



BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS DE GUAYAQUIL

FUNDADO EN 1835
DECLARADO BENEMÉRITO POR EL H. CONGRESO DE 1930

Oficio No. 0182-HCA-2017

Guayaquil, noviembre 1 de 2017

Licenciada

Goldy Rivas Velásquez

COORDINADORA DE GESTION DE PLANIFICACION INSTITUCIONAL

Ciudad.

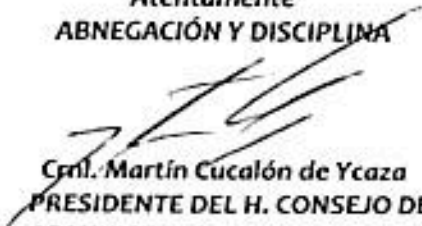
De mis consideraciones:

Para los fines pertinentes comunico a usted, que el Honorable Consejo de Administración y Disciplina del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil, en sesión extraordinaria celebrada el día lunes 30 de octubre del 2017, conoció el Plan Estratégico del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil - Período 2018 - 2019, y resolvió por unanimidad de los asistentes:

“APROBAR EL PLAN ESTRATÉGICO DEL BENEMERITO CUERPO DE BOMBEROS DE GUAYAQUIL, PARA EL PERÍODO 2018 – 2019, EL MISMO QUE ESTA DIRIGIDO A ORIENTAR Y ORDENAR LAS ACCIONES NECESARIAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS ESTRATEGICOS Y OPERATIVOS DE LAS DIFERENTES AREAS PARA UN MEJOR SERVICIO A LA COLECTIVIDAD.”

Particular que comunico a usted, a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto por el máximo Organismo de la Institución.

Atentamente
ABNEGACIÓN Y DISCIPLINA


Cnl. Martín Cúcalón de Ycaza
PRESIDENTE DEL H. CONSEJO DE
ADMINISTRACION Y DISCIPLINA


Abog. Vanessa Ochoa Moreno
SECRETARIA GENERAL

COPIA: Ing. Beatriz Moyano, Jefa de Planificación Institucional

NSP/.

2018 - 2019

Plan Estratégico Institucional

BENEMÉRITO
CUERPO DE
BOMBEROS DE
GUAYAQUIL



CONTENIDO

➤ INSTITUCIONAL.....	3
➤ ANTECEDENTES.....	4
➤ MARCO LEGAL ORGANIZACIONAL	5
➤ MARCO METODOLÓGICO.....	6
➤ DESARROLLO PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2018 -2019	8



Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil

Crnl. Martín Cucalón de Ycaza
Primer Jefe

TCrnl. Leopoldo Terán González
Segundo Jefe

Ab. Leonela Loor Merchán
Coordinadora de Gestión Legal

Myr. Santiago Peña Moreira
Coordinador de Gestión de Prevención de Incendios

Lcda. Jacqueline Campos Espinoza
Coordinadora de Gestión de Talento Humano

Ing. Luz De La Torre Noriega
Coordinadora de Gestión Administrativa

Ec. Lorena Robinson Santander
Coordinadora de Gestión Financiera

Lcda. Esthela Indacochea Armijos
Coordinadora de Gestión Comunicación Social

Arq. Christopher Parker Graf
Coordinador de Gestión de Ingeniería y Proyectos

Ing. Karina Salazar Alzamora
Coordinadora de Gestión Academia de Bomberos

Lcda. Goldy Rivas Velásquez
Coordinadora de Gestión Planificación Institucional

Ing. Juan Carlos Cali Mieles
Coordinador de Gestión de Auditoría Interna

Ing. Cinthia Chávez Procel
Administración Museo y Biblioteca

Ing. Byron Asencio Gonzabay
Administración Tecnologías de la Información y Comunicaciones



INSTITUCIONAL

EL BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS DE GUAYAQUIL

Con el propósito de contribuir al cumplimiento de los principios consagrados en la Constitución de la República, los objetivos expresados en el Plan Nacional del Buen Vivir, así como la normativa vigente, el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil continúa realizando acciones orientadas a incrementar la eficiencia de la gestión institucional.

En este contexto, el Plan Estratégico, formulado para el periodo 2018-2019, busca consolidar una adecuada sostenibilidad, así como la eficacia, eficiencia, calidad y transparencia de los objetivos, metas y estrategias.

El presente Plan Estratégico contiene el resultado de un trabajo participativo dentro de la institución, constituye el documento oficial que marca el rumbo al que se dirige el Benemérito Cuerpo de Bomberos hasta el año 2019 y expresa las estrategias institucionales para alcanzar la visión y los objetivos formulados, lo cual deriva de la planificación operativa de todas y cada una de las áreas que conforman esta institución.

En este contexto, me complace aprobar y presentar un Plan Estratégico que unifica los retos, anhelos y desafíos que aspira cumplir la institución.

Crnl. Martín Cucalón de Ycaza
Primer Jefe





ANTECEDENTES

El Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil es una institución con 182 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.

El Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil, se encuentra bajo la administración de su Primer Jefe, el Crnl. Martín Cucalón de Ycaza, cuenta con una infraestructura organizacional dotada de instalaciones funcionales, distribuidas en el Cantón Guayaquil, para extinguir los incendios, salvar vidas y propiedades, garantizar a los ciudadanos una protección adecuada y desarrollar una adecuada conciencia de prevención. Está conformado por 1664 bomberos voluntarios, 475 bomberos pagados y 170 personas en el área administrativa.

El Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil, con la finalidad de optimizar el cumplimiento de su misión, cuenta con las siguientes divisiones:





MARCO LEGAL ORGANIZACIONAL

- ❑ El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), en su artículo 55, literal m) establece entre las competencias exclusivas del gobierno autónomo descentralizado municipal, "Gestionar los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios" y en su artículo 140, segundo inciso "Los gobiernos autónomos descentralizados municipales adoptarán obligatoriamente normas técnicas para la prevención y gestión de riesgos sísmicos con el propósito de proteger las personas, colectividades y la naturaleza".
- ❑ La Ordenanza de Autonomía y Funcionamiento del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil, artículo 2 dispone: "Fines.- El Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil es una institución eminentemente técnica, destinada específicamente a la prevención de incendios, a defender a las personas y a las propiedades contra el fuego, al rescate y salvamento, a la atención pre-hospitalaria en caso de emergencias, al socorro en catástrofes o siniestros, incidentes con materiales considerados como peligrosos, así como en capacitación a la ciudadanía para prevenir toda clase de siniestros; y, a todas las otras actividades que la ley o las ordenanzas señalen".
- ❑ La Ley de Responsabilidad, Estabilización y Transparencia Fiscal, establece en su artículo 2, la obligación para cada institución del sector público de elaborar el Plan Plurianual Institucional y Planes Operativos Anuales que servirán de base para la Programación Presupuestaria.
- ❑ El Reglamento Sustitutivo al Reglamento a la Ley de Responsabilidad, Estabilización y Transparencia Fiscal, señala en el Art. 3: "Los planes de las entidades y organismos del sector público no financiero evidenciarán las relaciones costo beneficio de los gastos mediante indicadores que relacionen la valorización de productos, resultados, metas o beneficios esperados de la ejecución de programas y proyectos, con el monto de recursos que se emplearán para lograrlos o con sus costos. Estas relaciones deberán estar de acuerdo con la metodología que establezca SENPLADES, lo cual se verificará en los respectivos procesos de evaluación".
- ❑ Las Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público, y de las Personas Jurídicas de Derecho Privado que dispongan de recursos públicos, emitidas por la Contraloría General del Estado, según Acuerdo 039-2009 publicado mediante Registro Oficial No. 78 (1/12/2009) y Suplemento Registro Oficial No. 87 (14/12/2009), establecen mediante Norma 200-02 Administración estratégica: Las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, implantarán, pondrán en funcionamiento y actualizarán el sistema de planificación, así como el establecimiento de indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional.



MARCO METODOLÓGICO

La planificación estratégica y operativa del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil para el periodo 2018- 2019 fue formulada considerando el marco legal antes mencionado, lineamientos establecidos para la Planificación y Finanzas Públicas, así como los emitidos por la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES)¹ y por la Secretaría Nacional de la Administración Pública (SNAP).²

En este contexto, a continuación se detallan los fundamentos metodológicos:

Ciclo de la Planificación

En el caso del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil, los procesos de planificación cumplen con el ciclo determinado en la Guía Metodológica de Planificación Institucional emitida por SENPLADES, para lo cual se ha desarrollado el diagnóstico, la formulación de objetivos institucionales y su implementación. En este sentido, cabe mencionar que los objetivos se miden a través de indicadores encaminados a la mejora de la gestión institucional, la misma que periódicamente es sujeta a un proceso de seguimiento.



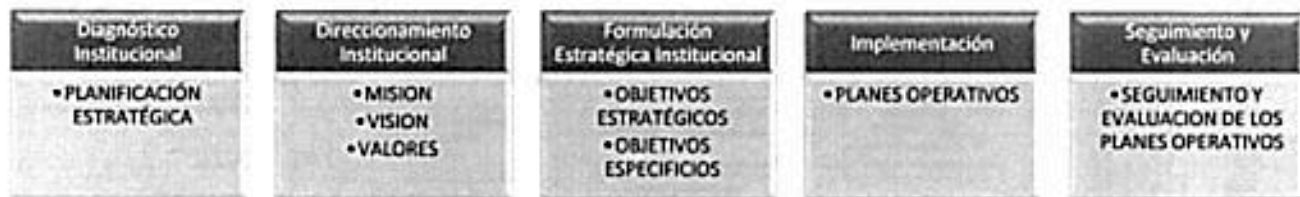
¹ Guía Metodológica de Planificación Institucional – SENPLADES

² Norma Técnica de Implementación y Operación de la Metodología y Herramienta de Gobierno por Resultados – SNAP y otras normas.



Sistema de planificación estratégico aplicado

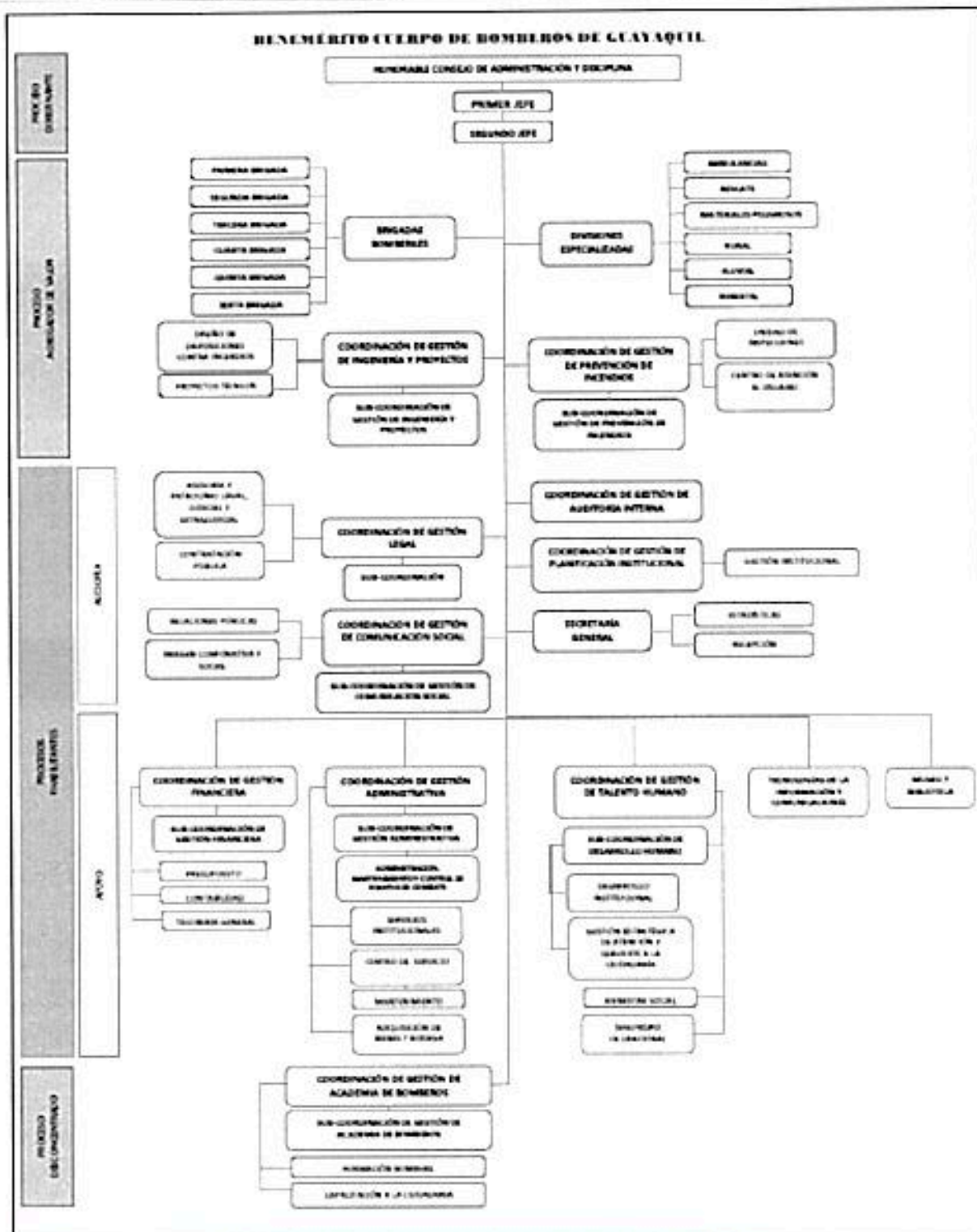
En el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil, este sistema constituye el conjunto de procesos de diagnóstico, direccionamiento, formulación de la planificación estratégica, implementación del plan operativo, así como las acciones de seguimiento a su ejecución, como instrumento retro alimentador para los próximos ejercicios de planificación, conforme consta en el siguiente gráfico:





DESARROLLO PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2018 -2019

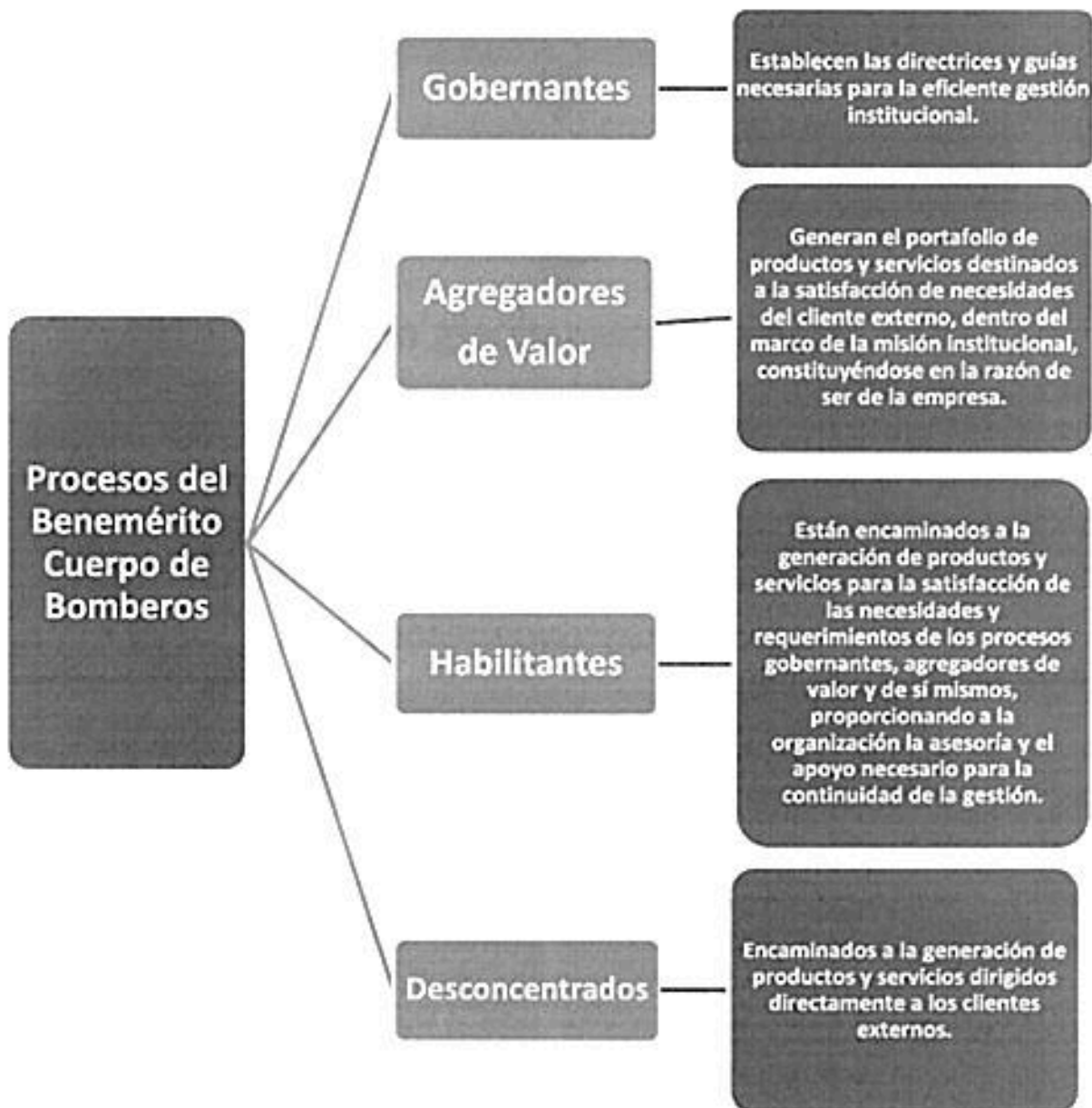
Estructura Orgánica





La estructura organizacional de gestión por procesos del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil, se alinea con su misión, visión y objetivos; y se sustenta en la filosofía y enfoque de productos, servicios y procesos cumpliendo su ordenamiento orgánico.

Los procesos que participan en la generación de productos y servicios del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil, se ordenan y clasifican en función del grado y nivel de contribución al cumplimiento de la misión institucional.



Fuente: *Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Proceso del BCBG*



PROCESOS GOBERNANTES

DIRECCIONAMIENTO Y GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL SERVICIO CONTRA INCENDIOS DEL BCBG

GESTIÓN OPERATIVA Y TÉCNICA DEL DESARROLLO DE LA PREVENCIÓN DE RIESGO CONTRA INCENDIO

PROCESOS AGREGADORES DE VALOR

COMBATE Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS

INSPECCIÓN Y ASESORAMIENTO TÉCNICO SOBRE PREVENCIÓN, PROTECCIÓN, EXTINCIÓN Y EVALUACIÓN DE INCENDIOS

ASESORAMIENTO TÉCNICO E INSPECCIONES DE OBRAS CIVILES

ATENCIÓN AL USUARIO

PROCESOS DESCONCENTRADOS

GESTIÓN DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN BOMBERIL

PROCESOS HABILITANTES

DE ASESORÍA

GESTIÓN LEGAL

GESTIÓN DE AUDITORÍA INTERNA

GESTIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL

PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

GESTIÓN DE SECRETARÍA GENERAL

DE APOYO

GESTIÓN FINANCIERA

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

GESTIÓN TECNOLÓGICA

GESTIÓN DE PROMOCIÓN Y CULTURA

USUARIOS NECESIDADES

USUARIOS SATISFACCIÓN



Diagnóstico de la Institución: Análisis FODA

Conforme las mejores prácticas y de acuerdo a las directrices establecidas en la Guía Metodológica de Planificación Institucional emitida por la SENPLADES, con el aporte de las principales autoridades de la institución, se elaboró el Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (Análisis FODA), lo que constituye el punto de partida de la presente planificación estratégica, tanto del entorno interno y externo de la institución.

La identificación de los factores positivos, negativos, internos y externos que tienen efecto sobre la gestión institucional permitió la elaboración del diagnóstico que sirvió como insumo esencial para la formulación de la planificación estratégica de la institución.

Cabe mencionar que el Plan Estratégico 2013 – 2017, cuya vigencia fue de cinco años, contiene objetivos de largo alcance, los mismos que por la naturaleza del ámbito de acción del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil, se mantienen para el Plan Estratégico 2018-2019, con metas que evidencian el cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales, alineados con el Plan Nacional del Buen Vivir 2017-2021.

Siendo así, elaboramos una revisión al Análisis FODA, con el fin de tener un diagnóstico actual de la Institución y así continuar con el cumplimiento de los Objetivos Estratégicos planteados, identificados los puntos fuertes y los puntos débiles, podemos trabajar en equipo para lograr:

- ❖ Optimizar las Fortalezas
- ❖ Aprovechar las Oportunidades
- ❖ Minimizar las Debilidades, y
- ❖ Superar las Amenazas

A continuación se muestra la revisión realizada:



ANÁLISIS INTERNO

FORTALEZAS



- ❖ Equipos y vehículos disponibles para una rápida atención de emergencias.
- ❖ Personal Bomberil Rentado y Voluntario altamente capacitado en atención a emergencias.
- ❖ Recurso Humano administrativo con alto grado de lealtad a la institución y alto nivel de profesionalismo.
- ❖ Personal competente en el manejo de software, normas técnicas y procedimientos pertinentes a las diferentes áreas de trabajo.
- ❖ Apoyo y soporte por parte de las máximas autoridades para el fiel cumplimiento de las actividades del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil.
- ❖ Convenios Interinstitucionales que permiten el desarrollo de programas de capacitación para el personal bomberil.
- ❖ Programas de bienestar social que permiten mejorar la calidad de vida de los colaboradores.
- ❖ Fuerte posicionamiento del "Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil" como institución que proporciona atención a emergencias en la comunidad.
- ❖ Contar con personal bomberil, cuya convicción de servicio les permite entregarse a favor de la ciudadanía, bajo el lema "Abnegación y Disciplina".
- ❖ Facultad y autonomía para la planificación y organización de diferentes procesos de la institución que permiten agilizar y mejorar el servicio ofrecido a los usuarios.

ANÁLISIS EXTERNO

OPORTUNIDADES

- ❖ Tecnología disponible en el mercado para desarrollar sistemas innovadores, que permitan mejorar la calidad de servicio a nivel administrativo y operativo.
- ❖ Cursos de capacitación disponibles para las diferentes áreas de especialización que se requiera.
- ❖ Instituciones y ciudadanía dispuestas a colaborar con la misión institucional.
- ❖ Políticas de gobierno y marco legal que facilitan la gestión del Benemérito Cuerpo de Bomberos y permiten la modernización del sector bomberil.
- ❖ Expandir servicios de capacitación bomberil a nivel Internacional.





- ❖ Falta de automatización en temas relevantes con el cliente interno.
- ❖ Necesidad de actualización en normativa vigente de las funciones departamentales.
- ❖ Dificultad de seguimiento y control de avance de procesos administrativos.
- ❖ Infraestructura del área Logística zona vulnerable (Taller y Bodega).

DEBILIDADES



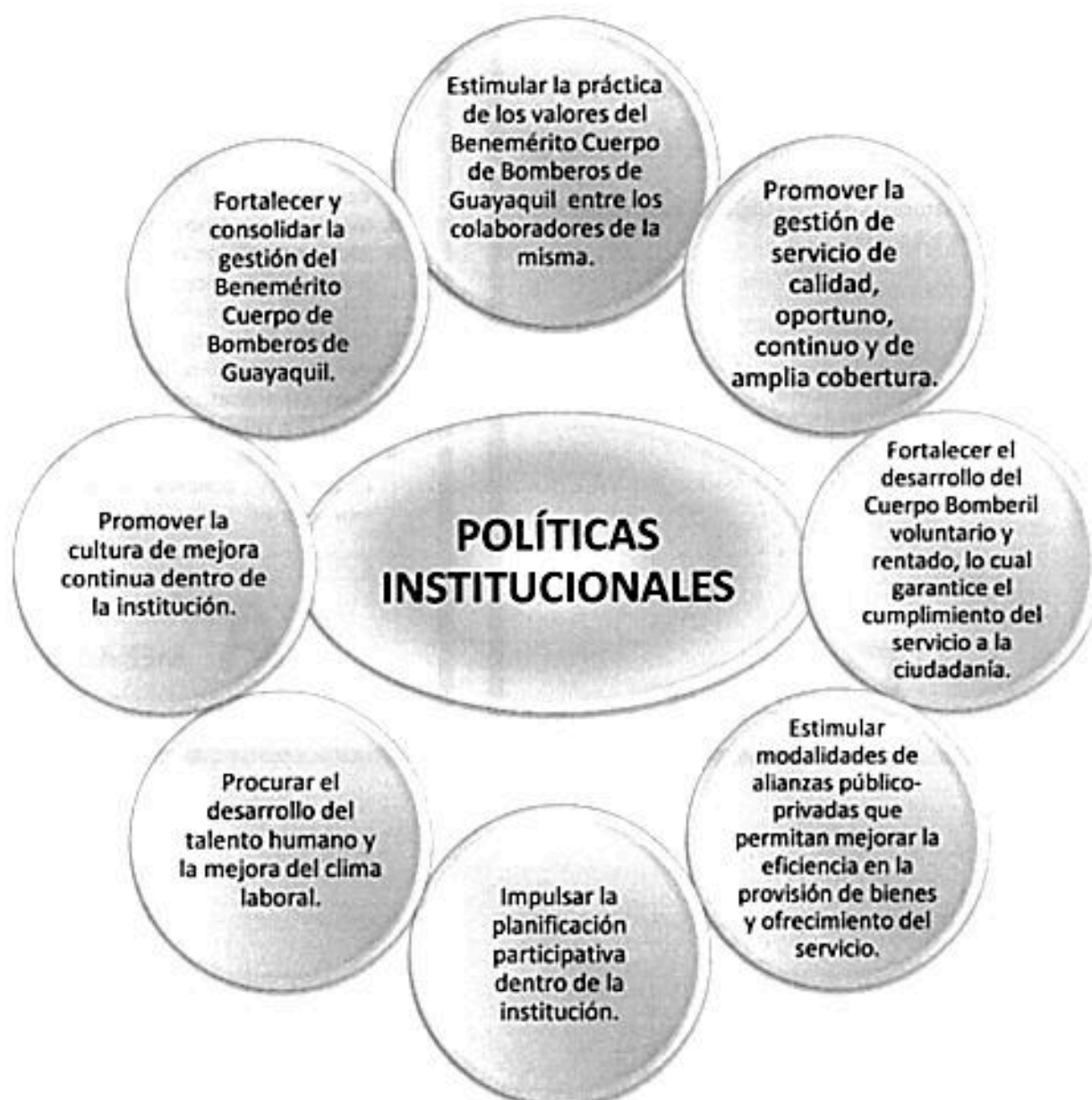
- ❖ Cambio de Políticas del Gobierno que afecten directamente a la gestión de la Institución.
- ❖ Falta de Normativa jurídica actualizada acorde a la realidad nacional de los cuerpos de bomberos.
- ❖ Fuga de talentos por competitividad salarial y desarrollo laboral.
- ❖ Insatisfacción de los usuarios.
- ❖ Alto costo de los equipos para prevención y mitigación de incendios tanto para el BCBG como para el usuario.
- ❖ Ciudadanía con poca cultura de prevención de desastres que dificultan la labor institucional.
- ❖ Caos del tránsito vehicular, que no permita tener una respuesta oportuna.
- ❖ Llamadas Falsas que provocan movilización de recursos y conlleva a gasto operativos innecesarios.

A MENAZAS



Políticas Institucionales

Las políticas son guías que sirven para orientar que, 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:





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



Direccionamiento Institucional

Formulación de Misión. Para la Planificación Estratégica 2018-2019 se mantiene la misión institucional formulada en periodo anterior.

Formulación de Visión. La Visión representa la expresión de deseo de cómo se encontrará la institución en un determinado tiempo.



En este contexto, la Misión y Visión del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil en el marco de la Planificación Estratégica 2018-2019 son las siguientes:

MISIÓN



Brindar una respuesta efectiva, eficiente y oportuna ante emergencias y siniestros que pongan en peligro a la ciudadanía guayaquileña, generando a su vez, una cultura de prevención en la sociedad.

VISIÓN

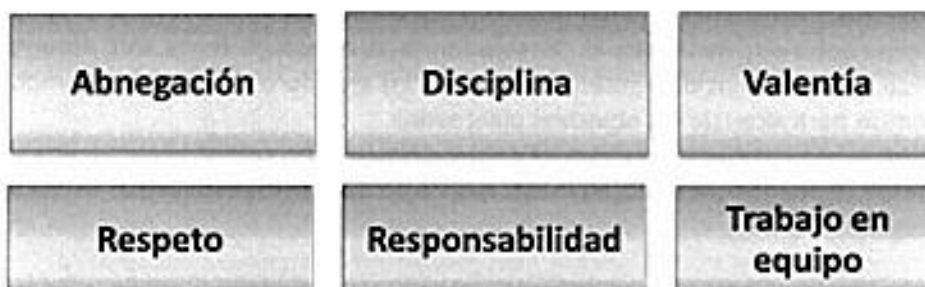


Ser reconocidos como una entidad de referencia nacional e internacional en términos de atención inmediata, eficaz y eficiente de emergencias, proponiendo, promoviendo y utilizando modernas prácticas para la disminución y prevención de riesgos.



Formulación de Valores y Principios Organizacionales.

Los valores y principios que sustentan la planificación estratégica del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil constituyen pilares fundamentales de la gestión del comportamiento de las personas que conforman la institución:



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.

Disciplina.- Valor fundamental de todos quienes conformamos el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil, lo 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.

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

Respeto.- Todo el personal del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil debe dar a las personas un trato digno, cortés, cordial y tolerante. Es el reconocimiento, consideración y atención que se debe dar a los semejantes.

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

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



Formulación Estratégica Institucional

En esta fase se formulan los objetivos estratégicos y específicos Institucionales. Para este propósito se efectuó un análisis de los resultados obtenidos en el Plan Estratégico 2013 – 2017, alineando los objetivos con los del Plan Nacional del Buen Vivir 2017 - 2021.

La planificación institucional no sería posible si no se cuenta con el liderazgo y apoyo irrestricto de la máxima autoridad institucional. De esta forma, la estrategia formulada durante el proceso de planificación será conocida y entendida por los y las servidores facilitando su empoderamiento y compromiso para alcanzar los objetivos planteados.

Se debe tener en cuenta que el objetivo estratégico y los objetivos específicos se ejecutan a través de estrategias.

Un Objetivo Estratégico es aquella formulación de propósito que marca la posición en la que deseamos estar a largo plazo y constituye el eje de acción de la institución una vez delimitados.

Es la apuesta por algo que valoramos decisivo para el presente y futuro de la organización.

De conformidad con el marco legal vigente, los objetivos estratégicos del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil se alinean a los objetivos nacionales y a las estrategias sectoriales.

El Plan Nacional del Buen Vivir 2017 – 2021 se enfoca en “planificar para toda una vida” para las presentes y futuras generaciones. Se trata de un plan corto, concreto y transparente, que motive al diálogo sobre los grandes objetivos nacionales de desarrollo.

Siendo así, nuestra Benemérita Institución, se enfocará en los siguientes aspectos, los cuales nos compete directamente:

EJE 1: Derechos para todos durante toda la vida.
OBJETIVO 1: Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas.

POLÍTICA PÚBLICA 1.10: Impulsar una cultura de gestión integral de riesgos que disminuya la vulnerabilidad y garantice a la ciudadanía la respuesta y atención a todo tipo de emergencias y desastres originados por causas naturales o antrópicas.

EJE 3: Estado y Sociedad para el Bien Común.
OBJETIVO 7: Incentivar una sociedad participativa con un Estado cercano al servicio de la Ciudadanía.

POLÍTICA PÚBLICA 7.4: Institucionalizar una administración pública democrática, incluyente y orientada hacia la ciudadanía basada en un servicio público meritocrático profesionalizado que se desempeñe en condiciones dignas.



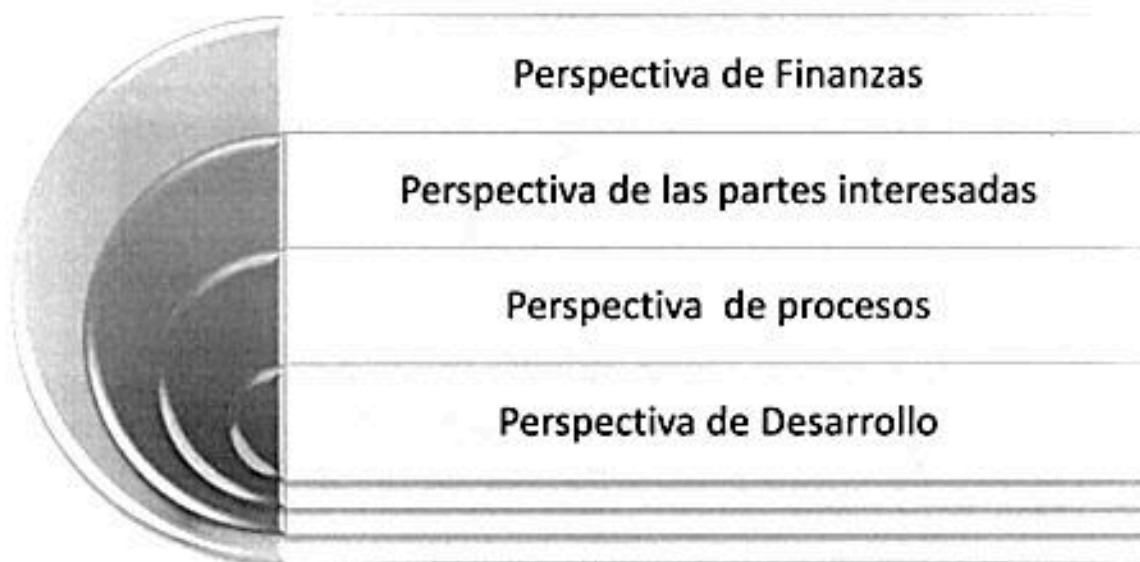
**POLÍTICA
PÚBLICA 7.5:**

Consolidar una gestión estatal y gubernamental eficiente y democrática que opere en sociedad, impulsando las capacidades ciudadanas e integrando las acciones sociales.

**POLÍTICA
PÚBLICA 7.6:**

Mejorar la calidad de las regulaciones y simplificación de trámites para aumentar su efectividad en el bienestar económico y social.

Así mismo, a continuación se presentan las cuatro perspectivas principales dentro de las cuales se enmarcan los objetivos de la organización pública:



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



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, para lograr cumplir con su visión de futuro, debe dotar a sus servidores las competencias necesarias y condiciones laborales adecuadas, para lograr el crecimiento institucional y tener personas altamente capacitadas y comprometidas con la excelencia.

Entre los resultados esperados que se desean obtener de este objetivo 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 servidores implementados en la institución.



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 ente 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 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 formas de seguridad que procuran salvaguardar su integridad física y la de la comunidad.

Los resultados que se desean obtener de este objetivo estratégico son:

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. Diseñar iniciativas de formación y desarrollo como mecanismo de motivación al personal.

Facilitar la supervisión del personal operativo

Ofrecer a la comunidad una mejor respuesta ante siniestros y emergencias.



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 son:

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 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 procedimientos operativos 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 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.



Riesgos Estratégicos

La identificación, análisis y registro de riesgos estratégicos constituye un mecanismo que permite prever las potenciales situaciones de incertidumbre que de ocurrir podrían ocasionar un efecto negativo al cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales.

A continuación, se presenta un detalle de los riesgos, su alineación al objetivo estratégico del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil, las acciones para contrarrestar el efecto y una estimación de la probabilidad de ocurrencia.

#	RIESGO	OBJETIVOS OPERATIVOS AFECTADOS	ACCIONES
1	Requerimiento de soporte a usuario no sea atendido a tiempo.	Implementación de herramientas informáticas o mejoras en sistemas en áreas claves.	Establecer prioridad de atención de requerimientos.
2	Módulo informático nuevo sea desarrollado con fallas.	Implementación de herramientas informáticas o mejoras en sistemas en áreas claves	Solicitar procedimientos actualizados, solicitar a usuario que notifique cambios.
3	Eventos paralelos realizados por otras instituciones culturales que afecten la participación en los eventos que organice el museo.	Capacitar a la ciudadanía en general para fomentar cultura de prevención de emergencias.	Obtener agenda cultural de otras entidades para planificar sin que se crucen fechas con eventos externos.
4	Incumplimiento de las normas de prevención de incendios, por parte de los usuarios.	Implementación de mejoras en procesos de CGPI y CGIP para cubrir más trámites en menor tiempo.	Difusión de procedimientos a los usuarios.
5	Retraso en contar con el proyecto de presupuesto anual del BCBG para el siguiente año.	Verificar cumplimiento de la proforma presupuestaria de ingresos.	Elaborar el proyecto de Presupuesto y recopilar la información de los requerimientos dentro del mes de septiembre y octubre de cada año.
6	Que la morosidad de los inquilinos sea alta.	Optimizar tiempos de cobranza a inquilinos.	Seguimiento de la morosidad de la cartera. Notificaciones a inquilinos para el cobro, a partir del 1er mes y hasta antes de cumplir el 2do mes de retraso, para presionar el pago.
7	No gestionar apropiadamente los trámites requeridos dentro del proceso judicial.	Asegurar que los procesos ejecutados estén cumpliendo normativa vigente.	Seguimiento diario del proceso en todas sus fases, informar a la Coordinación sobre incidentes que puedan poner en riesgo el resultado del juicio.



8	Riesgo de accidente y demanda contra Academia durante entrenamientos.	Capacitación constante al personal bomberil.	Supervisión constante de los entrenamientos; contar con paramédico disponible y recursos para atención inmediata de accidentes. Capacitar a los instructores en primeros auxilios. Elaborar y difundir procedimientos operativos.
9	Dificultades para acceder a lugares y zonas vulnerables donde están los barrios y escuelas a las que se va a visitar.	Capacitar a la ciudadanía en general para fomentar cultura de prevención de emergencias.	Planificar visitas evitando utilizar fechas en las que se den eventos climáticos que pudieran dificultar el cumplimiento del cronograma.
10	Irrespeto de usuarios hacia el personal de BCBG que realiza inspecciones y clausuras	Implementación de mejoras en procesos de CGPI y CGIP para cubrir más trámites en menor tiempo.	Personal se desplaza en vehículo de la institución para evitar exponerse a la delincuencia.
11	Vehículos o bienes presenten fallas por falta de mantenimiento preventivo.	Mantener las unidades de combate y ambulancias en buen estado.	Elaboración de plan anual de mantenimiento preventivo para vehículos y bienes.
12	Disminución del interés por parte de la comunidad en capacitar al personal.	Capacitar a la ciudadanía en general para fomentar cultura de prevención de emergencias.	Campañas publicitarias para difundir oferta académica.
13	Fuga de información sobre contenido de cursos hacia ofertantes competidores.	Capacitar a la ciudadanía en general para fomentar cultura de prevención de emergencias.	Firma de convenios de confidencialidad con los instructores
14	Retraso en ejecución de campañas publicitarias.	Capacitar a la ciudadanía en general para fomentar cultura de prevención de emergencias.	Aplicación de controles constantes del cumplimiento de la agencia publicitaria contratada para el efecto.
15	No hay disponibilidad del sistema.	Implementación de herramientas informáticas o mejoras en sistemas en áreas claves.	Adquisición de suministro de energía alterno para área de servidores
16	Niños no son inscritos en los planes vacacionales de museo por sus padres por dificultades de horario de la tarde.	Capacitar a la ciudadanía en general para fomentar cultura de prevención de emergencias.	Organizar la mayoría de cursos vacacionales en la mañana.
17	Falta de instructores para planes vacacionales de museo.	Capacitar a la ciudadanía en general para fomentar cultura de prevención de emergencias.	Capacitación para los instructores con los que cuenta museo.
18	Personal no conozca de la realización y condiciones para participar en la campaña de bienestar social.	Ejecutar Campañas de cultura organizacional para lograr un ambiente laboral de calidad.	Comunicar a las áreas beneficiarias de una campaña de bienestar social con al menos 4 días de anticipación por escrito e e-mail.



19	Dificultades para hacer la inspección de cumplimiento de disposiciones técnicas.	Implementación de mejoras en procesos de CGPI y CGIP para cubrir más trámites en menor tiempo.	Confirmar al usuario fecha de inspección para asegurar que se permita. Reasignar inspección a otro inspector si el que originalmente estaba asignado está indispuesto de salud y no podrá cumplir el trabajo.
20	Dificultad de realizar las compras a tiempo según el PAC	Planificación de los gastos.	Solicitar antes de que culmine el semestre del año, las compras de cada área para el PAC del siguiente año. Hacer seguimiento de que las áreas entreguen los requerimientos a tiempo.
21	Incumplimiento del proveedor adjudicado en el proceso contractual.	Contar con cuarteles en buen funcionamiento y distribuidos estratégicamente en la ciudad.	Evaluación a proveedores previo al proceso de compra. Capacitación al personal con respecto a evaluación de ofertas técnicas.
22	Proporcionar información inexacta al usuario, en la asesoría jurídica solicitada.	Asegurar que los procesos ejecutados estén cumpliendo normativa vigente.	Capacitar al personal. Asignar a una persona para que verifique diariamente los cambios de normativa principales (registro oficial, decretos ejecutivos, resoluciones, reformas legales y reglamentarias en Defensa contra Incendios, Contratación Pública).
23	Retraso en la formulación y ejecución de los planes de capacitación.	Capacitación constante al personal bomberil y a la ciudadanía en general.	Establecer fechas límite para contar con planes de capacitación. Colaboración permanente de instructores a tiempo completo en Academia. Levantamiento de requerimiento de cursos dentro del Primer cuatrimestre. Coordinación previa con instructores para armar cronograma de capacitaciones.
24	Riesgo de robo en las instalaciones de la Academia.	Capacitación constante al personal bomberil y a la ciudadanía en general.	Mantener en forma permanente servicio de guardiana privada.



25	Personal no asiste a las capacitaciones programadas.	Capacitación constante al personal administrativo	Confirmar un día antes la asistencia del personal y solicitar se confirme casos de inasistencia. En los casos que exista personal que no podrá asistir, se le asigna nueva fecha si existiere una nueva capacitación del mismo tema o similar ya programado. Se convoca nuevo personal que pueda aprovechar ese cupo del curso ya programado.
26	Vehículos o bienes presentan fallas por falta de mantenimiento correctivo.	Mantener las unidades de combate y ambulancias en buen estado.	Ejecutar mantenimiento preventivo a los vehículos.

Cabe destacar que de forma paralela a la inclusión de riesgos en el Plan Estratégico, también se han previsto acciones para el correspondiente manejo de dichas eventualidades, con el propósito de precautelar o resolver los efectos que podría ocasionar la presencia de los riesgos contemplados.

Respecto a los riesgos alineados a objetivos y que podrían afectar a la consecución del objetivo estratégico del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil, constituye la presencia de choques adversos de origen interno y/o externo, en ese sentido, se han previsto las siguientes acciones para contrarrestar los impactos.

Indicadores y metas

Los indicadores y metas desempeñan un papel preponderante en el marco del seguimiento al comportamiento de los objetivos planeados. Así, la evolución de dichos indicadores y metas evidenciará el cumplimiento que se está logrando en cada coyuntura, y la eventual necesidad de tomar decisiones oportunas por parte de las autoridades para el efectivo cumplimiento de los objetivos planteados.

A continuación se presenta una tabla que contiene los indicadores y metas que permitirán la medición del objetivo estratégico institucional, cabe señalar que tanto los indicadores como las respectivas metas, han sido construidos en las unidades correspondientes y han sido aprobadas por los coordinadores y administradores; y, la máxima autoridad institucional.



No.	No. Objetivo Estratégico Institucional	Objetivo Operativo	Fórmula del Indicador de Gestión	Frecuencia de Medición	Meta Anual	Programación Cuatrimestral en % de la meta		
						1	2	3
PREVENCIÓN DE INCENDIOS								
1	5	Disminuir la cantidad de establecimientos vulnerables a siniestros mediante la atención oportuna en el trámite de obtención / renovación del Permiso de Funcionamiento y la aplicación de mayores controles a través de inspecciones para verificar el cumplimiento de requisitos de seguridad.	Inspecciones acumuladas del periodo cuatrimestral versus inspecciones del año anterior.	Cuatrimestral	3%	40%	35%	25%
2	7	Crear y fomentar la cultura de prevención de incendios y emergencias, logrando que la mayor parte de las edificaciones y establecimientos cumplan con GCIP y GCPI.	Inspecciones aprobadas versus inspecciones realizadas.	Cuatrimestral	1%	45%	35%	20%
INGENIERIA Y PROYECTOS								
3	2 y 5	Implementar mejoras en los procesos de ingeniería y Proyectos para cubrir más trámites en menor tiempo.	Número de certificados emitidos versus solicitudes inspecciones finales.	Cuatrimestral	612	30%	40%	30%
			Órdenes de pago canceladas versus órdenes de pago emitidas.	Cuatrimestral	1200	30%	40%	30%
			% Trámites de solicitudes de disposiciones técnicas atendidos dentro del plazo vs Trámites de solicitudes recibidas.	Cuatrimestral	923	40%	40%	20%
ACADEMIA DE BOMBEROS								
4	3	Mantener las actividades de capacitación y especialización del personal rentado y voluntario del BCBG.	Número de personal rentado capacitado versus número de personal rentado capacitado el año anterior.	Cuatrimestral	80%	40%	20%	20%



			Número de personal voluntario capacitado versus número de personal rentado capacitado el año anterior.	Cuatrimestral	50%	20%	20%	10%
5	4	Incrementar las filas bomberiles con nuevos integrantes cada año.	Número de voluntarios del año versus número de voluntarios del año anterior.	Anual	100%	50%	25%	25%
6	4	Capacitar a Cuerpos de Bomberos del País en temas Bomberiles.	Número de integrantes de los Cuerpos de Bomberos del país capacitados por el BCBG al año versus Número de integrantes de los Cuerpos de Bomberos del país capacitados por el BCBG año anterior.	Anual	100%	0%	50%	50%
7	4	Ofertar de cursos para las empresas y personas particulares.	Número de cursos ofrecidos versus números de cursos realizados el año anterior.	Anual	80%	0%	40%	40%
8	4	Fomentar la relación interinstitucional con entidades nacionales y extranjeras.	Número de actividades realizadas en conjunto con entidades extranjeras versus número de actividades programadas.	Anual	100%	10%	60%	30%
9	7	Incrementar el nivel de exposición de la Academia de Bomberos de Guayaquil como ente de capacitación en temas de prevención de incendios y respuesta ante emergencias.	Número de actividades realizadas en conjunto con entidades extranjeras versus número de actividades programadas.	Anual	100%	10%	60%	30%



10	1	Continuar con los procesos referentes a la Gestión de Talento Humano de la Academia de Bomberos de Guayaquil.	Número colaboradores capacitados anualmente versus programación de capacitación.	Anual	100%	20%	40%	40%
11	3	Gestionar la ampliación de la infraestructura adecuada para facilitar las prácticas bomberiles.	Número de áreas adecuadas versus número de áreas existentes.	Anual	100%	20%	20%	60%
12	3	Actualizar la forma de enseñanza con nuevas tecnologías. (Proyecto E-Learning)	Número de personal capacitado en línea versus programación de capacitación.	Cuatrimestral	100%	40%	30%	30%

MUSEO Y BIBLIOTECA

13	4	Difundir la imagen del Museo como un centro de entretenimiento cultural.	Cantidad de visitas anuales al Museo versus Cantidad de visitas del año anterior.	Cuatrimestral	Incremento del 5% anual	8%	24%	68%
14	4	Difundir eventos del Museo a través de redes sociales.	Cantidad de publicaciones realizadas anualmente versus Cantidad de Publicaciones realizadas el año anterior.	Cuatrimestral	Incremento del 5% anual	8%	24%	68%
15	7	Fomentar cultura de prevención de emergencias en el público infantil.	Número de niños inscritos en los cursos vacacionales y otros eventos versus número de niños inscritos en vacacionales y otros eventos el año anterior.	Cuatrimestral	Incremento del 5% anual	46%	54%	0%

LEGAL

16	2	Incrementar la seguridad jurídica de la Institución mediante la aplicación de criterios adecuados en el asesoramiento brindado para la elaboración de los actos administrativos, contratos, resoluciones y otros documentos de índole legal.	Número de requerimientos atendidos versus número de requerimientos recibidos.	Cuatrimestral	100%	100%	100%	100%
			Número de contratos y convenios elaborados	Cuatrimestral	100%	100%	100%	100%



			versus requerimientos recibidos.					
17	2	Incrementar la participación oportuna y eficiente en los procesos judiciales y en mecanismos alternativos de solución de conflictos mediante la aplicación de políticas de control respecto a la defensa institucional.	Número de audiencias asistidas versus asistencias convocadas	Cuatrimestral	100%	100%	100%	100%

TALENTO HUMANO

18	2	Incrementar el nivel de competencias, habilidades técnicas (conductuales) del talento humano del Benemerito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil, mediante la implementación de mejoras en los procesos, políticas y lineamientos, establecimiento de programas y actividades de seguimiento y evaluación, que permitan una formación integral del talento humano y la provisión adecuada de personal.	Calificación promedio de evaluación de desempeño del año actual versus evaluación de desempeño realizadas.	Semestre	90%	30%	30%	30%
			Capacitaciones ejecutadas versus capacitaciones programadas.	Cuatrimestre	100%	35%	35%	30%
19	2	Incrementar la satisfacción de los servidores de la institución mediante la optimización de los procesos de bienestar social y la atención oportuna de las necesidades.	Capacitaciones realizadas versus capacitaciones solicitadas.	Cuatrimestre	80%	20%	40%	20%
			Inspecciones ejecutadas versus planificadas.	Cuatrimestre	75%	25%	50%	75%
			Índice de ausentismo laboral por enfermedad del año actual versus año anterior.	Cuatrimestre	75%	25%	25%	25%
			Personal capacitado versus personal planificado para capacitar.	Cuatrimestre	70%	15%	20%	35%
20	2	Generar la participación colectiva de los servidores de la institución, en la atención de una emergencia, mediante ejecución de planes de simulacros.	Números de planes de emergencias realizados versus número de planes programados.	Cuatrimestre	80%	30%	30%	20%



21	2	Incrementar la estabilidad del personal de la institución y la dotación de un Talento Humano idóneo, acorde a las necesidades institucionales, mediante la gestión de los concursos de Méritos y Oposición, y un adecuado proceso de selección de personal contratado.	Número de partidas que se ocuparon mediante concurso de méritos y oposición planificados en el periodo versus concursos de méritos y oposición realizados.	Cuatrimestre	70%	30%	55%	70%
			% de Inclusión de personas con capacidades especiales año actual versus % de inclusiones de personas con capacidades especiales año anterior.	Cuatrimestre	4%	1%	1%	2%
FINANCIERO								
22	2	Dar seguimiento a garantías bancarias o pólizas que estén en custodia para solicitar renovación oportuna o ejecución de las mismas.	Número de contratos suscritos versus número de pólizas que garantizan los contratos.	Mensual	100%	20%	40%	40%
23	2	Efectuar el control y medición de los indicadores financieros para identificar las desviaciones que se puedan dar en los rubros de ingresos y gastos para la toma de decisiones.	Número de informes presentados versus número de informes solicitados.	Cuatrimestral	100%	25%	45%	30%
24	2	Administrar y gestionar los recursos económicos asignados por las leyes respectivas a favor de la Institución, para el cumplimiento de los objetivos institucionales.	Informes de recursos ejecutados versus presupuesto.	Mensual	100%	25%	45%	30%
25	2	Optimizar los tiempos en procesos de pago a proveedores y cobro en ventanilla procurando un mejor servicio al usuario externo.	Porcentaje de facturas cobradas dentro del mes versus facturas emitidas en el mes.	Cuatrimestral	80%	25%	25%	30%



ADMINISTRATIVO								
26	2	Ejecutar los procesos y procedimientos de compras y contrataciones de bienes, servicios y consultorías, en el marco del sistema de administración de bienes y servicios del BCBG.	Número de adquisiciones de bienes y/o servicios realizadas versus número de adquisiciones planificadas.	Cuatrimestral	100%	35%	30%	35%
27	2	Administración de bienes muebles e inmuebles del BCBG en cumplimiento de normativa vigente y con aplicación de criterios de eficiencia.	Número de solicitudes de mantenimiento de infraestructura atendidas versus número de solicitudes de infraestructura recibidas.	Cuatrimestral	70%	70%	70%	70%
			Número de solicitudes de mantenimiento de bienes atendidas versus número de solicitudes de mantenimiento de bienes ingresadas.	Cuatrimestral	75%	75%	75%	75%
28	2	Implementar equipos y sistemas informáticos adecuados para desarrollo del trabajo administrativo.	Número de Vehículos atendidos versus número de vehículos existentes en el parque automotor.	Cuatrimestral	80%	80%	80%	80%
PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL								
29	2	Incrementar la eficiencia institucional basada en las mejores prácticas de procesos, tecnología de información y cambio de cultura organizacional.	Número de documentos realizados versus números de documentos programados.	Anual	2 políticas y lineamientos	20%	60%	20%
			Número de proyectos aprobados versus número de proyectos presentados.	Cuatrimestral	4	20%	20%	20%
30	2	Generar en las áreas compromiso, pertenencia, autocontrol y posibilitar a través de la retroalimentación el mejoramiento en el logro de los objetivos institucionales.	Número de informes de seguimiento elaborados versus número de informes de seguimiento programados.	Cuatrimestral	4 informes trimestrales presentados	100%	100%	100%



			Número de informes de rendición de cuentas elaborado versus número de informes de rendición de cuentas solicitados.	Anual	Informe de Rendición de Cuentas presentado	-	-	1
31	2	Evaluación y seguimiento al Plan de manejo de riesgo - Norma 300 Contraloría General Ecuador - CGE/Evaluación del Riesgo.	Número de actividades de mitigación realizadas versus número de actividades propuestas.	Anual	Control del Plan de disminución del riesgo	-	-	1
COMUNICACIÓN SOCIAL								
32	2 - 4	Difundir información institucional mediante el uso adecuado de los diferentes canales de comunicación.	Número de boletines de prensa realizados versus número de boletines planificados.	Cuatrimestral	84 boletines	35	23	26
			Número de reportajes / noticias en cobertura versus número de boletines enviados a medios.	Cuatrimestral	96 impactos	32	32	32
			Número de publicaciones en redes sociales versus número de publicaciones planificadas.	Cuatrimestral	990 publicaciones al año por el total de redes sociales	320	320	350
			Incremento de audiencia en redes sociales Twitter, Facebook, Instagram y YouTube versus el número de audiencia.	Cuatrimestral	5% de incremento de audiencia en redes sociales	0%	2%	3%
			Número de campañas publicitarias realizadas versus número de campañas planificadas.	Cuatrimestral	11 campañas al año	5	3	3
33	4	Fomentar la cultura de prevención de incendios mediante campañas comunitarias.	Número de escuelas visitadas versus número de	Cuatrimestral	135 escuelas visitadas	35	8	92



			escuelas planificadas.					
			Número de barrios visitados versus número de barrios planificados.	Cuatrimstral	47 barrios visitados	6	6	35
34	4	Fortalecer la imagen institucional mediante la realización de eventos que involucren público interno y externo	Eventos realizados versus eventos planificados.	Cuatrimstral	20 eventos al año	4	8	8

TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

35	2	Incrementar la eficacia del servicio de soporte técnico a usuarios mediante la utilización de conceptos y buenas prácticas para la gestión de servicios de tecnologías de la información, así como la elaboración y difusión de políticas de uso de los recursos tecnológicos.	Porcentaje de registros de soporte técnico solucionados versus registros de soporte técnicos ingresados.	Cuatrimstral	80%	30%	30%	20%
36	2	Implementación de herramientas informáticas o mejoras en sistemas, en áreas claves (Activos Fijos, Prevención de Incendios, Ingeniería de Proyectos)	Número de renovación y upgrade realizadas versus número de renovación y upgrade.	Cuatrimstral	100%	30%	30%	40%
			Números de servicios habilitados versus números de servicios programados.	Cuatrimstral	70%	30%	20%	20%
			Licencias caducadas versus licencias renovadas.	Cuatrimstral	70%	25%	25%	20%

