



MANUAL ADMINISTRATIVO

DELEGACIÓN TLALPAN

DÍA	MES	AÑO
30	09	2007

PÁG:	1
DE:	5

Nombre del Procedimiento: Atención a Emergencias

OBJETIVO GENERAL

Atender a la brevedad posible la cobertura de las emergencias, para salvaguardar la integridad física, sus bienes y entorno de la población, mediante las acciones y estrategias definidas para cualquier contingencia.

POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

- Actuar con los lineamientos basados en el artículo 1° del capítulo único de la Ley de Protección Civil para el Distrito Federal y capítulo noveno artículo 59 y 61; capítulo décimo del artículo 63, 64, 67, del capítulo décimo segundo, artículo 73, 74 y 75 del Reglamento de Protección Civil para el Distrito Federal.
- Atender la emergencia mediante normas técnicas establecidas, así como las adecuaciones al tipo de emergencia.
- Atender las necesidades del ciudadano de acuerdo a su tipo de emergencia.
- El horario de atención y/o servicio son durante las 24 horas y los 365 días del año.
- La Subdirección de Servicios de Emergencia y Protección Civil, atenderá las emergencias por medio de la Base Alfil, Base Plata, vía telefónica o sector de policía.
- Atendidas las emergencias se capturaran como denuncia ciudadana en el Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC), para registro, control y otorgamiento de numero de folio, para la total transparencia con la ciudadanía. Esto en base al art. 16 del capítulo II de la Ley de Protección Civil para el Distrito Federal.
- Este servicio es totalmente gratuito.



MANUAL ADMINISTRATIVO

DELEGACIÓN TLALPAN

DÍA	MES	AÑO
30	09	2007
PÁG:		2
DE:		5

Nombre del Procedimiento: Atención a Emergencias

Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
Subdirección de Servicios de Emergencia y Protección Civil y Jefatura de Unidad Departamental de Atención a Emergencias (Base alfil, Base Plata, Vía Telefónica o Sector Policía)	1	Recibe "Reporte" con las características de la emergencia a atender y comunica.	10 min.
	2	Atiende urgentemente, ubica y analiza la situación para localizar posibles accesos, en coordinación con el Jefe de Unidad Departamental de Atención a Emergencias.	15 min.
	3	Evalúa las necesidades y requerimientos para su pronta atención.	15 min.
	4	Acude al lugar, gira instrucciones a las personas que se encuentran dentro o fuera del siniestro, con el fin de no provocar pánico o confusión entre los pobladores.	10 min.
	5	Atiende el siniestro y programa el reestablecimiento.	Varia el tiempo según la emergencia
Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC)	6	Captura denuncia ciudadana otorgando número de folio. ¿Se atendió la emergencia? <u>NO</u>	Varia el
	7	Solicita apoyo de otras Dependencias Gubernamentales especializadas (CORENA, SEMARNAT, Gobernación, etc.). <u>SI</u>	

**MANUAL ADMINISTRATIVO****DELEGACIÓN TLALPAN**

DÍA	MES	AÑO
30	09	2007

PÁG: 3

DE: 5

Nombre del Procedimiento: Atención a Emergencias

Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
Subdirección de Servicios de Emergencia y Protección Civil y Jefatura de Unidad Departamental de Atención a Emergencias (Base alfil, Base Plata, Vía Telefónica o Sector Policía)	8	Entrega "Nota Informativa" al personal operativo generada de la emergencia atendida de las actividades al Subdirector.	tiempo según la emergencia
	9	Descarga respuesta en el Sistema del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC).	
	10	Envía respuesta al Ciudadano del proceso de la atención a emergencia. Fin del procedimiento.	



MANUAL ADMINISTRATIVO

DELEGACIÓN TLALPAN

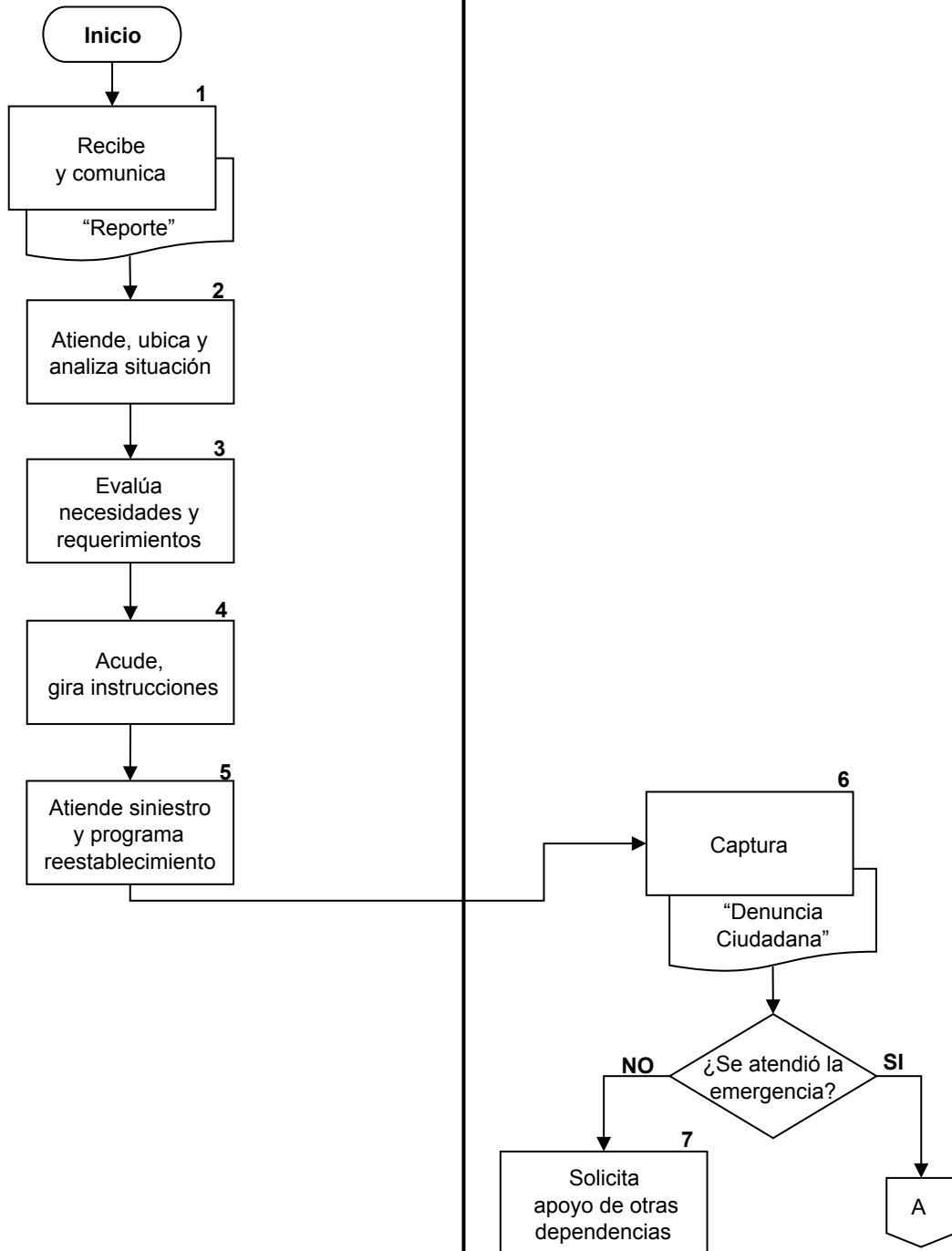
DÍA	MES	AÑO
30	09	2007

PÁG: 4
DE: 5

Nombre del Procedimiento: Atención a Emergencias

Subdirección de Servicios de Emergencia y Protección Civil, Jefatura Departamental de Atención a Emergencias (Base Alfil, Base Plata, Vía Telefónica o Sector de Policía)

Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC)





MANUAL ADMINISTRATIVO

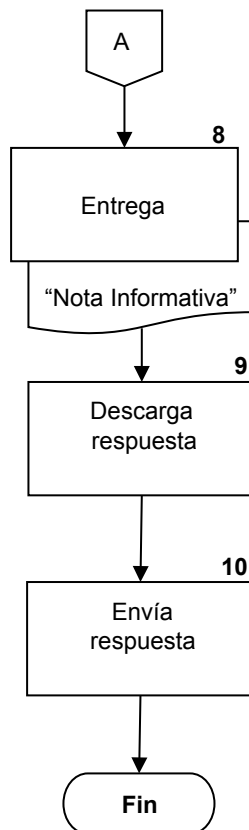
DELEGACIÓN TLALPAN

DÍA	MES	AÑO
30	09	2007

PÁG:	5
DE:	5

Nombre del Procedimiento: Atención a Emergencias

Subdirección de Servicios de Emergencia y Protección Civil, Jefatura Departamental de Atención a Emergencias
(Base Alfil, Base Plata, Vía Telefónica o Sector de Policía)



TITULAR DEL ÁREA RESPONSABLE
DEL PROCEDIMIENTO

Ing. Salvador Rojas Moreno
Subdirector de Servicios de Emergencia y
Protección Civil