



REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS CÉDULA DE INFORMACIÓN

NOMBRE DEL TRÁMITE		TRÁMITE:	
ATENCIÓN A REPORTES DE EMERGENCIA		SERVICIO:	X
DESCRIPCIÓN			
Consiste en atender los servicios de emergencias reportados a la Dirección de Protección y Bomberos, realizados de manera presencial o vía telefónica por parte de la ciudadanía; esto con el objeto de salvaguardar a la población, sus bienes y su entorno ante desastres de origen natural o humanos, a través de la implementación de una política estratégica de prevención y gestión eficaz de las llamadas de auxilio.			
CLAVE DE IDENTIFICACIÓN	CH/DPCyB/001/2026		
FUNDAMENTO JURÍDICO	Artículos 21 y 73 de la Ley General de Protección Civil. Artículo 18 del Reglamento del Libro Sexto del Código Administrativo del Estado de México. Artículos 81 y 81TER de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Artículos 200, 202 y 204 del Bando Municipal de Gobierno de Coatepec Harinas.		
DOCUMENTO A OBTENER	Ninguno		VIGENCIA DEL DOCUMENTO A OBTENER: N/A
MODALIDAD	HÍBRIDO (ANEXAR LINK)	PRESENCIAL	DE PUNTA A PUNTA (ANEXAR LINK)
	N/A	Si	N/A
CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE	Cuando la población se encuentre en situación de emergencia.		
ESPECIFICAR SI ESTE TRÁMITE O SERVICIO ESTÁ SUJETO A INSPECCIÓN O VERIFICACIÓN Y OBJETIVO DE LA MISMA	La atención de las emergencias es supervisada en todo momento, ya sea vía remota o presencial por el Jefe de Turno y Coordinador Operativo de la Dirección de Protección Civil y Bomberos municipal.		
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
PERSONAS JURÍDICO COLECTIVAS			
N/A	N/A	N/A	N/A
INSTITUCIONES PÚBLICAS			
N/A	N/A	N/A	N/A
PASOS A SEGUIR QUE DEBE DE REALIZAR EL CIUDADANO	El ciudadano deberá comunicarse a la línea de emergencias nacional y/o local, y seguir las indicaciones que le brinde el operador del Centro de Control, Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad (C5), o en su caso el radioperador de la Dirección de Protección Civil y Bomberos de Coatepec Harinas, Estado de México.		
PLAZO MÁXIMO DE RESPUESTA	Inmediata, el tiempo de arribo del personal de atención a emergencias dependerá del sitio donde se requiere dicha asistencia prehospitolaria y/o bomberil.		
COSTO	Gratuito	FUNDAMENTO JURÍDICO	N/A
FORMA DE PAGO	EFFECTIVO	TARJETA DE CRÉDITO	TARJETA DE DÉBITO EN LÍNEA (PORTAL DE PAGOS)
	N/A	N/A	N/A
¿DÓNDE PODRÁ PAGARSE?	N/A		
OTRAS ALTERNATIVAS	N/A		



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				
N/A				
CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE		En caso de no contar con la información necesaria por parte del usuario, no será posible movilizar la unidad de atención a emergencias requerida de acuerdo a su necesidad. Si el usuario cuenta con datos claros en relación al reporte de auxilio como son el lugar y/o referencia, nombre y número de contacto telefónico; el operador podrá movilizar la unidad de atención más cercada de acuerdo a su necesidad.		
APLICACIÓN DE LA AFIRMATIVA O NEGATIVA FICTA		N/A		
DEPENDENCIA U ORGANISMO			UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE	
Dirección de Protección Civil y Bomberos			Dirección de Protección Civil y Bomberos	
TITULAR DE LA DEPENDENCIA		Lic. Víctor Flores Hernández		
DOMICILIO				
CALLE	Prolongación Lerdo de Tejada			NO. INT. Y EXT.: S/N
COLONIA	Barrio Primera de San Miguel		MUNICIPIO	Coatepec Harinas
C.P.	51700	HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN		24 horas, 365 días del año.
LADA	TELÉFONOS		EXT.	CORREO ELECTRÓNICO:
723	1450847		N/A	proteccioncivilcoatepec23@outlook.com
OTRAS OFICINAS QUE PRESTAN EL SERVICIO				
OFICINA	N/A			
NOMBRE DEL TITULAR DE LA OFICINA		N/A		
DOMICILIO				
CALLE	N/A			NO. INT. Y EXT.: N/A
COLONIA	N/A		MUNICIPIO	N/A
C.P.	N/A	HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN		N/A
LADA	TELÉFONOS		EXT.	CORREO ELECTRÓNICO:
N/A	N/A		N/A	N/A
FORMATO(S) DESCARGABLES		N/A		
INFORMACIÓN ADICIONAL				
PREGUNTA FRECUENTE	¿A dónde se trasladan a la (s), personas lesionadas atendidas?			
RESPUESTA:	Al Instituto de Salud al cual sea derechohabiente la persona lesionada.			
PREGUNTA FRECUENTE	¿Qué sucede con las pertenencias de la persona lesionada y que por su gravedad se le traslada al Hospital para su atención médica?			
RESPUESTA:	En la mayoría de los casos; durante la atención médica prehospitalaria de la persona, se cuenta con la presencia de Seguridad Pública, a quien se le entregan las pertenencias del lesionado para su resguardo, de lo contrario se confieren al área de trabajo social del Hospital receptor.			
PREGUNTA FRECUENTE	¿El usuario afectado y/o familiar directo puede solicitar información sobre la atención brindada por la Dirección de Protección Civil?			
RESPUESTA:	Sí, siempre y cuando se haga vía oficio justificando el motivo y la dependencia que se lo está solicitando.			
TRÁMITES O SERVICIOS RELACIONADOS CON LINK				
N/A				

ELABORÓ:	VISTO BUENO:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:
 GEOF. LSC y TBGIR Angel de Jesús Rogel López Área de Gestión Integral de Riesgos de la Dirección de Protección Civil y Bomberos	 Lic. Víctor Flores Hernández Director de Protección Civil y Bomberos	23/03/2026.