	<b>ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL 2021-2024</b>	2022
	ATENCIÓN A EMERGENCIAS	sm-cel-pc-02
		Página <b>1</b> de <b>2</b>

**OBJETIVO.** Atender de forma inmediata y de forma eficaz las emergencias en el municipio las veinticuatro horas del día los trecientos sesenta y cinco días del año.

**ALCANCE.** Aplica a toda la ciudadanía o población que requiera la atención, y a todo el personal de la Dirección de Protección Civil y Bomberos que participa durante el desarrollo del procedimiento.

### RESPONSABLES

Puesto	Área
Director	Dirección de Protección Civil y Bomberos
Coordinador Operativo de Protección Civil	Dirección de Protección Civil y Bomberos
Coordinador Operativo de Bomberos	Dirección de Protección Civil y Bomberos
C4	Secretaría de Seguridad Ciudadana
Supervisores Técnicos en turno	Dirección de Protección Civil y Bomberos
Capitanes, Maquinistas y Bomberos en turno	Dirección de Protección Civil y Bomberos

### PROCEDIMIENTO

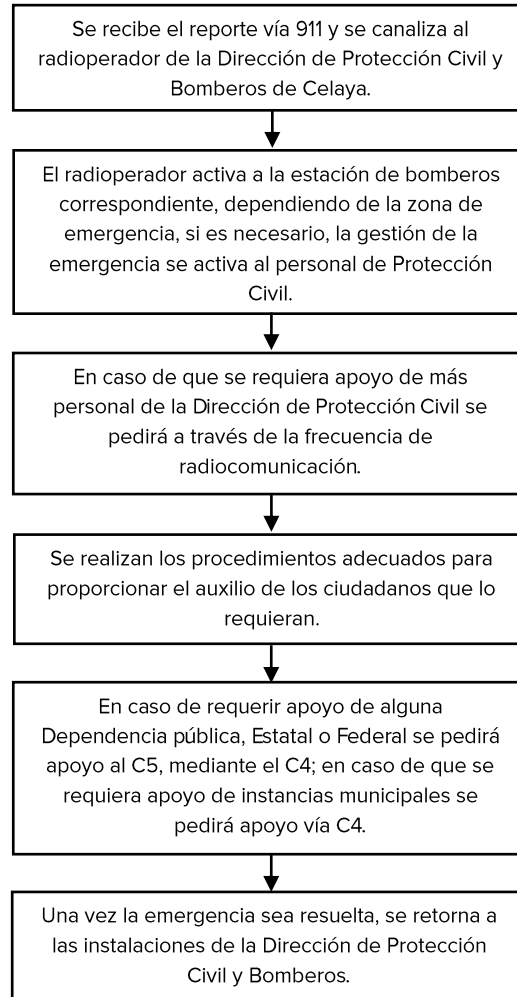
1. El ciudadano realiza la llamada de auxilio al 911 (teléfono de emergencia) solicitando el apoyo.
2. El personal de C4 recibe la llamada y se canaliza vía radio al Operador de Protección Civil y Bomberos, quien recaba los datos completos del lugar donde se requiere el auxilio.
3. El radioperador, dependiendo de la situación de emergencia, reporta de inmediato a la Estación de Bomberos que corresponda al sector donde se reporta el incidente, en caso de ser necesario la gestión de la emergencia se activa al personal de turno del área operativa de Protección Civil.
4. En caso de requerir apoyo de más equipo y unidades, se solicita al personal de la Dirección a través de la frecuencia de radio comunicación que acuda de inmediato al lugar.
5. Se realizan los procedimientos específicos y adecuados para proporcionar el auxilio de forma eficiente y eficaz a los ciudadanos que necesitan el apoyo.
6. En caso de que se requiera el apoyo de una Dependencia pública, Estatal o Federal, el C5I, a través del C4 gestiona y se coordina con la CFE, PEMEX, SEDENA, CONAGUA, Policía Federal y la coordinación ejecutiva de Protección Civil del Estado, entre otras.
7. En cuanto al apoyo de las instancias municipales, se informa al radio operador del C4, para que vía radio comunicación solicite el apoyo, de ser el caso a JUMAPA, Dirección General del Medio Ambiente, en cuanto a las empresas privadas de Gas Natural, TELMEX, Cablecom, entre otras, se les solicita el apoyo vía teléfono móvil.
8. Se mantiene comunicación con los coordinadores operativos, tanto de Bomberos como de Protección Civil, para informar la situación que guarda emergencia.
9. Una vez resuelta la emergencia se retorna a las instalaciones de la Dirección de Protección Civil y las Estaciones de Bomberos.

### REGISTROS UTILIZADOS

Nombre	Área
Reporte de Incidente	Dirección de Protección Civil y Bomberos
Ficha informativa	Dirección de Protección Civil y Bomberos



**DIAGRAMA DE FLUJO**



**GLOSARIO**

<b>Término</b>	<b>Definición</b>
<b>C4</b>	Centro de Control, Comando, Comunicación y Cómputo