraestructura.
- Custodia y vigilancia durante el evento.
- Informe y cierre operativo del servicio.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

- Durante el evento, los elementos deberán portar identificación oficial, equipo de comunicación
- El personal debe coordinarse con Seguridad Pública, Vialidad, Servicios Municipales y Salud.
- Al finalizar el evento, se elaborará un informe de actividades y casos atendidos.
- En eventos de alto riesgo, se deberá activar un operativo especial con revisión de estructuras, gas LP, electricidad y pirotecnia.
- Contar con apoyo de otras corporaciones.

TIEMPO DE GESTIÓN: Es de la preparación previa del evento hasta su término, incluyendo:

- Previo: 24-72 horas antes
- Durante: Tiempo total del evento
- Posterior: Cierre e informe

NO.	PUESTO O ÁREA	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Dirección de Protección Civil	Solicitan revisión para evento masivo.	Solicitud oficial
2	Director / Subdirector	Evalúan el evento, determinan riesgos y asignan personal operativo.	Programa y asignación de servicio
3	Secretaría	Elabora oficio de revisión ficha técnica (si aplica) o recomendaciones obligatorias.	Oficio /ficha técnica
4	Elementos Operativos de PC	Realizan inspección previa del lugar: rutas de evacuación, instalaciones eléctricas, gas, escenarios y accesos.	Parte operativo
SI CUMPLE CON REQUISITOS			
5	Director / PC	Autoriza la realización del evento según cumplimiento de la inspección.	Autorización / Recomendaciones
NO CUMPLE CON REQUISITOS TIENE OBSERVACIONES.			
6	Director / Subdirector	Se condiciona la realización del evento según al cumplimiento de requisitos.	
	Elementos Operativos de PC	Permanecen en custodia durante el evento, realizan vigilancia, atención de incidentes y control preventivo	Parte operativo / Registro de incidencias
7	Secretaría	Registra incidentes y elabora informe general.	Informe del evento
8	Director	Valida reporte final para ficha	Ficha de cierre
9	Secretaría	Se realiza ficha/reporte y se sube a grupo de actividades	Resguarda expediente

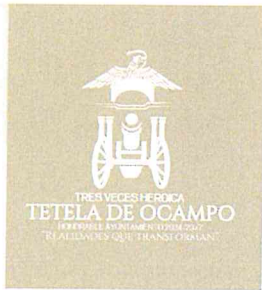
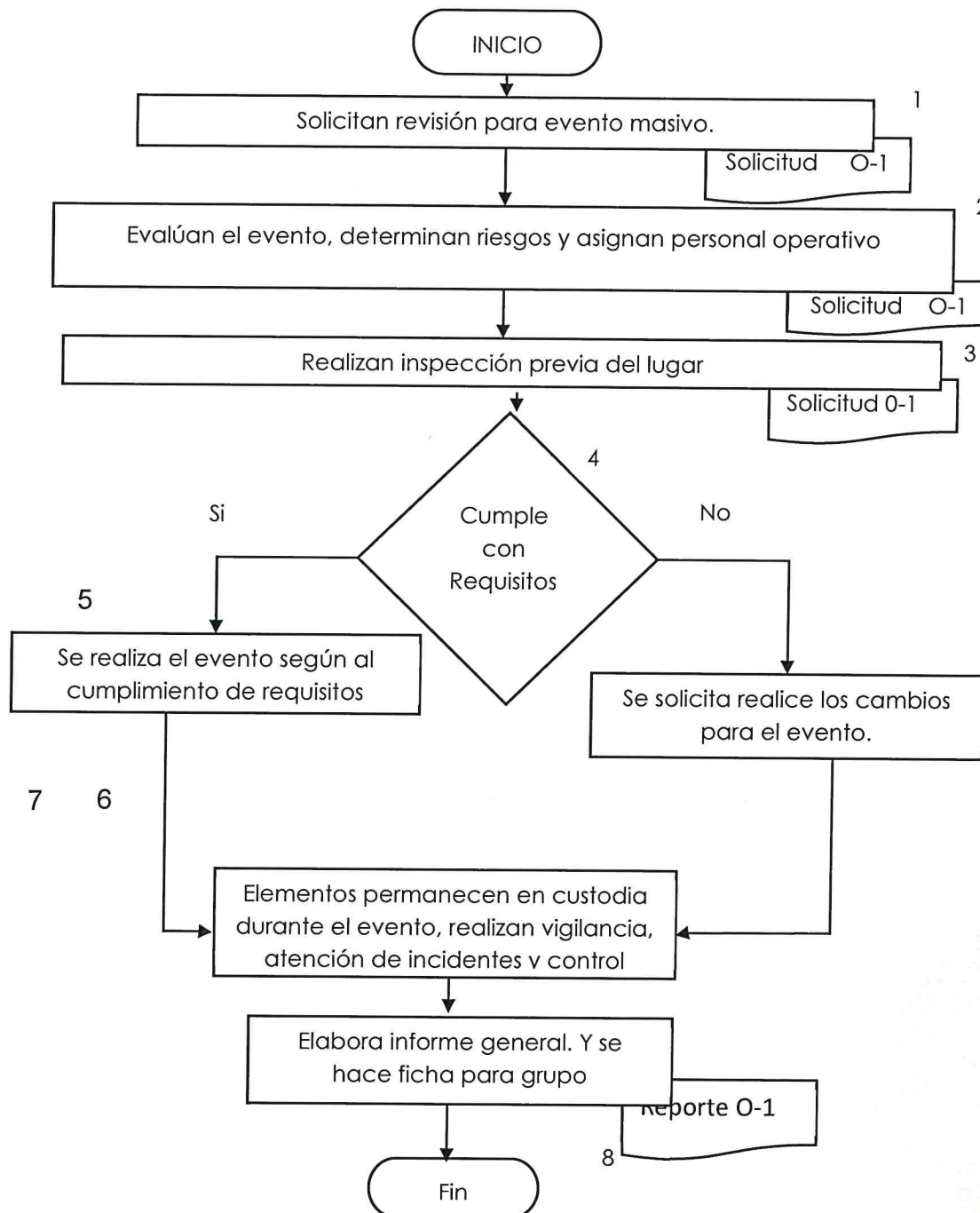
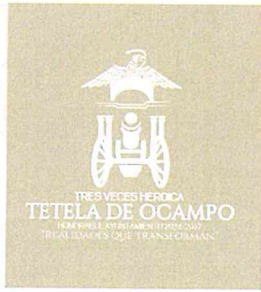


DIAGRAMA 3



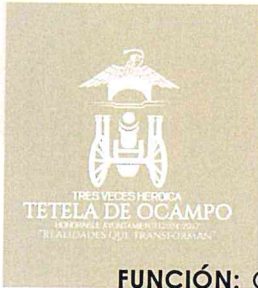


ATENCIÓN Y RESPUESTA A FENÓMENOS PERTURBADORES.

UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Protección Civil.

LEY O NORMATIVA	ARTÍCULO	EMISIÓN	ÚLTIMA REFORMA
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	Art. 4 y 73 fracc. XVI Reconoce la obligación del Estado de proteger la salud y coordinar acciones ante emergencias de interés general.	05/02/1917	28/05/21
Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla	Art. 103 y 105 Faculta al municipio para intervenir ante emergencias y proteger la integridad de las personas y sus bienes.	02/10/1917	15/08/2021
Ley General de Protección Civil	Art. 17 y 19 Define la actuación de los municipios durante la fase de auxilio, estableciendo coordinación intergubernamental.	06/06/2012	21/12/2023
Reglamento de la Ley General de Protección Civil	Art. 3, 5 y 9 Regula la operación de los centros de mando y protocolos de respuesta inmediata	13/05/2014	16/06/2020
Ley del Sistema Estatal de Protección Civil	Art. 28 Ordena la atención inmediata de fenómenos perturbadores con recursos humanos y materiales locales.	21/03/2013	21/12/2022

OBJETIVO: Establecer lineamientos para la respuesta inmediata ante emergencias naturales o antrópicas dentro del municipio.



Manual de Procedimientos
de la Dirección de
Protección Civil

Código MTO/DPC/MP/24-27 Página 17 de 37
Fecha de Emisión 08 de enero de 2024
Fecha de Actualización 20 de febrero de 2025
Revisiones 1



FUNCIÓN: Coordinar recursos y personal para atender emergencias, salvaguardando la vida, los bienes y el entorno

ALCANCE: Aplica durante la fase de auxilio en cualquier comunidad del municipio.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

- Priorizar la protección de la vida y seguridad humana.
- Activación inmediata de acciones operativas y coordinar esfuerzos con autoridades competentes.
- Comunicación y mando unificado
- Evaluación y clasificación del evento
- Movilización controlada de recursos
- Coordinación interinstitucional
- Evaluación post-evento en caso necesario
- Registrar todas las acciones en parte operativo y ficha de actividad
- Revisión y mejora continua

TIEMPO DE GESTIÓN: Indefinido.

NO.	PUESTO O ÁREA	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Seguridad pública / 911/ Protección civil	Se informa de situación de emergencia o incidente.	Reporte inicial /No de folio en su caso
	Director / subdirector	Se verifica la información	
		EN CASO DE SER VERÍDICA	
2	Director	Se activa situación de emergencia. Hace de conocimiento a sus elementos el plan de acción	Parte operativa
3	Elementos operativos	Se asiste al reporte solicitado tomando las medidas de precaución necesarias mediante líneas de acción ya planeadas	Se da el primer reporte al llegar al lugar
4	Secretaria	Se realiza un reporte inicial se mantiene en contante comunicación de los acontecimientos hasta cerrar ficha informática con evidencia. TERMINA EL PROCESO	Reporte / ficha informativa
18		EN EL CASO DE SER FALSA	
19	Autoridad Resolutoria	Se realiza reporte se da parte al área / seguridad Pub. /911/ciudadanía. TERMINA EL PROCESO	

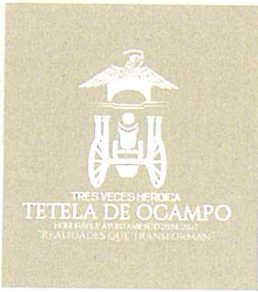
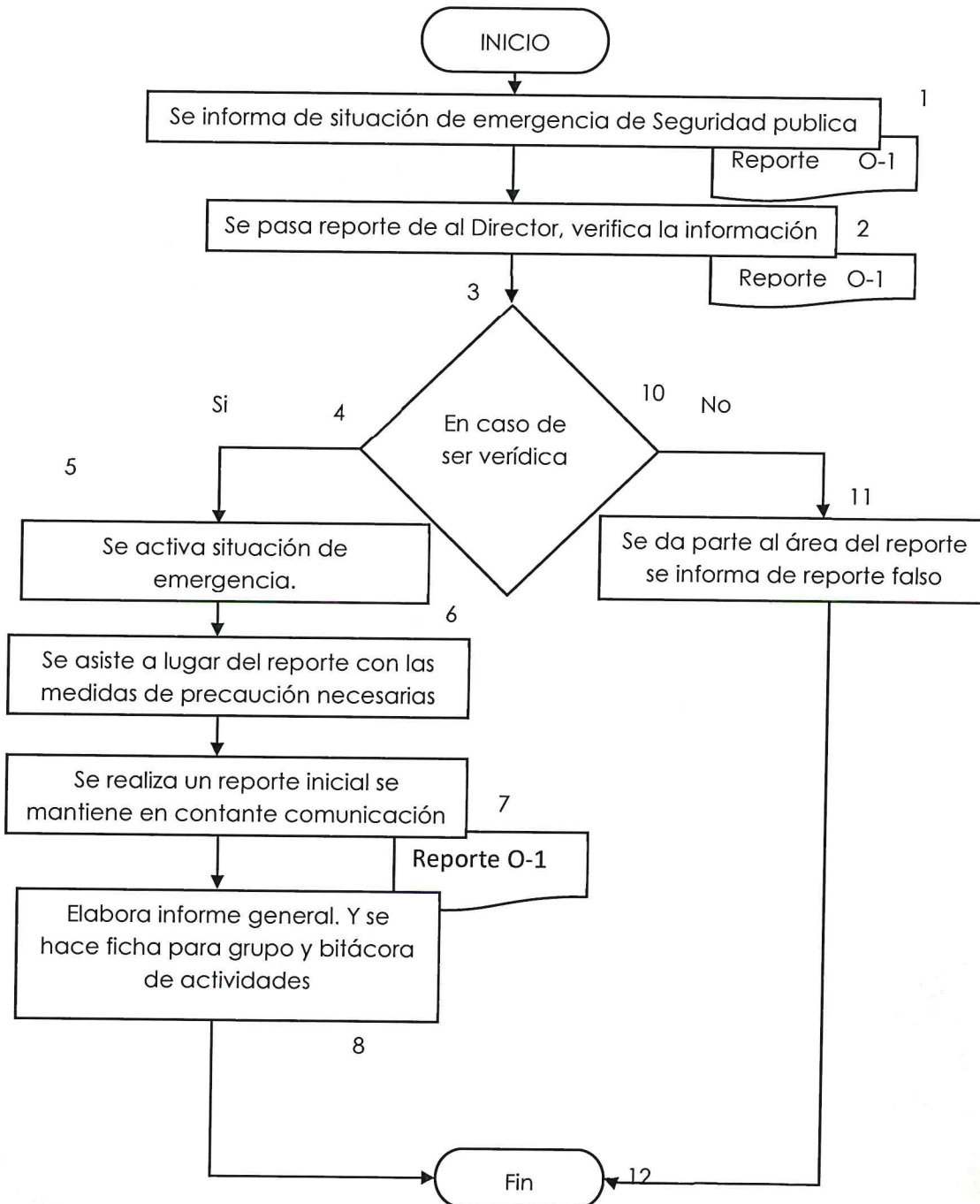
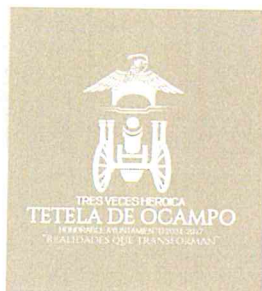


DIAGRAMA 4

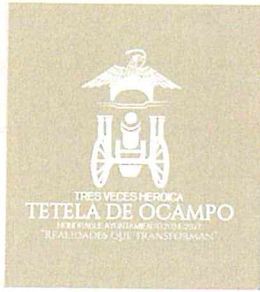




PROCESO Y EVALUACIÓN DE DAÑOS (EDAN)

Unidad Responsable: Dirección de Protección Civil Municipal

LEY O NORMATIVA	ARTÍCULO	EMISIÓN	ÚLTIMA REFORMA
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.	Art. 4 y 5 Garantiza el derecho de las personas a la protección de la vida y la integridad, y faculta a los municipios para atender emergencias y desastres en su territorio.	05/02/1917	28/05/2021
Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla	Art. 103,104 y105 Establece la obligación de los municipios de realizar acciones de auxilio, evaluación y rehabilitación tras un fenómeno natural o antrópico	02/10/1917	15/08/2018
Ley General de Protección Civil	Art. 6,17 y 20 Define la obligación de las autoridades locales de evaluar daños y determinar las necesidades inmediatas de la población afectada; regula el uso del formato oficial EDAN	06/06/2012	21/12/2023
Reglamento de la Ley General de Protección Civil	Art. 28 y33 Detalla los procedimientos técnicos para la evaluación de daños y análisis de necesidades, y la obligación de remitir reportes al SINAPROC.	13/05/2014	16/06/2020
Ley del Sistema Estatal de Protección Civil del Estado de Puebla	Art. 20 y 35 Dispone la aplicación del instrumento EDAN como base para determinar apoyos, coordinar acciones de recuperación y canalizar recursos estatales o federales	21/03/2013	21/12/2022



Manual de Procedimientos de la Dirección de Protección Civil

Código MTO/DPC/MP/24-27 Página 20 de 37
Fecha de Emisión 08 de enero de 2024
Fecha de Actualización 20 de febrero de 2025
Revisiones 1



OBJETIVO: Evaluación de daños y el análisis de necesidades generadas por un fenómeno perturbador, con el propósito de cuantificar los efectos sobre la población, la infraestructura, los servicios y el entorno natural.

FUNCIÓN: Ejecutar, coordinar y supervisar la aplicación del instrumento EDAN (Evaluación de Daños y Análisis de Necesidades), asegurando que el levantamiento de información sea confiable, georreferenciada y respaldada con evidencia.

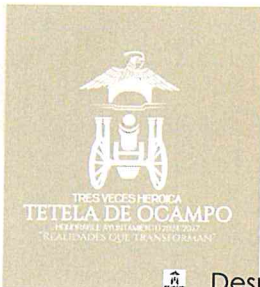
La función de este proceso es garantizar la integración de un diagnóstico operativo que describa el grado de afectación de la emergencia, determine las necesidades inmediatas y priorice las acciones de respuesta, rehabilitación y restablecimiento de servicios básicos

ALCANCE: La activación inmediata tras la ocurrencia de un fenómeno perturbador.

- La evaluación de viviendas, caminos, servicios básicos, cultivos, infraestructura pública y privada.
- La valoración de impactos ambientales y riesgos secundarios.
- La coordinación con dependencias estatales y federales para la validación de información y la canalización de apoyos.
- La integración de reportes técnicos oficiales que respalden la declaratoria de emergencia o desastre, en caso de ser requerida.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

- El proceso EDAN deberá activarse dentro de las primeras 24 a 48 horas posteriores al evento.
- Todo levantamiento se realizará mediante el formato oficial EDAN, con registro fotográfico, croquis, ubicación GPS y datos verificables.
- Las brigadas de evaluación estarán integradas por personal capacitado, debidamente identificado y con equipo de protección personal.
- Toda la información recabada deberá validarse por el Director o Subdirector antes de su envío a la Coordinación Estatal de Protección Civil.
- La documentación deberá resguardarse en el archivo técnico de emergencias, tanto en formato físico como digital.
- La información contenida en el EDAN servirá como base para la gestión de apoyos materiales, económicos o logísticos ante instancias estatales o federales.



Manual de Procedimientos
de la Dirección de
Protección Civil

Código MTO/DPC/MP/24-27 Página 21 de 37
Fecha de Emisión 08 de enero de 2024
Fecha de Actualización 20 de febrero de 2025
Revisiones 1



- 1. Después de cada evento, se deberá realizar una revisión interna del proceso EDAN para detectar áreas de mejora y fortalecer la capacidad institucional.
- 2. Atender las Quejas, Sugerencias y Denuncias de los ciudadanos del Municipio Tetela de Ocampo, Puebla, propiciando la calidad del servicio público, mediante un trato digno a la ciudadanía en un ambiente de respeto y equidad.

TIEMPO DE GESTIÓN: Entre 48 y 72 horas posteriores a la ocurrencia del fenómeno perturbador, dependiendo del tipo y magnitud del evento

NO.	PUESTO O ÁREA	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Director / subdirector.	Activa el procedimiento EDAN y designa brigadas para el levantamiento de información.	Oficio de comisión / Parte operativo.
2	Elementos Operativos.	Realizan recorridos en las zonas afectadas, recopilan datos, fotografías y coordenadas.	Parte operativo.
3	Secretaría Técnica	Recopila e ordena la información, elabora el informe técnico de daños y necesidades.	Informe consolidado de daños.
4	Director de PC	Revisa, valida y autoriza el reporte para remisión a instancias municipal estatales o federales.	Reporte EDAN final firmado
5	Secretario general / presidente municipal	Revisa valida y se remite a instancias correspondientes.	Reporte EDAN final firmado

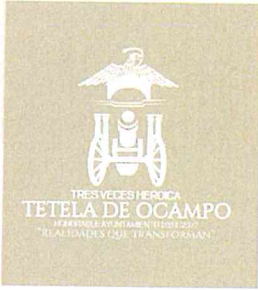
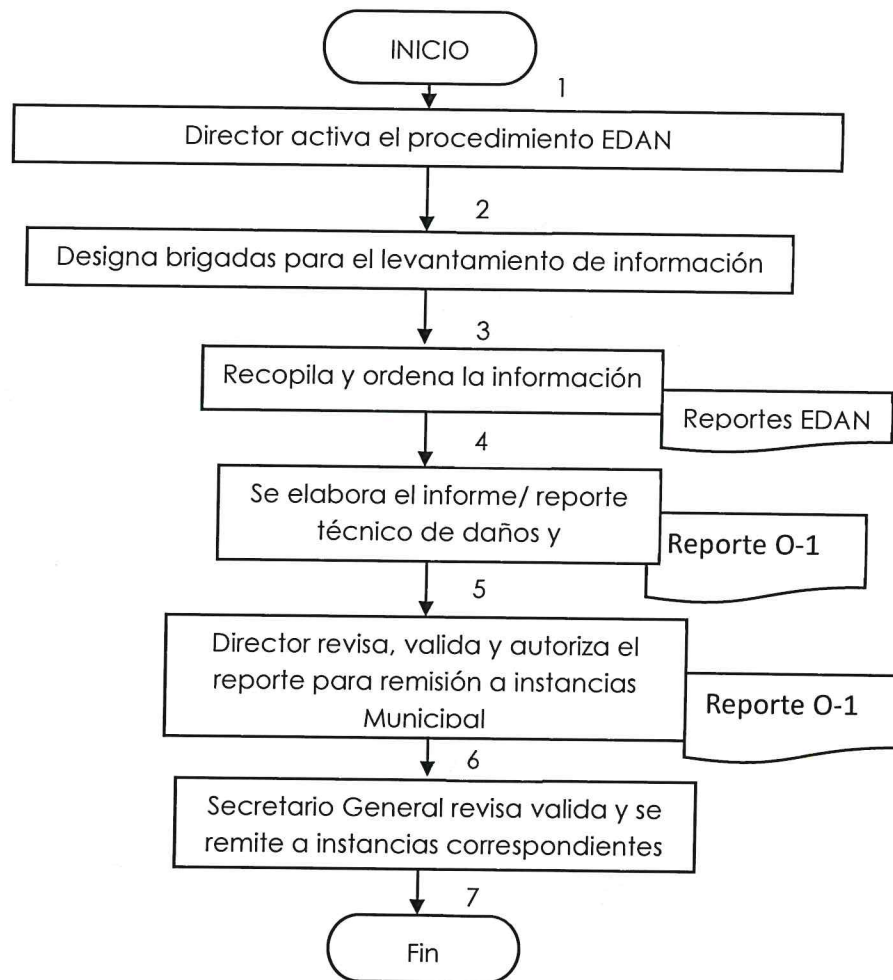
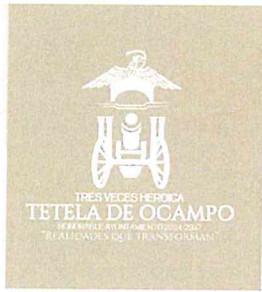


DIAGRAMA 5





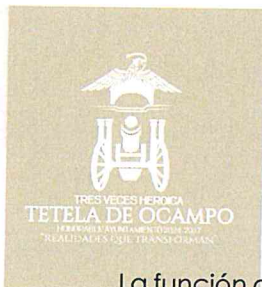
PROCESO DE ATENCIÓN POR AGRESIÓN Y/O CONDICIONES DE RIESGO ANIMAL

UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Protección Civil

LEY O NORMATIVA	ARTÍCULO	EMISIÓN	ÚLTIMA REFORMA
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	Art. 4 y 115 El Art. 4º garantiza el derecho a la protección de la salud y a un medio ambiente sano; el Art. 115º establece la responsabilidad de los municipios en la seguridad pública y el control de riesgos sanitarios y ambientales.	05/02/1917	28/05/2021
Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla	Art. 103, 104 y 105 Reconoce la obligación de los municipios de implementar medidas de protección, salubridad y control animal en coordinación con las autoridades de salud.	02/10/1917	15/08/2021
Ley del Sistema Estatal de Protección Civil	Art. 9 y 28 Establece la obligación de atender situaciones que representen riesgos biológicos o zoonóticos para la población.	21/03/2013	21/12/2022

OBJETIVO: Establecer un procedimiento operativo que permita la atención inmediata, control y seguimiento de reportes relacionados con agresiones o condiciones de riesgo derivadas de animales domésticos o silvestres, con el propósito de proteger la integridad física de la población y garantizar el bienestar animal.

FUNCIÓN: Brindar respuesta oportuna a los reportes ciudadanos que involucren animales agresivos, en riesgo, heridos o abandonados, implementando las medidas necesarias para controlar la situación sin causar daño innecesario, resguardar la seguridad de las personas y canalizar los casos a la autoridad competente.



La función de este proceso incluye la evaluación del riesgo, la captura preventiva o traslado controlado del animal

ALCANCE: Aplica en todos los casos que impliquen la presencia de animales que representen peligro potencial para las personas, bienes o vías públicas dentro del municipio, ya sea por:

- Conductas agresivas hacia humanos o animales domésticos,
- Accidentes vehiculares con fauna,
- Riesgos sanitarios o zoonóticos (transmisión de enfermedades),
- Situaciones de maltrato o abandono que requieran intervención institucional.

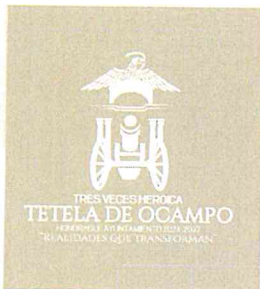
El proceso se desarrolla desde la recepción del reporte hasta la conclusión del caso y su registro

POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

- Todo reporte ciudadano deberá registrarse en la bitácora oficial de Protección Civil con hora, lugar y descripción del incidente
- Ningún animal podrá ser sacrificado o lesionado durante la intervención, salvo en caso de riesgo inminente a la vida humana, y con autorización del Director.
- Cuando se detecten lesiones a personas, deberá notificarse a la autoridad sanitaria o unidad médica más cercana.
- En caso de animales agresores, se deberá verificar la vacunación antirrábica y canalizar el caso al área de Control Canino o Bienestar Animal.

TIEMPO DE GESTIÓN: Atención inmediata al reporte (de 30 a 90 minutos tras la notificación)

NO	PUESTO O ÁREA	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Seguridad Pública o Ciudadanía	Recibe y canaliza el reporte sobre la presencia, agresión o comportamiento riesgoso de un animal doméstico o callejero	Llamada o Reporte ciudadano
Presencia de animal agresivo (doméstico).			
2	Dirección / Subdirección	Se traslada al sitio, evalúa el tipo de riesgo, identifica al posible propietario y solicita autorización para la intervención operativa.	Parte operativo
3	Elementos Operativos de PC	Realizan mediación con el propietario, orientando sobre medidas de control y manejo seguro. En caso de existir personas afectadas, se procede a la documentación	Ficha de servicio / Evidencia fotográfica



		del incidente y verificación de lesiones	
4	Dirección / Subdirección	Se establece un acuerdo conciliatorio entre ambas partes y se notifica al propietario que deberá asumir la responsabilidad por daños físicos, en caso de que aplique.	
		Animal agresivo sin propietario (callejero).	
5	Director de PC.	Evalúa el riesgo y, de ser necesario, se procede a la captura segura del animal, garantizando el bienestar del mismo. Posteriormente se traslada y resguarda en el área correspondiente (atención animal)	Oficio de cierre / Archivo de caso
		Animal sin vida.	
6	Elementos Operativos de Protección Civil	Al recibir el reporte, el personal se traslada al lugar, verifica el estado del animal y aplica medidas sanitarias y de bioseguridad para el levantamiento del cadáver y su traslado controlado.	
7	Elementos Operativos de Protección Civil	Los restos del animal se conducen a un sitio controlado y alejado, con la finalidad de evitar focos de infección o problemas sanitarios	

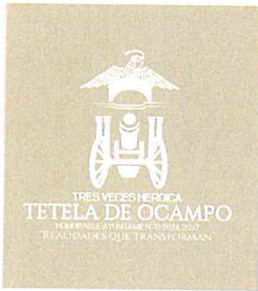
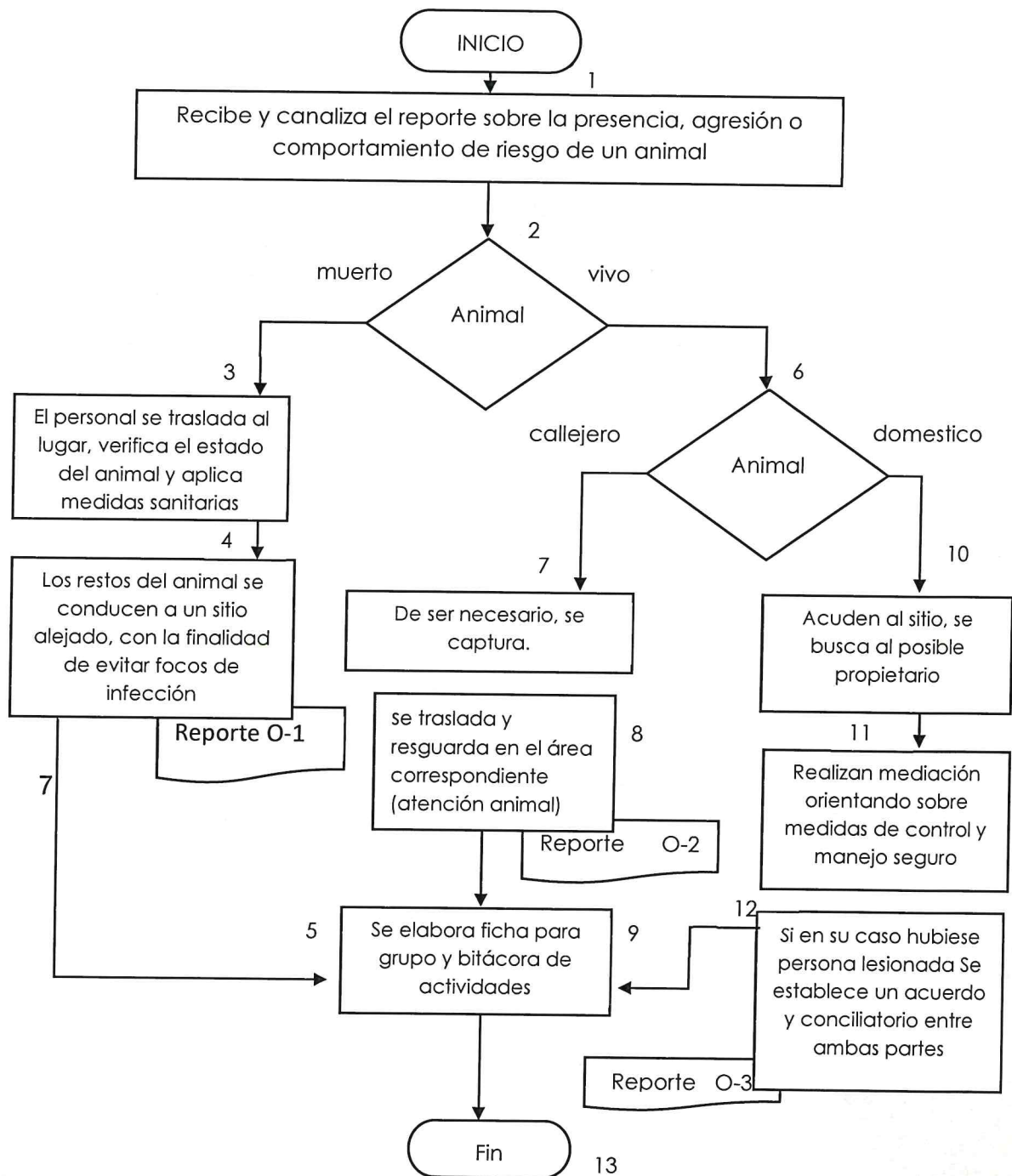
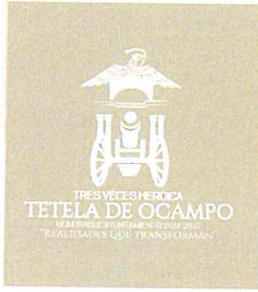


DIAGRAMA 6

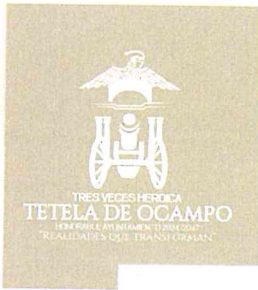




PROCESO DE CAPACITACIÓN Y PREVENCIÓN

UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Protección Civil Municipal.

LEY O NORMATIVA	ARTÍCULO	EMISIÓN	ÚLTIMA REFORMA
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	Art. 4 y 115 El Art. 4º establece el derecho de toda persona a la protección de la salud y a vivir en un entorno seguro; el Art. 115º otorga a los municipios la facultad de organizar servicios públicos y fomentar acciones preventivas y educativas en materia de protección civil.	05/02/1917	28/05/2021
Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla	Art. 103, 104 y 105 Asigna a los municipios la competencia para implementar programas de prevención, capacitación y seguridad civil en beneficio de la población.	02/10/1917	15/08/2021
Ley General de Protección Civil	Art. 6, 7 y 30 Define la prevención y la capacitación como ejes prioritarios del Sistema Nacional de Protección Civil, estableciendo la corresponsabilidad entre autoridades y sociedad.	06/06/2013	21/12/2022
Reglamento de la Ley General de Protección Civil	Art. 42 y 44 Regula la planeación y ejecución de programas de capacitación, simulacros y adiestramiento del personal operativo y de la población.	15/05/2014	16/06/2020



Manual de Procedimientos
de la Dirección de
Protección Civil

Código MTO/DPC/MP/24-27 Página 28 de 37
Fecha de Emisión 08 de enero de 2024
Fecha de Actualización 20 de febrero de 2025
Revisiones 1



Ley del Sistema Estatal de Protección Civil del Estado de Puebla	Art. 18, 19 y 21 Establece que la Coordinación Estatal y los municipios deben fomentar la cultura de la autoprotección mediante la capacitación y formación de brigadas comunitarias.	21/03/2013	21/12/2022
--	---	-------------------	-------------------

OBJETIVO: Desarrollar e implementar acciones sistemáticas de prevención, formación y capacitación dirigidas a la población, instituciones públicas, privadas y personal operativo, con el propósito de fortalecer la cultura de la autoprotección y reducir los riesgos derivados de fenómenos naturales o antropogénicos.

FUNCIÓN: Planear, organizar, ejecutar y evaluar programas de capacitación, simulacros, pláticas, talleres y cursos técnicos en materia de protección civil, primeros auxilios, evacuación, uso de extintores y gestión de riesgos.
Asimismo, este proceso garantiza la actualización constante del personal operativo y la participación ciudadana informada

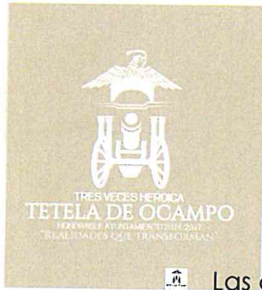
ALCANCE: Aplica a todos los sectores de la población del municipio de Tetela de Ocampo, incluyendo:

- Instituciones educativas y dependencias públicas,
- Empresas, comercios e industrias locales.
- Comités vecinales y brigadas comunitarias, y
- Personal operativo y administrativo de la Dirección de Protección Civil.

El proceso abarca desde la planeación anual de actividades preventivas hasta la emisión de constancias de participación y evaluación de resultados.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

- Los cursos, pláticas y simulacros deberán realizarse con autorización del Director y con base en las necesidades detectadas por diagnósticos comunitarios
- El personal responsable deberá registrar asistencia, elaborar evidencias fotográficas y emitir informes técnicos de cada actividad.
- Se fomentará la participación ciudadana y la integración de brigadas escolares y comunitarias.
- Todo material utilizado deberá cumplir con las normas de seguridad y protección ambiental.
- Se priorizarán las zonas o instituciones con mayor índice de riesgo o vulnerabilidad.



Manual de Procedimientos
de la Dirección de
Protección Civil

Código MTO/DPC/MP/24-27 Página 29 de 37
 Fecha de Emisión 08 de enero de 2024
 Fecha de Actualización 20 de febrero de 2025
 Revisiones 1



Las actividades deberán realizarse bajo un enfoque de inclusión, equidad y accesibilidad.

TIEMPO DE GESTIÓN: 6 Meses

2Q	PUESTO O ÁREA	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Director/Subdirector / Secretaría	Elabora la planeación y cronograma de capacitación.	Programa anual
2	Director de Protección Civil	Revisa, aprueba presenta las actividades propuestas.	
3	Regidora de gobernación	Revisa, aprueba y autoriza	Oficio de validación
4	Secretaría	Se realiza la solicitud a la institución correspondiente	Solicitud
	Instituciones educativas / dependencias públicas/comercios locales	Se invita a distintas áreas como a la población estudiantil y en general	Invitación / circular
4	Elementos Operativos / Instructores	Ejecutan la capacitación o simulacro, recaban evidencias y asistencia	Reporte fotográfico / Lista de asistencia
5	Secretaría Técnica.	Se realiza reporte / ficha de la actividad realizada se emite reconocimiento al ponente	Constancia / Informe de actividad

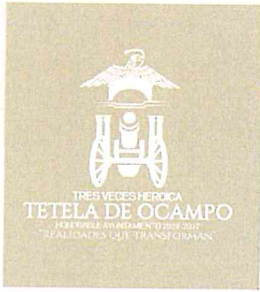
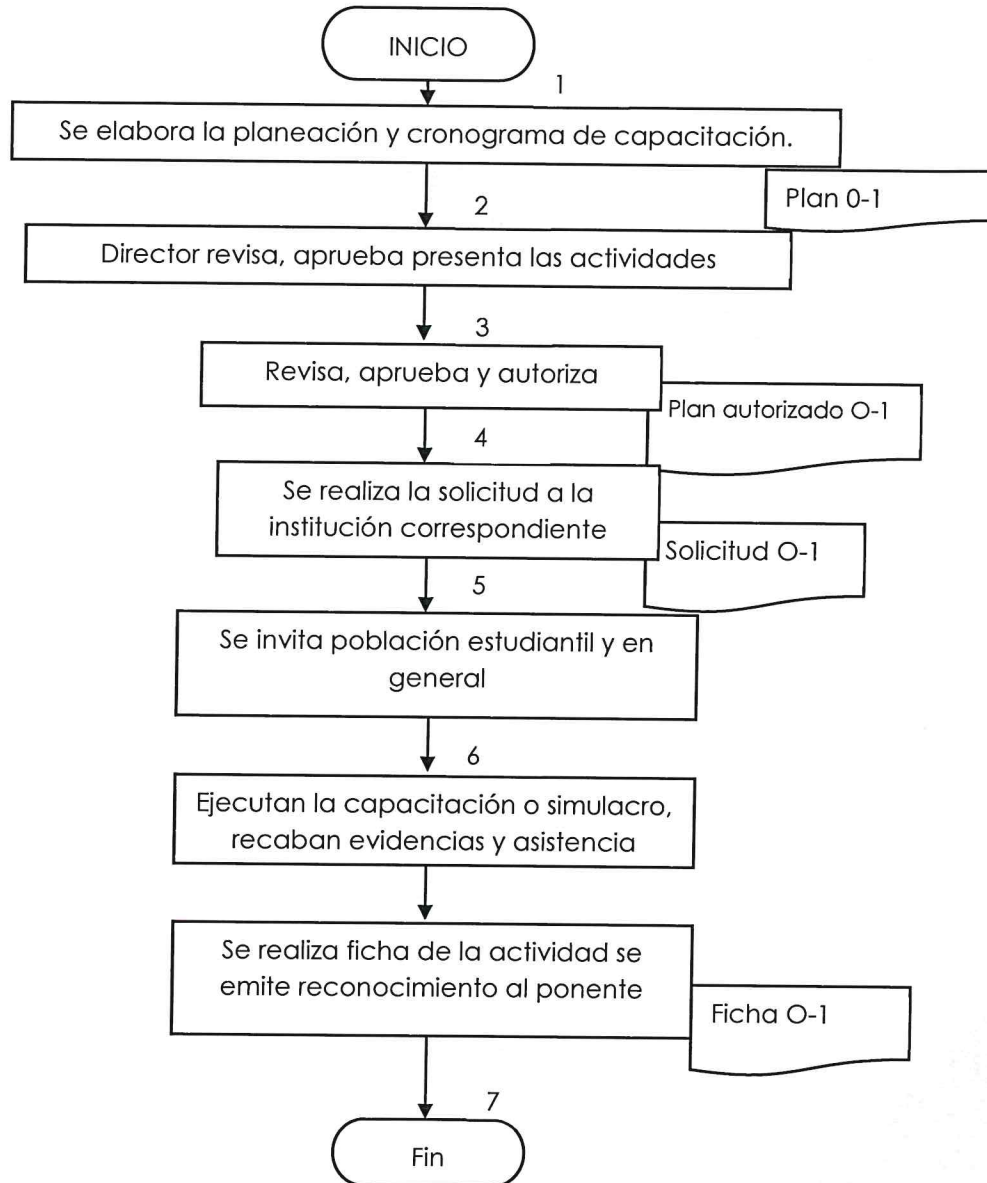
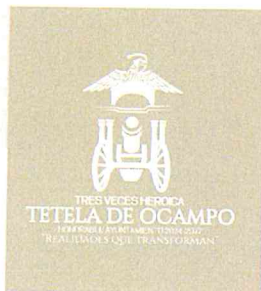


DIAGRAMA 7

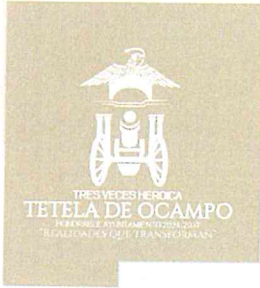




PROCESO DE PREVENCIÓN Y COMBATE DE INCENDIOS

UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Protección Civil Municipal.

LEY O NORMATIVA	ARTÍCULO	EMISIÓN	ÚLTIMA REFORMA
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	Art. 4 y 115 Reconoce el derecho de toda persona a vivir en condiciones seguras y obliga a los municipios a implementar acciones de prevención y respuesta ante riesgos como incendios urbanos o forestales	05/02/1917	28/05/2021
Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla	Art. 103, 104 y 105 Asigna competencias a los municipios para salvaguardar la integridad de las personas y bienes, incluyendo el combate de incendios y la mitigación de sus efectos.	02/10/1917	15/08/2021
Ley General de Protección Civil	Art. 21 y 22 Define la prevención y combate de incendios como acciones prioritarias del Sistema Nacional de Protección Civil, con participación municipal obligatoria	06/06/2012	21/12/2023
Reglamento de la Ley General de Protección Civil	Art. 47 y 48 Establece los procedimientos para el combate y control de incendios, así como la coordinación interinstitucional entre los tres órdenes de gobierno.	13/05/2014	16/06/2020



Manual de Procedimientos
de la Dirección de
Protección Civil

Código MTO/DPC/MP/24-27 Página 32 de 37
Fecha de Emisión 08 de enero de 2024
Fecha de Actualización 20 de febrero de 2025
Revisiones 1



	Art. 28 y 32		
ley del Sistema Estatal de Protección Civil del Estado de Puebla	Regula la organización y respuesta inmediata ante incendios, y determina las competencias municipales para la atención inicial y la comunicación con la Coordinación Estatal.	21/03/2013	22/09/2021

OBJETIVO: Establecer un procedimiento integral que permita prevenir, controlar y extinguir incendios en el territorio municipal, garantizando la protección de la vida humana, la infraestructura, los recursos naturales y el medio ambiente. El objetivo es fortalecer la capacidad operativa y de respuesta del personal,

FUNCIÓN: Planear, coordinar y ejecutar actividades de prevención, vigilancia, detección temprana y combate de incendios tanto en áreas urbanas como rurales. Este proceso asegura la intervención oportuna de la Dirección de Protección Civil mediante la movilización del personal operativo, la aplicación de medidas de seguridad, el control del fuego, y la posterior evaluación de daños y causas. También comprende la capacitación de la población y brigadas comunitarias para fomentar la prevención y la actuación responsable durante la temporada de alto riesgo

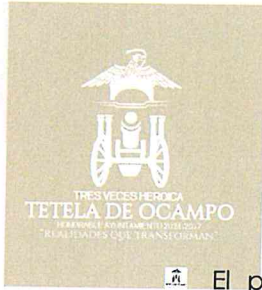
ALCANCE: Aplica en todas las localidades, zonas urbanas, forestales y de cultivo del municipio de Tetela de Ocampo donde exista riesgo de incendio.

Incluye:

- Incendios estructurales (viviendas, comercios, escuelas, vehículos).
- Incendios forestales, de pastizales o agrícolas.
- Quemas controladas o accidentales.
- Monitoreo y control preventivo durante temporadas de estiaje.
- Coordinación con instancias estatales y federales (Bomberos, CONAFOR, SEMARNAT).

POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

- Toda acción de combate deberá ejecutarse bajo las órdenes del Director o Subdirector, priorizando la seguridad del personal
- Se deberá activar de inmediato el Protocolo Municipal de Combate y Control de Incendios, informando al Centro Estatal de Emergencias



Manual de Procedimientos
de la Dirección de
Protección Civil

Código MTO/DPC/MP/24-27 Página 33 de 37
 Fecha de Emisión 08 de enero de 2024
 Fecha de Actualización 20 de febrero de 2025
 Revisiones 1

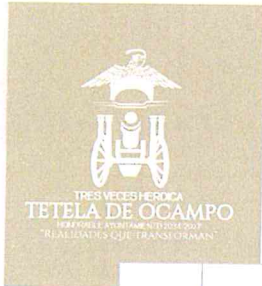


- El personal deberá portar su equipo de protección personal (EPP) y usar las herramientas adecuadas (pico, pala, mochilas, radios, extintores)
- En caso de incendios forestales, se notificará a la CONAFOR y Secretaría de Medio Ambiente Estatal
- Toda intervención deberá documentarse mediante parte operativo, evidencia fotográfica e informe técnico.
- La prevención se reforzará con campañas educativas, pláticas y señalización en zonas de riesgo.
- Una vez sofocado el incendio, se realizará evaluación de daños y seguimiento post-evento para determinar causas y medidas preventivas.

TIEMPO DE GESTIÓN: Atención inmediata al reporte.

Reporte inicial seguimiento y elaboración de informe cuando el incendio se encuentre bajo control o liquidado

NO.	PUESTO O ÁREA	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Ciudadano / Seguridad Pública	Reporta el incendio o conato indicando ubicación, magnitud y posibles riesgos..	Reporte ciudadano / Llamada
2	Director / Subdirector.	Evalúa la magnitud del incendio y activo protocolo de respuesta.	Parte operativo / Oficio de salida de unidad
		Conato de incendio	
3	Elementos Operativos de PC	Se trasladan al sitio, delimitan la zona de riesgo, evalúan condiciones y comienzan maniobras de control y sofocación.	Parte operativo en sitio / Evidencia fotográfica
		incendio forestal	
4	Director / Subdirector	Si el incidente sobrepasa la capacidad operativa municipal, solicita apoyo a instancias correspondientes (Bomberos, CONAFOR, Medio Ambiente Estatal, apoyo regional).	Oficio de solicitud de apoyo / Informe de actualización
5	Elementos Operativos de PC	Mantienen labores de control, vigilancia y enfriamiento del área mientras llega el apoyo técnico solicitado (si aplica)	Parte operativo de continuidad
6	Director / Subdirector + Brigadas Estatales o Regionales	Trabajan de manera coordinada con brigadas forestales, bomberos o voluntarios comunitarios, priorizando la seguridad del personal y evitando pérdidas humanas.	Ficha informativa



Manual de Procedimientos
de la Dirección de
Protección Civil

Código MTO/DPC/MP/24-27 Página 34 de 37
Fecha de Emisión 08 de enero de 2024
Fecha de Actualización 20 de febrero de 2025
Revisiones 1



7	Secretaria	Se trabaja en conjunto con las brigadas de apoyo regional y/o estatal para el control y sofocación del incendio más voluntarios evitando pérdidas humanas	Ficha informativa
8	Secretaría	Elabora reporte ampliado conforme evolucione el incidente, anexando evidencia, avances, riesgos y daños preliminares	Ficha de información
9	Director / subdirector.	Informa continuamente a las áreas correspondientes hasta lograr el estado de control y sofocación total	informe de situación / Aviso de control
10	Director	Valida el reporte final, revisa documentación, daños y acciones ejecutadas durante todo el evento.	Ficha de cierre / Informe final
11	Secretaria	Integra todo el expediente: reportes, fotografías, solicitudes de apoyo, fichas de trabajo, partes operativos y evidencias, y lo archiva	Expediente de incendio / Ficha de cierre archivada

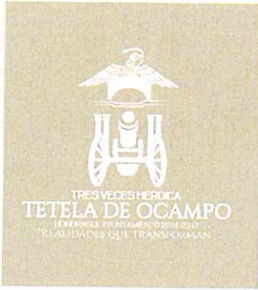
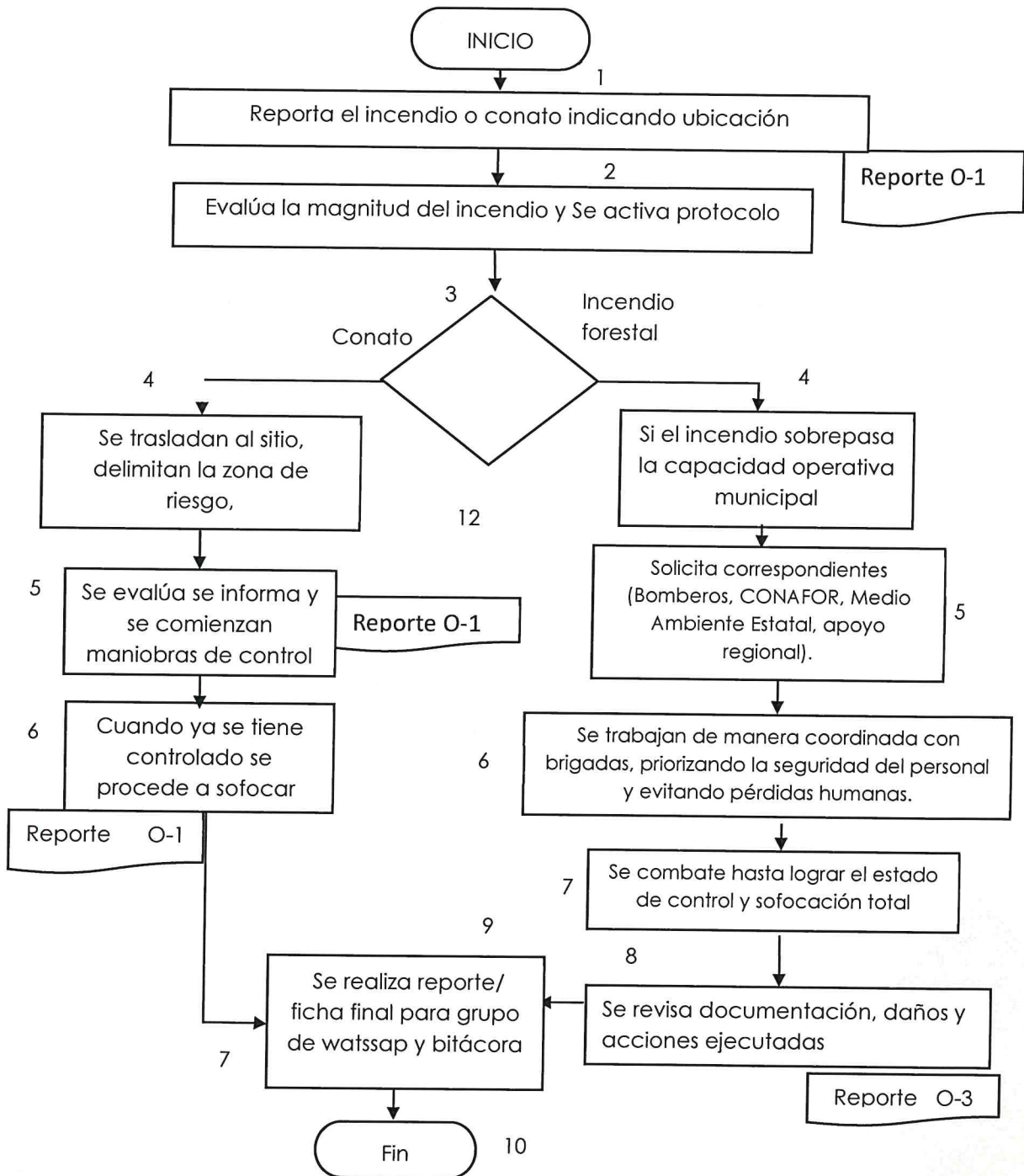
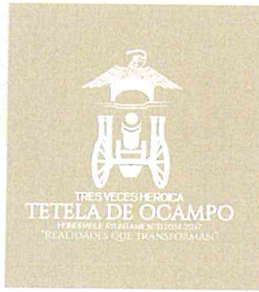


DIAGRAMA 8





GLOSARIO

Acción Operativa: Actividad ejecutada por el personal de Protección Civil para atender una solicitud, emergencia, inspección o apoyo.

Atención de Emergencias: Conjunto de acciones inmediatas para salvaguardar vidas, bienes y entorno ante un fenómeno perturbador.

Capacitación: Proceso mediante el cual se instruye al personal o la ciudadanía en temas de prevención, actuación y primeros auxilios.

Comisión / Servicio: Actividad asignada al personal para realizar una atención, inspección o intervención en campo.

Conato de Incendio: Fuego incipiente que puede ser controlado sin que se propague a mayor escala.

Control de Incendios: Acciones de contención, ataque y sofocación del fuego por parte de personal operativo.

Custodia de Evento: Supervisión, vigilancia y resguardo preventivo en eventos masivos o de afluencia pública.

Documento Adicional: Información requerida al ciudadano para completar una solicitud (planos, permisos, fotografías, etc.).

EDAN – Evaluación de Daños y Análisis de Necesidades: Método técnico que evalúa los daños ocasionados por un evento y determina necesidades prioritarias de atención.

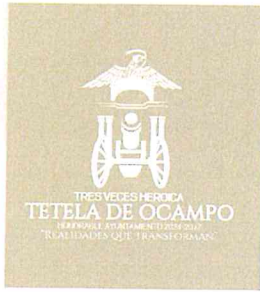
Emergencia: Situación inesperada generada por fenómenos naturales, perturbadores o humanos que requieren respuesta inmediata.

Expediente: Conjunto organizado de documentos y evidencias que respaldan un proceso, acción o servicio realizado.

Ficha de Actividad: Documento oficial donde se registra una acción realizada por Protección Civil: fecha, personal, evidencia y recomendaciones.

Fenómeno Perturbador: Agente físico o humano que puede generar daños: sismos, incendios, explosiones, tormentas, deslaves, etc.

Gestión Administrativa: Procesos internos para organizar, registrar, informar y archivar las actividades de Protección Civil.



Manual de Procedimientos
de la Dirección de
Protección Civil

Código MTO/DPC/MP/24-27 Página 37 de 37
Fecha de Emisión 08 de enero de 2024
Fecha de Actualización 20 de febrero de 2025
Revisiones 1



Guardia: Servicio preventivo donde el personal se mantiene en alerta en eventos públicos o zonas de riesgo.

Incendio Forestal: Fuego no controlado en áreas naturales que afecta vegetación, fauna y recursos forestales.

Informe Técnico: Documento donde se detallan acciones, hallazgos, evidencias y recomendaciones tras una actividad operativa.

Inspección: Revisión ocular y técnica de un bien, establecimiento, terreno o estructura para determinar condiciones de riesgo.

Mapa de Riesgos: Herramienta que identifica zonas vulnerables o peligrosas dentro del municipio.

Mitigación: Acciones que disminuyen potenciales daños de un fenómeno perturbador.

Oficio: Documento formal utilizado para comunicar acciones, solicitudes o respuestas administrativas.

Operativo: Acción del personal en campo: control de incidentes, inspecciones, auxilios o verificaciones.

Observaciones: Recomendaciones o medidas correctivas proporcionadas al ciudadano tras una inspección o verificación.

Prevención: Acciones destinadas a reducir riesgos antes de que ocurra un incidente.

Proceso: Conjunto de pasos ordenados y secuenciales para realizar una actividad administrativa u operativa.

Protección Civil: Conjunto de acciones preventivas, de auxilio y recuperación para salvaguardar la integridad de la población.

Reporte: Documento que registra un incidente, solicitud o actividad recibida por el área.

Resguardo: Acción de archivar, almacenar y proteger documentos oficiales.

Riesgo: Posibilidad de que un fenómeno cause daños a personas, bienes o medio ambiente.

Seguridad Pública (SP): Dependencia encargada de mantener el orden, recibir reportes ciudadanos y coordinar acciones con Protección Civil.

Verificación: Revisión realizada para constatar que se cumplan requisitos, medidas o especificaciones de seguridad.