



**Construcción de  
la Comunidad**

# Manual de **Procedimientos** **Servicios Médicos Municipales**

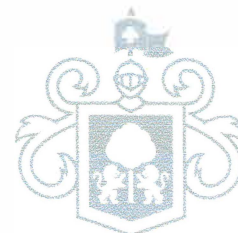
Atención prehospitalaria y hospitalaria en accidentes de tránsito que ameriten intervención del Ministerio Público

**CGCOC-DSMM-MP-00-0723**

**Fecha de elaboración: Julio 2023**

**Fecha de actualización: N/A**

**Versión: 00**



Gobierno de  
**Guadalajara**



La presente Guía se expide con fundamento en el texto de la Fracción XVIII, del Artículo 215, de la Sub Sección III, de la Sección II, del capítulo VIII del Código del Gobierno Municipal de Guadalajara.

Este documento tiene por objeto establecer las bases y criterios que orienten de una manera ordenada, uniforme y sistemática, la elaboración o actualización de los Manuales de Procedimientos vigentes.

Para tal fin el área de Gestión de la Calidad además proporcionara a las Dependencias la plantilla o esqueleto del Manual de Procedimientos que contiene los formatos e información no modificable con la imagen institucional autorizada.

Los Manuales de Procedimientos se elaborarán o actualizarán desde el nivel de Órganos, Dependencias, Coordinaciones Generales y cada una de sus Direcciones subordinadas.



# Índice

A. Presentación .....	3
B. Políticas generales de uso del manual de procedimientos.....	4
C. Objetivos del manual de procedimientos.....	5
1. Inventario de procedimientos .....	6
2. Diagramas de flujo .....	7
3. Glosario .....	12
4. Autorizaciones .....	15



## A. Presentación

El presente Manual de Procedimientos tiene como propósito contar con una guía rápida y específica que incluya la operación y desarrollo de las actividades de las diferentes áreas del Gobierno Municipal de Guadalajara; así como servir de instrumento de apoyo para la mejora institucional.

Incluye en forma ordenada y secuencial las operaciones de los procedimientos a seguir para las actividades laborales, motivando con ello un buen desarrollo administrativo y dando cumplimiento a lo establecido en el Código de Gobierno Municipal de Guadalajara.

Este documento está sujeto a actualización conforme se presenten variaciones en la ejecución de los procedimientos, en la normatividad establecida, en la estructura orgánica o bien en algún otro aspecto que influya en la operatividad del mismo.

## B. Políticas generales de uso del manual de procedimientos

1. El Manual de Procedimientos debe estar disponible para consulta del personal que labora en el Gobierno Municipal de Guadalajara, así como de la ciudadanía en general.

2. El funcionario de primer nivel o Director del área responsable de la elaboración y del contenido del manual, es el encargado de difundir al personal interno el presente documento, así mismo en los casos en que se actualice el documento informarles oportunamente.

3. El Manual de Procedimientos es un documento oficial e institucional, el cual debe presentar las firmas de autorización, Visto Bueno y Asesoría y Supervisión de los siguientes funcionarios:

- Coordinador general o titular de la dependencia del área que elabora el manual
- Director de área que elabora el manual
- Director de Innovación Gubernamental
- Departamento de Gestión de la Calidad

4. El Manual de Procedimientos contiene un cuadro de control ubicado en la portada con las siguientes especificaciones:

*Fecha de elaboración:* Mes y año en que se elaboró la versión Inicial del manual.

*Fecha de actualización:* Mes y año de la versión más reciente y vigente del manual para las áreas que lo actualicen.

*Versión:* Número consecutivo que representa las veces en que el manual se ha actualizado y que va en relación con el campo de "Fecha de actualización".

*Código del manual:* Código asignado al Manual de Procedimientos y representado por las iniciales de la Coordinación General o Dependencia (**AAAAA**), seguido por las iniciales de la Dirección de Área (**BBBB**), tipo de documento (**MP**), número de versión (**00**), y fecha de elaboración o actualización (**MMAA**).



## C. Objetivos del manual de procedimientos

Este Manual de Procedimientos es un documento oficial con carácter obligatorio que se fundamenta en el Artículo 130, fracción V. del Código de Gobierno Municipal de Guadalajara, cuyos objetivos son:

- Servir de marco de referencia y guía para llevar a cabo el trabajo diario de cada unidad, orientadas a la consecución de los objetivos de la dependencia además de contribuir a la división del trabajo, capacitación y medición de su desempeño.
- Delimitar las responsabilidades y competencias de todas las áreas que componen la organización, para detectar omisiones y evitar duplicidad de funciones.
- Actuar como medio de información, comunicación y difusión para apoyar la inducción del personal de nuevo ingreso al contexto de la institución.
- Contribuir a fundamentar los programas de trabajo y presupuestos de las dependencias.
- Describir los procesos sustantivos del área, así como los procedimientos que lo conforman y sus operaciones en forma ordenada, secuencial y detallada.
- Implementar formalmente los métodos y técnicas de trabajo que deben seguirse para la realización de las actividades.
- Otorgar al servidor público una visión integral de sus funciones y responsabilidades operativas al ofrecerle la descripción del procedimiento en su conjunto, así como las interrelaciones de éste con otras unidades de trabajo para la realización de las funciones asignadas.
- Servir como base para identificar áreas de oportunidad de mejora continua en los procedimientos.




# 1. Inventario de procedimientos

Procedimiento	Código	Pág.	SGC
Atención prehospitalaria y hospitalaria en accidentes de tránsito que ameriten intervención del Ministerio Público	CGCOC-DSMM-P-00-01	8	No

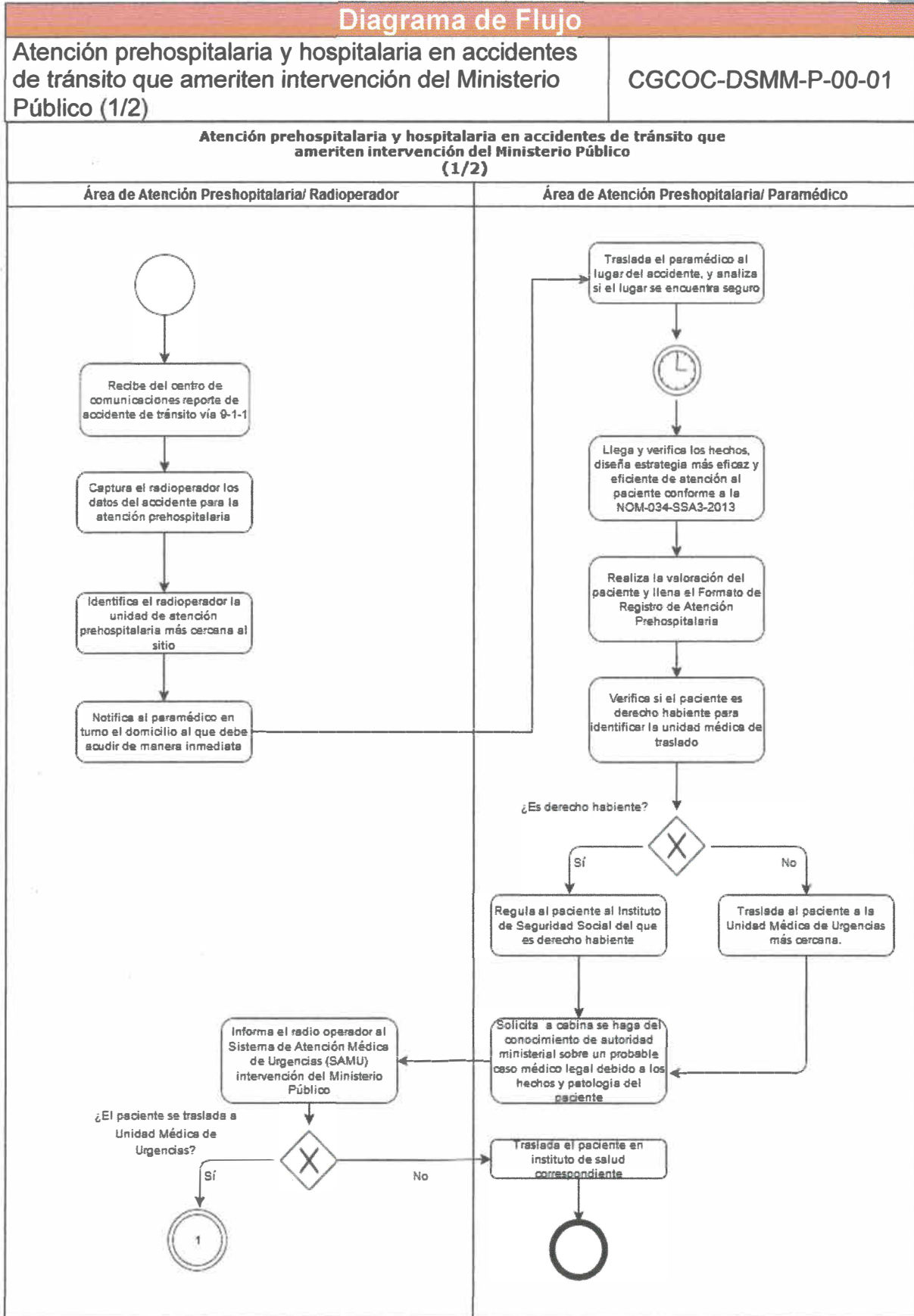
## Código del procedimiento

Código asignado al procedimiento y representado por las iniciales de la Coordinación General o Dependencia (AAAAA), seguido por las iniciales de la Dirección de Área (BBBB), tipo de documento (P), número de versión (00), y número consecutivo (00).

## 2. Diagramas de flujo

Símbolo	Significado
	Inicio de flujograma
	Conector intermedio
	Fin de flujograma
	Espera
	Decisión exclusiva
	Flujo de secuencia
	Actividad

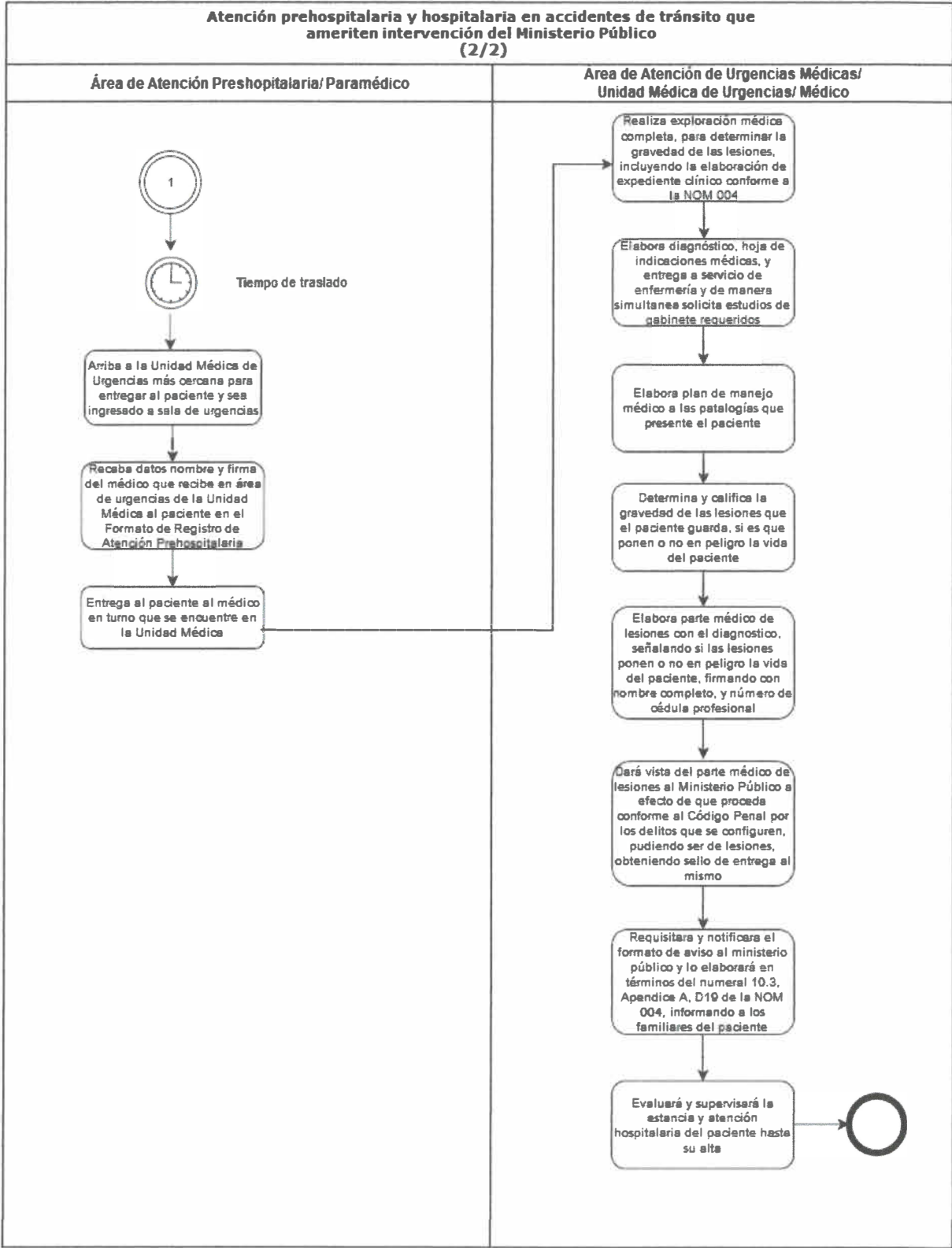
Identificación Organizacional	
<b>Coordinación o Dependencia:</b>	Coordinación General de Construcción de Comunidad
<b>Dirección:</b>	Dirección de Servicios Médicos Municipales
<b>Área:</b>	Área de Atención Prehospitalaria/ Atención de Urgencias Médicas
<b>Procedimiento:</b>	Atención prehospitalaria y hospitalaria en accidentes de tránsito que ameriten intervención del Ministerio Público
<b>Código de procedimiento:</b>	CGCOC-DSMM-P-00-01
<b>Fecha de elaboración:</b>	Julio de 2023
<b>Persona que elaboró:</b>	Fabiola Marlene Mérida Vélez
<b>Responsable del área que revisó:</b>	Mario Alberto Torres Loera/ Encargado del Área de Atención Prehospitalaria Everardo Macias Rodriguez/ Subdirector de Atención de Urgencias Médicas
<b>Titular de la dependencia que autoriza:</b>	Xavier Calderon Alcaraz/ Director de Servicios Médicos Municipales
<b>Firmas:</b>	<b>Fecha de autorización:</b> julio de 2023
<b>Persona que elaboró:</b> 	<b>Responsable del área que revisó:</b> 
<b>Titular de la dependencia que autoriza:</b> 	 <b>Gobierno de Guadalajara</b> Dirección de Servicios Médicos Municipales



**Diagrama de Flujo**

**Atención prehospitalaria y hospitalaria en accidentes de tránsito que ameriten intervención del Ministerio Público (2/2)**

**CGCOC-DSMM-P-00-01**





<b>Formato</b>	
<b>Formato de Aviso a Ministerio Público</b>	<b>CGCOC-DSMM-F-00-01</b>



**AVISO A MINISTERIO PÚBLICO**

C. Ministerio Público en turno, con fundamento en el artículo 20, 21 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículos 131, 132 del Código Nacional de Procedimientos Penales; artículos 23, 32, 33, 50, 56 de la Ley General de Salud; artículos 1, 2 y 8 de la Ley Orgánica de la Fiscalía de Jalisco y numeral 10.3 de la Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, Del expediente clínico. Le hago de su conocimiento sobre un probable caso médico legal debido a la patología presentada por el paciente el cual describo a continuación.

Nombre de la Unidad Médica de Urgencias notificadora: \_\_\_\_\_

Fecha y hora de elaboración: \_\_\_\_\_

Número de reporte de lesiones del paciente o parte médico: \_\_\_\_\_

**DATOS DEL PACIENTE**

Nombre del paciente \_\_\_\_\_ Edad \_\_\_\_\_ Sexo \_\_\_\_\_

Domicilio del paciente \_\_\_\_\_

Unidad donde se encuentra el paciente \_\_\_\_\_

Hora de ingreso a la unidad \_\_\_\_\_ Área donde se encuentra el paciente \_\_\_\_\_

Número de cama \_\_\_\_\_ Medio de ingreso a la unidad \_\_\_\_\_

**DESCRIPCIÓN DE HECHOS O ACTO NOTIFICADO**

---



---



---



---



---

Dejo a su consideración y si está dentro de sus atribuciones, actuar a la brevedad posible conforme a la ley de los hechos antes mencionados. Cabe hacer de su conocimiento que el personal adscrito a esta institución no cuenta con facultad para detener y/o custodiar persona alguna, sin más por notificar quedo a sus órdenes, dejando evidencia del presente documento.

Autoridad que recibe la notificación	
<b>Nombre</b>	<b>Sello</b>
<b>Fecha Hora</b>	
<b>Firma</b>	

<b>Nombre completo, firma y cédula de quien notifica</b>

**Aviso de Privacidad Corto Dirección de Servicios Médicos Municipales**  
 El H. Ayuntamiento de Guadalajara, es el responsable del uso y protección de sus Datos Personales, a través de la Dirección de Servicios Médicos y al respecto le informa lo siguiente: los datos recabados únicamente serán utilizados para realizar las funciones médicas en términos de la Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, del expediente clínico. Los mismos no serán trasladados, a excepción de que sean requeridos por una autoridad en el uso de sus atribuciones. Si desea consultar el aviso de privacidad integral podrá realizarlo en la siguiente URL: <https://transparencia.guadalajara.gob.mx/avisosprivacidad>



## Código del formato

Código asignado al procedimiento y representado por las iniciales de la Coordinación General o Dependencia (AAAAA), seguido por las iniciales de la Dirección de Área (BBBB), tipo de documento (F), número de versión (00), y número consecutivo (00).

### 3. Glosario

**Atención:** Refiere a las acciones necesarias para el arribo de la institución o corporación encargada de la atención directa de la emergencia.

**Ambulancia:** A la unidad móvil, aérea, marítima o terrestre, destinada para la atención médica prehospitalaria, diseñada y construida para proveer comodidad y seguridad en la atención médica, la cual consta de una cabina para el operador de la ambulancia o piloto, copiloto y un compartimento destinado para la atención del paciente, personal, equipo médico e insumos necesarios.

**Ambulancia de traslado:** A la unidad móvil, aérea, marítima o terrestre, destinada al traslado de pacientes ambulatorios, que no requieren atención médica de urgencia, ni de cuidados críticos.

**Ambulancia de urgencias básicas:** A la unidad móvil, aérea, marítima o terrestre, destinada al servicio de pacientes que requieren atención médica prehospitalaria, mediante soporte básico de vida.

**Atención médica:** Al conjunto de servicios que se proporcionan al individuo, con el fin de proteger, promover y restaurar su salud, así como brindarle cuidados paliativos al paciente en situación terminal.

**Atención médica prehospitalaria:** A la otorgada al paciente cuya condición clínica se considera que pone en peligro la vida, un órgano o su función, con el fin de lograr la limitación del daño y su estabilización orgánico-funcional, desde los primeros auxilios hasta la llegada y entrega a un establecimiento para la atención médica con servicio de urgencias, así como durante el traslado entre diferentes establecimientos a bordo de una ambulancia.

**Despacho:** Proceso de canalización de la solicitud a las instituciones y/o dependencias competentes en la atención directa de la emergencia y en el que pueden intervenir instancias oficiales o corporaciones de apoyo; el cual se realiza a través de los sistemas de telecomunicaciones.

**Emergencia:** Una situación en la que acontecen circunstancias adversas que ponen en riesgo o vulneran la condición humana, generan daños a la propiedad o situaciones potencialmente peligrosas que ponen en entredicho la conservación de la vida.

**Expediente clínico:** Al conjunto único de información y datos personales de un paciente, que se integra dentro de todo tipo de establecimiento para la atención médica, ya sea público, social o privado, el cual, consta de documentos escritos, gráficos, imagenológicos, electrónicos, magnéticos, electromagnéticos, ópticos, magneto-ópticos y de cualquier otra índole, en los cuales, el personal de salud deberá hacer los registros,



anotaciones, en su caso, constancias y certificaciones correspondientes a su intervención en la atención médica del paciente, con apego a las disposiciones jurídicas aplicables.

**Hospitalización:** Al servicio de internamiento de pacientes para su diagnóstico, tratamiento o rehabilitación, así como, para los cuidados paliativo.

**Lesiones:** Es un daño que ocurre en el cuerpo. Es un término general que se refiere al daño causado por accidentes, caídas, golpes, quemaduras, armas y otras causas. Estas lesiones pueden ser menores o severas y poner en peligro la vida. El delito de lesiones se encuentra contemplado en el Capítulo II, del Código Penal Para el Estado Libre y Soberano de Jalisco.

**Ministerio Público:** Es un organismo autónomo y jerarquizado, cuya función es dirigir en forma exclusiva la investigación de los hechos constitutivos de delito.

**NOM:** Norma Oficial Mexicana, que de acuerdo con el artículo 4, fracción XVI de la Ley de Infraestructura de Calidad es la regulación técnica de observancia obligatoria expedida por las Autoridades Normalizadoras competentes cuyo fin esencial es el fomento de la calidad para el desarrollo económico y la protección de los objetivos legítimos de interés público previstos en este ordenamiento, mediante el establecimiento de reglas, denominación, especificaciones o características aplicables a un bien, producto, proceso o servicio, así como aquéllas relativas a terminología, marcado o etiquetado y de información. Las Normas Oficiales Mexicanas se considerarán como Reglamentos Técnicos o Medidas Sanitarias o Fitosanitarias, según encuadren en las definiciones correspondientes previstas en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano es Parte.

**NOM-034-SSA3-2013:** NORMA Oficial Mexicana NOM-034-SSA3-2013, Regulación de los servicios de salud. Atención médica prehospitalaria.

**NOM-004-SSA3-2012:** NORMA Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, Del expediente clínico.

**Número económico:** A los dígitos asignados a una unidad móvil con el propósito de identificarla, el mismo es otorgado internamente por la institución a la que pertenece.

**Paciente:** A todo aquel usuario beneficiario directo de la atención médica.

**Paciente ambulatorio:** A todo aquel usuario de servicios de atención médica que no necesite hospitalización.

**Primer respondiente:** al personal auxiliar de la salud, capacitado, que ha sido autorizado por la autoridad sanitaria correspondiente, para coadyuvar en la prestación de servicios de atención médica prehospitalaria, que acude espontáneamente o es enviado por una institución de salud en un vehículo perfectamente identificado, de acuerdo con la institución del sector público, social o privado al que pertenezca, pero que no es una ambulancia; para proporcionar los primeros auxilios a la persona que presenta una



alteración en su estado de salud o en su integridad física, mediante soporte básico de vida y que en caso necesario, solicita el tipo de apoyo requerido al CRUM, su equivalente operativo en el área geográfica de que se trate o a cualquier institución de salud.

**Pronóstico:** Al juicio médico basado en los signos, síntomas y demás datos sobre el probable curso, duración, terminación y secuelas de una enfermedad.

**Referencia-contrarreferencia:** Al procedimiento médico-administrativo entre establecimientos para la atención médica de los tres niveles de atención, para facilitar el envío-recepción-regreso de pacientes, con el propósito de brindar atención médica oportuna, integral y de calidad.

**Servicio:** Es la acción de satisfacer las necesidades públicas.

**Servicio Prehospitalario:** Atención que se presta a la comunidad cuando se presentan situaciones de urgencias, emergencias en salud, en el sitio de ocurrencia del evento y de manera conjunta con los demás actores del sistema distrital de emergencias.

**Técnico en atención médica prehospitalaria:** Al personal formado de manera específica en el nivel técnico de la atención médica prehospitalaria o en su caso, capacitado, que ha sido autorizado por la autoridad educativa competente, para aplicar los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes adquiridas durante su formación, independientemente de su denominación académica. Los técnicos en urgencias médicas, los técnicos en emergencias médicas, los técnicos en atención médica prehospitalaria y otros análogos, son equivalentes para los fines de esta norma, pueden tener un nivel de formación técnica básica, intermedia, avanzada o superior universitaria.

**Urgencia:** a todo problema médico-quirúrgico agudo, que ponga en peligro la vida, un órgano o una función y requiera atención inmediata.

**9-1-1 (nueve, uno, uno):** Número único armonizado a nivel nacional para la prestación de servicios de emergencia con base en lo establecido en los Lineamientos de Colaboración en Materia de Seguridad y Justicia, publicados por el Instituto Federal de Telecomunicaciones en el Diario Oficial de la federación, 2 de diciembre de 2015.

## 4. Autorizaciones

Firma de autorización	
  <b>Gobierno de Guadalajara</b> Dirección de Servicios Médicos Municipales	
<b>Dr. Xavier Calderón Alcaraz</b> <b>Titular de la Dependencia</b>	
Visto bueno	Asesoría y supervisión
 <b>Ing. Eliseo Zúñiga Gutiérrez</b>	 <b>Lic. José Alan Martín Jiménez Yáñez</b>
<b>Titular de la Dirección de Innovación Gubernamental</b>	<b>Titular de la Jefatura del Departamento de Gestión de la Calidad</b>

La presente hoja forma parte del Procedimiento de la Dirección de Servicios Médicos Municipales, dependencia de la Coordinación General de General de Construcción de Comunidad CGCOC-DSMM-P-00-0723, fecha de elaboración: Julio, fecha de actualización: N/A, Versión: 00

