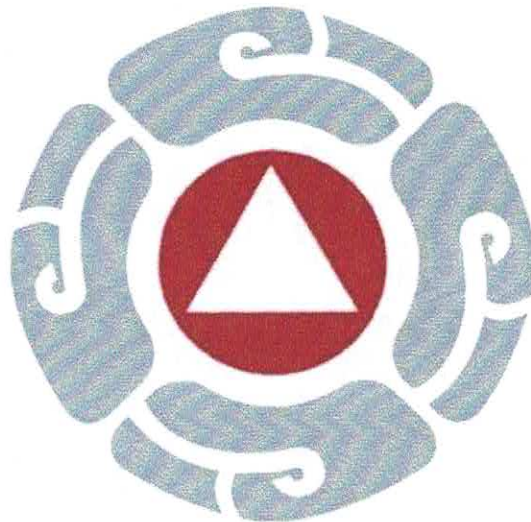




# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## PROTECCIÓN CIVIL



**MUNICIPIO DE METEPEC, HIDALGO.**

*[Handwritten signatures]*

*[Handwritten signature]*

*[Vertical handwritten signatures]*

© H Ayuntamiento de Metepec, Estado de Hidalgo, 2024-2027.  
Manual de Procedimientos, Dirección de Protección Civil Municipio,  
Metepec hidalgo,  
Marzo de 2026.

Impreso y hecho en Metepec, Hidalgo. La reproducción total o parcial de  
este documento se autorizará siempre y cuando se dé el crédito  
correspondiente a la fuente.

## ÍNDICE

<b>Presentación</b>	Pág. 1
<b>Base Legal</b>	Pág. 2
<b>Objetivo General</b>	Pág. 2
<b>Políticas y lineamientos Generales</b>	Pág. 2
<b>Misión y Visión</b>	Pág. 3
<b>Procedimiento 1</b>	Pág. 4
<b>Procedimiento 2</b>	Pág. 7
<b>Procedimiento 3</b>	Pág. 10
<b>Procedimiento 4</b>	Pág. 13
<b>Procedimiento 5</b>	Pág. 16
<b>Procedimiento 6</b>	Pág. 19
<b>Procedimiento 7</b>	Pág. 22





**Simbología**

Pág. 25

**Transitorios**

Pág. 26

**Registro de Edición**

Pág. 26

**Autorización**

Pág. 26

# 1.- PRESENTACIÓN

El presente manual de organización referente a Protección Civil, tiene la finalidad de ofrecer una propuesta estratégica al campo laboral que la Protección Civil representa para el municipio de Metepec, Hidalgo y su Gobierno Municipal, esto a través de una estructura organizada necesaria para planear, desarrollar y evaluar el campo operativo de este sector, tendiente a prevenir y mitigar la presencia de situaciones de alto riesgo, siniestro o desastre; las bases de dicho programa están orientadas a la prevención, auxilio y restablecimiento, dando así cumplimiento a las obligaciones establecidas en la ley general de Protección Civil.

En el contenido del presente manual de procedimientos se visualizarán objetivos, estrategias, situación de diagnóstico operativo y humano, así mismo varios puntos de gran beneficio e importancia que darán impulso y desarrollo al departamento de Protección Civil, buscando como principal punto el mejoramiento del servicio, logrando de ésta manera que la población a la que servimos se encuentre cada vez más satisfecha y correspondida al momento de solicitar el apoyo que de éste departamento esperan recibir ante una situación de emergencia, siniestro o desastre.

El departamento de Protección Civil se encuentra comprometido con la gran responsabilidad y compromiso de ofrecer un servicio aún más certero, claro, preciso y favorable a la situación de emergencia, siniestro o desastre que pueda presentarse dentro del perímetro territorial de éste municipio, así como en comunidades de los municipios aledaños toda vez que nuestros servicios sea solicitado como es correspondiente.

En relación a lo anterior es de suma importancia mantener actualizado el presente manual de procedimientos, con la finalidad de mantener un programa que permita laborar de manera eficaz siendo ésta actualización con una frecuencia de por lo menos en un periodo de un año o cuando exista algún cambio orgánico funcional al interior de ésta unidad administrativa.

## 2.- BASE LEGAL

A continuación, se enuncia la base legal que establece la normatividad vigente, a nivel Federal, Estatal y Municipal, respecto de los funcionarios de la "Dirección de Protección Civil de Metepec, Hidalgo".

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Protección Civil, última actualización DOF 030 2014. Donde se señala la obligación del estado en sus tres órdenes de gobierno, para reducir los riesgos sobre agentes afectables y llevar a cabo las acciones necesarias para la identificación y el reconocimiento de la vulnerabilidad de las zonas bajo su jurisdicción.
- Reglamento de la Ley General de Protección Civil.
- NORMA Oficial Mexicana **NOM-034-SSA3-2013**, Regulación de los servicios de salud. Atención médica Prehospitalaria.
- NOM-003-SEGOB/2002, Señales y avisos para Protección Civil, Colores, Formas y símbolos a utilizar.

## 3. OBJETIVO GENERAL

El manual de Procedimientos, es un ordenamiento normativo interno, para la Dirección de Protección Civil del Municipio de Metepec, Hidalgo, mismo que tiene como designio, establecer de manera clara la organización, objetivos, responsables de las actividades y procedimientos a seguir en cada una de las funciones referentes a Protección Civil, obteniendo así una mayor eficiencia en las actividades que se tienen encomendadas.

## 4. POLITICAS Y LINEAMIENTOS GENERALES.

El presente Manual de Procedimientos es un documento de referencia y consulta que da a conocer la secuencia de las actividades y personas responsables de cada una de ellas.

- Es una de las principales funciones de los titulares del área responsable, evaluar y proponer cambios a dichos procedimientos, mismo que permitan un servicio más ágil para los empleados y transparente para la población en general.

- Todo oficio o documento original con número consecutivo de control, que se emita por la Dirección de Protección Civil de Metepec Hidalgo, será firmado por el Titular de la Dirección mismo que se identificará con la figura de "Director".
- La copia de documentos, se encuentra limitada a oficios originales solamente.
- Es compromiso de todo elemento adscrito a la Dirección de Protección Civil de Metepec Hidalgo, prestar sus servicios con un trato cortés y oportuno a la población local, turistas y visitantes que así lo demanden.
- De toda actividad que se realice deberá existir una evidencia que lo respalde, misma que se deberá conservar debidamente archivada en el tiempo específico, según su clasificación y lo que la ley establezca.
- Para los servicios programados, se deberá contar con el documento por medio del cual se justifique su agenda y ejecución, misma que contará con una anticipación mínima de ocho días hábiles.

## 5. MISIÓN

Preservar y establecer la protección civil, protegiendo la integridad física, los derechos, los bienes de la ciudadanía, así como prevenir contingencias de riesgo, con la participación ciudadana, así mismo con personal capacitado coadyuvar en materia de prevención, salvaguardando la integridad física y patrimonial de la ciudadanía, a través de la profesionalización de los elementos de esta dependencia, el óptimo equipamiento y aplicación de tecnologías para hacer más eficiente la prestación de cualquier servicio, en coordinación con los tres niveles de gobierno en el combate contingencias de riesgo, siempre apegados al marco jurídico, respetando el estado de derecho de la ciudadanía.

## 6. VISIÓN

Ser una dependencia que, mediante una política de planeación y participación transversal, tomando en consideración el conocimiento de los riesgos, evita la creación de nuevos, reduce los existentes, atiende eficazmente las emergencias y reconstruye mejor; logrando un Municipio más segura, más humana, sostenible y resiliente ante el riesgo de desastre.

## PROCEDIMIENTO 1: ACCIONES DE PREVENCIÓN DE RIESGO

### UNIDAD RESPONSABLE: DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL

**OBJETIVO:** Brindar el apoyo en cuanto seguridad, solicitado por la ciudadanía en podas de árboles, participación en labor social, asistencia y resguardo a eventos masivos.

**ALCANCE:** Aplica a los servidores públicos de la Dirección de Protección Civil, a la Dirección General de Protección Civil del Estado de Hidalgo, así como a las personas físicas y/o morales que solicitan la o las capacitaciones

### RESPONSABILIDADES:

- **La Dirección de Protección civil,** deberá "Fomentar la participación ciudadana, a través de programas de capacitación, consultoría y asesoría".
- **El Director, deberá:**  
Realizar las gestiones necesarias para las capacitaciones dirigidas a los los elementos de Protección Civil, así como a la población en general.
- **La dirección de Protección Civil,** atender de manera pronta y oportuna los reportes de las eventualidades.

### RESULTADOS:

- ✓ **ACCIONES DE PREVENCIÓN DE RIESGO**

### POLÍTICAS

- ✓ Se recibirán oficios de solicitud de apoyo en el módulo de Protección Civil Municipal en un horario de 09:00 a 16:30 hrs.
- ✓ Notificación de datos generales específicos.
- ✓ Cumplir con las medidas de seguridad previas a los eventos cuando se trate de eventualidades programadas.

### INVOLUCRADOS:

El Director (a)  
El Auxiliar  
El Elemento de Operativo de Protección Civil  
El solicitante y responsable de la eventualidad.



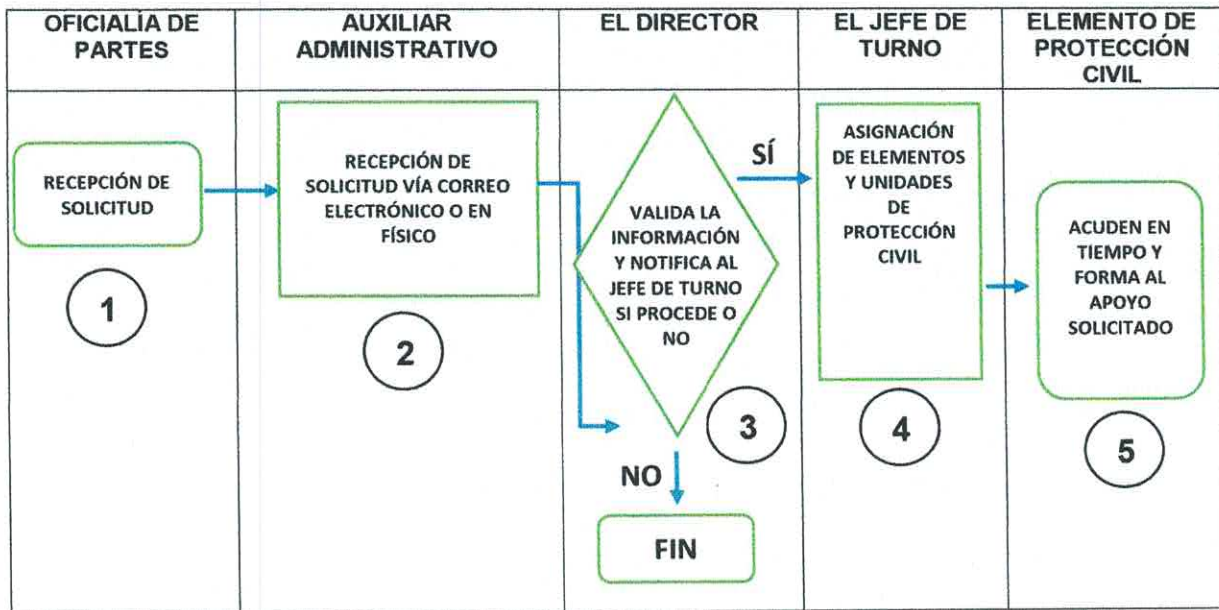
**DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO 1**

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b> <b>ACCIONES DE PREVENCIÓN DE RIESGO</b>			<b>CLAVE:</b> <b>PM/DPC/01</b>
<b>ÁREA RESPONSABLE</b>	<b>ACT. NUM.</b>	<b>DESCRIPCION DE ACTIVIDADES</b>	<b>FORMA O DOCUMENTO</b>
PROTECCIÓN CIVIL	1	Recibe la solicitud elaborada por el/la ciudadano/a, en donde especifique sus necesidades, la clase de evento social que sea, el horario y el lugar en donde se llevará a cabo dicho evento, haciendo del conocimiento en físico a la Dirección de Protección Civil.	OFICIO DE SOLICITUD
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	2	Recibe en físico el oficio de solicitud y hace de conocimiento al Director todos los generales a cerca del apoyo solicitado.	OFICIO DE SOLICITUD PARA ARCHIVO
EL DIRECTOR	3	Hace del conocimiento al jefe de turno a cerca de todos los generales del evento solicitado, para agendar y cubrirlo debidamente.	REGISTRO EN BITACORA
JEFE DE TURNO	4	Designa la o las unidades correspondientes con los elementos de la Protección Civil necesarios para cubrir las necesidades del evento de manera óptima.	REGISTRO EN BITACORA
ELEMENTOS DE PROTECCIÓN CIVIL	5	Asisten al evento solicitado por la ciudadanía, brindando el apoyo correspondiente para dicha ocasión. <b>Termina el procedimiento</b>	REPORTE PARA PARTE DE NOVEDADES

5

**Procedimiento 1: ACCIONES DE PREVENCIÓN DE RIESGO**

CLAVE: PM/DPC/01



*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

○

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

**Indicador para Medir Capacidad de Respuestas.**

Número de solicitudes / solicitudes atendidas x 100 porcentaje = 100% porcentaje de solicitudes atendidas.

# FORMATO Y/O INSTRUCTIVOS

## PM/DPC/01

Formato para la solicitud de la capacitación acciones de prevención.

### PROCEDIMIENTO 2: ATENCIÓN EN AGENTES PERTURBADORES

**UNIDAD RESPONSABLE: DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL.**

**OBJETIVO:** Brindar el apoyo en eventos geológicos, Hidrometeorológicos, Químicos, Sanitarios y Socio Organizativos.

**ALCANCE:** Aplica a los servidores públicos de la Dirección de Protección Civil, a la Dirección General de Protección Civil del Estado de México y de la federación.

**REFERENCIAS: LEY ORGÁNICA MUNICIPAL.**

#### RESPONSABILIDADES:

- La Coordinación Municipal de Protección Civil será la autoridad encargada de dar la primer respuesta en la materia, debiendo asistir a las emergencias que se presenten en su demarcación; en caso de que su capacidad de respuesta sea superada, está obligada a notificar al Presidente Municipal para solicitar la intervención de la Coordinación General de Protección Civil del Estado de México.
- **El Director, deberá:** Coordinar los trabajos necesarios para la respuesta de las contingencias en coordinación con los elementos de Protección Civil, así como a la población en general.
- **La dirección de Protección civil,** atender de manera pronta y oportuna los reportes de las eventualidades conforme a su capacitación y atendiendo a sus limitaciones.

**RESULTADOS:**

✓ **ATENCIÓN EN AGENTES PERTURBADORES**

**POLÍTICAS**

✓ Se reciben llamados de auxilio durante las 24 horas del día; los 365 días de la semana. ✓  
Notificación de datos generales específicos.

**INVOLUCRADOS:**

- El Director (a)
- El Radio Operador
- El elemento de Protección Civil
- El que reporta o solicita el auxilio.

**DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO 2**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: <b>ATENCIÓN EN AGENTES PERTURBADORES</b>		CLAVE: PM/DPC/02	
ÁREA RESPONSABLE	ACT. NUM.	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	FORMA O DOCUMENTO
RADIO OPERADOR	1	Recibe reporte de auxilio por parte de la ciudadanía o bien por parte de alguna autoridad auxiliar.	LLAMADA TELEFÓNICA
EL DIRECTOR	2	Recibe reporte de auxilio por parte de la ciudadanía.	VERBAL O LLAMADA TELEFONICA
JEFE DE TURNO	3	Designa la o las unidades correspondientes con los elementos de la Protección Civil necesarios para cubrir las necesidades de la emergencia.	REGISTRO EN BITACORA
ELEMENTOS DE PROTECCIÓN CIVIL	4	Acuden al espacio geográfico para atender la emergencia. <b>Termina el procedimiento</b>	REPORTE PARA PARTE DE NOVEDADES

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

8

*[Handwritten signature]*

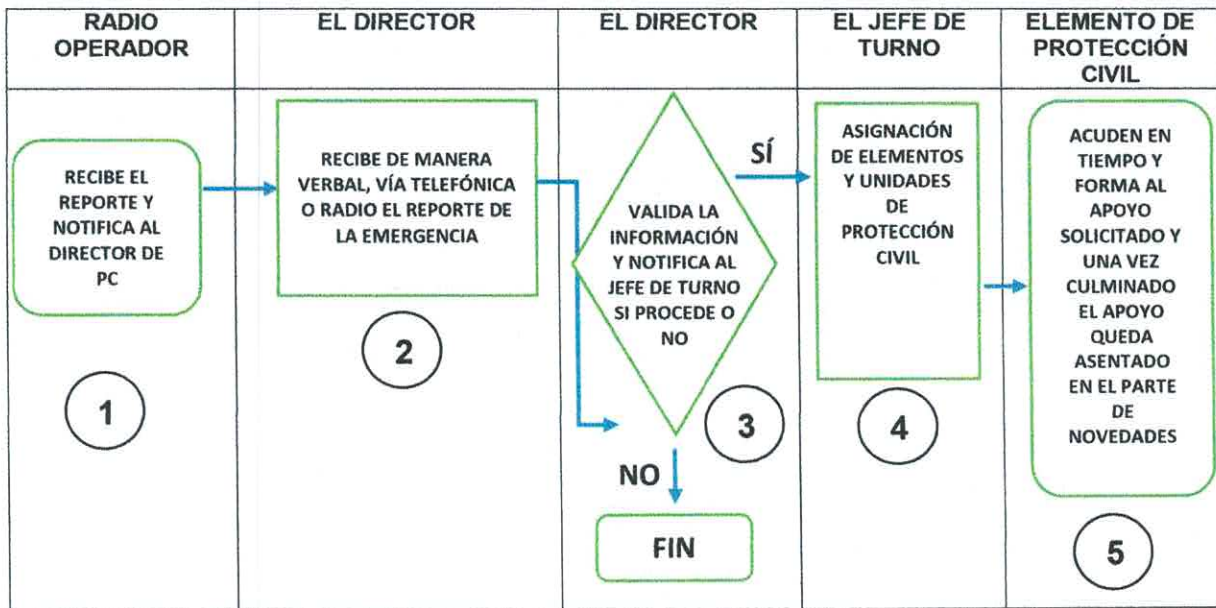
*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

**Procedimiento 2: ATENCIÓN EN AGENTES PERTURBADORES**

CLAVE: PM/DPC/02



**Indicador para Medir Capacidad de Respuestas.**

Número de solicitudes / solicitudes atendidas x 100 porcentaje = 100% porcentaje de llamados atendidos.

**FORMATO Y/O INSTRUCTIVOS**

N/A

*[Handwritten signatures and scribbles]*

**PROCEDIMIENTO 3: SERVICIO DE ASISTENCIA POR AGRESIÓN ANIMAL**

**UNIDAD RESPONSABLE: DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL**

**OBJETIVO:** Brindar el apoyo en captura de caninos, combate de enjambres y captura de reptiles.

**ALCANCE:** Aplica a los servidores públicos de la Dirección de Protección Civil, a la Dirección General de Protección Civil del Estado de Hidalgo.

**REFERENCIAS: LEY ORGÁNICA MUNICIPAL.**

**RESPONSABILIDADES:**

- La Coordinación Municipal de Protección Civil será la autoridad encargada de dar la primera respuesta en la materia, debiendo asistir a las emergencias que se presenten en su demarcación; en caso de que su capacidad de respuesta sea superada, está obligada a notificar al Presidente Municipal para solicitar la intervención de la Coordinación General de Protección Civil del Estado de Hidalgo.
- **El Director, deberá:** Coordinar los trabajos necesarios para la respuesta de las emergencias en coordinación con los elementos de Protección Civil, así como a la población en general.
- **La dirección de Protección civil,** atender de manera pronta y oportuna los reportes de por agresión animal conforme a su capacitación y atendiendo a sus limitaciones.

**RESULTADOS:**

- ✓ **SERVICIO DE ASISTENCIA POR AGRESIÓN ANIMAL**

**POLÍTICAS**

- ✓ Se reciben llamados de auxilio durante las 24 horas del día; los 365 días de la semana.
- ✓ Notificación de datos generales específicos.
- ✓ Cumplir con las medidas de seguridad previas a los eventos cuando se trate de eventualidades programadas.

**INVOLUCRADOS:**

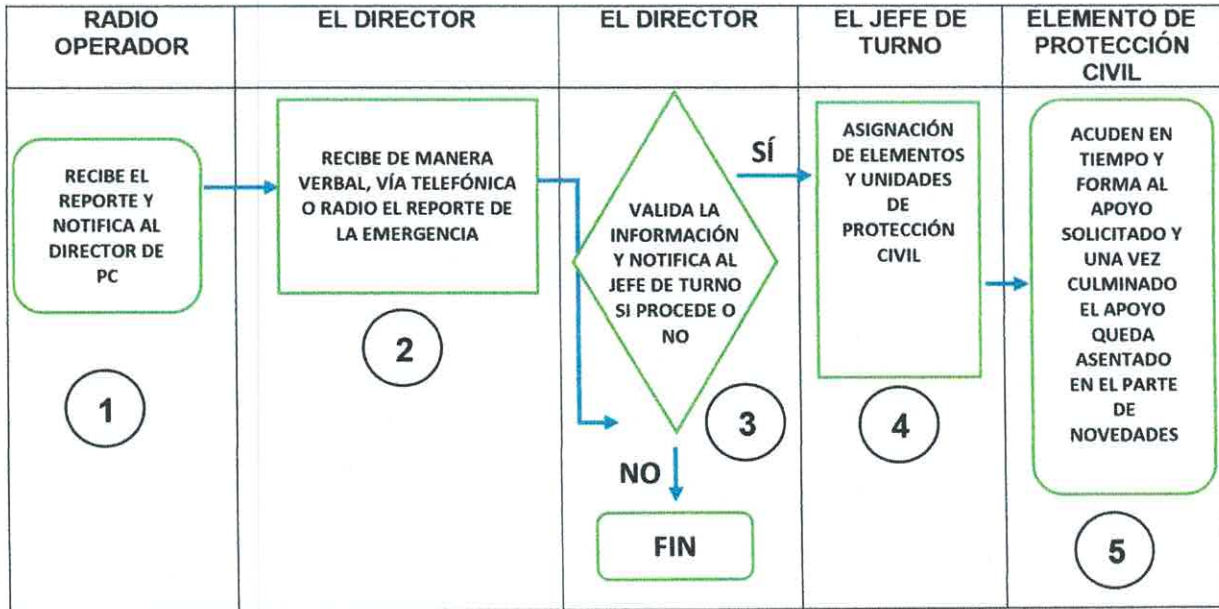
- El Director (a)
- El Elemento de Operativo de Protección Civil.
- El que reporta o solicita el auxilio.

**DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO 3**

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b> <b>SERVICIO DE ASISTENCIA POR AGRESIÓN ANIMAL</b>			<b>CLAVE:</b> <b>PM/DPC/03</b>
<b>ÁREA RESPONSABLE</b>	<b>ACT. NUM.</b>	<b>DESCRIPCION DE ACTIVIDADES</b>	<b>FORMA O DOCUMENTO</b>
PROTECCIÓN CIVIL	1	Recibe reporte de auxilio por parte de la ciudadanía o bien por parte de alguna autoridad auxiliar.	LLAMADA TELEFÓNICA
EL DIRECTOR	2	Recibe reporte de auxilio por parte de la ciudadanía o bien por parte del radio operador en turno.	VERBAL O LLAMADA TELEFONICA
JEFE DE TURNO	3	Designa la o las unidades correspondientes con los elementos de la Protección Civil necesarios para cubrir las necesidades de la emergencia.	REGISTRO EN BITACORA
ELEMENTOS DE PROTECCIÓN CIVIL	4	Acuden al espacio geográfico para la asistencia por agresión animal. <b>Termina el procedimiento</b>	REPORTE PARA PARTE DE NOVEDADES

**Procedimiento 3: SERVICIO DE ASISTENCIA POR AGRESIÓN ANIMAL**

CLAVE: PM/DPC/03



**Indicador para Medir Capacidad de Respuestas.**

Número de solicitudes / solicitudes atendidas x 100 porcentaje = 100% porcentaje de llamados atendidos.

**FORMATO Y/O INSTRUCTIVOS**

**N/A**

*[Handwritten signatures and scribbles at the bottom of the page]*

## PROCEDIMIENTO 4: PREVENCIÓN Y CAPACITACIÓN

### UNIDAD RESPONSABLE: DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL

**OBJETIVO:** Generar brigadas en verificaciones, pláticas, capacitaciones, Simulacros y campañas de prevención en general.

**ALCANCE:** Aplica a los servidores públicos de la Dirección de Protección Civil, a la Dirección General de Protección Civil del Estado de Hidalgo.

### RESPONSABILIDADES:

- La Coordinación Municipal de Protección Civil será la autoridad encargada de dar la primer respuesta en la materia, debiendo asistir a las emergencias que se presenten en su demarcación; en caso de que su capacidad de respuesta sea superada, está obligada a notificar al Presidente Municipal para solicitar la intervención de la Coordinación General de Protección Civil del Estado de Hidalgo.
- **El Director, deberá:** Coordinar los trabajos necesarios para la respuesta de las emergencias en coordinación con los elementos de Protección Civil, así como a la población en general.
- **La dirección de Protección civil,** atender de manera pronta y oportuna los reportes conforme a su capacitación y atendiendo a sus limitaciones.

### RESULTADOS:

#### ✓ PREVENCIÓN Y CAPACITACIÓN

### POLÍTICAS

- ✓ Se recibirán oficios de solicitud de apoyo en Oficina de Protección Civil Municipal en un horario de 09:00 a 16:30 hrs.
- ✓ Notificación de datos generales específicos.
- ✓ Cumplir con las medidas de seguridad previas a los eventos cuando se trate de eventualidades programadas.

### INVOLUCRADOS:

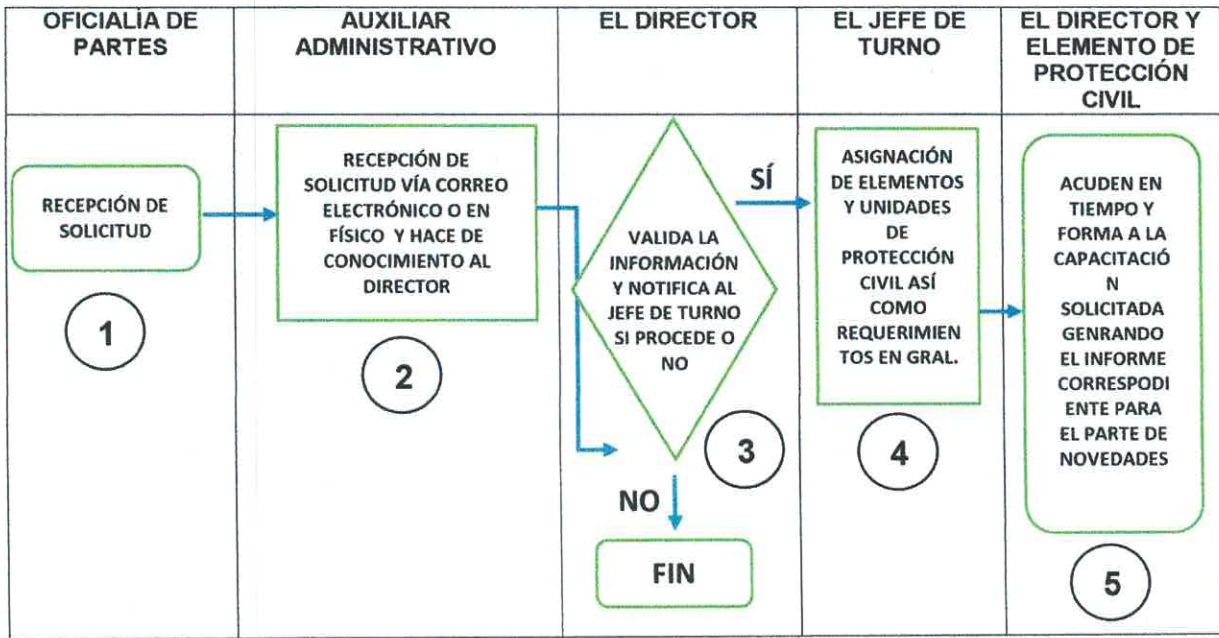
- El Director (a)
- El elemento de Protección Civil.
- El que reporta o solicita el auxilio.

**DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO 4**

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b> <b>PREVENCIÓN Y ACAPACITACIÓN</b>			<b>CLAVE:</b> <b>PM/DPC/04</b>
<b>ÁREA RESPONSABLE</b>	<b>ACT. NUM.</b>	<b>DESCRIPCION DE ACTIVIDADES</b>	<b>FORMA O DOCUMENTO</b>
PROTECCIÓN CIVIL	1	Recibe la solicitud elaborada por el/la ciudadano/a, en donde especifique sus necesidades, el tipo de capacitación, el horario y el lugar en donde se llevará a cabo dicho evento, haciendo del conocimiento vía correo electrónico o en físico a la Dirección de Protección Civil.	OFICIO DE SOLICITUD
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	2	Recibe en físico el oficio de solicitud y hace de conocimiento al Director todos los generales a cerca del apoyo solicitado.	OFICIO DE SOLICITUD PARA ARCHIVO
EL DIRECTOR	3	Hace del conocimiento al jefe de turno a cerca de todos los generales del evento solicitado, para agendar y cubrirlo debidamente.	REGISTRO EN BITACORA
JEFE DE TURNO	4	Designa la o las unidades correspondientes con los elementos de la Protección Civil necesarios para cubrir las necesidades de la capacitación de manera óptima.	REGISTRO EN BITACORA
DIRECTOR EN COORDINACIÓN CON ELEMENTOS DE PROTECCIÓN CIVIL	5	Asisten al evento solicitado por la ciudadanía, brindando el apoyo correspondiente para dicha ocasión. <b>Termina el procedimiento</b>	REPORTE PARA PARTE DE NOVEDADES

**Procedimiento 4: PREVENCIÓN Y CAPACITACIÓN**

CLAVE: PM/DPC/04



**Indicador para Medir Capacidad de Respuestas.**

Número de solicitudes / solicitudes atendidas x 100 porcentaje = 100% porcentaje de solicitudes atendidas.

**FORMATO Y/O INSTRUCTIVOS**

**PM/DPC/04**

Formato para la solicitud de la capacitación acciones de prevención.

Handwritten signatures and scribbles at the bottom of the page.

**PROCEDIMIENTO 5: CONTROL Y COMBATE DE INCENDIOS**

**UNIDAD RESPONSABLE: DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL.**

**OBJETIVO:** Asistencia para el control de incendios.

**ALCANCE:** Aplica a los servidores públicos de la Dirección de Protección Civil, a la Dirección General de Protección Civil del Estado de Hidalgo.

**REFERENCIAS: LEY ORGÁNICA MUNICIPAL.**

**RESPONSABILIDADES:**

- La Coordinación Municipal de Protección Civil será la autoridad encargada de dar la primer respuesta en la materia, debiendo asistir a las emergencias que se presenten en su demarcación; en caso de que su capacidad de respuesta sea superada, está obligada a notificar al Presidente Municipal para solicitar la intervención de la Coordinación General de Protección Civil del Estado de Hidalgo.
- **El Director, deberá:** Coordinar los trabajos necesarios para la respuesta de las emergencias en coordinación con los elementos de Protección Civil, así como a la población en general.
- **La dirección de Protección civil,** atender de manera pronta y oportuna los reportes conforme a su capacitación y atendiendo a sus limitaciones.

**RESULTADOS:**

✓ **CONTROL Y COMBATE DE INCENDIOS**

**POLÍTICAS**

- ✓ Se reciben llamados de auxilio durante las 24 horas del día; los 365 días de la semana.
- ✓ Notificación de datos generales específicos.
- ✓ Cumplir con las medidas de seguridad previas a los eventos cuando se trate de eventualidades programadas.

**INVOLUCRADOS:**

- El Director (a)
- El Elemento de Operativo de Protección Civil.
- El que reporta o solicita el auxilio.

**DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO 5**

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b> <b>CONTROL Y COMBATE DE INCENDIOS</b>			<b>CLAVE:</b> <b>PM/DPC/05</b>
<b>ÁREA RESPONSABLE</b>	<b>ACT. NUM.</b>	<b>DESCRIPCION DE ACTIVIDADES</b>	<b>FORMA O DOCUMENTO</b>
PROTECCIÓN CIVIL	1	Recibe reporte de auxilio por el incendio por parte de la ciudadanía o bien por parte de alguna autoridad auxiliar.	LLAMADA TELEFÓNICA
EL DIRECTOR	2	Recibe reporte de auxilio por parte de la ciudadanía o bien por parte del radio operador en turno.	VERBAL O LAMADA TELEFONICA
JEFE DE TURNO	3	Designa la o las unidades correspondientes con los elementos de la Protección Civil necesarios para cubrir las necesidades de la emergencia.	REGISTRO EN BITACORA
ELEMENTOS DE PROTECCIÓN CIVIL	4	Acuden al espacio geográfico atender el incendio. <b>Termina el procedimiento</b>	REPORTE PARA PARTE DE NOVEDADES

*CSA*

*CSA*

*[Signature]*

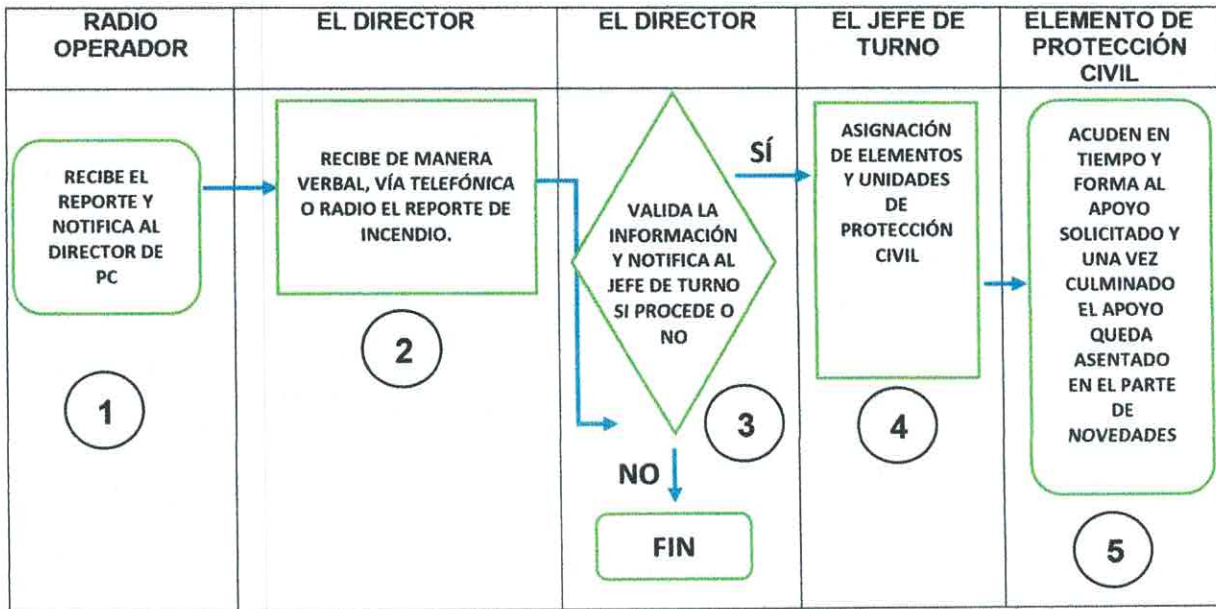
*[Signature]*

*[Signature]*

*[Signature]*

*[Signature]*

**Procedimiento 5: CONTROL Y COMBATE DE INCENDIOS**  
**CLAVE: PM/DPC/05**



**Indicador para Medir Capacidad de Respuestas.**

Número de solicitudes / solicitudes atendidas x 100 porcentaje =  
 100% porcentaje de llamados atendidos.

**FORMATO Y/O INSTRUCTIVOS**

**N/A**

## PROCEDIMIENTO 6: EMERGENCIAS PREHOSPITALARIAS

UNIDAD RESPONSABLE: DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL.

OBJETIVO: Atención por enfermedad repentina, accidentes y percances automovilísticos.

ALCANCE: Aplica a los servidores públicos de la Dirección de Protección Civil, a la Dirección General de Protección Civil del Estado de Hidalgo.

REFERENCIAS: LEY ORGÁNICA MUNICIPAL.

### RESPONSABILIDADES:

- La Coordinación Municipal de Protección Civil será la autoridad encargada de dar la primer respuesta en la materia, debiendo asistir a las emergencias que se presenten en su demarcación; en caso de que su capacidad de respuesta sea superada, está obligada a notificar al Presidente Municipal para solicitar la intervención de la Coordinación General de Protección Civil del Estado de Hidalgo.
- **El Director, deberá:** Coordinar los trabajos necesarios para la respuesta de las emergencias en coordinación con los elementos de Protección Civil, así como a la población en general.
- **La dirección de Protección civil,** atender de manera pronta y oportuna los reportes conforme a su capacitación y atendiendo a sus limitaciones.

### RESULTADOS:

- ✓ **ATENCIÓN EN EMERGENCIAS PREHOSPITALARIAS**

### POLÍTICAS

- ✓ Se reciben llamados de auxilio durante las 24 horas del día; los 365 días de la semana.
- ✓ Notificación de datos generales específicos.
- ✓ Cumplir con las medidas de seguridad previas a los eventos cuando se trate de eventualidades programadas.

### INVOLUCRADOS:

- El Director (a)
- El Elemento de Operativo de Protección Civil.
- El que reporta o solicita el auxilio.

## DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO 6

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: <b>EMERGENCIAS PREHOSPITALARIAS</b>			CLAVE: PM/DPC/06
ÁREA RESPONSABLE	ACT. NUM.	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	FORMA O DOCUMENTO
PROTECCIÓN CIVIL	1	Recibe reporte de auxilio por enfermedad repentina, accidentes y percances automovilísticos por parte de la ciudadanía o bien por parte de alguna autoridad auxiliar.	LLAMADA TELEFÓNICA
EL DIRECTOR	2	Recibe reporte de auxilio por parte de la ciudadanía recabando los datos generales de la emergencia.	VERBAL O LLAMADA TELEFONICA
JEFE DE TURNO	3	Designa la o las unidades correspondientes con los elementos de la Protección Civil necesarios para cubrir las necesidades de la emergencia Prehospitalaria.	REGISTRO EN BITACORA
ELEMENTOS DE PROTECCIÓN CIVIL	4	Acuden al espacio geográfico atender la emergencia Prehospitalaria. <b>Termina el procedimiento</b>	REPORTE PARA PARTE DE NOVEDADES

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

20

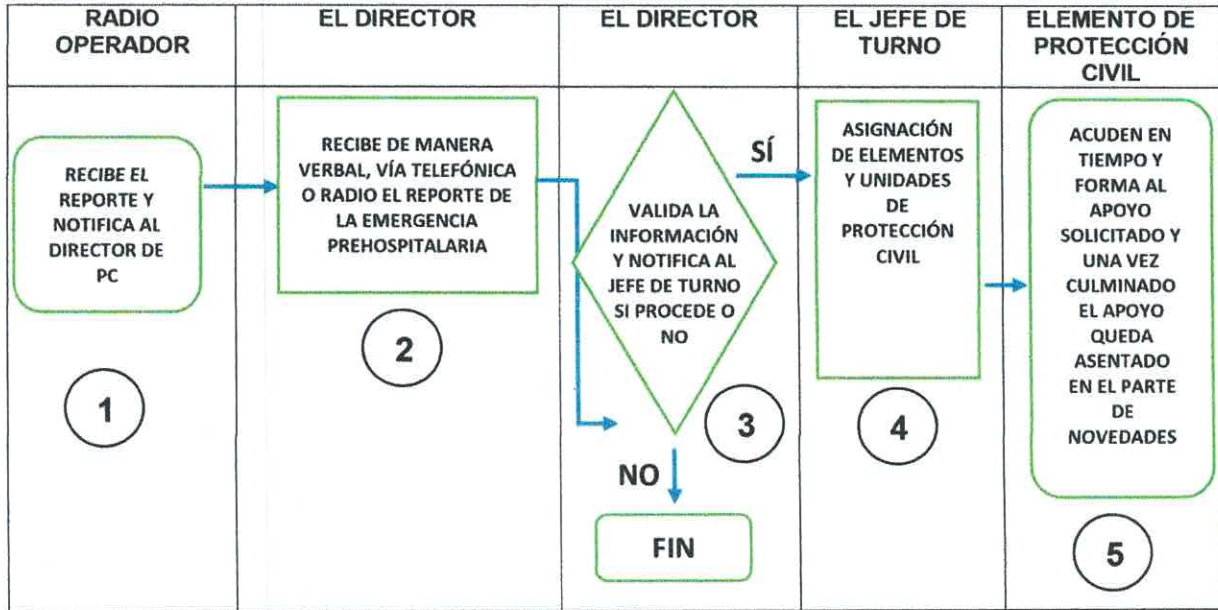
*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

**Procedimiento 6: EMERGENCIAS PREHOSPITALARIAS**  
**CLAVE: PM/DPC/06**



**Indicador para Medir Capacidad de Respuestas.**

Número de solicitudes / solicitudes atendidas x 100 porcentaje =  
 100% porcentaje de llamados atendidos.

**FORMATO Y/O INSTRUCTIVOS**

**N/A**

*[Handwritten signatures and marks]*

**PROCEDIMIENTO 7: TRASLADOS PROGRAMADOS**

**UNIDAD RESPONSABLE: DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL.**

**OBJETIVO:** Traslados programados a centros hospitalarios y altas médicas.

**ALCANCE:** Aplica a los servidores públicos de la Dirección de Protección Civil

**REFERENCIAS: LEY ORGÁNICA MUNICIPAL.**

**RESPONSABILIDADES:**

- La Coordinación Municipal de Protección Civil será la autoridad encargada de dar la primer respuesta en la materia, debiendo asistir a las emergencias que se presenten en su demarcación; en caso de que su capacidad de respuesta sea superada, está obligada a notificar al Presidente Municipal para solicitar la intervención de la Coordinación General de Protección Civil del Estado de Hidalgo.
- **El Director, deberá:** Coordinar los trabajos necesarios para la respuesta de las emergencias en coordinación con los elementos de Protección Civil, así como a la población en general.
- **La dirección de Protección civil y bomberos,** atender de manera pronta y oportuna los reportes de por traslados programados conforme a su capacitación y atendiendo a sus limitaciones.

**RESULTADOS:**

- ✓ **TRASLADOS PROGRAMADOS.**

**POLÍTICAS**

- ✓ Se recibirán oficios de solicitud de apoyo en Oficina de protección civil Municipal en un horario de 09:00 a 16:30 hrs.
- ✓ Notificación de datos generales específicos.
- ✓ Cumplir con las medidas de seguridad previas a los eventos cuando se trate de eventualidades programadas.

**INVOLUCRADOS:**

El Director (a)

El elemento de Protección Civil.

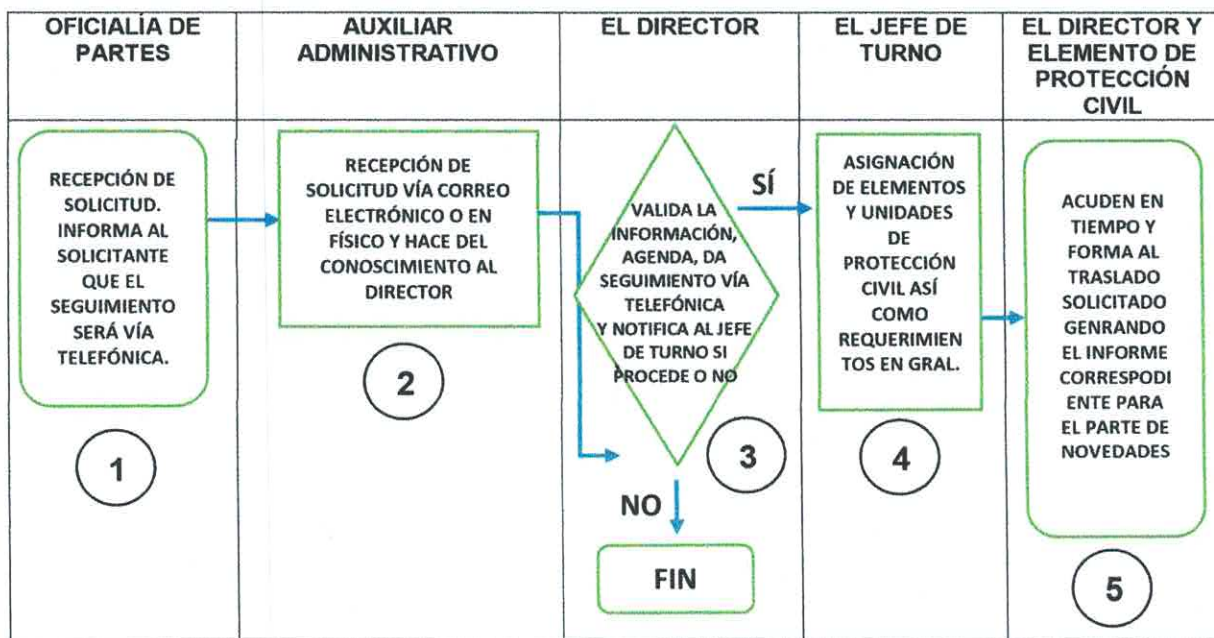
El que solicita el apoyo

## DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO 7

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: <b>TRASLADOS PROGRAMADOS</b>			CLAVE: PM/DPC/07
ÁREA RESPONSABLE	ACT. NUM.	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	FORMA O DOCUMENTO
PROTECCIÓN CIVIL	1	<p>Recibe la solicitud elaborada por el/la ciudadano/a, en donde especifique sus necesidades, el tipo de traslado, el horario y el lugar en donde se llevará a cabo dicho traslado, haciendo del conocimiento vía correo electrónico o en físico a la Dirección de Protección Civil.</p> <p>A su vez informa al solicitante que el seguimiento se llevará a cabo vía telefónica.</p>	OFICIO DE SOLICITUD
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	2	Recibe en físico el oficio de solicitud y hace de conocimiento al Director todos los generales a cerca del apoyo solicitado.	OFICIO DE SOLICITUD PARA ARCHIVO
EL DIRECTOR	3	<p>Agenda y da seguimiento vía telefónica a la solicitud.</p> <p>Hace del conocimiento al jefe de turno a cerca de todos los generales del traslado solicitado, para agendar y cubrirlo debidamente.</p>	REGISTRO EN AGENDA
JEFE DE TURNO	4	Designa la o las unidades correspondientes con los elementos de la Protección Civil necesarios para cubrir las necesidades del traslado de manera óptima.	REGISTRO EN BITACORA
ELEMENTOS DE PROTECCIÓN CIVIL	5	Realizan el traslado. <b>Termina el procedimiento</b>	REPORTE PARA PARTE DE NOVEDADES

**Procedimiento 7: TRASLADOS PROGRAMADOS**

**CLAVE: PM/DPC/07**



**Indicador para Medir Capacidad de Respuestas.**

$\text{Número de solicitudes} / \text{solicitudes atendidas} \times 100 \text{ porcentaje} = 100\% \text{ porcentaje de solicitudes atendidas.}$

**FORMATO Y/O INSTRUCTIVOS**

**PA/DPCyB/07**

Formato para la solicitud de traslado programado.

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*



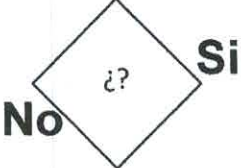



*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

**Simbología.**

<b>Simbología</b>	<b>Significado.</b>
	Marca el inicio del procedimiento.
	Numero de actividad.
	Decisión.
	Cuadro con extracto de actividad.
	Línea de flujo.
	Determina el final del procedimiento.

*[Handwritten signatures and scribbles in blue ink at the bottom of the page.]*

## TRANSITORIOS

**Primero:** Publíquese el presente documento en el periódico oficial

**Segundo:** El presente documento entrara en vigor al día siguiente de su publicación en el periódico oficial "Del Gobierno Municipal de Metepec Hidalgo".

## ACTUALIZACIONES

FECHA	DESCRIPCIÓN
Marzo 2026	Elaboración
Marzo 2026	Actualización



## FUENTES DE INFORMACIÓN

Para mayor información favor de dirigirse a:

Palacio municipal s/n col. centro Metepec, hidalgo C.P. 43400

Página Web: <https://metepechidalgo.gob.mx/>

Quejas y Denuncias: Contraloría municipal

## AUTORIZACIÓN

	Elaboró	Revisó	Autorizó	Versión
<b>Nombre</b>	TAMP.B Demetrio Antonio Gómez Encargado de Protección Civil	L.C Noel Miguel Hernández Vargas Titular del Órgano Interno de Control	c. Juan Antonio Ortiz Franco Presidente Municipal	
<b>Firma</b>				
<b>Fecha</b>	Marzo 2026	Marzo 2026	Marzo 2026	



*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*