



ZACATLÁN

GOBIERNO MUNICIPAL 2024-2027

De la mano de la gente

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL Y
BOMBEROS**

H. AYUNTAMIENTO DE ZACATLÁN, PUEBLA



ZACATLÁN

GOBIERNO MUNICIPAL 2024-2027

De la mano de la gente

**VALIDACIÓN
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL Y BOMBEROS**

CLAVE

MZAC/2427/MP/DPCB

AUTORIZA	REVISA	ELABORA
	 	
<p>C. EDGAR GARCÍA HERRERA CONTRALOR MUNICIPAL</p>	<p>C. JOSÉ EDUARDO ZURITA HERNÁNDEZ DIRECTOR</p>	<p>C. DIANA LAURA FERRERO ESCOBAR SECRETARÍA</p>
<p>DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL Y BOMBEROS MUNICIPIO DE ZACATLÁN, PUE. 2024 - 2027</p>		



CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	1
2.	SIMBOLOGIA.....	2
3.	PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTO	3
4.	PROCEDIMIENTOS	4
4.1	PROCEDIMIENTO 1: LIBERACION DE RIESGO PROTECCION CIVIL	4
4.1.1	GENERALIDADES	4
4.1.2	DESCRIPCIÓN	5
4.1.3	Flujograma.....	6
4.2.	PROCEDIMIENTO 2: APROBACIÓN DEL PROGRAMA INTERNO DE PROTECCIÓN CIVIL DE LOCALES Y ESTABLECIMIENTOS, COMERCIALES, INDUSTRIALES Y DE SERVICIOS.	7
4.2.1	GENERALIDADES.....	7
4.2.2	DESCRIPCIÓN	8
4.2.3.	Flujograma.....	9
4.3.	PROCEDIMIENTO 3: APROBACIÓN DE DICTAMEN QUE EMITE LA DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL RELATIVO AL CUMPLIMIENTO DE NORMAS DE SEGURIDAD PARA LOCALES COMERCIALES, INDUSTRIALES Y DE SERVICIOS.....	10
4.3.1	GENERALIDADES.....	10
4.3.2	DESCRIPCIÓN	11
4.3.3.	Flujograma.....	12
4.4	PROCEDIMIENTO 4: OPINIÓN TÉCNICA DE ÁRBOLES EN RIESGO	13
4.4.1	GENERALIDADES.....	13
4.4.2	DESCRIPCIÓN	14
4.4.3	Flujograma.....	15
4.5	PROCEDIMIENTO 5: Opinión técnica de factibilidad de no riesgo para los inmuebles que inicien un proceso de construcción	16
4.5.1	GENERALIDADES.....	16
4.5.2	DESCRIPCIÓN	17
4.5.3	Flujograma.....	18





4.6. PROCEDIMIENTO 6: Liberación DE riesgo para quema de pirotecnia	19
4.6.1 GENERALIDADES.....	19
4.6.2 DESCRIPCIÓN.....	20
4.6.3 Flujograma.....	21
4.7 PROCEDIMIENTO 7: ATENCIÓN A EMERGENCIAS EN GENERAL.....	22
4.7.1 GENERALIDADES.....	22
4.7.2 DESCRIPCIÓN.....	23
4.7.3 DIAGRAMA	24
4.8. PROCEDIMIENTO 8: ATENCIÓN A EVENTOS MASIVOS.....	25
4.8.1 GENERALIDADES.....	25
4.8.2 DESCRIPCIÓN.....	26
4.8.3 Flujograma.....	27
5. GLOSARIO	28



Manual de Procedimientos: PROTECCION CIVIL		
Clave	MZAC/2427/DPCB	Página: 1 de 29
Fecha de Emisión	18/12/2025	
Fecha de Actualización	15/12/2025	
Revisiones	4	

1. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Procedimientos, tiene como finalidad proporcionar la información detallada de las operaciones que realiza la Dirección de Protección Civil y Bomberos del Municipio de Zacatlán, Puebla.






Como propósito fundamental es la descripción de las políticas de operación o lineamientos a seguir a fin de que la Dirección Municipal pueda ejecutar, supervisar y darle seguimiento a los trabajos que se realizan conforme a Leyes, Reglamentos y Normas vigentes.

El presente documento es de suma importancia, toda vez que se encuentra alineado conforme a las políticas públicas de las tres Órdenes de Gobierno, Federal, Estatal y Municipal en Materia de Protección Civil.

Los responsables de aplicar el presente Manual serán de conformidad con los lineamientos que emanan de la Ley Orgánica Municipal y de la presente Administración en base de los acuerdos del H. Cabildo y que deberán de desempeñarse con honestidad, profesionalismo pero sobre todo con plena convicción de servir a los demás en la prevención, protección de los ciudadanos y de sus bienes, así como su entorno, la Protección Civil deberá ser un pilar institucional en la presente administración promoviendo siempre la Cultura de la Autoprotección y con el objetivo final de hacer una comunidad resiliente en todos los sectores.



2. SIMBOLOGIA

NOMBRE	SÍMBOLO	FUNCIÓN	EJEMPLO
INICIO/FINAL		Se utiliza para representar el inicio o final del proceso.	(INICIO) (FIN)
ACTIVIDAD O ACCIÓN		Define una actividad a acción que se realiza y que le da secuela al proceso	Recibe la correspondencia
DOCUMENTO		Documento empleado para cumplir con la actividad o acción	Volante de Traslado
BIFURCACIÓN DEL PROCESO		Establecer si el proceso toma un sentido directo o requiere de un proceso extraordinario	Se tienen observaciones al volante de traslado (si) (no)
LÍNEA DE FLUJO		Indica el sentido de la ejecución de las operaciones.	-----



Manual de Procedimientos: PROTECCION CIVIL		
Clave	MZAC/2427/DPCB	Página: 3 de 29
Fecha de Emisión	18/12/2025	
Fecha de Actualización	15/12/2025	
Revisiones	4	

3. PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTO

No.	Procedimiento	Homoclave
1	Liberación de Riesgo Protección Civil	T01MZACDPCB2025
2	Aprobación del Programa Interno de Protección Civil de locales y establecimientos, comerciales, industriales y de servicios.	T02MZACDPCB2025
3	Aprobación de dictamen que emite la Dirección de Protección Civil relativo al cumplimiento de normas de seguridad para locales comerciales, industriales y de servicios.	T03MZACDPCB2025
4	Opinión técnica de árboles en riesgo	T04MZACDPCB2025
5	Opinión técnica de factibilidad de no riesgo para los inmuebles que inicien un proceso de construcción	T05MZACDPCB2025
6	Liberación de riesgo para quema de pirotecnia	T06MZACDPCB2025
7	Atención a emergencias en general	S01MZACDPCB2025
8	Atención a eventos masivos	S02MZACDPCB2025

Manual de Procedimientos: PROTECCION CIVIL		
Clave	MZAC/2427/DPCB	Página: 4 de 29
Fecha de Emisión	18/12/2025	
Fecha de Actualización	15/12/2025	
Revisiones	4	

4. PROCEDIMIENTOS

4.1 PROCEDIMIENTO 1: LIBERACION DE RIESGO PROTECCION CIVIL

4.1.1 GENERALIDADES

Homoclave: **T01MZACDPCB2025**

Unidad Responsable: **DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL Y BOMBEROS**

LEY O NORMATIVA	ARTÍCULO	EMISIÓN	ÚLTIMA REFORMA
Reglamento de Protección Civil Municipal	59	30/09/2009	----
Ley de Ingresos del Municipio de Zacatlán para el Ejercicio Fiscal 2025.	23	18/12/2024	----

OBJETIVO: Evaluar los riesgos para detectar aquellos que son corregibles evitando la generación de incidentes para la población en general del Municipio de Zacatlán, Pue.

FUNCIÓN: Establecer áreas de seguridad y efectuar recorridos permanentes en la zona.

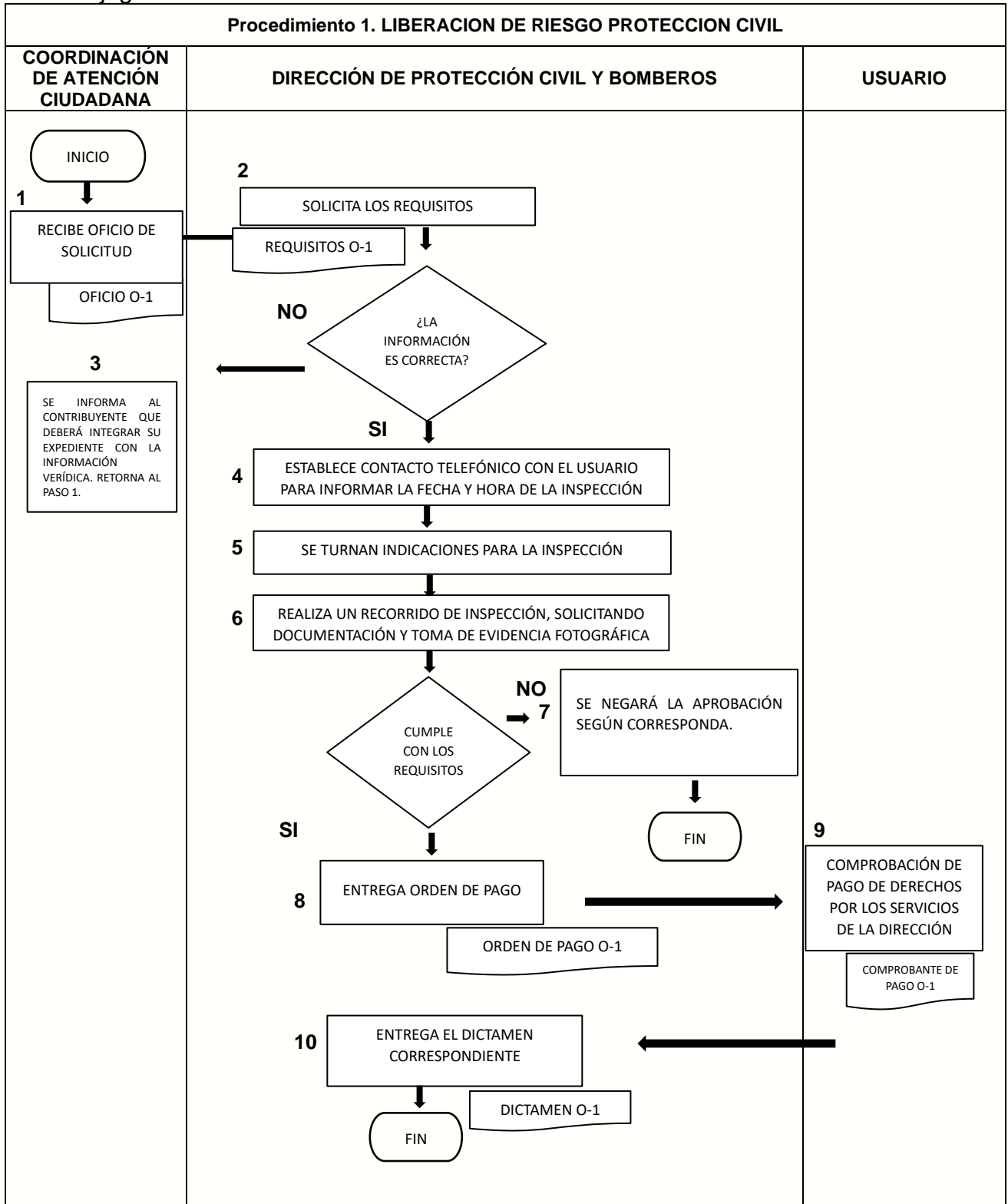
ALCANCE: Desde la solicitud de inspección hasta la entrega del dictamen correspondiente.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN:	Este procedimiento se aplicará con estricto apego a la normatividad vigente en materia de Protección Civil.
	Al momento de recibir la solicitud se ordena al personal que acuda a la Inspección y dictamine el riesgo existente, si así lo determina el inspector.
	Una vez realizada la inspección, la Dirección emite un documento de aprobación por escrito con previo pago en tesorería.
TIEMPO DE GESTIÓN: 8 días hábiles	

4.1.2 DESCRIPCIÓN

No.	Descripción de Actividad	Puesto / Área	Documento
1	Recibe oficio de solicitud de inspección.	Coordinación de Atención Ciudadana	Oficio con ficha de control de gestión
2	Se hace entrega de los requisitos para la inspección del inmueble.	Dirección Protección Civil y Bomberos	Listado de requisitos de inspección
INFORMACIÓN INCORRECTA			
3	Se informa al contribuyente que deberá integrar su expediente con la información verídica. Retorna al paso 1.	Dirección Protección Civil y Bomberos	
INFORMACIÓN CORRECTA			
4	Establece contacto telefónico con el usuario para informar la fecha y hora de la inspección	Dirección Protección Civil y Bomberos	
5	Turna indicaciones a su personal para que acudan a realizar la inspección.	Dirección Protección Civil y Bomberos	
6	Personal realiza el recorrido en conjunto con el encargado o responsable, se solicita la documentación que acredite la propiedad y se toma evidencia fotográfica.	Dirección Protección Civil y Bomberos	
SI NO CUMPLE			
7	En caso de no presentar lo requerido se procederá a la clausura del inmueble o negación de la aprobación según corresponda. Fin del procedimiento.	Dirección Protección Civil y Bomberos	
SI CUMPLE			
8	Se emiten las órdenes de pago correspondientes, para realizar dicho pago en la Tesorería Municipal.	Dirección Protección Civil y Bomberos	Órdenes de pago
9	Comprobación de pago de derechos por los servicios de la Dirección	Usuario	Comprobante de pago
10	Entrega del dictamen o los dictámenes correspondientes, con una vigencia de un año.	Dirección Protección Civil y Bomberos	Dictamen

4.1.3 Flujograma



Manual de Procedimientos: PROTECCION CIVIL		
Clave	MZAC/2427/DPCB	Página: 7 de 29
Fecha de Emisión	18/12/2025	
Fecha de Actualización	15/12/2025	
Revisiones	4	

4.2. PROCEDIMIENTO 2: APROBACIÓN DEL PROGRAMA INTERNO DE PROTECCIÓN CIVIL DE LOCALES Y ESTABLECIMIENTOS, COMERCIALES, INDUSTRIALES Y DE SERVICIOS.

4.2.1 GENERALIDADES

Homoclave: **T02MZACDPCB2025**

Unidad Responsable: **DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL Y BOMBEROS**

LEY O NORMATIVA	ARTÍCULO	EMISIÓN	ÚLTIMA REFORMA
Reglamento de Protección Civil Municipal	59	30/09/2009	----
Ley de Ingresos del Municipio de Zacatlán para el Ejercicio Fiscal 2025.	23	18/12/2024	----

OBJETIVO: Evaluar los riesgos para detectar aquellos que son corregibles evitando la generación de incidentes para la población en general del Municipio de Zacatlán, Pue.

FUNCIÓN: Establecer áreas de seguridad y efectuar recorridos permanentes en la zona.

ALCANCE: Desde la solicitud de inspección hasta la entrega del dictamen correspondiente.

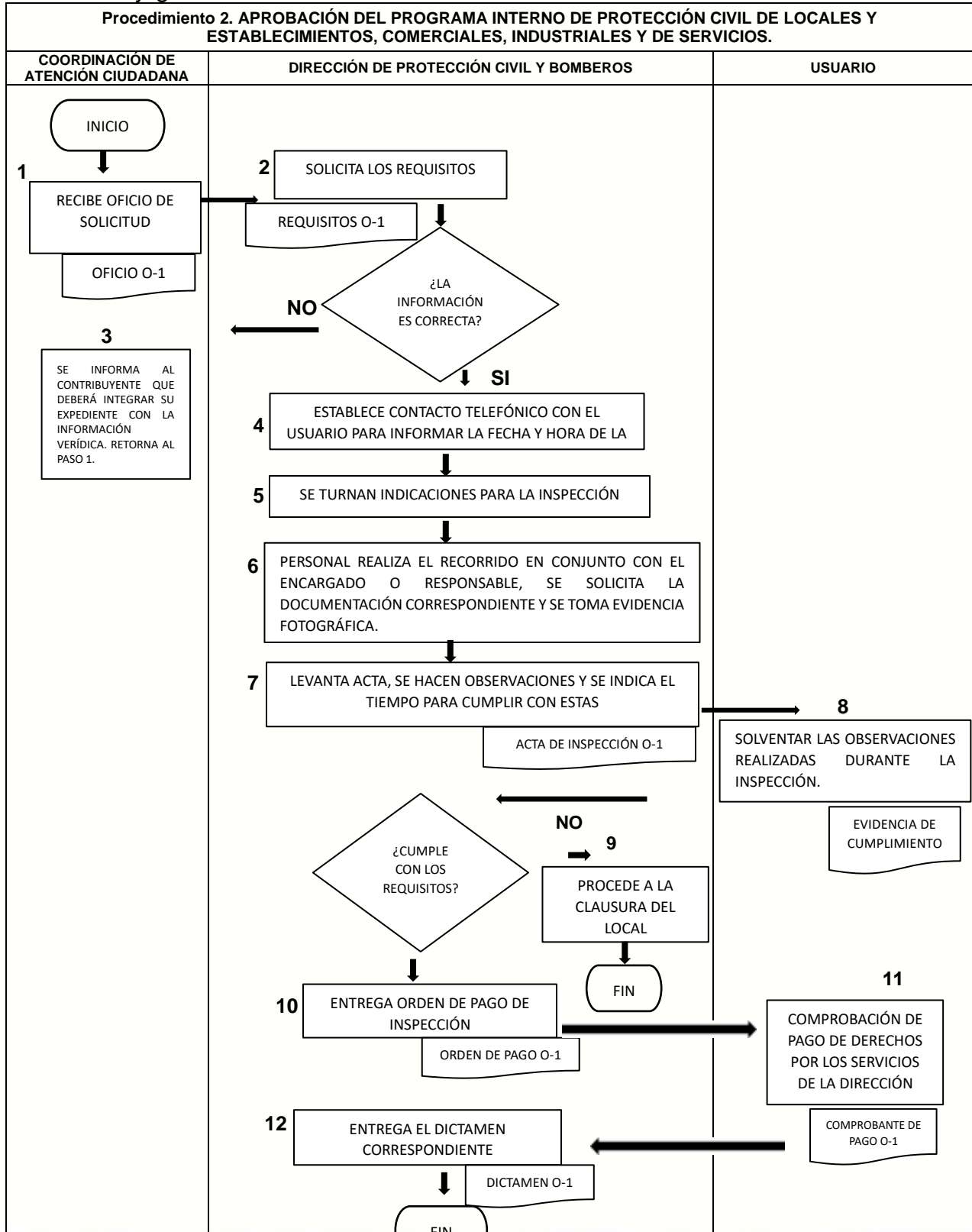
POLÍTICAS DE OPERACIÓN:	Este procedimiento se aplicará con estricto apego a la normatividad vigente en materia de Protección Civil.
	Al momento de recibir la solicitud se ordena al personal que acuda a la Inspección y dictamine el riesgo existente, si así lo determina el inspector.
	Una vez realizada la inspección, la Dirección emite un documento de aprobación por escrito con previo pago en tesorería.
TIEMPO DE GESTIÓN: 20 días hábiles	

Manual de Procedimientos: PROTECCION CIVIL		
Clave	MZAC/2427/DPCB	Página: 8 de 29
Fecha de Emisión	18/12/2025	
Fecha de Actualización	15/12/2025	
Revisiones	4	

4.2.2 DESCRIPCIÓN

No.	Descripción de Actividad	Puesto / Área	Documento
1	Recibe oficio de solicitud de inspección.	Coordinación de Atención Ciudadana	Oficio con ficha de control de gestión
2	Se hace entrega de los requisitos para la inspección del inmueble.	Dirección Protección Civil y Bomberos	Listado de requisitos de inspección
INFORMACIÓN INCORRECTA			
3	Se informa al contribuyente que deberá integrar su expediente con la información verídica. Retorna al paso 1.	Dirección Protección Civil y Bomberos	
INFORMACIÓN CORRECTA			
4	Establece contacto telefónico con el usuario para informar la fecha y hora de la inspección	Dirección Protección Civil y Bomberos	
5	Turna indicaciones a su personal para que acudan a realizar la inspección.	Dirección Protección Civil y Bomberos	
6	Personal realiza el recorrido en conjunto con el encargado o responsable, se solicita la documentación correspondiente y se toma evidencia fotográfica.	Dirección Protección Civil y Bomberos	
7	Levanta el Acta Circunstanciada correspondiente y se hacen las observaciones pertinentes.	Dirección Protección Civil y Bomberos	Acta Circunstanciada de Inspección.
8	Solventar las observaciones realizadas durante la inspección.	Usuario	Evidencia de cumplimiento
SI NO CUMPLE			
9	En caso de no presentar lo requerido se procederá a la clausura del inmueble. Fin del procedimiento.	Dirección Protección Civil y Bomberos	
SI CUMPLE			
10	Se emiten las órdenes de pago correspondientes, para realizar dicho pago en la Tesorería Municipal.	Dirección Protección Civil y Bomberos	Órdenes de pago
11	Comprobación de pago de derechos por los servicios de la Dirección	Usuario	Comprobante de pago
12	Entrega del dictamen o los dictámenes correspondientes, con una vigencia de un año.	Dirección Protección Civil y Bomberos	Dictamen

4.2.3. Flujograma



Manual de Procedimientos: PROTECCION CIVIL		
Clave	MZAC/2427/DPCB	Página: 10 de 29
Fecha de Emisión	18/12/2025	
Fecha de Actualización	15/12/2025	
Revisiones	4	

4.3. PROCEDIMIENTO 3: APROBACIÓN DE DICTAMEN QUE EMITE LA DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL RELATIVO AL CUMPLIMIENTO DE NORMAS DE SEGURIDAD PARA LOCALES COMERCIALES, INDUSTRIALES Y DE SERVICIOS.

4.3.1 GENERALIDADES

Homoclave: **T03MZACDPCB2025**

Unidad Responsable: **DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL Y BOMBEROS**

LEY O NORMATIVA	ARTÍCULO	EMISIÓN	ÚLTIMA REFORMA
Reglamento de Protección Civil Municipal	48, 49	30/09/2009	----
Ley de Ingresos del Municipio de Zacatlán para el Ejercicio Fiscal 2025.	23	18/12/2024	----

OBJETIVO: Evaluar los riesgos para detectar aquellos que son corregibles evitando la generación de incidentes para la población en general del Municipio de Zacatlán, Pue.

FUNCIÓN: Establecer áreas de seguridad y efectuar recorridos permanentes en la zona.

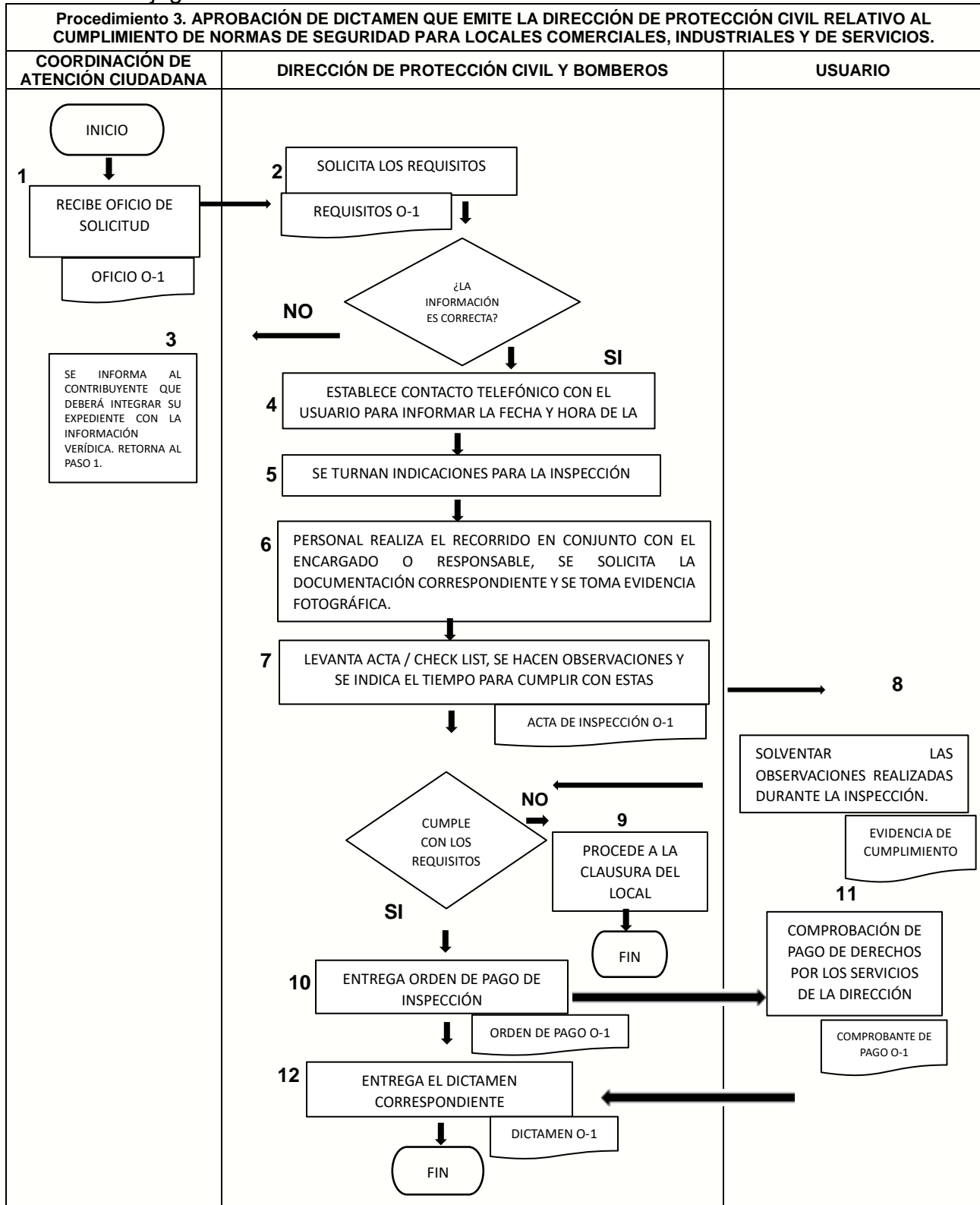
ALCANCE: Desde la solicitud de inspección hasta la entrega del dictamen correspondiente.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN:	Este procedimiento se aplicará con estricto apego a la normatividad vigente en materia de Protección Civil.
	Al momento de recibir la solicitud se ordena al personal que acuda a la Inspección y dictamine el riesgo existente, si así lo determina el inspector.
	Una vez realizada la inspección, la Dirección emite un documento de aprobación por escrito con previo pago en tesorería.
TIEMPO DE GESTIÓN: 8 días hábiles	

4.3.2 DESCRIPCIÓN

No.	Descripción de Actividad	Puesto / Área	Documento
1	Recibe oficio de solicitud de inspección.	Coordinación de Atención Ciudadana	Oficio con ficha de control de gestión
2	Se hace entrega de los requisitos para la inspección del inmueble.	Dirección Protección Civil y Bomberos	Listado de requisitos de inspección
INFORMACIÓN INCORRECTA			
3	Se informa al contribuyente que deberá integrar su expediente con la información verídica. Retorna al paso 1.	Dirección Protección Civil y Bomberos	
INFORMACIÓN CORRECTA			
4	Establece contacto telefónico con el usuario para informar la fecha y hora de la inspección	Dirección Protección Civil y Bomberos	
5	Turna indicaciones a su personal para que acudan a realizar la inspección.	Dirección Protección Civil y Bomberos	
6	Personal realiza el recorrido en conjunto con el encargado o responsable, se solicita la documentación correspondiente y se toma evidencia fotográfica.	Dirección Protección Civil y Bomberos	
7	Levanta el check list correspondiente al nivel de riesgo y se hacen las observaciones pertinentes.	Dirección Protección Civil y Bomberos	Check list de Inspección.
8	Solventar las observaciones realizadas durante la inspección.	Usuario	Evidencia de cumplimiento
SI NO CUMPLE			
9	En caso de no presentar lo requerido se procederá a la clausura del inmueble. Fin del procedimiento.	Dirección Protección Civil y Bomberos	
SI CUMPLE			
10	Se emiten las órdenes de pago correspondientes, para realizar dicho pago en la Tesorería Municipal.	Dirección Protección Civil y Bomberos	Órdenes de pago
11	Comprobación de pago de derechos por los servicios de la Dirección	Usuario	Comprobante de pago
12	Entrega del dictamen o los dictámenes correspondientes, con una vigencia de un año.	Dirección Protección Civil y Bomberos	Dictamen

4.3.3. Flujograma



Manual de Procedimientos: PROTECCION CIVIL		
Clave	MZAC/2427/DPCB	Página: 13 de 29
Fecha de Emisión	18/12/2025	
Fecha de Actualización	15/12/2025	
Revisiones	4	

4.4 PROCEDIMIENTO 4: OPINIÓN TÉCNICA DE ÁRBOLES EN RIESGO

4.4.1 GENERALIDADES

Homoclave: **T04MZACDPCB2025**

Unidad Responsable: **DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL Y BOMBEROS**

LEY O NORMATIVA	ARTÍCULO	EMISIÓN	ÚLTIMA REFORMA
Reglamento de Protección Civil Municipal	59	30/09/2009	----
Ley de Ingresos del Municipio de Zacatlán para el Ejercicio Fiscal 2025.	23	18/12/2024	----

OBJETIVO: Evaluar los árboles que se encuentren en riesgo para detectar aquellos que vulneran la integridad de la población en general del Municipio de Zacatlán, Pue.

FUNCIÓN: Mitigar riesgos para la población en general, salvaguardando sus bienes y entorno.

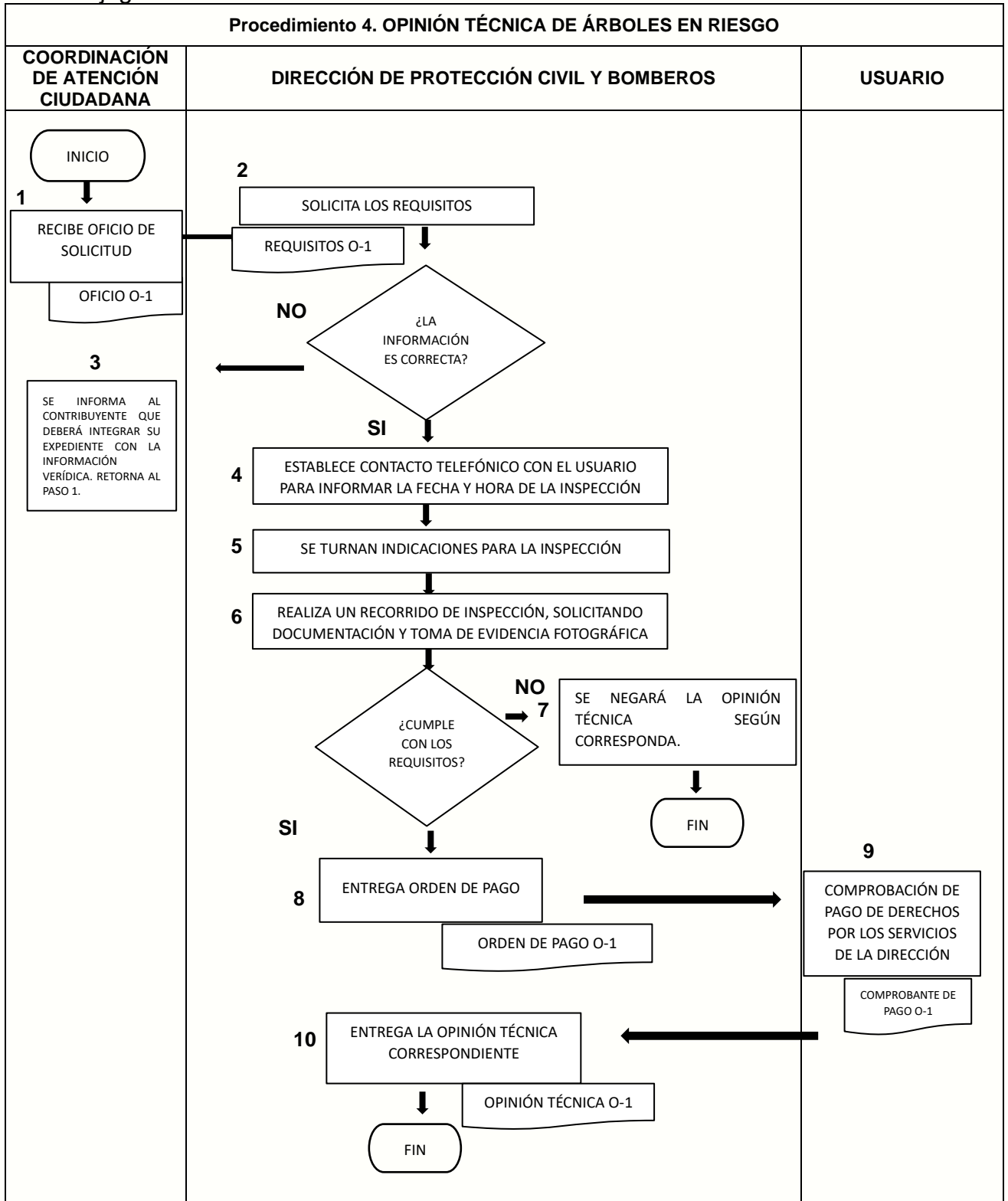
ALCANCE: Desde la solicitud de inspección hasta la entrega del dictamen correspondiente.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN:	Este procedimiento se aplicará con estricto apego a la normatividad vigente en materia de Protección Civil.
	Al momento de recibir la solicitud se ordena al personal que acuda a la Inspección y dictamine el riesgo existente, si así lo determina el inspector.
	Una vez realizada la inspección, la Dirección emite un documento de aprobación por escrito con previo pago en tesorería.
TIEMPO DE GESTIÓN: 8 días hábiles	

4.4.2 DESCRIPCIÓN

No.	Descripción de Actividad	Puesto / Área	Documento
1	Recibe oficio de solicitud de inspección.	Coordinación de Atención Ciudadana	Oficio con ficha de control de gestión
2	Se hace entrega de los requisitos para la inspección del inmueble.	Dirección Protección Civil y Bomberos	Listado de requisitos de inspección
INFORMACIÓN INCORRECTA			
3	Se informa al contribuyente que deberá integrar su expediente con la información verídica. Retorna al paso 1.	Dirección Protección Civil y Bomberos	
INFORMACIÓN CORRECTA			
4	Establece contacto telefónico con el usuario para informar la fecha y hora de la inspección	Dirección Protección Civil y Bomberos	
5	Turna indicaciones a su personal para que acudan a realizar la inspección.	Dirección Protección Civil y Bomberos	
6	Personal realiza el recorrido en conjunto con el encargado o responsable, se solicita la documentación que acredite la propiedad y se toma evidencia fotográfica.	Dirección Protección Civil y Bomberos	
SI NO CUMPLE			
7	En caso de no presentar lo requerido se procederá a la negación de la opinión técnica. Fin del procedimiento.	Dirección Protección Civil y Bomberos	
SI CUMPLE			
8	Se emite la orden de pago correspondiente, para realizar dicho pago en la Tesorería Municipal.	Dirección Protección Civil y Bomberos	Orden de pago
9	Comprobación de pago de derechos por los servicios de la Dirección	Usuario	Comprobante de pago
10	Entrega la opinión técnica correspondiente.	Dirección Protección Civil y Bomberos	Opinión Técnica.

4.4.3 Flujograma



Manual de Procedimientos: PROTECCION CIVIL		
Clave	MZAC/2427/DPCB	Página: 16 de 29
Fecha de Emisión	18/12/2025	
Fecha de Actualización	15/12/2025	
Revisiones	4	

4.5 PROCEDIMIENTO 5: OPINIÓN TÉCNICA DE FACTIBILIDAD DE NO RIESGO PARA LOS INMUEBLES QUE INICIEN UN PROCESO DE CONSTRUCCIÓN

4.5.1 GENERALIDADES

Homoclave: **T05MZACDPCB2025**

Unidad Responsable: **DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL Y BOMBEROS**

LEY O NORMATIVA	ARTÍCULO	EMISIÓN	ÚLTIMA REFORMA
Reglamento de Protección Civil Municipal	59	30/09/2009	----
Ley de Ingresos del Municipio de Zacatlán para el Ejercicio Fiscal 2025.	23	18/12/2024	----

OBJETIVO: Evaluar los predios donde pretenden construir con la finalidad de prevenir y mitigar riesgos que pudieran vulnerar la integridad de quienes van habitar el inmueble, protegiendo sus bienes, así como su entorno.

FUNCIÓN: Establecer áreas de seguridad para prevenir y mitigar riesgos.

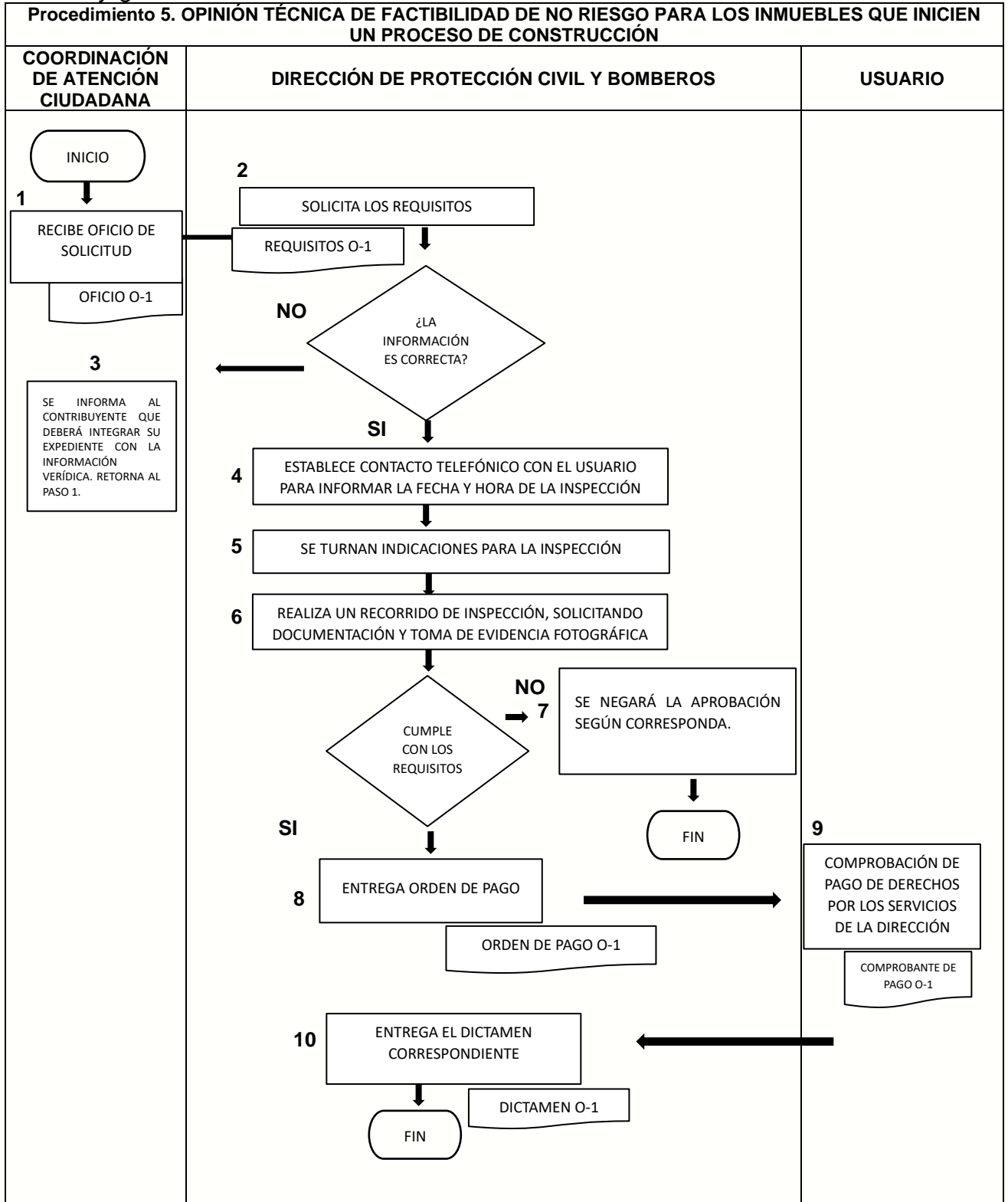
ALCANCE: Desde la solicitud de inspección hasta la entrega del dictamen correspondiente.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN:	Este procedimiento se aplicará con estricto apego a la normatividad vigente en materia de Protección Civil.
	Al momento de recibir la solicitud se ordena al personal que acuda a la Inspección y dictamine el riesgo existente, si así lo determina el inspector.
	Una vez realizada la inspección, la Dirección emite un documento de aprobación por escrito con previo pago en tesorería.
TIEMPO DE GESTIÓN: 8 días hábiles	

4.5.2 DESCRIPCIÓN

No.	Descripción de Actividad	Puesto / Área	Documento
1	Recibe oficio de solicitud de inspección.	Coordinación de Atención Ciudadana	Oficio con ficha de control de gestión
2	Se hace entrega de los requisitos para la inspección del inmueble.	Dirección Protección Civil y Bomberos	Listado de requisitos de inspección
INFORMACIÓN INCORRECTA			
3	Se informa al contribuyente que deberá integrar su expediente con la información verídica. Retorna al paso 1.	Dirección Protección Civil y Bomberos	
INFORMACIÓN CORRECTA			
4	Establece contacto telefónico con el usuario para informar la fecha y hora de la inspección	Dirección Protección Civil y Bomberos	
5	Turna indicaciones a su personal para que acudan a realizar la inspección.	Dirección Protección Civil y Bomberos	
6	Personal realiza el recorrido en conjunto con el encargado o responsable, se solicita la documentación que acredite la propiedad y se toma evidencia fotográfica.	Dirección Protección Civil y Bomberos	
SI NO CUMPLE			
7	En caso de no presentar lo requerido se procederá a la negación de la opinión técnica. Fin del procedimiento.	Dirección Protección Civil y Bomberos	
SI CUMPLE			
8	Se emite la orden de pago correspondiente, para realizar dicho pago en la Tesorería Municipal.	Dirección Protección Civil y Bomberos	Órdenes de pago
9	Comprobación de pago de derechos por los servicios de la Dirección	Usuario	Comprobante de pago
10	Entrega de la opinión técnica correspondientes, con una vigencia de un año.	Dirección Protección Civil y Bomberos	Opinión Técnica

4.5.3 Flujoograma



Manual de Procedimientos: PROTECCION CIVIL		
Clave	MZAC/2427/DPCB	Página: 19 de 29
Fecha de Emisión	18/12/2025	
Fecha de Actualización	15/12/2025	
Revisiones	4	

4.6. PROCEDIMIENTO 6: LIBERACIÓN DE RIESGO PARA QUEMA DE PIROTECNIA.

4.6.1 GENERALIDADES

Homoclave: **T06MZACDPCB2025**

LEY O NORMATIVA	ARTÍCULO	EMISIÓN	ÚLTIMA REFORMA
Reglamento de Protección Civil Municipal	59	30/09/2009	----
Ley de Ingresos del Municipio de Zacatlán para el Ejercicio Fiscal 2025.	23	18/12/2024	----

OBJETIVO: Aplicar medidas de seguridad y protección para reducir los peligros a los que puede estar expuesta la población.

FUNCIÓN: Establecer áreas de seguridad y efectuar recorridos permanentes en la zona.

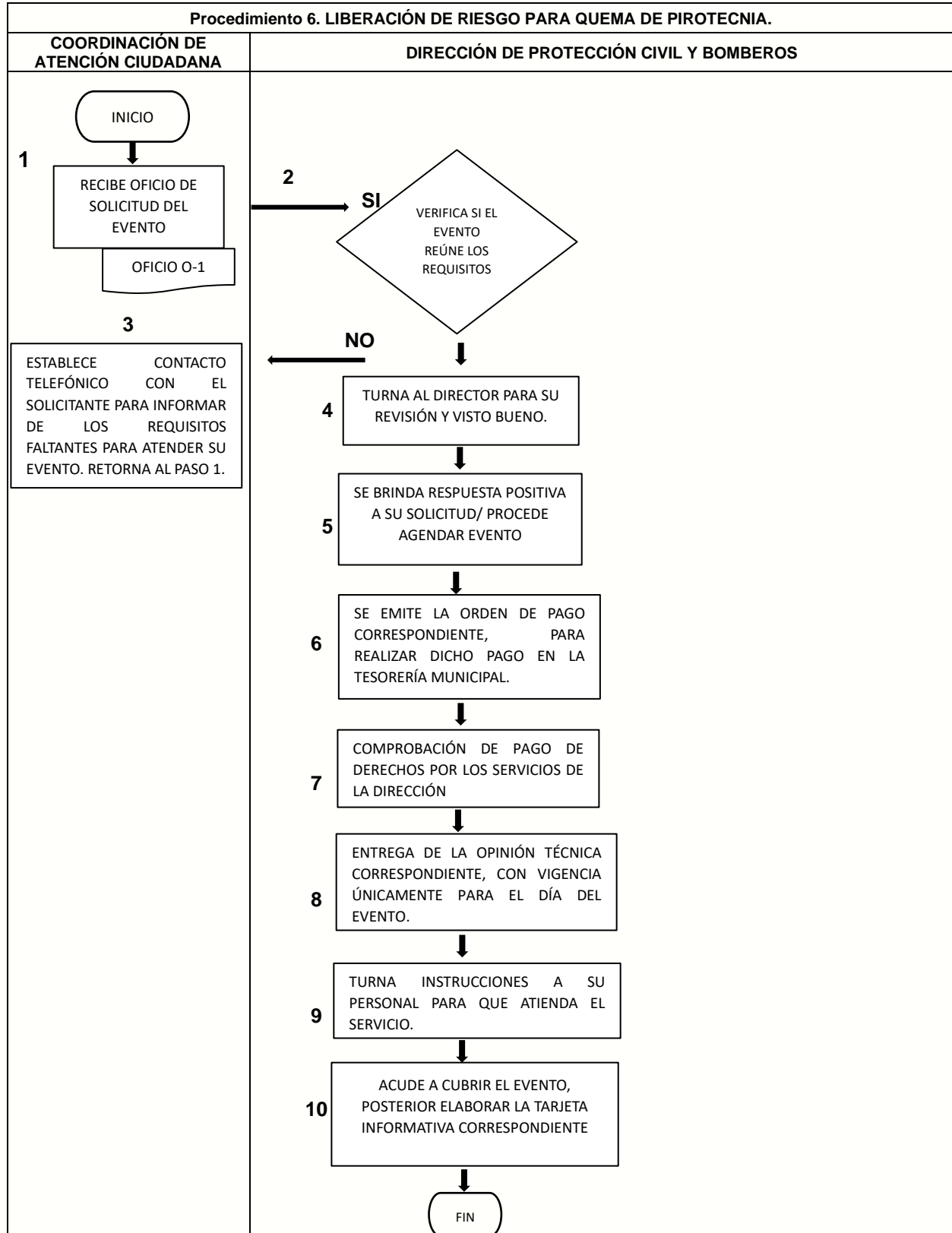
ALCANCE: Desde la recepción de la solicitud hasta la elaboración de la tarjeta informativa.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN:	Este procedimiento se aplicará con estricto apego a la normatividad vigente en Materia de Protección Civil.
	Al recibir el llamado de auxilio se canaliza los elementos operativos adscritos a la Dirección de Protección Civil y Bomberos quienes deberán atender el evento con rapidez y eficacia.
	Al término el personal operativo elaborará la parte informativa a fin de formar un archivo de incidencias.
TIEMPO DE GESTIÓN: 5 días.	

4.6.2 DESCRIPCIÓN

No.	Descripción de Actividad	Puesto / Área	Documento
1	Recibe oficio de solicitud para liberación de riesgo para la quema de pirotecnia.	Coordinación de Atención Ciudadana	Oficio de Solicitud. Ficha de control de gestión.
2	Verifica que los datos generales del evento reúnan los requisitos solicitados.	Dirección Protección Civil y Bomberos	
SI NO CUMPLE CON LOS REQUISITOS			
3	Establece contacto telefónico con el solicitante para informar de los requisitos faltantes para atender su evento. Retorna al paso 1.	Dirección Protección Civil y Bomberos	
SI CUMPLE CON LOS REQUISITOS			
4	Turna al Director para su revisión y visto bueno.	Dirección Protección Civil y Bomberos	
5	Establece contacto con el solicitante para dar respuesta favorable a su solicitud, al dar cumplimiento a las medidas preventivas contra incendios, se procede agendar el evento.	Dirección Protección Civil y Bomberos	
6	Se emite la orden de pago correspondiente, para realizar dicho pago en la Tesorería Municipal.	Dirección Protección Civil y Bomberos	Órdenes de pago
7	Comprobación de pago de derechos por los servicios de la Dirección	Usuario	Comprobante de pago
8	Entrega de la opinión técnica correspondiente, con vigencia únicamente para el día del evento.	Dirección Protección Civil y Bomberos	Opinión Técnica
9	Turna instrucciones a su personal para que atienda el servicio.	Dirección Protección Civil y Bomberos	
10	Acude en la fecha indicada a cubrir el evento.	Dirección Protección Civil y Bomberos	Tarjeta informativa.

4.6.3 Flujograma



4.7 PROCEDIMIENTO 7: ATENCIÓN A EMERGENCIAS EN GENERAL

4.7.1 GENERALIDADES

Homoclave: **S01MZACDPCB2025**

LEY O NORMATIVA	ARTÍCULO	EMISIÓN	ÚLTIMA REFORMA
Reglamento de Protección Civil Municipal	3	30/09/2009	

OBJETIVO: Evaluar los riesgos para detectar aquellos que son corregibles evitando la generación de accidentes

FUNCIÓN: Identificar situaciones de emergencia de fuga de gas, para disminuir los riesgos de la población.

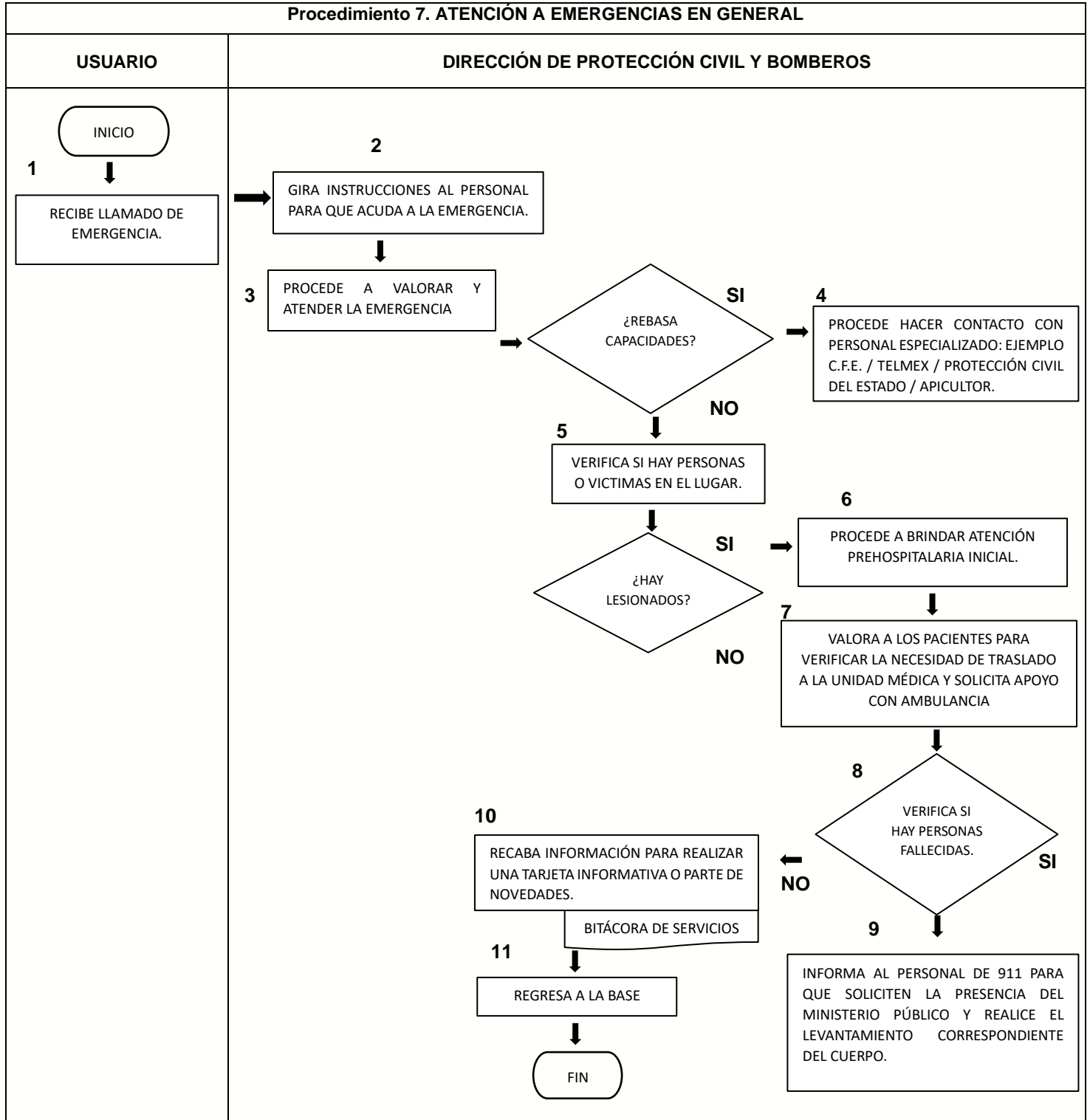
ALCANCE: Desde la recepción de la llamada telefónica del 911 o ciudadanía en general, hasta la elaboración de las partes informativas.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN:	Este procedimiento se aplicará con estricto apego a la normatividad vigente en Materia de Protección Civil.
	Al recibir el llamado de auxilio se canaliza los elementos operativos adscritos a la Dirección de Protección Civil y Bomberos quienes deberán atender la emergencia con rapidez y eficacia.
	Al término el personal operativo elaborará la parte informativa a fin de formar un archivo de incidencias.
TIEMPO DE GESTIÓN: Inmediato	

4.7.2 DESCRIPCIÓN

No.	Descripción de Actividad	Puesto / Área	Documento
1	Llamada de emergencia, solicitando apoyo de la Dirección Municipal.	Usuario	
2	Gira instrucciones al personal para que acuda a la emergencia	Dirección Protección Civil y Bomberos	
3	Procede a valorar y atender la emergencia	Dirección Protección Civil y Bomberos	
SI LA EMERGENCIA REBASA LAS CAPACIDADES DE LA DIRECCIÓN			
4	Procede hacer contacto con personal especializado: ejemplo C.F.E. / Telmex / Protección Civil del Estado / Apicultor.	Dirección Protección Civil y Bomberos	
SI LA EMERGENCIA NO REBASA LAS CAPACIDADES DE LA DIRECCIÓN			
5	Verifica si hay personas o victimas en el lugar.	Dirección Protección Civil y Bomberos	
SI HAY LESIONADOS			
6	Procede a brindar atención prehospitalaria inicial.	Dirección Protección Civil y Bomberos	
7	Valora a los pacientes para verificar la necesidad de traslado a la Unidad Médica y solicita apoyo con ambulancia	Dirección Protección Civil y Bomberos	Bitácora de servicios.
8	Verifica si hay personas fallecidas.	Dirección Protección Civil y Bomberos	
SI HAY PERSONAS FALLECIDAS			
9	Informa al personal de 911 para que soliciten la presencia del Ministerio Público y realice el levantamiento correspondiente del cuerpo.	Dirección Protección Civil y Bomberos	
NO HAY PERSONAS FALLECIDAS			
10	Recaba información para realizar una tarjeta informativa del servicio.	Dirección Protección Civil y Bomberos	Bitácora de servicios.
11	Regresa el personal a la base.	Dirección Protección Civil y Bomberos	

4.7.3 DIAGRAMA



4.8. PROCEDIMIENTO 8: ATENCIÓN A EVENTOS MASIVOS.

4.8.1 GENERALIDADES

Homoclave: **S02MZACDPCB2025**

LEY O NORMATIVA	ARTÍCULO	EMISIÓN	ÚLTIMA REFORMA
Reglamento de Protección Civil Municipal	3	30/09/2009	----

OBJETIVO: Aplicar medidas de seguridad y protección para reducir los peligros a los que puede estar expuesta la población.

FUNCIÓN: Establecer áreas de seguridad y efectuar recorridos permanentes en la zona.

ALCANCE: Desde la recepción de la solicitud hasta la elaboración de la tarjeta informativa.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN:	Este procedimiento se aplicará con estricto apego a la normatividad vigente en Materia de Protección Civil.
	Al recibir el llamado de auxilio se canaliza los elementos operativos adscritos a la Dirección de Protección Civil y Bomberos quienes deberán atender el evento con rapidez y eficacia.
	Al término el personal operativo elaborará la parte informativa a fin de formar un archivo de incidencias.
TIEMPO DE GESTIÓN: 1-2 días	

4.8.2 DESCRIPCIÓN

No.	Descripción de Actividad	Puesto / Área	Documento
1	Recibe oficio de solicitud para atender evento.	Coordinación de Atención Ciudadana	Oficio de Solicitud. Ficha de control de gestión.
2	Verifica que el evento reúna los requisitos para su asistencia.	Dirección Protección Civil y Bomberos	
SI NO CUMPLE CON LOS REQUISITOS			
3	Establece contacto telefónico con el solicitante para informar de los requisitos faltantes para atender su evento. Regresa paso 1.	Dirección Protección Civil y Bomberos	
SI CUMPLE CON LOS REQUISITOS			
4	Turna al Director para su revisión.	Dirección Protección Civil y Bomberos	
5	Establece contacto telefónico con el solicitante para dar respuesta de solicitud, donde se le informa que al dar cumplimiento a las medidas preventivas contra incendios o bien con el Programa Especial de Protección Civil, según corresponda, se procede a agendar el evento.	Dirección Protección Civil y Bomberos	
6	Turna instrucciones a su personal para que atienda el servicio.	Dirección Protección Civil y Bomberos	
8	Acude en la fecha indicada a cubrir el evento, a su término elaboran su tarjeta informativa correspondiente.	Dirección Protección Civil y Bomberos	Tarjeta informativa.

Manual de Procedimientos: PROTECCION CIVIL		
Clave	MZAC/2427/DPCB	Página: 28 de 29
Fecha de Emisión	18/12/2025	
Fecha de Actualización	15/12/2025	
Revisiones	4	

5. GLOSARIO

- **Auxilio.** - Al conjunto de acciones destinadas primordialmente a rescatar y salvaguardar la integridad física de las personas, sus bienes y el medio ambiente, cuando se presente un agente perturbador;
- **Emergencia.** - La situación anormal que puede causar un daño a la sociedad y propiciar un riesgo excesivo para la seguridad e integridad de la población en general;
- **Mitigación.** - Las medidas tomadas con anticipación al desastre y durante la emergencia, para reducir su impacto en la población, bienes y entorno:
- **Prevención.** - Las acciones dirigidas a controlar riesgos, reducir vulnerabilidad, evitar o mitigar el impacto destructivo de los desastres sobre la vida y bienes de la población, la planta productiva, los servicios públicos y el medio ambiente:
- **Programa Especial de Protección Civil.** - Es aquél cuyo contenido se concreta a la prevención de problemas específicos derivados de un evento o actividad especial en un área determinada, que conlleva un nivel elevado de riesgo, y que es implementado por los particulares y las áreas sustantivas y estratégicas de la administración pública;
- **Protección Civil.** - El conjunto de disposiciones, medidas y acciones tendientes a proteger la vida, la salud, el patrimonio de las personas y del Municipio, la planta productiva, la prestación de los servicios públicos y el medio ambiente, realizadas ante los riesgos, emergencias, desastres o calamidades que sean producidos por causas de origen natural o humano;
- **Riesgo.** - Probabilidad de que se produzca un daño ocasionado por un agente perturbador;

Manual de Procedimientos: PROTECCION CIVIL		
Clave	MZAC/2427/DPCB	Página: 29 de 29
Fecha de Emisión	18/12/2025	
Fecha de Actualización	15/12/2025	
Revisiones	4	

- **Servicios vitales.** - Los que en su conjunto proporcionan las condiciones mínimas de vida y bienestar social, a través de los servicios públicos de las poblaciones y comunidades, tales como energía eléctrica, agua potable, salud, abasto, alcantarillado, limpia, transporte, comunicaciones, energéticos y el sistema administrativo;
- **Siniestro.** - Hecho funesto, daño grave, destrucción fortuita o pérdida importante que sufren los seres humanos en su persona o en sus bienes, causados por la presencia de un riesgo, emergencia o desastre.

