



Ayuntamiento de
Venustiano Carranza, Puebla
administración 2025-2027

**Manual de Organización y
Procedimientos de Protección
Civil Municipal**

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	3
II. OBJETIVO GENERAL.....	3
III. CULTURA ORGANIZACIONAL.....	4
Misión.....	4
Visión	4
Valores	4
IV. MARCO JURIDICO-ADMINISTRATIVO.....	5
V. ESTRUCTURA ORGANICA.....	6
ESTRUCTURA ORGÁNICA GENERAL	7
Organigrama	7
Directorio.....	8
Autorizaciones	9
VI. DESCRIPCIÓN DE PUESTO.....	10
Director de Protección Civil.....	11
Subdirector de Protección Civil	13
Auxiliar administrativo de Protección Civil.....	15
Jefe de Área Operativa	16
Jefe de Área de Salud.....	17
Paramédicos	19
Operativo de Unidad Operativo	20
Operador de Unidad de Emergencia (Ambulancia)MVC-PC-004	20
Operador de Unidad de Emergencia (Ambulancia)MVC-PC-005.....	20
Operador de Unidad Cisterna (Pipa)	21
Auxiliares.....	22
VII ATRIBUCIONES.....	23
VIII FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS	24
IX IX.....	GLOSARIO 35

I. INTRODUCCIÓN

El presente Manual tiene como finalidad establecer la estructura, funciones y procedimientos de la Dirección de Protección Civil Municipal del H. Ayuntamiento de Venustiano Carranza, Puebla. Este documento sirve como herramienta de organización interna y mejora continua en la atención de emergencias, promoción de la cultura preventiva y gestión del riesgo.

II. OBJETIVO GENERAL

El presente manual tiene como objetivo establecer de manera clara, sistemática y funcional la estructura orgánica, atribuciones, funciones y procedimientos que rigen el actuar de la Dirección de Protección Civil Municipal del H. Ayuntamiento de Venustiano Carranza, Puebla.

Busca proporcionar una guía operativa que permita fortalecer la capacidad de prevención, atención y respuesta ante riesgos y emergencias, asegurando una coordinación efectiva entre las distintas áreas municipales, estatales y federales.

Asimismo, se propone fomentar una cultura de protección civil en la población mediante acciones de capacitación, simulacros, campañas informativas y participación ciudadana, priorizando la salvaguarda de la vida humana, el patrimonio familiar, la infraestructura municipal y el medio ambiente.

Este manual también sirve como instrumento de consulta y evaluación para garantizar que las actividades se realicen bajo criterios de eficiencia, transparencia, legalidad y mejora continua, alineadas con el Plan Municipal de Desarrollo y la normatividad vigente

II. CULTURA ORGANIZACIONAL

Visión: Ser una Dirección confiable y profesional, reconocida por su capacidad de respuesta, prevención y formación ciudadana.

Misión: Proteger la vida, el patrimonio y el entorno de los ciudadanos ante riesgos y emergencias, promoviendo acciones preventivas y de respuesta oportuna.

Valores:

HONRADEZ
VOCACIÓN DE SERVICIO
TRABAJO EN EQUIPO
SOLIDARIDAD
COORDINACION
COMPROMISO
PREVENCION
HUMILDAD
EQUIDAD
RESPETO
LEALTAD
IMPARCIALIDAD
RESPONSABILIDAD
INTEGRIDAD

TOMADO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL HONORABLE AYUNTAMIENTO DE VENUSTIANO CARRANZA, PUEBLA; ADMINISTRACIÓN 2025-2027.

III. MARCO JURIDICO-ADMINISTRATIVO

LEY O NORMATIVA FEDERAL	DOF	DOF
Ley General de Protección Civil	08/05/2000	29/05/2018
Leyes Estatales de Protección Civil	06/05/1986	02/03/2021
Reglamentos Municipales de Protección Civil	06/05/1986	02/03/2021
Normas Oficiales Mexicanas (NOMs)	17/09/2003	29/11/2011
Acuerdos y Bandos Municipales	05/02/1917	23/12/1999

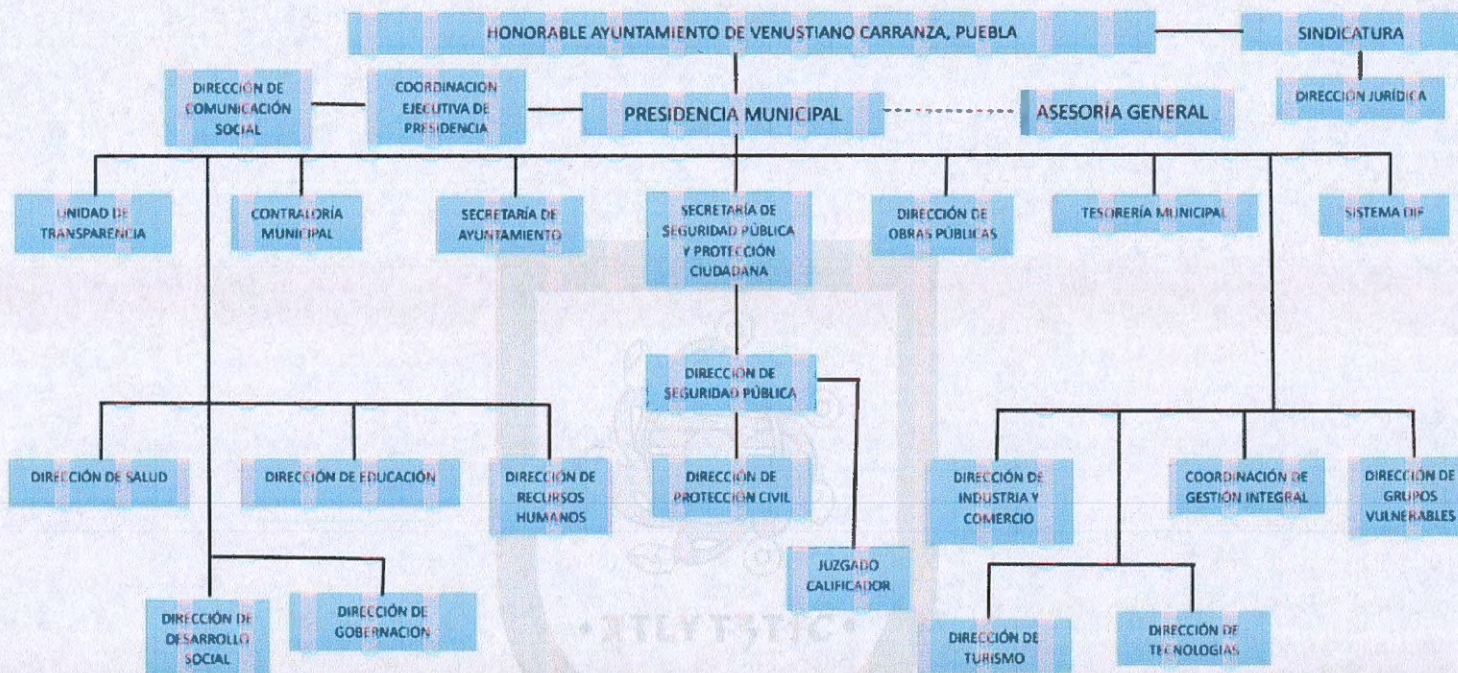
LEY O NORMATIVA ESTATAL	DOF	DOF
Ley del Sistema Estatal de Protección Civil	20/03/2013	02/02/2021
Reglamento de la Ley Estatal de Protección Civil	01/07/1998	Sin reformas registradas
Ley Orgánica Municipal de Puebla	23/03/2001	31/03/2014
LEY O NORMATIVA MUNICIPAL	POE	POE
Reglamento Interior de PC	2019	Sin reformas

IV. ESTRUCTURA ORGANICA

NOMBRE DEL CARGO	NO. DE PLAZAS
DIRECTOR GENERAL DE PROTECCION CIVIL	1
SUBDIRECTOR DE PROTECCION CIVIL	1
AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE PROTECCION CIVIL	2
JEFE DE AREA OPERATIVA	2
JEFE DE AREA DE SALUD	1
PARAMEDICOS	3
OPERADOR DE UNIDAD OPERATIVA	2
OPERADOR DE UNIDAD DE EMERGENCIA (AMBULANCIA) 004	2
OPERADOR DE UNIDAD DE EMERGENCIA (AMBULANCIA) 005	2
OPERADOR DE UNIDAD CISTERNA (PIPA)	2
AUXILIARES	11



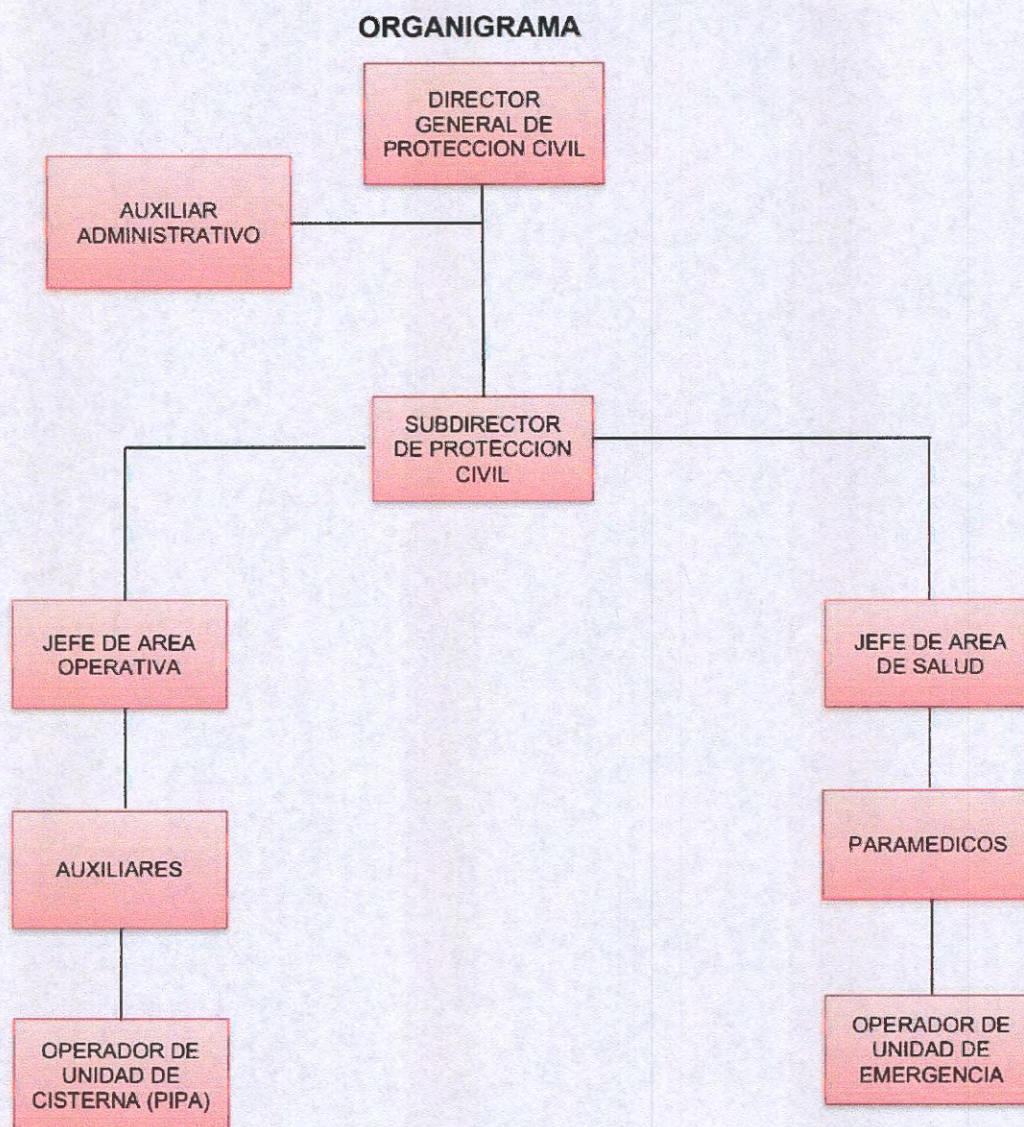
ORGANIGRAMA GENERAL DEL HONORABLE AYUNTAMIENTO DE VENUSTIANO CARRANZA PUEBLA.
ADMINISTRACION 2025-2027



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE
PROTECCIÓN CIVIL MUNICIPAL



Organigrama de Protección Civil



Directorio

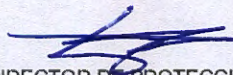
Puesto	Correo electrónico
Director General de Protección Civil	proteccioncivilvc2025@gmail.com
Subdirector de Protección Civil	proteccioncivilvc2025@gmail.com
Auxiliar Administrativo de Protección Civil	proteccioncivilvc2025@gmail.com
Jefe de Área Operativa	proteccioncivilvc2025@gmail.com
Jefe de Área de Salud	proteccioncivilvc2025@gmail.com
Paramédicos	proteccioncivilvc2025@gmail.com
Operador de Unidad Operativa	proteccioncivilvc2025@gmail.com
Operador de Unidad de Emergencia (Ambulancia) MVC-PC-004	proteccioncivilvc2025@gmail.com
Operador de Unidad de Emergencia (Ambulancia) MVC-PC-005	proteccioncivilvc2025@gmail.com
Operador de Unidad Cisterna (Pipa)	proteccioncivilvc2025@gmail.com
Auxiliares	proteccioncivilvc2025@gmail.com

Domicilio 20 de Noviembre #129 esquina Álvaro Obregón,
Venustiano Carranza, Puebla.

Teléfono 746 8810605

Manual de Organización y Procedimientos

AUTORIZACIONES	
----------------	--

 DIRECTOR DE PROTECCION CIVIL GUSTAVO ALONSO ARELLANO DEL VALLE	 Ayuntamiento Municipal Venustiano Carranza Puebla PROTECCIÓN CIVIL 2025 - 2027
--	--

V. DESCRIPCIÓN DE PUESTO

Título Del Puesto	Director General de Protección Civil
Unidad Administrativa	Director General de Protección Civil
Área de Adscripción	Protección Civil
A Quien Reporta	Regidor de Gobernación
A Quien Supervisa	SUBDIRECTOR DE PROTECCION CIVIL AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE PROTECCION CIVIL JEFE DE AREA OPERATIVA JEFE DE AREA DE SALUD PARAMEDICOS OPERADOR DE UNIDAD OPERATIVA OPERADOR DE UNIDAD DE EMERGENCIA (AMBULANCIA) 004 OPERADOR DE UNIDAD DE EMERGENCIA (AMBULANCIA) 005 OPERADOR DE UNIDAD CISTERNA (PIPA) AUXILIARES
Número de personas en el cargo	1

Requerimientos de puesto.

Escolaridad	Lic. En Gestión Integral del Riesgo
Experiencia	1 año
Conocimientos básicos	Gestiones de planes de riesgo, planes de emergencia, atención a desastres y planeación de emergencia y contingencia.
Habilidades	Conocimientos en sistemas de seguridad, protocolos de emergencia y liderazgo.

Descripción General del Puesto:

Encargado de planear, organizar, coordinar y supervisar todas las acciones relacionadas con la **prevención**, preparación, respuesta y recuperación ante situaciones de emergencia o desastre dentro de un municipio. Su función principal es salvaguardar la integridad física de la población, así como proteger los bienes y el entorno natural frente a amenazas de origen natural, humano o tecnológico.

Funciones:

- **Planificación y gestión del riesgo:**
 - Elaborar, actualizar y aplicar el Programa Municipal de Protección Civil.
 - Coordinar la elaboración y mantenimiento del **Atlas de Riesgos** del municipio.
 - Diseñar y promover planes y estrategias para la prevención, mitigación, preparación, respuesta y recuperación ante desastres.
- **Coordinación interinstitucional:**
 - Establecer mecanismos de colaboración con dependencias federales, estatales y municipales, así como con organismos no gubernamentales, instituciones educativas y el sector privado.
 - Participar en el Consejo Municipal de Protección Civil y coordinar sus acciones.
- **Operación en situaciones de emergencia:**
 - Activar los protocolos de emergencia y coordinar la respuesta inmediata ante fenómenos naturales o antrópicos (incendios, inundaciones, sismos, explosiones, etc.).
 - Supervisar la instalación y operación de **refugios temporales**, centros de acopio y rutas de evacuación.
 - Coordinar la atención a la población afectada, en conjunto con cuerpos de seguridad, salud y auxilio.
- **Supervisión y control:**
 - Verificar que los establecimientos comerciales, industriales y públicos cumplan con las normas y medidas de seguridad establecidas por la legislación de protección civil.
 - Realizar inspecciones preventivas y emitir recomendaciones o sanciones cuando corresponda.
- **Capacitación y cultura de prevención:**
 - Organizar y dirigir simulacros, talleres, **capacitaciones** y campañas de concientización en escuelas, empresas y comunidades.
 - Promover la formación de brigadas comunitarias de protección civil y fomentar la participación ciudadana.
- **Monitoreo y sistemas de alerta:**
 - Implementar y dar mantenimiento a los sistemas de monitoreo y alerta temprana, en **coordinación** con organismos técnicos (como servicios meteorológicos, sismológicos, etc.).
 - Vigilar permanentemente los factores de **riesgo** en el municipio (condiciones climáticas, niveles de ríos, actividad sísmica, etc.).
- **Evaluación de daños y recuperación:**
 - Coordinar la evaluación de daños y análisis de necesidades tras un desastre.
 - Elaborar informes técnicos y solicitudes de apoyo ante instancias superiores.
 - Participar en la planeación de la reconstrucción de infraestructura y la restauración de servicios esenciales.
- **Gestión administrativa:**
 - Administrar los recursos materiales, humanos y financieros asignados a la unidad de Protección Civil.
 - Elaborar informes, estadísticas y reportes sobre las actividades realizadas.

Título Del Puesto	Subdirector de Protección Civil
Unidad Administrativa	Subdirector de Protección Civil
Area De Adscripción	Protección Civil
A Quien Reporta	Director General de Protección Civil
A Quien Supervisa	AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE PROTECCION CIVIL JEFE DE AREA OPERATIVA JEFE DE AREA DE SALUD PARAMEDICOS OPERADOR DE UNIDAD OPERATIVA OPERADOR DE UNIDAD DE EMERGENCIA (AMBULANCIA) 004 OPERADOR DE UNIDAD DE EMERGENCIA (AMBULANCIA) 005 OPERADOR DE UNIDAD CISTERNA (PIPA) AUXILIARES
Número De Personas En El Cargo	1

Escolaridad	Lic. En Ciencias de la Seguridad
Experiencia	No aplica.
Conocimientos básicos	Gestiones de planes de riesgo, planes de emergencia, atención a desastres y planeación de emergencia y contingencia .
Habilidades	Conocimientos en sistemas de seguridad, protocolos de emergencia y liderazgo.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN CIVIL MUNICIPAL



Requerimientos de puesto.

Descripción General del Puesto:

Se encarga de supervisar y coordinar las actividades del personal operativo y administrativo, asegurando el cumplimiento de protocolos y procedimientos establecidos.

Funciones:

- Asistir al director general en la ejecución y coordinación interna de actividades de la dirección
- Participa en la planeación y organización de proyectos y funciones asignadas
- Se encarga de la realización de protocolos de actuación ante emergencias y **desastres** y elaboración de estudios de riesgo

Título Del Puesto	Auxiliar Administrativo de Protección Civil
Unidad Administrativa	Auxiliar Administrativo de Protección Civil
Área De Adscripción	Protección Civil
A Quien Reporta	Director General y Subdirector de Protección Civil
A Quien Supervisa	N/A
Número De Personas En El Cargo	2

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

Escolaridad	Media Superior
Experiencia	No aplica
Conocimientos básicos	Conocimiento en área administrativa.
Habilidades	Trabajo en equipo y administrar y creación de documentos

Descripción General del Puesto:

Apoyo administrativo de creación y administración de documentos en el área de Protección Civil

Funciones:

- Notificar oficios
- Administrar documentación
- Creación de oficios

Título Del Puesto	Jefe de Área Operativa
Unidad Administrativa	Jefe de Área Operativa
Area De Adscripción	Protección Civil
A Quien Reporta	Director General y Subdirector de Protección Civil
A Quien Supervisa	Auxiliares
Número De Personas En El Cargo	2

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

Escolaridad	Media Superior
Experiencia	1 año
Conocimientos básicos	Gestión de riesgos, atención de emergencias y comunicación fácilmente
Habilidades	Liderazgo, organización, trabajo en equipo, delegación de Responsabilidades.

Descripción General del Puesto:

Desempeñan un papel importante en gestión de emergencias y prevención de desastres

Funciones:

- Coordinación de planes y programas
- Atención de solicitudes de la ciudadanía
- Supervisión de labores operativas
- Planes de trabajo

Título Del Puesto	Jefe de Área de Salud
Unidad Administrativa	Jefe de Área de Salud
Area De Adscripción	Protección Civil
A Quien Reporta	Director General y Subdirector de Protección Civil
A Quien Supervisa	Paramédicos
Número De Personas En El Cargo	1

Requerimientos de puesto.

Escolaridad	Enfermero
Experiencia	1 año
Conocimientos básicos	Atención prehospitalaria, manejo de emergencias, primeros auxilios y procedimientos de evacuación.
Habilidades	Mantener calma en situaciones críticas, trabajar en equipo, comunicación de manera efectiva a pacientes y personal de apoyo.

Descripción General del Puesto

Es el responsable de brindar atención médica prehospitalaria en situaciones de emergencia, accidente o desastre, garantizando la estabilización y traslado seguro de personas lesionadas o en estado crítico. Su labor forma parte esencial de la primera respuesta en el marco de las operaciones de Protección Civil.

Desempeña funciones tanto en el ámbito preventivo como reactivo, participando en operativos de vigilancia, eventos masivos, inspecciones de seguridad y acciones de atención a la población en riesgo. Asimismo, colabora en capacitaciones, simulacros y actividades comunitarias orientadas a fomentar la cultura de la prevención y la autoprotección.



Funciones

- Brindar Atención Medica Prehospitalaria
- Traslado a pacientes
- Atención a **emergencias**
- Participación en operativos especiales
- Actividades de prevención y capacitación
- Mantenimiento de equipos e insumos médicos
- Coordinación en rescates
- Disponibilidad y atención

Título de puesto	Paramédicos
Unidad Administrativa	Paramédicos
Área De Adscripción	Protección Civil
A Quien Reporta	Director General de Protección Civil
A Quien Supervisa	N/A
Número De Personas En El Cargo	3

Requerimientos de puesto.

Escolaridad	Lic. En Enfermería
Experiencia	1 año
Conocimientos básicos	Atención prehospitalaria, manejo de emergencias, primeros auxilios y procedimientos de evacuación.
Habilidades	Mantener calma en situaciones críticas, trabajar en equipo, comunicación de manera efectiva a pacientes.

Descripción General del Puesto:

El paramédico debe actuar con profesionalismo, ética y eficiencia en todo momento, siguiendo los protocolos establecidos por la institución y los lineamientos de atención médica prehospitalaria. Su trabajo requiere un alto grado de preparación técnica, capacidad de trabajo bajo presión y disposición para actuar en cualquier momento que se le requiera.

Funciones:

- Brindar Atención Medica Prehospitalaria
- Traslado a pacientes
- Atención a emergencias
- Participación en operativos especiales
- Actividades de prevención y capacitación
- Mantenimiento de equipos e insumos médicos
- Coordinación en rescates

Título Del Puesto	Operador de Unidad de Emergencia MVC-PC-004 Y MVC-PC-005
Unidad Administrativa	Operador de Unidad de Emergencia
Area De Adscripción	Protección Civil
A Quien Reporta	Director General y Subdirector de Protección Civil
A Quien Supervisa	N/A
Número De Personas En El Cargo	6

REQUERIMIENTO DEL PUESTO

Escolaridad	Medio Superior
Experiencia	1 año
Conocimientos básicos	Conocimientos de rutas de la comunidad buen, control de manejo de unidad en caso de emergencias.
Habilidades	Manejo defensivo y evasivo, conocimiento de rutas, mecánica básica.

Descripción de puesto:

Buen manejo de crisis, conocimiento de manejo seguro y eficiente.

Funciones:

- Conducir vehículos para transportar personal
- Transportar equipo y materiales necesarios para atenciones de emergencia
- Mantenimiento e higiene del vehículo

Título Del Puesto	Operador de Unidad Cisterna (Pipa)
Unidad Administrativa	Operador de Unidad Cisterna
Area De Adscripción	Protección Civil
A Quien Reporta	Director General y subdirector de Protección Civil
A Quien Supervisa	N/A
Número De Personas En El Cargo	2

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

Escolaridad	Media superior
Experiencia	1 año
Conocimientos básicos	Conocimientos de rutas de la comunidad buen, control de manejo de unidad en caso de emergencias.
Habilidades	anejo defensivo y evasivo, conocimiento de rutas, mecánica básica.

Descripción de puesto
. Buen manejo de crisis, conocimiento de manejo seguro y eficiente.
Funciones: • Conducir vehículos para transportar personal • Transportar equipo y materiales necesarios para atenciones de emergencia • Mantenimiento e higiene del vehículo

Título Del Puesto	Auxiliares
Unidad Administrativa	Auxiliares
Area De Adscripción	Protección Civil
A Quien Reporta	Director General y Subdirector de Protección Civil
A Quien Supervisa	N/A
Número De Personas En El Cargo	11

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

Escolaridad	Media superior
Experiencia	1 año
Conocimientos básicos	Prevención de riesgos y salvaguardar la integridad de las personas.
Habilidades	Respuesta de emergencia, trabajo en equipo y prevención de riesgos

Descripción general de puesto:

Atender emergencias, combate contra incendios y desastres.

Funciones:

- Salvaguardar la integridad física de las personas
- Salvaguardar los bienes ante situaciones de emergencia causadas por desastres naturales
- Elaboración de planes y actualización de planes de protección civil

VII ATRIBUCIONES

Constitución política de los estados unidos mexicanos, artículo 115, fracción V, inciso c)

Constitución política del estado libre y soberano de puebla, artículos 102, 103, 104 y 105 fracción III

Ley de planeación, artículo 13

Ley de planeación para el desarrollo del estado de puebla, artículos 13

Ley orgánica municipal del estado de puebla, artículos 78 fracción VII, 91 fracciones II, LIX, 105, 106, 107, 108, 110.

LEY GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Título II. Aplicación en Protección Civil

Artículo I.- Establece las bases para campañas informativas y derechos constitucionales

Artículo II.- Promoción de campañas de protección civil, educación y salud

Artículo III.- Informar a la ciudadanía sobre sus derechos y sobre los riesgos

Artículo V.- Anunciar medidas preventivas de riesgos para la salud y protección civil

I.- Elaborar y promover campañas preventivas locales

II.- Coordinarse con el Cabildo y otras direcciones para atender riesgos y emergencias

III.- Emitir avisos y alertas a la población en caso de fenómenos naturales o emergencias

IV.- Informar a la ciudadanía sobre obligaciones ante riesgos y prevenir.

V.- Participar en protocolos municipales

VIII FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

Constitución política de los estados unidos mexicanos, artículos 115 fracciones II párrafo 1°.

Constitución política del estado libre y soberano de puebla, artículo 104 fracción II, 105 fracción III.

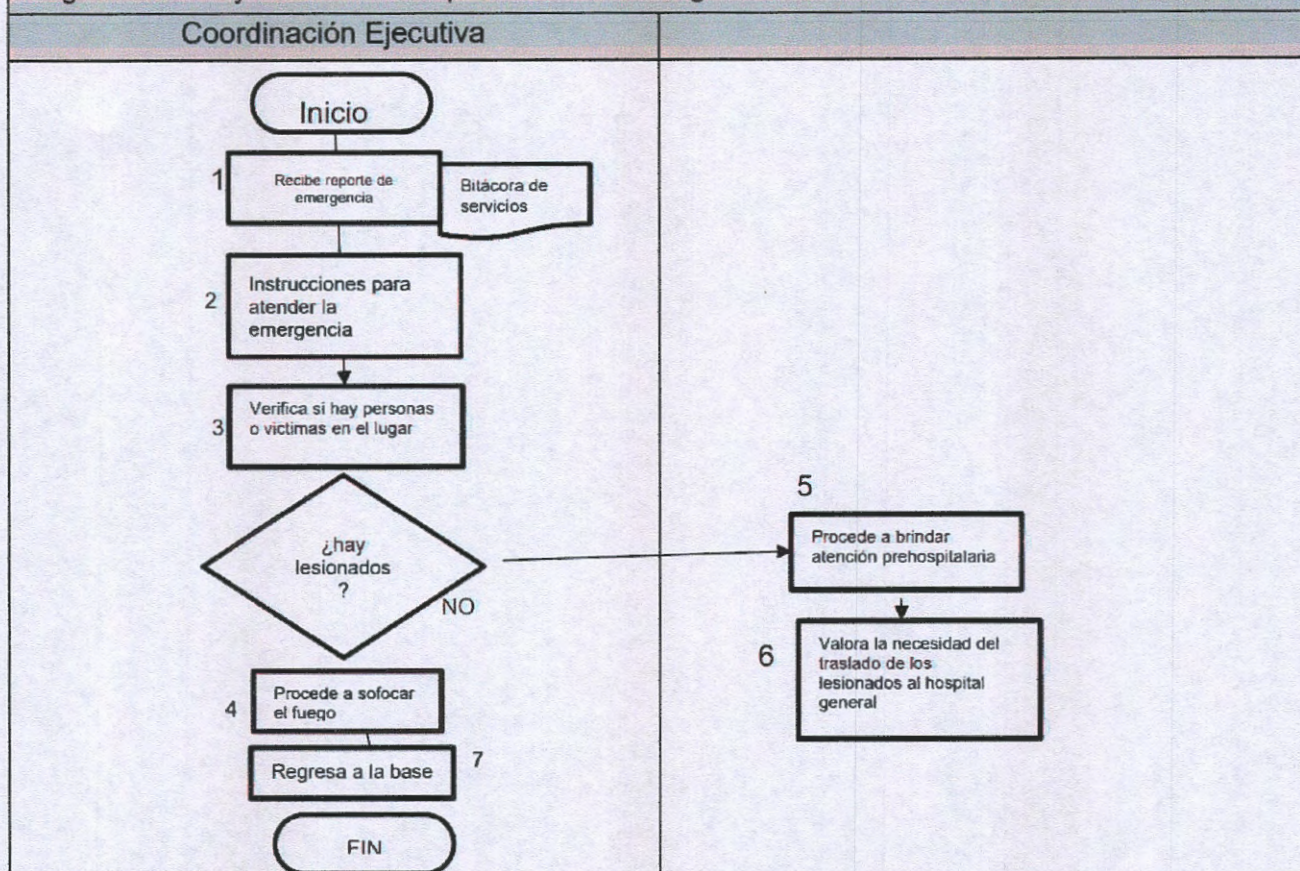
Ley orgánica municipal, artículo 91 fracción LVIII, LIX, artículo 110, párrafo 1°.

La dirección de protección civil tiene la responsabilidad de prevenir a la ciudadanía n caso de emergencias, desastres, alertas climáticas, operativos, operativos de vialidad para salvaguardar la integridad de la ciudadanía.

Nombre del procedimiento	Atención a incendios estructurales
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 fuego no controlado para disminuir riesgos de la población afectada.
ALCANCE	Desde la recepción de llamada telefónica de la base o ciudadanía en general, hasta la elaboración de partes informativas.
POLITICAS DE OPERACIÓN	- Este procedimiento se aplicará con estricto apego a la normatividad 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.
TIEMPO DE PROMEDIO DE GESTIÓN	Inmediato.

No.	Descripción de Actividad	Puesto/Área	Documentos
1	Recibe el llamado de emergencia	Dirección de protección civil	Bitácora de servicios
2	Gira de instrucciones para atender la emergencia	Dirección de protección civil	
3	Verifica si hay personas o victimas en el lugar	Dirección de protección civil	
SI NO HAY LESIONADOS			
4	Procede a combatir el fuego para su control y liquidación	Dirección de protección civil	
SI HAY PERSONAS LESIONADAS			
5	Procede a brindar atención prehospitalaria	Dirección de protección civil	
6	Valora la necesidad del traslado de los lesionados al hospital general	Dirección de protección civil	Bitácora de servicios
7	Verifica si hay personas fallecidas	Dirección de protección civil	
SI HAY PERSONAS FALLECIDAS			
8	Informa al personal de 911 para que soliciten la presencia del ministerio publico y realice levantamiento correspondiente del cuerpo	Dirección de protección civil	
NO HAY PERONAS FALLECIDAS			
9	Si no hay victimas regresa el personal a la base	Dirección de protección civil	

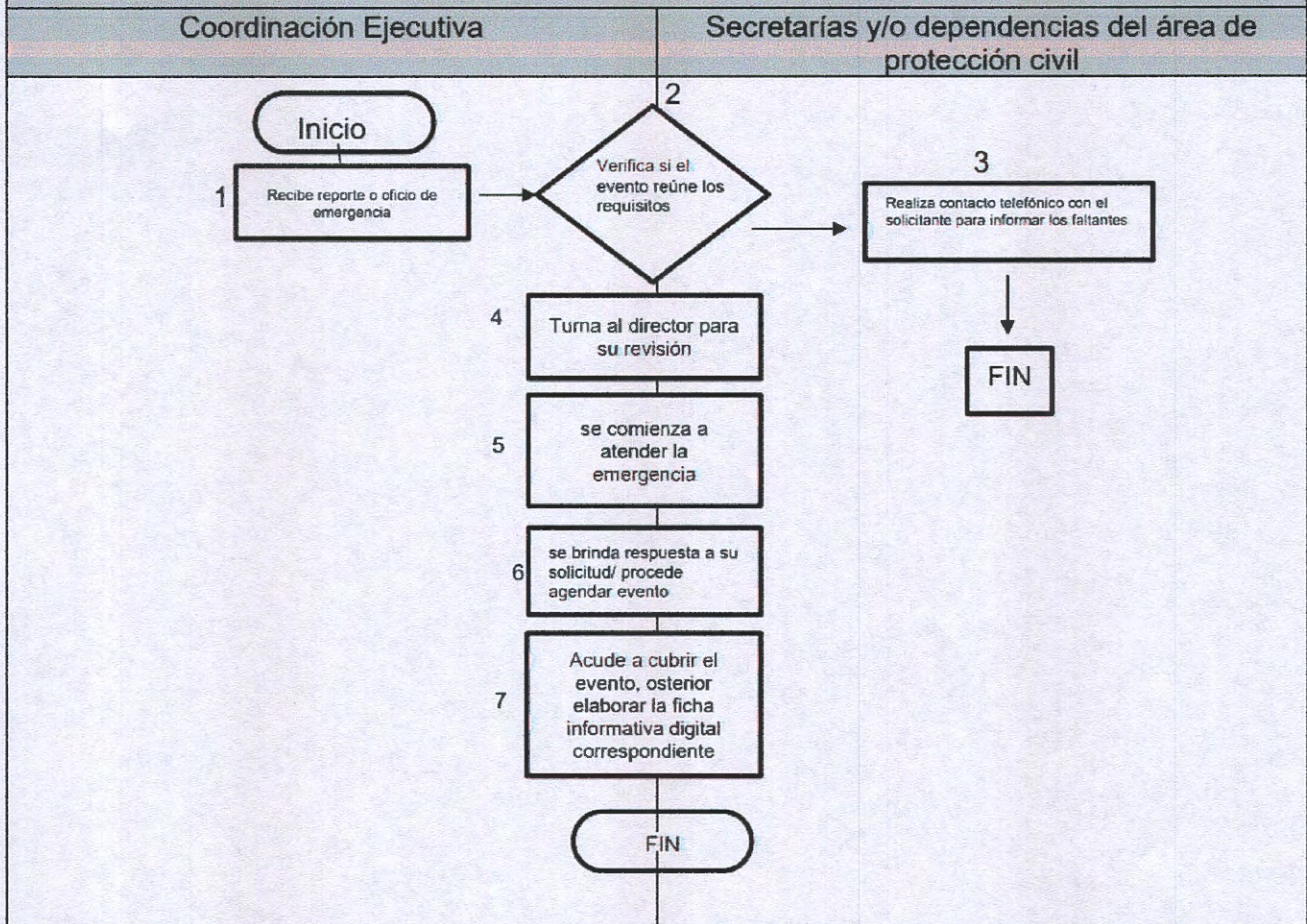
Diagrama de Flujo: Acciones de prevención de riesgo.



Nombre del procedimiento	Apoyo a eventos masivos
Objetivo	Aplica medidas de seguridad y protección para reducir los peligros a los que puede estar expuesta la población
FUNCION	Establecer áreas de seguridad y efectuar recorridos permanentes en la zona
ALCANCE	Desde la recepción de la solicitud hasta la elaboración de la ficha informativa digital
POLITICAS DE OPERACIÓN	- Este procedimiento se aplicara 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 - Al termino el personal operativo elaborara la parte informativa a fin de formar un archivo de incidencias
TIEMPO DE GESTION PROMEDIO:	Inmediato

Descripción del Procedimientos de eventos masivos			
No.	Actividad	Área	Tantos
1	Recibe oficio de solicitud para atender evento	Dirección Protección civil	
2	Verifica que el evento reúna los requisitos para su asistencia	Dirección Protección civil	
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	
SI CUMPLE CON LOS REQUISITOS			
4	Turna al director para su revisión	Dirección Protección civil	
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 eventos de protección civil, se procede a agendar el evento según corresponda.	Dirección Protección civil	
6	Turna instrucciones a su personal para que atienda el servicio	Dirección Protección civil	
7	Acude en la fecha indicada a cubrir el evento, a su término elaboran su tarjeta informativa correspondiente	Dirección Protección civil	Ficha informativa digital

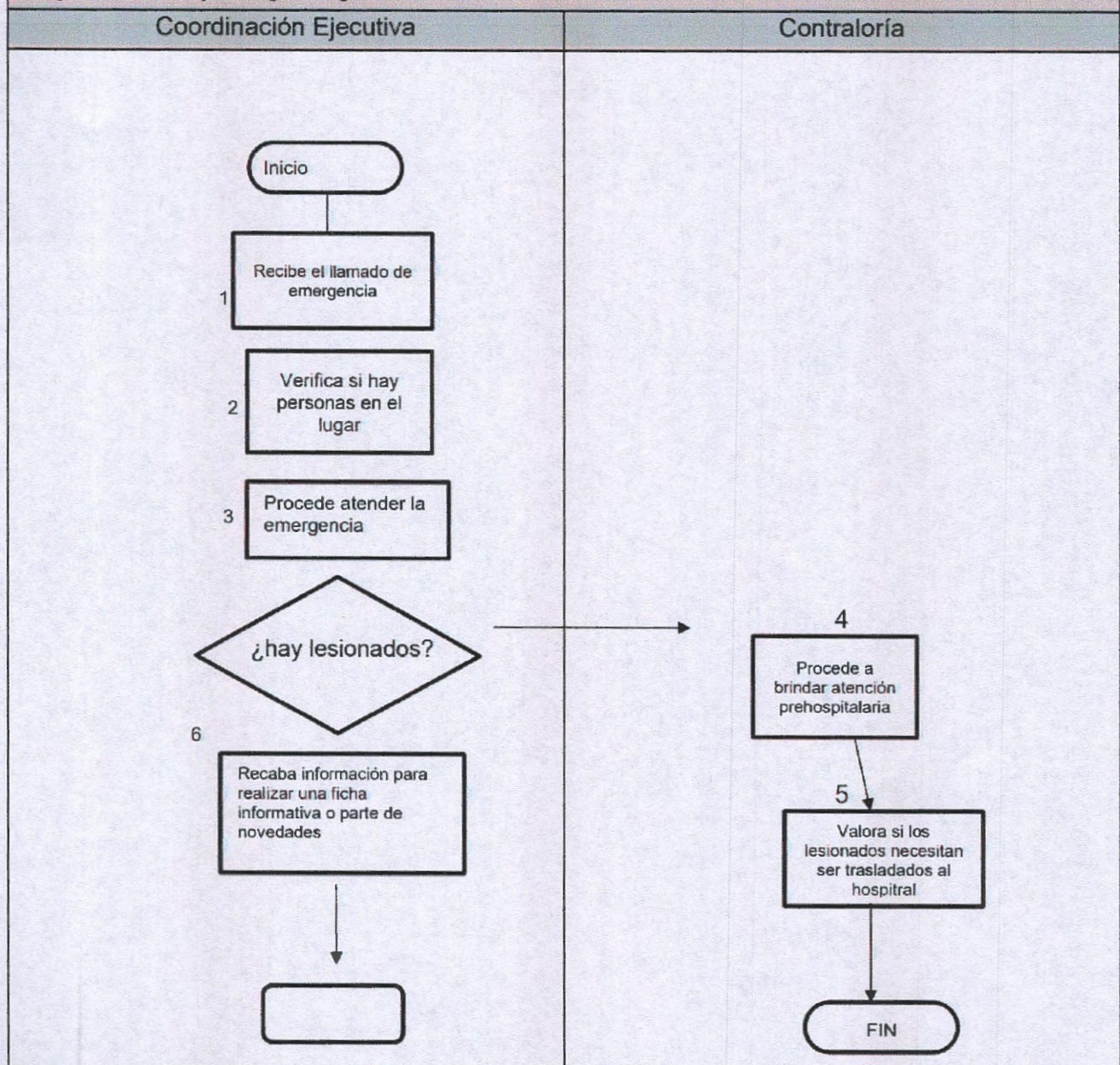
Diagrama de Flujo: Atención a Eventos Masivos



Nombre del procedimiento	Apoyos a fuga de gas
OBJETIVO	Evaluar los riesgos para detectar aquellos que son corregibles evitando la generación de accidentes
FUNCION	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
POLITICAS 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 - Al termino el personal operativo elabora la parte informativa a fin de formar un archivo de incidencias
TIEMPO DE GESTION PROMEDIO	Inmediato

Descripción del procedimiento de Seguimiento del Plan de Desarrollo Municipal para la Gestión Municipal			
No.	Actividad	Área	Tantos
1	Recibí el llamado de emergencia	Dirección de protección civil	
2	Gira instrucciones para atender la emergencia	Dirección de protección civil	
3	Verifica si hay personas o víctimas en el lugar	Dirección de protección civil	
4	Procede atender la emergencia	Dirección de protección civil	Formatos

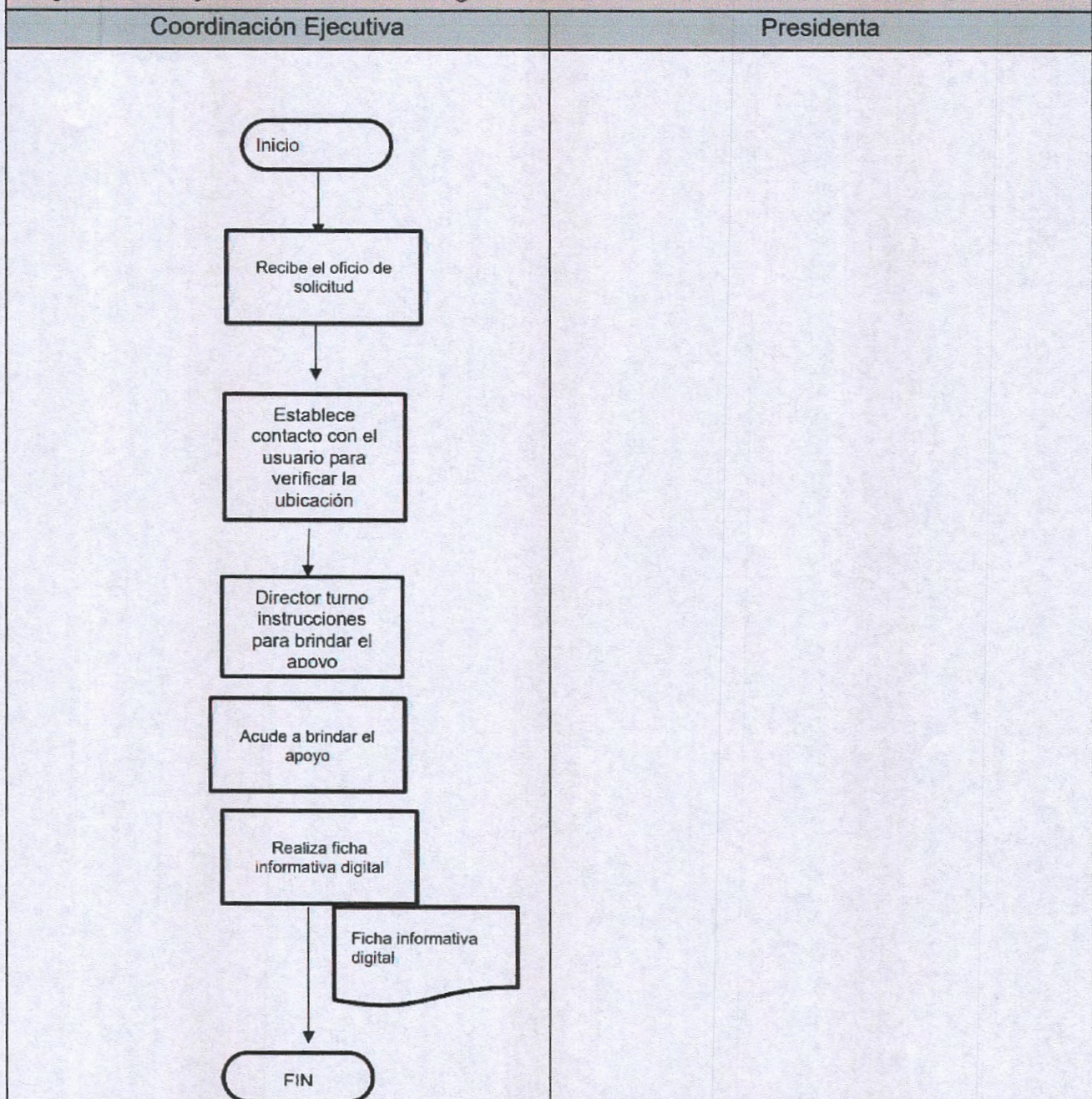
Diagrama de Flujo: Fuga de gas



Nombre del procedimiento	Apoyos con pipas de agua
OBJETIVO	Proporciona las condiciones mínimas de vida y bienestar social a través del servicio de reabastecimiento del servicio de agua de manera momentánea, con pipa de agua
FUNCION	Abastecer el servicio de agua para cubrir las necesidades básicas
ALCANCE	Desde la recepción de solicitud hasta la elaboración de la ficha informativa digital
POLITICAS 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 termino el personal operativo elaborara la parte informativa a fin de formar un archivo de incidencias
Tiempo promedio de gestión	1 día

Descripción del procedimiento de abastecimiento de agua			
No.	Actividad	Puesto/Área	Tantos
1	Se recibe oficio de solicitud de apoyo con pipa de agua	Dirección de protección civil	
2	Se establece contacto telefónico con el usuario para confirmar los datos asentados en la solicitud y brinde la ubicación del domicilio	Dirección de protección civil	
3	El director turna indicaciones a su personal para que acudan a brindar el apoyo	Dirección de protección civil	
4	El personal acude a brindar el apoyo con pipa de agua en el domicilio referido	Dirección de protección civil	
5	El personal elaborara una tarjeta informativa a fin de formar un archivo de incidencias	Dirección de protección civil	Fichas informativas digitales

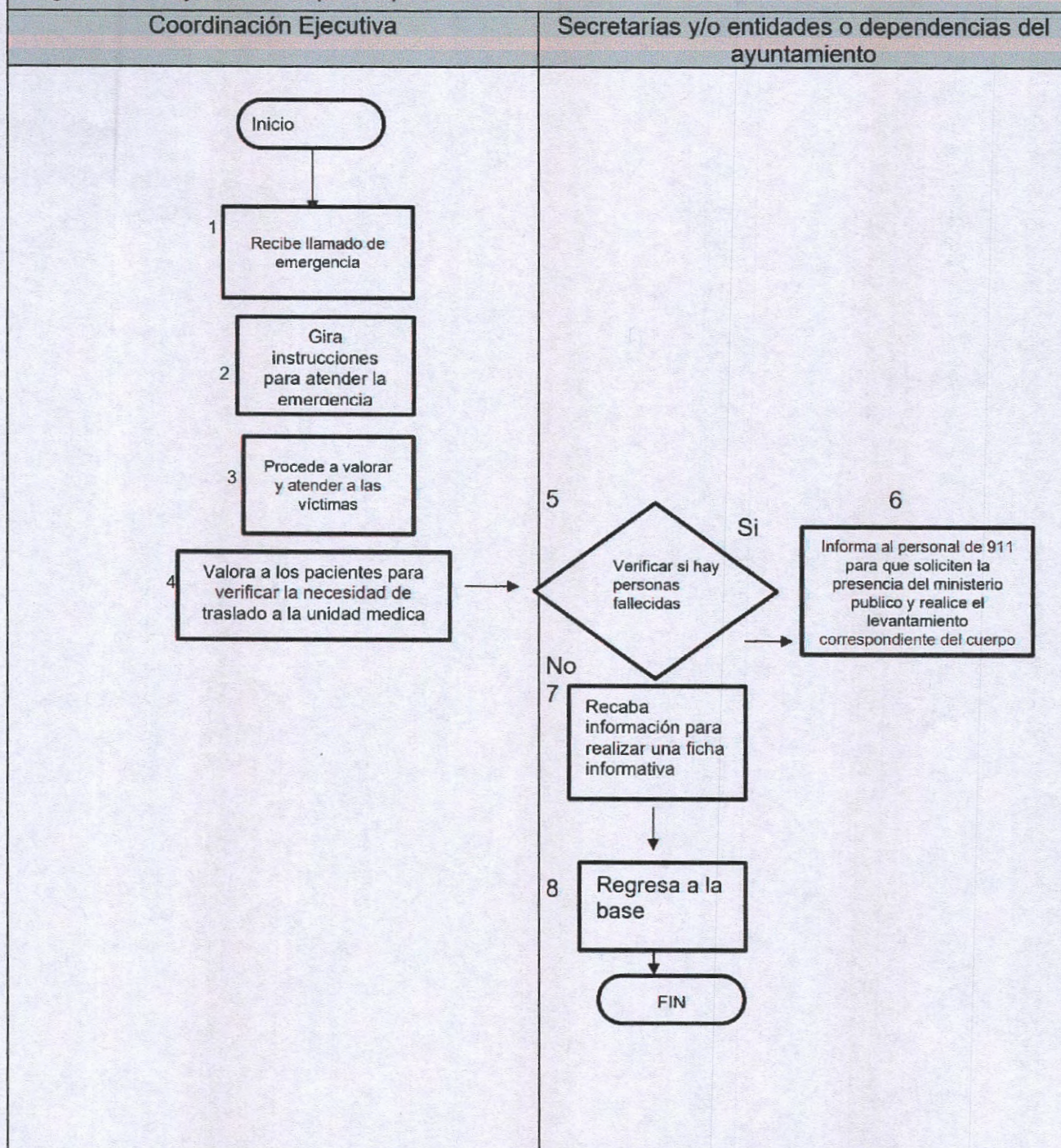
Diagrama de Flujo: Abastecimiento de agua



Nombre del procedimiento	Atención a servicios prehospitalarios
OBJETIVO	Brindar auxilio a la población en atención prehospitalari con el fin de salvaguardar la vida humana
FUNCION	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 ficha informativa digital
POLITICAS DE OPERACIÓN	- Este procedimiento se aplicara con estricto apego a la normativa vigente en latería de protección civil - Al momento de recibir el llamado de emergencia se turnan instrucciones al personal para que acudan a dar la atención al servicio solicitado - Al termino el personal operativo elaborara la ficha informativa de las incidencias
TIEMPO DE GESTION PROMEDIO	Inmediato

Descripción del procedimiento: Atenciones prehospitalarias			
No.	Actividad	Área	Tantos
1	Recibe el llamado de emergencia	Dirección de protección civil	
2	Gira instrucciones para atender la emergencia	Dirección de protección civil	
3	Procede a valora y atender las victimas	Dirección de protección civil	
4	Valora los pacientes para verificar la necesidad de traslado de la unidad medica	Dirección de protección civil	
5	Verifica si hay personas fallecidas	Dirección de protección civil	Ficha informativa digital
6	Regresa el personal a la base	Dirección de protección civil	

Diagrama de flujo: atención prehospitalaria





IX- GLOSARIO

- **Protección:**

Se refiere a las medidas que se toman para prevenir riesgos y proteger la vida, salud, bienes y entorno de las personas.

- **Civil:**

Significa que la protección es para todos los civiles (ciudadanos comunes), y no está limitada a personal militar o de seguridad.

- **Atlas de Riesgos**

Instrumento técnico que identifica, localiza y clasifica los peligros a los que está expuesto un territorio.

- **Capacitación**

Proceso mediante el cual se adquieren conocimientos y habilidades para prevenir, atender o responder a emergencias o desastres.

- **Coordinación**

Acción de unir esfuerzos entre dependencias, sectores y ciudadanía para una atención eficiente ante situaciones de riesgo.

- **Emergencia**

Situación inesperada que requiere atención inmediata para salvaguardar la vida, la integridad física o el entorno.

- **Evacuación**

Traslado ordenado y seguro de personas desde un lugar en riesgo hacia un sitio seguro.

- **Gestión del Riesgo**

Proceso de identificar, reducir, prevenir o mitigar riesgos, así como prepararse para responder y recuperarse de desastres.

- **Plan de Contingencia**

Conjunto de acciones previstas para enfrentar una emergencia específica.

- **Prevención**

Acciones que se realizan para evitar que ocurra una emergencia o reducir su impacto.

- **Refugio Temporal**

Lugar acondicionado para brindar resguardo a personas afectadas por emergencias o desastres.

- **Riesgo**

Probabilidad de que una amenaza cause daños. Se calcula considerando la amenaza y la vulnerabilidad