



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL Y

BOMBEROS MUNICIPAL



PROTECCIÓN CIVIL
ZACATLÁN

Clave	MZAC/2124/MP/DPCYBZ	Página 2 de 41
Fecha de Emisión	30 de Octubre de 2014	
Fecha de Actualización	19 de diciembre de 2023	
Revisiones	04	

VALIDACIÓN
Manual de Procedimientos
Dirección de Protección Civil y Bomberos Municipal

CLAVE	MZAC/2124/MP/ DPCYBZ
--------------	-----------------------------

APRUEBA	REVISAR	ELABORA
C. EDGAR GARCÍA HERRERA CONTRALOR MUNICIPAL	C. JOSÉ EDUARDO ZURITA HERNÁNDEZ TITULAR DE PROTECCIÓN CIVIL Y BOMBEROS MUNICIPAL	C. DIANA LAURA SERRANO ROSAS JEFA DE OFICINA

Actualizado el 19 de Diciembre de 2023, con fundamento en los artículos 169 fracciones VII y IX de la Ley Orgánica Municipal.

El presente manual servirá como un instrumento de apoyo que defina y establezca la estructura orgánica y funcional, formal y real, así como los tramos de control y responsabilidad que permitan una funcionalidad administrativa del área; permitiendo con ello, deslindar responsabilidades, evitar duplicidad de funciones y/o desagregación innecesaria en las funciones, detectando omisiones, coadyuvando con ello, en la ejecución correcta de las labores encomendadas a los servidores públicos municipales.

Por ser un documento de consulta frecuente, el manual será aplicado y actualizado a las necesidades de cada administración, si fuera necesario, o en su caso, cuando exista algún cambio en sus funciones o en su estructura orgánica de esta Dirección, por lo que cada una de las áreas que la integran deberá aportar la información necesaria para el cumplimiento de este cometido.

Clave	MZAC/2124/MP/DPCYBZ	Página 3 de 41
Fecha de Emisión	30 de Octubre de 2014	
Fecha de Actualización	19 de diciembre de 2023	
Revisiones	04	

INDICE

INDICE.....	3
1. INTRODUCCIÓN.....	5
2. PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.....	6
3. PROCEDIMIENTOS.....	7
3.1 PROCEDIMIENTO 1: LIBERACION DE RIESGO PROTECCION CIVIL.....	7
3.1.1 GENERALIDADES.....	7
3.1.2 DESCRIPCIÓN.....	8
3.1.3 DIAGRAMA.....	9
3.2 PROCEDIMIENTO 2: APROBACIÓN DEL PROGRAMA INTERNO DE PROTECCIÓN CIVIL DE LOCALES Y ESTABLECIMIENTOS, COMERCIALES, INDUSTRIALES Y DE SERVICIOS.....	10
3.2.1 GENERALIDADES.....	10
3.2.2 DESCRIPCIÓN.....	11
3.2.3. DIAGRAMA.....	12
3.3. 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.....	13
3.3.1 GENERALIDADES.....	13
3.3.2 DESCRIPCIÓN.....	14
3.3.3. DIAGRAMA.....	15
3.4 PROCEDIMIENTO 4: ATENCIÓN A INCENDIOS ESTRUCTURALES.....	16
3.4.1 GENERALIDADES.....	16
3.4.2 DESCRIPCIÓN.....	17
3.4.3. DIAGRAMA.....	18
3.5 PROCEDIMIENTO 5: ATENCIÓN A INCENDIOS FORESTALES.....	19
3.5.1 GENERALIDADES.....	19
3.5.2 DESCRIPCIÓN.....	20
3.5.3 DIAGRAMA.....	21
3.6. PROCEDIMIENTO 6: APOYOS A EVENTOS MASIVOS.....	22
3.6.1 GENERALIDADES.....	22
3.6.2 DESCRIPCIÓN.....	23

Clave	MZAC/2124/MP/DPCYBZ	Página 4 de 41
Fecha de Emisión	30 de Octubre de 2014	
Fecha de Actualización	19 de diciembre de 2023	
Revisiones	04	

3.6.3 DIAGRAMA	24
3.7 PROCEDIMIENTO 7: APOYOS A FUGAS DE GAS L.P.....	25
3.7.1 GENERALIDADES.....	25
3.7.2 DESCRIPCIÓN	26
3.7.3 DIAGRAMA	27
3.8 PROCEDIMIENTO 8: APOYOS A CORTOS CIRCUITOS.....	28
3.8.1 GENERALIDADES.....	28
3.8.2 DESCRIPCIÓN	29
3.8.3 DIAGRAMA	30
3.9 PROCEDIMIENTO 9: APOYOS CON PIPAS DE AGUA	31
3.9.1 GENERALIDADES.....	31
3.9.2 DESCRIPCIÓN	32
3.9.3 DIAGRAMA	33
3.10 PROCEDIMIENTO 10: ATENCIÓN A SERVICIOS PREHOSPITALARIOS.....	34
3.10.1 GENERALIDADES.....	34
3.10.2 DESCRIPCIÓN	35
3.10.3. DIAGRAMA	36
4. DIRECTORIO.....	37
5. GLOSARIO	40

Manual de Organización: Protección Civil y Bomberos		
Clave	MZAC/2124/MP/DPCYBZ	Página 5 de 41
Fecha de Emisión	30 de Octubre de 2014	
Fecha de Actualización	19 de diciembre de 2023	
Revisiones	04	

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 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.

Clave	MZAC/2124/MP/DPCYBZ	Página 6 de 41
Fecha de Emisión	30 de Octubre de 2014	
Fecha de Actualización	19 de diciembre de 2023	
Revisiones	04	

2. PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

No.	Procedimiento	Homoclave
1	Liberación de Riesgo Protección Civil	MZP2124/CTS/PCBZ01
2	Aprobación del Programa Interno de Protección Civil de locales y establecimientos, comerciales, industriales y de servicios.	MZP2124/CTZ/PCBZ02
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.	MZP2124/CTS/PCBZ03
4	Atención a incendios estructurales	MZP2124/CTS/PCBZ04
5	Atención a incendios forestales	MZP2124/CTS/PCBZ05
6	Apoyos a eventos masivos	MZP2124/CTS/PCBZ06
7	Apoyos a fugas de Gas L.P.	MZP2124/CTS/PCBZ07
8	Apoyos a cortos circuitos	MZP2124/CTS/PCBZ08
9	Apoyos con pipas de agua	MZP2124/CTS/PCBZ09
10	Atención a servicios prehospitalarios.	MZP2124/CTS/PCBZ10

Clave	MZAC/2124/MP/DPCYBZ	Página 7 de 41
Fecha de Emisión	30 de Octubre de 2014	
Fecha de Actualización	19 de diciembre de 2023	
Revisiones	04	

3. PROCEDIMIENTOS

3.1 PROCEDIMIENTO 1: LIBERACION DE RIESGO PROTECCION CIVIL

3.1.1 GENERALIDADES

Homoclave: **MZP2124/CTS/PCBZ01**

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 2023.	23	21/12/2022	

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.

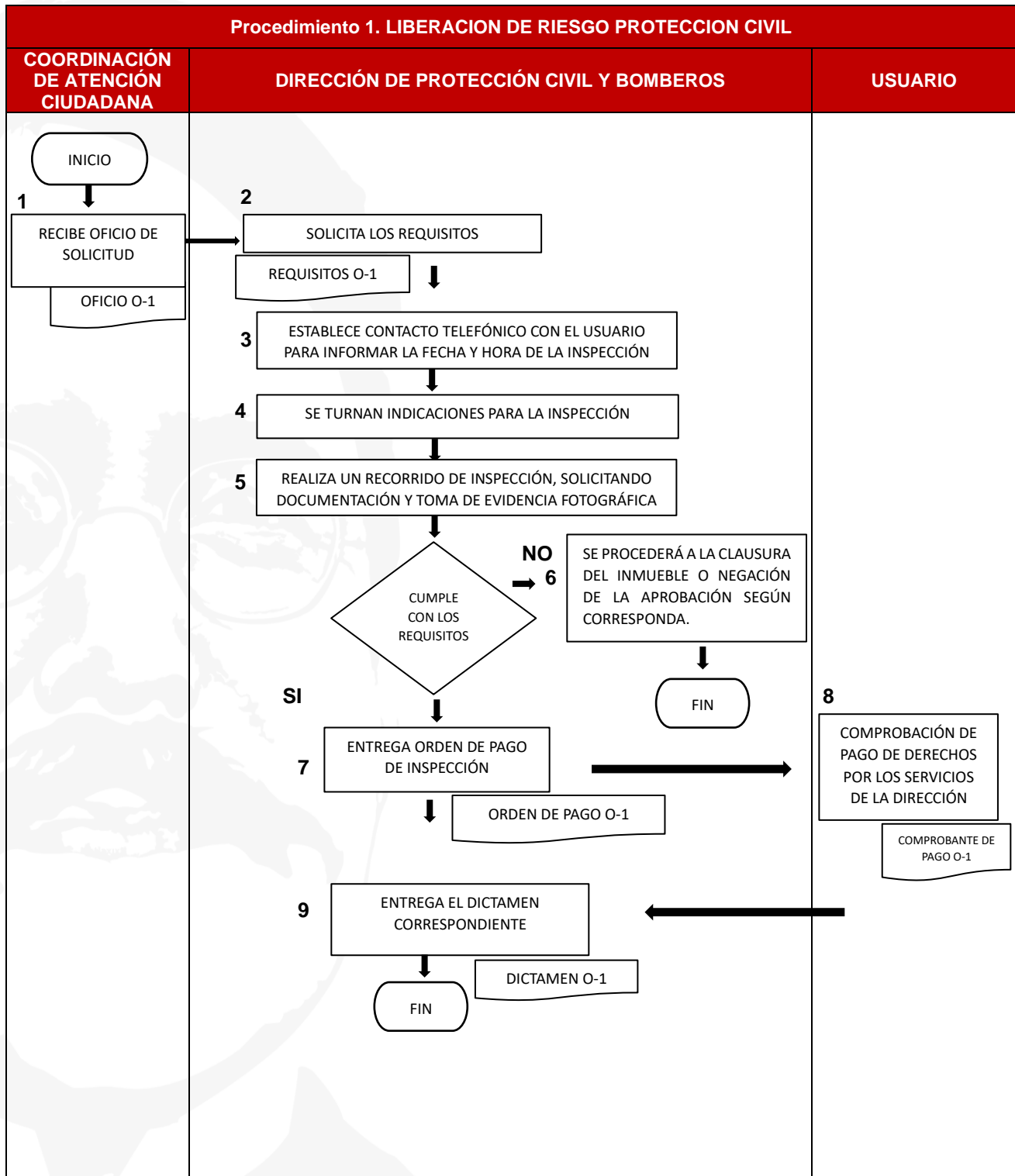
ALCANCE: Desde la solicitud de inspección hasta la entrega del dictamen correspondiente.

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	

3.1.2 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	Acude a las instalaciones de la Dirección de Protección Civil y se hace entrega de los requisitos para la inspección del inmueble.	Dirección Protección Civil y Bomberos	Requisitos de inspección
INFORMACIÓN CORRECTA			
3	Establece contacto telefónico con el usuario para informar la fecha y hora de la inspección	Dirección Protección Civil y Bomberos	
4	Turna indicaciones a su personal para que acudan a realizar la inspección.	Dirección Protección Civil y Bomberos	
5	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			
6	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			
7	Se emiten las órdenes de pago correspondientes, para realizar dicho pago en la Tesorería Municipal.	Dirección Protección Civil y Bomberos	Órdenes de pago
8	Comprobación de pago de derechos por los servicios de la Dirección	Usuario	Comprobante de pago
9	Entrega del dictamen o los dictámenes correspondientes, con una vigencia de un año.	Dirección Protección Civil y Bomberos	Dictamen

3.1.3 DIAGRAMA



Clave	MZAC/2124/MP/DPCYBZ	Página 10 de 41
Fecha de Emisión	30 de Octubre de 2014	
Fecha de Actualización	19 de diciembre de 2023	
Revisiones	04	

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

3.2.1 GENERALIDADES

Homoclave: MZP2124/CTS/PCBZ02

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

LEY O NORMATIVA	ARTÍCULO	EMISIÓN	ÚLTIMA REFORMA
Reglamento de Protección Civil Municipal	30, 31, 47, 48, 49	30/09/2009	
Ley de Ingresos del Municipio de Zacatlán para el Ejercicio Fiscal 2023.	23	21/12/2022	

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.

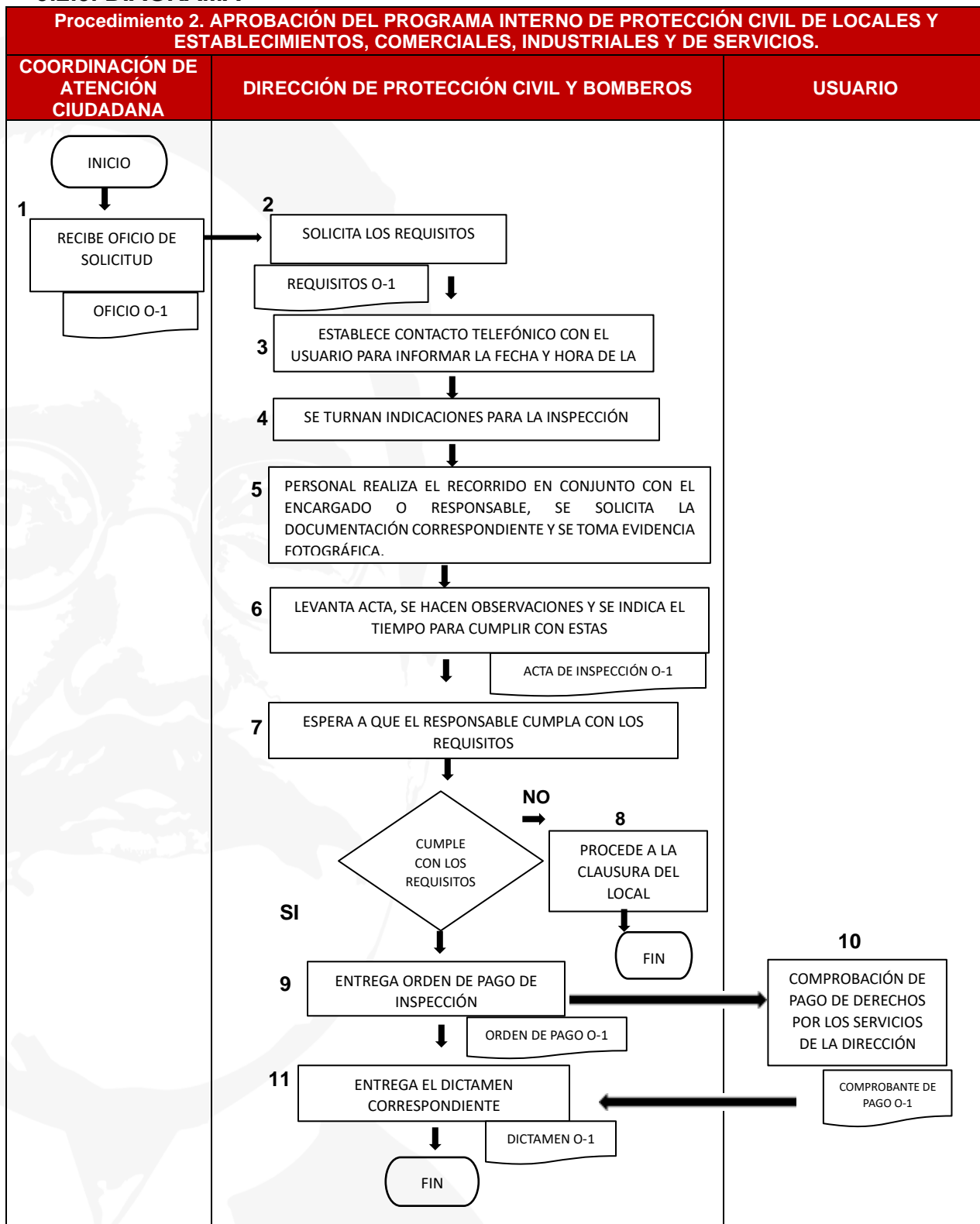
ALCANCE: Desde la solicitud de inspección hasta la entrega del dictamen correspondiente.

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: 15-20 días hábiles	

3.2.2 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	Acude a las instalaciones de la Dirección de Protección Civil y se hace entrega de los requisitos para la inspección del inmueble.	Dirección Protección Civil y Bomberos	Requisitos de inspección
INFORMACIÓN CORRECTA			
3	Establece contacto telefónico con el usuario para informar la fecha y hora de la inspección	Dirección Protección Civil y Bomberos	
4	Turna indicaciones a su personal para que acudan a realizar la inspección.	Dirección Protección Civil y Bomberos	
5	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	
6	Levanta el Acta Circunstanciada correspondiente y se hacen las observaciones pertinentes.	Dirección Protección Civil y Bomberos	Acta Circunstanciada de Inspección.
7	Espera a el responsable o encargado cumpla con los requisitos solicitados.	Dirección Protección Civil y Bomberos	
SI NO CUMPLE			
8	En caso de no presentar lo requerido se procederá a la clausura del inmueble. Fin del procedimiento.	Dirección Protección Civil y Bomberos	
SI CUMPLE			
9	Se emiten las órdenes de pago correspondientes, para realizar dicho pago en la Tesorería Municipal.	Dirección Protección Civil y Bomberos	Órdenes de pago
10	Comprobación de pago de derechos por los servicios de la Dirección	Usuario	Comprobante de pago
11	Entrega del dictamen o los dictámenes correspondientes, con una vigencia de un año.	Dirección Protección Civil y Bomberos	Dictamen

3.2.3. DIAGRAMA



Clave	MZAC/2124/MP/DPCYBZ	Página 13 de 41
Fecha de Emisión	30 de Octubre de 2014	
Fecha de Actualización	19 de diciembre de 2023	
Revisiones	04	

3.3. 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.

3.3.1 GENERALIDADES

Homoclave: **MZP2124/CTS/PCBZ03**

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 2023.	23	21/12/2022	

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.

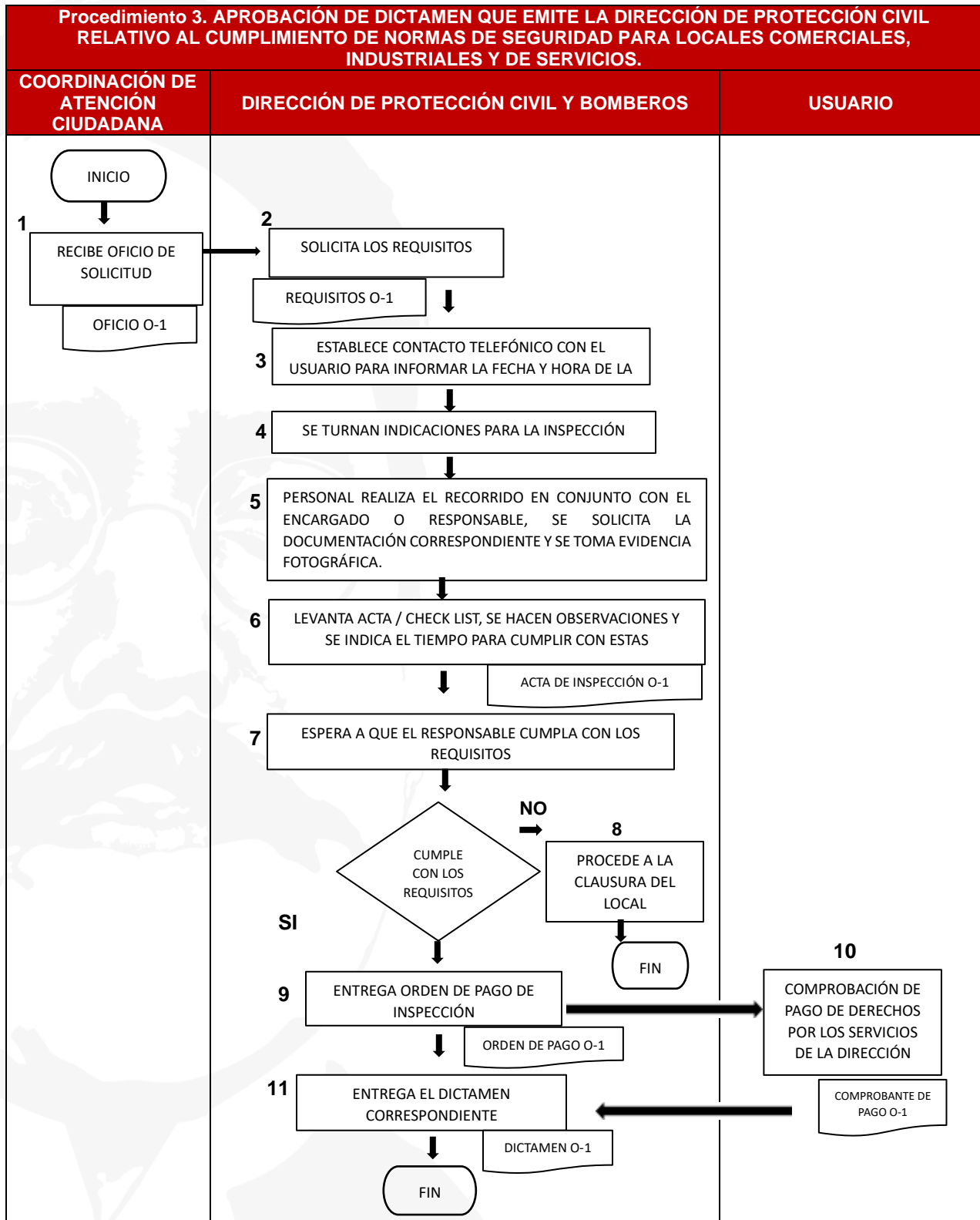
Una vez realizada la inspección, la Dirección emite un documento de aprobación por escrito con previo pago en tesorería.

TIEMPO DE GESTIÓN: 15 días hábiles

3.3.2 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	Acude a las instalaciones de la Dirección de Protección Civil y se hace entrega de los requisitos para la inspección del inmueble.	Dirección Protección Civil y Bomberos	Requisitos de inspección
INFORMACIÓN CORRECTA			
3	Establece contacto telefónico con el usuario para informar la fecha y hora de la inspección	Dirección Protección Civil y Bomberos	
4	Turna indicaciones a su personal para que acudan a realizar la inspección.	Dirección Protección Civil y Bomberos	
5	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	
6	Levanta el Acta Circunstanciada / Check List correspondiente y se hacen las observaciones pertinentes.	Dirección Protección Civil y Bomberos	Acta Circunstanciada de Inspección.
7	Espera a el responsable o encargado cumpla con los requisitos solicitados.	Dirección Protección Civil y Bomberos	
SI NO CUMPLE			
8	En caso de no presentar lo requerido se procederá a la clausura del inmueble. Fin del procedimiento.	Dirección Protección Civil y Bomberos	
SI CUMPLE			
9	Se emiten las órdenes de pago correspondientes, para realizar dicho pago en la Tesorería Municipal.	Dirección Protección Civil y Bomberos	Órdenes de pago
10	Comprobación de pago de derechos por los servicios de la Dirección	Usuario	Comprobante de pago
11	Entrega del dictamen o los dictámenes correspondientes, con una vigencia de un año.	Dirección Protección Civil y Bomberos	Dictamen

3.3.3. DIAGRAMA



Clave	MZAC/2124/MP/DPCYBZ	Página 16 de 41
Fecha de Emisión	30 de Octubre de 2014	
Fecha de Actualización	19 de diciembre de 2023	
Revisiones	04	

3.4 PROCEDIMIENTO 4: ATENCIÓN A INCENDIOS ESTRUCTURALES

3.4.1 GENERALIDADES

Homoclave: **MZP2124/CTS/PCBZ04**

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

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

OBJETIVO: Brindar el cuidado inmediato, oportuno, adecuado y eficiente a la población, salvaguardando su integridad, así como sus bienes de los daños que pudiesen ocasionar los incendios estructurales.

FUNCIÓN: Identificar situaciones de emergencia de fuego no controlado para disminuir los riesgos de la población afectada.

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	

3.4.2 DESCRIPCIÓN

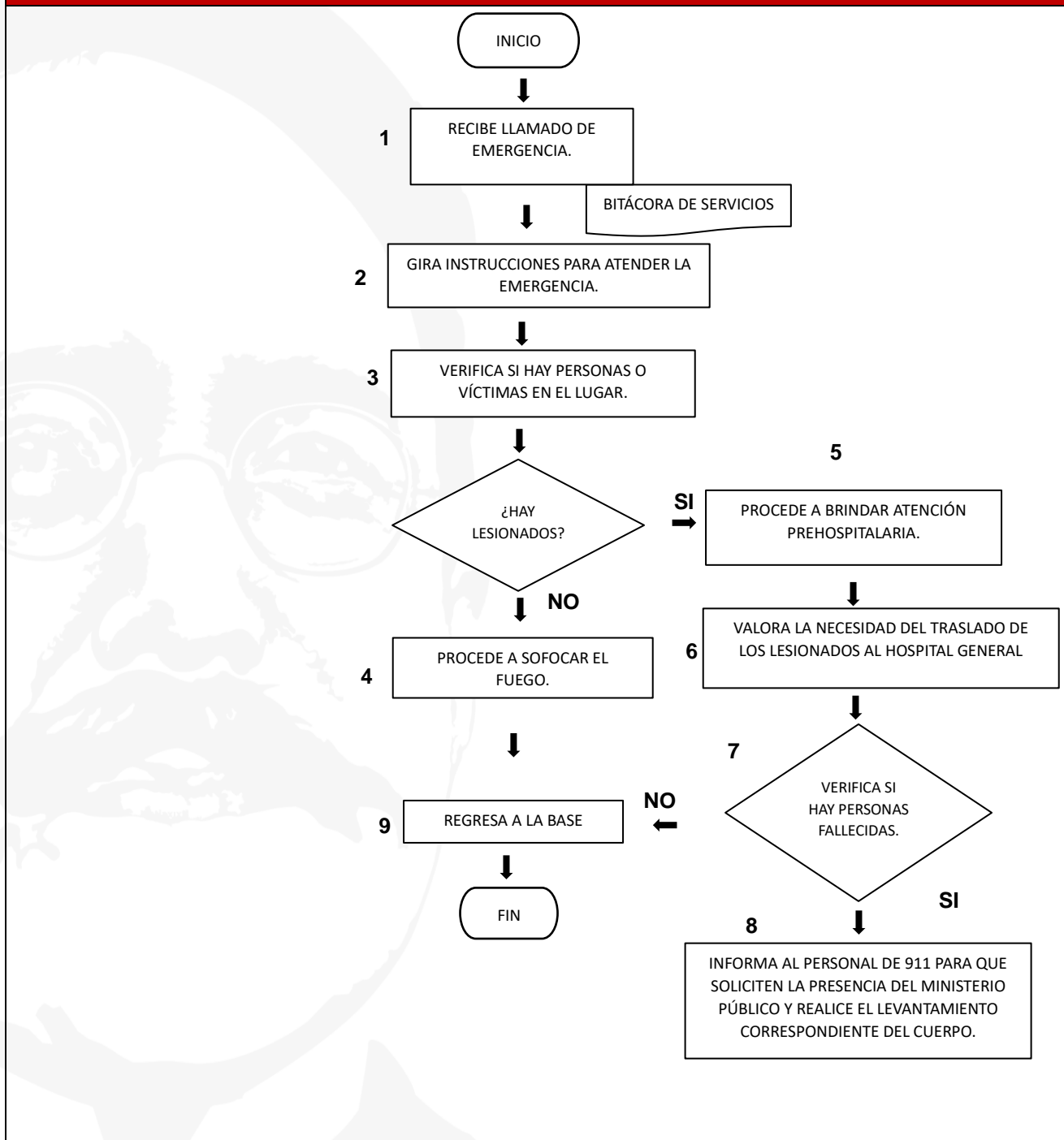
No.	Descripción de Actividad	Puesto / Área	Documento
1	Recibe el llamado de emergencia.	Dirección Protección Civil y Bomberos	Bitácora de servicios.
2	Gira instrucciones para atender la emergencia.	Dirección Protección Civil y Bomberos	
3	Verifica si hay personas o víctimas en el lugar.	Dirección Protección Civil y Bomberos	
SI NO HAY LESIONADOS			
4	Procede a combatir el fuego para su control y liquidación.	Dirección Protección Civil y Bomberos	
SI HAY LESIONADOS			
5	Procede a brindar atención prehospitalaria.	Dirección Protección Civil y Bomberos	
6	Valora la necesidad del traslado de los lesionados al Hospital General	Dirección Protección Civil y Bomberos	Bitácora de servicios.
7	Verifica si hay personas fallecidas.	Dirección Protección Civil y Bomberos	
SI HAY PERSONAS FALLECIDAS			
8	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			
9	Si no hay víctimas regresa el personal a la base.	Dirección Protección Civil y Bomberos	

Clave	MZAC/2124/MP/DPCYBZ	Página 18 de 41
Fecha de Emisión	30 de Octubre de 2014	
Fecha de Actualización	19 de diciembre de 2023	
Revisiones	04	

3.4.3. DIAGRAMA

Procedimiento 4. ATENCIÓN A INCENDIOS ESTRUCTURALES

DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL Y BOMBEROS



Clave	MZAC/2124/MP/DPCYBZ	Página 19 de 41
Fecha de Emisión	30 de Octubre de 2014	
Fecha de Actualización	19 de diciembre de 2023	
Revisiones	04	

3.5 PROCEDIMIENTO 5: ATENCIÓN A INCENDIOS FORESTALES

3.5.1 GENERALIDADES

Homoclave: **MZP2124/CTS/PCBZ05**

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

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

OBJETIVO: Brindar el cuidado inmediato, oportuno, adecuado y eficiente a la población, salvaguardando su integridad, así como sus bienes de los daños que pudiesen ocasionar los incendios forestales.

FUNCIÓN: Identificar situaciones de emergencia de fuego no controlado para disminuir los riesgos de la población afectada.

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

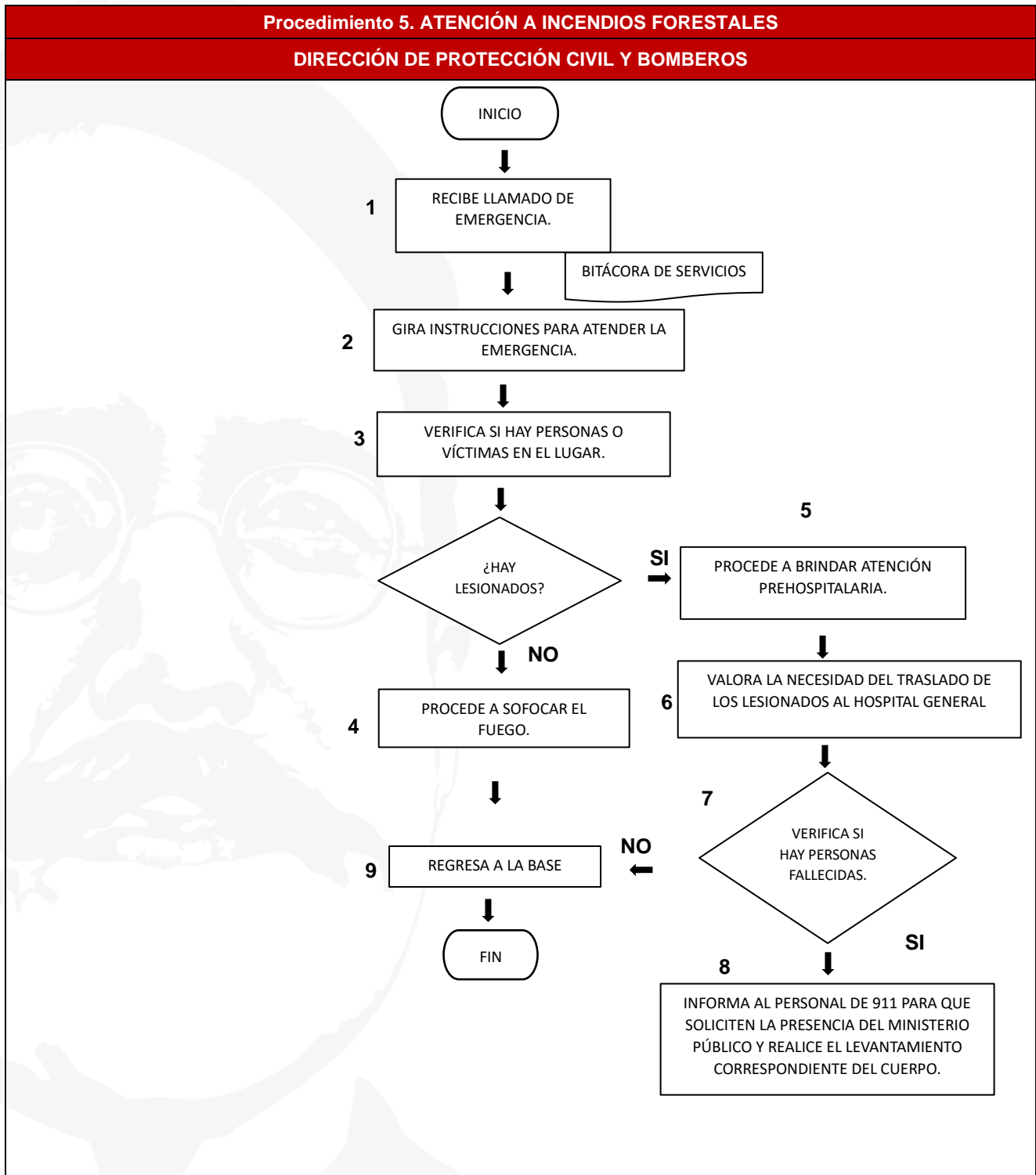
POLÍTICAS DE OPERACIÓN:	Este procedimiento se aplicará con estricto apego a la normatividad vigente en Materia de Protección Civil.
	Al recibir el llamado de auxilio se canaliza los elementos operativos adscritos a la Dirección de Protección Civil y Bomberos quienes deberán atender la emergencia con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

3.5.2 DESCRIPCIÓN

No.	Descripción de Actividad	Puesto / Área	Documento
1	Recibe el llamado de emergencia.	Dirección Protección Civil y Bomberos	Bitácora de servicios.
2	Gira instrucciones para atender la emergencia.	Dirección Protección Civil y Bomberos	
3	Verifica si hay personas o víctimas en el lugar.	Dirección Protección Civil y Bomberos	
SI NO HAY LESIONADOS			
4	Procede a combatir el fuego para su control y liquidación.	Dirección Protección Civil y Bomberos	
SI HAY LESIONADOS			
5	Procede a brindar atención prehospitalaria.	Dirección Protección Civil y Bomberos	
6	Valora la necesidad del traslado de los lesionados al Hospital General	Dirección Protección Civil y Bomberos	Bitácora de servicios.
7	Verifica si hay personas fallecidas.	Dirección Protección Civil y Bomberos	
SI HAY PERSONAS FALLECIDAS			
8	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			
9	Si no hay víctimas regresa el personal a la base.	Dirección Protección Civil y Bomberos	

Manual de Organización: Protección Civil y Bomberos		
Clave	MZAC/2124/MP/DPCYBZ	Página 21 de 41
Fecha de Emisión	30 de Octubre de 2014	
Fecha de Actualización	19 de diciembre de 2023	
Revisiones	04	

3.5.3 DIAGRAMA



Clave	MZAC/2124/MP/DPCYBZ	Página 22 de 41
Fecha de Emisión	30 de Octubre de 2014	
Fecha de Actualización	19 de diciembre de 2023	
Revisiones	04	

3.6. PROCEDIMIENTO 6: APOYOS A EVENTOS MASIVOS.

3.6.1 GENERALIDADES

Homoclave: **MZP2124/CTS/PCBZ06**

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: Inmediato	

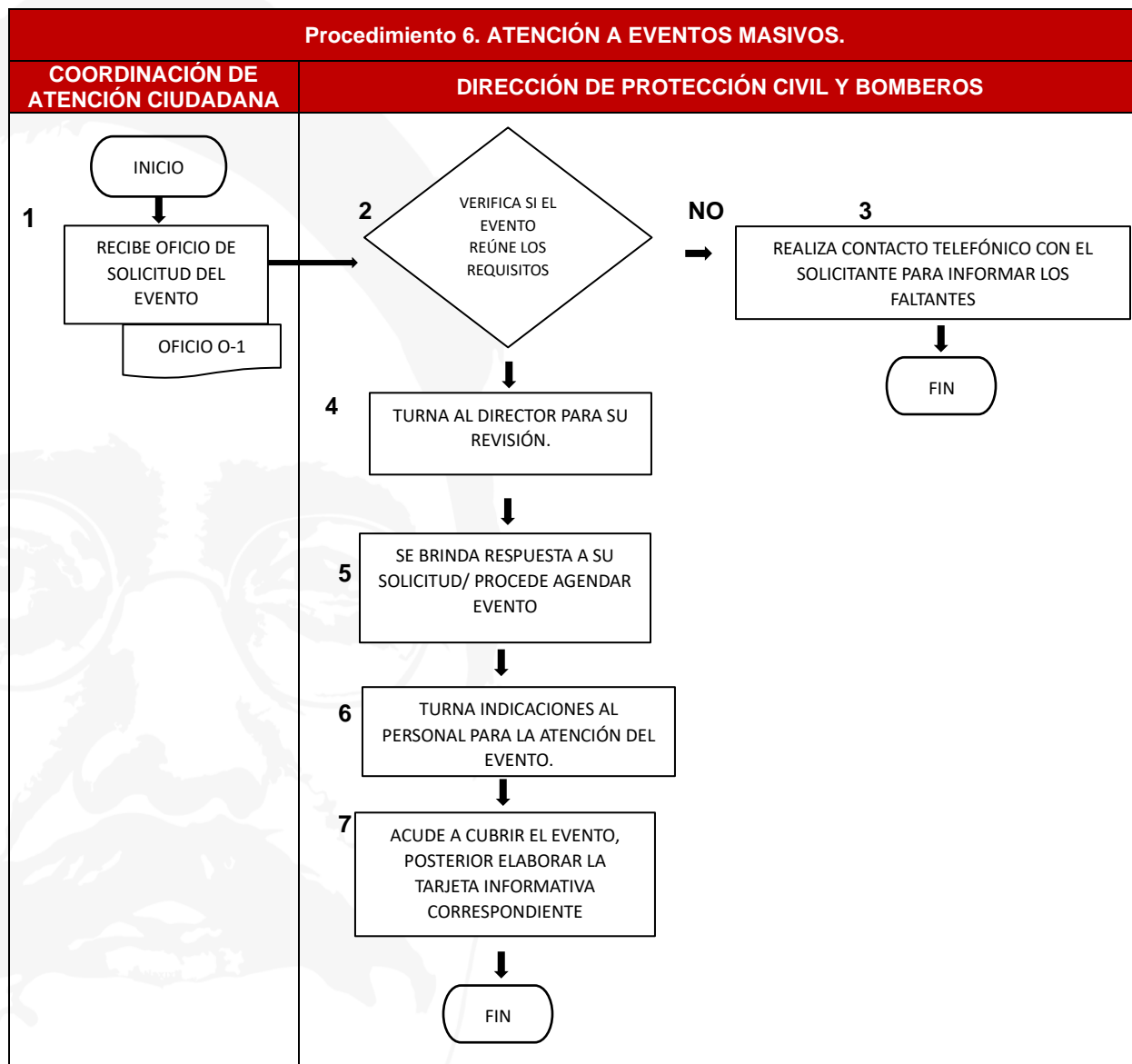
Clave	MZAC/2124/MP/DPCYBZ	Página 23 de 41
Fecha de Emisión	30 de Octubre de 2014	
Fecha de Actualización	19 de diciembre de 2023	
Revisiones	04	

3.6.2 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. Fin del procedimiento.	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 Organización: Protección Civil y Bomberos		
Clave	MZAC/2124/MP/DPCYBZ	Página 24 de 41
Fecha de Emisión	30 de Octubre de 2014	
Fecha de Actualización	19 de diciembre de 2023	
Revisiones	04	

3.6.3 DIAGRAMA



Clave	MZAC/2124/MP/DPCYBZ	Página 25 de 41
Fecha de Emisión	30 de Octubre de 2014	
Fecha de Actualización	19 de diciembre de 2023	
Revisiones	04	

3.7 PROCEDIMIENTO 7: APOYOS A FUGAS DE GAS L.P.

3.7.1 GENERALIDADES

Homoclave: **MZP2124/CTS/PCBZ07**

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.

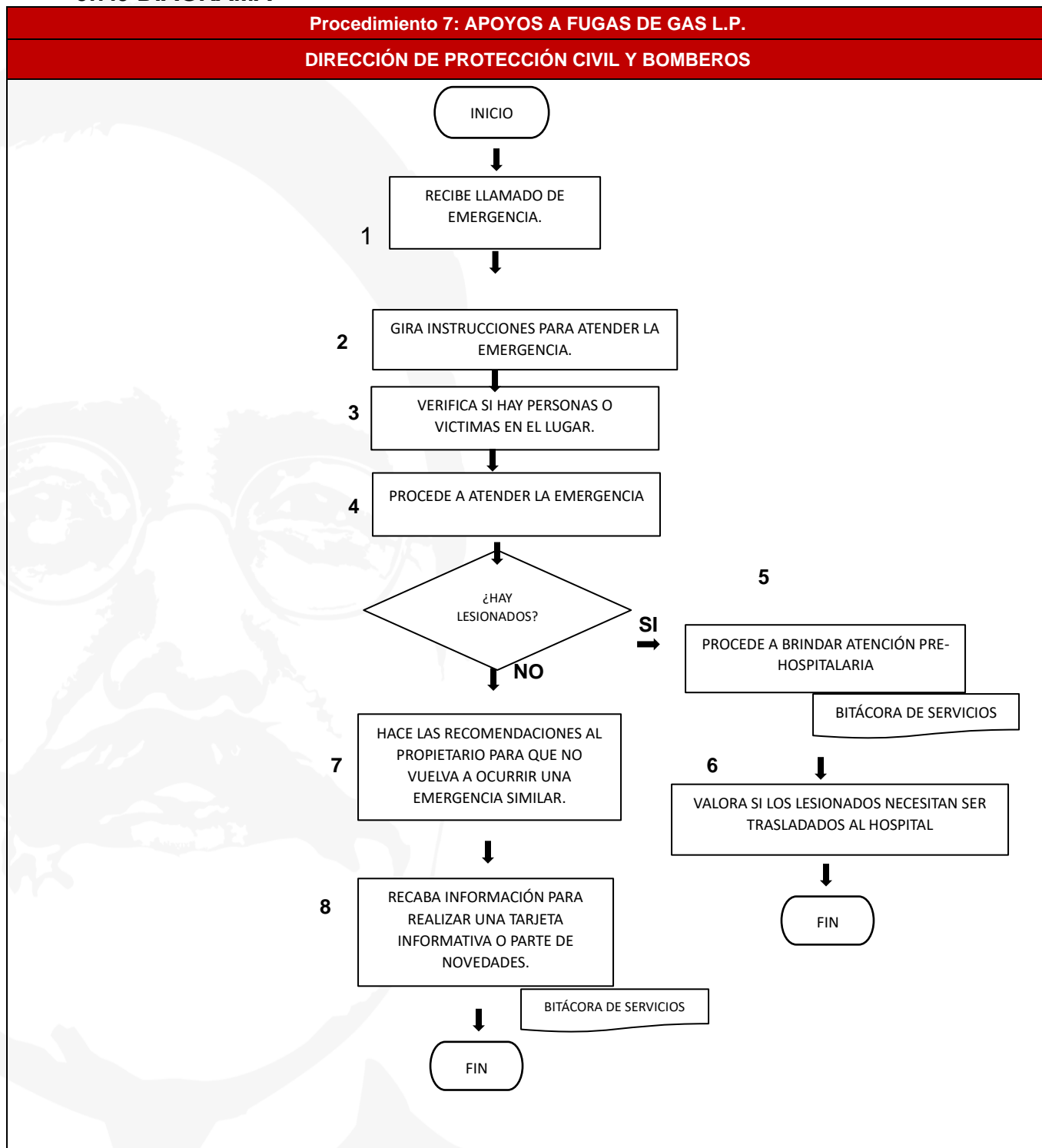
POLÍTICAS DE OPERACIÓN:	Este procedimiento se aplicará con estricto apego a la normatividad vigente en Materia de Protección Civil.
	Al recibir el llamado de auxilio se canaliza los elementos operativos adscritos a la Dirección de Protección Civil y Bomberos quienes deberán atender la emergencia con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

Clave	MZAC/2124/MP/DPCYBZ	Página 26 de 41
Fecha de Emisión	30 de Octubre de 2014	
Fecha de Actualización	19 de diciembre de 2023	
Revisiones	04	

3.7.2 DESCRIPCIÓN

No.	Descripción de Actividad	Puesto / Área	Documento
1	Recibe el llamado de emergencia.	Dirección Protección Civil y Bomberos	
2	Gira instrucciones para atender la emergencia.	Dirección Protección Civil y Bomberos	
3	Verifica si hay personas o víctimas en el lugar.	Dirección Protección Civil y Bomberos	
4	Procede atender la emergencia.	Dirección Protección Civil y Bomberos	
SI HAY LESIONADOS			
5	Procede a brindar atención prehospitalaria.	Dirección Protección Civil y Bomberos	
6	Valora a los pacientes para verificar la necesidad de traslado a la Unidad Médica	Dirección Protección Civil y Bomberos	Bitácora de servicios.
SI NO HAY LESIONADOS			
7	Hace las recomendaciones al propietario para que no vuelva a ocurrir una emergencia similar.	Dirección Protección Civil y Bomberos	
8	Recaba información para realizar una tarjeta informativa o parte de novedades.	Dirección Protección Civil y Bomberos	Bitácora de servicios.

3.7.3 DIAGRAMA



Clave	MZAC/2124/MP/DPCYBZ	Página 28 de 41
Fecha de Emisión	30 de Octubre de 2014	
Fecha de Actualización	19 de diciembre de 2023	
Revisiones	04	

3.8 PROCEDIMIENTO 8: APOYOS A CORTOS CIRCUITOS

3.8.1 GENERALIDADES

Homoclave: **MZP2124/CTS/PCBZ08**

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 mayor y mitigar el riesgo.

FUNCIÓN: Identificar situaciones de emergencia causadas por la energía eléctrica, 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.

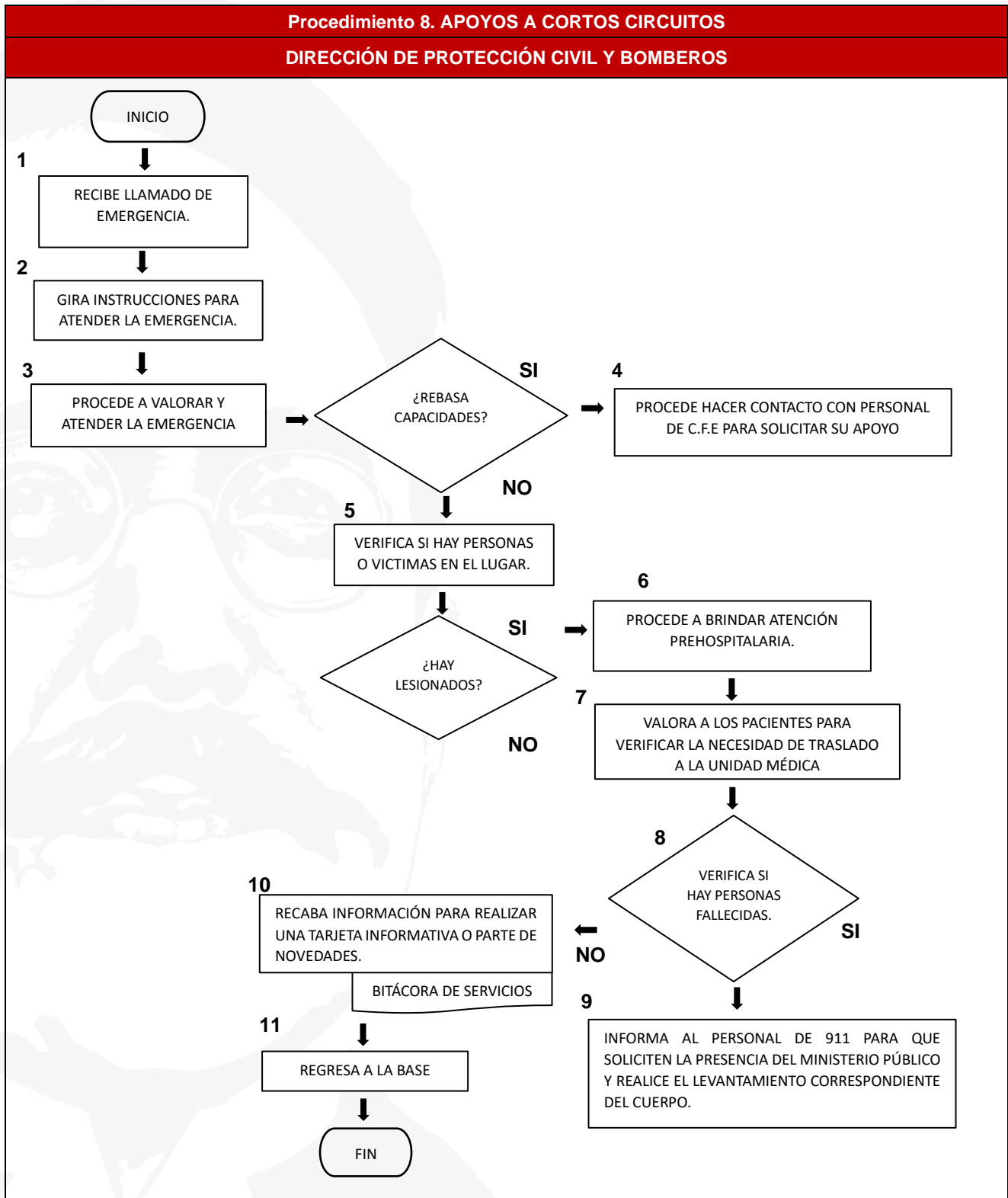
POLÍTICAS DE OPERACIÓN:	Este procedimiento se aplicará con estricto apego a la normatividad vigente en Materia de Protección Civil.
	Al recibir el llamado de auxilio se canaliza los elementos operativos adscritos a la Dirección de Protección Civil y Bomberos quienes deberán atender la emergencia con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

3.8.2 DESCRIPCIÓN

No.	Descripción de Actividad	Puesto / Área	Documento
1	Recibe el llamado de emergencia.	Dirección Protección Civil y Bomberos	
2	Gira instrucciones para atender 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 de C.F.E para solicitar su apoyo para desenergizar la zona y /o reparación de algún cableado / poste afectado.	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.	Dirección Protección Civil y Bomberos	
7	Valora a los pacientes para verificar la necesidad de traslado a la Unidad Médica	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 o parte de novedades.	Dirección Protección Civil y Bomberos	Bitácora de servicios.
11	Regresa el personal a la base.	Dirección Protección Civil y Bomberos	

Manual de Organización: Protección Civil y Bomberos		
Clave	MZAC/2124/MP/DPCYBZ	Página 30 de 41
Fecha de Emisión	30 de Octubre de 2014	
Fecha de Actualización	19 de diciembre de 2023	
Revisiones	04	

3.8.3 DIAGRAMA



Clave	MZAC/2124/MP/DPCYBZ	Página 31 de 41
Fecha de Emisión	30 de Octubre de 2014	
Fecha de Actualización	19 de diciembre de 2023	
Revisiones	04	

3.9 PROCEDIMIENTO 9: APOYOS CON PIPAS DE AGUA

3.9.1 GENERALIDADES

Homoclave: **MZP2124/CTS/PCBZ09**

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

OBJETIVO: Proporcionar las condiciones mínimas de vida y bienestar social a través del servicio de reabastecimiento del servicio de agua de manera momentánea, con pipas de agua.

FUNCIÓN: Abastecer el servicio de agua para cubrir las necesidades básicas vitales.

ALCANCE: Desde la recepción de 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 momento de recibir la solicitud se turnan instrucciones al personal para que acudan a brindar el apoyo solicitado.
	Al término el personal operativo elaborará la parte informativa a fin de formar un archivo de incidencias.
TIEMPO DE GESTIÓN: 1 día.	

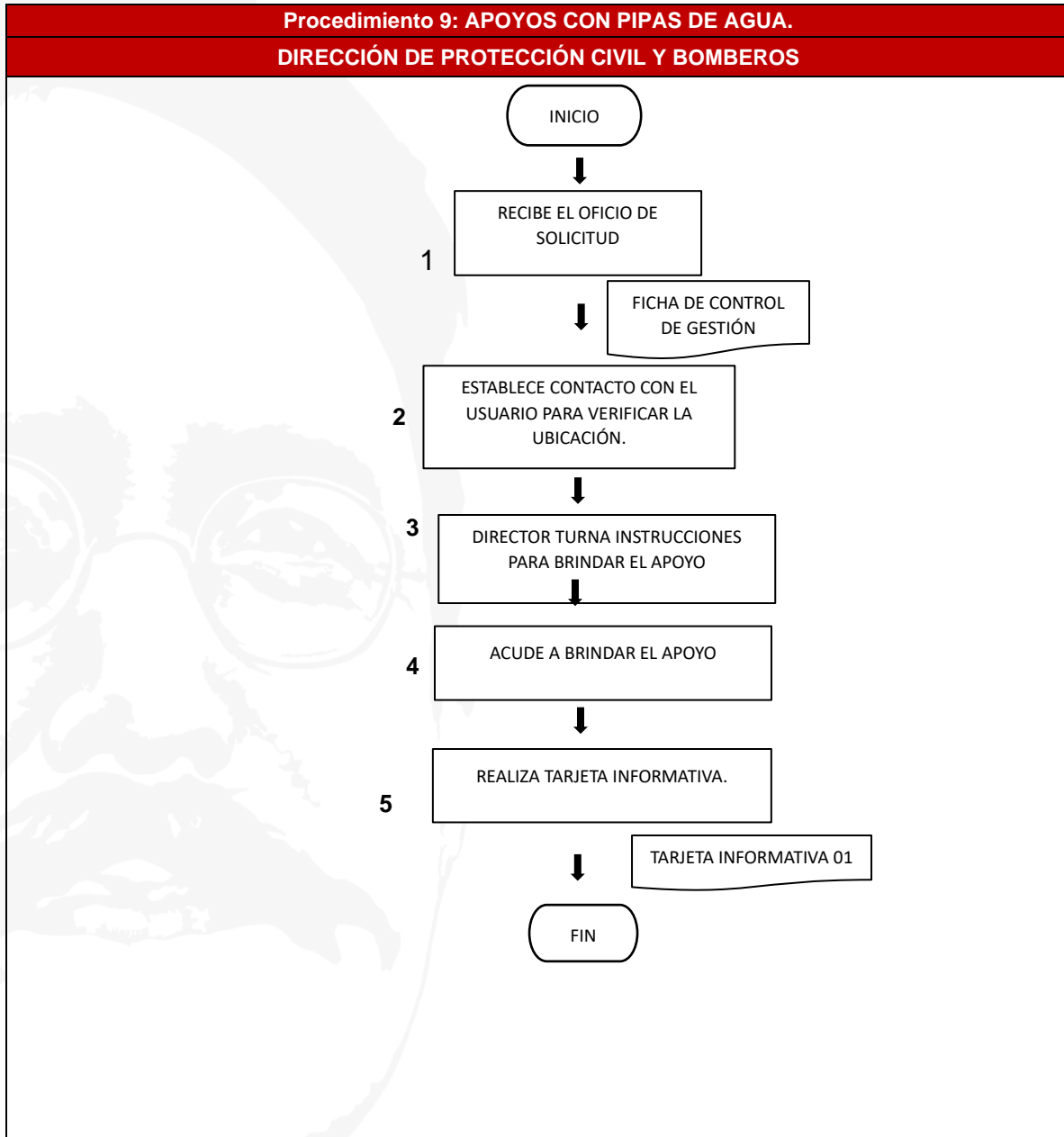
Clave	MZAC/2124/MP/DPCYBZ	Página 32 de 41
Fecha de Emisión	30 de Octubre de 2014	
Fecha de Actualización	19 de diciembre de 2023	
Revisiones	04	

3.9.2 DESCRIPCIÓN

No.	Descripción de Actividad	Puesto / Área	Documento
1	Se recibe oficio de solicitud de apoyo con pipa de agua.	Dirección Protección Civil y Bomberos	Ficha de control de gestión.
2	Se establece contacto telefónico con el usuario para confirmar los datos asentados en la solicitud y brinde la ubicación del domicilio.	Dirección Protección Civil y Bomberos	
3	El Director turna indicaciones a su personal para que acudan a brindar el apoyo.	Dirección Protección Civil y Bomberos	
4	El personal acude a brindar el apoyo con la pipa de agua en el domicilio referido.	Dirección Protección Civil y Bomberos	
5	El personal elaborará una tarjeta informativa a fin de formar un archivo de incidencias.	Dirección Protección Civil y Bomberos	Tarjeta informativa.

Clave	MZAC/2124/MP/DPCYBZ	Página 33 de 41
Fecha de Emisión	30 de Octubre de 2014	
Fecha de Actualización	19 de diciembre de 2023	
Revisiones	04	

3.9.3 DIAGRAMA



Clave	MZAC/2124/MP/DPCYBZ	Página 34 de 41
Fecha de Emisión	30 de Octubre de 2014	
Fecha de Actualización	19 de diciembre de 2023	
Revisiones	04	

3.10 PROCEDIMIENTO 10: ATENCIÓN A SERVICIOS PREHOSPITALARIOS

3.10.1 GENERALIDADES

Homoclave: **MZP2124/CTS/PCBZ10**

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

OBJETIVO: Brindar auxilio a la población en atención prehospitalaria con el fin de salvaguardar la vida humana.

FUNCIÓN: Brindar los primeros auxilios a todo quien lo necesite en caso de emergencia o riesgo.

ALCANCE: Desde el llamado de emergencia 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 momento de recibir el llamado de emergencia se turnan instrucciones al personal para que acudan a dar atención al servicio solicitado.
	Al término el personal operativo elaborará la parte informativa a fin de formar un archivo de incidencias.
TIEMPO DE GESTIÓN: Inmediato.	

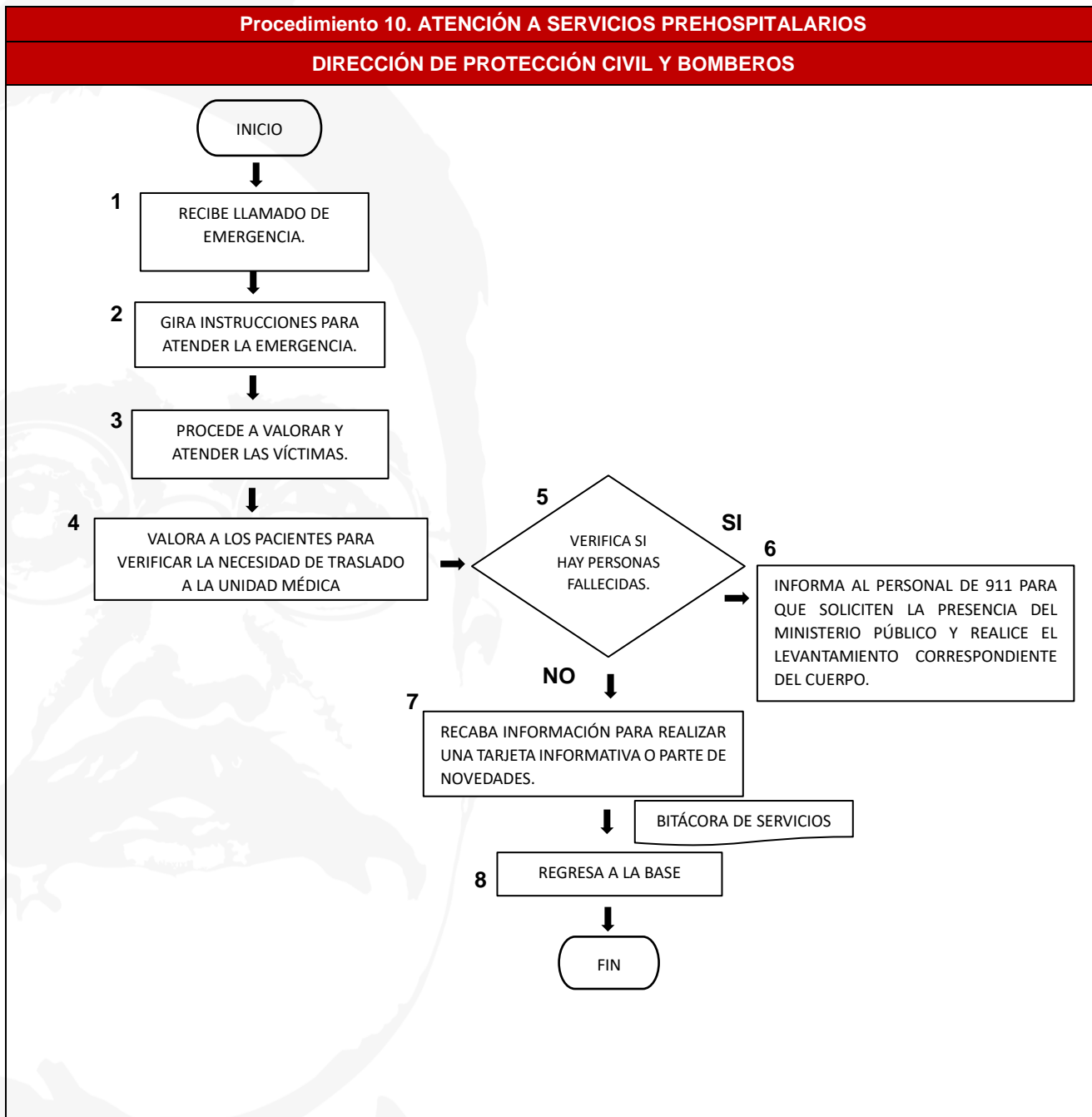
Clave	MZAC/2124/MP/DPCYBZ	Página 35 de 41
Fecha de Emisión	30 de Octubre de 2014	
Fecha de Actualización	19 de diciembre de 2023	
Revisiones	04	

3.10.2 DESCRIPCIÓN

No.	Descripción de Actividad	Puesto / Área	Documento
1	Recibe el llamado de emergencia.	Dirección Protección Civil y Bomberos	
2	Gira instrucciones para atender la emergencia.	Dirección Protección Civil y Bomberos	
3	Procede a valorar y atender las víctimas.	Dirección Protección Civil y Bomberos	
4	Valora a los pacientes para verificar la necesidad de traslado a la Unidad Médica.	Dirección Protección Civil y Bomberos	Bitácora de servicios.
5	Verifica si hay personas fallecidas.	Dirección Protección Civil y Bomberos	
SI HAY PERSONAS FALLECIDAS			
6	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			
7	Recaba información para realizar una tarjeta informativa o parte de novedades.	Dirección Protección Civil y Bomberos	Bitácora de servicios.
8	Regresa el personal a la base.	Dirección Protección Civil y Bomberos	

Manual de Organización: Protección Civil y Bomberos		
Clave	MZAC/2124/MP/DPCYBZ	Página 36 de 41
Fecha de Emisión	30 de Octubre de 2014	
Fecha de Actualización	19 de diciembre de 2023	
Revisiones	04	

3.10.3. DIAGRAMA



4. DIRECTORIO

UNIDAD ADMINISTRATIVA	NOMBRE	PUESTO	TELÉFONO	E-MAIL	DIRECCIÓN
Dirección de Protección Civil y Bomberos	JOSÉ EDUARDO ZURITA HERNÁNDEZ	TITULAR DE PROTECCIÓN CIVIL Y BOMBEROS	797 97 5 26 06 797 97 5 75 73	proteccioncivil@zacatlan.gob.mx	Av. Luis Cabrera Lobato No. 215 Fracc. Las Peñas, Zacatlán, Puebla.
Dirección de Protección Civil y Bomberos	JOSÉ LUIS LASTIRI GARCÍA	AYUDANTÍA	797 97 5 26 06 797 97 5 75 73	proteccioncivil@zacatlan.gob.mx	Av. Luis Cabrera Lobato No. 215 Fracc. Las Peñas, Zacatlán, Puebla.
Dirección de Protección Civil y Bomberos	DIANA LAURA SERRANO ROSAS	JEFA DE OFICINA	797 97 5 26 06 797 97 5 75 73	proteccioncivil@zacatlan.gob.mx	Av. Luis Cabrera Lobato No. 215 Fracc. Las Peñas, Zacatlán, Puebla.
Dirección de Protección Civil y Bomberos	JUAN CABRERA SANCHEZ	POLICIA / AYUDANTÍA	797 97 5 26 06 797 97 5 75 73	proteccioncivil@zacatlan.gob.mx	Av. Luis Cabrera Lobato No. 215 Fracc. Las Peñas, Zacatlán, Puebla.
Dirección de Protección Civil y Bomberos	JONATHAN DOMÍNGUEZ MÉNDEZ	COORDINADOR TÉCNICO	797 97 5 26 06 797 97 5 75 73	proteccioncivil@zacatlan.gob.mx	Av. Luis Cabrera Lobato No. 215 Fracc. Las Peñas, Zacatlán, Puebla.
Dirección de Protección Civil y Bomberos	ANAHÍ GONZÁLEZ GONZÁLEZ	RESPONSABLE DE TURNO 1	797 97 5 26 06 797 97 5 75 73	proteccioncivil@zacatlan.gob.mx	Av. Luis Cabrera Lobato No. 215 Fracc. Las Peñas, Zacatlán, Puebla.
Dirección de Protección Civil y Bomberos	RAÚL ORTEGA ARROYO	RESPONSABLE DE TURNO 2	797 97 5 26 06 797 97 5 75 73	proteccioncivil@zacatlan.gob.mx	Av. Luis Cabrera Lobato No. 215 Fracc. Las Peñas, Zacatlán, Puebla.
Dirección de Protección Civil y Bomberos	CONRADO JAIME ORTEGA BARRIOS	BOMBERO	797 97 5 26 06 797 97 5 75 73	proteccioncivil@zacatlan.gob.mx	Av. Luis Cabrera Lobato No. 215 Fracc. Las Peñas, Zacatlán, Puebla.

Clave	MZAC/2124/MP/DPCYBZ	Página 38 de 41
Fecha de Emisión	30 de Octubre de 2014	
Fecha de Actualización	19 de diciembre de 2023	
Revisiones	04	

UNIDAD ADMINISTRATIVA	NOMBRE	PUESTO	TELÉFONO	E-MAIL	DIRECCIÓN
Dirección de Protección Civil y Bomberos	JUAN MANUEL ZAMORA LÓPEZ	BOMBERO	797 97 5 26 06 797 97 5 75 73	proteccioncivil@zacatlan.gob.mx	Av. Luis Cabrera Lobato No. 215 Fracc. Las Peñas, Zacatlán, Puebla.
Dirección de Protección Civil y Bomberos	JOSÉ CARLOS CRUZ REYES	BOMBERO	797 97 5 26 06 797 97 5 75 73	proteccioncivil@zacatlan.gob.mx	Av. Luis Cabrera Lobato No. 215 Fracc. Las Peñas, Zacatlán, Puebla.
Dirección de Protección Civil y Bomberos	HUGO EDUARDO SANCHEZ REYES	BOMBERO	797 97 5 26 06 797 97 5 75 73	proteccioncivil@zacatlan.gob.mx	Av. Luis Cabrera Lobato No. 215 Fracc. Las Peñas, Zacatlán, Puebla.
Dirección de Protección Civil y Bomberos	JUAN DANIEL VÁZQUEZ PÉREZ	BOMBERO	797 97 5 26 06 797 97 5 75 73	proteccioncivil@zacatlan.gob.mx	Av. Luis Cabrera Lobato No. 215 Fracc. Las Peñas, Zacatlán, Puebla.
Dirección de Protección Civil y Bomberos	SILVIA GARRIDO GARRIDO	BOMBERO RADIO-OPERADOR	797 97 5 26 06 797 97 5 75 73	proteccioncivil@zacatlan.gob.mx	Av. Luis Cabrera Lobato No. 215 Fracc. Las Peñas, Zacatlán, Puebla.
Dirección de Protección Civil y Bomberos	CESAR SILVA REYES.	BOMBERO	797 97 5 26 06 797 97 5 75 73	proteccioncivil@zacatlan.gob.mx	Av. Luis Cabrera Lobato No. 215 Fracc. Las Peñas, Zacatlán, Puebla.
Dirección de Protección Civil y Bomberos	MARIBEL DOMINGUEZ CARMONA	PARAMÉDICO	797 97 5 26 06 797 97 5 75 73	proteccioncivil@zacatlan.gob.mx	Av. Luis Cabrera Lobato No. 215 Fracc. Las Peñas, Zacatlán, Puebla.
Dirección de Protección Civil y Bomberos	MARÍA DEL CARMEN URBINA ORDOÑEZ	PARAMÉDICO	797 97 5 26 06 797 97 5 75 73	proteccioncivil@zacatlan.gob.mx	Av. Luis Cabrera Lobato No. 215 Fracc. Las Peñas, Zacatlán, Puebla.
Dirección de Protección Civil y Bomberos	JESÚS MANUEL HERNÁNDEZ GUTIÉRREZ	PARAMÉDICO	797 97 5 26 06 797 97 5 75 73	proteccioncivil@zacatlan.gob.mx	Av. Luis Cabrera Lobato No. 215 Fracc. Las Peñas, Zacatlán, Puebla.

Clave	MZAC/2124/MP/DPCYBZ	Página 39 de 41
Fecha de Emisión	30 de Octubre de 2014	
Fecha de Actualización	19 de diciembre de 2023	
Revisiones	04	

UNIDAD ADMINISTRATIVA	NOMBRE	PUESTO	TELÉFONO	E-MAIL	DIRECCIÓN
Dirección de Protección Civil y Bomberos	DIANA ORTEGA GONZÁLEZ	PARAMÉDICO	797 97 5 26 06 797 97 5 75 73	proteccioncivil@zacatlan.gob.mx	Av. Luis Cabrera Lobato No. 215 Fracc. Las Peñas, Zacatlán, Puebla.
Dirección de Protección Civil y Bomberos	ANA PATRICIA BATALLA CRUZ	PARAMÉDICO	797 97 5 26 06 797 97 5 75 73	proteccioncivil@zacatlan.gob.mx	Av. Luis Cabrera Lobato No. 215 Fracc. Las Peñas, Zacatlán, Puebla.
Dirección de Protección Civil y Bomberos	ULISES CASTILLA HERNÁNDEZ	PARAMÉDICO	797 97 5 26 06 797 97 5 75 73	proteccioncivil@zacatlan.gob.mx	Av. Luis Cabrera Lobato No. 215 Fracc. Las Peñas, Zacatlán, Puebla.
Dirección de Protección Civil y Bomberos	FRANCISCO ARTURO OVALLE JUÁREZ	INSPECTOR DE PROTECCIÓN CIVIL	797 97 5 26 06 797 97 5 75 73	proteccioncivil@zacatlan.gob.mx	Av. Luis Cabrera Lobato No. 215 Fracc. Las Peñas, Zacatlán, Puebla.
Dirección de Protección Civil y Bomberos	ALVARO HERNÁNDEZ SANTOS	INSPECTOR DE PROTECCIÓN CIVIL	797 97 5 26 06 797 97 5 75 73	proteccioncivil@zacatlan.gob.mx	Av. Luis Cabrera Lobato No. 215 Fracc. Las Peñas, Zacatlán, Puebla.
Dirección de Protección Civil y Bomberos	MIGUEL ÁNGEL DOMÍNGUEZ GARCÍA	INSPECTOR DE PROTECCIÓN CIVIL	797 97 5 26 06 797 97 5 75 73	proteccioncivil@zacatlan.gob.mx	Av. Luis Cabrera Lobato No. 215 Fracc. Las Peñas, Zacatlán, Puebla.
Dirección de Protección Civil y Bomberos	FABIO GONZÁLEZ CARRASCO	INSPECTOR DE PROTECCIÓN CIVIL	797 97 5 26 06 797 97 5 75 73	proteccioncivil@zacatlan.gob.mx	Av. Luis Cabrera Lobato No. 215 Fracc. Las Peñas, Zacatlán, Puebla.
Dirección de Protección Civil y Bomberos	MARÍA YOLANDA ORTEGA MINERO.	INTENDENTE	797 97 5 26 06 797 97 5 75 73	proteccioncivil@zacatlan.gob.mx	Av. Luis Cabrera Lobato No. 215 Fracc. Las Peñas, Zacatlán, Puebla.

Manual de Organización: Protección Civil y Bomberos		
Clave	MZAC/2124/MP/DPCYBZ	Página 40 de 41
Fecha de Emisión	30 de Octubre de 2014	
Fecha de Actualización	19 de diciembre de 2023	
Revisiones	04	

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;

Clave	MZAC/2124/MP/DPCYBZ	Página 41 de 41
Fecha de Emisión	30 de Octubre de 2014	
Fecha de Actualización	19 de diciembre de 2023	
Revisiones	04	

- **Riesgo.** - Probabilidad de que se produzca un daño ocasionado por un agente perturbador;
- **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.