



MUNICIPIO DE
BENITO JUÁREZ
QUINTANA ROO

CÓDIGO:

MP-SGA-BO-01

FECHA DE
EMISIÓN:

04-MARZO-2024

VERSIÓN:

01

PÁGINA:

1 DE 39

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**DIRECCIÓN GENERAL DEL HEROICO
CUERPO DE BOMBEROS, RESCATE,
EMERGENCIAS MÉDICAS Y DESASTRES.**





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN GENERAL DEL HEROICO CUERPO DE BOMBEROS, RESCATE, EMERGENCIAS MÉDICAS Y DESASTRES.

CÓDIGO:

MP-SGA-BO-01

FECHA DE
EMISIÓN:



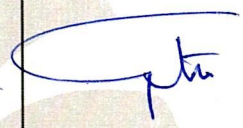

04-MARZO-2024

VERSIÓN:

01

PÁGINA:

2 DE 39

			
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
C. José Mercedes Dzib Couch	Lic. Aquileo Cervantes Álvarez	C. Pablo Gutiérrez Fernández	Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortiz
Auxiliar Administrativo	Director General del Heroico Cuerpo De Bomberos, Rescate, Emergencias Médicas y Desastres.	Secretario General del Ayuntamiento de Benito Juárez.	Director General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación





2 ÍNDICE

01	Carátula de Autorización	2
02	Índice	3
03	Capítulo I de Generales	4
3.1	Introducción	8
3.2	Antecedentes	9
3.3	Marco Normativo	10
3.4	Atribuciones Institucionales	11
3.5	Objetivo General	12
3.6	Misión	12
3.7	Visión	12
3.8	Principios y Valores Institucionales	13
3.9	Políticas de Operación	14
3.10	Marco Conceptual	15
04	Capítulo II de Procedimientos	17
4.1	Inventario de procedimientos de Trámites y Servicios	18
4.2	Descripción de Trámites y Servicios	19
4.5	Sección de cambios	39





MUNICIPIO DE
BENITO JUÁREZ
QUINTANA ROO

CÓDIGO:

MP-SGA-BO-01

FECHA DE
EMISIÓN:

04-MARZO-2024

VERSIÓN:

01

PÁGINA:

4 DE 39

CAPITULO I DE GENERALES





3 CAPITULO I DE GENERALES

PORTADA

Anotar el nombre del Municipio de Benito Juárez, el Escudo del Municipio fecha de Elaboración, así como los datos de Identificación del Manual, como son; Nombre del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación.

CARÁTULA DE AUTORIZACIONES

Hoja en la que se recaban las firmas en el documento, correspondientes a quien:

- ELABORA: Servidor o servidora pública que él o la titular de la *DIRECCIÓN GENERAL DEL HEROICO CUERPO DE BOMBEROS*
- REvisa: Titulares de direcciones Generales o Dirección de Área o titulares de las unidades administrativas que dependan directamente de la o del servidor público que autoriza.
- AUTORIZA: Los/las titulares de las dependencias y Unidades administrativas que se refieren los artículos 22, 23 y 24 del reglamento orgánico de la Administración Pública Centralizada de Benito Juárez, Quintana Roo.
- VALIDACIÓN: Firma correspondiente únicamente al Titular del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación del Municipio de Benito Juárez.

INTRODUCCIÓN

Sección inicial que describe brevemente el contenido del Manual de Procedimientos, expone su utilidad y el propósito general que pretende cumplir a través del mismo.

ANTECEDENTES

Apartado en el que se relata la información del origen y evolución de la *DIRECCIÓN GENERAL DEL HEROICO CUERPO DE BOMBEROS*

MARCO NORMATIVO

Hace referencia a la normatividad en la cual se sustentan las funciones y actividades que se realizan. Respetando la pirámide Jurídica.

ATRIBUCIONES INSTITUCIONALES

Indican las facultades que le corresponden *DIRECCIÓN GENERAL DEL HEROICO CUERPO DE BOMBEROS*, de conformidad a lo señalado en la normativa aplicable. Asimismo, señala las funciones que deben realizar las y los servidores públicos asignados al Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación.

OBJETIVO

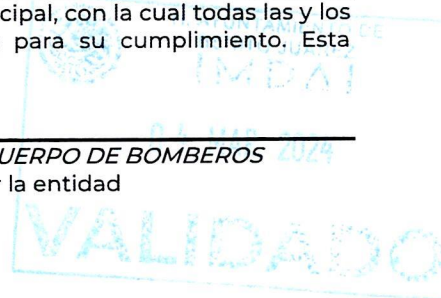
Es el propósito global que desea alcanzar o que persigue *LA DIRECCIÓN GENERAL DEL HEROICO CUERPO DE BOMBEROS* para el cumplimiento de las actividades que por su atribución le corresponde.

MISIÓN

Es la razón de ser de la Dependencia, Unidad Administrativa y/o entidad Municipal, con la cual todas las y los servidores públicos que laboran para la Institución deberán identificarse para su cumplimiento. Esta descripción debe ser clara, concreta y específica.

VISIÓN

En ella se expone a donde se dirige *LA DIRECCIÓN GENERAL DEL HEROICO CUERPO DE BOMBEROS* y como se ve a largo plazo; enunciar el escenario en el que se desea posicionar la entidad





3 CAPITULO I DE GENERALES

PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES

Consiste en un referente ético que consolida y guía el pensamiento, las actitudes, prácticas y formas de actuación de las y los servidores públicos y colaboradores *DIRECCIÓN GENERAL DEL HEROICO CUERPO DE BOMBEROS*. Representando el Conjunto de normas morales que regulan la conducta de las y los servidores públicos hacia los servicios que prestan a la ciudadanía y en el desarrollo de sus actividades.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Son guías generales de acción que definen los límites y parámetros necesarios para ejecutar los procesos y actividades en cumplimiento de la función, planes, programas y proyectos previamente definidos por la organización que rigen la actuación de los integrantes de la institución, encaminados a lograr los objetivos y cumplir la misión.

MARCO CONCEPTUAL

Son conceptos que se utilizan dentro del documento, con su descripción específica para ampliar la definición correspondiente que permita al lector una mejor comprensión del manual.

INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS

De acuerdo al orden jerárquico de la estructura orgánica se enlistan los procedimientos por dirección o departamento de área. Agregando en este listado los siguientes datos para su correcta identificación:

- El código del procedimiento en específico.
- La versión (es el número de la actualización que corresponde al procedimiento a describir).
- El nombre del procedimiento se nombra de acuerdo al objetivo a alcanzar del mismo, se debe describir indicando donde inicia y donde termina.
- La fecha de la última emisión, corresponde a la versión anterior.

Si se tuviera que describir el procedimiento de un departamento, el nombre del departamento va a continuación del nombre del área.

En este manual se enlistarán en secciones separadas, los procedimientos administrativos, de aquellos que impliquen un trámite o servicio.

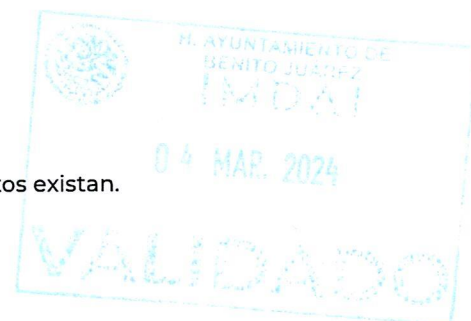
PROCEDIMIENTOS

A continuación, se describirá cada uno de los procedimientos enlistados anteriormente, esta descripción inicia con la portada de cada procedimiento, dónde se recaban las firmas que validan el mismo, y se encuentra ubicado el cuadro o tabla de inicio de procedimiento, con los datos de identificación de este.

En el cuerpo de la descripción del procedimiento, deben de respetarse las siguientes secciones:

- Objetivo
- Alcance
- Responsabilidades
- Definiciones
- Descripción de actividades
- Referencias del documento
- Registros
- Historial del documento
- Diagrama de flujo

Esta información se repetirá el número de veces necesaria como procedimientos existan.





MUNICIPIO DE
BENITO JUÁREZ
QUINTANA ROO

CÓDIGO:	MP-SGA-BO-01
FECHA DE EMISIÓN:	04-MARZO-2024
VERSIÓN:	01
PÁGINA:	7 DE 39

3 CAPITULO I DE GENERALES

SECCIÓN DE CAMBIOS

Se especifica el número de versión del documento de acuerdo a las modificaciones y/o actualizaciones realizadas al mismo.

LENGUAJE INCLUYENTE CON PERSPECTIVA DE GÉNERO.

En LA DIRECCIÓN GENERAL DEL HEROICO CUERPO DE BOMBEROS nos apegamos a la igualdad social, reforzamos el respeto de género y la NO violencia contra las mujeres.

Por ello, exhortamos para que la información contenida en este manual, sea plasmada a través del LENGUAJE INCLUYENTE, por lo mismo evitamos usar expresiones sutiles sexistas para prescindir de patrones de comportamiento y estereotipos de género.

ESTE DOCUMENTO DEBERÁ SER CONOCIDO POR TODO EL PERSONAL QUE LABORA EN EL INSTITUTO MUNICIPAL DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO E INNOVACIÓN QUE ELABORA ESTE MANUAL, CON LA FINALIDAD DE QUE SE IDENTIFIQUEN LOS PROCEDIMIENTOS QUE AQUÍ SE LLEVAN A CABO; PERO, SOBRE TODO, LAS FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES QUE SE TIENEN CADA UNO DE LOS INVOLUCRADOS EN LOS PROCEDIMIENTOS QUE SE MENCIONAN.





3.1 INTRODUCCIÓN

El Municipio de Benito Juárez por su dinámica socio demográfica ha significado no solo un crecimiento de su población, sino también su expansión física, con el consecuente aumento de la demanda de los servicios públicos.

Característico de nuestro Municipio son: una diversidad de edificaciones y construcciones, parques de poblamiento, industrias, comercios, fraccionamientos, y muchas otras situaciones propias de una ciudad en desarrollo.

Diariamente es sometida a duras pruebas, frente a las cuales sus cuerpos de emergencia deben responder de manera eficiente y oportuna; incendios, fugas de gas y productos químicos peligrosos, accidentes diversos, rescates diversos, etc. en la mayoría de los cuales, se hace necesaria la intervención de la Dirección General de Bomberos.

El número de sus habitantes, la diversidad de sus actividades económicas y su desordenado crecimiento, han aumentado cuantitativamente y cualitativamente la atención de emergencias por parte de la corporación.

Sin embargo, hay que considerar que algunas de estas emergencias, debido a su magnitud y trascendencia, se pueden convertir en verdaderos desastres naturales o urbanos; es por ello la necesidad imperante de contar con un Cuerpo de Bomberos que esté debidamente estructurado y capacitado para enfrentar cualquier emergencia en la que se vean involucrados de los pobladores del Municipio.

LIC. AQUILEO CERVANTES ALVAREZ.
DIRECTOR GENERAL
DEL HEROICO CUERPO DE BOMBEROS, RESCATE,
EMERGENCIAS MÉDICAS Y DESASTRES.



3.2 ANTECEDENTES

El Heroico Cuerpo de Bomberos de Cancún se crea el 15 de abril de 1976 dependiente directamente de la Presidencia Municipal, contando con una base situada en la Avenida Chichen-Itzá con Tulum. En sus inicios contó con doce Bomberos, asumiendo el cargo de Director el Capitán Roberto Castillo Montelongo, un oficial, un cabo y nueve Bomberos operativos, teniendo como equipo únicamente un carro-bomba, una pipa, una ambulancia y una camioneta pick-up que servía para trasladar al personal.

Con el tiempo a medida que la población fue creciendo y el impulso que se dio al Municipio como destino turístico, se vio la necesidad de crear una Base que atendiera emergencias en la zona de playas, creándose así la Base II la cual se estableció en el kilómetro 11.5 de la Zona Hotelera.

En el mes de junio del 2003 con la llegada del Comandante Luis Felipe Saidén Ojeda a la Dirección de la Policía Preventiva, realiza la unificación de las tres Direcciones de servicios de emergencia: Policía Preventiva, Tránsito y Bomberos, Direcciones que hasta su llegada habían trabajado de manera autónoma, aduciendo que dicha unificación se encontraba contemplada desde el año de 1993 en el Bando de Policía y Buen Gobierno en su artículo 47 capítulo I.

En la Administración Municipal 2008 -2011 y debido a la Reestructuración Administrativa ordenada por el H. Ayuntamiento, la Dirección General de Bomberos se separa de la Dirección General de la Policía Preventiva, Tránsito y Bomberos en noviembre del 2008 y pasa a formar parte de la Secretaría General del H. Ayuntamiento, quedando como Dirección de Área del Heroico Cuerpo de Bomberos, la cual contaba con 143 elementos operativos y administrativos divididos en siete bases.

Cubriendo los servicios prevención y emergencia en todo el Territorio de Benito Juárez, incluido las Delegaciones de Leona Vicario, Puerto Morelos y Alfredo V. Bonfil.

La creación de la Dirección General del Heroico Cuerpo de Bomberos fue con la finalidad de contar con un cuerpo de emergencia capacitado que se enfocara a prestar a la ciudadanía el apoyo necesario en casos de incendios principalmente, extendiendo sus servicios a todas las llamadas de emergencia en las que se encuentre en riesgo la vida o las posesiones de la comunidad Benito juarense, contando en la actualidad con grupos especializados como el de rescate y salvamento acuático, rescate canino y rescate urbano.

En la pasada administración comprendida en el periodo 2011-2013 la Dirección de Bomberos dependiente de la Secretaria General del H. ayuntamiento, fue anexada a la Dirección de Protección Civil, modificando así su organigrama interno y quedando como



MUNICIPIO DE
BENITO JUÁREZ
QUINTANA ROO

CÓDIGO:	MP-SGA-BO-01
FECHA DE EMISIÓN:	04-MARZO-2024
VERSIÓN:	01
PÁGINA:	10 DE 39

3.2 ANTECEDENTES

una subdirección, al mando del Lic. Félix Díaz Villalobos Director General de Protección Civil hasta el término de la misma, sin tener un sustento legal.

En el mes de octubre de 2013 por orden del Lic. Paul Carrillo de Cáceres Presidente Municipal del H. ayuntamiento de Benito Juárez la Subdirección de Bomberos de este Municipio es modificada en su Estructura Orgánica y queda como Dirección General al mando del Lic. Thomas Hurtado Morris para los fines administrativos y operativos que de la misma se deriven.





MUNICIPIO DE
BENITO JUÁREZ
QUINTANA ROO

CÓDIGO:

MP-SGA-BO-01

FECHA DE
EMISIÓN:

04-MARZO-2024

VERSIÓN:

01

PÁGINA:

11 DE 39

3.3 MARCO NORMATIVO

NÚM.	NOMBRE DE LA NORMATIVIDAD / DOCUMENTO	ÚLTIMA FECHA DE PUBLICACIÓN
1	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 115 fracción II, primer párrafo.	24/01/2024 Publicada en el periódico Oficial de la Federación
2	Constitución Política del Estado de Quintana Roo, Artículo 145.	24/11/2023 Publicada en el periódico Oficial de la Federación
3	Ley de los Municipios del Estado de Quintana Roo artículos 90, fracción VII.	27/11/2023 Publicada en el periódico Oficial de la Federación
4	Reglamento Orgánico de la Administración Pública Centralizada del Municipio de Benito Juárez, artículo 32, inciso C.	02/01/2024 Publicada en el periódico Oficial de la Federación
5	Demás relativos y aplicables.	30 /12/2019 Publicada en el periódico Oficial de la Federación
6	Ley de Transparencia y Acceso a la información Publica del Estado de Quintana Roo.	13/06/2023 Publicada en el periódico Oficial de la Federación
7	Reglamento Interior de la Secretaria General del Ayuntamiento del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo	02/01/2024 Publicada en el periódico Oficial de la Federación
8	Bando de Gobierno y Policía del municipio de Benito Juárez; Quintana Roo. Libro XI Título Único Art.648 -879 -I.	02/01/2024 Publicada en el periódico Oficial de la Federación





3.4 ATRIBUCIONES INSTITUCIONALES

I.- Emitir el Programa de Desarrollo estratégico del H. Cuerpo de Bomberos y establecer los mecanismos para su ejecución, supervisión y actualización;

II.- Organizar y supervisar acciones de prevención de incendios y accidentes con los sectores público, social y privado.

III.- Participar en la elaboración de atlas de riesgos, directorios e inventarios correspondientes a personas, instituciones, bienes y servicios disponibles o que se requieran para prevenir y atender contingencias, emergencias y desastres en áreas de riesgo;

IV.- Evaluar la información que sea útil para la elaboración de los mapas de riesgos;

V.- Hacer análisis de vulnerabilidad de riesgos.

VI.- Instituir y coordinar los programas operativos que se requieran, para la atención adecuada y oportuna de las contingencias, emergencias y desastres, así como los apoyos que proporcionen los sectores públicos, sociales y privados;

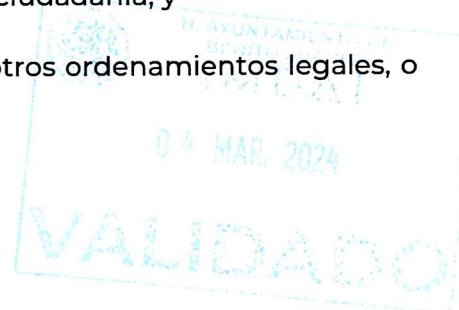
VII.- Promover mecanismos de coordinación en materia de prevención y atención de desastres y siniestros con las dependencias responsables de la Seguridad Pública y Protección Civil de las tres instancias de gobierno, así como con los sectores social y privado;

VIII.- Participar en las Comisiones que prevean las Leyes, Reglamentos Municipales y Acuerdos del Ayuntamiento.

IX.- A solicitud de la Dirección General de Protección Civil, emitir el Visto Bueno aprobatorio de los sistemas contra incendio a los inmuebles de alto riesgo, previa inspección de las condiciones de seguridad y operación de los mismos, el cual en ningún caso generará un costo para el contribuyente;

X.- Realizar inspecciones a los establecimientos de alto riesgo, de manera aleatoria, con el propósito de identificar y mitigar riesgos en perjuicio de la ciudadanía; y

XI.- Las demás que establezca el presente reglamento, u otros ordenamientos legales, o las que instruyan el Presidente o el Secretario.





3.5 OBJETIVO GENERAL

Definir e implementar los planes de prevención de desastres y los programas de auxilio a la población del Municipio de Benito Juárez, primordialmente en el combate y extinción de incendios y el rescate de lesionados en emergencias u otras conflagraciones a que se refiere la ley, ejecutando las acciones destinadas a su control y mitigación en coordinación con los organismos públicos o privados encargados de la Protección Civil y la Seguridad Pública del Municipio y del Estado, procurando la profesionalización del personal mediante cursos de capacitación y academias, así como la modernización de su equipo e infraestructura para enfrentar eficazmente dichas situaciones, haciendo valer en todo momento los principios que nos rigen.

3.6 MISIÓN

Somos la dependencia del gobierno municipal encargada de brindar protección a todos los habitantes del Municipio de Benito Juárez, así como salvaguardar la integridad física de los visitantes a éste polo turístico y a la sociedad en general sin distinción de ninguna índole, cuando las personas o sus bienes se ven amenazados o en situaciones de emergencia, accidentes y todos aquellos agentes perturbadores.

3.7 VISIÓN

Se contempla que el mejor Cuerpo de Bomberos del Estado de Quintana Roo sea el de nuestro municipio, contando con el personal capacitado y la infraestructura necesaria que permitan estar a la altura de las grandes ciudades



3.8 PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES

PRINCIPIOS

1. Actitud de servicio.
2. Profesionalismo.
3. Eficiencia

VALORES

1. Honor
2. Disciplina
3. Subordinación
4. Valentía
5. Heroísmo
6. Lealtad
7. Honestidad
8. Prudencia
9. Tolerancia





MUNICIPIO DE
BENITO JUÁREZ
QUINTANA ROO

CÓDIGO:

MP-SGA-BO-01

FECHA DE
EMISIÓN:

04-MARZO-2024

VERSIÓN:

01

PÁGINA:

15 DE 39

3.9 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

A. DIRECCIÓN GENERAL

HORARIO: 8:00 – 16:00HRS

CONTACTO :capacitacionbomberoscancun@gmail.com

TELEFONO: 998 8812800 EXT: 7400 EXT 7401.

B. COORDINACION OPERATIVA Y DE RESCATE .

HORARIO: 24 HORAS

CONTACTO :capacitacionbomberoscancun@gmail.com

TELEFONO: 998 8841202.

C. COORDINACION ADMINISTRATIVA.

HORARIO: 8:00 – 16:00HRS

CONTACTO :capacitacionbomberoscancun@gmail.com

TELEFONO: 998 8812800 EXT: 7400 EXT 7401.

D. ACADEMIA DE BOMBEROS.

HORARIO: 8:00 – 16:00HRS

CONTACTO :capacitacionbomberoscancun@gmail.com

TELEFONO: 998 8812800 EXT: 7400 EXT 7401.





MUNICIPIO DE
BENITO JUÁREZ
QUINTANA ROO

CÓDIGO:

MP-SGA-BO-01

FECHA DE
EMISIÓN:

04-MARZO-2024

VERSIÓN:

01

PÁGINA:

16 DE 39

3.10 MARCO CONCEPTUAL

Emergencia

Es toda situación que implique un estado de perturbación parcial o total de un generalmente ocasionado por la probabilidad de ocurrencia o la ocurrencia real de un evento indeseado.

Plan de acción.

Es un conjunto de procedimientos técnicos y administrativos de prevención, control y mitigación de riesgos que permitan organizar los recursos de la Dirección de un Cuerpo de Rescate al fin de evitar o reducir al mínimo las posibles consecuencias humanas y/o económicas que puedan derivarse de una situación de emergencia.





MUNICIPIO DE
BENITO JUÁREZ
QUINTANA ROO

CÓDIGO:

MP-SGA-BO-01

FECHA DE
EMISIÓN:

04-MARZO-2024

VERSIÓN:

01

PÁGINA:

17 DE 39

CAPITULO II

PROCEDIMIENTOS





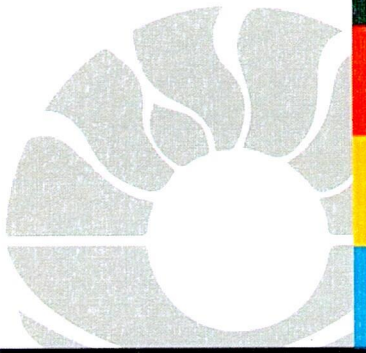
MUNICIPIO DE
BENITO JUÁREZ
QUINTANA ROO

CÓDIGO: MP-SGA-BO-01
FECHA DE EMISIÓN: 04-MARZO-2024
VERSIÓN: 01
PÁGINA: 18 DE 39



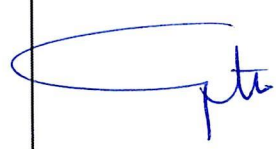

4.3. INVENTARIO DE PROCEDIMIENTO DE TRÁMITES Y SERVICIOS

CÓDIGO	VERSIÓN	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	FECHA DE LA ÚLTIMA EMISIÓN
JEFATURA DE CAPACITACIÓN E INSPECCIÓN			
P-SV-SGA-BO-CI-01	01	Solicitud de Curso de Capacitación	04-MARZO-2024
P-SV-SGA-BO-CI-02	01	Platicas mis primeros pasos en la prevención de incendios.	04-MARZO-2024
P-TR-SGA-BO-CI-03	01	Visita guiada a la estación de bomberos.	04-MARZO-2024
P-TR-SGA-BO-CI-04	01	Anuencia de aprobación de los dispositivos de seguridad, prevención y control de incendios	04-MARZO-2024





SOLICITUD DE CURSO DE CAPACITACION		JEFATURA DE CAPACITACION E INSPECCION
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-SV-SGA-BO-CI-01	EMISIÓN: 04-MARZO-2024

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
 C. Sergio Ramírez de Los Santos Jefe de Capacitación e Inspección	 Lic. Aquileo Cervantes Álvarez Director General del Heroico Cuerpo De Bomberos, Rescate, Emergencias Médicas y Desastres.	 C. Pablo Gutiérrez Fernández Secretario General del Ayuntamiento de Benito Juárez.	 Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortiz Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación

VALIDADO
04 MAR. 2024



4.2.1 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO DE TRÁMITE Y SERVICIO

SOLICITUD DE CURSO DE CAPACITACION		JEFATURA DE CAPACITACION E INSPECCION
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-SV-SGA-BO-CI-01	EMISIÓN: 04-MARZO-2024

1.0 OBJETIVO

Fomentar la cultura de prevención y reparación con los programas de capacitación en materia de protección civil, en los centros de trabajo, instituciones públicas y educativas, así como contar con mecanismos que minimicen el impacto destructivo de un agente perturbador.

2.0 ALCANCE

Dirigido a los sectores públicos, privado y social, teniendo el mayor alcance en el sector hotelero, instituciones educativas, establecimientos comerciales y ciudadanía en general del sector civil.

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 DIRECCIÓN GENERAL DEL HEROICO CUERPO DE BOMBEROS, RESCATE, EMERGENCIAS MÉDICAS Y DESASTRES.

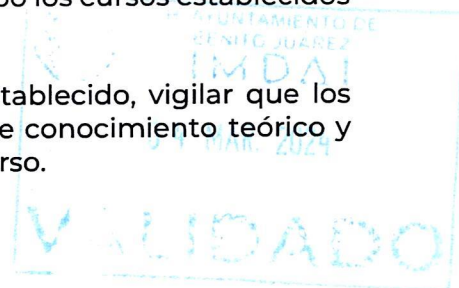
3.1.1 Autorizar y firmar las constancias emitidas al final del curso.

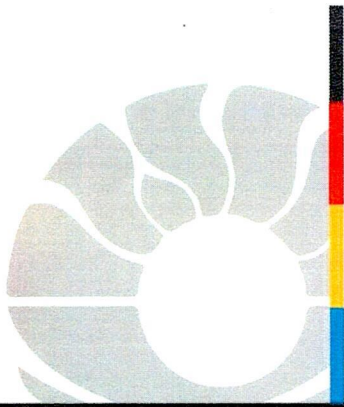
3.2 JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN E INSPECCIÓN

3.2.1 Coordinar, agendar y vigilar que los instructores lleven a cabo los cursos establecidos en la programación.

3.3 INSTRUCTOR

3.3.1 Llevar a cabo los cursos de acuerdo al procedimiento establecido, vigilar que los participantes lleven a cabo y acrediten las evaluaciones de conocimiento teórico y práctico de los temas solicitados para poder acreditar el curso.





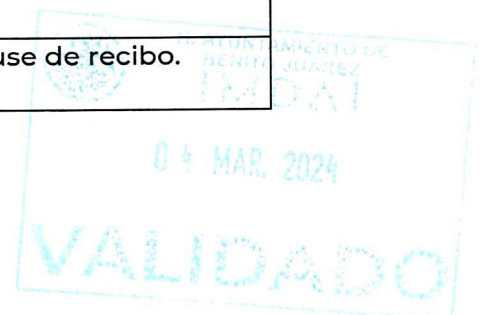
4.0 DEFINICIONES

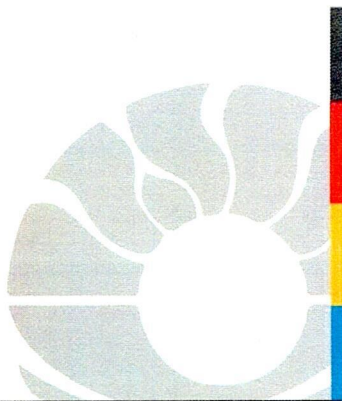
Las brigadas de emergencias.

Son los grupos de personas organizadas y capacitadas para afrontar una situación adversa que ponga en riesgo la salud, la vida y los bienes antes de que personas profesionales se haga cargo.

5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Ciudadano	Solicita información del curso al cual este interesado capacitarse.
2	Recepción	Le brindara toda la información necesaria al ciudadano y proporciona el formato de solicitud de capacitación con los datos necesarios para su llenado.
3	Jefe de capacitación e inspección.	Programación de curso.
4	Ciudadano	Acude al curso el día señalado y realiza las prácticas de conocimientos adquiridos durante el curso.
5	Instructor	Se efectúa el curso al ciudadano y validara que el ciudadano desempeñara y llevara a cabo los conocimientos adquiridos, mediante una práctica, una evaluación o una lista de cotejo.
6	Recepción	Procederá a la realización de la constancia para las respectivas firmas que avalen su autenticidad del agente capacitador.
7	Director	firma las constancias de capacitación.
8	Jefe de capacitación e inspección.	Procede a entregar la constancia al ciudadano.
9	Ciudadano	Recibe constancia y firma un acuse de recibo.





6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

- 6.1** NOM 002/2010 Secretaria de trabajo y previsión social, registro con el que debe contar el instructor para poder impartir cursos.
- 6.2** Lineamientos para la elaboración de Manuales de Organización y procedimientos de la Administración Pública del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.
- 6.3 M.O.SGA-BO-01** Manual de Organización del Heroico Cuerpo de Bomberos

7.0 REGISTROS

- 7.1** Formato de solicitud de constancia.
- 7.2** P-SGA-BO-CA-01 Diagrama de Flujo del Procedimiento solicitud de capacitación.

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
N/A	01 2021-2024	N/A	04-MARZO-2024





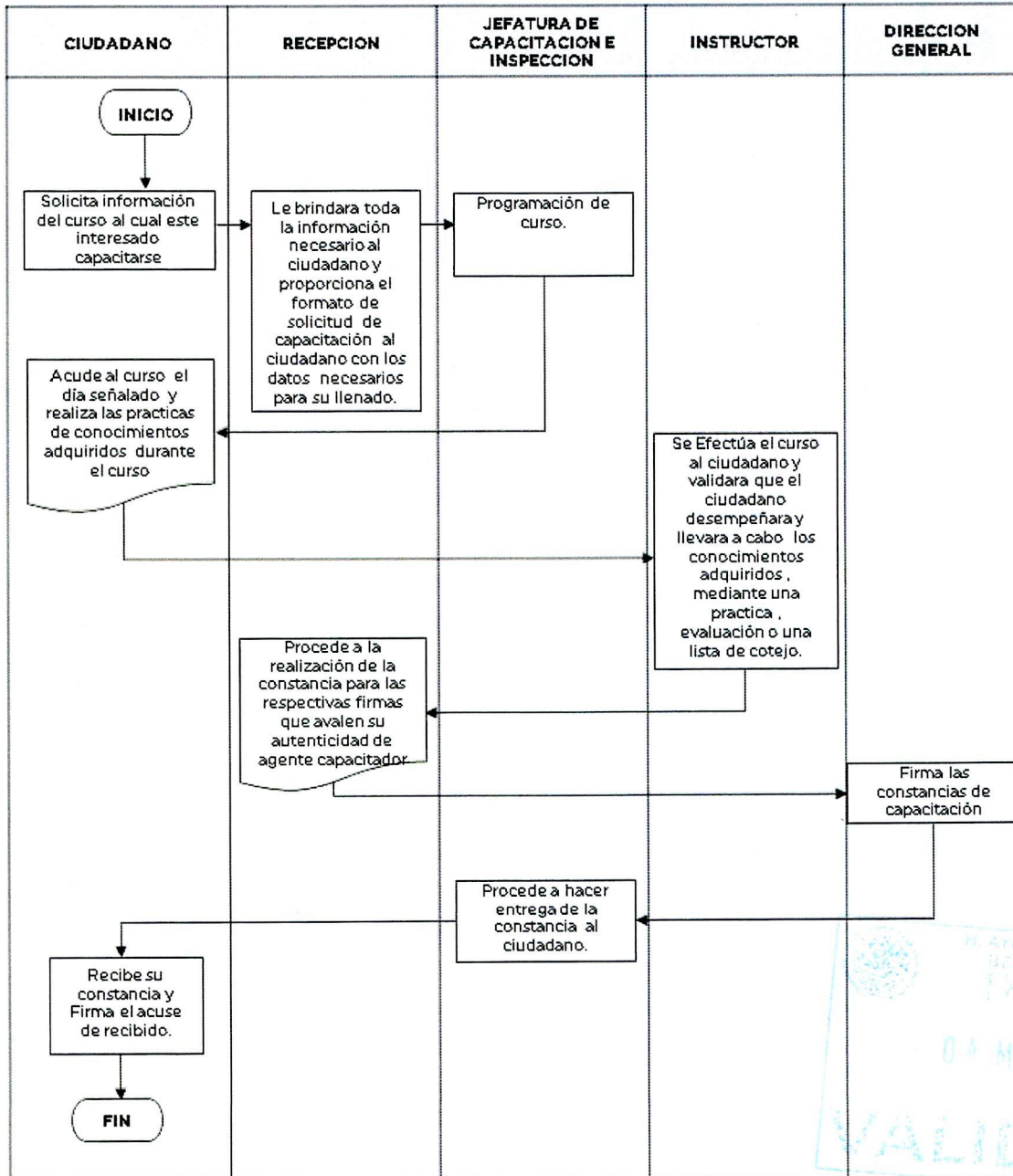
**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:
SOLICITUD DE CAPACITACIÓN**

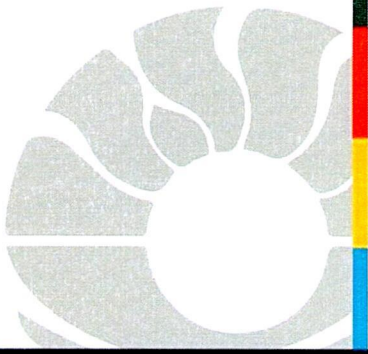
CÓDIGO: DF-SV-SGA-BO-CI-01

EMISIÓN: 04-MARZO-2024

REVISIÓN: 01

DIRECCION GENERAL DEL HEROICO CUERPO DE BOMBEROS

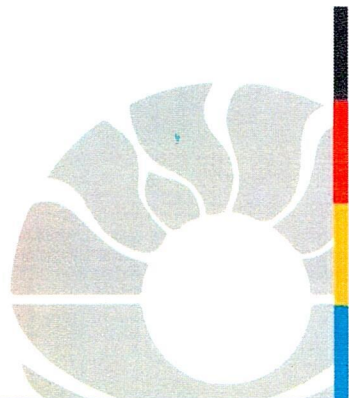




PLATICAS MIS PRIMEROS PASOS EN LA PREVENCIÓN DE INCENDIOS		JEFATURA DE CAPACITACION E INSPECCION
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-SV-SGA-BO-CI-04	EMISIÓN: 04-MARZO-2024

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
 C. Sergio Ramírez de Los Santos Jefe de Capacitación e Inspección	 Lic. Aquileo Cervantes Álvarez Director General del Heroico Cuerpo De Bomberos, Rescate, Emergencias Médicas y Desastres.	 C. Pablo Gutiérrez Fernández Secretario General del Ayuntamiento de Benito Juárez.	 3 c.s.o. Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortiz Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación

04 MAR 2024
VALIDADO



4.2.3 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO DE TRÁMITE Y SERVICIO

PLATICAS MIS PRIMEROS PASOS EN LA PREVENCIÓN DE INCENDIOS		JEFATURA DE CAPACITACION E INSPECCION
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-SV-SGA-BO-CI-02	EMISIÓN: 04-MARZO-2024

1.0 OBJETIVO

Impartir platicas en prevención de riesgo en el hogar a infantes en las instituciones educativas de preescolar, primaria con el fin de fomentar una cultura de prevención de incendios.

2.0 ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a los a los menores ciudadanos Benito Juarenses para la prevención de incendios.

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 DIRECCIÓN GENERAL DEL HEROICO CUERPO DE BOMBEROS, RESCATE, EMERGENCIAS MÉDICAS Y DESASTRES.

3.1.1 Autorizar y Fomentar la cultura de la prevención.

3.2 JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN E INSPECCIÓN

3.2.1 Coordinar, agendar y vigilar que los instructores lleven a cabo las pláticas establecidas en la programación.

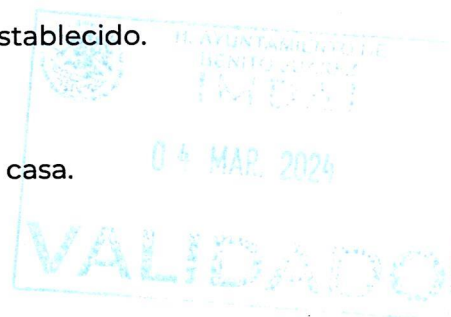
3.3 INSTRUCTOR

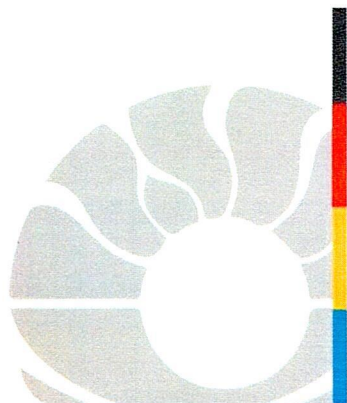
3.3.1 Llevar a cabo las pláticas de acuerdo al procedimiento establecido.

4.0 DEFINICIONES

4.1 Mis primeros pasos en la prevención de incendios.

Enseñanza cultural para evitar accidentes e incendios en casa.





4.2 Prevención.

Medidas principales que los niños deben tomar en cuenta y evitar algún incendio en casa.

5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Ciudadano / Institutos educativos	Se presentará a la recepción para el llenado del formato de solicitud de mis primeros pasos en la prevención de incendios.
2	Recepción	Corroborar los datos y recepcionar el formato.
3	Jefe de capacitación e inspección.	Se comunicará con el encargado del evento para coordinar fecha, hora y recurso que se necesitarán el día del evento.
4	Ciudadano / Institutos educativos	Confirmar fecha y hora de evento.
5	Instructor	Acudirá el día y fecha señalados al plantel educativo para llevar a cabo las prácticas de mis primeros pasos en la prevención de incendios.
6	Ciudadano / Institutos educativos	Deberá estar presente en todo momento con los responsables de cada grupo para poder tener un mejor control de los menores del plantel educativo.
7	Instructor	Llevará a cabo el itinerario el cual se acordó previamente, realizará prácticas infantiles con los menores finalizando y retornando a su estación.

6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

6.1 NOM 002/2010 secretaria de trabajo y previsión social, registro con el que debe contar el instructor para poder impartir cursos.

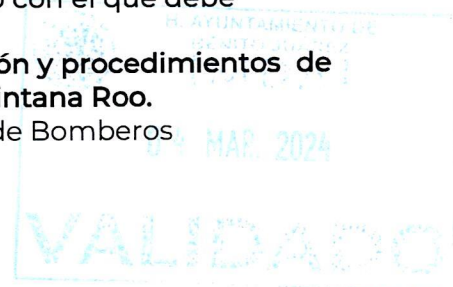
6.2 Lineamientos para la elaboración de Manuales de Organización y procedimientos de la Administración Pública del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.

6.3 M.O.SGA-BO-01 Manual de Organización del Heroico Cuerpo de Bomberos

7.0 REGISTROS

7.1 Bitácora se registra la institución educativa

7.2 Reporte de resultados.



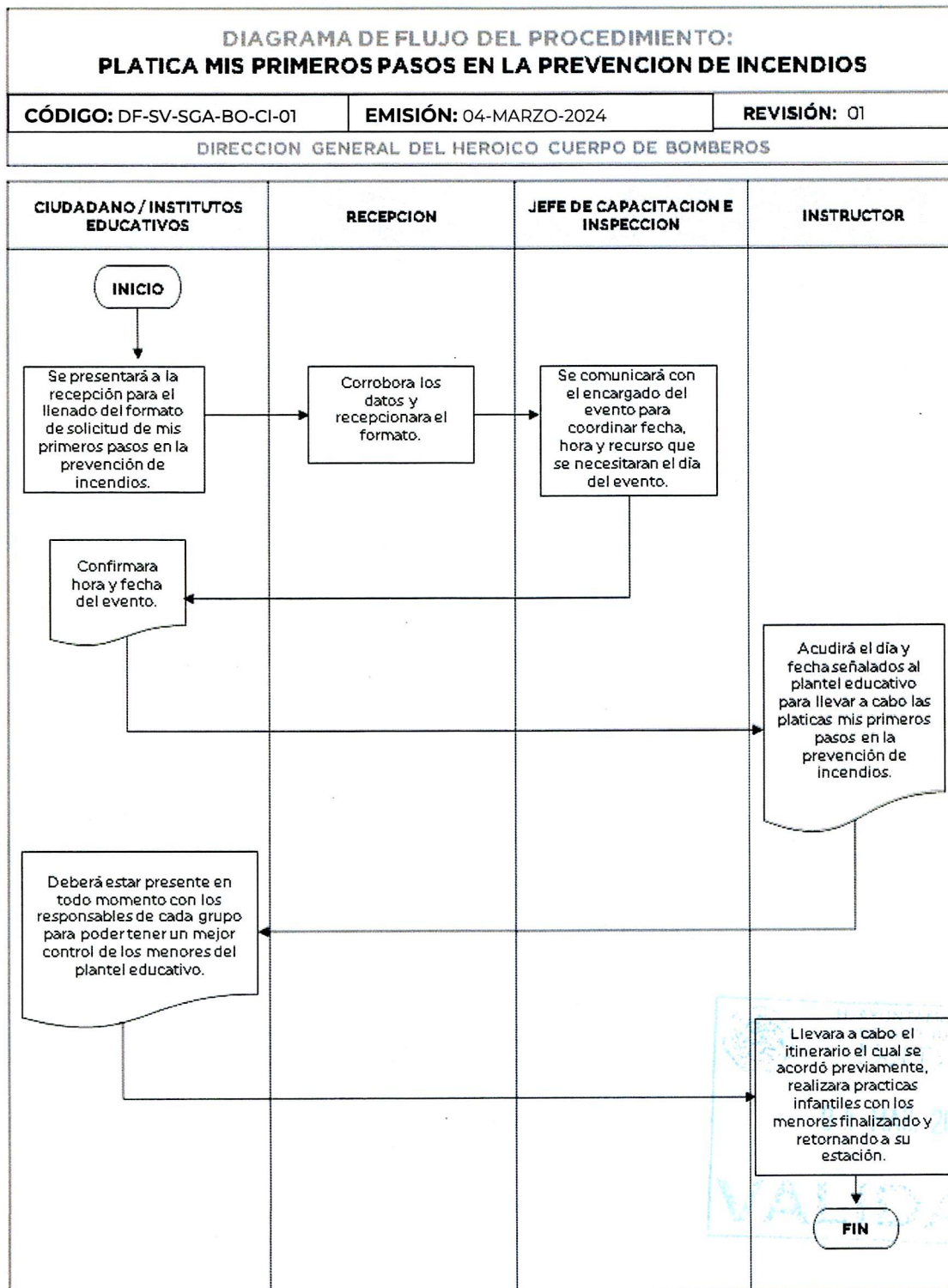
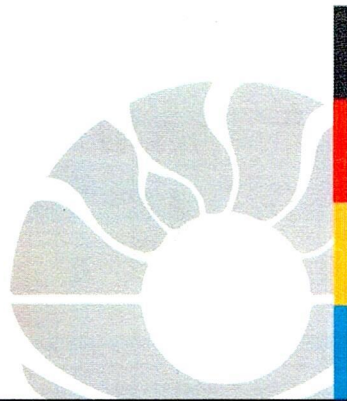


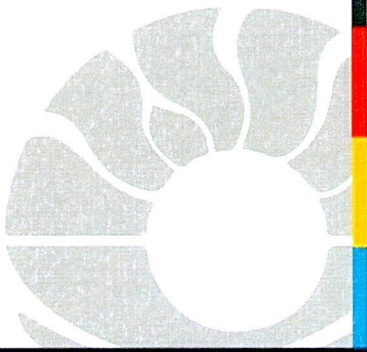
CÓDIGO	MP-SGA-BO-01
FECHA DE EMISIÓN:	04-MARZO-2024
VERSIÓN:	01
PÁGINA:	27 DE 39

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

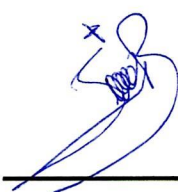
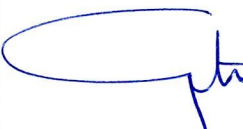

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
N/A	01 2021-2024	N/A	04-MARZO-2024







VISITA GUIADA A LA ESTACION DE BOMBEROS		JEFATURA DE CAPACITACION E INSPECCION
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-TR-SGA-BO-CI-03	EMISIÓN: 04-MARZO-2024

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
 C. Sergio Ramírez de Los Santos Jefe de Capacitación e Inspección	 Lic. Aquileo Cervantes Álvarez Director General del Heroico Cuerpo De Bomberos, Rescate, Emergencias Médicas y Desastres.	 C. Pablo Gutiérrez Fernández Secretario General del Ayuntamiento de Benito Juárez.	 Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortiz Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación



4.2.3 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO DE TRÁMITE Y SERVICIO

VISITA GUIADA A LA ESTACION DE BOMBEROS		JEFATURA DE CAPACITACION E INSPECCION
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-TR-SGA-BO-CI-03	EMISIÓN: 04-MARZO-2024

1.0 OBJETIVO

Visita de las instituciones educativas a la estación de bomberos donde se brindaran platicas en prevención de riesgos en el hogar a infantes de preescolar, primaria con el fin de fomentar una cultura de prevención de incendios, la importancia de las actividades de un bombero con prácticas y ejercicios en que incluye un paseo en el camión de bomberos.

2.0 ALCANCE

Impartir visita guiada y prevención de riesgo en el hogar a infantes en las instituciones educativas de preescolar, primaria con el fin de fomentar una cultura de prevención de incendios y observar la importancia de las actividades de un bombero.

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 DIRECCIÓN GENERAL DEL HEROICO CUERPO DE BOMBEROS, RESCATE, EMERGENCIAS MÉDICAS Y DESASTRES.

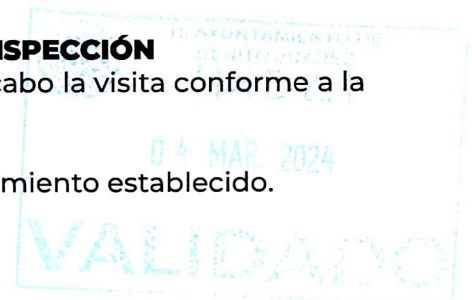
3.1.1 Autorizar y Fomentar la cultura de la prevención.

3.2 JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN E INSPECCIÓN

3.2.1 Coordinar, agendar y vigilar que los instructores lleven a cabo la visita conforme a la programación.

3.3 INSTRUCTOR

3.3.1 Llevar a cabo la visita y las prácticas de acuerdo al procedimiento establecido.





4.0 DEFINICIONES

Prevención.

Medidas principales que los niños deben tomar en cuenta y evitar algún incendio en casa.

5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

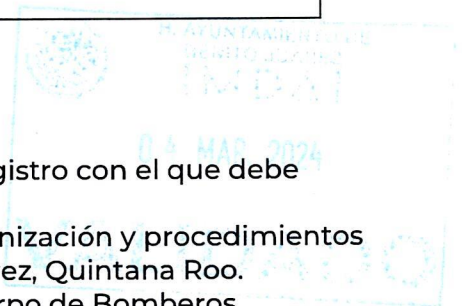
PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Ciudadano / Institutos educativos	Se presentará a la recepción para el llenado del formato de solicitud de visita guiada a la estación de bomberos.
2	Recepción	Corroborar los datos y recepcionar el formato.
3	Jefe de capacitación e inspección.	Se comunicará con el encargado del evento para coordinar fecha, hora y recurso que se necesitarán el día del evento.
4	Ciudadano / Institutos educativos	Confirmar fecha y hora de evento.
5	Ciudadano / Institutos educativos	Deberá acudir a la estación de bomberos el día y la hora acordados.
6	Instructor	Acudirá el día y hora señalados a la estación de bomberos para llevar a cabo la visita guiada a la estación.
7	Ciudadano / Institutos educativos	Deberá estar presente en todo momento con los responsables de cada grupo para poder tener un mejor control de los menores del plantel educativo.
8	Instructor	Llevará a cabo el itinerario el cual se acordó previamente, realizará prácticas infantiles con los menores finalizando y se les proporcionará un paseo en el camión de bomberos si este se encuentra disponible.

6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

6.1 NOM 002/2010 Secretaría de Trabajo y Previsión Social, registro con el que debe contar el instructor para poder impartir cursos.

6.2 Lineamientos para la elaboración de Manuales de Organización y procedimientos de la Administración Pública del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.

6.3 M.O.SGA-BO-01 Manual de Organización del Heroico Cuerpo de Bomberos





CÓDIGO: MP-SGA-BO-01
FECHA DE EMISIÓN: 04-MARZO-2024
VERSIÓN: 01
PAGINA: 32 DE 39

7.0 REGISTROS

7.1 itácora .se registra la institución educativa

7.2 Reporte de resultados.

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
N/A	01 2021-2024	N/A	04-marzo-2024





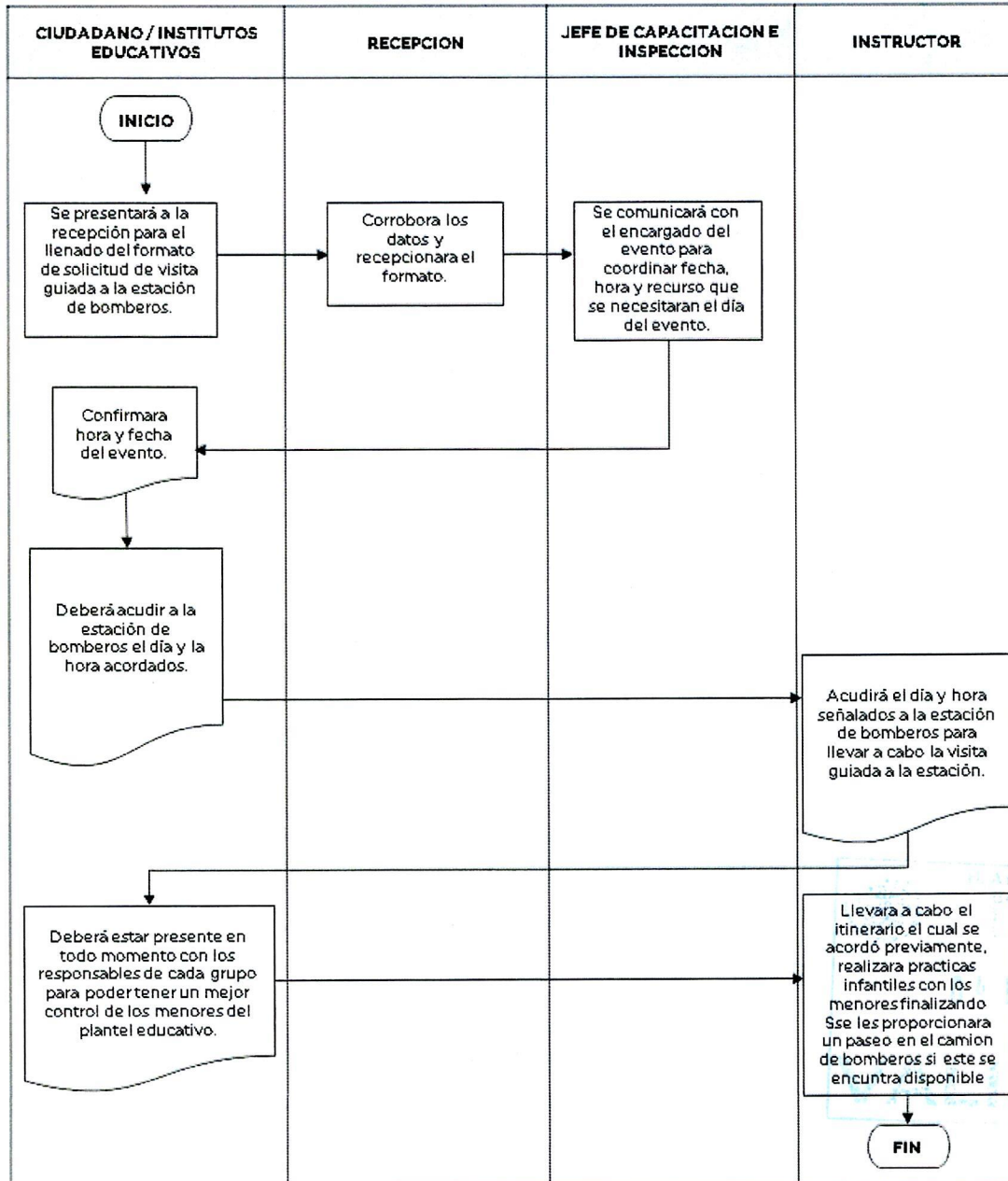
**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:
VISITA GUIADA A LA ESTACION DE BOMBEROS.**

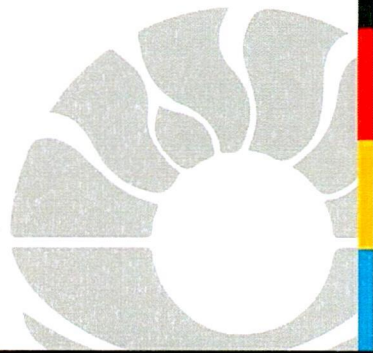
CÓDIGO: DF-TR-SGA-BO-CI-03

EMISIÓN: 04-MARZO-2024

REVISIÓN: 01

DIRECCION GENERAL DEL HEROICO CUERPO DE BOMBEROS





ANUENCIA DE APROBACIÓN DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD, PREVENCIÓN Y CONTROL DE INCENDIOS.		JEFATURA DE CAPACITACION E INSPECCION
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-TR-SGA-BO-CI-04	EMISIÓN: 04-MARZO-2024

ELABORÓ  C. Sergio Ramírez de Los Santos Jefe de Capacitación e Inspección	REVISÓ  Lic. Aquileo Cervantes Álvarez Director General del Heroico Cuerpo De Bomberos, Rescate, Emergencias Médicas y Desastres.	AUTORIZÓ  C. Pablo Gutiérrez Fernández Secretario General del Ayuntamiento de Benito Juárez.	VALIDÓ 3 MAR. 2024  Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortiz Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación
--	--	---	---



4.2.4 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO DE TRÁMITE Y SERVICIO

ANUENCIA DE APROBACIÓN DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD, PREVENCIÓN Y CONTROL DE INCENDIOS.		JEFATURA DE CAPACITACION E INSPECCION
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-TR-SGA-BO-CI-04	EMISIÓN: 04-MARZO-2024

1.0 OBJETIVO

Contar con una anuencia de aprobación de los dispositivos de seguridad, prevención y control de incendios como requisito para obtención de anuencia de protección civil y su auto protección.

2.0 ALCANCE

Fomentar la autoprotección de las empresas del sector público y privado.

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 DIRECCIÓN GENERAL DEL HEROICO CUERPO DE BOMBEROS, RESCATE, EMERGENCIAS MÉDICAS Y DESASTRES.

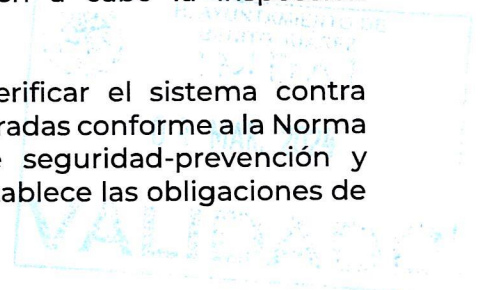
3.1.1 Autorizar y firmar el reporte de observaciones de la revisión al sistema contra incendio.

3.2 JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN E INSPECCIÓN

3.2.1 Coordinar, agendar y vigilar que los inspectores lleven a cabo la inspección establecida en la programación.

3.3 INSPECTOR

3.3.1 Llevar a cabo la inspeccionar establecimiento para verificar el sistema contra incendios y realizar el reporte de las observaciones encontradas conforme a la Norma Oficial Mexicana NOM-002-STPS-2010, Condiciones de seguridad-prevención y protección contra incendios en los centros de trabajo, establece las obligaciones de patrones y trabajadores para evitar que un accidente.





4.0 DEFINICIONES

Las brigadas de emergencias.

Son los grupos de personas organizadas y capacitadas para afrontar una situación adversa que ponga en riesgo la salud, la vida y los bienes antes de que personas profesionales se haga cargo.

5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

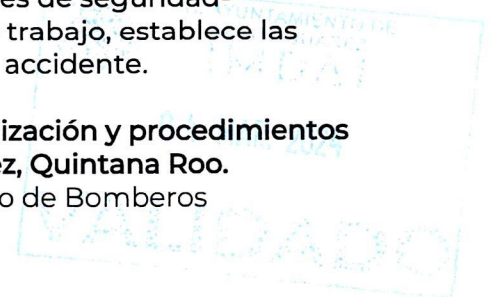
PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Ciudadano / Empresa	Acude a la recepción en la cual solicitara los requisitos para una revisión al sistema contra incendio de su establecimiento.
2	Recepción	Le indicará las características que deberá llevar su oficio de petición para la revisión de sistemas contra incendio de su establecimiento.
3	Director	Redirigirá el oficio al área de inspección para su programación al establecimiento
4	Inspector	Acudirá el día y hora señalada al establecimiento con el fin de revisar el sistema contra incendios y realizar el reporte de las observaciones encontradas.
5	Director	Firma el reporte de observaciones de la revisión al sistema contra incendio.
6	Recepción	Procede a hacer entrega del reporte de la revisión al ciudadano.
7	Ciudadano	Recibe su reporte y firma un acuse de recibido.

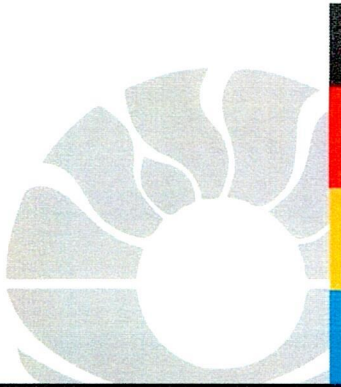
6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

6.1 La Norma Oficial Mexicana NOM-002-STPS-2010, Condiciones de seguridad- prevención y protección contra incendios en los centros de trabajo, establece las obligaciones de patrones y trabajadores para evitar que un accidente.

6.2 Lineamientos para la elaboración de Manuales de Organización y procedimientos de la Administración Pública del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.

6.3 M.O.SGA-BO-01 Manual de Organización del Heroico Cuerpo de Bomberos





CÓDIGO	MP-SGA-BO-01
FECHA DE EMISIÓN:	04-MARZO-2024
VERSIÓN:	01
PAGINA:	37 DE 39

7.0 REGISTROS

7.2 Formato de solicitud de constancia.

7.2 DF-TR-SGA-BO-CI-01 Diagrama de Flujo del Procedimiento solicitud de capacitación.

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
N/A	01 2021-2024	N/A	04-marzo-2024





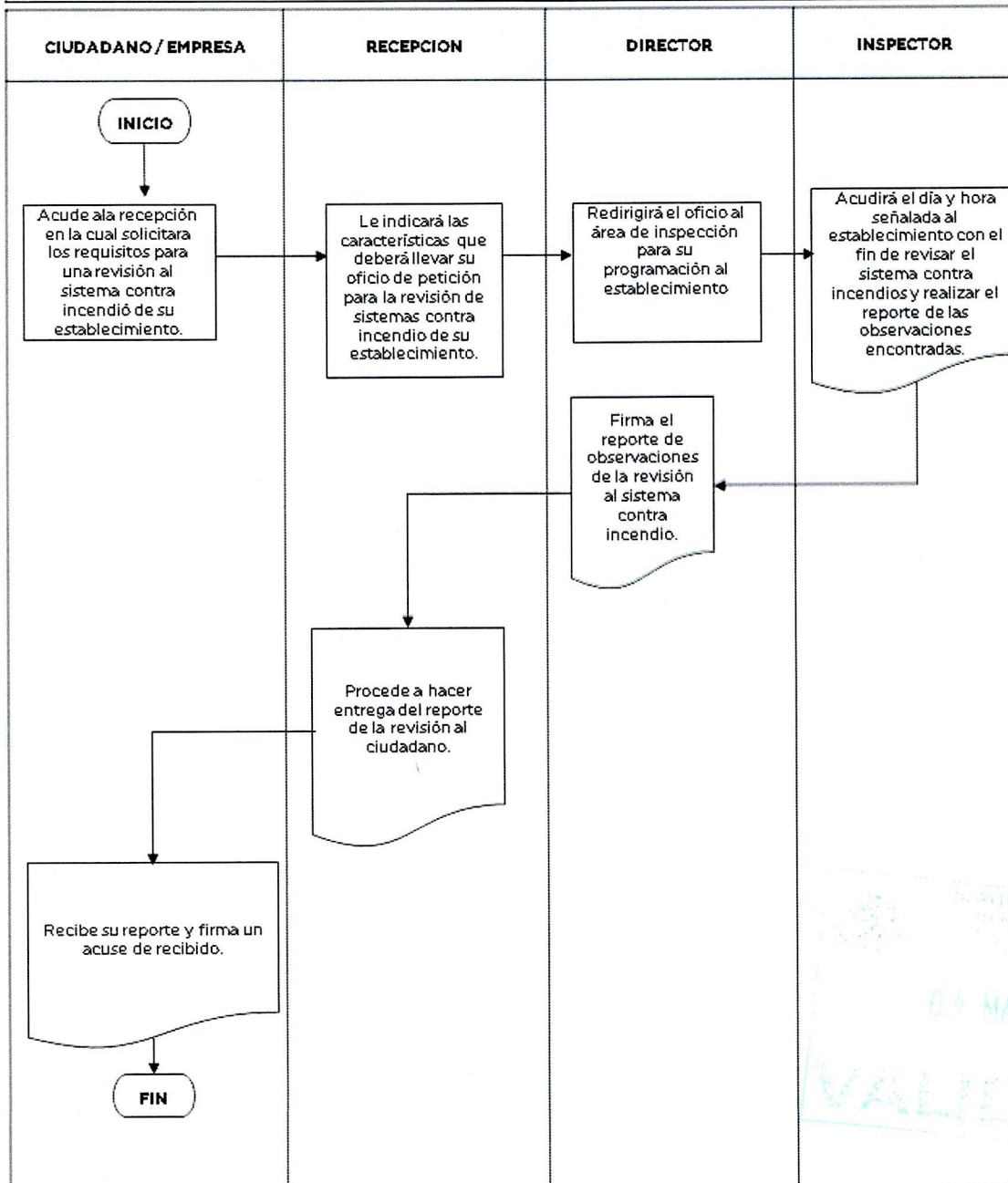
**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:
ANUENCIA DE APROBACION DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD, PRVENCION
Y CONTROL DE INCENDIOS.**

CÓDIGO: DF-TR-SGA-BO-CI-04

EMISIÓN: 04-MARZO-2024

REVISIÓN: 01

DIRECCION GENERAL DEL HEROICO CUERPO DE BOMBEROS





MUNICIPIO DE
BENITO JUÁREZ
QUINTANA ROO

CÓDIGO:

MP-SGA-BO-01

FECHA DE
EMISIÓN:

04-MARZO-2024

VERSIÓN:

01

PÁGINA:

39 DE 39

4.5 SECCIÓN DE CAMBIOS

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
N/A	01 2021-2024	N/A	04-MARZO-2024

