

2013

# PLAN ESTRATÉGICO DEL BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS DE GUAYAQUIL

2013 - 2017



Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil - Departamento de  
Planificación Estratégica



# CONTENIDO

<b>ANTECEDENTES</b> .....	<b>2</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>3</b>
<b>PRESENTACIÓN</b> .....	<b>4</b>
<b>METODOLOGÍA</b> .....	<b>5</b>
<b>DIAGNÓSTICO DE LA INSTITUCIÓN: F.O.D.A.</b> .....	<b>7</b>
<b>MISIÓN, VISIÓN, VALORES</b> .....	<b>9</b>
<b>POLÍTICAS INSTITUCIONALES</b> .....	<b>10</b>
<b>PRODUCTOS Y SERVICIOS</b> .....	<b>11</b>
<b>Gestión de la Oficina Técnica de Prevención de Incendios</b> .....	<b>11</b>
<b>Gestión de la Dirección de Ingeniería y Proyectos</b> .....	<b>11</b>
<b>Gestión Operativa de Emergencias y Siniestros</b> .....	<b>12</b>
Control de Incendios.....	12
División de Rescate.....	12
Materiales Peligrosos.....	12
División Especializada Fluvial.....	12
División Rural.....	13
<b>Gestión de Emergencias Médicas</b> .....	<b>13</b>
División de Ambulancias.....	13
<b>Gestión de Capacitación Comunitaria</b> .....	<b>14</b>
Campañas de Prevención contra Incendios y Rescate.....	14
Manejo de Instalaciones Eléctricas y Cilindro de Gas.....	14
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL</b> .....	<b>15</b>
<b>Factores Críticos de Éxito</b> .....	<b>15</b>
<b>Objetivos Estratégicos Específicos</b> .....	<b>15</b>
<b>Mapa Estratégico</b> .....	<b>17</b>
<b>Definición de los Objetivos Estratégico</b> .....	<b>18</b>
Mejorar la Gestión de Talento Humano.....	18
Fortalecer el Desarrollo Organizacional contando con procesos ágiles y utilizando las mejores prácticas.....	19
Fortalecer la Formación Técnica del Personal Rentado y Voluntario.....	19
Mejorar los niveles de Comunicación con el Usuario.....	20
Incrementar la cantidad de Inspecciones, Asesorías y ayuda Técnica a Usuarios.....	21
Proveer un Servicio Rápido y Efectivo de respuesta ante emergencias.....	22
Fomentar Cultura de Prevención de Incendios.....	23
Ampliar los Servicios de Atención y Prevención de Emergencias.....	24
<b>Matriz Objetivo, Indicadores, Meta</b> .....	<b>25</b>

## **ANTECEDENTES**

La planeación estratégica es la elaboración, desarrollo y puesta en marcha de distintos planes operativos por parte de las empresas u organizaciones, con la intención de alcanzar objetivos y metas planteadas. Estos planes pueden ser a corto, mediano o largo plazo.

Los principales objetivos de la planificación estratégica son: Preparar estrategias, prevenir amenazas, obtener resultados y actuar con mayor efectividad, logrando cambios ante las nuevas demandas que exige la sociedad, direccionando de tal modo al Benemérito Cuerpo de Bomberos para que sus propósitos tengan un mejoramiento continuo, como entidad encargada de brindar protección a la ciudadanía.

La planeación incrementa significativamente la posibilidad que gran parte de las actividades y los recursos de la institución sean transformados en productividad para la misma, disminuyendo también con ella el nivel de vulnerabilidad.

Con la planificación se espera obtener dos tipos de cambios:

- ✚ Que se mejore las relaciones entre la institución y su medio ambiente externo
- ✚ Que se mejore la estructura interna y las actividades operativas de la institución

Los cambios del primer tipo afecta la efectividad de la institución y los segundos su eficiencia.

Los planes estratégicos cuentan con un presupuesto disponible, por lo que es esencial la correcta determinación de los objetivos a cumplir. De lo contrario, el dinero puede no ser suficiente para alcanzar las metas y la planeación estratégica falla.

## **INTRODUCCIÓN**

El Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil es una institución con 177 años de servicio a la comunidad. Fue establecida legalmente bajo el gobierno del Presidente de la República, Vicente Rocafuerte, el 17 de Agosto de 1835.

El 25 de octubre de 1930, el Honorable Congreso Nacional concedió al Cuerpo de Bomberos el título de Benemérito como homenaje a ésta singular especie de varones que de forma decidida están siempre dispuestos a prestar sus servicios a la comunidad.

La Institución es adscrita a la Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil con autonomía administrativa, financiera y operativa otorgada a través de una ordenanza expedida por el cabildo en el año 2005.

Actualmente el BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS DE GUAYAQUIL, conformado por personal Voluntario y Rentado se encuentra bajo la dirección de su Primer Jefe, el Crnl. Martín Cucalón de Ycaza; cuenta con una infraestructura organizacional dotada de instalaciones funcionales. Departamentos Administrativos, 6 Brigadas con 28 Dependencias: Cuarteles y Compañías distribuidas en toda la ciudad para extinguir los incendios, salvar vidas y propiedades, garantizar a los ciudadanos en general una protección adecuada y desarrollar conciencia sobre la necesidad de prevenir los fuegos. Está compuesto en su público interno de la siguiente manera: Bomberos voluntarios 1200, Bomberos pagados 350 y personal administrativo 120.

El Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil, además cuenta con el servicio de Ambulancias, Rescate, División de Materiales Peligrosos, Fluvial para optimizar su abnegada y valiente labor.

En Mayo del 2012 se crea la división forestal.

El 10 de Octubre de 1926 se declaró oficialmente "El Día del Bombero".

## **PRESENTACIÓN**

El presente Plan Estratégico, abarca el período 2013 – 2017, y es el resultado de un proceso de reflexión y estudio sobre el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil como institución pública que brinda protección a la ciudadanía.

El documento esta organizado en forma ordenada donde presenta la misión, visión, valores de la Institución, las líneas estratégicas, los objetivos estratégicos y políticas institucionales que servirán de directrices para el desarrollo de los planes estratégicos y operativos de las diferentes áreas que conforman el Benemérito Cuerpo de Bombero de Guayaquil.

Para la propuesta de los objetivos estratégicos se ha considerado el análisis de la situación actual de la institución a través del uso del FODA y entrevistas realizadas a los directivos de la institución.

El Plan ha sido realizado como parte del proceso que antecede al control de gestión, el cual permite el seguimiento de los objetivos establecidos para el cumplimiento de la misión y logro de la Visión.

## METODOLOGÍA

Como información clave para la elaboración del Plan Estratégico del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil, se utilizó el Plan Nacional del Buen Vivir del Gobierno Nacional.

El Plan Nacional de Desarrollo, denominado Plan Nacional para el Buen Vivir 2009 – 2013, es el instrumento del Gobierno Nacional para articular las políticas públicas con la gestión y la inversión pública.

El Plan cuenta con 12 Estrategias Nacionales; 12 Objetivos Nacionales, cuyo cumplimiento permitirá consolidar el cambio que los ciudadanos y ciudadanas ecuatorianos con el país que anhelamos para el Buen Vivir.

El Plan fue elaborado por la SENPLADES en su condición de Secretaría Técnica del Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa, conforme el Decreto Ejecutivo 1577 de febrero de 2009 y presentado por el Presidente Rafael Correa Delgado, para conocimiento y aprobación en el Consejo Nacional de Planificación

 <p><b>Objetivo 1:</b> Auspiciar la igualdad, cohesión e integración social y territorial en la diversidad</p>	 <p><b>Objetivo 2:</b> Mejorar las capacidades y potencialidades de la ciudadanía</p>
<p><b>Objetivo 3:</b> Mejorar la calidad de vida de la población</p> 	<p><b>Objetivo 4:</b> Garantizar los derechos de la naturaleza y promover un ambiente sano y sustentable</p> 
 <p><b>Objetivo 5:</b> Garantizar la soberanía y la paz, e impulsar la inserción estratégica en el mundo y la integración latinoamericana</p>	 <p><b>Objetivo 6:</b> Garantizar el trabajo estable, justo y digno en su diversidad de formas</p>
<p><b>Objetivo 7:</b> Construir y fortalecer espacios públicos, interculturales y de encuentro común</p> 	<p><b>Objetivo 8:</b> Afirmar y fortalecer la identidad nacional, las identidades diversas, la plurinacionalidad y la interculturalidad</p> 
 <p><b>Objetivo 9:</b> Garantizar la vigencia de los derechos y la justicia</p>	 <p><b>Objetivo 10:</b> Garantizar el acceso a la participación pública y política</p>
<p><b>Objetivo 11:</b> Establecer un sistema económico social, solidario y sostenible</p> 	<p><b>Objetivo 12:</b> Construir un Estado democrático para el Buen Vivir</p> 

Estos doce objetivos rectores son bajo los cuales las entidades públicas deben articular su planificación, políticas, programas y proyectos se deberá tomar decisiones relevantes, comprometeremos recursos significativos y asignaremos responsable o responsables para su cumplimiento.

Para la elaboración del Plan Estratégico se aplicaron diferentes metodologías entre las cuales podemos mencionar.

- 1) Trabajo individual con los directores y jefes para generación de información.
- 2) Talleres grupales de priorización con los Directores y jefes de área.
- 3) Mesas de discusión donde se recogía información de primera mano, con personal de mayor experiencia en la institución.

En cada reunión se identificaron los factores críticos de éxitos de la institución, los objetivos principales que debemos perseguir para cumplir con nuestra misión, indicadores de gestión, proyectos, programas, metas, recursos y responsables necesarios para su fiel cumplimiento.

## **DIAGNÓSTICO DE LA INSTITUCIÓN: ANÁLISIS FODA**

Se analizaron los factores claves de Éxito de la institución para conocer los elementos claves que le permiten a la misma alcanzar los objetivos que se ha trazado.

Para identificar los factores claves de éxito se debe mirar hacia adentro de la institución, saber cuáles son los procesos y características que la identifican.

Una herramienta que facilita el proceso de mirar hacia adentro es la matriz FODA, que consiste en un análisis tanto interno como externo de la organización que analiza las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de la Institución.



**Tabla No.1**

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Apoyo y soporte por parte de las máximas autoridades para el fiel cumplimiento de las actividades del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil</li> <li>➤ Recurso Humano administrativo con alto grado de lealtad a la institución y nivel de profesionalismo.</li> <li>➤ Personal competente en el manejo de software, normas técnicas y procedimientos pertinentes a las diferentes áreas de trabajo.</li> <li>➤ Equipos y vehículos disponibles para una rápida atención de emergencias.</li> <li>➤ Cuerpo Bomberil Rentado y voluntario fuertemente capacitado en atención a emergencias.</li> <li>➤ Convenios Interinstitucionales que permiten el desarrollo de programas de capacitación para el personal bomberil.</li> <li>➤ Normativa jurídica vigente que permite realizar gestiones administrativas de manera eficaz.</li> <li>➤ Fortalecidos programas de bienestar social que permiten mejorar la calidad de vida de los colaboradores.</li> <li>➤ Fuerte Posicionamiento del “Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil” como institución que proporciona atención en emergencias en la comunidad.</li> <li>➤ Facultad y autonomía para la planificación y organización de diferentes procesos de la institución que permiten agilizar y mejorar el servicio ofrecido al usuario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Necesidad de Infraestructura</li> <li>➤ Insuficiente recurso humano</li> <li>➤ Plataforma Tecnológica insuficiente. (Procesos administrativos voluminosos no computarizados).</li> <li>➤ Falta de un sistema de consolidación de integración de información interdepartamental</li> <li>➤ Presupuesto limitado.</li> <li>➤ Necesidad de actualización en temas relevantes a las funciones de los departamentos.</li> <li>➤ Dificultad de seguimiento y control de avance de procesos.</li> <li>➤ Falta de un centro de información para usuarios (en edificio de jefatura)/o de información a la ciudadanía de los CAUS norte, sur, centro.</li> </ul>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tecnología disponible en el mercado para desarrollar sistemas innovadores.</li> <li>➤ Cursos de capacitación disponibles para las diferentes áreas de especialización que se requiera.</li> <li>➤ Instituciones y ciudadanía dispuestas a colaborar con los objetivos y proyectos de la institución.</li> <li>➤ Políticas de gobierno y marco legal implementado por el Gobierno que facilitan la gestión del Benemérito cuerpo de Bomberos y permitan la modernización del sector bomberil.</li> <li>➤ Expandir servicios de capacitación bomberil a nivel de Sudamérica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cambio de Políticas del Gobierno que afecten directamente a la normal gestión de la Institución.</li> <li>➤ Fuga de talentos por competitividad salarial y desarrollo laboral.</li> <li>➤ Insatisfacción de los usuarios.</li> <li>➤ Alto costo de los equipos para prevención y mitigación de incendios tanto para el BCBG como para el usuario.</li> <li>➤ Ciudadanía con poca cultura de prevención de desastres que dificultan la labor de la Inst.</li> </ul>

Del cruce de estas cuatro variables (debilidades y fortalezas, según el análisis interno; amenazas y oportunidades, según el análisis externo) se derivan unas líneas estratégicas, que se concretan posteriormente en la definición de unos objetivos estratégicos.

Una vez realizado el Análisis FODA podemos establecer cuales serian las prioridades de la Institución y establecer las estrategias a utilizar para cumplir con nuestra misión y encaminarnos hacia la visión.

## MISIÓN

Brindar una respuesta efectiva y oportuna a los ciudadanos y visitantes en la ciudad de Guayaquil, sus parroquias urbanas y rurales demostrando abnegación y disciplina ante emergencias y siniestros que pongan en peligro la seguridad ciudadana procurando a su vez cultivar una cultura de prevención en la sociedad.

## VISIÓN

Ser reconocidos como una entidad de referencia nacional e internacional en términos de atención inmediata, eficaz y eficiente de emergencias, proponiendo, promoviendo y utilizando modernas prácticas para la disminución y prevención de riesgo.

## VALORES

La gestión del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil se basa en los siguientes principios:

**Disciplina.-** Valor fundamental de todos los que conforman el Benemérito Cuerpo de Bomberos que nos permite el fiel cumplimiento de las actividades diarias. La disciplina nos dota de la fortaleza y templanza ante las adversidades que se presentan día a día.

**Abnegación.-** Dejando atrás los intereses y temores propios con el objetivo de servir a los que más lo necesitan así como a la comunidad en general.

**Trabajo en Equipo.-** Coordinación del talento humano en la consecución de metas y objetivos de la Entidad.

**Respeto.-** Reconocer los deberes y derechos de los clientes internos y externos.

**Responsabilidad.-** Cumplimiento de las obligaciones de la Institución, para la consecución de la misión y objetivos estratégicos, para alcanzar la visión de la Entidad.

**Valentía:** Enfrentar los riesgos con acciones permitiendo el fiel cumplimiento de la Misión Institucional en beneficio de la población afectada.

## **POLÍTICAS INSTITUCIONALES**

Las políticas son guías fundamentales que sirven para orientar cada una de las acciones tenga como objetivo fundamental el cumplimiento de la Misión del Benemérito cuerpo de Bomberos. Estos lineamientos generales se deben observar en la toma de decisiones. Para ello mencionamos las siguientes:

- Estimular la práctica de los valores del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil entre los colaboradores de la misma.
- Promover la gestión de servicio de calidad, oportuno, continuo y de amplia cobertura.
- Fortalecer el desarrollo del Cuerpo Bomberil voluntario y rentado que garanticen el cumplimiento del servicio a la ciudadanía.
- Fortalecer la presencia e imagen del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil en las diferentes zonas de su competencia.
- Fortalecer y consolidar la gestión del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil.
- Promover la cultura de mejora continúa dentro de la institución.
- Procurar el desarrollo del talento humano y la mejora del clima laboral.
- Impulsar la planificación participativa dentro de la institución.
- Estimular modalidades de alianzas público-privadas que permitan mejorar la eficiencia en la provisión de bienes y ofrecimiento del servicio.

Los ejes transversales bajo los cuales se enfoca la Planificación estratégica del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil son los servicios ofrecidos por:

- Central de Alarma,
- Departamento de Ingeniería y Proyectos,
- Oficina Técnica de prevención de Incendios,
- Gestión Operativa de
- Gestión de Emergencias Médicas
- Gestión Operativa de Emergencias y Siniestros

## **PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE EL BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS DE GUAYAQUIL**

El Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil ofrece a la ciudadanía productos y servicios, los cuales se detallan a continuación:

### **GESTIÓN DE LA OFICINA TÉCNICA DE PREVENCIÓN DE INCENDIOS**

- ✓ Gestión de obtención de la tasa por servicios contra incendios;
- ✓ Gestión de la tasa por servicio contra incendios, para transporte de combustible-gas;
- ✓ Gestión de emisión de informe de incendios;
- ✓ Gestión de inspección, seguimiento y verificación a establecimientos y locales comerciales.

### **GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN DE INGENIERÍA Y PROYECTOS**

- ✓ Gestión para la obtención de las disposiciones técnicas, certificado de inspección final y del permiso de ocupación;
- ✓ Gestión de factibilidad de instalación del tanque centralizado de gas licuado de petróleo;
- ✓ Gestión de factibilidad para edificaciones de alto riesgo;
- ✓ Gestión de ingreso de una obra, obra de alto riesgo;
- ✓ Gestión de ingreso de urbanizaciones;
- ✓ Gestión de conjuntos residenciales;
- ✓ Gestión de factibilidad para tanques de gas centralizado de Gas Licuado de Petróleo (GLP);
- ✓ Gestión para instalación de tanques de gas centralizado de Gas Licuado de Petróleo (GLP).

# GESTIÓN OPERATIVA DE EMERGENCIAS Y SINIESTROS

## CONTROL DE INCENDIOS

- ✓ Control de incendios estructurales
- ✓ Control de incendios forestales
- ✓ Control de incendios vehiculares
- ✓ Control de incendios industriales
- ✓ Control de incendios químicos



## DIVISIÓN DE RESCATE

- ✓ Rescate vehicular
- ✓ Rescate de ascensores
- ✓ Rescate en áreas abiertas
- ✓ Rescate en estructuras colapsadas
- ✓ Rescate en espacios confinados

## MATERIALES PELIGROSOS

- ✓ Atención de emergencias
- ✓ Identificación del peligro
- ✓ Manejo y control de fugas y derrames de materiales peligrosos.



## DIVISIÓN ESPECIALIZADA FLUVIAL

- ✓ Rescates acuáticos
- ✓ Respuesta a deslaves e inundaciones

## DIVISIÓN RURAL

- ✓ **Atender las emergencias que pudieran presentarse en:**
  - Vía a la Costa hasta el límite provincial con la Provincia de Santa Elena,
  - Vía progreso-playas hasta el límite con el Cantón Playas,
  - Desde el Cantón Playas hasta la población de Progreso, y;
  - Tenguel.



## GESTIÓN DE EMERGENCIAS MÉDICAS

### DIVISIÓN DE AMBULANCIAS

- ✓ Emergencias médicas trasladadas en ambulancias;
- ✓ Atención Pre Hospitalarias



## **GESTIÓN DE CAPACITACIÓN COMUNITARIA**



### **CAMPAÑAS DE PREVENCIÓN CONTRA INCENDIOS Y RESCATE**

- ✓ Charlas dirigidas a comunidades
- ✓ Charlas dirigidas a unidades educativas
- ✓ Curso de operaciones básicas contra incendios y rescate.

### **MANEJO DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS Y CILINDRO DE GAS**

- ✓ Charlas del manejo de instalaciones eléctricas.
- ✓ Charlas del uso adecuado del cilindro de gas.



## **OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL**

Ser el centro líder de atención de las emergencias en el país maximizando el servicio de prevención de incendios y minimizando el impacto de las emergencias de la ciudad.

### **FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO.**

Los Factores críticos de éxito de la planeación estratégica se refieren a los componentes que deben estar presentes para asegurar que los objetivos planteados se desarrollen acorde al plan.

Entre ellos se encuentran:

- Apoyo de la Administración Superior en el desarrollo e implementación de proyectos innovadores en la institución
- Cultura de la Institución
- Capital Humano
- Vinculación con diferentes actores de la sociedad
- Existencia de Recursos (Financiero, tecnológico, Físico)
- Fortalecimiento Logístico.
- Comunicación Interna.
- Capacitación

### **OBJETIVOS ESTRATÉGICOS ESPECÍFICOS**

Un Objetivo Estratégico es aquella formulación de propósito que marca la posición en que deseamos estar a largo plazo y constituye el eje de acción de la institución una vez delimitados. Es, aún más importante, la apuesta por algo que valoramos decisivo para el presente y futuro de la organización. Implica un riesgo y un resultado.

La alineación del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil se ajusta a los siguientes enunciados del Plan Nacional para el Buen Vivir:

#### **Objetivo 3. - Mejorar la calidad de vida de la población**

Política 3.7. Propiciar condiciones de seguridad humana y confianza mutua entre las personas en los diversos entornos<sup>1</sup>

#### **Objetivo 4.- Garantizar los derechos de la naturaleza y promover un ambiente sano y sustentable.**

Política 4.6. Reducir la vulnerabilidad social y ambiental ante los efectos producidos por procesos naturales y antrópicos generadores de riesgos.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Plan Nacional del Buen Vivir 2009-2013. <http://plan.senplades.gob.ec/politicas-y-estrategias3>



En base a estos objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir se alinearon los objetivos estratégicos de la Institución y se diseñó el Mapa Estratégico de la Institución.

El Mapa Estratégico es una manera de proporcionar una visión *macro* de la estrategia de una organización, y provee un lenguaje para describir la estrategia, antes de elegir las métricas para evaluar su desempeño.

A continuación se presentan las cuatro perspectivas principales dentro de las cuales se enmarcan los objetivos de la organización pública:

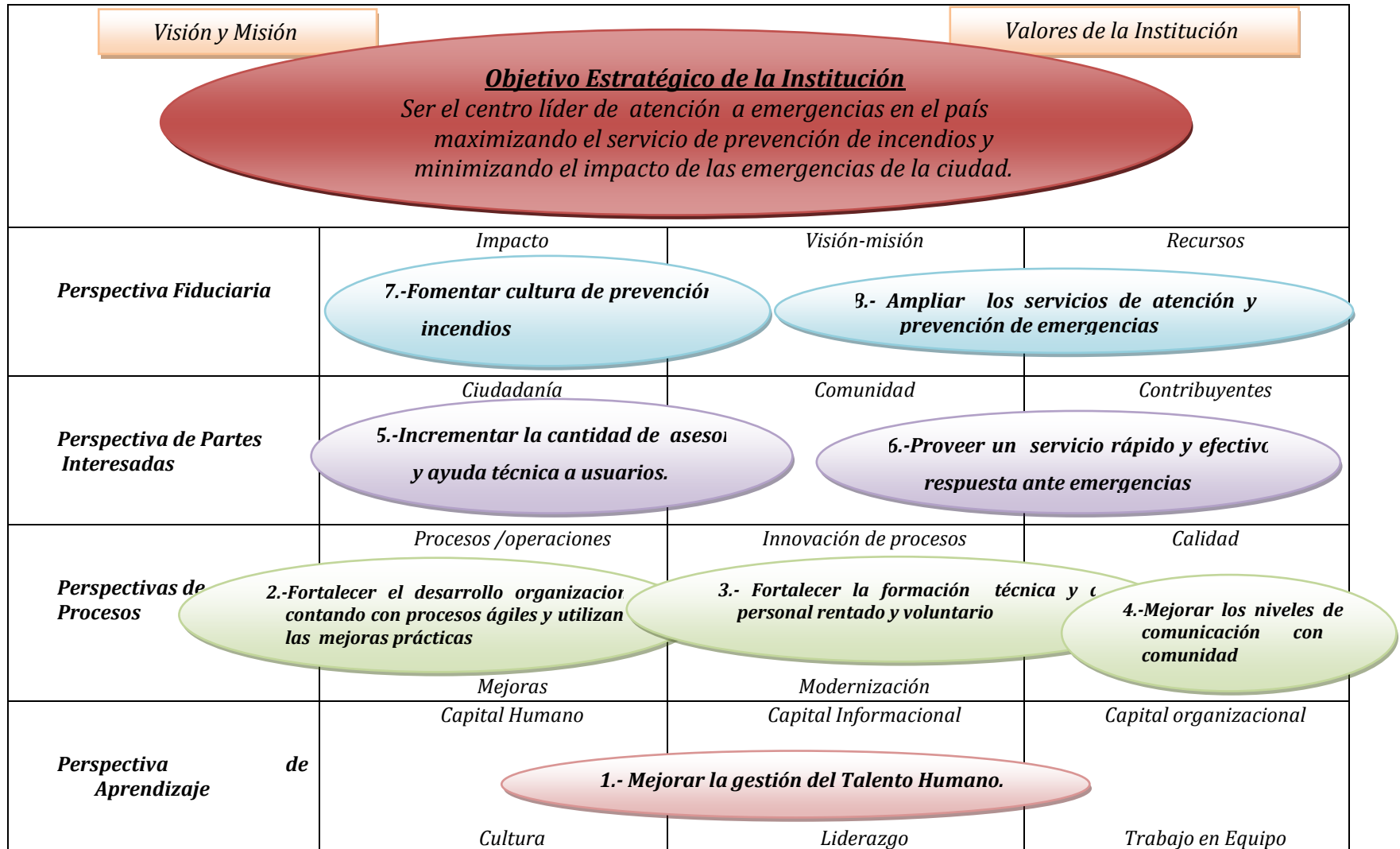
- Perspectiva del Aprendizaje,
- Perspectiva de Procesos,
- Perspectiva de las Partes Interesadas y
- Perspectiva Fiduciaria.

Estas perspectivas utilizadas en el Mapa aplicable al Sector Público nos ayudan a establecer la relación causa –efecto en las estrategias y en los indicadores.

---

<sup>2</sup> Plan Nacional del Buen Vivir 2009-2013. <http://plan.senplades.gob.ec/politicas-y-estrategias3>

# MAPA ESTRATÉGICO



A partir de estos 7 Objetivos Estratégicos se despliegan las iniciativas (proyectos o programas) que la institución debe implementar a través de sus diferentes áreas. Estas iniciativas contarán con metas e indicadores de gestión que procuran llevar un control de los avances de cumplimiento, así también se establecerán los recursos y responsables de los mismos.

## **DEFINICIÓN DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**

### **1.- Mejorar la Gestión del Talento Humano**

La gestión del Talento Humano es la responsable de la dimensión humana de la organización, entre los resultados esperados que se desean obtener de este objetivo estratégico tenemos:

- Contar con personal capacitado que cumpla con las competencias necesarias para ejercer un cargo.
- Proporcionar los mecanismos y ambientes necesarios que propicien la motivación y productividad de la institución
- Contar con programas de desarrollo de los empleados implementados en la institución.



*Curso BREC Internacional*



*Academia de Bomberos*



*Curso SAR España*

## **2.- Fortalecer el Desarrollo Organizacional contando con procesos ágiles y utilizando las mejoras prácticas.**

El fortalecimiento del desarrollo Institucional ofrece una prescripción para mejorar el ajuste entre el individuo y la organización. Se basa en las estrategias, la estructura y los procesos. La prescripción se pone en práctica mediante intervenciones y actividades que abordan condiciones problemáticas específicas. Entre los resultados esperados que se desean obtener de este objetivo estratégico tenemos:

- Contar con una Institución trabajando en base a una planificación estratégica que permita direccionar las acciones, procesos y recursos para el fiel y total cumplimiento de la misión y consecución de la visión de la Institución.
- Estar listos para afrontar de manera eficaz y efectiva los cambios que puedan surgir dentro y fuera de la institución a la mayor velocidad posible.
- Contar con procesos ágiles, coordinados y modernos que permitan aumentar la productividad en el servicio del usuario.
- Generar información valiosa que sirva en la toma de decisiones y con ello fortalecer las capacidades de la institución para resolver sus problemas

## **3.- Fortalecer la Formación Técnica del personal rentado y voluntario**

A través de la formación técnica del personal bomberil rentado y voluntario se logrará la adaptación del personal al ejercicio de su función acorde a las normas de respuesta y prevención de incendios así como el cumplimiento de las normas de seguridad que procuran salvaguardar su integridad física y la de la comunidad. Los resultados que se desean obtener de este objetivo estratégico están:

- Otorgar un ambiente de mayor seguridad en las actividades de personal operativo.
- Dotar de conocimiento teórico práctico del personal operativo así como las habilidades y actitudes necesarias para aumentar su productividad.
- Facilitar la supervisión del personal operativo
- Ofrecer a la comunidad una mejor respuesta ante siniestros y emergencias.



*Práctica en Edificio*

*Curso Houston*



#### **4.- Mejorar los niveles de comunicación con la comunidad**

La comunicación desempeña un papel importantísimo en el éxito de una estrategia de servicio. Es el vehículo indispensable para conseguir lealtad, motivar a los empleados y darles a conocer las normas de calidad que deben poner en práctica así como mejorar la imagen de la institución ante los usuarios.

La comunicación debe ajustarse a la magnitud del servicio que se brinda. Los resultados que se desean obtener de este objetivo estratégico están:

- Usuarios externos e internos con acceso a mayor información sobre la institución dependiendo de sus necesidades.
- Contar con mecanismos de detección del grado de satisfacción del personal y del usuario (sistema de quejas y sugerencias interno, encuestas de satisfacción...)
- Contar con sistemas tecnológicos actualizados que sirvan para la oportuna comunicación con el usuario interno y externo
- Posicionar a la Institución como centro de socorro y rescate y centro de capacitación en temas de seguridad industrial.



### **5.- Incrementar la cantidad de inspecciones, asesorías y ayuda técnica a usuarios.**

Se ofrece la asesoría Técnica en Prevención de Incendios para que las empresas, instituciones o la ciudadanía en general, realicen e implementen equipos, procedimientos y/o planes de emergencia, con el fin de actuar de manera adecuada y oportuna frente a siniestros y así evitar lesiones a las personas y daño a la propiedad. Los resultados que se desean obtener de este objetivo estratégico están:

- Mayor número de instituciones y/o locales equipados con herramientas que les permitan actuar rápidamente ante un incendio o siniestros en general.
- Disminuir el número de instituciones y/o locales que incumplen con disposiciones técnicas emitidas por el cuerpo de bomberos
- Contar con un porcentaje estimado de de crecimiento a nivel de infraestructura (Instituciones y/o locales nuevas) que requieran de inspecciones y asesorías técnicas en la ciudad de Guayaquil que nos permita prepararnos para los desafíos futuros.



## **6.- Proveer un servicio rápido y efectivo de respuesta ante emergencias**

Una respuesta local rápida y efectiva puede ser el factor más importante para limitar las lesiones personales, así como los daños a la propiedad y al medio ambiente. Para proveer un mejor servicio a nuestra ciudadanía, la Institución desea mejorar la atención ante emergencias dando una respuesta más ágil y efectiva en la respuesta, Los resultados que se desean obtener de este objetivo estratégico están:

- Mejorar los tiempos de atención a las emergencias disminuyendo así los daños personales y a la propiedad.
- Contar con procesos y protocolos claros de atención a emergencias dependiendo de los casos que se presenten.
- Ofrecer a la ciudadanía un servicio de calidad en tema de atención a incendios, deslaves, accidentes.etc.



## 7.- Fomentar Cultura de Prevención de Incendios

Nuestra Institución ha adquirido el compromiso de abnegación con la ciudadanía, el cual se refleja en el trabajo demostrado hasta ahora, y por lo cual se ha podido ver resultados positivos, como la disminución de flagelos, emergencias y decesos en la ciudad de Guayaquil. Los resultados esperados del cumplimiento del objetivo son:

- Mejorar las condiciones de vida elevando el nivel de protección de la seguridad de la ciudadanía.
- Mentalizar respecto a la cultura de la Prevención de Incendios, como herramienta importante para la reducción de los riesgos laborales.
- Promocionar la importancia de invertir en medidas arquitectónicas y tecnológicas, - Protección pasiva -, así como en las instalaciones y en equipos de protección contra incendios.





### **8.- Ampliar los servicios de atención y prevención de emergencias**

Los servicios con los que cuenta la Institución sirven de apoyo para el progreso de la ciudad y sus alrededores, sin embargo, el crecimiento de la misma y nuevas amenazas exige que se expandan la atención a más comunidades haciendo posible una atención integral y completa a los ciudadanos.

Entre los resultados esperados del cumplimiento de este objetivo se espera:

- Expansión de los servicios a más comunidades y sectores vulnerables.
- Ciudadanía más segura y preparada ante casos de emergencias.
- Contar con mayores recursos para atención y prevención de emergencias.



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	Indicadores	Metas/Resultados
<b>1.- Mejorar la gestión del Talento Humano.</b>	No. Programas de capacitación por departamento o área.	Fortalecidas el 100% de las diferentes áreas del BCBG con personal calificado, eficiente y leal a la Institución. 100% del personal beneficiado por el Programa de Bienestar social y seguridad laboral
	% de rotación en los puestos	
	% de deserción y ausentismo del personal	
	Programas de beneficios sociales	
<b>2.-Fortalecer el desarrollo organizacional contando con procesos ágiles y utilizando las mejoras prácticas</b>	Procedimientos y políticas claramente definidos acorde a las funciones del personal	100% Procesos actualizados y socializados dentro de la Institución.  Contar con un sistema de control basado en Indicadores de Gestión para los departamentos acorde a los objetivos de los mismos.  Contar sistemas de reportería actualizado para los departamentos que refleje la productividad de la Institución.
	Productividad del personal y Optimización en el uso de recursos	
	Cumplimiento de la Norma 300-Evaluacion del Riesgo y Norma 100 Control Interno en la Institución	
	Cantidad de proyectos, programas o campañas en curso que optimizan los servicios ofrecidos por la institución	
<b>3.- Fortalecer la formación técnica y del personal Bomberil</b>	Número de capacitaciones técnicas realizadas	100% del personal Bomberil especializado y capacitado con nuevas técnicas modernas acorde a sus funciones.  Incremento en un 40% del número de cursos realizados para Bomberos voluntarios
	Número de certificaciones o especializaciones obtenidos por el personal de instructores de la Academia	
	Número de programas diseñados por la Escuela de capacitación Bomberil	
<b>4.-Mejorar los niveles de comunicación con la comunidad.</b>	Tiempo de respuesta ante los requerimientos con el usuario	Mejorar el tiempo de respuesta de comentarios y sugerencias de la comunidad en un 30% . Información actualizada en un 100% y disponible en los diferentes canales de comunicación para los usuarios de los servicios del BCBG.
	Vínculos a través de las redes sociales	
	Evaluación Imagen ante opinión pública	
<b>5.-Aumentar la cantidad de asesorías y ayuda técnica a usuarios.</b>	Número de disposiciones técnicas de seguridad contra incendios emitidas a pedido de los usuarios	Incrementar en un 50% la atención a la ciudadanía en los departamentos técnicos acorde al crecimiento de la demanda y expansión de la ciudad. Disminuir en un 20% el tiempo destinado a las inspecciones técnicas.
	Número de certificados de Inspección final y permisos de ocupación emitidos (con respecto al año anterior)	
	Número de zonas Inspeccionadas con Recomendaciones emitidas para los usuarios.	
<b>6.-Proveer un servicio rápido y efectivo de</b>	Número de llamadas de emergencia atendidas (mensual, bimestral.. Con respecto al año anterior)	Disminuir en un 10% el tiempo de respuesta ante emergencias.
	Tiempo de respuesta ante casos de emergencia (centro de alarmas)	

<b>respuesta ante emergencias</b>	Nivel de satisfacción de los usuarios	
	No. de personas de la Central de Emergencias capacitada técnicamente en el manejo de llamadas de emergencias.	
<b>7.-Fomentar cultura de prevención de incendios</b>	Número de campañas y programas realizadas en pos de la prevención de incendios	Cumplimiento del 100% de los programas y campañas establecidos para Prevención de Incendios y campañas culturales establecidos en los 4 años.
	Número de instituciones que realizan simulacros de evacuación ante una alarma de incendios.	
	Número de documentos técnicos levantados relacionado con las causas de formación de incendios	
	Número de Material Didáctico de Prevención de Incendios entregado	
	Número de cursos ofrecidos a la comunidad en general.	
<b>8.- Ampliar los servicios de atención y prevención de emergencias.</b>	Infraestructura disponible para ofrecer los servicios a la comunidad	Incrementar en un 15% el número de unidades de combate completamente equipadas.  Incrementar en un 35% el número de equipos de protección disponible para el personal rentado.  Incremento de 6 cuarteles o compañías.  Alcanzar un total de 100 cursos anuales por 4 años para empresas privadas y o publicas. .
	Número de nuevas unidades de combate completamente equipadas	
	Porcentaje de equipos y herramientas para fortalecer las estaciones de combate.	
	Porcentaje de los bomberos que cuenta con equipos de protección personal para atender incendios y otras emergencias.	

