

Manual de Operación

Área de Atención a la Población en Condiciones de Emergencia (APCE) SMDIF Municipal De Ayotlán Jalisco Administración 2024-2027

Descripción geográfica El municipio de Ayotlán se localiza en la Región Ciénega del estado de Jalisco a unos 117 kilómetros al este de Guadalajara. Cuenta con una extensión territorial de 518.57 kilómetros cuadrados, una altitud promedio de 1,630 metros sobre el nivel del mar y destaca por albergar el parque natural Ciénega de Tlaxcala.

Límites y Ubicación

- Norte: Con el municipio de Arandas.
- Sur: Con Yurécuaro y el estado de Michoacán.
- Oriente: Con Jesús María y Degollado.
- Poniente: Con Atotonilco el Alto y La Barca

Figura 1. Ayotlán, Jalisco.
Localización geográfica.



Elaboración del IIEG. Mapa General del Estado de Jalisco, 2012.

Índice

1. Introducción	1
2. Marco Jurídico	1
3. Glosario de Términos	2
4. Objetivos	3
5. Misión y Visión del Área APCE	4
6. Alcance, Cobertura y Diagnóstico de Riesgos	4
7. Población Objetivo y Sujetos de Atención	5
8. Estructura Orgánica	5
9. Las Tres Fases de Actuación: Prevención, Emergencia y Rehabilitación	6
10. Tipos de Apoyo y Servicios	7
11. Requisitos y Documentación	8
12. Procedimientos Operativos	8
13. Coordinación Interinstitucional	10
14. Recursos Humanos y Materiales	11
15. Políticas de Operación y Lineamientos Generales	11
16. Indicadores de Seguimiento y Evaluación	12
17. Directorio de Contactos de Emergencia	12
18. Anexos	13
19. Control de Actualización del Manual y Hoja de Validación	15

1. Introducción

El Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Ayotlán, Jalisco (SMDIF Ayotlán) tiene entre sus atribuciones la promoción y prestación de servicios de asistencia social a la población del municipio, particularmente a quienes se encuentran en situación de vulnerabilidad. Dentro de esta responsabilidad se inscribe el área de Atención a la Población en Condiciones de Emergencia (APCE), enlace municipal de la estrategia nacional APCE que opera de manera coordinada entre el Sistema Nacional DIF, el Sistema DIF Jalisco y los Sistemas Municipales DIF del Estado.

Ayotlán se ubica en la región Ciénega de Jalisco, colindante con el estado de Michoacán, dentro de la cuenca hidrológica Lerma-Santiago —la más extensa e importante del occidente del país— y en la ribera oriente del Lago de Chapala, atravesado por el Río Lerma. Esta condición geográfica expone de manera recurrente a comunidades como La Ribera, La Concepción y El Salitre al riesgo de desbordamiento del río durante la temporada de lluvias, como ocurrió en septiembre de 2025, cuando el desbordamiento del Río Lerma afectó decenas de viviendas en esas localidades y obligó a instalar refugios temporales. A ello se suman otros riesgos propios de cualquier municipio (incendios, accidentes viales, sismos, heladas o brotes epidemiológicos) que también corresponde atender a esta área.

El presente manual tiene el propósito de ordenar y homologar la manera en que el DIF Ayotlán, a través del área APCE, atiende tanto las emergencias individuales o familiares del día a día como las contingencias mayores que afectan a varias comunidades. Establece la estructura organizativa, los procedimientos, los formatos y los mecanismos de coordinación interinstitucional necesarios para que la respuesta sea oportuna, ordenada, transparente y respetuosa de la dignidad de las personas atendidas.

2. Marco Jurídico

La actuación del área APCE del DIF Ayotlán se sustenta en el siguiente marco normativo, mismo que deberá verificarse periódicamente para asegurar que se cita en su versión vigente:

Ámbito federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (artículo 4º, derecho a la alimentación, a la protección de la salud y a una vivienda digna).
- Ley General de Salud.
- Ley General de Protección Civil.
- Ley de Asistencia Social (artículo 4º, fracción XI, que reconoce a las personas afectadas por desastres naturales como sujetos prioritarios de asistencia social).
- Estatuto Orgánico del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia.
- Norma Oficial Mexicana NOM-169-SSA1-1998, para la Asistencia Social Alimentaria a Grupos de Riesgo.

3. Glosario de Términos

Para efectos de este manual, se entiende por:

Término	Definición
Agente / fenómeno perturbador	Evento natural o provocado por el ser humano (sismo, huracán, incendio, derrame químico, epidemia, etc.) capaz de ocasionar daños a la población, sus bienes o su entorno.
Albergado/a	Persona que, de forma preventiva o por haber sido evacuada, es alojada temporalmente en un refugio para resguardar su seguridad y cubrir sus necesidades básicas.
Auxilio	Conjunto de acciones inmediatas dirigidas a salvaguardar la vida, los bienes y el entorno de las personas afectadas por un fenómeno perturbador.
Centro de acopio	Espacio físico habilitado para recibir, clasificar, resguardar y distribuir donativos e insumos destinados a la población afectada.
Corresponsabilidad	Principio por el cual dependencias, instituciones y sociedad civil comparten la responsabilidad de aportar recursos humanos, materiales y económicos ante una emergencia.
Damnificado/a	Persona que ha sufrido daño directo en su persona o patrimonio a causa de un desastre, quedando total o parcialmente sin vivienda de forma temporal o permanente.
Declaratoria de emergencia	Reconocimiento oficial de que un municipio o localidad se encuentra en situación de emergencia, que permite activar apoyos y recursos extraordinarios.
Desastre	Situación en la que el impacto de un fenómeno perturbador rebasa la capacidad de respuesta local y provoca daños generalizados a la población y su entorno.
Emergencia	Situación derivada de un fenómeno perturbador que puede resolverse con los recursos disponibles localmente, sin rebasar la capacidad municipal de respuesta.
Gestión del riesgo	Proceso permanente de identificación, prevención y reducción de las condiciones que pueden generar un desastre.
Población vulnerable	Personas o grupos que, por su edad, salud, discapacidad, género o situación económica, enfrentan mayor riesgo ante una emergencia y requieren atención prioritaria.
Primer alimento	Apoyo alimentario inmediato que se entrega a la población afectada durante las primeras 72 horas de una emergencia.

Término	Definición
Refugio temporal / albergue	Instalación habilitada para brindar alojamiento, alimentación y atención básica, por un periodo corto, a personas evacuadas o damnificadas.
Rehabilitación	Conjunto de acciones posteriores a la emergencia orientadas a restablecer las condiciones normales de vida de la población afectada.
Riesgo	Probabilidad de que una comunidad sufra daños ante la ocurrencia de un fenómeno perturbador, en función de su exposición y vulnerabilidad.
Subcomité Municipal APCE	Equipo de trabajo del DIF municipal responsable de coordinar las acciones de prevención, atención y rehabilitación ante emergencias, en enlace con Protección Civil.

4. Objetivos

4.1 Objetivo general

Establecer los criterios, la estructura organizativa y los procedimientos que permitan al DIF Ayotlán, a través del área de Atención a la Población en Condiciones de Emergencia (APCE), brindar una respuesta oportuna, ordenada y digna a las personas y familias del municipio afectadas por una situación de riesgo, emergencia o desastre, en coordinación con las instancias municipales, estatales y federales competentes.

4.2 Objetivos específicos

- Definir la estructura organizativa y las funciones del personal responsable del área APCE.
- Homologar los procedimientos para la atención de solicitudes individuales de apoyo y para la activación ante contingencias mayores.
- Establecer los criterios para la instalación y operación de refugios temporales y centros de acopio.
- Precisar los mecanismos de coordinación con la Unidad Municipal de Protección Civil y Bomberos, el Sistema DIF Jalisco y demás instancias.
- Definir los tipos de apoyo, los requisitos y los formatos utilizados para la atención de la población.
- Proporcionar herramientas de seguimiento y evaluación que permitan mejorar de manera continua la respuesta del área.

5. Misión y Visión del Área APCE

Misión

Brindar atención inmediata, ordenada y con calidez humana a las personas y familias de Ayotlán que se encuentren en condiciones de riesgo, emergencia o desastre, contribuyendo a proteger su vida, su patrimonio y su dignidad, en coordinación con las instituciones municipales, estatales y federales.

Visión

Ser un área de referencia dentro del DIF Ayotlán por su capacidad de organización, prevención y respuesta oportuna ante emergencias, reconocida por la población y por las instituciones con las que coordina, y sustentada en procesos claros, personal capacitado y una mejora continua de sus procedimientos.

6. Alcance, Cobertura y Diagnóstico de Riesgos

El presente manual aplica a la totalidad del territorio del municipio de Ayotlán, incluida su cabecera municipal y todas sus delegaciones y comunidades. Es de observancia obligatoria para el personal del DIF Ayotlán asignado al área APCE, y de referencia para el personal de otras áreas del organismo y del Ayuntamiento que participen en la atención de emergencias.

Como parte de la etapa de prevención, el área APCE debe mantener actualizado —en coordinación con la Unidad Municipal de Protección Civil y Bomberos— un diagnóstico de las comunidades con mayor exposición a riesgos. A la fecha de elaboración de este manual, dicho diagnóstico identifica de manera prioritaria lo siguiente:

Comunidad / delegación	Tipo de riesgo identificado	Observación
La Ribera	Desbordamiento del Río Lerma	Comunidad con antecedente reciente de inundación (2025); nivel de agua registrado hasta 1.80 m.
La Concepción (“La Concia”)	Desbordamiento del Río Lerma	Comunidad con antecedente reciente de inundación (2025); requiere monitoreo en temporada de lluvias.
El Salitre	Anegación de vía pública	Afectaciones concentradas en calles más que en vivienda; vigilar evolución.
Cabecera municipal y demás delegaciones	Riesgos generales (incendio, accidente vial, sismo, estiaje, epidemiológico)	Completar y detallar conforme al Atlas Municipal de Riesgos, en coordinación con Protección Civil.

Nota: Este diagnóstico es enunciativo, no exhaustivo. Debe completarse, detallarse y actualizarse junto con la Unidad Municipal de Protección Civil y Bomberos, idealmente con apoyo del Atlas Nacional de Riesgos y de la Comisión Nacional del Agua para el monitoreo de los niveles del Río Lerma.

7. Población Objetivo y Sujetos de Atención

Se considera sujeto de atención del área APCE a toda persona o familia del municipio de Ayotlán que resulte afectada por una situación de riesgo, emergencia o desastre de origen natural o antropogénico, haya sufrido o esté en riesgo inminente de sufrir daño en su persona o en su patrimonio, y que, como consecuencia de ello, haya quedado —de forma total o parcial, temporal o permanente— sin alojamiento, sin acceso a alimentación, o en condición de vulnerabilidad extraordinaria.

Se otorgará atención prioritaria a los siguientes grupos, sin que ello excluya a otras personas afectadas:

- Niñas, niños y adolescentes.
- Personas adultas mayores.
- Personas con discapacidad.
- Mujeres embarazadas o en periodo de lactancia.
- Personas con enfermedades crónicas o en tratamiento médico continuo.
- Familias en situación de pobreza o marginación.

8. Estructura Orgánica

8.1 Ubicación del área dentro del DIF Municipal

El área APCE se integra como un Subcomité Municipal dentro de la estructura del DIF Ayotlán. Depende jerárquicamente de la Dirección General del DIF Ayotlán y, en última instancia, de la Presidencia del Patronato del Sistema Municipal DIF, y mantiene una relación de coordinación permanente —no de subordinación— con la Unidad Municipal de Protección Civil y Bomberos de Ayotlán, así como con la Coordinación Estatal APCE del Sistema DIF Jalisco.

8.2 Organigrama

PRESIDENCIA DEL PATRONATO DEL SISTEMA MUNICIPAL DIF DE AYOTLÁN				
DIRECCIÓN GENERAL DEL DIF AYOTLÁN				
COORDINACIÓN DEL ÁREA APCE — Subcomité Municipal de Atención a la Población en Condiciones de Emergencia				
Enlace de Planeación y Prevención	Enlace de Operación	Enlace de Logística y Almacén	Enlace de Trabajo Social y Psicología	Enlace de Administración
<i>Coordinación permanente y bidireccional con la Unidad Municipal de Protección Civil y Bomberos de Ayotlán, y con la Coordinación Estatal APCE del Sistema DIF Jalisco</i>				

Nota: En una estructura municipal, es común que una misma persona cubra más de un enlace. Lo importante es que cada función quede cubierta

8.3 Integración y funciones del Subcomité Municipal APCE

Rol	Responsable sugerido	Funciones principales
Coordinación General	Dirección General del DIF Ayotlán, con respaldo de la Presidencia del Patronato	Encabeza la actuación del Subcomité en las tres fases (prevención, emergencia y rehabilitación); mantiene comunicación con Protección Civil y con el Sistema DIF Jalisco.
Coordinación Operativa APCE	Coordinador/a del área APCE	Dirige la operación diaria del área, convoca al Subcomité, da seguimiento a los casos y elabora los reportes correspondientes.

Rol	Responsable sugerido	Funciones principales
Enlace de Planeación y Prevención	Personal designado por la Coordinación APCE	Actualiza el diagnóstico de riesgos, identifica inmuebles para refugios y centros de acopio, y coordina capacitaciones y simulacros.
Enlace de Operación	Personal designado por la Coordinación APCE	Actúa como responsable en campo durante la emergencia; coordina la activación y funcionamiento de refugios y centros de acopio.
Enlace de Logística y Almacén	Personal designado por la Coordinación APCE	Administra insumos, transporte y equipo; gestiona la recepción, clasificación y distribución de donativos.
Enlace de Trabajo Social y Psicología	Personal de Trabajo Social / Psicología del DIF	Realiza estudios socioeconómicos, brinda acompañamiento psicológico y da seguimiento social a las familias afectadas.
Enlace de Administración y Financiamiento	Personal administrativo del DIF Ayotlán	Controla los recursos económicos y materiales utilizados, y resguarda la documentación y evidencia de cada apoyo entregado.

9. Las Tres Fases de Actuación: Prevención, Emergencia y Rehabilitación

Conforme al modelo nacional APCE, la actuación del área se organiza en tres fases complementarias:

9.1 Prevención

- Mantener actualizado el diagnóstico de riesgos del municipio, en coordinación con la Unidad Municipal de Protección Civil y Bomberos.
- Identificar y mantener actualizado el listado de inmuebles que pueden habilitarse como refugios temporales y centros de acopio.
- Capacitar al personal del área y al voluntariado en la operación de refugios y centros de acopio.
- Impulsar la conformación de brigadas comunitarias en las delegaciones con mayor exposición a riesgos, como La Ribera, La Concepción y El Salitre.
- Mantener actualizado este manual, los formatos de atención y el directorio de contactos.
- Participar en los ejercicios y simulacros que organice la Unidad Municipal de Protección Civil.

9.2 Emergencia

- Recibir el alertamiento de Protección Civil, de la población o de otras dependencias, y verificar la situación en campo.
- Convocar al Subcomité Municipal APCE y notificar a la Dirección General del DIF Ayotlán.

- Realizar una valoración preliminar de daños y necesidades de la población afectada.
- Activar, en su caso, los refugios temporales y centros de acopio previamente identificados.
- Coordinar la entrega del primer alimento y de los apoyos en especie a la población afectada.
- Mantener comunicación permanente con Protección Civil, la Presidencia Municipal y el Sistema DIF Jalisco, informando de manera oportuna la situación y las acciones realizadas.

9.3 Rehabilitación

- Elaborar el informe final de las acciones realizadas durante la emergencia.
- Realizar el cierre ordenado de los refugios temporales y centros de acopio.
- Dar seguimiento social a las familias con mayores afectaciones y canalizarlas a los programas de recuperación que correspondan.
- Recuperar las opiniones de la población atendida para identificar áreas de mejora.
- Actualizar el diagnóstico de riesgos y, de ser necesario, el presente manual, con base en la experiencia obtenida.

10. Tipos de Apoyo y Servicios

Categoría	Descripción / ejemplos
Apoyo alimentario de emergencia	Primer alimento (72 horas) y, en su caso, despensas de seguimiento.
Insumos no alimentarios	Cobijas, colchonetas, catres, pañales, papel sanitario, kits de higiene y de limpieza, botiquines, ropa y calzado de temporada.
Alojamiento temporal	Instalación y operación de refugios temporales / albergues.
Apoyo psicosocial	Acompañamiento psicológico de primer nivel y trabajo social a personas y familias afectadas.
Apoyo a personas con discapacidad	Sillas de ruedas, andaderas, muletas y bastones, sujeto a disponibilidad.
Canalización médica	Enlace con la Jurisdicción Sanitaria o unidades de salud para atención de urgencias y seguimiento, sujeto a disponibilidad.
Apoyo para traslados	Gestión de transporte para evacuación o reubicación temporal, en coordinación con Protección Civil.
Gestión de recursos adicionales	Trámite ante el Sistema DIF Jalisco y otras instancias cuando la emergencia rebasa la capacidad municipal.

11. Requisitos y Documentación

Para la atención de solicitudes individuales de apoyo emergente, se solicitará —en la medida de lo posible— la siguiente documentación:

- Identificación oficial de la persona solicitante o de algún integrante de la familia.

- Comprobante de domicilio, o croquis de ubicación de la vivienda afectada cuando no se cuente con uno.
- Acta de nacimiento de las y los menores de edad que integran la familia, en su caso.
- Evidencia fotográfica del daño, cuando sea posible obtenerla.
- Formato de solicitud debidamente requisitado (Anexo A).

12. Procedimientos Operativos

Este apartado constituye el núcleo operativo del manual: describe, paso a paso, cómo debe actuar el personal del área APCE en cada tipo de situación.

12.1 Atención a solicitudes individuales de apoyo emergente

1. La persona solicitante acude a las oficinas del DIF Ayotlán, o el caso es detectado y canalizado por otra área municipal, una delegación o un vecino.
2. El personal de APCE realiza una entrevista inicial para identificar el tipo de emergencia y las necesidades más urgentes.
3. Cuando el caso lo requiera, se realiza una visita domiciliaria o un estudio socioeconómico breve (Anexo B) para valorar la situación de la familia.
4. La Coordinación de APCE valora la solicitud y determina el tipo y monto del apoyo a otorgar, conforme a la disponibilidad de recursos y a los criterios de prioridad de este manual.
5. Se registra la solicitud y, en su caso, se recaba la documentación señalada en el apartado 11 (Anexo A).
6. Se hace entrega del apoyo autorizado, dejando constancia por escrito y, cuando sea posible, con evidencia fotográfica.
7. Se da seguimiento al caso y se integra al expediente correspondiente.

12.2 Activación del Subcomité Municipal APCE ante contingencia o desastre

1. Se recibe el alertamiento de la Unidad Municipal de Protección Civil y Bomberos, de la población afectada o de un medio de comunicación oficial.
2. La Coordinación de APCE, junto con Protección Civil, verifica la situación en campo y realiza una primera valoración de daños.
3. Se notifica de inmediato a la Dirección General del DIF Ayotlán y se convoca al Subcomité Municipal APCE.
4. El Subcomité determina si la magnitud del evento requiere instalar refugios temporales, centros de acopio, o ambos.
5. Si los daños rebasan la capacidad municipal de respuesta, se apoya a la Presidencia Municipal en la integración de la solicitud de declaratoria de emergencia ante la Unidad Estatal de Protección Civil.

6. Se informa a la Coordinación Estatal APCE del Sistema DIF Jalisco sobre la situación y las acciones que se están tomando.
7. Se da inicio a la operación conforme a los procedimientos descritos en los apartados 12.3 a 12.5.

12.3 Instalación y operación de Centros de Acopio

1. Se selecciona el inmueble a utilizar, priorizando los espacios identificados en la etapa de prevención, verificando que estén fuera de la zona de riesgo y cuenten con condiciones básicas de seguridad, ventilación y acceso.
2. Se designa a la persona responsable del centro y se organiza el espacio en áreas de recepción, selección y clasificación, empaque, almacenaje y distribución.
3. Se da a conocer a la población, por los medios disponibles, la ubicación del centro, los insumos requeridos y el horario de recepción de donativos.
4. Se registra diariamente el ingreso y la salida de insumos, así como el nombre de las personas donantes cuando sea posible.
5. Se clasifican los donativos por tipo (alimentos, ropa y artículos del hogar, medicamentos, herramientas, entre otros) y se descartan los vencidos, dañados o no solicitados.
6. La distribución se realiza de manera ordenada y equitativa conforme al censo de personas y familias afectadas, dejando constancia por escrito de cada entrega.
7. Al cierre de cada jornada, la persona responsable elabora un reporte de existencias que entrega a la Coordinación de APCE.

12.4 Instalación y operación de Refugios Temporales

1. Se selecciona el inmueble a habilitar (por ejemplo, instalaciones del DIF en las delegaciones o casas ejidales), verificando que cuente con agua, sanitarios, electricidad y condiciones básicas de seguridad.
2. Se designa a la persona responsable del refugio y, en la medida de lo posible, se conforma un equipo de apoyo para alimentación, dormitorios, aseo y sanitarios, atención médica y apoyo psicológico.
3. Se acondiciona el espacio considerando la separación de áreas de dormitorio, alimentación, aseo y atención médica, así como la privacidad entre familias y entre hombres y mujeres solos.
4. Al ingreso de cada persona o familia se realiza su registro (Anexo C), procurando mantener unidos a los integrantes de una misma familia.
5. Se establecen reglas básicas de convivencia (Anexo E) que se colocan en un lugar visible del refugio.
6. Se brinda atención prioritaria a niñas, niños, personas adultas mayores, mujeres embarazadas o en periodo de lactancia, y personas con discapacidad o enfermedades crónicas.
7. Se mantiene comunicación constante con Protección Civil, informando el número de personas albergadas y cualquier situación que requiera atención especial.

8. Antes del cierre del refugio, se informa a las personas albergadas con anticipación, se apoya su traslado y se entrega el inmueble limpio y en las condiciones en que fue recibido.

12.5 Distribución del primer alimento y de apoyos en especie

1. Se coordina con el área de Programas Alimentarios del DIF Ayotlán y, en su caso, con el Sistema DIF Jalisco, la disponibilidad de insumos para el primer alimento durante las primeras 72 horas.
2. Se consideran las necesidades específicas de los grupos vulnerables (lactantes, mujeres embarazadas o en lactancia, personas con padecimientos crónicos) al definir el menú.
3. Se observan las medidas básicas de higiene en la recepción, el almacenamiento, la preparación y la entrega de los alimentos.
4. Los apoyos en especie se entregan conforme al censo de personas afectadas, priorizando a quienes se encuentran en refugios temporales.
5. Toda entrega de alimentos o insumos se registra por escrito, señalando fecha, tipo de apoyo, cantidad y persona receptora.

12.6 Cierre de operaciones y transición a rehabilitación

1. Una vez controlada la emergencia, se define junto con Protección Civil la fecha de cierre de refugios y centros de acopio.
2. Se notifica a la población atendida y se apoya su traslado a su lugar de origen o a donde corresponda.
3. Se elabora el informe final de la emergencia: personas y familias atendidas, apoyos entregados y recursos utilizados.
4. El área de Trabajo Social da seguimiento a las familias con mayores afectaciones y las canaliza a los programas de recuperación o vivienda que correspondan.
5. Se realiza una reunión de retroalimentación con el personal y el voluntariado participante, para identificar aprendizajes y áreas de mejora.
6. Con base en lo anterior, se actualizan el diagnóstico de riesgos, el directorio de contactos y, de ser necesario, este manual.

13. Coordinación Interinstitucional

La atención de emergencias rebasa por definición la capacidad de una sola área. El éxito del área APCE depende en gran medida de la calidad de su coordinación con:

Institución	Tipo de coordinación o apoyo
Unidad Municipal de Protección Civil y Bomberos de Ayotlán	Alertamiento, verificación de daños, apoyo técnico y logístico en campo, coordinación de evacuaciones.
Comisaría de Seguridad Pública Municipal	Apoyo en evacuaciones y resguardo de zonas afectadas, refugios y centros de acopio.

Institución	Tipo de coordinación o apoyo
Presidencia Municipal / Comité Municipal de Emergencias	Autorización de recursos extraordinarios, solicitud de declaratoria de emergencia, coordinación general del municipio.
Sistema DIF Jalisco — Coordinación Estatal APCE	Asesoría, capacitación y, en su caso, apoyo con insumos ante emergencias que rebasan la capacidad municipal.
Unidad Estatal de Protección Civil y Bomberos de Jalisco	Monitoreo de fenómenos, apoyo técnico especializado y coordinación en emergencias mayores.
Comisión Nacional del Agua (CONAGUA)	Monitoreo de niveles del Río Lerma y otros cuerpos de agua relevantes para el municipio.
Jurisdicción Sanitaria / Secretaría de Salud Jalisco	Atención médica, vigilancia epidemiológica y validación de condiciones sanitarias de refugios y centros de acopio.
Cruz Roja Mexicana (delegación más cercana)	Primeros auxilios, traslados y apoyo humanitario complementario.
Organizaciones de la sociedad civil y voluntariado	Apoyo con insumos, mano de obra y difusión de las acciones de ayuda.

14. Recursos Humanos y Materiales

14.1 Personal

- Coordinador/a del área APCE.
- Personal de Trabajo Social y Psicología del DIF Ayotlán.
- Personal administrativo de apoyo.
- Voluntariado capacitado (Patronato DIF, sociedad civil, brigadas comunitarias).
- Enlace directo con la Unidad Municipal de Protección Civil y Bomberos.

14.2 Materiales y equipo mínimo recomendado

- Vehículo o transporte disponible para la atención en campo.
- Equipo de comunicación (radio o teléfono celular con saldo garantizado).
- Botiquín de primeros auxilios.
- Señalización básica para refugios y centros de acopio.
- Formatos impresos y digitales de este manual (Anexos A a E).
- Papelería para censos, registros y reportes.
- Lonas, mantas y equipo mínimo de limpieza para la habilitación de espacios.

15. Políticas de Operación y Lineamientos Generales

- Los apoyos que otorga el área APCE son gratuitos y no están condicionados a filiación política, religiosa o de cualquier otra índole.
- Toda la información personal de las personas atendidas se maneja de forma confidencial, conforme a la normatividad en materia de protección de datos personales.
- Se prioriza la atención a niñas, niños y adolescentes, personas adultas mayores, personas con discapacidad, mujeres embarazadas o en periodo de lactancia, y familias en condición de pobreza o marginación.
- Ningún apoyo entregado por el área APCE podrá utilizarse con fines proselitistas o electorales.
- Toda entrega de apoyos debe quedar registrada por escrito, para garantizar la transparencia y evitar la duplicidad de beneficios.
- La atención se brinda con respeto, calidez y sin discriminación de ningún tipo.

16. Indicadores de Seguimiento y Evaluación

Indicador	Descripción	Frecuencia
Tiempo de respuesta	Horas transcurridas entre la recepción del alertamiento y el inicio de la atención en campo.	Por evento
Población atendida	Número de personas y familias que recibieron algún tipo de apoyo.	Por evento
Refugios y centros de acopio instalados	Número de instalaciones activadas y su capacidad de atención.	Por evento
Solicitudes individuales atendidas en tiempo	Porcentaje de solicitudes resueltas dentro de los tiempos establecidos por el área.	Por evento
Vigencia del directorio y el diagnóstico de riesgos	Verificación de que la información se mantiene actualizada.	Por evento

17. Directorio de Contactos de Emergencia

Institución / área	Correo electrónico	Teléfono
Unidad Municipal de Protección Civil y Bomberos de Ayotlán	proteccioncivil@ayotlan.mx	3911753811
Seguridad Pública	seguridadpublica@ayotlan.mx	345 91 8-03-04
Servicios Médicos Municipal	serviciosmedicos@ayotlan.mx	391-175-56-44
Unidad Estatal de Protección Civil y Bomberos de Jalisco - B3	Sin Dato	39 1921 3268 y 39 1921 0020
Emergencias — Número Único Nacional	Sin Dato	911

18. Anexos

Los siguientes formatos son de uso interno del área APCE. Pueden imprimirse o adaptarse a un formato digital, siempre que se conserve la información mínima que aquí se solicita.

Anexo A — Formato de Solicitud de Apoyo Emergente

Fecha de solicitud	
Nombre completo del solicitante	
Domicilio / comunidad o delegación	
Teléfono de contacto	
Número de integrantes de la familia	
Tipo de emergencia o afectación	
Descripción breve de la situación	
Apoyo solicitado	
Documentación presentada	
Nombre y firma de quien recibe	

Anexo B — Cédula Breve de Valoración Socioeconómica de Emergencia

Fecha de la visita / entrevista	
Nombre del jefe o jefa de familia	
Domicilio	
Número de integrantes y edades	
Ingreso familiar aproximado	
Tipo de vivienda y afectación observada	
Necesidades prioritarias identificadas	
Observaciones del personal de Trabajo Social	
Apoyo recomendado	
Nombre y firma de quien elabora	

Anexo C — Registro de Beneficiarios / Censo de Personas Albergadas

No.	Nombre completo	Edad	Sexo	Parentesco	Comunidad de origen	Observaciones

No.	Nombre completo	Edad	Sexo	Parentesco	Comunidad de origen	Observaciones

Anexo D — Formato de Reporte Diario de Situación

Fecha y hora del reporte	
Tipo de emergencia	
Comunidades / delegaciones afectadas	
Número de viviendas afectadas	
Número de personas / familias atendidas	
Refugios activos y personas albergadas	
Centros de acopio activos	
Apoyos entregados en el día	
Necesidades pendientes	
Nombre y firma de quien elabora	

Anexo E — Reglamento Interno Modelo para Refugios Temporales y Centros de Acopio

- Toda persona albergada deberá registrarse a su ingreso y notificar su salida a la persona responsable del refugio.
- Se procurará mantener unidos a los integrantes de una misma familia.
- Las áreas comunes deberán utilizarse únicamente para el fin que fueron destinadas, manteniéndolas limpias y ordenadas.
- No se permite el ingreso de bebidas alcohólicas, drogas ni armas de ningún tipo, ni el consumo de alcohol dentro del refugio.
- Los animales de compañía deberán permanecer en el área designada para ello, cuando el inmueble lo permita.

- Se solicita la colaboración de las personas albergadas en actividades de orden, limpieza y organización del refugio.
- En caso de enfermedad, especialmente de tipo contagioso, deberá informarse de inmediato a la persona responsable del área médica.
- Toda persona albergada deberá tratar con respeto al personal, al voluntariado y a las demás personas albergadas.