

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	PATRONATO DE BOMBEROS DE LEÓN, GTO.	PR-PBL/CAP-01
	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN A LA CIUDADANÍA	REV. 02
		HOJA: 1 DE 18

1. PROPÓSITO.

Capacitar al personal que conforma las brigadas de prevención, protección y control de emergencias de las empresas que lo soliciten y en general a todas las personas que deseen conocer los procedimientos de atención a emergencias, para que puedan contribuir en la elaboración y aplicación de planes y procedimientos de seguridad, asimismo cumplir con las normas y reglamentos que se así se los soliciten.

2. ALCANCE.

A NIVEL INTERNO: Coordinación de Capacitación del Patronato de Bomberos de León, Gto.

A NIVEL EXTERNO: A la ciudadanía en general de León, Guanajuato, en especial a todas aquellas personas que deseen conocer los procedimientos de atención a emergencias, propietarios de empresas, encargados, supervisores y jefes de seguridad.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

Se consideran como políticas de operación para el procedimiento de capacitación a la ciudadanía los siguientes lineamientos:

1. Todo curso de capacitación que se ofrezca a la ciudadanía deberá cumplir con la normatividad vigente y con lo dispuesto en el reglamento de Protección Civil.
2. Estos cursos de capacitación están dirigidos al público en general y en especial a todas las personas que deseen conocer los procedimientos de atención a emergencias; propietarios de empresas, encargados, supervisores y jefes de seguridad, y los pueden conocer a través de <http://www.bomberosdeleon.org/servicios/ccb.html>
3. Para realizar el registro de un curso de interés del solicitante se les pide nombre completo, empresa y número de teléfono, y existe una Política de Protección de Datos Personales para proteger la información propiedad del solicitante que se comparte por correo electrónico.
4. Los cursos podrán programarse de lunes a viernes en horario matutino de 09:00 a 14:00 horas o en horario vespertino de 14:30 a 19:30 horas.
5. Considerando el tipo de curso, se podrán manejar grupos de 03 a 20 personas (participantes).



Melchor Alcazar



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	PATRONATO DE BOMBEROS DE LEÓN, GTO.	PR-PBL/CAP-01
	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN A LA CIUDADANIA	REV. 02
		HOJA: 2 DE 18

6. Todo curso incluye constancia de participación con validez oficial ante Protección Civil, la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, mismas que se entregarán al finalizar el curso o bien 5 días hábiles posteriores.
7. Se solicitará o proveerá el aula, materiales y equipo necesario para los cursos de capacitación sé que impartirá.
8. Se coordinará la programación de cursos con el objeto de que no se empalmen las capacitaciones.
9. Se llevará el registro de las empresas y personas que participan en las capacitaciones para la entrega de constancias.
10. Todo procedimiento de capacitación externa deberá estar sujeta a las disposiciones administrativas del H. Ayuntamiento de León, Gto. y podrá ser auditado por la Contraloría Municipal.
11. Todo subproceso o procedimiento que se derive, deberá apegarse al Manual General de Control Interno y Reglamento de Trabajo del Patronato de Bomberos de León, Gto.
12. Los cursos de capacitación se manejarán en dos modalidades:
 - Para una sola empresa serán grupales y se manejará un cupo máximo de 20 participantes por cinco horas de instrucción.
 - Para varias empresas o personas independientes será individual y se manejará un cupo máximo de 30 participantes.
13. Los costos de Capacitación Grupal o Individual se calculan de acuerdo a lo establecido en Disposiciones Administrativas vigentes del Municipio de León, Gto ubicadas en la siguiente liga de internet: <http://www.bomberosdeleon.org/transparencia> en el link del año vigente.
14. Por cada pago que se reciba por concepto de uno o varios cursos de capacitación se deberá entregar una factura oficial al cliente o participante donde indique el monto por la cantidad pagada, nombre de la empresa, día, hora, lugar donde se impartirá el curso y nombre del o los cursos de capacitación que se hayan pagado.
15. El cliente o participante deberá entregar una copia de dicha factura al instructor del curso al momento de arribar al Centro de Capacitación de Bomberos de León antes de empezar el curso de capacitación.

ORIGINAL

Melchor Alcazar

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

[Handwritten signature]

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	PATRONATO DE BOMBEROS DE LEÓN, GTO.	PR-PBL/CAP-01
	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN A LA CIUDADANIA	REV. 02
		HOJA: 3 DE 18

16. Los cursos de capacitación se impartirán en las instalaciones del Centro de Capacitación de Bomberos CCB, ubicado en Blvd. Restauradores #207 Fracc. Cd. Industrial, excepto los cursos de Brigadas de evacuación, búsqueda y rescate, así como el de Brigadas industriales de primeros auxilios, que en caso de que la empresa lo requiera se podrán impartir en las instalaciones de la misma, siempre y cuando cuente con las instalaciones adecuadas para este fin.
17. El Patronato de Bomberos de León Gto, pone a disposición su Centro de Capacitación de Bomberos para la formación de brigadas de emergencia y ofrece al público en general los siguientes cursos de capacitación:
 - Brigadas de prevención y combate de incendios
 - Brigadas de control de derrames de materiales peligrosos
 - Brigadas de evacuación, búsqueda y rescate
 - Brigadas industriales de primeros auxilios
18. El participante debe acudir a los cursos de capacitación con la vestimenta adecuada (zapato cerrado, ropa de algodón, pantalón) para salvaguardar su seguridad, esto se informa con anticipación, vía correo electrónico.



Melchor Hdez



1.- Curso: Brigadas de prevención y combate de incendios

Objetivo específico: Al terminar el curso el participante logrará integrarse como brigadista, desarrollando técnicas en el manejo de extintores y mangueras. Aprenderá a manejar situaciones de emergencia aplicando un protocolo de acciones consecutivas y contribuirá en la prevención de incendios.

Contenido del Curso:

- Introducción a la prevención y combate de incendios
- Evaluación de riesgo de incendio
- Etapas de emergencia
- Puestos y funciones de los brigadistas
- Aplicación de medidas preventivas
- Introducción al comportamiento del fuego
- Extintores extinguidores
- Práctica con extintores, fuego en área abierta y cerrada



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	PATRONATO DE BOMBEROS DE LEÓN, GTO.	PR-PBL/CAP-01
	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN A LA CIUDADANIA	REV. 02
		HOJA: 4 DE 18

Práctica

- Prácticas con hidrantes, fuego en cilindro y tanque de gas
- Práctica y manejo de extintores

Material didáctico con el que se trabajará:

- 30 Lts. de gasolina
- 30 Lts. de diésel
- 200 Lts. Gas L.P. (El servicio de gas debe ser enviado un día antes del curso a la Subestación Cinco de Bomberos)
- 1 extintor de PQS de 6 Kg. por participante



2.- Curso: Brigadas de control de derrames de materiales peligrosos

Objetivo específico: Al terminar el curso el participante identificará y clasificará los riesgos que se pueden derivar cuando atiende un derrame de materiales peligroso, para poder actuar con seguridad.

Contenido del Curso:

- Introducción al control de derrames de materiales peligrosos
- Identificación de riesgos
- Equipo de protección personal
- Introducción al SCBA
- Métodos de control de derrames
- Puestos y funciones de los brigadistas
- Medidas preventivas y de actuación en caso de derrame

Melchor Pineda



Práctica

- Práctica de control de derrames
- Práctica del uso de la guía de respuesta a emergencias (GRE)
- Práctica de selección y uso de equipo de protección personal

Material didáctico con el que se trabajará:

- 10 Lts. de gasolina
- 10 Lts. de diésel
- 1 Kg. de jabón detergente en polvo
- Dos extintores de PQS de 6 Kg. o de 9 Kg.



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	PATRONATO DE BOMBEROS DE LEÓN, GTO.	PR-PBL/CAP-01
	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN A LA CIUDADANIA	REV. 02
		HOJA: 5 DE 18

3.- Curso: Brigadas de evacuación búsqueda y rescate

Objetivo específico: Al terminar el curso el participante identificará las distintas situaciones de riesgo que lo obligan a realizar una evacuación de emergencia y será capaz de trasladarlas a un grupo de personas hasta un lugar seguro.

Contenido del Curso:

- Generalidades en la evacuación
- Etapas en la emergencia
- Formas de evacuación
- Señalización
- Funciones de la brigada
- Tipos de simulacro
- Identificación de riesgos
- Introducción a la búsqueda
- Introducción al rescate

Práctica

- Práctica de formas de evacuación
- Búsqueda y rastreo a nivel de piso

4.- Curso: Brigadas industriales de primeros auxilios

Objetivo específico: Al terminar el curso el participante será capaz de proporcionar primeros auxilios a una persona la cual sea víctima de un accidente o enfermedad repentina, aplicando técnicas de soporte de vida y siguiendo un protocolo de acciones consecutivas hasta entregar al lesionado o enfermo a los servicios médicos profesionales.

Contenido del Curso:

- Introducción a los primeros auxilios
- Brigadas y brigadistas de PA
- Principios generales de actuación en los accidentes
- Botiquín de primeros auxilios
- Análisis de riesgos y vulnerabilidad
- Fases de la emergencia
- Introducción a las emergencias respiratorias

ORIGINAL

Melchor Hdez A




	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	PATRONATO DE BOMBEROS DE LEÓN, GTO.	PR-PBL/CAP-01
	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN A LA CIUDADANIA	REV. 02
		HOJA: 6 DE 18

- Evaluación primaria y secundaria
- Introducción a la R.C.P
- Hemorragias
- Fracturas
- Quemaduras

Práctica

- Evaluación primaria y secundaria
- Reanimación cardiopulmonar y atragantamiento
- Práctica de control de heridas y hemorragias
- Práctica de fracturas
- Práctica de atención a quemados
- Prácticas de levantamiento y transporte de pacientes



4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Solicitud de Información	1.1 Proporciona la información al ciudadano por medio de una llamada telefónica la disponibilidad y el costo de los cursos. 1.2 Realiza la programación del curso, de acuerdo al horario solicitado, y tipo de curso solicitado individual o Grupal y se registra en el FO-PBL/CAP-001 Agenda de Programación de Cursos. 1.3 ¿Solicita curso individual? - Si, pasa al punto 1.4 - No, pasa al punto 1.5 1.4 Espera a que se integre un grupo de 20 personas, poner al ciudadano en lista de espera y se le confirma por teléfono cuando quedará programado su curso.	Auxiliar Administrativo

Melchor Hdez A



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	PATRONATO DE BOMBEROS DE LEÓN, GTO.	PR-PBL/CAP-01
	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN A LA CIUDADANIA	REV. 02
		HOJA: 7 DE 18

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
	1.5 Proporciona los costos del curso y solicitar pago correspondiente.	
2.- Pago de Curso	2.1 Realiza el pago del curso. 2.2 ¿Realiza el pago? - Si, pasa al 2.4 - No, pasa al 2.3	Ciudadano
	2.3 Cancela el curso (también aplica cuando no hay notificación de parte del ciudadano). Termina procedimiento. 2.4 Confirma el pago, se realiza la factura y se entrega al cliente.	Auxiliar Administrativo
	2.5 Realiza una verificación de que el pago del curso programado sea el correcto.	Coordinador de Capacitación/ Auxiliar Administrativo
	3.1 Asigna el instructor que será el encargo de llevar a cabo la capacitación.	Coordinador de Capacitación
3.- Asignación de Instructor	3.2 Realiza el registro en el FO-PBL/CAP-002 Lista de Programación de cursos semanal y asignación de Instructor	Coordinador de Capacitación
	3.3 Envía el comunicado al instructor para que prepare lo necesario para el curso asignado.	Coordinador de Capacitación
4.- Realización de Capacitación	4.1 Recibe a los participantes, el día del curso y los registra en FO-PBL/CAP-003 Lista de Asistencia a cursos, para canalizarlos al aula y con el instructor correspondiente.	Auxiliar Administrativo
	1.2 Verifica la asistencia e imparte el curso correspondiente.	Especialista Profesional (Instructor)

ORIGINAL

Melchor Hebeza



COPIA NO CONTROLADA



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

PATRONATO DE BOMBEROS DE LEÓN, GTO.

PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN A LA CIUDADANIA

CÓDIGO:

PR-PBL/CAP-01

REV. 02

HOJA: 8 DE 18

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
	1.3 Registra las incidencias en caso de que se presenten en el apartado de Observaciones.	
	4.4 Realiza la encuesta de percepción ciudadana (FO/DGDI/DAP/SSGC-SU01).	Ciudadano
5.- Entrega de Constancias y análisis de datos	5.1 Elabora las constancias de participación. 5.2 Entrega su constancia a los participantes, resguardando una copia en el archivo. 5.3 Entrega la información correspondiente al coordinador de Capacitación para su registro	Auxiliar Administrativo
	5.4 Registra la información recabada y la evaluación del curso para fines de generar la estadística mensual de los cursos impartidos en el Centro de Capacitación de Bomberos.	Coordinador de Capacitación
	Termina del Procedimiento	

ORIGINAL

Melchor Hdez A





MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

PATRONATO DE BOMBEROS DE LEÓN, GTO.

PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN A LA CIUDADANIA

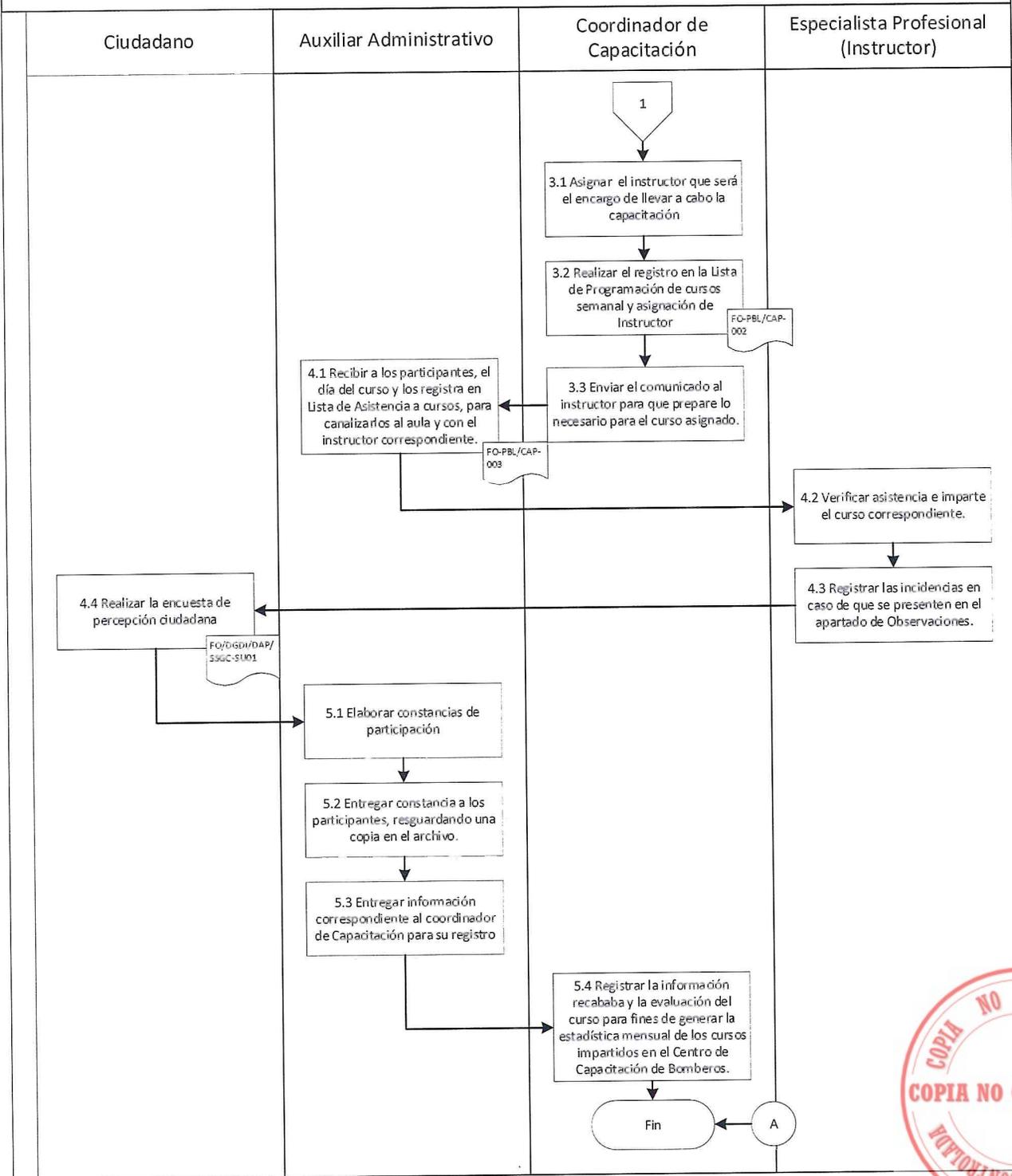
CÓDIGO:

PR-PBL/CAP-01

REV. 02

HOJA: 10 DE 18

PR-PBL/CAP-01 PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN A LA CIUDADANIA



ORIGINAL

Melchor Huesa



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	PATRONATO DE BOMBEROS DE LEÓN, GTO.	PR-PBL/CAP-01
	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN A LA CIUDADANIA	REV. 02
		HOJA: 11 DE 18

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

Documentos	Código
Reglamento de Trabajo del Patronato de Bomberos de León, Guanajuato	N/A
Reglamento de Protección Civil, vigente.	N/A
Disposiciones Administrativas vigentes del Municipio de León, Gto	N/A
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 provoque fuego en sus diferentes clasificaciones (A, B, C, D y K),	N/A
NOM-018-STPS-2015. Sistema armonizado para la identificación y comunicación de peligros y riesgos por sustancias químicas peligrosas en los centros de trabajo.	N/A
NOM-005-STPS-1998. Condiciones de seguridad e higiene en los centros de trabajo para el manejo, transporte y almacenamiento de sustancias químicas peligrosas,	N/A

ORIGINAL

Melchor Alcazar

7. REGISTROS.

Registro	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
Agenda de programación semanal de cursos	2 años	Coordinador de Capacitación	FO-PBL/CAP-001
Programación de cursos semanal y asignación de instructor	2 años	Coordinador de Capacitación	FO-PBL/CAP-002
Lista de Asistencia a cursos	2 años	Coordinador de Capacitación	FO-PBL/CAP-003
Comprobante de pago	1 años	Coordinador de Capacitación	FO-PBL/CAP-004
Encuesta de percepción ciudadana	2 años	Coordinador de Capacitación	FO/DGDI/DAP/SSGC-SU01



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	PATRONATO DE BOMBEROS DE LEÓN, GTO.	PR-PBL/CAP-01
	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN A LA CIUDADANIA	REV. 02
		HOJA: 12 DE 18

8. GLOSARIO.

Brigada de emergencia: es aquel grupo de profesionales pertenecientes a una fuerza de seguridad y que están organizados y preparados para intervenir ante un acontecimiento riesgoso o en su defecto ante la contingencia de una tragedia de gran alcance para aminorar sus consecuencias.

Capacitación: herramientas para que desarrolle al máximo sus habilidades y destrezas en el desempeño de una labor. En este sentido, la capacitación forma y prepara los recursos humanos para la ejecución de sus funciones

PQS: hace referencia a las siglas de "Polvo Químico Seco", un compuesto que poseen algunas clases de extintores y que por lo general consiste en fosfato monoamónico o bicarbonato potásico

R.C.P.: es la Reanimación Cardiopulmonar (RCP) es una maniobra de emergencia. Consiste en aplicar presión rítmica sobre el pecho de una persona que haya sufrido un paro cardíorespiratorio para que el oxígeno pueda seguir llegando a sus órganos vitales.

SCBA: aparatos de respiración autónoma, (SCBA por sus siglas en inglés Self Contained Breathing Apparatus), o ERA (Equipo de Respiración Autónoma) diseñados y desarrollados para suministrar aire respirable grado D en atmósferas inmediatamente peligrosas para la salud y la vida.

ORIGINAL

Melchor Flores



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	PATRONATO DE BOMBEROS DE LEÓN, GTO.	PR-PBL/CAP-01
	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN A LA CIUDADANIA	REV. 02
		HOJA: 13 DE 18

9. ANEXOS.

Agenda de programación semanal de cursos (FO-PBL/CAP-001).

	PATRONATO DE BOMBEROS DE LEON, GTO	No. REVISIÓN: 01
	CENTRO DE CAPACITACIÓN DE BOMBEROS	FECHA DE EMISIÓN: 06/04/2020
	AGENDA DE PROGRAMACIÓN SEMANAL DE CURSOS	TIEMPO DE RETENCIÓN: 2 AÑOS
		FO-PBL/CAP-001

PROGRAMACIÓN DE CURSOS PARA IMPARTIR POR INSTRUCTORES INTERNOS
SEMANA DEL ____ AL ____ DE ____ DEL ____.

N°	FECHA	HORA	CURSO	INSTRUCTOR	EMPRESA O PERSONA CONTRATANTE	GASTO EN \$ GENERADO POR EL MATERIAL UTILIZADO	N° DE PART.	IMPORTE PACTADO	STATUS O NO FACTURA	FECHA DEL DEPOSITO	OBSERVACIONES

PROGRAMACIÓN DE CURSOS PARA IMPARTIR POR INSTRUCTORES EXTERNOS - RENTAS DE CAMPO A EMPRESAS CONSULTORAS
SEMANA DEL ____ AL ____ DE ____ DEL ____.

N°	FECHA	HORA	CONCEPTO	INSTRUCTOR	EMPRESA CONSULTORA	EMPRESA QUE SE CAPACITO	N° DE PART.	IMPORTE PACTADO	NO FACTURA	FECHA DEL DEPOSITO	OBSERVACIONES

ORIGINAL

Melchor Flores



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	PATRONATO DE BOMBEROS DE LEÓN, GTO.	PR-PBL/CAP-01
	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN A LA CIUDADANIA	REV. 02
		HOJA: 14 DE 18

Programación de cursos semanal y asignación de instructor (FO-PBL/CAP-002).

	PATRONATO DE BOMBEROS DE LEÓN, GTO	NO. REVISIÓN: 01
	CENTRO DE CAPACITACIÓN DE BOMBEROS	FECHA DE EMISIÓN: 09/03/2020
	PROGRAMACIÓN DE CURSOS SEMANAL Y ASIGNACIÓN DE INSTRUCTOR	TIEMPO DE RETENCIÓN: 2 AÑOS
		FO-PBL/CAP-002

CURSOS DE LA SEMANA ____ AL ____ DE ____ DEL ____.

DÍA	9	10	11	12	13	14
	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO
1 CURSO						
EMPRESA						
LUGAR DONDE SE IMPARTE EL CURSO						
HORARIO						
INSTRUCTOR						
2 CURSO						
EMPRESA						
LUGAR DONDE SE IMPARTE EL CURSO						
HORARIO						
INSTRUCTOR						
3 CURSO						
EMPRESA						
LUGAR DONDE SE IMPARTE EL CURSO						
HORARIO						
INSTRUCTOR						
4 CURSO						
EMPRESA						
LUGAR DONDE SE IMPARTE EL CURSO						
HORARIO						
INSTRUCTOR						
5 CURSO						
EMPRESA						
LUGAR DONDE SE IMPARTE EL CURSO						
HORARIO						
INSTRUCTOR						
6 CURSO						
EMPRESA						
LUGAR DONDE SE IMPARTE EL CURSO						
HORARIO						
INSTRUCTOR						

OBSERVACIONES: MARCADA CON * NO HA REALIZADO EL PAGO

ORIGINAL

Melchor Hdez A



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	PATRONATO DE BOMBEROS DE LEÓN, GTO.	PR-PBL/CAP-01
	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN A LA CIUDADANIA	REV. 02
		HOJA: 15 DE 18

Lista de asistencia al curso (FO-PBL/CAP-003).

	PATRONATO DE BOMBEROS DE LEÓN, GTO	NO. REVISIÓN: 01
	CENTRO DE CAPACITACIÓN DE BOMBEROS	FECHA DE EMISIÓN: 09/03/2020
	LISTA DE ASISTENCIA AL CURSO	TIEMPO DE RETENCIÓN: 2 AÑOS
		FO-PBL/CAP-003

NOMBRE DEL INSTRUCTOR:	FECHA DEL CURSO:
EMPRESA O INSTITUCIÓN:	FOLIOS CONSTANCIAS:
EL CURSO SE IMPARTIÓ EN:	DURACIÓN:
NOMBRE DEL CURSO:	FIRMA DEL INSTRUCTOR:

NO.	NOMBRE COMPLETO (SIN ABREVIATURAS)	EMPRESA	TELEFONO	No. FACTURA
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				

OBSERVACIONES DEL INSTRUCTOR:

ORIGINAL

Melchor Abiza

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	PATRONATO DE BOMBEROS DE LEÓN, GTO.	PR-PBL/CAP-01
	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN A LA CIUDADANIA	REV. 02
		HOJA: 16 DE 18

Comprobante de Pago (FO-PBL/CAP-004).

	PATRONATO DE BOMBEROS DE LEÓN, GTO	NO. REVISIÓN: 01
	CENTRO DE CAPACITACIÓN DE BOMBEROS	FECHA DE EMISIÓN: 7/3/2022
		TIEMPO DE RETENCIÓN: 1 AÑO
	RESTAURADORES #207, COL. CD. INDUSTRIAL	FO-PBL/CAP-004

COMPROBANTE DE PAGO

CURSO: _____

RECIBO: _____
ID: _____

PRECIO UNITARIO _____

MODALIDAD:

INDIVIDUAL GRUPAL

SUBTOTAL: _____
IVA: _____
TOTAL: _____

Datos para transferencia o depósito bancario:

TRANSFERENCIA	DEPÓSITO BANCARIO
CLABE	CUENTA BANCO
030225344898202013	003448982020 Banco del Bajío

NOTA IMPORTANTE:
Hasta que se realice el pago de este recibo, se confirmará su fecha programada. En caso contrario en los siguiente 7 días este registro y tendrá que volver a registrarse. En caso contrario en los siguiente 7 días este registro y se tendrá que volver a agendar.

ORIGINAL

Melior Alex A



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	PATRONATO DE BOMBEROS DE LEÓN, GTO.	PR-PBL/CAP-01
	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN A LA CIUDADANIA	REV. 02
		HOJA: 17 DE 18

Encuesta de percepción ciudadana (FO/DGDI/DAP/SSGC-SU01).

ORIGINAL

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código:
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	FO-DGDI/DAP/SSGC-SU01
	ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA	Hoja 1 de 1

Trámite (procedimiento):
 Instrucciones: Una vez concluido su trámite, favor de responder contestando solo una opción de las siguientes preguntas. Entendiendo que 10 es la calificación máxima y 1 la mínima.

Rubro	Pregunta	Calificación									
		10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
Satisfacción	¿Cómo califica la satisfacción de conducir su trámite?										
	¿Cómo califica la atención del personal que le atendió?										
	¿Cómo califica el cumplimiento de su trámite de acuerdo a lo especificado?										
Accesibilidad a servicios y barreras	Califique la facilidad para ponerse en contacto con la dependencia										
	¿Qué calificación otorga a la claridad de las indicaciones que recibió para realizar su trámite?										
	¿Qué calificación otorga a las herramientas y equipos que la dependencia ofrece para hacer su trámite?										
	¿Acudió a las instalaciones de la Dependencia a realizar su trámite?										
	<input type="checkbox"/> Sí. Pasa a la siguiente pregunta <input type="checkbox"/> No. Pasa a la siguiente sección										
	De manera general ¿Cómo califica las instalaciones de la Dependencia? (Solo en la escala numérica si marcó Sí en la pregunta anterior)										
Puntos importantes	¿Qué tan capacitado consideras que está el personal que atiende en la Presidencia Municipal de León?										
	Por parte de la Presidencia Municipal ¿Considera recibir un servicio de calidad?										
	¿Cómo calificaría la difusión de los servicios que otorga la Presidencia Municipal de León?										

¡GRACIAS! Seguiremos mejorando para ofrecerte un mejor servicio.

Melchor Maza

A

10. CAMBIOS DE ESTA VERSIÓN.

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
0	27 de marzo de 2020	Creación del documento.
01	30 de marzo de 2021	Se actualizan políticas de operación donde se agrega en el punto 15 referente a los costos de Capacitación; la dirección electrónica donde se encuentran publicados las Disposiciones Administrativa vigentes. Actualización de las etapas de la descripción de actividades del procedimiento, así como los responsables.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	PATRONATO DE BOMBEROS DE LEÓN, GTO.	PR-PBL/CAP-01
	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN A LA CIUDADANIA	REV. 02
		HOJA: 18 DE 18

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
02	18 de marzo de 2022	Modificación de la liga de publicación de los costos vigentes, se actualizan y complementan políticas de operación. Se actualiza diagrama de flujo y registros con sus anexos. Se agrega normativa del procedimiento en el punto 6 de documentos de referencia. Se agrega al procedimiento el formato (FO-PBL/CAP-004) comprobante de pago .

ORIGINAL

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre	Lic. Eva Gómez Herrera	Capitán Melchor Hernández Alcantar	CP. José Luis Carpio Guzmán
Cargo-puesto	Responsable del SGC	Coordinador del Área de Capacitación	Director General del Patronato de Bomberos de León, Gto
Firma			
Fecha	11 de marzo de 2022	14 de marzo de 2022	18 de marzo de 2022

Fecha de baja:	
-----------------------	--

