



## REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS CÉDULA DE INFORMACIÓN

NOMBRE DEL TRÁMITE		TRÁMITE:	
EMERGENCIAS ELECTRICAS		SERVICIO:	X
DESCRIPCIÓN			
Servicio de respuesta a emergencias derivadas de fallas eléctricas en la vía pública o inmuebles (tales como corto circuito, caída de cables, explosión de transformadores o conatos de incendio), con el objetivo de acordonar la zona, mitigar riesgos inmediatos y salvaguardar a la población, en coordinación con la Comisión Federal de Electricidad (CFE)			
CLAVE DE IDENTIFICACIÓN	DE	DMPCYB/26/06	
FUNDAMENTO JURÍDICO	BANDO MUNICIPAL VIGENTE, MANUAL DE PROCEDIMIENTOS VIGENTE		
DOCUMENTO A OBTENER	N/A	VIGENCIA DEL DOCUMENTO A OBTENER:	N/A
MODALIDAD	HÍBRIDO (ANEXAR LINK)	PRESENCIAL	DE PUNTA A PUNTA (ANEXAR LINK)
	ACTIVACION VIA TELEFONICA	ATENCION EN EL SITIO	N/A
CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE	Cuando exista un riesgo inminente originado por la caída de cables energizados, corto circuito, explosión de transformadores, postes dañados o cualquier falla eléctrica que ponga en peligro la vida humana, los bienes o el entorno		
ESPECIFICAR SI ESTE TRÁMITE O SERVICIO ESTÁ SUJETO A INSPECCIÓN O VERIFICACIÓN Y OBJETIVO DE LA MISMA	No aplica inspección previa por tratarse de atención inmediata.		
REQUISITOS	ORIGINAL ANOTAR LA PALABRA SI O NO	COPIAS ANOTAR CON NÚMERO LA CANTIDAD DE COPIAS (simple, notarial, certificada)	FUNDAMENTO JURÍDICO - ADMINISTRATIVO
PERSONAS FÍSICAS	N/A		
N/A	N/A	N/A	N/A
PERSONAS JURÍDICO COLECTIVAS	N/A		
N/A	N/A	N/A	N/A

<b>INSTITUCIONES PÚBLICAS</b>					N/A				
N/A		N/A			N/A		N/A		
<b>PASOS A SEGUIR QUE DEBE DE REALIZAR EL CIUDADANO</b>		<p>1.- El ciudadano deberá realizar el reporte de la emergencia eléctrica (corto circuito, caída de cables, explosión de transformador, etc.) al número de emergencias 9-1-1 o al número único de emergencias 5949564022.</p> <p>2.- El ciudadano proporcionará la ubicación exacta del incidente, tipo de eventualidad (cables caídos en vía pública, poste dañado, electrocución, etc.), así como datos de referencia que permitan la pronta localización del sitio.</p> <p>3.- El personal de cabina o radio operador registrará el reporte y procederá a la activación y despacho de la unidad correspondiente, notificando paralelamente a la Comisión Federal de Electricidad (CFE) si la infraestructura pública está comprometida.</p> <p>4.- El ciudadano deberá mantenerse a una distancia segura, por ningún motivo intentar apagar el fuego con agua ni tocar cables caídos, y seguir las indicaciones de seguridad proporcionadas por el personal de emergencia telefónica.</p> <p>5.- A la llegada del personal operativo, el ciudadano facilitará el acceso al inmueble o señalará el área afectada desde una zona segura, para la correcta evaluación del riesgo.</p> <p>6.- El personal de la Dirección Municipal de Protección Civil y Bomberos realizará la valoración técnica, el acordonamiento perimetral, control de incendios y la mitigación del riesgo inmediato, en coordinación con el personal de la CFE.</p> <p>7.- En caso de que el incidente ocurra al interior de un inmueble (comercial o particular) y se detecte incumplimiento de medidas de seguridad, se informará al responsable sobre las recomendaciones técnicas o dictámenes estructurales y eléctricos a implementar.</p> <p>8.- Una vez controlada la situación y eliminados los riesgos inmediatos para la población, el personal elaborará el Reporte de Servicio correspondiente y dará por concluida la atención.</p>							
<b>PLAZO MÁXIMO DE RESPUESTA</b>		Inmediato, conforme a disponibilidad operativa y tiempos de traslado							
<b>COSTO</b>		N/A			<b>FUNDAMENTO JURÍDICO</b>		N/A		
<b>FORMA DE PAGO</b>		EFFECTIVO		TARJETA DE CRÉDITO		TARJETA DE DÉBITO		EN LÍNEA (PORTAL DE PAGOS)	
		N/A		N/A		N/A		N/A	
<b>¿DÓNDE PODRÁ PAGARSE?</b>		N/A							
<b>OTRAS ALTERNATIVAS</b>		N/A							
<b>PLAZO CON EL QUE CUENTA EL SUJETO OBLIGADO PARA PREVENIR AL SOLICITANTE, Y EL PLAZO CON EL QUE CUENTA ESTE ÚLTIMO PARA CUMPLIR CON LA PREVENCIÓN</b>									
N/A									
<b>CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE</b>		Conclusión de las maniobras de acordonamiento preventivo, mitigación de riesgos inminentes (como sofocación de conatos de incendio) y, en su caso, la entrega formal de la escena al personal de la Comisión Federal de Electricidad (CFE) para la reparación definitiva de las líneas o infraestructura.							
<b>APLICACIÓN DE LA AFIRMATIVA O NEGATIVA FICTA</b>		N/A							
<b>DEPENDENCIA U ORGANISMO</b>						<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE</b>			



DIRECCION DE PROTECCION CIVIL Y BOMBEROS			BOMBEROS		
TITULAR DE LA DEPENDENCIA		NAYBIT DEL ROCIO VERA LLANAS			
DOMICILIO					
CALLE	PASCUAL LUNA			NO. INT. Y EXT.:	
COLONIA	LA ASCENCION		MUNICIPIO	TEZOYUCA	
C.P.	56000	HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN	24 HORAS. 365 DIAS DEL AÑO		
LADA	TELÉFONOS		EXT.	CORREO ELECTRÓNICO:	
594	9564022			proteccioncivilybomberos@ayuntamientotezoyuca.gov.mx	
<b>OTRAS OFICINAS QUE PRESTAN EL SERVICIO</b>					
OFICINA	SUBESTACION TEQUISISTLAN				
NOMBRE DEL TITULAR DE LA OFICINA	NAYBIT DEL ROCIO VERA LLANAS				
DOMICILIO					
CALLE	PANTEON JARDIN			NO. INT. Y EXT.	S/N
COLONIA	TEQUISISTLAN		MUNICIPIO	TEZOYUCA	
C.P.	56020	HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN	24 HORAS. 365 DIAS DEL AÑO		
LADA	TELEFONOS		EXT.	CORREO ELECTRÓNICO:	
594	9564022			proteccioncivilybomberos@ayuntamientotezoyuca.gov.mx	
FORMATO(S) DESCARGABLES	N/A				
<b>INFORMACIÓN ADICIONAL</b>					
PREGUNTA FRECUENTE	¿Los bomberos o Protección Civil pueden reconectar la luz de mi colonia o reparar el transformador que explotó?				
RESPUESTA:	No. El personal de Protección Civil y Bomberos interviene exclusivamente para mitigar el riesgo inminente (como sofocar un incendio derivado del corto circuito o acordonar cables caídos).				
PREGUNTA FRECUENTE	¿Qué debo hacer si un cable de alta tensión cae sobre mi vehículo mientras estoy adentro?.				
RESPUESTA:	Debe mantener la calma, <b>no intentar salir del vehículo</b> bajo ninguna circunstancia y no tocar las partes metálicas del auto. Su vehículo actúa como un aislante. Llame inmediatamente al 9-1-1 y espere en el interior hasta que el personal de emergencia y las cuadrillas de la CFE le confirmen que la línea ha sido desenergizada y es seguro salir				



<b>PREGUNTA FRECUENTE</b>	¿Puedo reportar a Protección Civil un árbol cuyas ramas están tocando los cables de luz para que vengan a cortarlo?
<b>RESPUESTA:</b>	No. Si no hay un incendio o caída inminente, se trata de una situación de mantenimiento preventivo. El ciudadano debe levantar su reporte directamente ante la CFE para que sus cuadrillas especializadas realicen la "poda bajo línea", ya que Protección Civil no realiza trabajos de jardinería preventiva en redes energizadas.
<b>TRÁMITES O SERVICIOS RELACIONADOS CON LINK</b>	

<p style="text-align: center;"><b>ELABORÓ:</b></p> <p style="text-align: center;"></p> <hr/> <p style="text-align: center;">JOSE GUADALUPE MADRIGAN MENDOZA</p>	<p style="text-align: center;"><b>VISTO BUENO:</b></p> <p style="text-align: center;"></p> <hr/> <p style="text-align: center;">NAYBIT DEL ROCIO VERA LLANAS</p>	<p style="text-align: center;"><b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b></p> <p style="text-align: center;"><u>20 / 02 / 2026.</u></p>
--	--	---