

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL



INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO

TEMA:

**“MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA EL CUERPO DE
BOMBEROS DEL CANTÓN MIRA, PROVINCIA DEL CARCHI”**

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

Autora: PULE, B. Wendy M.

TUTOR: Dr. Vinicio Saráuz E. Msc.

IBARRA 2015

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de tesis consiste en desarrollar un proceso investigativo para la elaboración e implementación de un **“MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA EL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN MIRA, PROVINCIA DEL CARCHI”**. El objetivo primordial es entregar al Cuerpo de Bomberos del Cantón Mira información relevante de la institución de manera general, y específicamente de cada departamento de la institución. Orientando la toma de decisiones acertada de la dirección, mismas que se deben tomar para mejorar los procesos entregando claves estratégicas que permitan llevar a cabo en el corto plazo la implementación de este manual. Para lograr lo anteriormente descrito, se recopiló información relevante a través de herramientas técnicas primarias y secundarias, como el Estatuto orgánico del Cuerpo de Bomberos de Quito; los datos de fuentes primarias fueron recopilados de la misma institución. La presente tesis consta de cuatro capítulos en los cuales se estudian diferentes temas de acuerdo al grado de importancia del desarrollo de la investigación; este estudio se limita al entorno institucional, en cada puesto de trabajo de las dependencias anteriormente señaladas. En el desarrollo del segundo capítulo se dispone de una base teórica – científica la cual sustentará el desarrollo de la propuesta enfocándose en la mejora continua que promueve la competitividad en la gestión institucional. El tercer capítulo de la propuesta se diseñó tomando en cuenta las principales falencias administrativas que interfieren en la gestión institucional; por lo que la propuesta se basa en un manual de procesos administrativos con sus respectivos flujogramas y un manual de funciones, que contienen los criterios necesarios para fortalecer la gestión administrativa. Para concluir el desarrollo de la investigación se identificaron las áreas de influencia del proyecto a través de impactos basados en las cuatro dimensiones de la sustentabilidad. Así, con conclusiones y recomendaciones referentes a cada capítulo se concluye el proceso investigativo, anexando los documentos de respaldo de la investigación, como también el costo de implementación del presente manual.

SUMMARY

This thesis is to develop a research process for the development and implementation of a "MANUAL ADMINISTRATIVE PROCESS FOR FIRE DEPARTMENT OF CANTON MIRA, PROVINCE OF CARCHI". The main objective is to deliver the Fire Department of the Canton Look institution relevant information in general, and specifically for each department or work area of the institution. Pretending to guide decision Successful management decisions, same to be taken to improve processes delivering strategic keys that allow to perform in the short term the implementation of this manual. To achieve the above-described relevant first hand information was gathered through primary and secondary tools; it should be emphasized that the primary source data were collected at the same institution. This thesis consists of four chapters in which different themes according to the degree of importance of research forward are studied; this research is limited to the institutional environment in each job from the aforementioned dependencies. In developing the second chapter we have a theoretical basis - which will be the scientific basis for the development of the proposal in the next chapter seeking continuous improvement that allows develops competitiveness in institutional development. To carry out the chapter of the proposal has taken into account the main administrative flaws that distort the institutional management; so the proposal in a Strategic Plan for Institutional Development is founded in addition the Manual of Administrative Processes and Functions Manual, containing the necessary criteria to shore administrative management. To conclude the development of research areas covered by the project are identified through impacts based on the four dimensions of sustainability to which reference and key impacts of the proposed development is done. Thus, conclusions and recommendations regarding each chapter concludes the research process, attaching supporting documents research, as well as the cost of implementation of this manual.

AUTORÍA

Yo, WENDY MADELAINE PULE BOTINA, portadora de la cédula de ciudadanía N° 040172088-3, declaramos bajo juramento que el presente trabajo aquí descrito es de mi autoría, “MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA EL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN MIRA, PROVINCIA DEL CARCHI” que no ha sido previamente presentado para ningún grado, ni calificación profesional; y que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

En la ciudad de Ibarra, mayo del 2015



WENDY MADELAINE PULE BOTINA

C.C. 040172088-3

Dr. VINICIO SARAUS E. Msc.

INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

En calidad de Director del trabajo de grado presentado por la egresada WENDY MADELAINE PULE BOTINA, para optar por el Título de Ingeniero Comercial cuyo tema es: "MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA EL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN MIRA, PROVINCIA DEL CARCHI". Considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra, mayo del 2015



Dr. VINICIO SARAÚZ E. Msc.

DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A

FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, WENDY MADELAINE PULE BOTINA, con cédula de ciudadanía Nro. 040172088-3, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte, los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autoras del trabajo de grado denominado: "MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA EL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN MIRA, PROVINCIA DEL CARCHI", que ha sido desarrollado para optar por el título de INGENIERIA COMERCIAL en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En condición de autora me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribimos este documento en el momento que hacemos la entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

EMAIL:

wendymadela@gnail.com

TELÉFONO:

062380-149

TELÉFONO

0983755376

MÓVIL:

WENDY MADELAINE PULE BOTINA

C.C. 040172088-3

Ibarra, Diciembre de 2015.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA.

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	040172088-3		
APELLIDOS Y NOMBRES:	PULE BOTINA WENDY MADELAINE		
DIRECCIÓN:	MIRA		
EMAIL:	wenmadelaine@gmail.com		
TELÉFONO FIJO:	062280-149	TELÉFONO MÓVIL:	0983755376

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	“MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA EL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN MIRA, PROVINCIA DEL CARCHI”,
AUTORA:	PULE BOTINA WENDY MADELAINE
FECHA:	18 de Diciembre 2015

SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	INGENIERÍA COMERCIAL.
ASESOR /DIRECTOR:	Dr. VINICIO SARÁUZ E. Msc.

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, WENDY MADELAINE PULE BOTINA, con cédula de ciudadanía Nro. 040172088-3, en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago la entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizamos a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

3. CONSTANCIA

La autora manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que son las titulares de los derechos patrimoniales, por lo que asumen la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrán en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, diciembre de 2015

AUTORA:

WENDY MADELAINE PULE BOTINA
C.C. 040172088-3

Facultado por resolución de Consejo Universitario.

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de tesis primero a Dios quien ha sido mi guía incondicional al bendecir cada peldaño escalado en este trayecto de mi vida, permitiéndome culminar exitosamente este trabajo logrando cumplir mis metas y objetivos trazados.

A mis padres quienes han sido el pilar de mi vida, han velado por mi bienestar y educación, apoyándome en todo momento de manera incondicional, brindándome su entera confianza; gracias a ellos, a los valores inculcados y a su esfuerzo diario por brindarnos un futuro mejor, soy quien soy, les Amo papitos.

A mi esposo, mi hijo quienes son mi fuente de inspiración, mi fortaleza para crecer como persona y como profesional, ellos son quienes día a día con su sonrisa me alientan para salir adelante.

Wendy Madelaine

AGRADECIMIENTO

A Dios por ser la guía incondicional en mi vida, quien me ha fortalecido en los momentos más débiles y quien ha llenado mi vida de alegrías gracias al cumplimiento de las metas y objetivos trazados, es quien ilumina día a día mi caminar.

A mis padres quienes con esfuerzo y dedicación me han sacado adelante, inculcándome valores que como persona me harán crecer como profesional, y con su ejemplo de trabajo tesonero han creado en mí una imagen de trabajo, responsabilidad, y honestidad en el actuar diario de mi vida.

A la Universidad Técnica del Norte por haberme acogido en su casona.

A la confianza, apoyo y dedicación de tiempo a los maestros de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, por haber compartido conmigo sus conocimientos y sobre todo su amistad.

Gracias Doctor Vinicio Sarauz por creer en mí y haberme brindado la oportunidad de desarrollar mi tesis y por todo el apoyo brindado.

Y a todos quienes fueron parte esencial en mi formación profesional. Gracias.

Wendy Madelaine

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO	ii
SUMMARY	iii
AUTORÍA.....	iv
INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO.....	v
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.....	vi
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.	vii
1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA.....	vii
2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD.....	viii
DEDICATORIA	viii
AGRADECIMIENTO	x
ÍNDICE GENERAL	xi
ÍNDICE DE CUADROS.....	xv
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xvi
PRESENTACIÓN.....	xvii
Antecedentes	xviii
Justificación	xix
Objetivos	xx
General	xx
Específicos	xx
CAPÍTULO I	21
DIAGNÓSTICO SITUACIONAL-PROCESO DE RECONOCIMIENTO Y ANÁLISIS DEL ENTORNO	21
Antecedentes	21
Objetivos del diagnóstico.....	22
General	22
Específicos	22
Variables diagnósticas	22
Matriz de relación diagnóstica	24
Identificación de la población.....	25
Población y muestra.....	25

Muestra de usuarios	25
Análisis de la información	27
Encuesta dirigida a los usuarios de la institución del cuerpo de bomberos del cantón Mira...27	
Entrevistas dirigidas al personal operativo de la institución.....	31
Análisis de entorno externo	45
Diagnóstico FODA	49
FODA Cuerpo de Bomberos del cantón Mira	49
Cruces estratégicos.....	50
Identificación del problema diagnóstico	51
CAPÍTULO II.....	53
MARCO TEÓRICO.....	53
Cuerpo de bomberos	53
Definición	53
Administración.....	54
Definición	54
Funciones de la administración.....	56
Planificación	56
Organización	59
Dirección.....	63
Control	65
Niveles administrativos.....	68
Nivel directivo	68
Nivel ejecutivo	68
Nivel asesor.....	69
Nivel auxiliar	69
Nivel operativo.....	70
Plan estratégico	70
Misión	71
Visión.....	71
Valores institucionales	72
Factores claves de éxito	72
Herramientas de gestión.....	72
Estructura organizacional.....	77
Manual	77

Tipos de manuales.....	80
Manual de organización.....	80
Manual de normas y procedimientos	82
Manual de puestos y funciones	84
Legislación.....	87
Reglamento interno.....	88
Políticas institucionales.....	91
Código de ética	92
Ley de defensa contra incendios	94
Diagrama de flujos.....	95
CAPÍTULO III.....	97
PROPUESTA.....	97
Introducción	97
Objetivos del capítulo	98
Elaborar flujogramas de los procesos que la institución maneja para brindar su servicio a la colectividad.....	98
Elaborar el manual de procesos administrativos para el Cuerpo de Bomberos del Cantón Mira.....	98
Manual de procesos administrativos.....	98
Atención pre – hospitalaria	102
Extinción de incendios.....	109
Rescates.....	114
Atención de accidentes viales	118
Solicitud de inspección para el otorgamiento de permisos de funcionamiento a locales comerciales anualmente.....	123
Inspección para el otorgamiento de permisos de funcionamiento a locales comerciales anualmente.....	126
Capacitación a empresas, entidades públicas, educativas, barrios y grupos sociales.....	130
Control preventivo vehicular	133
Solicitudes de permisos de trabajo.....	136
Solicitudes de vacaciones	139
Manual de funciones	142
Manual de funciones consejo de administración y disciplina.....	142
Manual de funciones comandancia.....	143

Manual de funciones departamento de personal	145
Manual de funciones departamento financiero	147
Manual de funciones departamento de prevención de incendios.....	149
Manual de funciones departamento de capacitación	151
Manual de funciones departamento de especialización bomberil.....	153
Manual de funciones departamento de logística	155
Orgánico funcional.....	156
Estructura organizacional cuerpo de bomberos del cantón Mira.....	157
CAPÍTULO IV.....	159
IMPACTOS DEL PROYECTO	159
Análisis de impactos	159
Impacto administrativo	161
Impacto económico.....	162
Impacto social	163
Impacto ambiental.....	164
Impacto educativo.....	165
Impacto tecnológico.....	166
Impacto general.....	167
CONCLUSIONES	168
RECOMENDACIONES.....	169
BIBLIOGRAFÍA	170
LINKOGRAFÍA	172
ANEXOS	174
ANEXO 1 CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS.....	175
ANEXO 2 PRESUPUESTO DE IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL	176
ANEXO 3 INSTRUMENTO N° 1	177
ANEXO 4 INSTRUMENTO N° 2	178
ANEXO 5 INSTRUMENTO N° 3	179
ANEXO 6 INSTRUMENTO N° 4	180
ANEXO 7 INSTRUMENTO N° 5	181
ANEXO 8 INSTRUMENTO N° 6	182
ANEXO 9 INSTRUMENTO N° 7	183
ANEXO 10 Ficha de observación.....	185

ÍNDICE DE CUADROS

1. Identificación de variables e indicadores	23
2. Matriz de relación diagnóstica	24
3. Muestra de usuarios	26
4. Existencia cuerpo de bomberos Mira.....	27
5. Uso del servicio.....	28
6. Tiempo espera servicio	29
7. Nivel de satisfacción en la atención.....	30
8. Ficha de observación.....	44
9. Manual de procesos del cuerpo de bomberos del cantón Mira	101
10. Matriz de relación de impactos	160
11. Impacto administrativo	161
12. Impacto económico	162
13. Impacto social	163
14. Impacto ambiental.....	164
15. Impacto educativo	165
16. Impacto tecnológico.....	166
17. Impacto general.....	167

ÍNDICE DE GRÁFICOS

1. Existencia Cuerpo de Bomberos Mira	27
2. Uso del servicio.....	28
3. Tiempo espera servicio	29
4. Nivel de satisfacción en la atención.....	30
5. Organización lineal	61
6. Organización funcional.....	62
7. Organización línea staff	62
8. Comando de operaciones	100

PRESENTACIÓN

El presente trabajo de investigación titulado: **“MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA EL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN MIRA, PROVINCIA DEL CARCHI”**

Capítulo I: En este capítulo se describe el Diagnóstico situacional interno, mediante la realización de un análisis FODA; a través de encuestas realizadas a los propietarios de los establecimientos comerciales, además contiene las entrevistas realizadas al personal de Cuerpo de Bomberos del Cantón Mira, cuyos resultados son significativos para el desarrollo de este proyecto.

Capítulo II: Este capítulo contiene las bases teóricas - científicas del presente estudio, permitiéndole tener una investigación documental acerca de los manuales de función y de procesos administrativos, cuyos conceptos fueron tomados de distintas fuentes bibliográficas, linkográficas y documentales.

Capítulo III: Se presenta la propuesta en la cual se diseña un Manual de Procesos Administrativos, mismo que le permitirán al Cuerpo de Bomberos del Cantón Mira lograr eficiencia y efectividad en el servicio prestado a la ciudadanía.

Capítulo IV: Hace referencia al análisis de los diversos impactos que genera el presente estudio de investigación; los impactos se desarrollan en el ámbito administrativo, social, educativo, económico, ambiental y tecnológico.

Para concluir con el estudio se incluyen, conclusiones y recomendaciones que hacen referencia y marcan la tendencia del desarrollo de todo el proyecto.

Antecedentes

El cantón Mira está ubicado en la provincia del Carchi, siendo este el cantón más joven fue fundado el 18 de agosto de 1980, durante la presidencia del Doctor Jaime Roldós Aguilera. Tiene una población aproximada de 12.919 habitantes, con una extensión territorial de 581,69 Km² y una temperatura promedio de 16.2°C, se encuentra al sur de la misma provincia cercano a la parroquia de Salinas y a la ciudad de Ibarra en la provincia de Imbabura.

Es conocida como "Balcón de los Andes" y está conformado por cuatro parroquias: Jacinto Jijón y Caamaño, La Concepción, Juan Montalvo y Mira; hace dos años aproximadamente, la municipalidad decidió implementar la gestión del cuerpo de bomberos necesaria para salvaguardar la vida de los habitantes, debido a que se desarrollaron varios incidentes en el cantón y no se contó con la debida colaboración de los cuerpos de bomberos de los cantones vecinos; y a partir de la ley del 65% dieron paso a la ordenanza para la creación del cuerpo de bomberos-Mira.

Por otro lado se empezó con la infraestructura física con fondos propios de la institución; mientras tanto, el talento humano se estaba preparando y capacitándose en las instalaciones del Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Ibarra, obteniendo así las primeras antigüedades; eran seis los aspirantes a bomberos y todos seis entran hoy por hoy a formar parte de esta institución.

El trabajo tesonero y la autogestión de la máxima autoridad el Señor Fausto Ruiz alcalde del GAD-Mira, ha decidido darles la autonomía que el Cuerpo de Bomberos Mira necesitan para movilizarse con recursos propios y tener un lugar en la asignación presupuestaria que el Estado emite cada año; formándose como profesionales éticos y con calidad de servicio al pueblo; con estos antecedentes es necesario la implementación de un Manual de Procesos Administrativos para el Cuerpo de Bomberos Mira, para que el trabajo sea técnicamente planificado y todos los

recursos sen optimizados. (GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN MIRA, 2014)

Justificación

Las razones importantes para la realización de esta investigación son las siguientes:

Existen necesidades institucionales insatisfechas en el proceso de formación y autonomía del Cuerpo de Bomberos del Cantón Mira.

Por lo que es necesario contribuir al fortalecimiento de la estructura orgánica, funcional y operativa; ya que la municipalidad del cantón Mira al asumir la competencia del Cuerpo de Bomberos, canalizó sus primeros esfuerzos hacia el establecimiento de la infraestructura física, contando actualmente con un edificio con instalaciones y adecuaciones de calidad, los mismos que deben ser manejados adecuadamente.

Además muchos procesos tales como la emisión de certificaciones, permisos de funcionamiento y planes de contingencia, requieren del cumplimiento de normativas legales para estar apegados al marco legal y evitar conflictos que disipen los recursos.

Por lo que es necesario estructurar planes operativos anuales, planes de contingencia y de capacitaciones que vayan enrolando a toda la comunidad del cantón Mira en una participación e interacción de autoridades y beneficiarios.

Es así que los principales beneficiarios serán los miembros del cuerpo de bomberos ya que dispondrán de una herramienta técnica para el desarrollo de un trabajo efectivo en fiel cumplimiento de la satisfacción de las necesidades de la comunidad siempre enmarcados en la normativa legal.

Por otro lado los beneficiarios indirectos serán la comunidad en general, permitiendo desarrollar la gestión de capacitación en post del bienestar de los ciudadanos, salvaguardando su integridad y los riesgos humanos persistentes por cualquier eventualidad, así como la seguridad para los bienes suntuarios de los mismo; por todo lo anteriormente mencionado es imprescindible la elaboración de un manual de procesos administrativos, para que los trabajos se realicen con eficiencia y calidad.

Objetivos

General

Elaborar un Manual de procesos Administrativos para el Cuerpo de Bomberos del cantón Mira.

Específicos

- Realizar el diagnóstico técnico situacional del Cuerpo de Bomberos del Cantón Mira con la finalidad de determinar la situación actual de la institución.
- Elaborar el marco teórico que permita sustentar el proyecto, a través de la investigación bibliográfica, linkográfica y documental.
- Diseñar la propuesta MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS para el CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN MIRA, ciñéndose a los lineamientos de la administración moderna.
- Identificar los principales impactos que provocará la implementación de este proyecto.

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL-PROCESO DE RECONOCIMIENTO Y ANÁLISIS DEL ENTORNO

1.1. Antecedentes

El Cuerpo de Bomberos del Cantón Mira es constituido mediante Ordenanza de creación y funcionamiento del Cuerpo de Bomberos del Gobierno Municipal del cantón Mira, de fecha 03/21/2014 08:17; otorgándoles la autonomía administrativa y financiera, de manera que gestionen sus propios recursos para brindar a la ciudadanía la seguridad que ellos esperan de la institución.

Los primeros esfuerzos se enfocaron en buscar el equipamiento técnico que les permita realizar la parte operativa de la institución; y no priorizaron la estructura interna de la misma, por lo que actualmente no cuentan con un documento en el cual se transparente la gestión bomberil y por otro lado, el personal asumió cargos que no van acorde a las habilidades y competencias de cada uno, además no se han definido perfiles para las unidades de trabajo.

Las líneas de autoridad y responsabilidad no se encuentran plasmadas en un organigrama estructural por lo que los canales de comunicación se ven afectados distorsionando la información, creando problemas y conflictos laborales. (GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN MIRA, 2014)

1.2. Objetivos del diagnóstico

1.2.1. General

Realizar un diagnóstico situacional que permita determinar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del Cuerpo de Bomberos del Cantón Mira.

1.2.2. Específicos

- Determinar los elementos administrativos del Cuerpo de Bomberos del Cantón Mira.
- Determinar si el Cuerpo de Bomberos del Cantón Mira tiene una estructura organizacional bien definida.
- Identificar las políticas y estrategias de dirección del Cuerpo de Bomberos del Cantón Mira.
- Verificar si el Cuerpo de Bomberos del Cantón Mira posee herramientas de gestión administrativa
- Analizar el entorno externo en el que interviene el Cuerpo de Bomberos del cantó Mira.

1.3. Variables diagnósticas

Las variables diagnósticas son la clave del desarrollo y a continuación se mencionan las variables que intervienen en el proyecto de investigación:

Cuadro N° 1**Identificación de variables e indicadores**

VARIABLES	ELEMENTOS ADMINISTRATIVOS	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL (PEDI)	HERRAMIENTAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	ENTORNO EXTERNO
INDICADORES	Planificación	Estructura Orgánica	Misión	Plan motivacional del talento humano	Político
	Organización	Estructura Funcional	Visión	Plan de capacitación e instrucción bomberil.	Económico
	Dirección	Manual de funciones	Objetivos		Social – Cultural
	Control	Normativa legal	Políticas	Evaluación del desempeño	Tecnológico
		Código de Ética	Estrategias		
	Ley de Defensa contra Incendios	Factores de éxito Enfoque usuario			

Fuente: Investigación propia CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN MIRA

Elaborado por: La Autora

Año: 2014 - 2015

1.4. Matriz de relación diagnóstica

Cuadro N° 2

Matriz de relación diagnóstica

OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES	FUENTES DE INFORMACIÓN	INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN	SUJETOS
✓ Determinar los elementos administrativos del Cuerpo de Bomberos del Cantón Mira.	Elementos Administrativos	Planificación Organización Dirección Control	Primaria Secundaria	Ficha de Observación Documentos	Comandante y Bomberos del CBM Cuartel Bomberil
✓ Determinar si el Cuerpo de Bomberos del Cantón Mira tiene una estructura organizacional bien definida.	Estructura Organizacional	Estructura Orgánica Manual de procesos administrativos Estructura Funcional Manual de funciones Normativa legal Código de Ética Ley de Defensa contra Incendios	Primaria Secundaria	Entrevista Ficha de Observación Documentos	Comandante y Bomberos del CBM
✓ Identificar las políticas y estrategias de dirección del Cuerpo de Bomberos del Cantón Mira.	Plan Estratégico de Desarrollo Institucional (PEDI)	Misión Visión Objetivos Políticas Estrategias Factores de éxito Enfoque usuario	Primaria Secundaria	Entrevista Encuesta Ficha de Observación Documentos	Comandante y Bomberos del CBM
✓ Verificar si el Cuerpo de Bomberos del Cantón Mira posee herramientas de gestión administrativa.	Herramientas de Gestión	Plan motivacional del talento humano. Plan de capacitación e instrucción bomberil. Evaluación del desempeño Servicio a los usuarios	Primaria Secundaria	Entrevista Encuesta Ficha de Observación Documentos	Comandante y bomberos Usuarios negocios
✓ Analizar el entorno externo en el que interviene el cuerpo de Bomberos del Cantón Mira.	Entorno Externo	Político Económico Social – Cultural Tecnológico	Secundaria	Documentos	Libros, revistas, periódicos, internet y otros medios de información.

Fuente: Investigación propia CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN MIRA

Elaborado por: La Autora

Año: 2014 – 2015

1.5. Identificación de la población

1.5.1. Población y muestra

La población es el número de personas al cual se dirige la investigación; por ser una institución conformada por un número de personas no mayor a 10 empleados, se aplicará un censo mediante entrevistas estructuradas, mismas que se aplicarán al Comandante en Jefe, jefes de cada área de la institución y usuarios.

CARGO / PUESTO DE TRABAJO	Nº DE TRABAJADORES
Comandancia	1
Unidad de personal	1
Unidad de logística	1
Unidad financiera	1
Unidad especialización bomberil	1
Departamento de prevención	2
TOTAL	7

Fuente: Investigación propia CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN MIRA
 Elaborado por: La Autora
 Año: 2014 - 2015

El cuadro nos muestra el número de personas que trabajan en la institución y el cargo que desempeñan dentro de la misma, esta información fue proporcionada por la persona a cargo de la unidad de personal.

1.5.2. Muestra de usuarios

Como el total de la población del cantón Mira según el último censo del año 2010, proporcionado por el INEC es de 12.919 habitantes, es necesario hacer un muestreo; para ello se tomó en cuenta que nuestros usuarios potenciales son aquellas personas que se dedican al comercio, y por lo tanto, se tomaron datos del Catastro Rural y del Catastro Urbano del GAD Mira, dando un total de 300 negocios en todo el cantón; así se calcula nuestra muestra:

$$n = \frac{Z^2 \delta^2 N}{E^2(N - 1) + Z^2 \delta^2}$$

Cuadro N° 3

Muestra de usuarios

SIMBOLOGÍA	DATOS
N= Población	300
n= Tamaño de la muestra	X
e= Porcentaje de error de la muestra	5%
d= Varianza	0.25
Z= Nivel de confianza	95%

$$n = \frac{(1.95)^2 (0.25)(300)}{(0.05)^2(300 - 1) + (1.95)^2(0.25)}$$

n= 168establecimientos comerciales a ser investigados.

1.6. Análisis de la información

1.6.1. Encuesta dirigida a los usuarios de la institución del cuerpo de bomberos del cantón

Mira.

1. ¿Conoce usted la existencia del Cuerpo de Bomberos Mira?

Cuadro N° 4

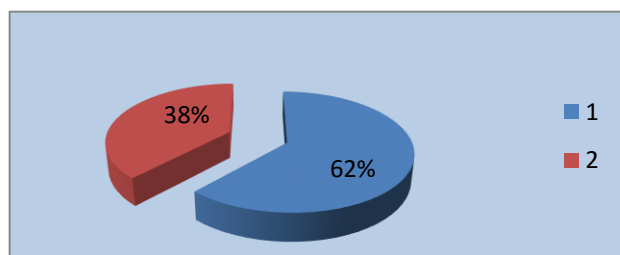
Existencia cuerpo de bomberos Mira

Descripción	f	%
SI	104	61,90
NO	64	38,10
TOTAL	168	100

Fuente: Investigación propia Propietarios de Negocios en el cantón Mira
Elaborado por: La Autora
Año: 2014 - 2015

Gráfico No 1

Existencia Cuerpo de Bomberos Mira



Fuente: Investigación propia Propietarios de Negocios en el cantón Mira
Elaborado por: La Autora
Año: 2014 – 2015

Análisis: En su mayoría, los propietarios de los negocios manifiestan que si conocen de la existencia del Cuerpo de Bomberos, sin embargo, existe una mínima cantidad de usuarios que manifiestan no saber de la institución y no saben cuáles son los beneficios, servicios y otras prestaciones que brinda la institución como eje de prevención.

2. ¿Con qué frecuencia ha hecho uso del servicio?

Cuadro N° 5

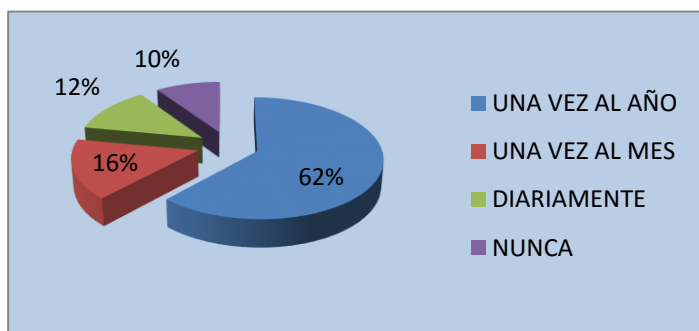
Uso del servicio

Descripción	f	%
UNA VEZ AL AÑO	104	61,90
UNA VEZ AL MES	27	16,07
DIARIAMENTE	21	12,50
NUNCA	16	9,52
TOTAL	168	100,00

Fuente: Investigación propia Propietarios de Negocios en el cantón Mira
Elaborado por: La Autora
Año: 2014 - 2015

Gráfico No 2

Uso del servicio



Fuente: Investigación propia Propietarios de Negocios en el cantón Mira
Elaborado por: La Autora
Año: 2014 - 2015

Análisis.- Los propietarios de los negocios en su mayoría han hecho uso del servicio una vez al año, ya que es un requerimiento para obtener su permiso de funcionamiento; por otro lado, en una menor incidencia, los propietarios asumen que nunca han hecho uso del servicio por desconocimiento.

3. ¿Qué tiempo se demoraron en brindarle el servicio?

Cuadro N° 6

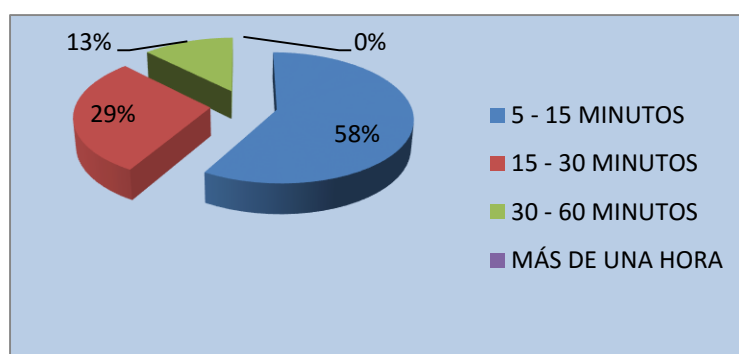
Tiempo espera servicio

Descripción	f	%
5 - 15 MINUTOS	98	58,33
15 - 30 MINUTOS	49	29,17
30 - 60 MINUTOS	21	12,50
MÁS DE UNA HORA	0	0,00
TOTAL	168	100,00

Fuente: Investigación propia Propietarios de Negocios en el cantón Mira
Elaborado por: La Autora
Año: 2014 - 2015

Gráfico No 3

Tiempo espera servicio



Fuente: Investigación propia Propietarios de Negocios en el cantón Mira
Elaborado por: La Autora
Año: 2014 - 2015

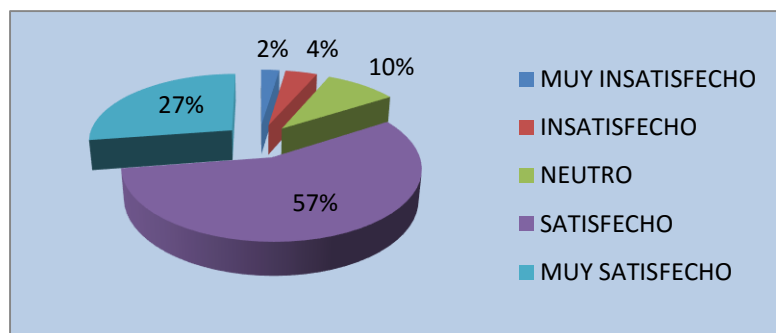
Análisis.- Existe un tiempo de espera para recibir el servicio de 5 a 15 minutos mismo que es manifestado por la mayoría de los propietarios de los negocios; sin embargo, la minoría de los propietarios ha declarado que han esperado alrededor de una hora por la extensión y complejidad de los trámites.

4. ¿Cómo califica la atención brindada por la institución?

Cuadro N° 7**Nivel de satisfacción en la atención**

Descripción	f	%
MUY INSATISFECHO	4	2,38
INSATISFECHO	7	4,17
NEUTRO	16	9,52
SATISFECHO	95	56,55
MUY SATISFECHO	46	27,38
TOTAL	168	100,00

Fuente: Investigación propia Propietarios de Negocios en el cantón Mira
 Elaborado por: La Autora
 Año: 2014 - 2015

Gráfico No 4**Nivel de satisfacción en la atención**

Fuente: Investigación propia Propietarios de Negocios en el cantón Mira
 Elaborado por: Wendy Pule
 Año: 2014 - 2015

Análisis.- Los dueños de los negocios y establecimientos de comercio manifiestan en su mayoría haber recibido el servicio con la atención adecuada y en el tiempo establecido, calificando el servicio de la institución como satisfactorio; pese a ello, algunos propietarios de los negocios, en su minoría, manifiestan que al recibir el servicio quedaron muy insatisfechos con la atención debido a las fallas en los procesos.

1.6.2. Entrevistas dirigidas al personal operativo de la institución.

INSTRUMENTO N° 1

ENTREVISTA DIRIGIDA AL COMANDANTE EN JEFE DEL CUERPO DE BOMBEROS RESPECTO A LA IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA EL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN MIRA, PROVINCIA DEL CARCHI

Bro. Palma Badillo Erik

1. ¿Cómo se creó la institución?

La institución fue creada mediante ordenanza municipal y en relación a las necesidades de la ciudadanía; por otro lado, nosotros como bomberos nos capacitamos en la rama bomberil durante ocho meses de curso en las instalaciones del Cuerpo de Bomberos de Ibarra en el año 2010, para el año 2011, se aprobó la ordenanza, y como bomberos al servicio del pueblo empezamos a trabajar a partir de octubre de 2013 como parte del GAD municipal, y por ordenanza en el 2014 conseguimos la autonomía y desde junio del presente año ejercemos nuestras funciones de manera autónoma.

2. ¿Cuáles son sus expectativas para con la institución?

Mis expectativas para la institución, es tenerla bien equipada, al mi personal capacitado para brindar un servicio de calidad a la ciudadanía y por otra parte ser una institución de gran prestigio y reconocimiento como lo hemos venido haciendo con los escasos recursos con los que actualmente disponemos.

3. Actualmente cuentan con un Plan Estratégico definido. ¿Quiénes los realizaron?

En realidad no contamos con un plan estratégico, en lo que nos guiamos es en los modelos que los otros cuerpos de bomberos tienen, sin embargo, se está realizando poco a poco los planteamientos para el plan estratégico.

4.Cuál es el cargo que actualmente desempeña?

El cargo que actualmente desempeño es el de Comandante de la institución, este cargo lo asumí por el consenso realizado por la comisión de Administración y Disciplina, por haber obtenido una de las mejores antigüedades durante la realización del curso y por méritos propios.

5. Sus empleados cuentan con un plan de capacitación. ¿Cómo lo realizó?

No contamos con un plan de capacitación interno, sino más bien nos hemos enfocado en la capacitación a la ciudadanía, por las emergencias que se han suscitado en nuestra provincia; pero, se están tramitando los convenios para que el personal se capacite como lo manda la ley.

6. ¿Existe actualmente un instrumento en el cuál se transparente la gestión bomberil?

El instrumento prácticamente sería la Ley de Defensa contra Incendios, y los planes operativos anuales que se están diseñando para el próximo año, como somos de reciente creación no contamos con los instrumentos adecuados para el manejo del control interno.

7. ¿Qué criterios utiliza para medir el desempeño de los miembros de la institución?

Básicamente los criterios son el trabajo que ellos realizan internamente y cuando el personal acude a los llamados de emergencia, el servicio que se brinda a la ciudadanía y en su comportamiento en la institución.

8. ¿Cree pertinente, que se elabore una propuesta de manual de procesos administrativos para la institución?

Desde mi punto de vista y como miembro de esta institución es necesario la implementación de un manual que nos permita realizar las actividades con mayor eficiencia, logrando transmitir a la ciudadanía una mejor imagen de la institución y para que en si los procesos sean transparentes ante los mireños.

Análisis

El comandante de la institución manifiesta que carecen de documentos que sustenten y transparenten la gestión bomberil, sin embargo, cuentan con personal capacitado y predispuesto a incorporar cambios en el desarrollo de la gestión administrativa beneficiando a la entidad de manera directa.

INSTRUMENTO N° 2

ENTREVISTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN RESPECTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA EL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN MIRA

Bro. Díaz Mayra

1. ¿Conoce usted Cómo se creó la institución?

El Cuerpo de Bomberos del Cantón Mira se creó bajo una ordenanza municipal que fue aprobada en el 2011 y puesta en ejecución a partir del mes de octubre del año 2013, se contó con todo el personal especializado a partir de la ordenanza de autonomía de la institución en el mes de junio del presente año.

2. ¿Cuáles son sus expectativas para con la institución?

Ser una institución de renombre y con el sentir de servicio al pueblo, mismo que se refleja con la atención esmerada, el equipamiento técnico y de rescate para nuestros habitantes; además, de ser una entidad pública autónoma, vemos la necesidad de buscar autogestión para mantener a la institución a las órdenes del día a día.

3. Actualmente cuentan con un Plan Estratégico definido. ¿Quiénes los realizaron?

No tenemos un plan estratégico definido sino más bien en proceso de realización.

4. ¿Cuál es el cargo que actualmente desempeña?

Mi cargo está directamente vinculado con los siniestros, bajo este criterio manejo el departamento de siniestros.

5. Dispone de un plan de capacitación. ¿Cómo lo realizó?

No contamos con un plan de capacitación bien definido ya que no existe una buena organización entre el personal, actualmente estamos capacitando a la ciudadanía y a las institución por consecuencia de la activación del COE por los sismos registrados últimamente.

6. ¿Existe actualmente un instrumento en el cuál se transparente la gestión bomberil?

No existe dentro de la institución un instrumento que nos permita medir la gestión bomberil; sin embargo, nosotros nos regimos a lo que la Ley de Defensa Contra Incendios determina.

7. ¿Las funciones que usted realiza se le han facilitado por escrito?

Si se me entregó en el contrato de trabajo las tareas asignadas a mi cargo como bombera, más no como jefe del departamento de siniestros.

8. ¿Cómo califica usted la relación entre el personal de la institución?

La relación entre el personal de la institución es buena, ya que existen discrepancias de criterios, no existen diálogos que permitan ejercer una comunicación eficaz.

9. ¿Se han generado problemas o conflictos laborales en la institución?

Si se han generado conflictos laborales mismos que han sido resueltos mediante reuniones de trabajo precedidas por el Comandante nuestra estación de Bomberos.

10. ¿Cree pertinente, que se elabore una propuesta de manual de procesos administrativos para la institución?

Si es urgente la presencia de un instrumento que no permita guiar nuestro trabajo para ser eficientes y llegar a la ciudadanía de la mejor manera posible, ya que son a ellos a quienes les debemos un servicio de excelencia y calidad.

Análisis

La Bombero Díaz encargada del departamento de siniestros, menciona que efectivamente la estructura interna no se encuentra bien definida y que carecen de documentos que sustenten su trabajo pese a que el personal se encuentra predispuesto a trabajar por la institución.

INSTRUMENTO N° 3

ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS BOMBEROS DE LA INSTITUCIÓN RESPECTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA EL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN MIRA

Bro. Borja Rigoberto

1. ¿Conoce usted Cómo se creó la institución?

Nuestra institución fue creada mediante ordenanza municipal como una institución autónoma durante el período del Sr. Fausto Ruiz en ese entonces alcalde del cantón Mira.

2. ¿Cuáles son sus expectativas para con la institución?

Bueno, mis expectativas son fortalecer la institución con un servicio de calidad, con nosotros capacitados de la mejor manera y como no, ser los mejor a nivel de provincia y del país.

3. Actualmente cuentan con un Plan Estratégico definido. ¿Quiénes los realizaron?

No tenemos un plan estratégico, estamos estructurándolo recién.

4. ¿Cuál es el cargo que actualmente desempeña?

Pues bien, yo soy quien está a cargo del departamento de Logística, mismo que se encarga de que la institución se encuentre en las mejores condiciones y que los vehículos tengan su mantenimiento oportuno.

5. Dispone de un plan de capacitación. ¿Cómo lo realizó?

No he diseñado un plan de capacitación dentro de mi área de trabajo.

6. ¿Existe actualmente un instrumento en el cuál se transparente la gestión bomberil?

Un instrumento técnicamente no lo es, pero es nuestro sustento operativo el cual permite realizar todas las actividades de acuerdo a los roles que uno desempeña y es La Ley de Defensa Contra Incendios.

7. ¿Las funciones que usted realiza se le han facilitado por escrito?

Si he recibido las notificaciones respectivas.

8. ¿Cómo califica usted la relación entre el personal de la institución?

La relación entre el personal es buena ya que nos estamos integrando de la mejor manera posible para cada guardia o trabajos existentes dentro de la institución.

9. ¿Se han generado problemas o conflictos laborales en la institución?

Si hemos tenido problemas laborales, debido a que no existe una organización adecuada no se responsabilizan de los cargos que tienen porque no hay coordinación con el comandante.

10. ¿Cree pertinente, que se elabore una propuesta de manual de procesos administrativos para la institución?

Si, sería bueno ya que como no podemos coordinar bien las actividades, este instrumento sería una guía para que nuestro trabajo sea eficiente.

Análisis

El Bombero Borja encargado del departamento de logística manifiesta que el personal carece de programas de capacitación dentro de sus planes de trabajo; además, la organización del personal y de la institución no es buena por lo que se han generado conflictos por falta de coordinación por parte de la máxima autoridad.

INSTRUMENTO N° 4

ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS BOMBEROS DE LA INSTITUCIÓN RESPECTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA EL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN MIRA

Bro. Canacuan Wilson

1. ¿Conoce usted Cómo se creó la institución?

Bueno, la institución fue creada mediante ordenanza municipal y contamos con autonomía desde el presente año, desde el mes de junio todo el personal se presentó para formar parte de las filas del Cuerpo de Bomberos del Cantón Mira, todos somos bomberos de profesión.

2. ¿Cuáles son sus expectativas para con la institución?

Ser una institución bien cimentada, con el carácter de servicio al pueblo, mejorar la atención a los usuarios, y en sí ser los mejores en trabajo y desarrollo.

3. Actualmente cuentan con un Plan Estratégico definido. ¿Quiénes los realizaron?

No tenemos un plan estratégico, se está recopilando información para poder afianzar todo lo plasmado en el plan estratégico.

4. ¿Cuál es el cargo que actualmente desempeña?

Bueno, mi departamento es el de capacitación y prevención.

5. Dispone de un plan de capacitación. ¿Cómo lo realizó?

Si dispongo de un plan de capacitación para las comunidades, instituciones y ciudadanía en general, sin embargo existen algunos inconvenientes al momento de coordinar con el

comandante ya que el asume otros compromisos que no se ajustan a mi plan de manera que no existe una planificación adecuada.

6. ¿Existe actualmente un instrumento en el cuál se transparente la gestión bomberil?

Pues la Ley de Defensa Contra Incendios nos permite transparentar nuestra gestión, pero por el momento no contamos con un instrumento de gestión bomberil.

7. ¿Las funciones que usted realiza se le han facilitado por escrito?

Si se me entregaron los documentos pertinentes para ejercer mi cargo.

8. ¿Cómo califica usted la relación entre el personal de la institución?

La relación entre el personal de la institución es muy buena ya que el compañerismo y el trabajo conjunto nos ha hecho crecer para ser mejores.

9. ¿Se han generado problemas o conflictos laborales en la institución?

Si se han generado conflictos pero los hemos sabido sobre llevar con reuniones de trabajo que son lideradas por nuestro comandante.

10. ¿Cree pertinente, que se elabore una propuesta de manual de procesos administrativos para la institución?

Sería excelente que se diseñe un manual de procesos administrativos, nos permitirá realizar el trabajo de forma oportuna y sin contratiempos, además de mejorar nuestra imagen al servicio de la comunidad.

Análisis

El Bombero Canacuán está a cargo del departamento de capacitación y manifiesta que la institución actualmente no cuenta con un instrumento que permita transparentar la gestión de servicio a la ciudadanía; por otro lado, el compañerismo y trabajo conjunto les ha permitido

ser mejores pese a los conflictos que se han desarrollado durante el proceso de formación de la institución.

INSTRUMENTO N° 5

ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS BOMBEROS DE LA INSTITUCIÓN RESPECTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA EL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN MIRA

Bro. Puentestar Jefferson

1. ¿Conoce usted Cómo se creó la institución?

La institución se creó bajo una ordenanza emitida por el municipio en ese entonces por la administración saliente.

2. ¿Cuáles son sus expectativas para con la institución?

Ser líderes en gestión de rescate y prevención de incendios para la ciudadanía en general y mantener al personal capacitado para actuar de la mejor manera posible.

3. Actualmente cuentan con un Plan Estratégico definido. ¿Quiénes los realizaron?

No contamos con un plan estratégico.

4. ¿Cuál es el cargo que actualmente desempeña?

Estoy a cargo del departamento de Especialización Bomberil.

5. Dispone de un plan de capacitación. ¿Cómo lo realizó?

No, no tengo un plan de capacitación elaborado.

6. ¿Existe actualmente un instrumento en el cuál se transparente la gestión bomberil?

Si, la Ley de Defensa Contra Incendios.

7. ¿Las funciones que usted realiza se le han facilitado por escrito?

Sí, me entregaron un documento para realizar mis funciones.

8. ¿Cómo califica usted la relación entre el personal de la institución?

Regular, porque no existe comunicación y más que nada es porque no existe una persona que pueda dirigir bien al grupo que sepa llegar de la mejor manera.

9. ¿Se han generado problemas o conflictos laborales en la institución?

Si hemos tenido problemas pero se resuelven con reuniones de trabajo o con las personas que están en la guardia en presencia del comandante.

10. ¿Cree pertinente, que se elabore una propuesta de manual de procesos administrativos para la institución?

Si sería bueno para que mejoremos nuestro rendimiento y podamos ofrecer a la ciudadanía un mejor servicio con calidad.

Análisis

El Bombero Puentestar se encuentra dirigiendo el departamento de especialización bomberil y menciona que la institución carece de un instrumento que les permita desarrollar sus actividades de la mejor manera; así también manifiesta la falta de liderazgo por parte de la máxima autoridad lo que dificulta la comunicación y crea conflictos laborales.

INSTRUMENTO N° 6

ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS BOMBEROS DE LA INSTITUCIÓN RESPECTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA EL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN MIRA

Bro. Chamorro Roxana

1. ¿Conoce usted Cómo se creó la institución?

Bueno la institución hasta donde yo sabía se creó bajo un pedido del Cuerpo de Bomberos de Tulcán y bajo ese criterio se emitió una ordenanza para la creación de un Cuerpo de Bomberos en Mira.

2. ¿Cuáles son sus expectativas para con la institución?

Mis expectativas son que seamos los mejores, que entreguemos un servicio acorde a las necesidades de la ciudadanía, que mediante autogestión se pueda mejorar el equipamiento del parque automotor para brindar a la colectividad lo mejor de nosotros.

3. Actualmente cuentan con un Plan Estratégico definido. ¿Quiénes los realizaron?

No tenemos un plan estratégico que nos permita realizar el trabajo de la mejor manera.

4. ¿Cuál es el cargo que actualmente desempeña?

Estoy a cargo del departamento de Personal en el cual está inmerso el manejo del Talento Humano.

5. Dispone de un plan de capacitación. ¿Cómo lo realizó?

No tenemos un plan de capacitación.

6. ¿Existe actualmente un instrumento en el cuál se transparente la gestión bomberil?

Si la Ley de Defensa Contra Incendios es nuestro único instrumento legal para ser operativos.

7. ¿Las funciones que usted realiza se le han facilitado por escrito?

Sí, soy la única bombero que tiene en el nombramiento definida el área de trabajo.

8. ¿Cómo califica usted la relación entre el personal de la institución?

Regular la califico porque nunca se llega a un acuerdo entre todos, además desde la dirigencia existe negativa ante los planteamientos que se le presenta no existe aceptación de parte del grupo.

9. ¿Se han generado problemas o conflictos laborales en la institución?

Si hemos tenido conflictos e inconvenientes pero se presentan porque no existe una comunicación de las cosas que se van a llevar a cabo, se toman decisiones sin consultar y de manera precipitada.

10. ¿Cree pertinente, que se elabore una propuesta de manual de procesos administrativos para la institución?

Si sería lo mejor para nosotros porque así trabajaríamos para cumplir metas y objetivos más no trabajar en el aire y fomentar el trabajo en equipo.

Análisis

La Bombero Chamorro se encuentra a cargo del departamento de personal, manifiesta que la institución no cuenta con un instrumento que transparente la gestión que diariamente ellos desarrollan y debido a la falta de liderazgo se han generado conflictos entre el personal

de la institución; la comunicación es otro de los factores que afectan el desarrollo del trabajo a causa de la toma de decisiones sin previa planificación, sin socialización.

Cuadro N° 8

Ficha de observación

CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN MIRA				
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	SI	NO	MÉTODO DE VERIFICACIÓN	
Existen los indicadores:				
PLANIFICACIÓN:				
• Planificación estratégica		X	Estatuto Orgánico del Cuerpo de Bomberos del Cantón Mira	
• Planificación Operativa		X		
• Misión	X			
• Visión	X			
• Objetivos		X		
• Presupuestos	X			
ORGANIZACIÓN:				
• Estructura Orgánica	X		Estatuto Orgánico del Cuerpo de Bomberos del Cantón Mira	
• Manual de procesos administrativos	X			
• Estructura Funcional		X		
• Organigramas estructurales		X		
• Manual de funciones		X		
• Normativa legal	X			
• Código de Ética	X			
• Ley de Defensa contra Incendios	X			
DIRECCIÓN:				
• Objetivos y políticas		X		Estatuto Orgánico del Cuerpo de Bomberos del Cantón Mira
• Toma de decisiones		X		
• Supervisión		X		
• Motivación		X		
• Comunicación		X		
• Administración del Talento Humano		X		
CONTROL:				
• Gestión del Control Interno		X	Estatuto Orgánico del Cuerpo de Bomberos del Cantón Mira	
• Tipos de Control		X		
• Mediciones Atención al cliente		X		
• Acciones Correctivas		X		
• Acciones Preventivas	X	X		
• Planes de Contingencia	X	X		
SERVICIOS:				
• Atención pre-hospitalaria			Estatuto Orgánico del Cuerpo de Bomberos del Cantón Mira	
• Extinción de incendios	X			
• Rescates	X			
• Atención de accidentes de tránsito	X			
• Otorgar permisos de funcionamiento	X			
• Planes de contingencia	X			
• Capacitación a la ciudadanía	X			
• Brigadas institucionales	X			
ELABORADO POR: Srta. Wendy Madelaine Pule Botina				

Fuente: Investigación propia CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN MIRA

Elaborado por: La Autora

Año: 2014 - 2015

1.6.3. Análisis de entorno externo

- POLÍTICO - LEGAL

El artículo 60 de la ley aprobada dispone que el impuesto que las empresas de servicio eléctrico cobran mensualmente en la planilla a los usuarios, "se incluirá única y exclusivamente, los rubros correspondientes a los servicios que presta la empresa eléctrica, cuyo detalle constará en la regulación que emita el Arconel".

Por ello, en el veto presidencial se aclaró este artículo reformando otro (el 32) de la Ley de Defensa contra Incendios que señala que "el tributo (para los bomberos) podrá ser cobrado por las empresas eléctricas previo convenio aprobado por estas y el valor respectivo podrá ser recaudado a través de una factura independiente de aquella que establece el costo del servicio eléctrico".

(DIARIO EL UNIVERSO, 2015)

La aprobación de esta nueva ley afecta directamente a todas las instituciones bomberiles del Ecuador al dejar de recaudar la tasa destinada para bomberos por parte de Emelnorte.

- ECONÓMICO

La responsabilidad sobre el pago a los bomberos es una competencia municipal afirmó hoy el Presidente de la República Rafael Correa en referencia a la reciente reunión que mantuvo con los representantes de esa institución quienes se acercaron a Carondelet preocupados por la inminente eliminación del cobro de la tasa para su gestión en la planilla de luz.

El artículo 60 de la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica aprobada en la Asamblea Nacional establece que las empresas de servicio eléctrico incluirán en la planilla

a los usuarios única y exclusivamente ”los rubros correspondientes a los servicios que presta la empresa eléctrica, cuyo detalle constará en la regulación que emita el Arconel”.

Pese a la extensión de un año para el cobro de la tasa en beneficio de los bomberos que se acordó tras el diálogo presidencial, el jefe de Estado aseguró que los municipios deben organizar el cobro de ese rubro mediante las panillas de agua potable.

“Es lo de siempre, los bomberos son competencia municipal. Esto tiene que acabar. Cada quien tiene que encargarse de sus propias rentas”, aseveró el Primer Mandatario.

El Presidente explicó que la preocupación de los bomberos es que los municipios no puedan asumir esa responsabilidad. Sin embargo, el mandatario aseguró “el gobierno no los va a dejar solos pero hay que institucionalizar el país”, sostuvo.

(Duque, 2015)

Las reformas realizadas a la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica en su artículo 60 afectan de manera significativa al presupuesto de los Cuerpos de Bomberos del Ecuador, esta afectación fluctúa entre el 70% y 80% dependiendo de la capacidad de la institución; además, al asumir las municipalidades la competencia del pago al personal de la entidad, se genera un riesgo económico moderado al no ser tomada con responsabilidad.

- SOCIAL – CULTURAL

La Secretaria de Gestión de Riesgos, María del Pilar Cornejo de Grunauer saludó a los Bomberos, destacando que su servicio es de enorme impacto e incidencia social; por tanto, – dijo – “es y ha sido una prioridad para el Gobierno de la Revolución Ciudadana. Desde la expedición del Decreto Ejecutivo en el año 2009, la SGR ha luchado hombro a hombro por regularizar y abanderar la pelea de los Cuerpos de Bomberos abandonados por más de 40 años,

por gobiernos que se preocuparon de todo, menos de sus ciudadanos, y entre ellos, de sus bomberos”.

(Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos, 2015)

Los Cuerpos de Bomberos a nivel nacional son los entes de desarrollo social debido a su trabajo tesonero en el cuidado del medio ambiente; preocupándose diariamente por preservar la vida de la ciudadanía y los bienes de la comunidad; por lo tanto sin su don de servicio el Ecuador dejaría de ser un país con criterio de desarrollo sostenible y sustentable.

- **TECNOLÓGICO**

A decir de Edgar Estrada Jefe Local del ECU 911 “esta tecnología permitirá mejorar la comunicación entre el personal de despacho en el ECU 911 con la radio de cada una de las comandancias de Bomberos, mejorando así la comunicación de primera mano, por ende mejores tiempos de respuesta en la atención de las emergencias en los diferentes sectores de Chimborazo.”

El sistema básico ROIP está compuesto por una radio emisor VHF ó UHF, un servidor telefónico o central IP (con Asterisk, por ejemplo), y un Gateway o adaptador que permite integrar ambos mundos.

Esta configuración hace posible que las radios sean vistas por el Servidor IP como extensiones adicionales dentro del sistema, haciendo posible que puedan comunicarse con las otras extensiones telefónicas y móviles configuradas como extensiones.

Desde el ECU 911 se realizarán las pruebas en los próximos días para proceder con la instalación en los cuarteles de los miembros de los Cuerpos de Bomberos.

Con este tipo de innovaciones tecnológicas el ECU 911 Riobamba fortalece su gestión en Chimborazo, y así mejorar la coordinación a emergencias beneficiando a los 500 mil habitantes de nuestra provincia.

El desarrollo tecnológico les ha permitido desarrollar su trabajo con mayor eficiencia, logrando cubrir las necesidades de la ciudadanía; y, lo más beneficioso es que las instituciones que son parte de la seguridad del país se encuentren equipadas y sistematizadas, de manera que logran optimizar el tiempo y los recursos, promoviendo la sostenibilidad y la sustentabilidad.

Por todo lo anteriormente expuesto por los señores bomberos, se identifican problemas claves como la falta de comunicación, la toma de decisiones sin consultar, determinación de cargos sin perfiles de puestos y demás, por otro lado los señores bomberos manifiestan que no existen la presencia de un buen líder que les encamine por nuevos rumbos, siempre orientados al cumplimiento de la misión y visión de la institución.

1.7. Diagnóstico FODA

1.7.1. FODA Cuerpo de Bomberos del cantón Mira

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>F1: Autoridad competente en materia de prevención, control y extinción de incendios. (Ley de Defensa Contra Incendios)</p> <p>F2: Recurso humano calificado y altamente comprometido con la comunidad.</p> <p>F3: Excelente relación y reconocimiento de la población por la labor que realiza la institución.</p> <p>F4: Ciudadanos conocen la institución.</p> <p>F5: Predisposición del personal.</p> <p>F6: Personal con enfoque visionario y progresista.</p> <p>F7: Agilidad en la prestación de servicios.</p> <p>F8: Operatividad eficiente.</p>	<p>D1: Parque automotor obsoleto e insuficiente.</p> <p>D2: Inadecuado equipamiento de los efectivos bomberiles.</p> <p>D3: Inadecuada e insuficiente infraestructura y equipamiento para el funcionamiento adecuado del cuartel.</p> <p>D4: Falta de un programa integral de capacitación del personal que realiza labores administrativas en el cuartel.</p> <p>D5: Ausencia de un sistema de monitoreo y evaluación de las decisiones y acuerdos de la Alta Dirección.</p> <p>D6: Insuficiencia de recursos presupuestales para el logro de los objetivos estratégicos.</p> <p>D7: Carencia de un documento donde se transparente la gestión bomberil.</p> <p>D8: Falta de organización institucional.</p> <p>D9: Canales de diálogo y comunicación deficientes.</p> <p>D10: Lineamientos de autoridad y responsabilidad no definidos.</p>
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p>O1: Posibilidad de obtener apoyo internacional a través de donaciones.</p> <p>O2: Existencia de tecnología de última generación permite tener acceso a información referente a nuevos procedimientos y técnicas de lucha contra incendios, atención de emergencias y rescate.</p> <p>O3: Interés por parte de los jóvenes para incorporarse a la institución.</p> <p>O4: Recaudación de impuestos mediante convenios interinstitucionales.</p>	<p>A1: Presupuesto Institucional no priorizado en la asignación de mayores recursos.</p> <p>A2: Inadecuada planificación urbana (Plan de Desarrollo Urbano, Plan de Ordenamiento Territorial, entre otros) en el ámbito nacional.</p> <p>A3: Falta de voluntad política en el ámbito nacional para un adecuado control del parque automotor.</p> <p>A4: Falta de voluntad política en el ámbito local para el ordenamiento de los diversos locales comerciales existentes.</p>

O5: Cuerpos de Bomberos del Ecuador apoyan la gestión a través de proyectos interinstitucionales.	A5: La competencia del pago a los efectivos bomberiles no es asumida con responsabilidad por parte de la municipalidad.
O6: Jóvenes de la zona con predisposición a incorporarse a la institución.	A6: Los ciudadanos no son corresponsables con al adopción de seguridad.
O7: Tecnología de última generación usada en los procesos operativos y de vinculación con la ciudadanía a través de ECU 911.	A7: La tasa para bomberos deja de ser recaudada por Emelnorte.

Fuente: Investigación propia CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN MIRA

Elaborado por: La Autora

Año: 2014 - 2015

1.7.2. Cruces estratégicos

FORTALEZAS - OPORTUNIDADES

F2 + O1: El Talento Humano calificado y altamente comprometido con la institución posibilita la obtención de apoyo internacional en materia de donaciones para equipamiento y servicio bomberil.

FORTALEZAS - AMENAZAS

F2 + A1: Profesionales competentes autogestionan el incremento del presupuesto en materia de asignación de recursos a través de proyectos con la comunidad.

DEBILIDADES - OPORTUNIDADES

D2 + O1: Programa de reclutamiento y capacitación para nuevos efectivos bomberiles impulsado por proyectos internacionales de autogestión por parte de ONGs.

DEBILIDADES – AMENAZAS

D3 + A1: Priorizar la capacidad instalada y el equipamiento para el funcionamiento adecuado del cuartel mediante el incremento del presupuesto con un proyecto de readecuación de las instalaciones.

1.8. Identificación del problema diagnóstico

En razón de lo analizado mediante instrumentos técnicos en la institución, se asume la aceptación del Cuerpo de Bomberos por parte de la ciudadanía, por lo que es necesario mejorar los procesos internos para ofertar un servicio de calidad a la comunidad, cada propietario de los negocios y establecimientos necesita una respuesta a sus necesidades, no solamente en post del beneficio personal, sino de la ciudadanía en general; por cuanto, es necesario contribuir al fortalecimiento de la estructura orgánica, funcional y operativa; ya que la municipalidad del cantón Mira al asumir la competencia del Cuerpo de Bomberos, ha canalizado sus primeros esfuerzos hacia el establecimiento de la infraestructura física, contando actualmente con un edificio con instalaciones y adecuaciones de calidad, los mismos que deben ser manejados adecuadamente.

El análisis de los instrumentos determinan resultados de muchos procesos tales como la emisión de certificaciones, permisos de funcionamiento y planes de contingencia, requieren del cumplimiento de normativas legales para que su cumplimiento este apegado al marco legal y evitar conflictos que malgasten los recursos.

Sin embargo, el 61,90% de la población hace referencia al uso del servicio una vez al año, logrando satisfacer a la ciudadanía en un 56,55% de satisfacción en el servicio brindado; los habitantes del cantón son los beneficiarios indirectos, por lo que es necesario que los usuarios hagan uso de los servicios de la institución durante los 365 días del año ya que son los

pionera en la gestión para la capacitación en post del bienestar de los mireños, permitiéndoles salvaguarda su integridad y los riesgos humanos persistentes por cualquier eventualidad, así como la seguridad para los bienes suntuarios.

Por otro lado, el personal entrevistado de la institución manifiesta, que se encuentran sin dirección, que las líneas de autoridad y responsabilidad no están bien definidas y que no cuentan con documentos técnicos para ejercer las funciones de forma acertada, ellos mencionan que ninguno de los departamentos cuentan con un plan operativo anual; las decisiones que se toman se las realiza por afinidad, mas no con una base estadística en la que se reflejen los datos históricos tomando acciones sin coordinación; el diálogo y los canales de comunicación no son utilizados para mejorar los procesos; es por ello que es imprescindible la elaboración de una manual de procesos administrativos para que los trabajos se realicen con efectividad y calidad, marcando nuevas tendencias en el manejo eficiente de los recursos.

Por lo que es necesario estructurar planes operativos anuales, planes de contingencia y de capacitaciones que vayan enrolando a toda la comunidad del cantón Mira en una participación e interacción de autoridades y beneficiarios.

Los principales beneficiarios serán en primera instancia los miembros del cuerpo de bomberos ya que dispondrán de una herramienta técnica para el desarrollo de un trabajo efectivo en fiel cumplimiento de la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía; y por otro lado, los habitantes de todo el cantón se verán beneficiados al recibir el apoyo técnico y logístico que la institución brindará a la comunidad.

Por lo tanto es necesario elaborara e implementar un “MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA EL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN MIRA, PROVINCIA DEL CARCHI”.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Cuerpo de bomberos

2.1.1. Definición

Para definir exactamente el concepto de Cuerpo de Bomberos tomaremos en cuenta lo que se manifiesta en la Ordenanza Municipal del Cantón Mira, (Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mira, 2014), “El Cuerpo de Bomberos Mira es una entidad descentralizada con autonomía administrativa, financiera, presupuestaria y operativa, con personería jurídica adscrita al Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mira”.

Según (FORMACIÓN PARA TU FUTURO, 2009), manifiesta su definición de Cuerpo de Bomberos como. “El nombre de bombero procede de su ocupación tradicional, apagar fuegos, para lo que utilizaban bombas para sacar agua de pozos, ríos o cualquier otro depósito o almacén de agua cercano al lugar del incendio. Se sabe que los egipcios tenían agrupaciones similares a los bomberos, pero, son los franceses quienes tuvieron las primeras brigadas profesionales organizadas”.

Entonces con estas dos aseveraciones podemos deducir que el equipo de personas organizadas y altamente capacitadas en la prevención de riesgos contra incendios, riesgos naturales y otros, son denominados Cuerpo de Bomberos; además, de brindar otros servicios como la formación personal y profesional para instituciones públicas y privadas en la autoayuda en situación de riesgo.

2.2. Administración

2.2.1. Definición

Para desarrollar el concepto de administración hay que tomar en cuenta el enfoque moderno, la evaluación del desempeño, la competitividad, la sostenibilidad y la sustentabilidad que son tendencias de la administración moderna, además es necesario mencionar que hoy en día se están implementando herramientas de gestión que permitan medir y controlar la administración como tal, para ello el Balanced Score Card o Cuadro de Mando Integral evalúa el control interno y la gestión empresarial de forma periódica que permita tomar decisiones a tiempo y acciones correctivas o preventivas según sea el caso.

Entonces, según (Salazar, 2009). “La definición de administración se funde con la definición de gestión a partir de cinco términos eminentemente funcionales, luego complementados por los principios generales de administración.

Funcionalidad y pragmatismo han de ser los rasgos característicos de esta propuesta, que dará origen a una tendencia aún vigente en el quehacer administrativo, tal es la preocupación por un saber cómo orientado a maximizar la eficacia y la eficiencia.”

Importancia de la administración

Para identificar la importancia de la administración en la organización veremos su concepto según (Pérez, 2013), que menciona:

La importancia del estudio de la administración

Bastan los siguientes hechos para demostrarla:

- 1. La administración se da dondequiera que existe un organismo social, aunque lógicamente sea más necesaria cuanto mayor y más complejo sea este.*

2. *El éxito de un organismo social depende, directa e indirectamente, de su buena administración y solo a través de esta, de los elementos materiales, humanos, etc. con ese organismo cuenta.*
3. *Para las grandes empresas la administración técnica o científica es indiscutible y obviamente esencial, ya que por su magnitud y complejidad simplemente no podrían actuar si no fuera a base de una administración sumamente técnica. Es en ellas donde quizá la función administrativa puede aislarse mejor de las demás.*
4. *Para las empresas pequeñas y medianas también quizá su única posibilidad de competir con otras es el mejoramiento de su administración, o sea, obtener una mejor coordinación de sus elementos: maquinaria, mercado, calificación de mano de obra, etc. renglones en los que indiscutiblemente, son superadas por sus grandes competidoras.*
5. *La elevación de la productividad, quizá la preocupación de mayor importancia actualmente en el campo económico social depende, por lo dicho de la adecuada administración de las empresas, ya que si cada célula de esa vida económico social es eficiente y productiva, la sociedad misma formada por ellas tendrá que serlo.*
6. *En especial para los países que están desarrollándose, quizá uno de los requisitos sustanciales es mejorar la calidad de su administración, porque para crear la capitalización, desarrollar la calificación de sus empleados y trabajadores etc. bases esenciales de su desarrollo, es indispensable la más eficiente técnica de coordinación de todos los empleados, la que viene a ser por ello como el punto de partida de ese desarrollo.*

Por lo tanto, la administración permite el desarrollo empresarial a través de su gestión, la búsqueda de nuevos horizontes enfocados en marcar el punto de partida en post de crear valor agregado; además sin administración, las tendencias hoy implantadas en las

organizaciones no tendrían validez, es necesario recalcar que el éxito de una administración se basa en el nivel de empoderamiento de sus colaboradores para con la misma.

2.3. Funciones de la administración

2.3.1. Planificación

Según (Reyes A. , 2009) define a la planeación como: “La planeación es la selección y relación de hecho, así como la formulación y uso de suposiciones, respecto al futuro en la visualización y formulación de las actividades necesarias para alcanzar los resultados deseados”.

Según (Fincowsky, Organización de Empresas. Tercera Edición, 2009), Define a la planeación por el “qué hacer y por el cómo hacerlo, se refiere de manera específica a las tareas y operaciones que se van hacer en la planeación”.

Validando los conceptos presentados por los dos autores en mención, la planificación viene siendo el conjunto de actividades enfocadas en cumplir los objetivos y metas de la organización y por lo tanto son sujetas de medición y control con el fin de realizar una retroalimentación correcta de las actividades observadas.

- **Importancia**

Según (Reyes A. , 2009), Planear es tan importante como hacer porque: “Así como en la parte dinámica lo central es dirigir, en la mecánica el centro es planear, si administrar es hacer a través de otros, necesitamos primero hacer los planes sobre la forma como esa acción habrá de coordinarse”.

Entonces, la planificación es uno de los factores claves del establecimiento final de la misión de la empresa.

- **Principios**

Los principios son importantes para la organización porque permiten alinear los objetivos a la visión de la empresa, según (Hernández, 2011) menciona los siguientes principios:

- ***Principio de unidad y Dirección:*** *Todo plan debe estar dirigido hacia objetivo en una misma dirección.*
- ***Principio de delegación:*** *Todo plan debe involucrar a las unidades ejecutoras, dándoles poder suficientes en la toma de decisiones para la ejecución del plan.*
- ***Principio de flexibilidad:*** *Todo plan debe contemplar un grado de flexibilidad ante posibles imprevistos, sin incurrir en la impresión de tiempo, costos, alcance, riesgo y calidad.*
- ***Principio de congruencia:*** *Todo plan debe estar inserto dentro de la misión de la empresa, con objetivos y metas claras.*
- ***Principio de visión:*** *Todo plan debe estar alineado a la visión estratégica.*
- ***Principio de Control:*** *Todo plan debe estar sujeto al control, por lo tanto, debe generar los parámetros para su evaluación y seguimiento de lo deseado.*

Todos los principios descritos dan la pauta para el direccionamiento hacia el éxito de una organización en crecimiento.

- **Tipos de planes**

Según (Chiavenato, Introducción a la teoría general de la administración, 2009), existen varios planes que el propone y son los siguientes:

- **Procedimientos.**- *Secuencia de operaciones o métodos que se sigue con rigurosidad para ejecutar los planes, son una serie de pasos que indican como cumplir una tarea o alcanzar un objetivo preestablecido.*
- **Presupuestos.**- *Son los planes operacionales relacionados con el dinero manejado en un determinado periodo, ya sean por ingresos o gastos, estos son considerados planes estratégicos.*
- **Programas.**- *Fijación de tiempos requeridos, los métodos de programación pueden variar, yendo desde programas sencillos, hasta programas complejos, el programa más sencillo es el cronograma.*
- **Normas o reglamentos.**- *Principios para orientar la acción, Son planes relacionados con el comportamiento solicitado a las personas.*
- *Especifican como deben comportarse las personas en determinadas situaciones. Casi siempre son planes operacionales.”*

Los planes sirven como sustento de una propuesta de cumplimiento de objetivos y metas enfocados en alcanzar la visión establecida en el plan estratégico de desarrollo institucional de las organizaciones; además, permiten mejorar el control, y garantizar los resultados con efectividad en los procesos.

2.3.2. Organización

- **Definición**

Según (Hernández, 2011) definen a la organización como: “El proceso de diseñar estructuras formales del trabajo en una empresa, por medio de la generación de una jerarquía de autoridad y una departamentalización por funciones, que establezca responsabilidades por área de trabajo”. (Pág. 259)

Es por lo tanto la Organización el segundo estamento clave de una institución, permitiéndole agrupar las actividades descritas en la planificación de acuerdo al área de trabajo, el perfil de los puestos y el desempeño de las funciones.

- **Importancia**

Según (Suárez, Elementos de la Administración, 2009), La importancia de la organización radica en que: “La organización por ser el elemento final del aspecto, teórico, recoge, complementa y lleva hasta sus últimos detalles todo lo que la planeación ha señalado respecto a cómo de ser una empresa”.

La organización es esencialmente el pilar de la gestión administrativa, es donde parte la implementación de las herramientas de gestión, por lo cual permite marcar tendencias y hacer la diferencia en el entorno empresarial.

- **Principios**

Según (Hernández, 2011), los principios de la organización son:

- **Principio de división del trabajo.-** *La división del trabajo busca la especialización y el perfeccionamiento del hombre en un puesto, para producir más y mejor.*

- **Principio de autoridad y responsabilidad.-** La autoridad, en la organización y en las estructuras, implica aspectos formales o legales, técnicos y morales.
- **Principio de primacía de la autoridad.-** Los asesores de una empresa son los que aconsejan y recomiendan.
- **Principio de delegación.-** La autoridad se delega y la responsabilidad se comparte, lo cual significa que el jefe debe permitir que sus dirigidos hagan las cosas y tomen decisiones libremente.
- **Principio de la unidad de mando.-** En este se refiere que cada miembro de la organización debe ser responsable solo frente a una autoridad.
- **Principio de jerarquía.-** Toda organización humana requiere de una jerarquía, o de lo que es un sistema de niveles de mando.
- **Principio de tramo de control.-** Este se refiere al número de unidades, departamentos o personas que pueden ser supervisadas por una persona.
- **Principio de equidad.-** El administrador cuando organiza una empresa, es equilibrar las cargas de trabajo a todos por igual.(Pág. 262)

Para organizar una empresa de forma acertada es necesario coordinar las actividades de acuerdo a las competencias de cada uno de sus colaboradores para alcanzar los objetivos y metas propuestos, satisfaciendo así las necesidades empresariales internas y las necesidades del personas de forma externa. (Pág. 262).

- **Tipos de organización**

- a) **Organización formal**

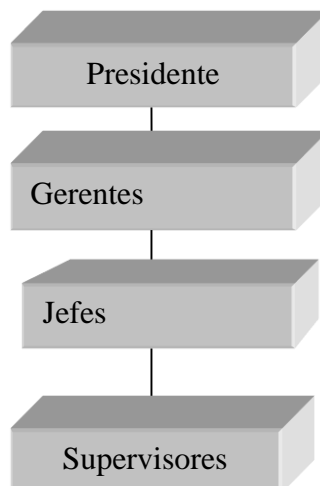
Según (Koontz, 2009) en su libro *Administración: una perspectiva global de la empresa* dice: “La estructura intencional de roles o funciones en una empresa formalmente organizada (...) la organización formal debe ser flexible”.

Según Koontz y Weinrich ya mencionados, afirman que, dentro de la organización formal existen tres clases:

- **Organización lineal.**- es aquella en que la autoridad y responsabilidad correctivas, se transmiten por una sola línea o grupo.

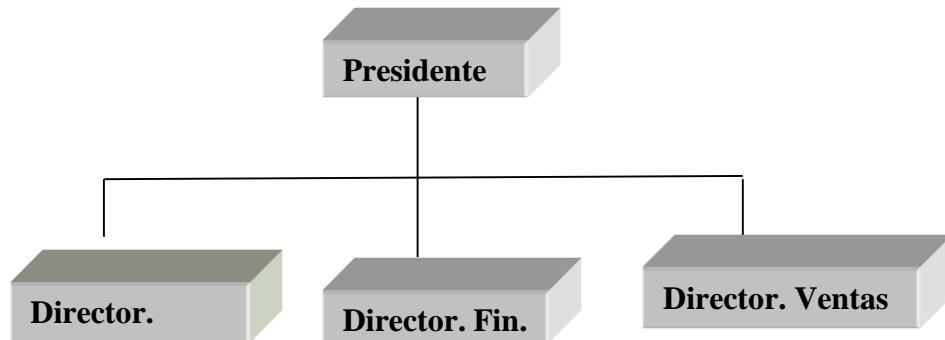
Gráfico No 5

Organización lineal



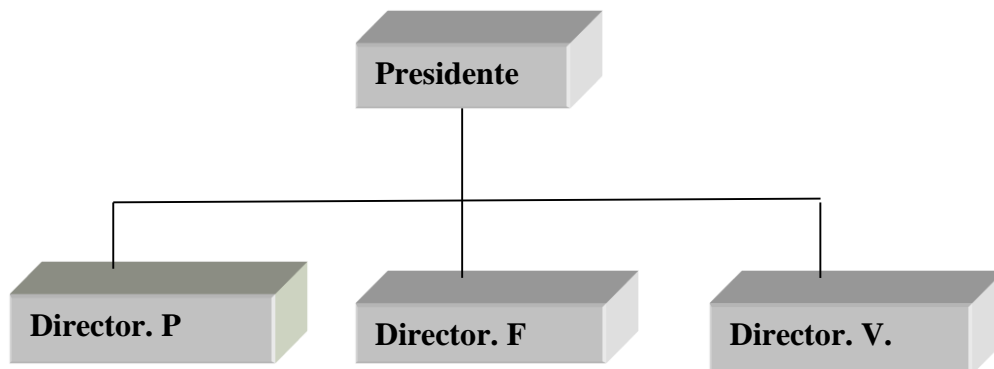
- **Organización funcional.**- la organización funcional consiste en agrupar las actividades de acuerdo a las funciones primarias de la organización, una función agrupa todos los trabajos, de una misma clase y están relacionadas entre sí.

Gráfico No 6

Organización funcional

- **Organización Línea Staff.**- Es aquella que combina las relaciones lineales de autoridad directa con las de consulta y asesoramiento con los departamentos o staff. Los departamentos en línea se ocupan de las decisiones, y los de staff realizan apoyo y asesoramiento. (Koontz, 2009, págs. 43-44)

Gráfico No 7

Organización línea staff

De todo este tipo de organizaciones, la que típicamente usan las pequeñas o medianas empresas es la organización por funciones (departamentalización), entre las ventajas de este tipo de organización es que mantiene el poder y prestigio de las funciones principales y la desventaja es que la responsabilidad de las utilidades se concentra en los directivos.

b) Organización Informal

Según (Koontz, 2009), define a la organización informal como: “El conjunto de actividades personales sin un propósito común consciente, aunque favorable a resultados comunes”.

Se trata de una red de relaciones informales personales y sociales que la organización formal no establece ni requiere, sino que se produce espontáneamente cuando las personas se relacionan entre sí. Por ejemplo: un grupo de ajedrez, un equipo de boliche, el grupo que trabaja en el comisariato, el personal del segundo piso. Son relaciones que no aparecen en un organigrama. etc.

Basándonos en lo anteriormente expuesto de los tipos de organizaciones existentes, es necesario mencionar que el flujo de los procesos se basa en una estructura organizacional bien definida, permitiendo determinar los parámetros de entrada e identificar los factores claves de salida que establecen la posición de la organización en el medio en el que ejerce sus actividades empresariales.

2.3.3. Dirección

- **Definición**

Según (Chiavenato, Introducción a la teoría general de la administración, 2009, pág. 282), define a la dirección como. “La Dirección implica el logro de los objetivos con y por medio de personas, por lo tanto un administrador debe interesarse por el trabajo y por las relaciones humanas”.

Según (Suárez, Elementos de la Administración, 2009, pág. 50), Define a la administración como: “La dirección es aquel elemento de la administración en que se logra la realización

efectiva de todo lo planeado por medio de la autoridad del administrador ejercida a base de decisiones, ya sea tomadas directamente con más frecuencia, delegando dicha autoridad y se vigila que se cumpla en forma adecuada”.

Para crear valor agregado en las organizaciones se deben establecer los lineamientos y parámetros óptimos que permitan innovar y desarrollar la investigación en el área total de la empresa, es decir, que se fomente el desarrollo de las competencias de los colaboradores para afianzar el crecimiento empresarial con la finalidad de buscar la mejora continua.

- **Importancia**

Según (Suárez, Elementos de la Administración, 2009), en su obra Elementos de Administración dice: “La dirección es la parte esencial y central de la administración, a la cual se deben subordinar y ordenar todos los elementos, otra razón de su importancia radica en que ese elemento de la administración es el más real y humano”. (Pág. 50).

La originalidad de la organización se centra en la dirección ya que ahí es donde se acoplan las actividades y se mejoran los procesos generando valor agregado a la cadena productiva, enfocándose en mantener procesos innovadores y con la tecnología de punta que hoy por hoy demanda el mercado.

- **Principios**

Según (Koontz, 2009), detallan los siguientes principios de la dirección:

- **Principio de motivación.-** *La motivación no se reduce a una causa o efecto entre más cuidadosamente se evalúe, la situación y de contingencias y la integración en el sistema total de la administración, más eficaz será un programa motivacional.*

- **Principio del liderazgo.-** *Entre mejor den causa de esta comprensión en la realización de sus acciones, es probable que sean más eficaces como líderes.*
- **Principio de la claridad de la comunicación.-** *es responsabilidad del emisor formular el mensaje de tal modo que resulte comprensible para el receptor.*
- **Principio de integración de la comunicación.-** *cuanto mayor sea la integridad y consistencia de los mensajes, mayor será la aceptación del mensaje por el receptor.*
- **Principio de complementariedad de la organización.-** *la comunicación tiende a ser más eficaz cuando los administradores utilizan la organización informal para complementar los canales de comunicación de la organización formal. (Pág. 59).*

Actualmente en Latinoamérica se maneja un direccionamiento autocrático y enérgico, siempre esperando que un líder guíe el destino de la organización, volviéndonos así personas dependientes, falta de criterio y decisión y sin criterios de empoderamiento empresarial; evitando trabajar en equipo con sinergia que permita el desarrollo sostenido de las organizaciones dentro del ranking empresarial.

2.3.4. Control

Definición

Según (Koontz, 2009), define al control como. “Función administrativa que consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los acontecimientos adecuen a los planes. Implica medir el desempeño con metas y planes; mostrar donde existen desviaciones de los estándares y ayudar a corregirlas”. (Pág. 779).

Según (Chiavenato, Introducción a la teoría general de la administración, 2009), define al control de la siguiente manera” es la fase del proceso administrativo que mide y evalúa el desempeño y toma la acción correctiva cuando se necesita, de este modo, el control es proceso esencial regulador”. (Pág. 349).

El control es una etapa de la administración en la cual se identifican errores y riesgo y ante los cuales se toman acciones correctivas y preventivas dependiendo el caso, además de diseñar un plan de contingencia que permita ejecutar el proceso con normalidad ante un posible riesgo; por otro lado evalúa la gestión interna no solo de la producción sino también de su talento humano, los errores y desviaciones, al ambiente laboral, logrando adaptar al personal al desempeño de las competencias innatas del ser humano.

- **Importancia**

Según (Suárez, Elementos de la Administración, 2009), el control debe su importancia a que:

- *Cierra el ciclo de la administración. De hecho los controles son a la vez medios de previsión.*
- *Se da en todas las demás funciones administrativas así por ejemplo: hay control de la organización, de la dirección, de la integración. Es por ello un medio para manejarlas y administrarlas.*
- *Establece medidas para corregir las actividades, para que se alcancen los planes exitosamente.*
- *Se aplica a todo: a las cosas, a las personas y a los actos.*

- *Determina y analiza rápidamente las causas que pueden originar desviaciones, para que no se vuelvan a presentar en el futuro. (Pág. 120).*

El control radica en la corrección de errores detectados en los procesos y su retroalimentación; y por otro lado se afianza en las acciones preventivas, los planes de contingencia, mismo que aseguran la toma de decisiones efectiva y sostenible.

- **Principios**

Según (Koontz, 2009), tiene los siguientes principios:

- ***Principio de propósito del control:*** *La tarea del control es asegurar que los planes se realicen con éxito, detectando las desviaciones de los mismos y proveyendo una base para emprender acciones para corregir las desviaciones potenciales o reales no deseadas.*
- ***Principios de los controles dirigidos al futuro:*** *Cuanto más se base un sistema de control en la corrección anticipante en lugar de hacerlo en la simple retroalimentación de información, más administradores tendrán oportunidad de percibir desviaciones indispensables de los planes antes de que ocurran y emprenderán acciones a tiempo para prevenirlas.*
- ***Principio de la eficiencia de los controles:*** *Las técnicas y métodos de control son eficientes si detectan e iluminan la naturaleza y las causas de las desviaciones con un mínimo de costos u otras consecuencias no buscadas. (Pág. 758).*

Estos dos principios reflejan y controla a la misión establecida mediante objetivos y metas, y por otro lado a la visión, como controlarla a futuro, los lineamientos a seguir para conseguir tan anhelado objetivo. Hoy en día las herramientas de gestión ayudan a la tarea del administrador, controlando los estándares manejados históricamente y los compara con la

gestión actual de la organización, disminuyendo los costos en los que incurre la organización a causa de los errores presentados y no corregidos a tiempo; dándole la imagen de una organización eficiente.

2.4. Niveles administrativos

Son la dependencia y relación que tienen las personas dentro de la empresa.

2.4.1. Nivel directivo

Definición

Según (Gavilanes, 2012), define al nivel Directivo como: “Las funciones principales son; legislar políticas, crear y normas procedimientos que debe seguir la organización. Así como también realizar reglamentos, decretar resoluciones que permitan el mejor desenvolvimiento administrativo y operacional de la empresa. Este organismo constituye el primer Nivel jerárquico de la empresa, formado principalmente por la Junta General de Accionistas”.

Entonces decimos que el nivel directivo es quien tiene la última palabra, la toma de decisiones efectivas y con criterio que permitan tener sostenibilidad jurídica a la organización.

2.4.2. Nivel ejecutivo

Definición

Según (Chiavenato, 2009) afirma que: “Es el segundo al mando de la organización, es el responsable del manejo de la organización, su función consistente en hacer cumplir las políticas, normas, reglamentos, leyes y procedimientos que disponga el nivel directivo. Así como también planificar, dirigir, organizar, orientar y controlar las tareas administrativas de la empresa”.

Este nivel, se encarga de manejar Planes, Programas, Métodos y otras técnicas administrativas de alto nivel, en coordinación con el nivel operativo y auxiliares, para su ejecución. Velara el cumplimiento de las leyes y reglamento obligatorios y necesarios para el funcionamiento de la organización.

El nivel ejecutivo o directivo es unipersonal, cuando exista un Director o Gerente.

Existen organizaciones en la cuales el nivel ejecutivo es la última instancia para la toma de decisiones; sin embargo en empresas públicas es la municipalidad quien en post del beneficio social toma las decisiones; además, este nivel se encarga de direccionar correctamente las actividades que se derivan de los procesos desarrollados por la organización.

2.4.3. Nivel asesor

Definición

Según (Chiavenato, 2009), menciona que el nivel asesor se define como: “No tiene autoridad en mando, únicamente aconseja, informa, prepara proyectos en materia jurídica, económica, financiera, contable, industrial y demás áreas que tenga que ver con la empresa”.

Por tal motivo, las organizaciones no toman las decisiones sin una asesoría, una personas que se encargue de guiar las acciones a tomar de la mejor manera, enfocándose en el desarrollo de la misión y visión de la institución.

2.4.4. Nivel auxiliar

Definición

Se define al nivel auxiliar según (Chiavenato, 2009), como: “Apoya a los otros niveles administrativos, en la prestación de servicios, en forma oportuna y eficiente”.

El nivel auxiliar ayuda a coordinar de mejor manera las actividades, servicios brindados por la organización y otros, de tal modo que le den a la organización la característica de eficiencia y efectividad.

2.4.5. Nivel operativo

Definición

Según (Chiavenato, 2009) define al nivel operativo como: “Constituye el nivel más importante de la empresa y es el responsable directo de la ejecución de las actividades básicas de la empresa, siendo el pilar de la producción y comercialización. Tiene el segundo grado de autoridad y es responsable del cumplimiento de las actividades encomendadas a la unidad, bajo su mando puede delegar autoridad, más no responsabilidad”.

Le nivel operativo es la esencia de ser de la organización ya que ellos son quienes trabajan de forma directa hacia la consecución de los objetivos y metas propuesto; la coordinación efectiva de las actividades permite el desarrollo exitoso de la organización, disminuyendo costos, aprovechando al máximo los recursos y como tal cumpliendo a tiempo con la prestación de servicios.

2.5. Plan estratégico

Definición

Según el autor (Chiavenato, 2009), al hablar del plan estratégico de la organización, nos estamos refiriendo al plan maestro en el que la alta dirección recoge las decisiones estratégicas corporativas que ha adaptado “hoy” en referencia a lo que hará en los tres próximos años (horizonte más habitual del plan estratégico), para lograr una organización más competitiva que le permita satisfacer las expectativas de sus diferentes grupos de intereses (stakeholders).

Entonces un plan estratégico plasma en el las variables internas de la organización, y las variables del entorno que no son controlables, su enfoque y las alternativas de mejora que se pretenden cumplir a tres o cinco años luz; para poder establecer su tendencia y valorar los parámetros de efectividad alcanzados.

2.5.1. Misión

Para el autor (Vicuña, 2012), Define el negocio al que se dedica la organización, las necesidades que cubren con sus productos y servicios, el mercado en el cual se desarrolla la empresa y la imagen pública de la empresa u organización. La misión de la empresa es la respuesta a la pregunta ¿Para que exista la organización?

La misión de una organización hace referencia a lo que la entidad actualmente es, cuál es su objetivo en el círculo empresarial y hacia quién está direccionado su producto o servicio.

2.5.2. Visión

Así mismo para (Vicuña, 2012) la visión se define como: “Define y describe la situación futura que desea tener la empresa, el propósito de la visión es guiar, controlar y alentar a la organización en su conjunto para alcanzar el estado deseable de la organización. La visión de la empresa es la respuesta a la pregunta, ¿Qué queremos que sea la organización en los próximos años?

El establecer el futuro empresarial de la organización se describe en la visión de la misma, lo que queremos ser en tres o cinco años; además se definen los criterios de éxito para alcanzar dicho objetivo.

2.5.3. Valores institucionales

Los valores de una organización están direccionados al cumplimiento de la visión y misión y por ende tienen un marco de acompañamiento institucional, corporativo y de éxito; la base sólida de los valores organizacionales radica en los valores éticos y morales de cada colaborador independientemente del rol que desempeñe.

Para esto, (Vicuña, 2012) define a los valores como: “Define el conjunto de principios, creencias, reglas que regulan la gestión de la organización. Constituyen la filosofía institucional y el soporte de la cultura organizacional. El objetivo básico de la definición de valores corporativos es el de tener un marco de referencia que inspire y regule la vida de la organización.”

2.5.4. Factores claves de éxito

Según (Vicuña, 2012) define a los factores clave de éxito como: “El número limitado de áreas en las cuales los resultados, si son satisfactorios, asegurarán un funcionamiento competitivo y exitoso para la organización”.

Entonces los factores claves de éxito son una herramienta que permite identificar la toma de decisiones efectiva, es decir, que marquen posicionamiento y competitividad de bien o servicio ofertado; y por otro lado, permite analizar a la competencia lo que se lo conoce como Benchmarking, y en torno a ello establecer nuevas estrategias, políticas y acciones que permitan superarlos y marcar tendencias vanguardistas.

2.5.5. Herramientas de gestión

La definición que (Kume, 2011) promueve es: “Herramientas de gestión empresarial son técnicas o herramientas de administración o gestión que les permiten a una empresa hacer

frente a los constantes cambios del mercado así como asegurar una posición competitiva en éste”.

Las herramientas de gestión empresarial están de moda, es así que todas las organizaciones deben manejar e implementar dichas herramientas, ya que permiten identificar fallas en los procesos, evalúan el control de la producción y mejoran las competencias de sus colaboradores.

A continuación se mencionan algunas herramientas de gestión dadas por el autor:

- **Empowerment**

El empowerment o empoderamiento es una técnica o herramienta de gestión que consiste en delegar, otorgar o transmitir poder, autoridad, autonomía y responsabilidad a los trabajadores o equipos de trabajo de una empresa para que puedan tomar decisiones, resolver problemas o ejecutar tareas sin necesidad de consultar u obtener la aprobación de sus superiores.

A través de la aplicación del empowerment, los trabajadores o equipos de trabajo tienen mayor poder de decisión, mayor autoridad para resolver los problemas, mayor autonomía en el desempeño de sus funciones, y mayor responsabilidad por la ejecución de las tareas, por las metas y por los resultados.

- **Outsourcing**

El outsourcing, también conocido como subcontratación o tercerización, es una técnica o herramienta de gestión que consiste en la contratación de terceros (otras empresas) para que realicen actividades, funciones o procesos complementarios que no formen parte del giro principal del negocio.

A través de la aplicación del outsourcing transferimos actividades, funciones o procesos a empresas especializadas que puedan hacerlos mejor que nosotros y a un menor costo, logrando así una mayor eficiencia y eficacia.

Pero también, su aplicación nos permite concentrarnos en las actividades, funciones o procesos esenciales que sí formen parte del giro principal del negocio, logrando así una mayor calidad y competitividad.

- **Benchmarking**

El benchmarking es una técnica o herramienta de gestión que consiste en el seguimiento de empresas similares a la nuestra o de empresas líderes en el mercado, con el fin de evaluar sus productos, servicios, procesos y demás aspectos, compararlos con los nuestros y con los de otras empresas, identificar lo mejor, y adaptarlo a nuestra empresa, agregándole nuestras mejoras.

Aplicar el benchmarking no significa simplemente espiar o copiar, sino tomar como referencia los mejores aspectos de otras empresas, incluyendo sus productos, servicios, procesos de trabajo, prácticas empresariales, políticas, estrategias, métodos, etc., para luego aplicarlos en la nuestra, pero siempre agregándoles nuestra creatividad.

- **Downsizing**

El downsizing es una técnica o herramienta de gestión que consiste en reestructurar o reorganizar una empresa mediante la reducción de su tamaño en términos de estructura, procesos de trabajo, niveles jerárquicos y recursos humanos.

Aplicar el downsizing podría implicar, por ejemplo, eliminar un departamento que no aporte valor a la empresa, hacer un proceso más corto y sencillo, dar mayor poder de decisión a los trabajadores, o hacer una reducción del personal.

Algunos conceptos relacionados con el downsizing:

- a) Resizing: consiste en volver a medir el tamaño de una empresa.
- b) Rightsizing: consiste en darle el tamaño ideal a una empresa.

- **Joint Venture**

El jointventure es una herramienta de gestión que consiste en una asociación a largo plazo entre dos o más empresas que se unen para realizar una alianza comercial con el fin de alcanzar un objetivo en común.

A través de un jointventure las empresas implicadas podrían tener como objetivo la creación de un nuevo negocio, el desarrollo de un nuevo producto, la prestación de un servicio, el incursionar en un mercado extranjero, etc.

Y para la consecución del objetivo las empresas implicadas podrían aportar o compartir recursos tales como materia prima, capital, personal, canales de distribución, tecnología, conocimiento del mercado, etc.

- **BalancedScorecard**

El balancedscorecard (BSC) es una herramienta de gestión que consiste en un sistema de control basado en un software que permite medir, a través de indicadores, el desempeño global de una empresa.

El *balancedscorecard* se concentra exclusivamente en la medición del cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa; por ejemplo, mide qué tan bien se están cumpliendo el planeamiento estratégico y las estrategias.

Los principales aspectos que controla el *balancedscorecard* son las finanzas (los ingresos, los costos, etc.), la calidad (el producto, la atención al cliente, etc.), los procesos internos, y la capacitación del personal.

- **Reingeniería**

La reingeniería o reingeniería de procesos (BPR por sus siglas en inglés) es una técnica o herramienta de gestión que consiste en reinventar o rediseñar los procesos de una empresa de una manera radical, de tal modo que sea capaz de lograr mejoras espectaculares en medidas críticas tales como costos, calidad, servicio y rapidez.

Hacer reingeniería no es hacer mejoras, correcciones o modificaciones, no es mejorar lo que ya está instalado, corregir las piezas del proceso, ni hacer cambios superficiales en éste; sino, es hacer un cambio radical.

- **Calidad total**

La calidad total, también conocida como gestión de la calidad total (TQM por sus siglas en inglés), es una filosofía, cultura o estilo de gerencia que involucra a todos los miembros de una organización en el mejoramiento continuo de la calidad en todos los aspectos de la empresa.

En la calidad total todos los miembros de la organización buscan mejorar la calidad de manera continua y gradual, no sólo en los productos, sino también en todos los aspectos de la empresa tales como, por ejemplo, en los trabajadores, en los insumos, en los procesos, en la atención al cliente, y en los proveedores.

2.5.6. Estructura organizacional

Según (Chiavenato, Introducción a la teoría general de la administración, 2009), manifiesta. "Organigrama es la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o una de sus áreas, en la que se muestran las relaciones que guardan entre sí los órganos que la componen" (Pág. 227)

El organigrama permite a los funcionarios conocer su posición dentro de la empresa. Hay organigramas denominados estructurales, los cuales representan el esquema básico de una institución; también tenemos organigramas funcionales los cuales representan las funciones de una unidad administrativa. Los organigramas se puede representar de forma vertical, horizontal, y circular.

2.6. Manual

Definición

Según (Kellog, 2010), "El manual presenta sistemas y técnicas específicas. Señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Un procedimiento por escrito significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo".

Para Continolo G. un manual es: "Una expresión formal de todas las informaciones e instrucciones necesarias para operar en un determinado sector; es una guía que permite encaminar en la dirección adecuada los esfuerzos del personal operativo".

Por lo que podemos deducir que un manual es un instrumento de información específica de todas las actividades que cada área, puesto o sección de trabajo deben seguir para cumplir

los objetivos propuestos en el plan estratégico institucional; además, permite guiar al personal hacia la consecución de la visión y misión a través de resultados efectivos.

Importancia del manual

Un manual es indispensable para el desarrollo eficiente y eficaz de las actividades realizadas dentro de una organización, ya que es el respaldo administrativo para la realización de auditorías internas y externas que evidencia el proceso de cumplimiento de objetivos y metas y que por lo tanto establece los lineamientos estratégicos enfocados en la misión y visión de la organización.

Según (Kellog, 2010) los manuales administrativos son importantes debido a: “Los manuales administrativos son documentos de carácter informativo e inclusive instructivo, que poseen la descripción de las actividades que deben realizar dentro de una unidad administrativa; y sirven como medios de comunicación y coordinación en las decisiones administrativas a tomar, por ello se relaciona y atañen al empleado directamente, es decir, orientando a los miembros de la organización. Por lo tanto los manuales reflejan las funciones administrativas que realiza y debe ejecutar la institución, por ende cumplen con el propósito de registrar y señalar en forma sistemática la información administrativa de una organización”.

Objetivos y beneficios del manual

Según (Herrera, 2007; Fincowsky, Organización de Empresas, 2009), entre los objetivos y beneficios de la elaboración de Manuales Administrativos destacan:

- a) Fijar las políticas y establecer los sistemas administrativos de la organización.*
- b) Facilitar la comprensión de los objetivos, políticas, estructuras y funciones de cada área integrante de la organización.*

- c) Definir las funciones y responsabilidades de cada unidad administrativa.*
- d) Asegurar y facilitar al personal la información necesaria para realizar las labores que les han sido encomendadas y lograr la uniformidad en los procedimientos de trabajo y la eficiencia y calidad esperada en los servicios.*
- e) Permitir el ahorro de tiempos y esfuerzos de los funcionarios, evitando funciones de control y supervisión innecesarias.*
- f) Evitar desperdicios de recursos humanos y materiales.*
- g) Reducir los costos como consecuencia del incremento de la eficiencia en general.*
- h) Facilitar la selección de nuevos empleados y proporcionarles los lineamientos necesarios para el desempeño de sus atribuciones.*
- i) Constituir una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas y procedimientos.*
- j) Servir de base para el adiestramiento y capacitación del personal.*
- k) Comprender el plan de organización por parte de todos sus integrantes, así como de sus propios papeles y relaciones pertinentes.*
- l) Regular el estudio, aprobación y publicación de las modificaciones y cambios que se realicen dentro de la organización en general o alguno de sus elementos componentes.*
- m) Determinar la responsabilidad de cada puesto de trabajo y su relación con los demás integrantes de la organización.*

n) Delimitar claramente las responsabilidades de cada área de trabajo y evita los conflictos inter-estructurales.

Los objetivos y beneficios de la implementación de un manual administrativo se basan primordialmente en las necesidades de la organización de marcar la diferencia en la gestión, por otro lado, es un evaluador de procesos que permite corregir desviaciones justo a tiempo y por lo tanto tomar decisiones correctivas y preventivas que conllevan directamente a realizar un feedback o retroalimentación en la organización.

2.6.1. Tipos de manuales

Para (Herrera, 2007; Fincowsky, Organización de Empresas, 2009), la clasificación de los Manuales puede resumirse en Generales y Específicos, siendo los Generales aquellos que contienen información de aplicación universal para todos los integrantes de la organización y Específicos los que su contenido está dirigido directamente hacia un área, proceso o función particular dentro de la misma.

Sin restar importancia a la diversidad de Manuales Administrativos que existen dentro de las empresas, para efectos de este texto se hace énfasis en tres tipos de manuales, los cuales son los que ofrecen mayor aporte para la comprensión del tema central objeto de estudio, mismo que se describen a continuación:

2.6.2. Manual de organización

Definición

Según (Herrera, 2007; Fincowsky, Organización de Empresas, 2009), es un Manual que explica en forma general y condensada todos aquellos aspectos de observancia general

dentro de la empresa, dirigidos a todos sus integrantes para ayudarlos a conocer, familiarizarse e identificarse con ella.

En términos generales, expone con detalle la estructura de la empresa, señala las áreas que la integran y la relación que existe entre cada una de ellas para el logro de los objetivos organizacionales.

El manual de organización permite a los colaboradores de una organización familiarizarse con la estructura interna de la misma, además es un medio de inserción del personal, y fomenta el empoderamiento de cada miembro que desarrolla sus competencias dentro de un puesto de trabajo; pese a lo expuesto, existen organizaciones, en la mayoría públicas que no cuentan con manuales de organización óptimos para el desarrollo de la gestión empresarial.

Características

Según (Herrera, 2007; Fincowsky, Organización de Empresas, 2009), presenta las siguientes características en base a Su contenido es muy variado y su impacto será el resultado de la creatividad y visión que los responsables de su elaboración redacten dentro de él. Dentro de este contenido se sugiere:

- *Historia y Descripción de la Empresa.*
- *Misión, visión y objetivos de la empresa.*
- *Legislación o base legal.*
- *Estructura de la organización (organigrama General).*

- *Estructura de cada una de las áreas componentes de la organización en general (Organigrama por área).*
- *Normas y políticas generales.*

Todas estas variables o características descritas, permiten que la implementación de un manual de organización se ejecute con éxito, tomando en cuenta el logro de resultados enfocados en el cumplimiento de la misión y visión de la organización.

2.6.3. Manual de normas y procedimientos

Definición

Para (Herrera, 2007; Fincowsky, Organización de Empresas, 2009), Este Manual describe las tareas rutinarias de trabajo, a través de la descripción de los procedimientos que se utilizan dentro de la organización y la secuencia lógica de cada una de sus actividades, para unificar y controlar de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.

Importancia

Según (Herrera, 2007; Fincowsky, Organización de Empresas, 2009), un manual de normas y procedimientos es importante debido a:

- a) Ayudan a facilitar la supervisión del trabajo mediante la normalización de las actividades, evitando la duplicidad de funciones y los pasos innecesarios dentro de los procesos, facilitan la labor de la auditoría administrativa, la evaluación del control interno y su vigilancia.*
- b) Contiene un texto que señala las normas que se deben cumplir para la ejecución de las actividades que integran los procesos, se complementa con diagramas de flujo, así como*

las formas y formularios que se emplean en cada uno de los procedimientos que se describan.

c) El Manual de Normas y procedimientos es aconsejable elaborarlo para cada una de las áreas que integran la estructura organizacional de la empresa, ya que elaborar uno solo en forma general representaría ser un documento muy complejo, por pequeña que sea la organización.

Entonces, un manual de normas y procedimientos es aquel en el que se describen los lineamientos y parámetros a seguir para que los procesos para la obtención de un bien o la entrega de un servicio sean de calidad y vayan acorde a las necesidades de cliente o usuarios según sea el caso y por ende se cree un cadena de valor entre el consumidor y la organización.

Características

Las características de un manual de normas y procedimientos según (Herrera, 2007; Fincowsky, Organización de Empresas, 2009), son las siguientes:

La descripción de procedimientos abarca la siguiente información:

- *Identificación del procedimiento.*
- *Nombre*
- *Área de desempeño.*
- *Codificación*
- *Descripción Genérica (objetivo).*
- *Normas generales*

- *Responsable de cada una de las actividades que lo integran.*
- *Número de Paso o Sub-paso (secuencia de las actividades).*
- *Descripción de cada una de las actividades que lo integran*

Entonces, cada área de trabajo en el presente manual debe describir las actividades o tareas que realiza en el trabajo permitiéndole integrar en un documento que por cierto es muy complejo a todas la tareas de cada uno de los puestos de la organización; lo cual, como resultado final, la entrega del bien o servicio en con eficiencia, eficacia y calidad.

2.6.4. Manual de puestos y funciones

Definición

Para (Herrera, 2007; Fincowsky, Organización de Empresas, 2009) el manual de puestos y funciones se define así: “Describe el nivel jerárquico de cada puesto dentro de la organización, así como su relación de dependencia, lo cual quiere decir el lugar que ocupa el puesto dentro de la estructura organizacional, a que posiciones está subordinado directa e indirectamente y cuál es su relación con otros puestos de trabajo”.

Como bien lo dice su nombre, puestos y funciones, cada área de trabajo es un mundo diferente pero interrelacionado con los objetivos de la organización; en este manual se describe el perfil del puesto, las competencias que la persona a ejercer el cargo debe desarrollar, las actividades y funciones que se incluyen, el perfil profesional y su enfoque con la organización.

Importancia

Según (Herrera, 2007; Fincowsky, Organización de Empresas, 2009), este Manual contiene las responsabilidades y obligaciones específicas de los diferentes puestos que

integran la estructura organizacional, a través de la descripción de las funciones rutinarias de trabajo para cada uno de ellos.

Se utiliza generalmente en aquellas empresas estructuradas de manera funcional, es decir que están divididas en sectores en donde se agrupan los especialistas que tienen entrenamiento e intereses similares, definiendo las características de cada puesto de trabajo, delimitando las áreas de autoridad y responsabilidad, esquematizando las relaciones entre cada función de la organización.

Al igual que el Manual de Normas y procedimientos también es aconsejable elaborarlo para cada una de las áreas que integran la estructura organizacional de la empresa, ya que elaborar uno solo en forma general representaría ser un documento muy complejo, por pequeña que sea la organización.

Es necesario resaltar que es un instrumento clave para el desarrollo de los colaboradores dentro de la organización ya que permite crear un ambiente y un clima laboral adecuado para el trabajo, además su enfoque y empoderamiento van de la mano con el trabajo en equipo el mismo que se afianza en la sinergia de cada área de trabajo para la consecución de los objetivos macro de la organización.

Características

Para (Herrera, 2007; Fincowsky, Organización de Empresas, 2009), Está integrado por la descripción de cada puesto de trabajo y los perfiles ideales para la contratación de futuros ocupantes de los puestos; por lo tanto la integración de varias de ellos representan al Manual de Puestos y Funciones.

La descripción de puestos de trabajo abarca la siguiente información:

- *Identificación del Puesto de Trabajo.*
- *Nombre*
- *Área de desempeño.*
- *Codificación*
- *Descripción Genérica (objetivo).*
- *Listado de funciones y atribuciones inherentes al puesto.*
- *Diarias o frecuentes.*
- *Semanales*
- *Quincenales*
- *Mensuales*
- *Trimestrales*
- *Semestrales*
- *Anuales*
- *Ocasionales o eventuales.*
- *Requisitos del ocupante del puesto (perfil).*
- *Nivel académico.*
- *Habilidades y destrezas.*

- *Conocimientos técnicos y/o específicos*

No existen reglas ni metodologías pre-establecidas para la elaboración de los manuales, más bien varía según las necesidades de la organización y se acopla a los lineamientos lógicos que se manejan dentro y fuera de la misma; además, los manuales analizan o diagnostican la situación actual de la organización y busca estrategias para resolver los conflictos internos deslindados de las desviaciones internas de los procesos organizacionales.

2.7. Legislación

Definición

Según (Ledesma, 2012), la legislación “Es un sistema normativo de regulación de la conducta social, producido y garantizado coactivamente por el poder político de una autoridad soberana, que facilita y asegura la convivencia o cooperación social, y cuya validez (obligatoriedad) está condicionado por los valores jurídicos y éticos de los cuales es generador y portador, respectivamente, en un momento y lugar histórico determinado”.

Para (H. Congreso de Veracruz, 2011), la legislación se define así: “(Del latín legislatioonis) Se ha denominado legislación al conjunto de leyes en un lugar y tiempo determinados”.

La Legislación hace referencia al conjunto de normas, leyes, reglamentos, estatutos y otros, que permiten que la organización de cumplimiento a los requisitos legales establecidos para el buen funcionamiento; además de ello, permite que las actividades a ser desarrolladas internamente, vayan apegadas al marco jurídico que rige la sociedad y la responsabilidad civil como tal.

2.7.1. Reglamento interno

Definición

Según (H. Congreso de Veracruz, 2011), menciona que: “Es un conjunto de disposiciones internas de cada organización en las que se describen las medidas de orden técnico (servicios de atención directa), orden administrativo (servicios de atención indirecta), aspectos funcionales, derechos y obligaciones del personal administrativo y directivo; así como otras de carácter general para los clientes internos y externos”.

Según (NORMAS Y CERTIFICACIONES, 2013), El Reglamento interno regula las relaciones de la empresa con sus trabajadores en aquellos puntos en los cuales se exige una definición más precisa entre lo que indica la ley (Código del trabajo y su reglamento) y las condiciones particulares de actividad laboral de cada empresa, con el objeto de que tanto patrono como trabajadores conozcan con claridad a qué atenerse en caso de discrepancias.

Como las normas exigen que toda empresa debe cumplir con las leyes locales e internacionales en todas las materias de su actividad y además que primero resuelva todos sus conflictos previos a una certificación si fuera el caso.

Por lo tanto, en una organización las leyes o legislación debe estar al día, cada cambio o emisión de resoluciones a nivel nacional se deben acoger en función del direccionamiento de la organización.

Características

Según (NORMAS Y CERTIFICACIONES, 2013), así, debe contener a lo menos:

- *Las horas en que empieza y termina la jornada de trabajo y las de cada turno.*
- *Los descansos.*

- *Los diversos tipos de remuneración; el lugar, día y hora de pago.*
- *Las personas a quienes los trabajadores deben dirigir sus reclamos, consultas y sugerencias.*
- *La forma de comprobación del cumplimiento de las normas previsionales y laborales.*
- *Las normas e instrucciones de prevención, higiene y seguridad,*
- *Las sanciones que se puedan aplicar a los trabajadores con indicación de las infracciones y el procedimiento a seguir en estos casos.*

Por otra parte, (H. Congreso de Veracruz, 2011) también hace mención a las características importantes que se debe reflejar en un reglamento interno de esta manera:

Puede contener:

I. Generalidades

a. Objetivo

b. Finalidad

c. Base Legal

d. Alcance

e. Definiciones

II. Admisión y Contratación del Personal.

III. Derechos y Obligaciones del Personal administrativo y directivo.

IV. De la Jornada y Horario de Trabajo.

V. De la Asistencia, Puntualidad y Permanencia.

VI. Sistema de Remuneraciones.

VII. De Faltas y Sanciones.

VIII. Permisos, Licencias e Inasistencias.

IX. Premios y Estímulos.

X. De la Seguridad e Higiene.

XI. De los juicios.

XII. Disposiciones Complementarias.

Importancia

Según (EcuRed, 2013), el reglamento interno de trabajo es un documento de suma importancia en toda empresa, debido a que se convierte en norma reguladora de las relaciones internas de la empresa con el trabajador. Es una herramienta indispensable para resolver los conflictos que se llegaren a presentar dentro de la empresa, y es tan importante que si no existiera, sería muy difícil sancionar a un trabajador por algún acto impropio, puesto que no habría ninguna sustentación normativa o regulatoria que ampare una decisión sancionatoria. Se encarga de contemplar aquellos aspectos no contemplados de forma expresa por la ley, o que simplemente han quedado al libre albedrío de las partes.

Su importancia también se vislumbra al momento de tratar algún problema surgido con un trabajador, puesto que cualquier sanción debe estar contemplada en el reglamento, y si este no existe, la empresa tendrá dificultades si decide sancionar a un empleado sin las bases regulatorias y sin ofrecerle al trabajador un debido proceso, aspectos que deben estar en el Reglamento Interno de Trabajo.

Es necesario disponer de un reglamento interno que regule el comportamiento individual de los trabajadores en función de la organización; además, si se tiene la información

legal al día servirá como base para obtención de certificaciones empresariales y para marcar la diferencia al momento posicionarse en el ranking empresarial.

2.7.2. Políticas institucionales

Definición

Según (Salamanca, 2012) define, “Una política institucional es una decisión escrita que se establece como una guía, para los miembros de una organización, sobre los límites dentro de los cuales pueden operar en distintos asuntos. Es decir, proporciona un marco de acción lógico y consistente. De esta manera se evita, que la dirección, tenga que decidir sobre temas de rutina una y otra vez en deterioro de la eficiencia. Las políticas institucionales afectan a todos los miembros de una organización por el simple hecho de serlo y en cuanto son partícipes de la misma”.

Las políticas institucionales guían el trabajo y las acciones de sus colaboradores con el firme propósito de cumplir los objetivos y metas de la organización; por otro lado, es una herramienta que evalúa el desempeño de los trabajadores y enfoca sus competencias al empoderamiento de la organización.

Importancia

Para (Salamanca, 2012) las políticas son importantes debido a:

Toda política institucional debe fundamentarse y reflejar los valores de la organización; también, al mismo tiempo, ser una reflexión cultural de las creencias y filosofía institucional. Es decir, la formulación de las políticas institucionales manifestará de manera explícita el cómo y por qué valora esa organización a las personas que allí trabajan.

Políticas institucionales claras pueden constituirse en una poderosa herramienta para lograr y consolidar la calidad en todas sus dimensiones. Calidad que puede ser visualizada a través de una mayor eficiencia de los procesos educativos y administrativos, mejora de la comunicación entre los actores educativos, una fuente inmediata de guía y curso de acción para los miembros de la organización, promoción del empoderamiento de docentes, personal administrativo y de apoyo, y cumplimiento eficaz del propósito de la organización.

Un punto crucial a tomar en cuenta a la hora de desarrollar las políticas institucionales en una organización educativa es el involucrar a todos los actores educativos que, de alguna u otra forma, se puedan ver afectados por las mismas. A mayor participación de las personas, mayor probabilidad de éxito para la implementación de la política institucional. Esto último minimiza la resistencia y garantiza que la política no se convierta en una interferencia para el desempeño de funciones.

Las políticas institucionales son la esencia de ser de la organización en la cual se encuentran inmersos todos y cada uno de los colaboradores y para que su implementación sea exitosa es necesario el empoderamiento organizacional del talento humano, de esta forma se cumple eficazmente el propósito de la organización.

2.7.3. Código de ética

Definición

Dentro de lo descrito por código de ética, para (Alarcón, 2011), lo define así: “Fija normas que regulan los comportamientos de las personas dentro de una empresa u organización. Aunque la ética no es coactiva (no impone castigos legales), el código de ética supone una normativa interna de cumplimiento obligatorio”.

Para (FORMACIÓN PARA TU FUTURO, 2009) define: “Un código de ética, por lo tanto, fija normas que regulan los comportamientos de las personas dentro de una empresa u organización. Aunque la ética no es coactiva (no impone castigos legales), el código de ética supone una normativa interna de cumplimiento obligatorio. “

No divulgar información confidencial, no discriminar a los clientes o los compañeros de trabajo por motivos de raza, nacionalidad o religión y no aceptar sobornos, por ejemplo, son algunos de los postulados que suelen estar incluidos en los códigos de ética.

Las normas mencionadas en los códigos de ética pueden estar vinculadas con las normas legales (por ejemplo, discriminar es un delito penado por la ley). El principal objetivo de estos códigos es mantener una línea de comportamiento uniforme entre todos los integrantes de una empresa. Al incluir instrucciones por escrito, no resulta necesario que un directivo explique a cada momento cuáles son las obligaciones que tiene un empleado.

Entonces un código de ética permite definir y fijar normas que regulen el comportamiento de los colaboradores dentro de una organización, y por lo tanto, mejora los procesos de relación laboral dentro y fuera de la organización creando un clima laboral ameno para el desarrollo de la institución.

Importancia

Según (Proética, 2014), Cuando se habla de institucionalización de la ética empresarial nos referimos a los mecanismos objetivos (códigos, documentos formales, programas de formación, comités específicos, asesorías, procedimientos documentados de decisión, sistemas de gestión, etc.) Mediante lo que se trata de hacer efectivos los valores o principios éticos de una organización. La ética empresarial es, como hemos dicho, una ética de las organizaciones y por ello ha de adquirir un nivel de formalidad.

Tanto los fundamentos como los valores, normas o principios que un comportamiento ética empresarial pudiera proponer estarán dirigidos a la organización y en consecuencia han de adoptar la forma que tenga sentido y que sea eficaz en términos organizativos.

Mientras la ética individual apela a la conciencia o a la razón de cada persona, la ética de las organizaciones ha de apelar al equivalente organizativo, que son procesos que determinan las decisiones y comportamientos de las organizaciones.

La ética individual y la ética organizacional no pueden separarse tajantemente porque al fin y al cabo, quienes realizan las tareas en las organizaciones son personas concretas con su ética privada y sus convicciones personales sobre que se debe hacer en cada momento.

Entonces, las acciones de la empresa y del talento humano con el cual trabaja, repercuten de manera significativa en otras empresas y otros individuos vinculados de forma directa con la responsabilidad civil, por lo tanto el código de ética se propone y promueve en base al cumplimiento de las necesidades de los colaboradores en busca del beneficio personal y por lo tanto del beneficio de la organización.

2.7.4. Ley de defensa contra incendios

Definición

Según (Quito, Cuerpo de Bomberos D.M., 2013), Según la actual estructura ministerial establecida en el Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva, el Ministerio de Trabajo y Recursos Humanos y el Ministerio de Bienestar Social, son dos ministerios independientes.

Art. 1.- El Servicio de Defensa contra Incendios lo hará el Ministerio de Bienestar Social a través de los cuerpos de bomberos, de acuerdo con esta Ley y su Reglamento General.

Art. 2.- Corresponde al Ministro de Bienestar Social:

1. Velar por el cumplimiento de esta Ley y sus reglamentos, y por el progreso de los cuerpos de bomberos;
2. Absolver las consultas de las jefaturas de zona bomberiles y dirimir las controversias que se suscitaren entre estas entidades;
3. Aprobar los presupuestos de los cuerpos de bomberos, que remitan los jefes de zona;
4. Nombrar, a petición de los jefes de zona, a los primeros jefes de los cuerpos de bomberos, de la terna enviada por el Consejo de Administración y Disciplina de la respectiva zona;

La Ley de Defensa Contra Incendios es un instrumento de apoyo legal de los Cuerpos de Bomberos en función, es por tanto, el sustento físico de las actividades a desarrollar dentro y fuera de las estaciones de servicios, los límites, la organización y el lineamiento en sí para que el talento humano competente se desenvuelva en el diario vivir.

2.7.5. Diagrama de flujos

Definición

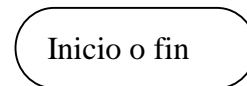
Se describe al diagrama de flujos según (Naumov, 2011) como: “El diagrama de flujo son un gran complemento al procedimiento. Sin embargo, existen procedimientos muy largos, y aunque debiesen ser claros, tanto en su escritura, como en su secuencia y en el responsable e accionarlo, a veces por ser tantos se pierde la secuencia.”

Según (Sanjuanjo, 2009), un diagrama de flujo es un método útil para delinear y mostrar lo que está sucediendo.

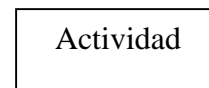
Para la representación de este tipo de diagramas, la organización puede recurrir a la utilización de una serie de símbolos que proporcionan un lenguaje común, y que facilitan su interpretación.

Simbología

Inicio o final de un proceso

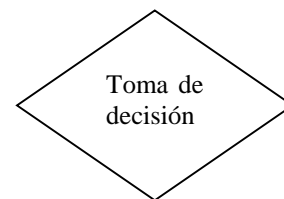


Representa la realización de una determinada actividad.



Representa el análisis de una situación y la toma de decisiones.

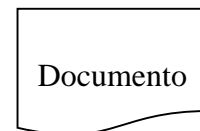
Si o No



Indica la dirección del flujo del proceso.



Indica la existencia de un documento relevante.



Indica la existencia de una base de datos,

Normalmente de tipo informático, a la que

hay que introducir datos de registro



La simbología utilizada para la elaboración de los flujogramas de procesos, permite identificar las actividades a llevarse a cabo y dependiendo del diseño se añaden los responsables de cada articulación del flujo de procesos.

CAPÍTULO III

3. PROPUESTA

MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA EL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN MIRA

3.1. Introducción

El presente capítulo se desarrolló a través de la investigación que permitió conocer y analizar la situación actual del Cuerpo de Bomberos del Cantón Mira misma que se determinó en el diagnóstico situacional, en función de la estructura organizativa, los procesos, criterios de evaluación del desempeño y las herramientas de gestión necesarias para impulsar el servicio brindado por la institución.

Por lo que se pudo evidenciar que existen falencias con un nivel de riesgo elevado para la consecución de los objetivos, al determinar que la institución no se maneja ni se evalúa a través de indicadores que midan la gestión, por otro lado no existe un documento en el cual se detallan las funciones encomendadas a cada departamento o área de trabajo, así mismo, los procesos administrativos carecen de un sustento documentado y registrado a través de un sistema informático.

El diseño e implementación de un manual de procesos administrativos contemplará las atribuciones que le competen a cada cargo detallando de manera consensuada las obligaciones, responsabilidades, ambiente de trabajo y perfiles que los servidores deben poseer para asumir el cargo.

Además, la propuesta radica en la identificación de los procesos administrativos que la institución realiza de manera periódica, por lo tanto, se detallan los procesos a través de flujogramas que evidencian el proceso administrativo del Cuerpo de Bomberos del Cantón Mira.

3.2. Objetivos del capítulo

3.2.1. Elaborar flujogramas de los procesos que la institución maneja para brindar su servicio a la colectividad.

3.2.2. Elaborar el manual de procesos administrativos para el Cuerpo de Bomberos del Cantón Mira.

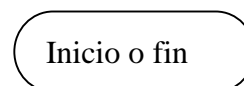
3.2.3. Elaborar el manual de funciones para cada área de trabajo.

3.3. Manual de procesos administrativos

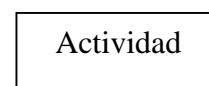
El diseño de los flujogramas de procesos administrativos se basa en los lineamientos de nomenclatura que permiten identificar las actividades a llevarse a cabo y dependiendo de la estructura se añaden los responsables de cada articulación del flujo de procesos; por lo que se ha tomado en cuenta la siguiente simbología:

SIMBOLOGÍA

1. Inicio o final de un proceso.

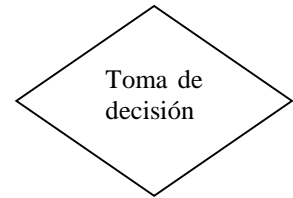


2. Representa la realización de una determinada actividad.



3. Representa el análisis de una situación y la toma de decisiones.

Si o No



4. Indica la dirección del flujo del proceso.

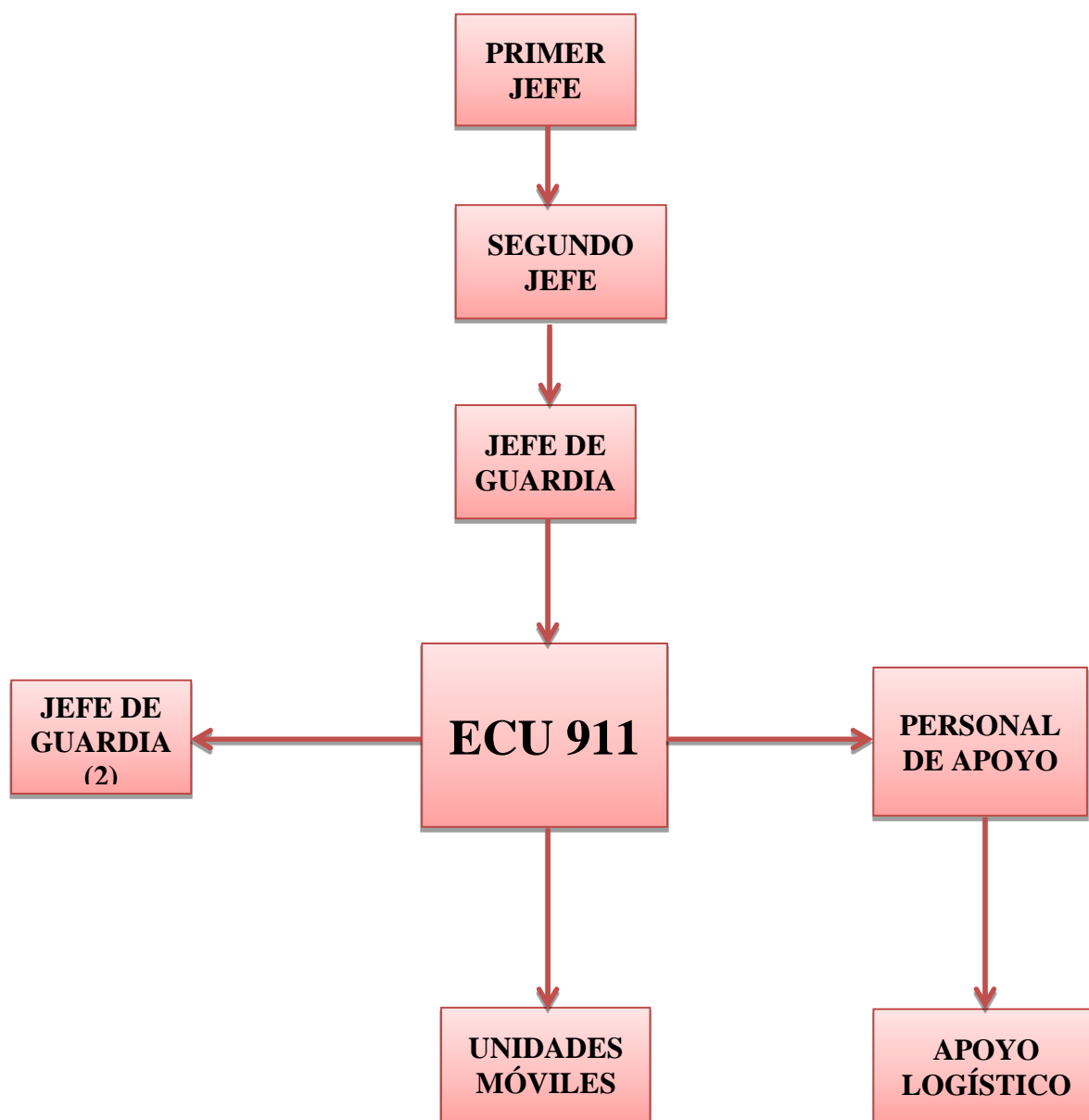


5. Indica la existencia de un documento relevante.



6. Indica la existencia de una base de datos, normalmente de tipo informático, a la que hay que introducir datos de registro.



*Gráfico No 8**Comando de operaciones*

Cuadro N° 9

Manual de procesos del cuerpo de bomberos del cantón Mira



CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN MIRA

Manual de procesos del cuerpo de bomberos del cantón Mira

PROCESO	SUB - PROCESO	PROCEDIMIENTO
PRESTACIÓN DE SERVICIOS	1. Atención de Servicios de Emergencia.	1.1. Atención pre-hospitalaria. 1.2. Extinción de incendios. 1.3. Rescates. 1.4. Atención de accidentes viales.
	2. Control preventivo en Seguridad.	2.1. Solicitud de inspección para el otorgamiento de permisos de funcionamiento a locales comerciales anualmente. 2.2. Inspección para el otorgamiento de permisos de funcionamiento a locales comerciales anualmente. 2.3. Capacitación a empresas, entidades públicas, educativas, barrios y grupos sociales.
	3. Control Administrativo - Mantenimiento	3.1. Control preventivo vehicular.
	4. Control Administrativo - Talento Humano	4.1. Solicitudes de permisos de trabajo. 4.2. Solicitudes de permisos y autorización de vacaciones.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	ACTIVIDADES	REGISTRO
JEFE DE GUARDIA	<p>Recepción de la llamada telefónica.</p> <p>Se activa la alarma de atención pre-hospitalaria.</p> <p>Si la emergencia necesita ambulancia</p> <p>SI: se notifica al jefe de guardia</p> <p>NO, se trata de otra emergencia.</p> <p>Se activa la alarma.</p> <p>Se comunica al jefe de guardia el tipo de emergencia a ser atendida.</p> <p>Se solicita autorización de salida por el Primer Jefe o se pone en conocimiento del personal en función.</p> <p>La unidad de auxilio acude al servicio en mención.</p> <p>Tomar nota de los siguiente datos:</p> <p>Titular de la unidad.</p> <p>Kilometraje de salida de la unidad.</p> <p>Personal que acude al llamado.</p> <p>Monitoreo constante de la unidad de rescate.</p> <p>Mantener contacto telefónico con la persona que solicito la ayuda hasta que la unidad de rescate llegue al lugar.</p> <p>Se emite indicaciones necesarias.</p> <p>Verificación de la escena: ¿escena segura?</p> <p>NO: Se solicita a la central ECU 911 apoyo necesario para que la escena sea segura.</p> <p>SI: Se procede a ingresar al lugar de los hechos.</p> <p>Se verifica si el paciente está consciente</p> <p>¿El paciente está consciente?</p> <p>SI: Remito al punto (18)</p> <p>NO: Colocar al paciente en posición de cúbito dorsal.</p> <p>Fijar la cabeza del paciente.</p> <p>Realizar un ABC.</p>	<p>Aviso</p> <p>Autorización</p> <p>Constancia en el Cuaderno de Guardia</p> <p>Comunicación Parte de Servicio</p>

	<p>Verificar si el paciente respira</p> <p>¿El paciente respira?</p> <p>SI: Remito al punto (18)</p> <p>NO: Verifico si el paciente tiene pulso.</p> <p>Constatar si el paciente tiene pulso</p> <p>¿El paciente tiene pulso?</p> <p>SI: Verifico si es OVACE Y realizo tratamiento para paro respiratorio.</p> <p>NO: Inicio con RCP.</p> <p>Verificar si el paciente presenta cuadro de hemorragias</p> <p>¿El paciente presenta hemorragias?</p> <p>SI: Realizar tratamiento para hemorragias.</p> <p>NO: Continuar la evaluación del paciente.</p> <p>Realizar una evaluación secundaria de cabeza a pies.</p> <p>Verificar si el paciente presenta fracturas</p> <p>¿Paciente presenta fracturas?</p> <p>SI: Realizar inmovilización del miembro afectado y vendaje adecuado.</p> <p>NO: Continuar con la evaluación secundaria.</p> <p>Realizar una entrevista amplia al paciente.</p> <p>Analizar si es necesario transportar al paciente</p> <p>¿Es necesario transportar al paciente?</p> <p>SI: Reportar a la central de datos el estado del paciente.</p> <p>NO: Atender al paciente en el lugar y remitirse al punto (32).</p> <p>Empaquetar al paciente.</p> <p>Trasladar al paciente hacia la ambulancia.</p> <p>Confirmar a la central de datos la casa de salud en la cual se traslada al paciente.</p> <p>Reportar a la central de datos el traslado del paciente a la clínica u hospital.</p> <p>Reportar a la central de datos la llegada a la casa de salud, clínica u hospital.</p>	<p>Hoja de SOAT</p>
--	--	---------------------

	<p>Entregar el paciente al médico de turno de la casa asistencial.</p> <p>Llenar la hoja de referencia de recepción del paciente.</p> <p>Hacer firmar al médico de turno la recepción del paciente.</p> <p>Dejar en la casa asistencial una copia de la hoja de referencia.</p> <p>Reportar a la central de datos la información del estado del paciente.</p> <p>Informar a la estación bomberil la finalización de la emergencia y el retorno al cuartel.</p> <p>Reportar el ingreso al cuartel y proporcionar los datos del kilometraje de entrada de la unidad vehicular.</p> <p>Realizar la limpieza del vehículo de rescate y equipos utilizados, así como también la desinfección, esterilización y reequipamiento del equipo en caso de ser necesario.</p> <p>Reunir al personal y analizar el procedimiento tomado ante la emergencia determinando conclusiones para futuros eventos.</p> <p>Al finalizar el turno se entrega a la guardia las novedades atendidas de forma detallada.</p> <p>Elaborar el parte del servicio si alguna persona interesada lo solicitare.</p> <p>FIN</p>	<p>Hoja de Referencia</p> <p>Cuaderno de Guardia</p> <p>Control vehicular</p> <p>Parte de Guardia</p>
NORMAS Y POLÍTICAS DE PROCEDIMIENTOS		
<p>NORMAS DE OPERACIÓN</p>	<p>A las emergencias con el carácter de pre – hospitalarias se deberá acudir con el vehículo ambulancia o unidad de rescate.</p> <p>Para acudir a la emergencia el equipo de rescate deberá utilizar el equipo de protección personal como: un overol de mangas largas, un casco de rescate con linterna frontal, gafas, mascarillas, guantes de (látex), chaleco táctico, o el equipo de protección estructural.</p>	

	<p>Cuando el personal de la institución acuda a un llamado de emergencia, tendrán un tiempo máximo de 60 segundos en todo tipo de emergencia las 24 horas del día durante los 365 días de año, además se establece como responsable al oficial o persona al mando.</p> <p>Queda prohibido al personal terminar de equiparse con las prendas de protección personal dentro del vehículo durante el trayecto a la emergencia.</p> <p>Al ingresar a la unidad vehicular dentro del cuartel, el personal deberá colocarse el cinturón de seguridad para trasladarse a la emergencia y es responsabilidad del oficial o la persona al mando de la operación.</p> <p>El conductor de la unidad de rescate aplicará la conducción a la defensiva apegado a la Ley de Tránsito, respetando los límites de velocidad establecidos y pudiendo invadir la vía si el caso lo amerita.</p> <p>El oficial o servidor con mayor antigüedad tendrá la función de comandar la escena suscitada.</p> <p>Los señores Oficiales, Bomberos, Voluntarios y demás, acatarán las disposiciones emitidas por el comandante de la escena.</p> <p>Toda emergencia deberá contener un parte de servicio.</p> <p>Las emergencias referentes a Materiales Peligrosos se comunicará a la CR. Para el cambio y aplicación del procedimiento respectivo.</p>
POLÍTICAS DE OPERACIÓN	<p>Utilizar las luces y sirena de manera adecuada.</p> <p>Llevar equipo de comunicación portátil para mantener una coordinación eficiente con el personal y la central de datos; conociendo la ubicación exacta del lugar de emergencia a través de los GPS colocados en los vehículos de rescate y los equipos portátiles.</p> <p>Que prohibido al personal operativo el uso de anillos, pulseras y cadenas.</p> <p>Controlar periódicamente el equipo de comunicación portátil que cada servidor lleva a la emergencia.</p> <p>Es responsabilidad de la persona que se queda a cargo de la central telefónica los registros de kilometraje de los vehículos de salida e ingreso</p>

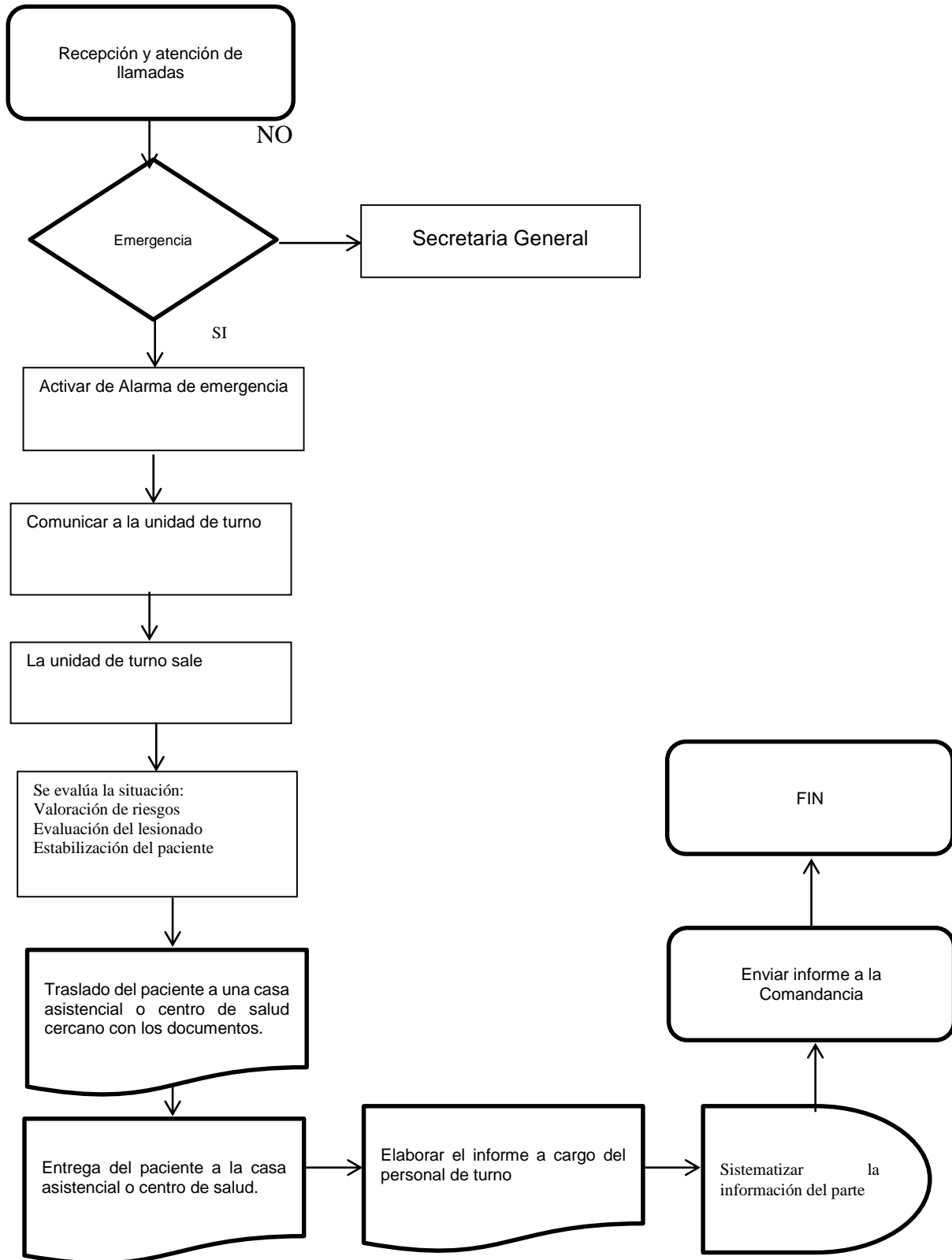
	<p>al llamado de emergencia, el nombre del encargado y el nombre de la persona que conduce la unidad.</p> <p>El encargado de la central deberá llevar un registro cronológico de los tiempos de respuesta a los llamados de atención.</p> <p>En casos de emergencias de mayor alcance y magnitud se deberá realizar un llamado pertinente a todo el personal operativo que se encuentre dentro del cuartel y aquellos que se encuentre de franco.</p> <p>Si el caso lo amerita, el jefe operativo llamará a los familiares de los pacientes, grúas, Policía Nacional, Hospital y a todas las unidades que él lo considere oportuno.</p> <p>Velar por el correcto funcionamiento de los medios telefónicos.</p> <p>Ante cualquier novedad suscitada debe informar al jefe de guardia para su conocimiento.</p>
--	---



CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN MIRA

FLUJOGRAMA DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

PRESTACIÓN DE SERVICIOS – ATENCIÓN PRE- HOSPITALARIA



	<ol style="list-style-type: none"> 4. Reportar la salida de emergencia a la central de datos, respecto al kilometraje, conductor, y el servidor responsable del mando de la emergencia. 5. Dirigirse rápidamente a la dirección solicitada. 6. Pedir la información necesaria a la central de datos durante el trayecto sobre la emergencia a ser atendida. 7. Reportar a la central de datos la llegada al lugar de la emergencia. 8. Evaluar la escena <ul style="list-style-type: none"> ¿El incendio requiere apoyo masivo por la magnitud alcanzada? SI: Solicitar a la central de datos el despacho respectivo de otros grupos de apoyo. NO: Distribuir al personal y material para realizar el trabajo. 9. Colocarse el equipo de respiración autónoma. 10. ¿Existen personas atrapadas en el incendio? <ul style="list-style-type: none"> SI: Formar el equipo de rescate y salvar la vida de la persona. NO: Continuar con el proceso normal. 11. Desplegar las líneas de manguera para contrarrestar el fuego, en espera de las unidades de apoyo. 12. Comunicar a la central de datos la situación actual y las diferentes circunstancias que se puede presentar como apoyo de personal hídrico, de ambulancia, unidades de seguridad policial y otros. 13. Trabajar en equipo para lograr extinguir el fuego totalmente. 14. Reportar la extinción de fuego y se da inicio a labores de remoción de escombros. 15. Verificar el estado del personal de manera física, psicológica y emocional. 16. Constatar que el equipo, materiales y herramientas se encuentren completos y las condiciones en las que se encuentra. 17. Acceder a la unidad de rescate para retornar al cuartel. 18. Informar a la estación bomberil la finalización de la emergencia y el retorno al cuartel. 19. Reportar el ingreso al cuartel y proporcionar los datos del kilometraje de entrada de la unidad vehicular. 20. Abastecer de agua a las unidades de rescate. 21. Realizar la limpieza del vehículo de rescate y equipos utilizados para otra emergencia. 22. El personal deberá colocar su equipo en los canceles de manera que para acudir a otra 	<p>Apoyo</p> <p>Constancia en el Cuaderno de Guardia</p> <p>Comunicación</p> <p>Parte de Servicio</p> <p>Cuaderno de Guardia</p> <p>Control vehicular</p> <p>Parte de Guardia</p>
--	---	---

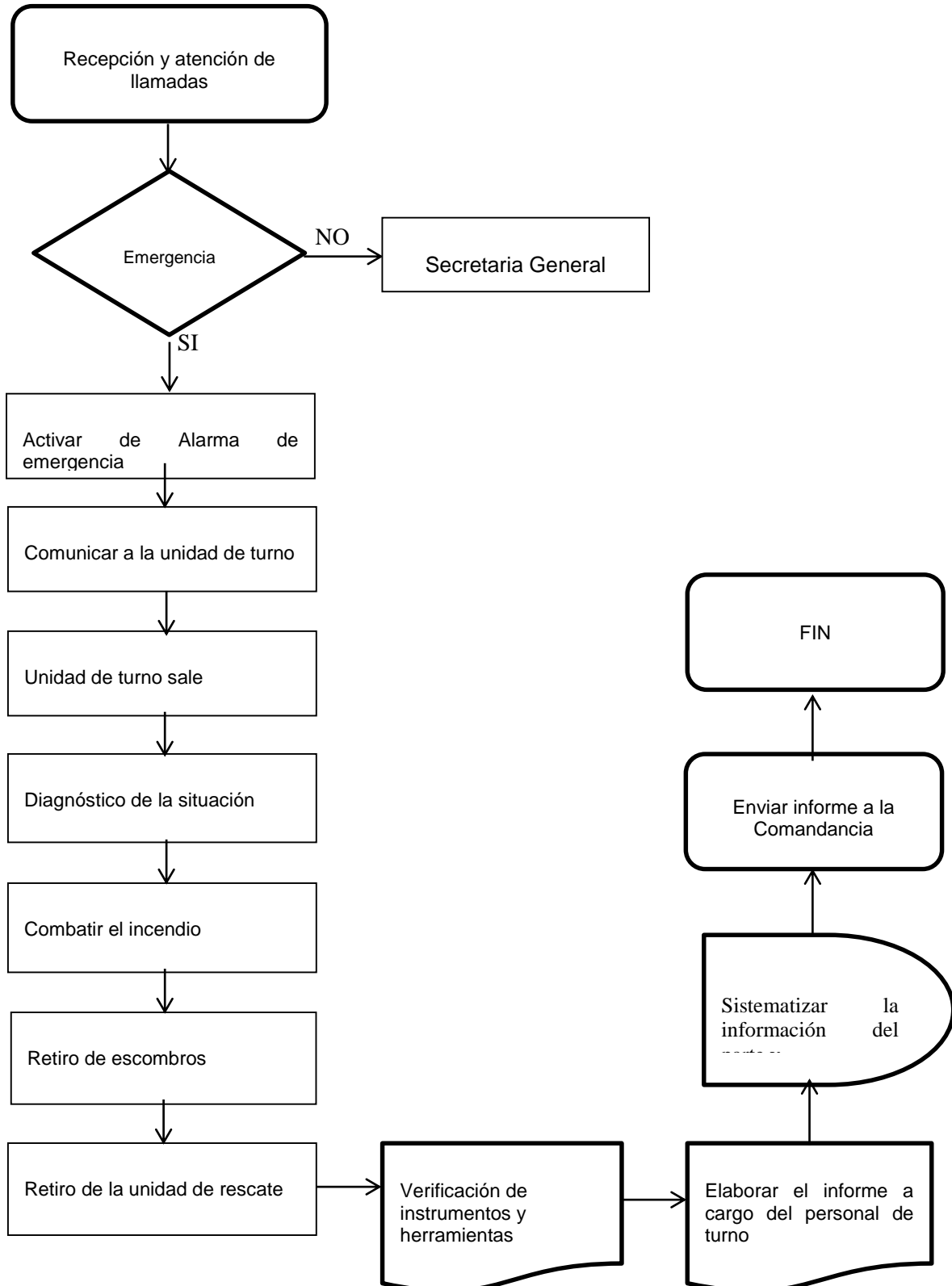
	<p>emergencia se encuentren listos para la colocación.</p> <p>23. Reunir al personal y analizar el procedimiento tomado ante la emergencia determinando conclusiones para futuros eventos.</p> <p>24. Al finalizar el turno se entrega a la guardia las novedades atendidas de forma detallada.</p> <p>25. Elaborar el parte del servicio si alguna persona interesada lo solicitare.</p> <p style="text-align: center;">FIN</p>	
NORMAS Y POLÍTICAS DE PROCEDIMIENTOS		
NORMAS DE OPERACIÓN	<ol style="list-style-type: none"> 1. A las emergencias referentes a incendios declarados se deberá acudir con el vehículo de ataque rápido, autobomba, auto-tanque, unidad de rescate y ambulancia. 2. Cuando el personal de la institución acuda a un llamado de emergencia, tendrán un tiempo máximo de 60 segundos en todo tipo de emergencia las 24 horas del día durante los 365 días de año, además se establece como responsable al oficial o persona al mando. 3. Queda prohibido al personal terminar de equiparse con las prendas de protección personal dentro del vehículo durante el trayecto a la emergencia. 4. Para acudir a la emergencia el equipo de rescate deberá utilizar el equipo de protección personal como: pantalón contra incendios, chaquetón contra incendios, botas contra incendios, casco, guantes, monja. 5. Al ingresar a la unidad vehicular dentro del cuartel, el personal deberá colocarse el cinturón de seguridad para trasladarse a la emergencia y es responsabilidad del oficial o la persona al mando de la operación. 6. El conductor de la unidad de rescate aplicará la conducción a la defensiva apegado a la Ley de Tránsito, respetando los límites de velocidad establecidos y pudiendo invadir la vía si el caso lo amerita. 7. El personal que acude a la emergencia deberá colocarse el equipo de respiración autónoma, que será el primer instrumento en colocarse y el último en retirarse. 8. El oficial o servidor con mayor antigüedad tendrá la función de comandar la escena suscitada. 9. Los señores Oficiales, Bomberos, Voluntarios y demás, acatarán las disposiciones emitidas por el comandante de la escena. 10. Toda emergencia deberá contener un parte de servicio. 11. Cuando un domicilio o casa se encuentre en este tipo de emergencia, el personal deberá solicitar autorización a los 	

	<p>propietarios para proceder al ingreso, y en el caso de que no se encontraren se solicitará la presencia de la Policía Nacional para que constate el ingreso y los actos desarrollados.</p> <p>12. En el caso de incendios de magnitud, ingresar con la mayor cautela posible para evitar daños, así no se encontrare el personal que autorice y/o constate físicamente los actos.</p>
<p>POLÍTICAS DE OPERACIÓN</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Utilizar las luces y sirena de manera adecuada. 2. Llevar equipo de comunicación portátil para mantener una coordinación eficiente con el personal y la central de datos; conociendo la ubicación exacta del lugar de emergencia a través de los GPS colocados en los vehículos de rescate y los equipos portátiles. 3. Que prohibido al personal operativo el uso de anillos, pulseras y cadenas. 4. Controlar periódicamente el equipo de comunicación portátil que cada servidor lleva a la emergencia. 5. Es responsabilidad del personal al mando de la operación los registros de kilometraje de los vehículos de salida e ingreso al llamado de emergencia, el nombre del encargado y el nombre de la persona que conduce la unidad. 6. El encargado de la central deberá llevar un registro cronológico de los tiempos de respuesta a los llamados de atención. 7. En escenas de gran magnitud deberá ser dirigida por un comandante operativo. 8. En casos de emergencias de mayor alcance y magnitud se deberá realizar un llamado pertinente a todo el personal operativo que se encuentre dentro del cuartel y aquellos que se encuentre de franco. 9. Si el caso lo amerita, el jefe operativo llamará a los familiares de los pacientes, grúas, Policía Nacional, Hospital y a todas las unidades que él lo considere oportuno. 10. Todo el personal colaborará en el abastecimiento de agua la unidad de rescate. 11. El jefe de guardia de manera obligatoria deberá controlar que el equipo utilizado quede limpio, en el sitio respectivo y listo para utilizarse en otra emergencia. 12. Ante cualquier novedad suscitada debe informar al jefe de guardia para su conocimiento.

CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN MIRA



**FLUJOGRAMA DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS
PRESTACIÓN DE SERVICIOS – EXTINCIÓN DE INCENDIOS**



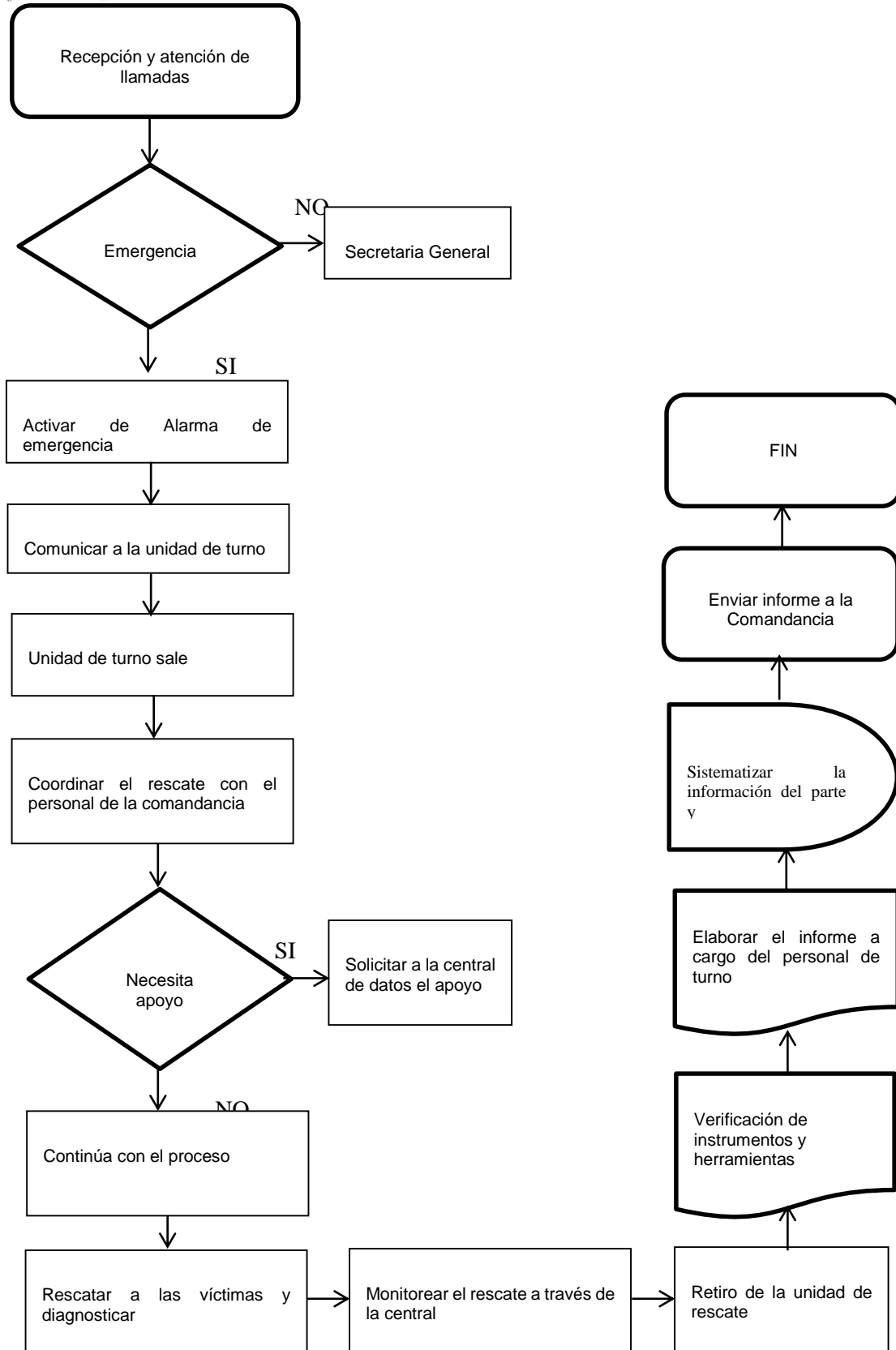
	<p>¿La alarma es por rescate? SI: Continúa con el proceso. NO: La alarma es por otra emergencia.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Comunicar al jefe de guardia para la atención oportuna. 5. El personal de rescate deberá colocarse el equipo de seguridad respectivo. 6. Tomar ubicación en la unidad de rescate. 7. Reportar la salida de emergencia a la central de datos, respecto al kilometraje, conductor, y el servidor responsable del mando de la emergencia. 8. Dirigirse rápidamente a la dirección solicitada. 9. Pedir la información necesaria a la central de datos durante el trayecto sobre la emergencia a ser atendida. 10. Reportar a la central de datos la llegada al lugar de la emergencia. 11. Evaluar la escena y acercar el material de rescate. 12. Mantener los niveles óptimos de seguridad. 13. Informar constantemente a la central de datos. 14. ¿Necesita apoyo? SI: Solicitar a la central de datos el apoyo necesario. NO: Continuar con el proceso. 15. Distribuir al personal y realizar las labores de rescate. 16. Rescatar a las víctimas o pacientes. 17. ¿Es necesario transportar a las víctimas o pacientes? SI: Continuar con el proceso. NO: Atender al o los pacientes en el mismo lugar. 18. Comunicar a la central de datos la situación actual del paciente. 19. Empaquetar al o los pacientes. 20. Trasladarlos a una casa asistencial. 21. Informar a la central el lugar de la casa de salud del paciente. 22. Constatar que el equipo, materiales y herramientas se encuentren completos y las condiciones en las que se encuentra. 23. Al terminar las labores y verificar que el personal se encuentra a salvo se informa a la central de datos. 24. Informar a la estación bomberil la finalización de la emergencia y el retorno al cuartel. 25. Reportar el ingreso al cuartel y proporcionar los datos del kilometraje de entrada de la unidad vehicular. 26. Realizar la limpieza del equipo utilizado para otra emergencia. 27. El personal deberá colocar su equipo en los canceles de manera que para acudir a otra emergencia se encuentren listos para la colocación. 28. Reunir al personal y analizar el procedimiento tomado ante la emergencia determinando conclusiones para futuros eventos. 29. Al finalizar el turno se entrega a la guardia las novedades atendidas de forma detallada. 30. Elaborar el parte del servicio si alguna persona interesada lo solicitare. <p style="text-align: center;">FIN</p>	<p>Comunicación constante</p> <p>Apoyo</p> <p>Constancia en el Cuaderno de Guardia</p> <p>Comunicación Parte de Servicio</p> <p>Cuaderno de Guardia</p> <p>Control vehicular</p> <p>Parte de Guardia</p>
--	---	--

NORMAS Y POLÍTICAS DE PROCEDIMIENTOS	
NORMAS DE OPERACIÓN	<ol style="list-style-type: none"> 1. A las emergencias referentes a rescate se deberá acudir con el vehículo de rescate UR 2, o en reemplazo una camioneta debidamente equipada con las herramientas de rescate. 2. Cuando el personal de la institución acuda a un llamado de emergencia, tendrán un tiempo máximo de 60 segundos en todo tipo de emergencia las 24 horas del día durante los 365 días de año, además se establece como responsable al oficial o persona al mando. 3. Queda prohibido al personal terminar de equiparse con las prendas de protección personal dentro del vehículo durante el trayecto a la emergencia. 4. Para acudir a la emergencia el equipo de rescate deberá utilizar el equipo de protección personal como: overol con mangas largas y protección en codos y rodillas, casco de rescate con linterna frontal, gafas y guantes (de látex y cuero), arnés integral. 5. Al ingresar a la unidad vehicular dentro del cuartel, el personal deberá colocarse el cinturón de seguridad para trasladarse a la emergencia y es responsabilidad del oficial o la persona al mando de la operación. 6. El conductor de la unidad de rescate aplicará la conducción a la defensiva apegado a la Ley de Tránsito, respetando los límites de velocidad establecidos y pudiendo invadir la vía si el caso lo amerita. 7. El oficial o servidor con mayor antigüedad tendrá la función de comandar la escena suscitada. 8. Los señores Oficiales, Bomberos, Voluntarios y demás, acatarán las disposiciones emitidas por el comandante de la escena. 9. Toda emergencia deberá contener un parte de servicio.
POLÍTICAS DE OPERACIÓN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Utilizar las luces y sirena de manera adecuada. 2. Llevar equipo de comunicación portátil para mantener una coordinación eficiente con el personal y la central de datos; conociendo la ubicación exacta del lugar de emergencia a través de los GPS colocados en los vehículos de rescate y los equipos portátiles. 3. Que prohibido al personal operativo el uso de anillos, pulseras y cadenas. 4. Controlar periódicamente el equipo de comunicación portátil que cada servidor lleva a la emergencia. 5. Es responsabilidad del personal al mando de la operación los registros de kilometraje de los vehículos de salida e ingreso al llamado de emergencia, el nombre del encargado y el nombre de la persona que conduce la unidad. 6. El encargado de la central deberá llevar un registro cronológico de los tiempos de respuesta a los llamados de atención. 7. En escenas de gran magnitud deberá ser dirigida por un comandante operativo. 8. El jefe de guardia de manera obligatoria deberá controlar que el equipo utilizado quede limpio, en el sitio respectivo y listo para utilizarse en otra emergencia. 9. Ante cualquier novedad suscitada debe informar al jefe de guardia para su conocimiento.

CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN MIRA



**FLUJOGRAMA DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS
PRESTACIÓN DE SERVICIOS – RESCATES**



Bomberos	<p>¿La alarma es por accidente de tránsito con extracción vehicular?</p> <p>SI: Notificar al personal que es una extracción vehicular.</p> <p>NO: La alarma es por otra emergencia, remitirse al procedimiento correspondiente.</p>	
Primer Jefe	<p>4. Comunicar al jefe de guardia para la atención oportuna.</p> <p>5. Solicitar dirección exacta de la emergencia.</p> <p>6. Tomar ubicación en la unidad de rescate.</p> <p>7. Reportar la salida de emergencia a la central de datos, respecto al kilometraje, conductor, y el servidor responsable del mando de la emergencia.</p>	<p>Apoyo</p> <p>Constancia en el Cuaderno de Guardia</p> <p>Comunicación</p> <p>Parte de Servicio</p>
Voluntarios	<p>8. El personal de rescate deberá colocarse el equipo de seguridad respectivo.</p> <p>9. Dirigirse rápidamente a la dirección solicitada.</p> <p>10. Pedir la información necesaria a la central de datos durante el trayecto sobre la emergencia a ser atendida.</p> <p>11. Reportar a la central de datos la llegada al lugar de la emergencia.</p> <p>12. Evaluar la escena y magnitud del accidente.</p> <p>13. Ubicar adecuadamente las unidades de rescate.</p> <p>14. Mantener los niveles óptimos de seguridad.</p> <p>15. ¿Existe la presencia de la Policía Nacional?</p> <p>SI: Solicitar que se asegure la escena y se desvíe el tránsito.</p> <p>NO: Solicitar a la central de datos el envío de la Policía Nacional.</p> <p>16. Evaluar la escena inicial del accidente.</p> <p>17. ¿Existen varias víctimas?</p> <p>SI: Determinar el tipo de apoyo necesario como ambulancias, unidad de rescate, Policía Nacional, etc.</p> <p>NO: Realizar el trabajo con el personal presente.</p>	<p>Cuaderno de Guardia</p> <p>Control vehicular</p> <p>Parte de Guardia</p>

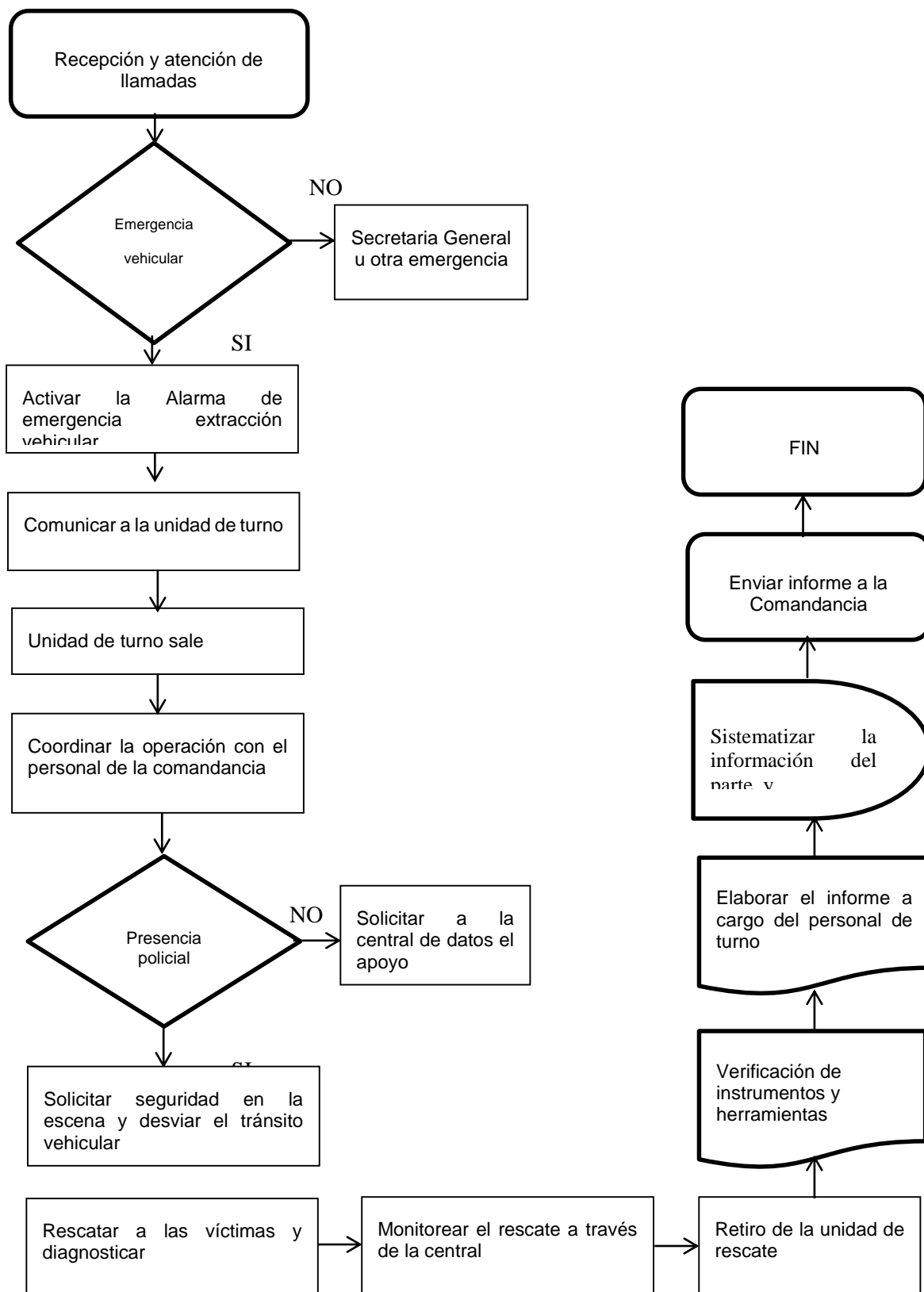
	<p>18. Establecer un plan de acción para atender la emergencia.</p> <p>19. Acceder, extraer, estabilizar y trasladar al paciente hacia un lugar seguro donde sea atendido por el personal de AP-H.</p> <p>20. Trasladar al paciente hacia la ambulancia.</p> <p>21. ¿Existen más víctimas? SI: Realizar la extracción de los demás pacientes. NO: Evacuar a los rescatistas de la zona.</p> <p>22. Obtener y constatar datos para el parte del servicio.</p> <p>23. Notificar traslado de heridos o víctimas.</p> <p>24. Verificar las condiciones y el número de bomberos rescatistas.</p> <p>25. Constatar que el equipo, materiales y herramientas se encuentren completos y las condiciones en las que se encuentra.</p> <p>26. Al terminar las labores y verificar que el personal se encuentra a salvo se informa a la central de datos.</p> <p>27. Informar a la estación bomberil la finalización de la emergencia y el retorno al cuartel.</p> <p>28. Reportar el ingreso al cuartel y proporcionar los datos del kilometraje de entrada de la unidad vehicular.</p> <p>29. Realizar la limpieza del equipo utilizado para otra emergencia.</p> <p>30. El personal deberá colocar su equipo en los cancelos de manera que para acudir a otra emergencia se encuentren listos para la colocación.</p> <p>31. Reunir al personal y analizar el procedimiento tomado ante la emergencia determinando conclusiones para futuros eventos.</p> <p>32. Al finalizar el turno se entrega a la guardia las novedades atendidas de forma detallada.</p> <p>33. Elaborar el parte del servicio si alguna persona interesada lo solicitare.</p> <p style="text-align: center;">FIN</p>	
--	---	--

NORMAS Y POLÍTICAS DE PROCEDIMIENTOS	
NORMAS DE OPERACIÓN	<ol style="list-style-type: none"> 1. A las emergencias referentes a rescate se deberá acudir con el vehículo de rescate UR 2, o en reemplazo una camioneta debidamente equipada con las herramientas de rescate y una ambulancia. 2. Cuando el personal de la institución acuda a un llamado de emergencia, tendrán un tiempo máximo de 60 segundos en todo tipo de emergencia las 24 horas del día durante los 365 días de año, además se establece como responsable al oficial o persona al mando. 3. Para acudir a la emergencia el equipo de rescate deberá utilizar el equipo de protección personal como: pantalón contra incendios, chaquetón contra incendios, botas contra incendios, casco, guantes y monja. 4. Queda prohibido al personal terminar de equiparse con las prendas de protección personal dentro del vehículo durante el trayecto a la emergencia. 5. Al ingresar a la unidad vehicular dentro del cuartel, el personal deberá colocarse el cinturón de seguridad para trasladarse a la emergencia y es responsabilidad del oficial o la persona al mando de la operación. 6. El conductor de la unidad de rescate aplicará la conducción a la defensiva apegado a la Ley de Tránsito, respetando los límites de velocidad establecidos y pudiendo invadir la vía si el caso lo amerita. 7. El oficial o servidor con mayor antigüedad tendrá la función de comandar la escena suscitada. 8. Los señores Oficiales, Bomberos, Voluntarios y demás, acatarán las disposiciones emitidas por el comandante de la escena. 9. Toda emergencia deberá contener un parte de servicio.
POLÍTICAS DE OPERACIÓN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Utilizar las luces y sirena de manera adecuada. 2. El jefe de guardia siempre debe emitir un informe a la comandancia sobre el trabajo a realizarse, poniendo en conocimiento el personal al mando, número de bomberos y unidades vehiculares despachadas. 3. Llevar equipo de comunicación portátil para mantener una coordinación eficiente con el personal y la central de datos; conociendo la ubicación exacta del lugar de emergencia a través de los GPS colocados en los vehículos de rescate y los equipos portátiles. 4. Que prohibido al personal operativo el uso de anillos, pulseras y cadenas. 5. Llenar las hojas del SOAT u otros documentos de transferencia si fuesen solicitados. 6. Controlar periódicamente el equipo de comunicación portátil que cada servidor lleva a la emergencia. 7. Es responsabilidad del personal al mando de la operación los registros de kilometraje de los vehículos de salida e ingreso al llamado de emergencia, el nombre del encargado y el nombre de la persona que conduce la unidad. 8. El encargado de la central deberá llevar un registro cronológico de los tiempos de respuesta a los llamados de atención. 9. En escenas de gran magnitud deberá ser dirigida por un comandante operativo. 10. El jefe de guardia de manera obligatoria deberá controlar que el equipo utilizado quede limpio, en el sitio respectivo y listo para utilizarse en otra emergencia. 11. Ante cualquier novedad suscitada debe informar al jefe de guardia para su conocimiento.




CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN MIRA

FLUJOGRAMA DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS PRESTACIÓN DE SERVICIOS – ATENCIÓN DE ACCIDENTES VIALES



3.3.5. Solicitud de inspección para el otorgamiento de permisos de funcionamiento a locales comerciales anualmente.

 CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN MIRA MANUAL DE PROCESOS	
PROCESO	PRESTACIÓN DE SERVICIOS
SUB – PROCESO	Control Preventivo en Seguridad
PROCEDIMIENTO	Solicitud de inspección para el otorgamiento de permisos de funcionamiento a locales comerciales anualmente.
DEPENDENCIA	Cuerpo de Bomberos del Cantón Mira
UNIDAD ADMINISTRATIVA	Departamento de Prevención de Incendios
FECHA DE ELABORACIÓN	Enero 2015

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	Emitir certificados de funcionamiento mediante una verificación previa de las medidas de seguridad para la operación de los establecimientos ya sean comerciales, de servicios y otros.
APLICACIÓN	General () Específico (X)
ALCANCE	Propietarios de locales comerciales, educativos y empresa.
FRECUENCIA	Otorgamiento de Permisos de Funcionamiento Anualmente.
REFERENCIA	Ley de Defensa Contra Incendios, Constitución de la República, Código de Trabajo, Ordenanzas Municipales.

USUARIOS	Propietarios de locales comerciales, educativos y empresa.
INDICADORES	Servicios efectivos. Protección y minimización de daños.
PRODUCTO	Número de solicitudes recibidas.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	ACTIVIDADES	REGISTRO
Persona Interesada	1. La persona interesada realizará la solicitud de inspección adjuntando los siguientes documentos: Copia del RUC o RISE Copia de la Cédula de Identidad y Papeleta de Votación a color.	Solicitud
Secretaría	Permiso de funcionamiento del año anterior.	Identificación
Bombero Inspector contra Incendios	2. Receptar la documentación a cargo de la secretaria quien emitirá un ticket con el número de la inspección. 3. La inspección se realizará en el lapso de 24 horas. 4. Enviar al inspector a realizar su trabajo.	Formulario de Inspección
Contadora	5. ¿Cumple con todos los requisitos? SI: Acercarse a la entidad a proseguir con el trámite. NO: Tomar las medidas de seguridad sugeridas para una nueva inspección.	Certificado de control adhesivo

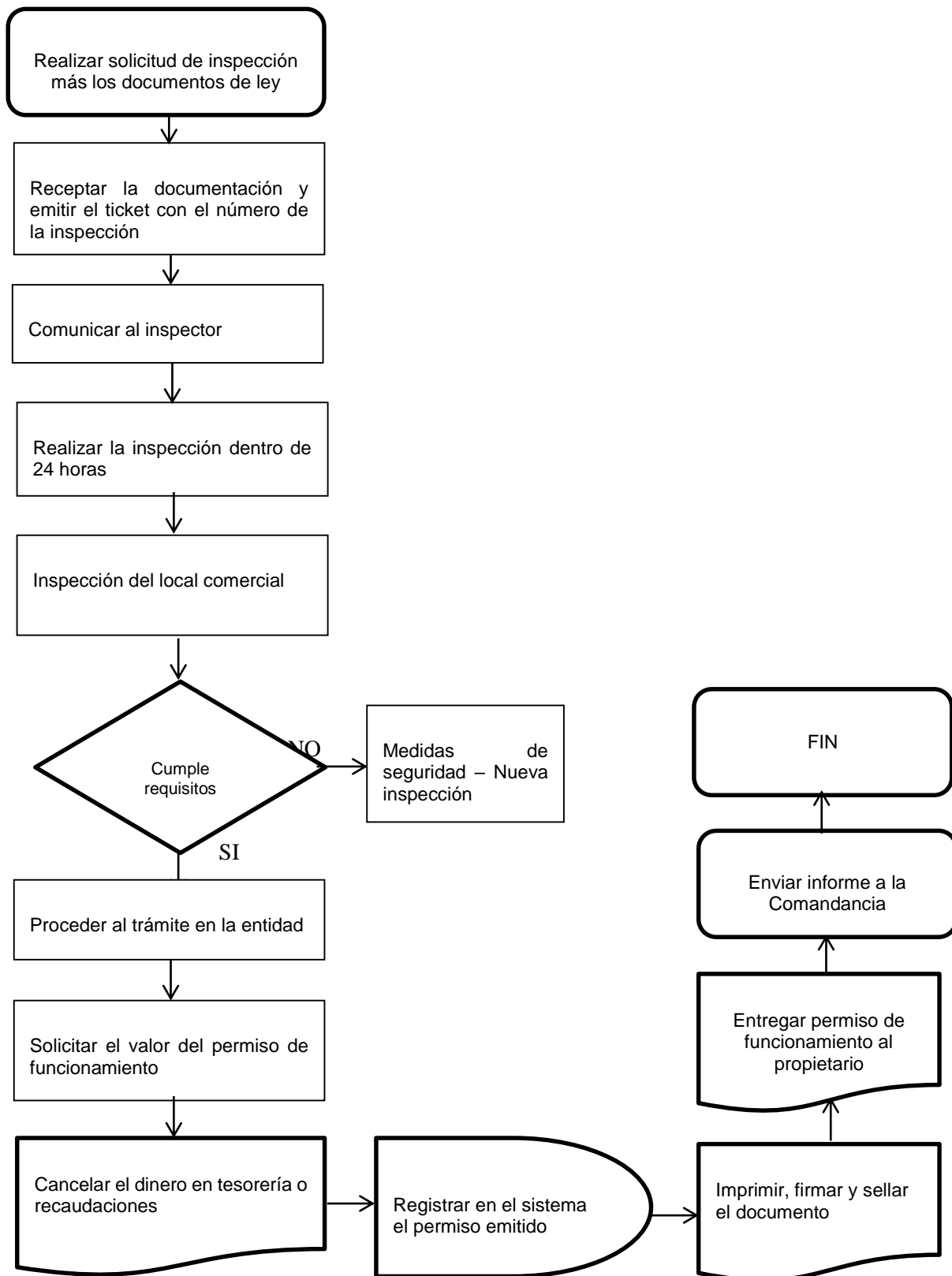
	<ol style="list-style-type: none"> 6. Solicitar a la secretaría el valor del permiso de funcionamiento. 7. La contadora se encarga de receiptar el dinero. 8. Registrar en el sistema el permiso de funcionamiento emitido. 9. Se imprime el permiso. 10. Se hace firmar el permiso al Primer Jefe, al Jefe del departamento de prevención. 11. Sellar el documento. 12. Entregar el documento al propietario del establecimiento. <p style="text-align: center;">FIN</p>	<p>Constancia en el Cuaderno de Guardia</p> <p>Sistema informático</p>
--	--	--

NORMAS Y POLÍTICAS DE PROCEDIMIENTOS	
NORMAS DE OPERACIÓN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los trámites son gratuitos. 2. Los tickets de inspección se asignan según el orden de llegada. 3. Realizar las inspecciones según el número del ticket. 4. La inspección no procederá cuando no tenga todos los documentos habilitantes.
POLÍTICAS DE OPERACIÓN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Entregar la copia de la inspección realizada al propietario del establecimiento donde constarán las recomendaciones y cambios que se deben adoptar. 2. La inspección es de carácter gratuito. 3. El personal del cuerpo de bomberos por ningún motivo debe recibir dinero, regalos u otros que puedan considerarse como sobornos. 4. El personal del cuerpo de bomberos, por ningún motivo debe inducir a la ciudadanía a que compre equipos contra incendios en algún lugar específico.



CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN MIRA

**FLUJOGRAMA DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS
PRESTACIÓN DE SERVICIOS – PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO**



3.3.6. Inspección para el otorgamiento de permisos de funcionamiento a locales comerciales anualmente.

 CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN MIRA	
MANUAL DE PROCESOS	
PROCESO	PRESTACIÓN DE SERVICIOS
SUB – PROCESO	Control Preventivo en Seguridad
PROCEDIMIENTO	Inspección para el otorgamiento de permisos de funcionamiento a locales comerciales anualmente.
DEPENDENCIA	Cuerpo de Bomberos del Cantón Mira
UNIDAD ADMINISTRATIVA	Departamento de Prevención de Incendios
FECHA DE ELABORACIÓN	Enero 2015

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	Emitir certificados de funcionamiento mediante una verificación previa de las medidas de seguridad para la operación de los establecimientos ya sea comercial, de servicios y otros.
APLICACIÓN	General () Específico (X)
ALCANCE	Propietarios de locales comerciales, educativos y empresa.
FRECUENCIA	Solicitud atendida.
REFERENCIA	Ley de Defensa Contra Incendios, Constitución de la República, Código de Trabajo, Ordenanzas Municipales.
USUARIOS	Propietarios de locales comerciales, educativos y empresa.
INDICADORES	Servicios efectivos. Protección y minimización de daños.
PRODUCTO	Permiso de Funcionamiento anual del local comercial.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	ACTIVIDADES	REGISTRO
Persona Interesada	1. La secretaria le da al inspector la solicitud para realizar la inspección.	Solicitud
	2. Para trasladarse, el inspector solicita una unidad.	
	3. El inspector accede a la unidad.	
	4. Informar a la central de datos la salida y el kilometraje.	
	5. Identificarse al llegar al lugar de la inspección.	Identificación
Secretaría	6. Solicitar permiso de inspección al encargado.	n
	7. Realizar la inspección en compañía de un delegado del establecimiento.	
	8. Realizar una inspección minuciosa.	

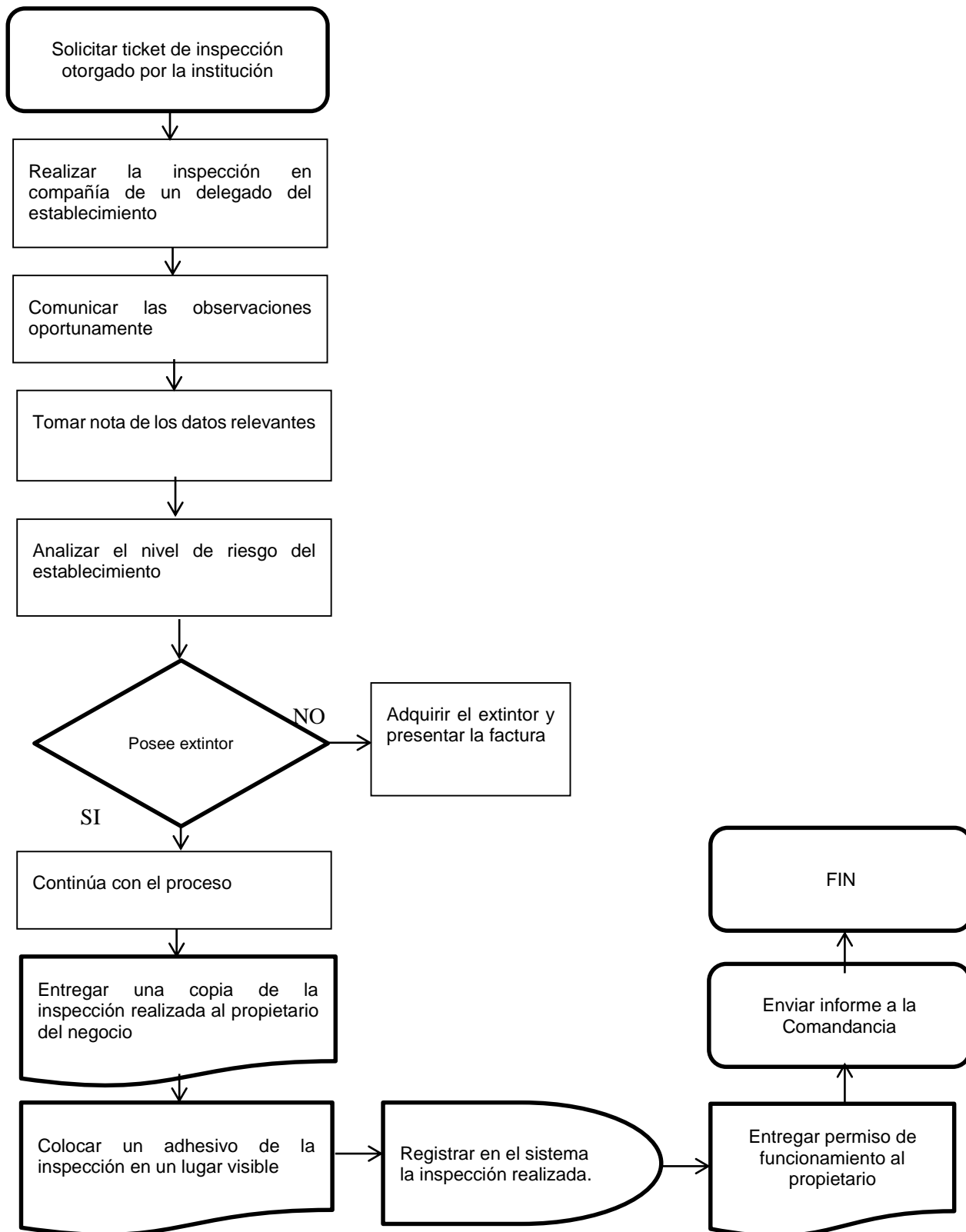
<p>Bombero Inspector contra Incendios</p>	<p>9. Dar instrucciones claras y precisas de lo que se vaya suscitando durante la evaluación.</p> <p>¿El establecimiento o institución posee extintor?</p> <p>SI: Continuar con el proceso.</p> <p>NO: Adquirir el extintor y presentar la factura de compra en secretaría.</p>	<p>Formulario de Inspección</p>
<p>Contadora</p>	<p>10. Manipular y analizar los extintores para comprobar su estado actual.</p> <p>11. Analizar exhaustivamente en nivel de riesgo del establecimiento.</p> <p>12. Tomar nota de los datos necesarios.</p> <p>13. Al finalizar el proceso de inspección se hace firmar la hoja de inspección al propietario o encargado del establecimiento para constancia de la misma.</p> <p>14. Emitir una copia de la inspección realizada al propietario o encargado del establecimiento.</p> <p>15. Calificaciones de la inspección:</p> <p>Pendiente: No cumple con las normas de seguridad.</p> <p>Re-inspección: El establecimiento necesita realizar cambios que no requieran un plazo mayor a 48 horas.</p> <p>Sin novedad: El local cumple con todo lo exigido por el local.</p> <p>16. Informar a la central de datos el fin del trabajo.</p> <p>17. Colocar un adhesivo en una parte visible del establecimiento en el cual se indique que fue inspeccionada.</p> <p>18. Informar el ingreso de la unidad vehicular al cuartel y su respectivo kilometraje.</p> <p>19. Entregar las inspecciones realizadas en secretaría.</p> <p>20. Informa de las novedades suscitadas.</p> <p>21. En secretaría se realiza la sistematización de la información entregada.</p> <p>22. Poner en conocimiento al Jefe de Prevención de lo acontecido durante las inspecciones.</p> <p>23. Archivar la documentación.</p> <p style="text-align: center;">FIN</p>	<p>Certificado de control adhesivo</p> <p>Constancia en el Cuaderno de Guardia</p> <p>Sistema informático</p>

NORMAS Y POLÍTICAS DE PROCEDIMIENTOS	
NORMAS DE OPERACIÓN	<ol style="list-style-type: none"> 1. El inspector deberá llevar y presentar su credencial de bombero para la inspección. 2. Debe usar correctamente y de manera adecuada el uniforme. 3. Existen materiales adicionales que el inspector debe llevar: Tablero de inspección Hoja de solicitud de inspección realizada por el propietario del establecimiento. Formulario de inspección otorgado por el departamento de prevención. En una maleta llevar el overol de color rojo para ser usado cuando se realicen inspecciones en lugares sucios. 4. Maletín de herramientas.
POLÍTICAS DE OPERACIÓN	<ol style="list-style-type: none"> 1. El inspector deberá identificarse al llegar al lugar de la inspección y mostrará su credencial a quienes corresponda. 2. Realizar una exhaustiva inspección visual e identificar los riesgos potenciales del establecimiento. 3. En los casos que amerite la inspección deberá mover muebles y equipos para poder revisar el sistema eléctrico y sus conexiones. 4. Utilizar herramienta para poder observar las instalaciones eléctricas cuando el caso lo amerite. 5. Emitir recomendaciones claras y precisas de forma verbal y escrita. 6. No permitir influenciar su criterio personal al momento de evaluar y dejar por escrito la inspección realizada. 7. Entregar una copia de la inspección realizada al propietario del establecimiento detallando los cambios que deben adoptarse. 8. La inspección es gratuita. 9. El personal del cuerpo de bomberos por ningún motivo debe recibir dinero, regalos u otros que puedan considerarse como sobornos.




CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN MIRA

**FLUJOGRAMA DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS
PRESTACIÓN DE SERVICIOS – PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO**



3.3.7. Capacitación a empresas, entidades públicas, educativas, barrios y grupos sociales.

 CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN MIRA MANUAL DE PROCESOS	
PROCESO	PRESTACIÓN DE SERVICIOS
SUB – PROCESO	Control Preventivo en Seguridad
PROCEDIMIENTO	Capacitación a empresas, entidades públicas, educativas, barrios y grupos sociales.
DEPENDENCIA	Cuerpo de Bomberos del Cantón Mira
UNIDAD ADMINISTRATIVA	Departamento de Prevención de Capacitación, Cuerpo de Bomberos del Cantón Mira
FECHA DE ELABORACIÓN	Enero 2015

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	Planificar, organizar y desarrollar planes y programas de capacitación a la ciudadanía sobre prevención de riesgos, incendios y otros con el fin de crear una cultura de prevención.
APLICACIÓN	General () Específico (X)
ALCANCE	Empresas, entidades públicas, educativas, barrios y grupos sociales.
FRECUENCIA	Solicitud atendida.
REFERENCIA	Ley de Defensa Contra Incendios, Constitución de la República, Código de Trabajo, Ordenanzas Municipales.
USUARIOS	Propietarios de locales comerciales, educativos y empresa.
INDICADORES	Servicios efectivos. Cursos realizados por año.
PRODUCTO	Certificación a empresas, y ciudadanía que forma parte del programa de capacitaciones.

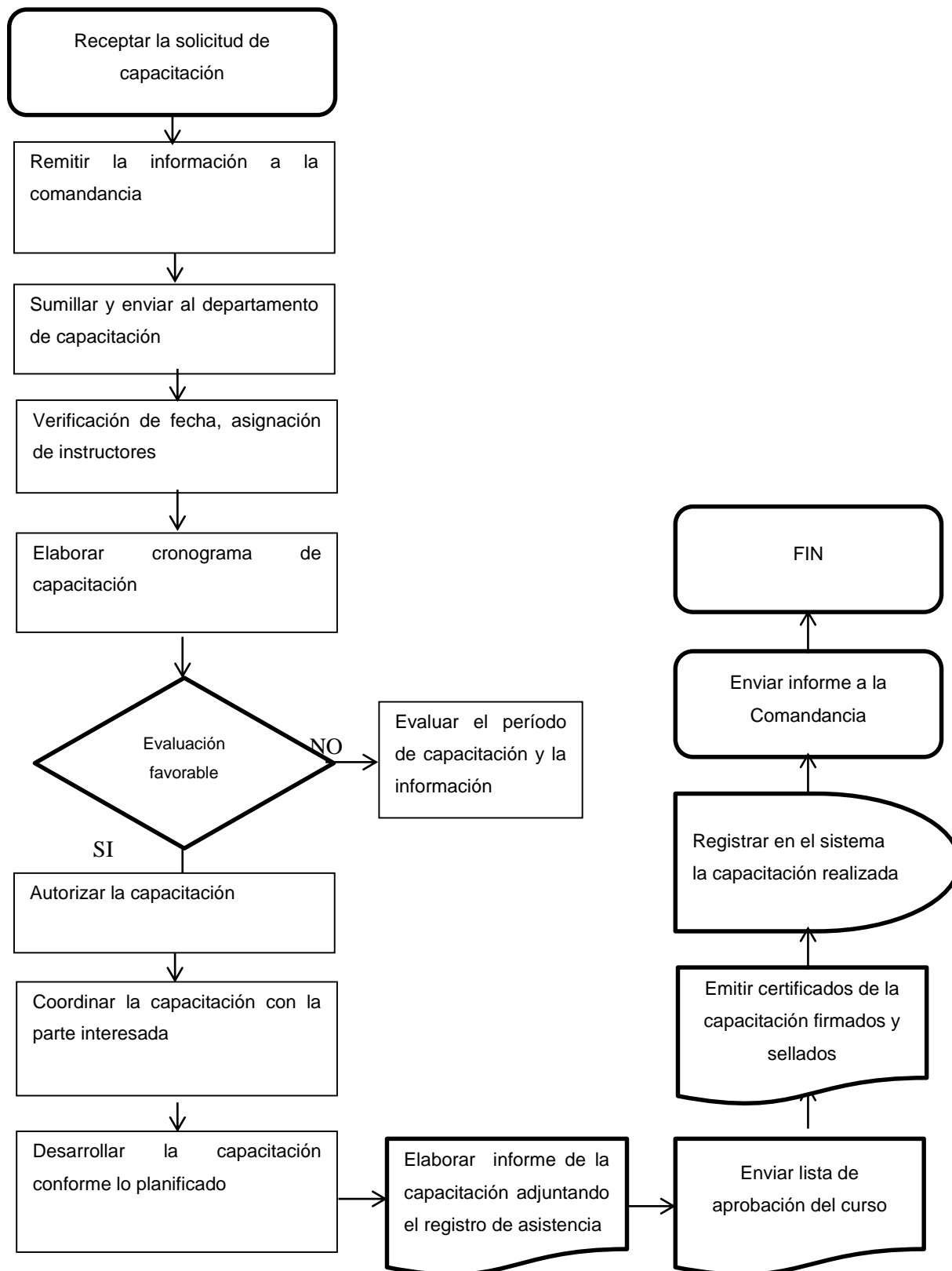
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	ACTIVIDADES	REGISTRO
Persona Interesada	1. Recepción de la solicitud enviada por los interesados. 2. Remitir la información a la comandancia para realizar la sumilla correspondiente.	Solicitud
Secretaría	3. Enviar al departamento de capacitación para su revisión. 4. Verificar fecha para la asignación de instructores y cronograma de capacitación.	Identificación
Bombero Inspector contra Incendios	5. Remitir informe favorable a la comandancia para realizar la capacitación. 6. Autorizar la capacitación. 7. Coordinar con la parte interesado sobre los por menores de la capacitación. 8. Elaborar la factura si el caso lo amerita.	Formulario de Capacitación

Contadora	<ol style="list-style-type: none"> 9. Programar y coordinar la fecha, tiempos de la capacitación y la temática a desarrollar. 10. Trasladarse a las instalaciones donde se realiza el curso de capacitación y si el caso lo amerita se la realizará en las propias instalaciones. 11. Evaluar la capacitación. 12. Entregar un informe de la capacitación desarrollada. 13. Llevar un registro y archivo respectivo. 14. Enviar los resultados a la comandancia. 15. Elaborar lista de participación. 16. Elaborar lista de aprobación de cursos de los asistentes. 17. Firmar los documentos a expedir. 18. Entregar las constancias de la capacitación a las instituciones de la capacitación. <p style="text-align: center;">FIN</p>	<p>Certificado de control adhesivo</p> <p>Constancia en el Cuaderno de Guardia</p> <p>Sistema informático</p>
NORMAS Y POLÍTICAS DE PROCEDIMIENTOS		
NORMAS DE OPERACIÓN	<ol style="list-style-type: none"> 1. El uniforme que vestirá el personal encargado de dictar la capacitación será adecuado para la ocasión. 2. El personal operativo que sirva de apoyo a la capacitación deberá llevar todas las herramientas necesarias. 3. Todas las capacitaciones deberán tener un registro y posteriormente se sistematizará la información. 	
POLÍTICAS DE OPERACIÓN	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Jefe de Guardia deberá poner en conocimiento de la comandancia el trabajo a realiza, así como el personal al mando y las unidades vehicular a utilizarse. 2. Llevar equipo de comunicación portátil para mantener una coordinación eficiente con el personal y la central de datos; conociendo la ubicación exacta del lugar de emergencia a través de los GPS colocados en los vehículos de rescate y los equipos portátiles. 3. Que prohibido al personal operativo el uso de anillos, pulseras y cadenas. 4. El personal del cuerpo de bomberos por ningún motivo debe recibir dinero, regalos u otros que puedan considerarse como sobornos. 5. Al finalizar la capacitación los instrumentos de apoyo como herramientas, equipo, y demás instrumentos deberán ser evaluados y puestos en su lugar previo informe al jefe de guardia. 	




CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN MIRA

FLUJOGRAMA DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS PRESTACIÓN DE SERVICIOS – CAPACITACIÓN



3.3.8. Control preventivo vehicular

 CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN MIRA MANUAL DE PROCESOS	
PROCESO	PRESTACIÓN DE SERVICIOS
SUB – PROCESO	Control administrativo
PROCEDIMIENTO	Control Preventivo Vehicular
DEPENDENCIA	Cuerpo de Bomberos del Cantón Mira
UNIDAD ADMINISTRATIVA	Departamento de Logística y Mantenimiento
FECHA DE ELABORACIÓN	Enero 2015

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	Vigilar y mantener en óptimas condiciones de funcionamiento del parque automotor del Cuerpo de Bomberos del Cantón Mira.
APLICACIÓN	General () Específico (X)
ALCANCE	Cuerpo de Bomberos del Cantón Mira
FRECUENCIA	Realización de labores operativas
REFERENCIA	Ley de Defensa Contra Incendios, Reglamento Interno.

INSTRUMENTOS	Informe de kilometraje.
USUARIOS	Ciudadanía en general.
INDICADORES	Medidas correctivas y preventivas.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	ACTIVIDADES	REGISTRO
JEFE DE GUARDIA	1. Realizar la verificación del estado de los vehículos durante la entrega de guardia diariamente.	Lista de chequeo
Personal de Guardia	2. ¿Hay novedades? SI: Continuar con el proceso NO: Vaya al punto (10)	
Primer Jefe	3. Elaborar reporte de desperfecto de la unidad. 4. Informar al Departamento de Logística. 5. Verificar el daño o desperfecto. 6. Comunicar el desperfecto a Comandancia. 7. Solicitar refacción mediante un formato de requisición para el trámite correspondiente.	Reporte Control
	8. Realizar el trámite para la adquisición de repuestos o la salida de la unidad afectada hacia un centro autorizado para su mantenimiento. 9. Entrega de facturas para el desembolso de efectivo de los repuestos comprados. 10. Regresa la unidad a su sitio habitual.	Autorización

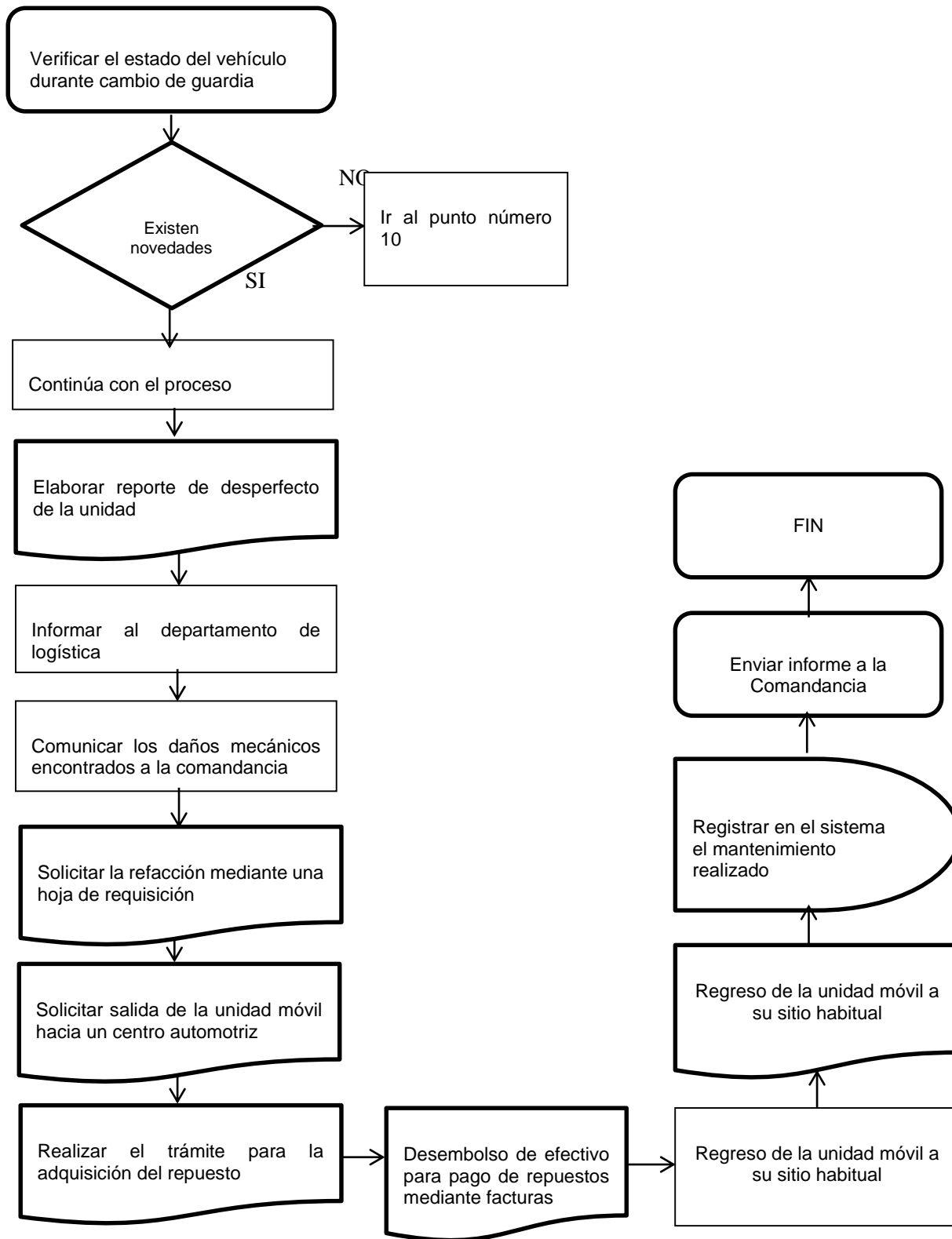
	<p>11. Realizar la reposición de medicamentos e insumos que falten en la unidad.</p> <p>12. Archivar los documentos y las novedades respectivas.</p> <p style="text-align: center;">FIN</p>	<p>Archivo</p>
--	---	----------------

NORMAS Y POLÍTICAS DE PROCEDIMIENTOS	
NORMAS DE OPERACIÓN	<ol style="list-style-type: none"> 1. El personal que descubra cualquier anomalía o problema en el vehículo tiene la obligación de reportar inmediatamente al jefe de guardia para tomar las medidas necesarias. 2. El personal que sale de guardia tiene la obligación de notificar la falta de algún medicamento o insumo que faltare en la unidad para su reposición inmediata. 3. Los señores Oficiales, Bomberos, Voluntarios y demás, acatarán las disposiciones emitidas por el comandante. 4. Todo mantenimiento deberá ser registrado.
POLÍTICAS DE OPERACIÓN	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Jefe de Guardia siempre deberá informar a la comandancia el estado de las unidades. 2. Las personas de la guardia son las responsable del uso de los equipos y vehículos durante su guardia. 3. El personal que no diera aviso inmediato a su superior sobre alguna anomalía en la unidad será sancionado de acuerdo al reglamento interno de la institución. 4. El personal al finalizar la guardia debe informar las novedades acontecidas al personal entrante. 5. Se realizará un mantenimiento preventivo de todas las unidades anualmente.


CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN MIRA



**FLUJOGRAMA DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS
PRESTACIÓN DE SERVICIOS – CONTROL PREVENTIVO VEHICULAR**



3.3.9. Solicitudes de permisos de trabajo

 CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN MIRA MANUAL DE PROCESOS	
PROCESO	PRESTACIÓN DE SERVICIOS
SUB – PROCESO	Control en la administración de Talento Humano
PROCEDIMIENTO	Solicitudes de permisos de trabajo.
DEPENDENCIA	Cuerpo de Bomberos del Cantón Mira
UNIDAD ADMINISTRATIVA	Departamento de Talento Humano
FECHA DE ELABORACIÓN	Enero 2015

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	Establecer y determinar los lineamientos y mecanismos que regulen el otorgamiento de permisos de trabajo.
APLICACIÓN	General () Específico (X)
ALCANCE	Comandancia, personal en general.
FRECUENCIA	Solicitud atendida
REFERENCIA	Ley de Defensa Contra Incendios, Reglamento Interno, LOSCA, Constitución Política del Ecuador.

INSTRUMENTOS	Solicitudes de permiso
USUARIOS	Miembros del Cuerpo de Bomberos del Cantón Mira
INDICADORES	Solicitudes atendidas por año.

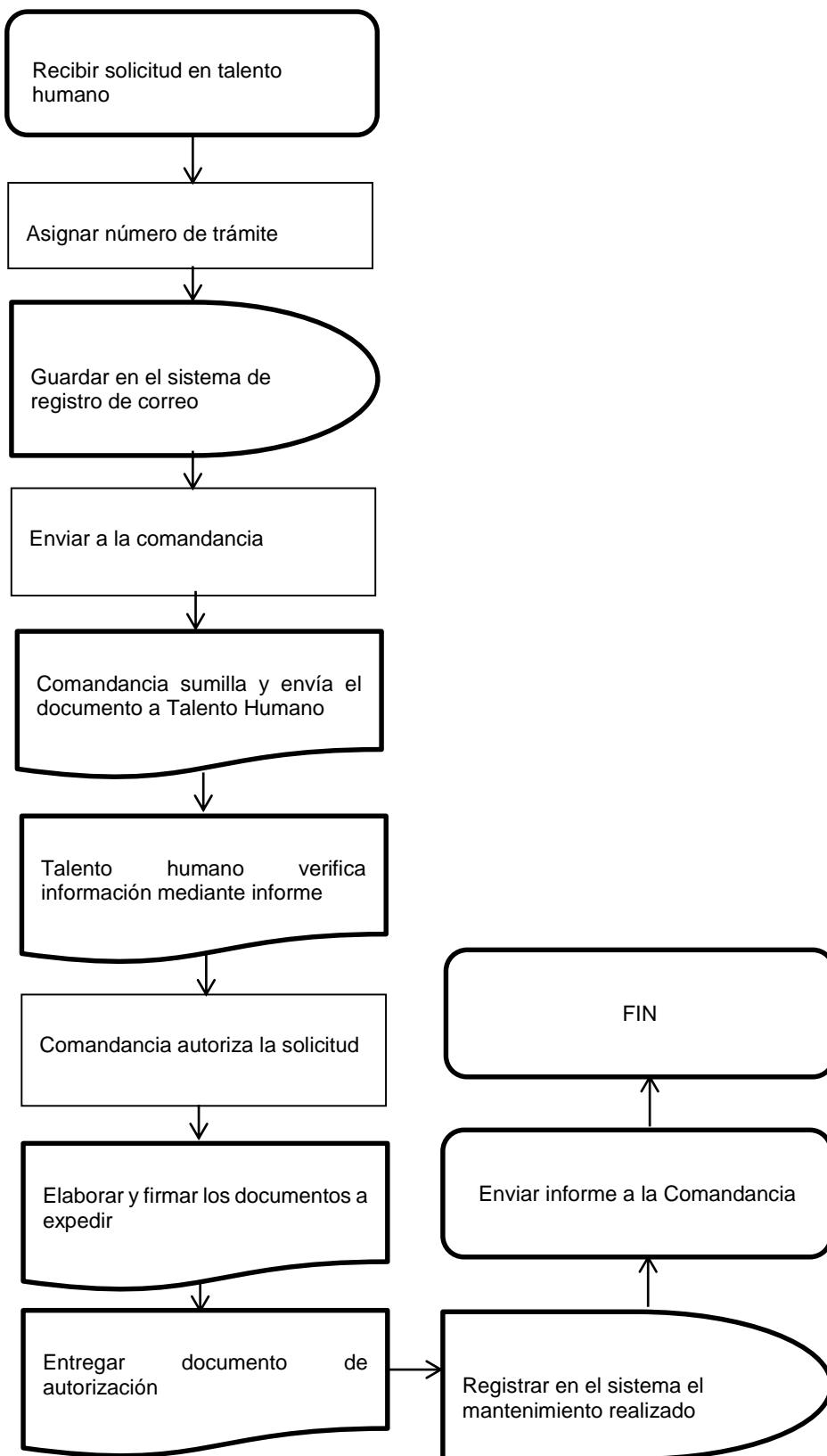
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	ACTIVIDADES	REGISTRO
Interesado (persona física o moral)	1. Recibir la solicitud del personal interesado.	Oficio
	2. Asignar el número de trámite.	Hoja de Ruta
	3. Guardar en el sistema de registro de correo.	Sistema de registro correo
	4. Enviar a la comandancia.	
Comandancia	5. La Comandancia es la encargada de la sumilla del documento.	
	6. Enviar al departamento de Talento Humano.	Reporte
	7. Verificar la información pertinente al proceso.	
	8. Remitir un informe a comandancia.	Control
Departamento de Talento Humano	9. Comandancia autoriza la solicitud.	
	10. Elaborar la contestación.	Autorización
	11. Comandancia firma los documentos a expedir.	Archivo
Persona interesada	12. Recibir el documento de contestación.	
	FIN	

NORMAS Y POLÍTICAS DE PROCEDIMIENTOS	
NORMAS DE OPERACIÓN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se asignará un número de control de documento al momento de recibir cualquier solicitud u oficio para el trámite pertinente. 2. Para el control de la documentación se debe adjuntar una hoja de ruta al oficio y el tiempo de demora en el despacho de la solicitud. 3. Los documentos que se reciban en secretaría deben contener una copia donde se registra el número de trámite asignado. 4. Los permisos de trabajo se otorgaran por causas probadas y de suma importancia para el interesado. 5. Para justificar el permiso debe adjuntarse documentación habilitante para el proceso. 6. La solicitud de permiso debe realizarse mínimo con tres días de anticipación para acreditar el proceso (se exceptúan los casos de fuerza mayor que se justificaran posteriormente). 7. El interesado deberá incluir en el oficio el nombre de la persona que cubrirá su guardia durante su ausencia.
POLÍTICAS DE OPERACIÓN	<ol style="list-style-type: none"> 1. La asignación de un número de trámite y registro es obligatoria y se debe adjuntar la hoja de ruta para cualquier documento recibido en secretaria. 2. Los oficios o solicitudes deben ser despachados ágilmente. 3. Las personas que sufran el fallecimiento de un familiar o una enfermedad, se exceptúan de dejar remplazo en la guardia. 4. El personal será sancionado si se comprobare que la documentación esta falseada. 5. El tiempo máximo de permiso será determinado en el oficio de aceptación. 6. Se realizará el mismo procedimiento para los cambios de turno de guardia.




CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN MIRA

**FLUJOGRAMA DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS
PRESTACIÓN DE SERVICIOS – SOLICITUDES DE PERMISOS DE TRABAJO**



3.3.10. Solicitudes de vacaciones

 CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN MIRA MANUAL DE PROCESOS	
PROCESO	PRESTACIÓN DE SERVICIOS
SUB – PROCESO	Control en la administración de Talento Humano
PROCEDIMIENTO	Solicitudes de vacaciones
DEPENDENCIA	Cuerpo de Bomberos del Cantón Mira
UNIDAD ADMINISTRATIVA	Departamento de Talento Humano
FECHA DE ELABORACIÓN	Enero 2015

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	Establecer y determinar los lineamientos y mecanismos que regulen el otorgamiento vacaciones anuales.
APLICACIÓN	General () Específico (X)
ALCANCE	Comandancia, personal en general.
FRECUENCIA	Solicitud atendida
REFERENCIA	Ley de Defensa Contra Incendios, Reglamento Interno, LOSCA, Constitución Política del Ecuador.

INSTRUMENTOS	Permiso de vacaciones
USUARIOS	Miembros del Cuerpo de Bomberos del Cantón Mira
INDICADORES	Solicitudes atendidas por año.

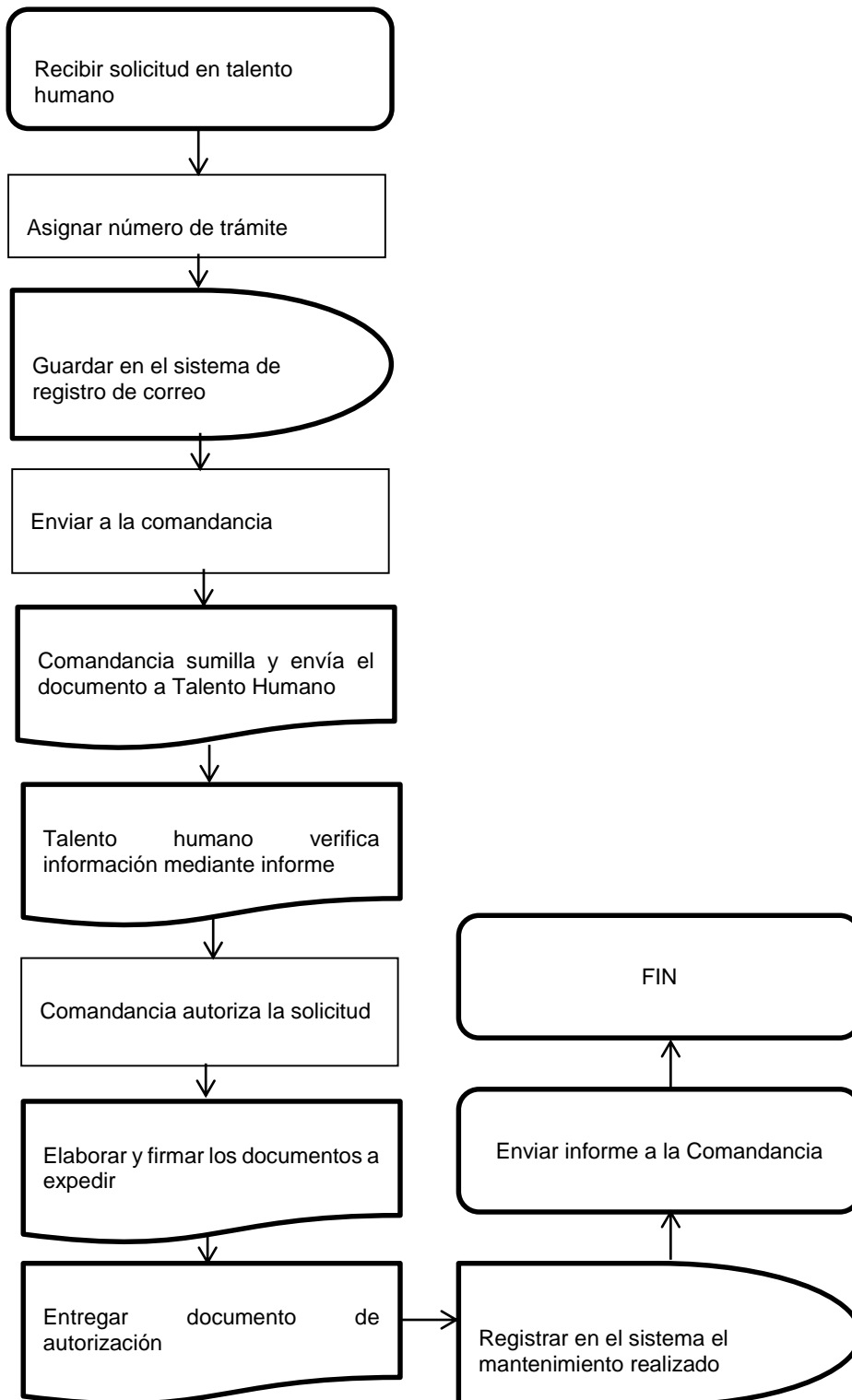
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	ACTIVIDADES	REGISTRO
Interesado (persona física o moral)	1. Recibir la solicitud del personal interesado.	Oficio
	2. Asignar el número de trámite.	Hoja de Ruta
	3. Guardar en el sistema de registro de correo.	Sistema de registro correo
	4. Enviar a la comandancia.	
Comandancia	5. La Comandancia es la encargada de la sumilla del documento.	Reporte
	6. Enviar al departamento de Talento Humano.	Control
Departamento de Talento Humano	7. Verificar la información pertinente al proceso.	Autorización
	8. Remitir un informe a comandancia.	Archivo
	9. Comandancia autoriza la solicitud.	
	10. Elaborar la contestación.	
Persona interesada	11. Comandancia firma los documentos a expedir.	

	12. Recibir el documento de contestación. FIN	
NORMAS Y POLÍTICAS DE PROCEDIMIENTOS		
NORMAS DE OPERACIÓN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se asignará un número de control de documento al momento de recibir cualquier solicitud u oficio para el trámite pertinente. 2. Para el control de la documentación se debe adjuntar una hoja de ruta al oficio y el tiempo de demora en el despacho de la solicitud. 3. Los documentos que se reciban en secretaría deben contener una copia donde se registra el número de trámite asignado. 4. Para justificar el permiso debe adjuntarse documentación habilitante para el proceso como los reportes emitidos por el Ministerio de Relaciones Laborales MRL y el IESS. 5. La solicitud de permiso debe realizarse mínimo con ocho (8) días de anticipación para acreditar el proceso. 	
POLÍTICAS DE OPERACIÓN	<ol style="list-style-type: none"> 1. La asignación de un número de trámite y registro es obligatoria y se debe adjuntar la hoja de ruta para cualquier documento recibido en secretaria. 2. Los oficios o solicitudes deben ser despachados ágilmente. 3. Si no se adjunta la acción de personal emitida por el MRL y el IESS la solicitud será anulada teniendo que volver a realizar el trámite en los plazos establecidos. 4. El personal podrá posponer el uso de sus vacaciones si lo creyere pertinente, mismos que se encuentran estipulados en la Ley de Defensa Contra Incendios. Siendo así programadas para una fecha posterior. 	



CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN MIRA

FLUJOGRAMA DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS PRESTACIÓN DE SERVICIOS – SOLICITUDES DE PERMISOS DE TRABAJO



3.4. Manual de funciones

3.4.1. Manual de funciones consejo de administración y disciplina



CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN MIRA

NIVEL DIRECTIVO

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y DISCIPLINA

1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO	
NOMBRE DEL PUESTO: CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y DISCIPLINA	
NIVEL FUNCIONAL: EJECUTIVO – LEGISLATIVO Y FISCALIZADOR	DEPENDENCIA: CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y DISCIPLINA
JEFE INMEDIATO: ALCALDÍA	NÚMERO DE PUESTOS: UNO (3)
NATURALEZA DEL PUESTO: ESTATUTARIO	
2. MISIÓN DEL PUESTO	
Ser el Órgano Legislador y Fiscalizador encargado de definir las políticas bajo las cuales se regirá el Cuerpo de Bomberos del Cantón Mira.	
3. PRINCIPALES FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hacer cumplir la Constitución de la República, las políticas del Estado, Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, Ley de Defensa Contra Incendios, Ordenanzas Municipales y resoluciones del Consejo de Administración y Disciplina y aquellas ordenanzas y disposiciones afines. ▪ Aprobar y controlar el Presupuesto Institucional. ▪ Velar por el cumplimiento efectivo de la Gestión Administrativa y el desarrollo económico de la institución. ▪ Dar resolución a los casos disciplinarios que sean sometidos al Consejo de Administración y Disciplina. ▪ Autorizar aquellas adquisiciones que superen los 50 salarios mínimos vitales, observando todas las leyes y requerimientos que lo dictamine la Ley de Contratación Pública. ▪ Conceder la autorización al Primer Jefe del Cuerpo de Bomberos del Cantón Mira, el enajenamiento, limitar el dominio e hipotecar los bienes inmuebles de la institución, siguiendo las disposiciones del Reglamento de Bienes del Sector Público tomando en cuenta la autorización previa de la autoridad competente. ▪ Establecer las dietas en el presupuesto de acuerdo al reglamento respectivo. ▪ Diseñar proyectos de ordenanzas al Consejo Cantonal para la aprobación de las competencias respectivas. ▪ Verificar y aprobar el Plan Cantonal de prevención de incendios y riesgos naturales del Cantón Mira. ▪ Verificar y aprobar el traspaso de partidas presupuestarias y reducciones de crédito a petición del Primer Jefe del Cuerpo de Bomberos del Cantón Mira siempre y cuando las circunstancias lo ameriten. 	

- Legislar y fiscalizar la gestión emprendida por el Primer Jefe del Cuerpo de Bomberos del Cantón Mira tomando en consideración lo previsto en la Constitución, COOTAD, Ley de Defensa Contra Incendios y los reglamentos y leyes afines.
- Resolver los asuntos que sean puestos en conocimiento por parte del Primer Jefe del Cuerpo de Bomberos del Cantón Mira.
- Todas aquellas funciones que determine la Ley y el Reglamento.

3.4.2. Manual de funciones comandancia



CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN MIRA

NIVEL DIRECTIVO

COMANDANCIA

1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO	
NOMBRE DEL PUESTO: COMANDANTE	
NIVEL FUNCIONAL: DIRECTIVO	DEPENDENCIA: COMANDANCIA
JEFE INMEDIATO: CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y DISCIPLINA	NÚMERO DE PUESTOS: UNO (1)
NATURALEZA DEL PUESTO: ESTATUTARIO	
2. MISIÓN DEL PUESTO	
Ejercer la coordinación de los planes y programas operativos de forma emergente y permanente para casos de control y extinción de incendios a fin de salvaguardar la vida y los bienes de la comunidad.	
3. PRINCIPALES FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dar cumplimiento a las disposiciones legales y regulatorias emitidas por la autoridad competente en lo que se refiere a seguridad de edificaciones y estructuras, protección del personal y equipo contra incendios. ▪ Planificar estrategias que permitan prevenir, proteger y combatir incendios y otros eventos que causen daños a la ciudadanía. ▪ Diseñar procesos que garanticen seguridad y protección a los habitantes mediante operativos permanentes del personal. ▪ Elaborar un plan de evaluación de desempeño y competencias al personal de trabajo de la institución. ▪ Construir una matriz de capacitación y entrenamiento continuo del personal en el área que se desempeña. ▪ Evaluar las respuestas a emergencias de acuerdo a los informes de gestión bomberil realizado por el personal operativo de la institución. ▪ Establecer estrategias que permitan la toma de decisiones efectivas correctivas y preventivas en casos de emergencias e internas de la institución. 	

4. PERFIL REQUERIDO

FORMACIÓN ACADÉMICA

Ing. Industrial, Ing. Comercial, Ing. Gestión de Riesgo y otras carreras afines.

Bombero Profesional

EXPERIENCIA PREVIA

Oficial (B)

COMPETENCIAS

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	S	M	E	N/E
Constitución de la República			X	
Ley de Defensa Contra Incendios	X			
Ley Orgánica del Servicio Público			X	
Código de Trabajo			X	
Normas INEN	X			
Normas NFPA	X			
Administración de Desastres (EDAN)	X			
Sistema de Comando de Incidentes (SCI)	X			
Rescate Vehicular (RBA)	X			
Primeros Auxilios (APPA)	X			
Alarma y Comunicaciones	X			
Combate y Prevención de Incendios	X			
Materiales Peligrosos (PRIMAP)	X			
Atención Pre-hospitalaria	X			
Desarrollo Humano	X			
Computación		X		

CONDICIONES DE TRABAJO

Trabajo bajo presión

3.4.3. Manual de funciones departamento de personal



CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN MIRA

NIVEL DE APOYO

PERSONAL

1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO	
NOMBRE DEL PUESTO: JEFE DE PERSONAL	
NIVEL FUNCIONAL: APOYO	DEPENDENCIA: UNIDAD DE PERSONAL
JEFE INMEDIATO: PRIMER JEFE - COMANDANCIA	NÚMERO DE PUESTOS: UNO (1)
NATURALEZA DEL PUESTO: ESTATUTARIO	
2. MISIÓN DEL PUESTO	
Administrar la Gestión del Recurso Humano y el Desarrollo Institucional, creando un ambiente óptimo para el desarrollo de las operaciones de los servidores de la entidad, garantizando el fiel cumplimiento de los objetivos del Cuerpo de Bomberos del Cantón Mira.	
3. PRINCIPALES FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaborar el Plan Operativo Anual de la Unidad de Trabajo. ▪ Emitir periódicamente informes de los avances del Plan Operativo Anual. ▪ Velar por la aplicación, ejecución y control de las políticas del Cuerpo de Bomberos del Cantón Mira permitiéndole administrar de manera eficiente al Talento Humano. ▪ Vigilar el cumplimiento de la Ley Orgánica del Servicio Público, Código de Trabajo, Ley de Defensa Contra Incendios y otras Leyes y Reglamentos Internos afines al Cuerpo de Bomberos del Cantón Mira. ▪ Implementar y desarrollar los sistemas y programas que permitan una administración eficiente y eficaz del Talento Humano. ▪ Planificar el desarrollo del Talento Humano. ▪ Clasificar los puestos de trabajo según el perfil de competencias. ▪ Reclutar y seleccionar la nueva entrada del personal. ▪ Diseñar un plan de capacitación y desarrollo profesional. ▪ Determinar los criterios de remuneración, bienestar social, y evaluación del desempeño. ▪ Poner en conocimiento la elaboración de la partida presupuestaria para Talento Humano. ▪ Brindar asesoramiento a los servidores encargados de cada departamento en la institución. ▪ Elaborar informes que reflejen las competencias del Talento Humano del Cuerpo de Bomberos del Cantón Mira. 	

- Analizar y recomendar programas que efectivice el control al término de un ciclo laboral.
- Monitorear continuamente a los organismos de control.
- Realizar un análisis y evaluación a la gestión del personal.

4. PERFIL REQUERIDO

FORMACIÓN ACADÉMICA

Ing. Talento Humano, Ing. Comercial, Ing. Industrial y otras carreras afines.

Bombero Profesional

EXPERIENCIA PREVIA

Ninguna

COMPETENCIAS

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	S	M	E	N/E
Constitución de la República		X		
Ley de Defensa Contra Incendios	X			
Ley Orgánica del Servicio Público		X		
Código de Trabajo		X		
Código Civil	X			
Código Orgánico de Organización Territorial y Descentralización	X			
Ley del Sistema Nacional de Contratación Pública		X		
Ley de Seguridad Social	X			
Desarrollo Humano	X			
Computación		X		

CONDICIONES DE TRABAJO

Trabajo bajo presión

3.4.4. Manual de funciones departamento financiero



CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN MIRA

NIVEL DE APOYO

FINANCIERO

1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO	
NOMBRE DEL PUESTO: JEFE FINANCIERO	
NIVEL FUNCIONAL: APOYO	DEPENDENCIA: UNIDAD FINANCIERA
JEFE INMEDIATO: PRIMER JEFE - COMANDANCIA	NÚMERO DE PUESTOS: UNO (1)
NATURALEZA DEL PUESTO: ESTATUTARIO	
2. MISIÓN DEL PUESTO	
Administrar eficientemente los recursos financieros que apoyan a la Gestión del Cuerpo de Bomberos del Cantón Mira conforme a la normativa vigente que controla y provee todo tipo de información para la acertada toma de decisiones.	
3. PRINCIPALES FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaborar el Plan Operativo Anual de la Unidad de Trabajo. ▪ Emitir periódicamente informes de los avances del Plan Operativo Anual. ▪ Aplicar el proceso administrativo de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de carácter financiero, vigilando por el buen uso de los recursos y por la integridad de los mismos a través de un control previo. ▪ Administrar los recursos financieros del Cuerpo de Bomberos del Cantón Mira conforme lo dispone la Ley, en base al cumplimiento de políticas, normas y procedimientos vigentes. ▪ Disponer la información a las autoridades con respecto a la Gestión Financiera del Cuerpo de Bomberos del Cantón Mira. ▪ Evaluar el cumplimiento de los nuevos requerimientos del Cuerpo de Bomberos del Cantón Mira en post de la ejecución correcta de los proyectos y de la administración de los recursos. ▪ Supervisar los procesos del área financiera conforme a la ejecución del ciclo contable de la Gestión del Cuerpo de Bomberos del Cantón Mira proporcionando información fidedigna para la eficiente toma de decisiones. ▪ Coordinar con las autoridades superiores la elaboración y aprobación de la Proforma presupuestaria de Cuerpo de Bomberos del Cantón Mira. ▪ Gestionar las reformas presupuestarias y a su vez aprobarlas. ▪ Controlar la gestión contable de las inversiones del Cuerpo de Bomberos del Cantón Mira. ▪ Asesorar al Primer Jefe en aspectos financieros de su competencia. ▪ Ser partícipe de la formulación del Presupuesto Institucional. ▪ Administrar, verificar y liquidar las recaudaciones conforme lo dispone la Ley. ▪ Diseñar los planes de financiamiento del presupuesto general y emitir el posterior informe al Primer Jefe. ▪ Coordinar con las áreas de trabajo para la tramitación respecto al endeudamiento de cada proyecto en mención. 	

- Supervisar que el dinero recaudado sea depositado íntegramente y de forma inmediata.
- Cooperar en los procesos de contratación para la adquisición de bienes y servicios conforme lo dispone la normativa vigente.
- Enviar a los organismos públicos competentes los informes con los estados financieros y sus anexos correspondientes.
- Evaluar la administración de los fondos de caja chica y autorizar la correspondiente reposición y liquidación.
- Emitir y solicitar al Primer Jefe las sanciones y multas suscitadas por incumplimiento de las obligaciones tributarias de sus contribuyentes.
- Recaudar y controlar los fondos para la realización de pagos.
- Dar trámite a la baja de especies incobrables.
- Elaborar permanentemente informes estadísticos, económicos y financieros.
- Separar las funciones de caja y contabilidad acorde al principio de separación.
- Prestar atención a los reclamos de los contribuyentes en cuanto a tributos y solucionarlos de forma inmediata.
- Presentar certificaciones presupuestarias para la contratación de obras civiles, bienes y servicios.

4. PERFIL REQUERIDO

FORMACIÓN ACADÉMICA

Ing. Contabilidad y Auditoría CPA, Ing. Comercial, Economista y otras carreras afines.

EXPERIENCIA PREVIA

Ninguna

COMPETENCIAS

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	S	M	E	N/E
Ley Orgánica de Administración Financiera y Control	X			
Ley Orgánica de Presupuesto del Sector Público	X			
Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas	X			
Código Orgánico de Organización Territorial y Descentralización	X			
Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados	X			
Normas Internacionales de Contabilidad	X			
Normas Ecuatorianas de Contabilidad	X			
Normas Internacionales de Información Financiera	X			
Desarrollo Humano	X			
Computación		X		

CONDICIONES DE TRABAJO

Trabajo bajo presión

3.4.5. Manual de funciones departamento de prevención de incendios



CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN MIRA

NIVEL OPERATIVO

PREVENCIÓN DE INCENDIOS

1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO	
NOMBRE DEL PUESTO: JEFE DE PREVENCIÓN	
NIVEL FUNCIONAL: OPERATIVO	DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN
JEFE INMEDIATO: PRIMER JEFE - COMANDANCIA	NÚMERO DE PUESTOS: UNO (1)
NATURALEZA DEL PUESTO: ESTATUTARIO	
2. MISIÓN DEL PUESTO	
Organizar y dirigir programas de revisión, regularización y poner en conocimiento los dispositivos de seguridad contra incendios de los distintos tipos de negocios y establecimientos comerciales y aquellos que brindan alojamiento en el Cantón Mira, manejando rigurosamente los recursos brindando a la ciudadanía un servicio de inspección eficiente.	
3. PRINCIPALES FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaborar el Plan Operativo Anual de la Unidad de Trabajo. ▪ Emitir periódicamente informes de los avances del Plan Operativo Anual. ▪ Asesorar técnicamente a los servidores bajo su cargo. ▪ Planificar diariamente el trabajo a ejercer. ▪ Realizar las inspecciones correspondientes y emitir las citaciones cuando el caso lo amerite. ▪ Atender esmeradamente a las personas que acuden al Cuerpo de Bomberos del Cantón Mira a solicitar las inspecciones. ▪ Diseñar los formatos de inspecciones. ▪ Dar cumplimiento a las disposiciones legales que regulan las inspecciones. ▪ Solicitar a la autoridad competente, la clausura temporal o definitiva, la suspensión de los permisos de funcionamiento emitidos por la institución o sanciones en casos de incumplimiento de medidas de prevención de incendios dispuestas por las leyes y reglamentos. ▪ Cumplir el reglamento de normas de prevención de incendios. ▪ Diseñar y promover campañas de prevención de incendios a través de canales de comunicación social a toda la ciudadanía. ▪ Promover las campañas de prevención de riesgos impulsadas por las unidades educativas del cantón. ▪ Evaluar las solicitudes enviadas para apoyo de labores técnicas y operaciones de prevención de incendios y siniestros. 	

- Establecer los requerimientos y tipos de apoyo a prestarse en la realización de labores técnicas y operaciones de prevención de incendios y siniestros.
- Diseñar una base de datos que permita efectivizar el trabajo brindado por el Cuerpo de Bomberos del Cantón Mira.
- Actualizar el catálogo o sistema de establecimientos y edificaciones del Cantón Mira, definiendo el nivel de riesgo a través del impacto, la magnitud y el alcance del riesgo.
- Brindar servicio de apoyo técnico y operativo en lo que respecta a prevención de incendios y siniestros.
- Disponer los informes realizados durante la inspección a los dueños de los establecimientos en mención.
- Realizar un censo de los establecimientos del Cantón Mira.
- Registrar y archivar los informes de las inspecciones realizadas.
- Sistematizar las inspecciones realizadas.
- Capacitar a la ciudadanía sobre la prevención de incendios y de siniestros.

4. PERFIL REQUERIDO

FORMACIÓN ACADÉMICA

Ing. Industrial, Ing. Gestión de Riesgos, Ing. Civil y otras carreras afines.

Bombero Profesional

EXPERIENCIA PREVIA

Ninguna - Superior

COMPETENCIAS

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	S	M	E	N/E
Constitución de la República	X			
Ley de Defensa Contra Incendios	X			
Combate y Prevención de Incendios	X			
Materiales Peligrosos		X		
Primeros Auxilios		X		
Desarrollo Humano	X			
Computación		X		

CONDICIONES DE TRABAJO

Trabajo bajo presión

3.4.6. Manual de funciones departamento de capacitación



CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN MIRA

NIVEL OPERATIVO

CAPACITACIÓN

1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO	
NOMBRE DEL PUESTO: CAPACITACIÓN	
NIVEL FUNCIONAL: OPERATIVO - APOYO	DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN
JEFE INMEDIATO: JEFE DE PREVENCIÓN	NÚMERO DE PUESTOS: UNO (1)
NATURALEZA DEL PUESTO: ESTATUTARIO	
2. MISIÓN DEL PUESTO	
Planificar, organizar, dirigir y controlar todas y cada una de las actividades que el Cuerpo de Bomberos del Cantón Mira ejerce para salvaguardar la vida y los bienes de la comunidad.	
3. PRINCIPALES FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaborar el Plan Operativo Anual de la Unidad de Trabajo. ▪ Emitir periódicamente informes de los avances del Plan Operativo Anual. ▪ Planificar diariamente el trabajo a ejercer. ▪ Capacitar a la ciudadanía sobre la prevención de incendios y de siniestros. ▪ Organizar y supervisar planes de acción de prevención afianzados en programas especiales. ▪ Coordinar labores de enlaces administrativos. ▪ Unificar información útil para la elaboración correspondiente de los mapas de riesgos. ▪ Diseñar planes de capacitación periódica para las instituciones educativas, barrios, grupos sociales y demás instituciones de carácter público. ▪ Respetar, cumplir las leyes y reglamentos y las resoluciones internas de la institución. ▪ Mantener la disciplina en el interior de la guardia. ▪ Mantener el uniforme en óptimas condiciones. ▪ Obedecer y respetar a las autoridades en los trabajos profesionales y fuera de la institución. 	

4. PERFIL REQUERIDO

FORMACIÓN ACADÉMICA

Ing. Industrial, Ing. Comercial, Ing. Gestión de Riesgo y otras carreras afines.
Bombero Profesional

EXPERIENCIA PREVIA

Ninguna – Oficial (B)

COMPETENCIAS

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	S	M	E	N/E
Código de Trabajo		X		
Ley de Defensa Contra Incendios	X			
Combate y Prevención de Incendios	X			
Administración de Desastres	X			
Sistema de Comando de Incidentes	X			
Alarmas y comunicaciones	X			
Atención Pre-hospitalaria	X			
Materiales Peligrosos		X		
Primeros Auxilios		X		
Desarrollo Humano	X			
Computación		X		

CONDICIONES DE TRABAJO

Trabajo bajo presión

3.4.7. Manual de funciones departamento de especialización bomberil



CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN MIRA

NIVEL OPERATIVO

ESPECIALIZACIÓN BOMBERIL

1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO	
NOMBRE DEL PUESTO: JEFE DE ESPECIALIZACIÓN BOMBERIL	
NIVEL FUNCIONAL: OPERATIVO	DEPENDENCIA: UNIDAD DE ESPECIALIZACIÓN BOMBERIL
JEFE INMEDIATO: PRIMER JEFE - COMANDANCIA	NÚMERO DE PUESTOS: UNO (1)
NATURALEZA DEL PUESTO: ESTATUTARIO	
2. MISIÓN DEL PUESTO	
Planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de capacitación del personal de la institución a través de un registro sistematizado de todos y cada uno de los cursos de especialización detallando los logros alcanzados.	
3. PRINCIPALES FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaborar el Plan Operativo Anual de la Unidad de Trabajo. ▪ Emitir periódicamente informes de los avances del Plan Operativo Anual. ▪ Planificar diariamente el trabajo a ejercer. ▪ Ejercer la normativa, dirección, ejecución, supervisión y evaluación de todas las actividades de instrucción del Cuerpo de Bomberos del Cantón Mira. ▪ Diseñar un cronograma de los cursos de capacitación para el personal Bomberil. ▪ Emitir un informe del registro de estadísticas. ▪ Difundir y promover los textos de especialización bomberil que el Cuerpo de Bomberos del Cantón Mira utilice para el mejoramiento del personal. ▪ Promover actividades de capacitación para especialización del personal. ▪ Proporcionar apoyo técnico en materia de capacitación a entidades públicas y privadas. ▪ Respetar, cumplir las leyes y reglamentos y las resoluciones internas de la institución. ▪ Mantener la disciplina en el interior de la guardia. ▪ Mantener el uniforme en óptimas condiciones. ▪ Obedecer y respetar a las autoridades en los trabajos profesionales y fuera de la institución. 	

4. PERFIL REQUERIDO

FORMACIÓN ACADÉMICA

Ing. Industrial, Ing. Comercial, Ing. Gestión de Riesgo y otras carreras afines.

Bombero Profesional

EXPERIENCIA PREVIA

Ninguna – Oficial (B)

COMPETENCIAS

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	S	M	E	N/E
Constitución de la República			X	
Ley de Defensa Contra Incendios	X			
Ley Orgánica del Servicio Público			X	
Código de Trabajo			X	
Normas INEN	X			
Normas NFPA	X			
Administración de Desastres (EDAN)	X			
Sistema de Comando de Incidentes (SCI)	X			
Rescate Vehicular (RBA)	X			
Primeros Auxilios (APPA)	X			
Alarma y Comunicaciones	X			
Combate y Prevención de Incendios	X			
Materiales Peligrosos (PRIMAP)	X			
Atención Pre-hospitalaria	X			
Desarrollo Humano	X			
Computación		X		

CONDICIONES DE TRABAJO

Trabajo bajo presión

3.4.8. Manual de funciones departamento de logística



CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN MIRA

NIVEL OPERATIVO

LOGÍSTICA

1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO	
NOMBRE DEL PUESTO: JEFE DE LOGÍSTICA	
NIVEL FUNCIONAL: OPERATIVO	DEPENDENCIA: UNIDAD DE LOGÍSTICA
JEFE INMEDIATO: PRIMER JEFE - COMANDANCIA	NÚMERO DE PUESTOS: UNO (1)
NATURALEZA DEL PUESTO: ESTATUTARIO	
2. MISIÓN DEL PUESTO	
Planificar, organizar, dirigir y controlar los bienes que la institución pone al servicio de la comunidad previniendo incidentes o siniestros de alto riesgo.	
3. PRINCIPALES FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaborar el Plan Operativo Anual de la Unidad de Trabajo. ▪ Emitir periódicamente informes de los avances del Plan Operativo Anual. ▪ Planificar diariamente el trabajo a ejercer. ▪ Coordinar y comunicar el estado de las unidades de emergencia. ▪ Disponer los datos de las entradas y salidas de las unidades de emergencia. ▪ Verificar las condiciones del parque automotor y emitir los informes correspondientes a las autoridades. ▪ Elaborar un cronograma de mantenimiento preventivo del parque automotor. ▪ Respetar, cumplir las leyes y reglamentos y las resoluciones internas de la institución. ▪ Mantener la disciplina en el interior de la guardia. ▪ Mantener el uniforme en óptimas condiciones. ▪ Obedecer y respetar a las autoridades en los trabajos profesionales y fuera de la institución. 	

4. PERFIL REQUERIDO				
FORMACIÓN ACADÉMICA				
Ing. Industrial, Ing. Comercial, Ing. Gestión de Riesgo y otras carreras afines.				
Bombero Profesional				
EXPERIENCIA PREVIA				
Ninguna – Oficial (B)				
COMPETENCIAS				
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	S	M	E	N/E
Constitución de la República			X	
Ley de Defensa Contra Incendios	X			
Ley Orgánica del Servicio Público			X	
Código de Trabajo			X	
Normas INEN	X			
Normas NFPA	X			
Administración de Desastres (EDAN)	X			
Sistema de Comando de Incidentes (SCI)	X			
Rescate Vehicular (RBA)	X			
Primeros Auxilios (APPA)	X			
Alarma y Comunicaciones	X			
Combate y Prevención de Incendios	X			
Materiales Peligrosos (PRIMAP)	X			
Atención Pre-hospitalaria	X			
Desarrollo Humano	X			
Computación		X		
CONDICIONES DE TRABAJO				
Trabajo bajo presión				

3.5. Orgánico funcional

A través de este instrumento, el Cuerpo de Bomberos del Cantón Mira podrá determinar de forma clara y precisa la estructura orgánica y funcional que es el elemento base para el cumplimiento de objetivos y metas institucionales; en el cuál se identifican las jerarquías, el grado de autoridad y responsabilidad, las relaciones de dependencias, evitando conflictos por competencias y duplicidad de funciones.

Además orienta las actividades del cuerpo bomberil a través de la determinación de roles y competencias, en los cuales se agrupan tareas y responsabilidades comunes, estableciendo las obligaciones y dependencias administrativas, de servicios y operativas, que

se complementan mediante disposiciones reglamentarias y administrativas impulsando de tal forma a cumplir eficazmente los objetivos, metas, planes, programas y proyectos propuestos.

Por otro lado, permite determinar las normas que regulan las funciones a nivel operativo y administrativo de la institución; para ello, es necesario suministrar al Cuerpo de Bomberos del Cantón Mira un instrumento guía para el establecimiento de lineamientos organizacionales que controlen de manera eficiente el desarrollo y cumplimiento de las funciones encomendadas en cada nivel jerárquico.

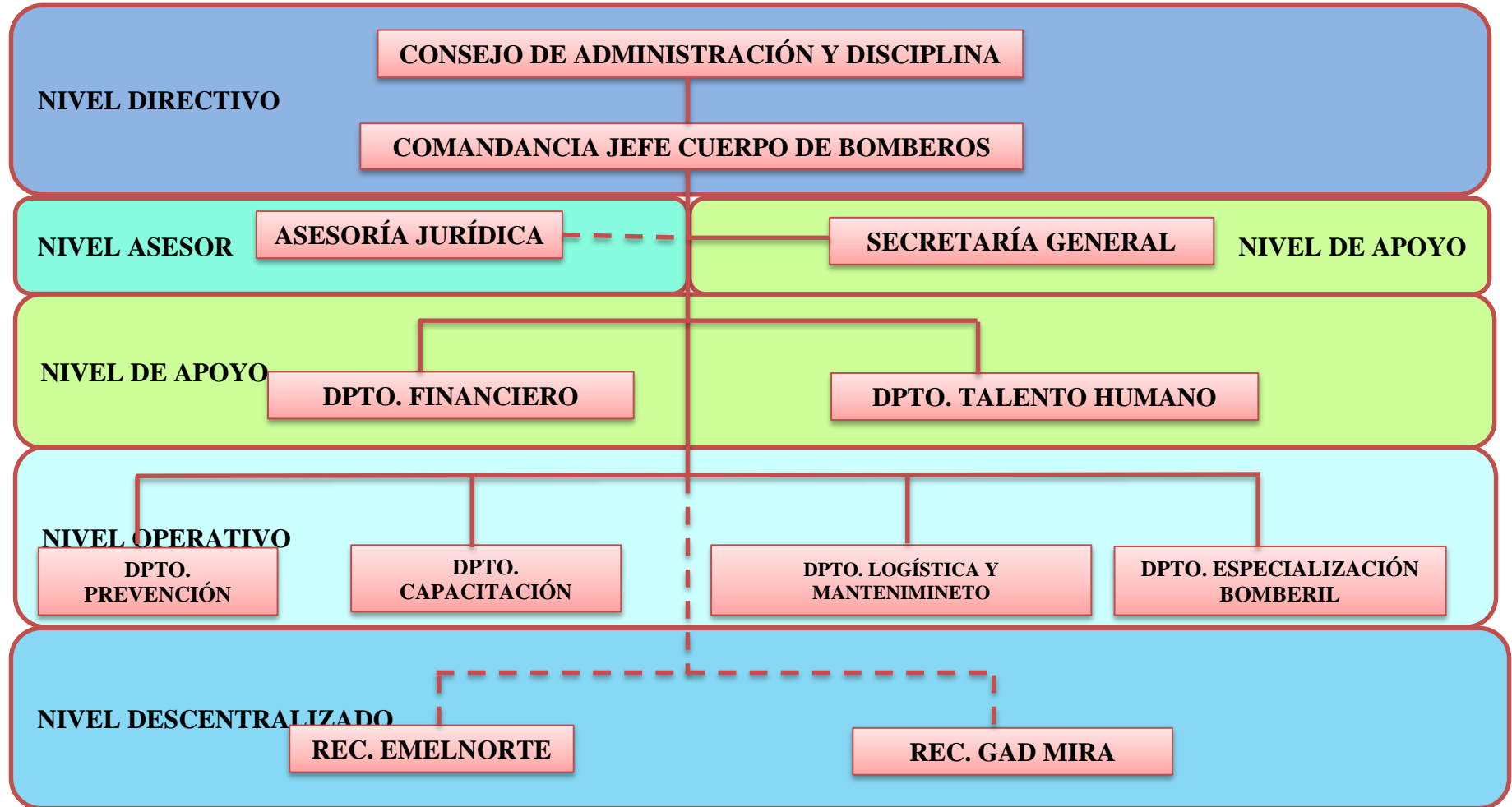
3.6. Estructura organizacional cuerpo de bomberos del cantón Mira

La estructura organizacional y funcional del Cuerpo de Bomberos del Cantón Mira debería estar distribuida de la siguiente manera:

- 1. Nivel Directivo** Conformado por el Consejo de Administración y Disciplina y Jefe Cuerpo de Bomberos.
- 2. Nivel Asesor** Conformado por un Asesor Jurídico del GAD Mira y una Secretaría General.
- 3. Nivel de Apoyo** Conformado por el Departamento de Talento Humano y el Departamento Financiero.
- 4. Nivel Operativo** Conformado por los departamentos de Prevención, Capacitación, Logística y Especialización Bomberil.
- 5. Nivel Descentralizado** Este nivel está conformado por las instituciones externas a la institución como lo son Emelnorte y el GAD Mira, que se encargan de recaudar el dinero que se cobra a través de impuestos y tasas.

Gráfico No 9

Nivel descentralizado



CAPÍTULO IV

4. IMPACTOS DEL PROYECTO

4.1. Análisis de impactos

Los impactos que se analizan y desarrollan en el presente capítulo son los que la investigación genera en busca de la eficiencia, eficacia y calidad de la Institución; el análisis se realizará de forma cuantitativa y cualitativa.

1. Impacto administrativo
2. Impacto económico
3. Impacto social
4. Impacto ambiental
5. Impacto educativo
6. Impacto tecnológico
7. Impacto general

Los impactos están valorados de acuerdo a una Matriz de Valoración, que contiene la siguiente escala de valores:

Cuadro N° 10**Matriz de relación de impactos**

VALORACIÓN CUALITATIVA	VALORACIÓN CUANTITATIVA
Impacto alto negativo	-3
Impacto medio negativo	-2
Impacto bajo negativo	-1
No hay Impacto	0
Impacto alto positivo	1
Impacto medio positivo	2
Impacto bajo positivo	3

ELABORADO POR: Wendy Pule

Para realizar el cálculo se aplicará la siguiente fórmula:

$$NI = \frac{\sum}{n}$$

NI = Nivel de Impacto

\sum = Sumatoria de la valoración cuantitativa

n = Número de indicadores

4.2. Impacto administrativo

Cuadro N° 11

Impacto administrativo

INDICADORES	VALORACIÓN CUANTITATIVA							TOTAL
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Provee de lineamientos de gestión administrativa							X	3
Mejoramiento de la planificación y Organización							x	3
Gestión Administrativa							x	3
Mejoramiento de la relación servidores - usuarios							x	3
TOTAL								12

ELABORADO POR: Wendy Pule

$$NI = \frac{\sum}{n} \quad NI = \frac{12}{4} \quad NI = 3 \quad NI = 3$$

ANÁLISIS

Las herramientas de gestión permiten a la institución ser competente, de esta manera, el impacto del factor administrativo es positivo alto en cuanto la gestión administrativa se verá orientada a mejorar los procesos, al mejoramiento de la planificación, organización, dirección y control; por lo tanto se genera la cadena de valor orientada al cumplimiento de los objetivos de desarrollo institucional mejorando la gestión a través del cumplimiento de requisitos para lograr eficiencia, eficacia y calidad al brindar los servicios a los ciudadanos.

4.3. Impacto económico

Cuadro N° 12

Impacto económico

INDICADORES \ VALORACIÓN CUANTITATIVA	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
Provoca efecto multiplicador							X	3
Estabilidad económica						X		2
Disminución de Costos							X	3
TOTAL								8

ELABORADO POR: Wendy Pule

$$NI = \frac{\sum}{n} \quad NI = \frac{8}{3} \quad NI = 2,7 \quad NI = 3$$

ANÁLISIS

En el desarrollo del ámbito económico, la implementación del presente proyecto de investigación generará un impacto positivo alto al tener un efecto multiplicador, es decir, que el servicio brindado a la ciudadanía será eficiente y de calidad, basándose en los procesos que se encuentran ya documentados por la institución; por otro lado la economía se estabilizará a nivel institucional debido a la gestión emprendida por los directivos, invirtiendo más en tecnología e investigación para el rescate y prevención de incendios, por lo que se incurriría en gastos menores brindando al usuario un servicio de calidad.

4.4. Impacto social

Cuadro N° 13

Impacto social

VALORACIÓN CUANTITATIVA	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
INDICADORES								
Calidad de vida							X	3
Bienestar comunitario							X	3
Integración Social							X	3
Condiciones de Salud (PRIMEROS AUXILIOS)							X	3
Fuentes de empleo					X			1
Responsabilidad Social							X	3
TOTAL								16

ELABORADO POR: Wendy Pule

$$NI = \frac{\sum}{n} \quad NI = \frac{16}{6} \quad NI = 2,7 \quad NI = 3$$

ANÁLISIS

La ejecución e implementación del proyecto generará un impacto positivo alto, en la medida que el Cuerpo de Bomberos del Cantón Mira mejorará las condiciones de vida de la población al realizar capacitaciones comunitarias sobre seguridad, prevención de incendios y riesgos naturales, así como también la capacitación sobre primeros auxilios y la responsabilidad social en post de generar corresponsabilidad; de esta manera, la institución logra integrar a las familias en el núcleo de la sociedad velando por la seguridad, integridad y salvaguardar la vida y los bienes de la ciudadanía.

4.5. Impacto ambiental

Cuadro N° 14

Impacto ambiental

INDICADORES	VALORACIÓN CUANTITATIVA							TOTAL
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Manejo de desechos y reciclaje							X	3
Capacitación							X	3
Cuidado con el medio ambiente							X	3
TOTAL								9

ELABORADO POR: Wendy Pule

$$NI = \frac{\sum}{n} \quad NI = \frac{9}{3} \quad NI = 3 \quad NI = 3$$

ANÁLISIS

En cuanto al impacto ambiental será alto positivo, ya que la institución promoverá capacitaciones a todos los ciudadanos, agrupados por barrios, comunas, instituciones educativas, instituciones públicas y privadas, generando valor agregado en el procesos de generación y captación de nuevos conocimientos acerca del cuidado del medio ambiente, partiendo por el manejo adecuado de los residuos orgánicos e inorgánicos que se recolectan yace 10 años, proyecto que fue impulsado y puesto en marcha por el GAD Municipal de la Administración a cargo de Fausto Ruiz Q., por lo tanto el Cuerpo de Bomberos del Cantón Mira incentivará la preservación del medio ambiente a través de Capacitaciones, proyectos y otros, generando una cultura ambientalista.

4.6. Impacto educativo

Cuadro N° 15

Impacto educativo

INDICADORES	VALORACIÓN CUANTITATIVA							TOTAL
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Mejorar el nivel de cultura							X	3
Capacitaciones							X	3
Generación de conocimientos							X	3
TOTAL								9

ELABORADO POR: Wendy Pule

$$NI = \frac{\sum}{n} \quad NI = \frac{9}{3} \quad NI = 3 \quad NI = 3$$

ANÁLISIS

El proyecto tendrá un impacto alto positivo en lo que respecta a la educación de los ciudadanos, ya que a través de la promoción y difusión de las capacitaciones, ellos serán los principales beneficiarios al mejorar su nivel educativo y capacitarse en cuanto a prevención de incendios y riesgos naturales, primeros auxilios, y los estudiantes serán los encargados de difundir los conocimientos científicos adquiridos y ponerlos en práctica, ya que ellos son la clave del desarrollo social.

4.7. Impacto tecnológico

Cuadro N° 16

Impacto tecnológico

VALORACIÓN CUANTITATIVA								
INDICADORES	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
Competitividad							X	3
Segmentación del Servicio							X	3
Planificación de las estrategias							X	3
Servicio de Calidad							X	3
Herramientas de Gestión Tecnológicas							X	3
TOTAL								15

ELABORADO POR: Wendy Pule

$$NI = \frac{\sum}{n} \quad NI = \frac{15}{5} \quad NI = 3 \quad NI = 3$$

ANÁLISIS

El impacto tecnológico que genera el proyecto de investigación es alto positivo, ya que a través del Balanced Score Card, la institución podrá sistematizar los procesos de atención de emergencias, rescates y demás relacionados en una sola matriz, así como también se podrá controlar la gestión presupuestaria y administrativa mediante indicadores que reflejan la competitividad de la institución diariamente; esto permite disminuir tiempos ociosos, costos y maximiza la eficiencia de los recursos, buscando ideas de innovación que le permita generar sus propios recursos.

4.8. Impacto general

Cuadro N° 17

Impacto general

INDICADORES	VALORACIÓN CUANTITATIVA							TOTAL
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Impacto Administrativo							X	3
Impacto Económico							x	2
Impacto Social							X	3
Impacto Ambiental							X	3
Impacto Educativo							X	3
Impacto Tecnológico							X	3
TOTAL								17

ELABORADO POR: Wendy Pule

$$NI = \frac{\sum}{n} \quad NI = \frac{17}{6} \quad NI = 2,8 \quad NI = 3$$

ANÁLISIS

La presente tabla General de Impactos nos permite observar claramente que la implementación y aplicación de un Manual de Procesos Administrativos para el Cuerpo de Bomberos del Cantón Mira, Provincia del Carchi, es alto positivo, permitiéndole a la institución desarrollar las competencias a su cargo con eficiencia, eficacia y calidad cumpliendo con los requerimientos del usuario para brindar a la colectividad un servicio agregador de valor.

CONCLUSIONES

- El desarrollo de la investigación nos proporcionó datos relevantes de las situación actual del Cuerpo de Bomberos del Cantón Mira, las principales falencias, los riesgos administrativos a los cuales está expuesto por ser una institución de reciente creación a pesar de tener la autonomía administrativa y la carencia de procesos y funciones debidamente documentados y otros factores externos que debilitan la competitividad institucional.
- La resistencia al cambio está sumamente arraigada a la administración empírica, a la aplicación de administraciones de otras entidades bomberiles, pretendiendo asumir competencias que no están al alcance de sus manos; por otro lado, el factor externo y el enfoque del usuario no se encuentran bien definidos a causa del desconocimiento de la presencia de un Cuerpo de Bomberos en la ciudad.
- El desarrollo de la propuesta está cimentado en las herramientas de gestión administrativa de vanguardia, es así que se propone la implementación de un Plan Estratégico de Desarrollo Institucional, una Estructura Orgánica Funcional y por Procesos, que afianzarán la administración marcando nuevas tendencias dentro del entorno en el cual desarrollan su actividades operativas, procurando mejorar el desempeño de la institución como ente primordial de la seguridad.
- El proyecto de investigación generará un impacto altamente positivo ya que permite a la institución desarrollar las competencias basadas en un documento que sostiene la operatividad de la misma; así mismo, es importante mencionar que la investigación a través de la propuesta logra cubrir las dimensiones de la sustentabilidad, alineándose a los objetivos y propuestas del Plan Nacional del Buen Vivir que es un requerimiento para que una institución de carácter público desarrolle su actividades generando valor agregado.

RECOMENDACIONES

- ❖ La administración procura mejorar los procesos operativos y de gestión, por lo que como institución deberían mostrar mayor flexibilidad a los cambios, orientados a satisfacer las necesidades de los ciudadanos y de mejorar la estructura interna de la misma, para poder alcanzar los objetivos y metas trazadas con la finalidad de ser sostenibles y sustentables; para lograr todo esto, el Cuerpo de Bomberos del Cantón Mira como institución pública de reciente creación debe implementar el presente MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS como base de la gestión administrativas, de gestión del control interno, parámetros de evaluación del desempeño del personal que estén a la par de las nuevas tendencias administrativas procurando ser eficientes, eficaces y brindando un servicio de calidad.
- ❖ Es primordial dentro de una institución de carácter público poseer de un plan de desarrollo institucional por lo que se recomienda la implementación rápida del presente manual, ya que contiene los documentos que respaldan la administración institucional y operativa del Cuerpo de Bombero Mira.
- ❖ El impacto general altamente positivo determina que la implementación del presente manual es viable por cuanto al contenido minucioso de cada área de trabajo, las especificaciones de los procesos y los lineamientos de consecución de objetivos son indispensable en post de la continuidad de una Administración eficiente, eficaz y que brinda a la ciudadanía un servicio de calidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Alles, M. A. (2012). *Diccionario de comportamientos: La Trilogía Tomo II*. Granica.
- BERNAL, T. C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia.
- Chiavenato, I. (2009). Introducción a la teoría general de la administración. En I. Chiavenato, *Introducción a la teoría general de la administración* (págs. 186-187). México: McGraw-Hill.
- Fincowsky, F. &. (2009). Organización de Empresas. En F. &. Fincowsky, *Organización de Empresas* (pág. 185). México: McGraw-Hill.
- Fincowsky, F. &. (2009). Organización de Empresas. Tercera Edición. En F. &. Fincowsky, *Organización de Empresas. Tercera Edición* (pág. 185). México: McGraw-Hill.
- FORMACIÓN PARA TU FUTURO. (20 de 08 de 2009). *FORMACIÓN PARA TU FUTURO*. Recuperado el 3 de 11 de 2014, de FORMACIÓN PARA TU FUTURO. Tercera Edición: formatio.es/definicion-de-bombero
- Hernández, S. &. (2011). Introducción a la Administración. En S. &. Hernández, *Introducción a la Administración* (pág. 30). México: McGraw - Hill.
- Koontz, H. &. (2009). Administración: una perspectiva global y empresarial. En H. &. Koontz, *Administración: una perspectiva global y empresarial (Treceava Edición)* (pág. 247). Madrid: McGraw-Hill.
- Naumov, S. (2011). Organización Total. En S. Naumov, *Organización Total. Primera Edición*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Pérez, C. E. (2013). Las bases de la administración según Henry Fayol. En C. E. Pérez, *TEORÍA DE LA ORGANIZACIÓN* (pág. 19). México D.F.: Limusa.

- Ponce, A. R. (2009). Administración de Empresas. En A. R. Ponce, *Administración de Empresas: Primera Parte*. México: Limusa.
- Reyes, A. (2009). Administración de Empresas. En A. Reyes, *Administración de Empresas* (pág. 220). México: Trillas.
- Reyes, A. (2009). Administración de Empresas. En A. Reyes, *Administración de Empresas: Primera Parte*. México: Limusa.
- Reyes, A. (2009). Principios de Administración. Según George Terry. En A. Reyes, *Principios de Administración* (pág. 220). México: Trillas.
- Salazar, R. J. (2009). "El pensamiento organizativo: del Taylorismo a la teoría de la Organización". En K. B., *INTRODUCCIÓN A LA ADMINISTRACIÓN: PARADIGMAS EN LAS ORGANIZACIONES* (pág. 39). Buenos Aires: Editorial Paidós.
- Sanjuanjo, M. &. (2009). Guía de valoración de empresas. En M. &. Sanjuanjo, *Guía de valoración de empresas. Segunda Edición*. México: Prentice-Hall.
- Suárez, C. (2010). Elementos de la Administración. En C. Suárez, *Elementos de la Administración* (pág. 41). México: Temasilli.
- Suárez, C. (2009). Elementos de la Administración. En C. Suárez, *Elementos de la Administración* (pág. 41). México: Temasilli.

LINKOGRAFÍA

Alarcón, E. (04 de 10 de 2011). *EduTEKA*. Recuperado el 21 de 11 de 2014, de EduTEKA:
<http://www.eduteka.org/proyectos>

EcuRed. (12 de 2013). *Ecured*. Recuperado el 04 de 11 de 2014, de El Reglamento Interno:
http://www.ecured.cu/index.php/Reglamento_Interno

Gavilanes, J. O. (30 de 06 de 2012). *Nivles Jerárquicos de la Empresa u Organización*.
Recuperado el 03 de 11 de 2014, de Nivles Jerárquicos de la Empresa u Organización:
<http://nivelesdelaempresa.blogspot.com/>

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN MIRA. (21 de 03 de 2014). *GAD MIRA*. Recuperado el 09 de 05* de 2014, de GAD MIRA:
www.gadmira.gov.ec

Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mira. (14 de 04 de 2014). *Gobierno Municipal Mira*. Recuperado el 24 de 07 de 2014, de Ordenanza de Creación y Funcionamiento del Cuerpo de Bomberos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mira:
www.mira.gob.ec

H. Congreso de Veracruz. (08 de 2011). *Estados Unidos Mexicanos LXIII Legislatura*.
Recuperado el 14 de 11 de 2014, de Estados Unidos Mexicanos LXIII Legislatura:
<http://www.legisver.gob>

Kellog, G. (19 de 05 de 2010). *Archivos Administrativos e Intermedios*. Recuperado el 04 de 11 de 2014, de Archivos Administrativos e Intermedios: <http://archivosadinterm-aa.blogspot.com/2010/05/manuales-de-normas-y-procedimientos.html>

Kume, A. (2011). *CreceNegocios*. Recuperado el 03 de 11 de 2014, de Herramientas de Gestión Empresarial: <http://www.crecenegocios.com/herramientas-de-gestion-empresarial/>

- Ledesma, M. Á. (02 de 07 de 2012). *Introducción al Derecho*. Recuperado el 04 de 11 de 2014, de Introducción al Derecho: <http://www.buenastareas.com/ensayos/10-Conceptos-Derecho-Por-Varios/4808188.html>
- NORMAS Y CERTIFICACIONES. (08 de 2013). Recuperado el 04 de 11 de 2014, de www.normasycertificaciones.com/importancia-del-reglamento-interno-e...
- Proética. (01 de 2014). *Proética*. Recuperado el 04 de 11 de 2014, de Proética: <http://www.proetica.info/>
- Quito, Cuerpo de Bomberos D.M. (2013). *Ley de Defensa Contra Incendios*. Recuperado el 04 de 11 de 2014, de Cuerpo de Bomberos D.M. Quito: <http://faolex.fao.org/docs/pdf/ecu76803.pdf>
- Salamanca, E. L. (2012). *I.E. Eleazar Libreros Salamanca*. Recuperado el 04 de 11 de 2014, de I.E. Eleazar Libreros Salamanca: <http://ieels.jimdo.com/pol%C3%ADticas-institucionales/>
- Sánchez, N. (24 de 02 de 2012). *Sostenibilidad Empresarial*. Recuperado el 04 de 11 de 2014, de Sostenibilidad Empresarial: <http://sostenibilidadempresarialaplicada.blogspot.com>
- SINNEXUS. (2009). *SINERGIA E INTELIGENCIA DE NEGOCIOS S.L.* Recuperado el 03 de 11 de 2014, de SINERGIA E INTELIGENCIA DE NEGOCIOS S.L.: www.sinnexus.com/business_intelligence/plan_operativo_anual.aspx
- UNESCO. (2013). *IESALC*. Recuperado el 24 de 11 de 2014, de Educación Superior para Todos: <http://www.iesalc.unesco.org.ve>
- Vicuña, Z. d. (2012). *Gestión Empresarial*. Recuperado el 03 de 11 de 2014, de Gestión Empresarial: <https://renatamarciniak.wordpress.com/2013/.../que-es-un-plan-estrategic...>

ANEXOS

ANEXO 1 CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

ESTRATEGIAS		AÑO 2015																																																		
		ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE						
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			
Socializar la implementación del Manual con las Autoridades	1	2	3	4	1	2	3	4																																												
Instruir al personal en relación a la implementación del Manual									1	2	3	4	1	2	3	4																																				
Capacitar al personal en materia del PEDI para consensuar con los POAS de cada área																	1	2	3																																	
Realizar evaluaciones periódicas del manejo adecuado de los Manuales																									1																											
Crear canales de distribución de la información.	1				1				1				1												1																											
Crear una base de datos																	1	2	3																																	
Implementación del Manual de procesos Administrativos																	1	2	3	4	1	2	3	4																												
TOTAL SEMANAS	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	4	3	3	3	2	1	1																													

ANEXO 2 PRESUPUESTO DE IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL

PRESUPUESTO DE IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL	
HONORARIOS PROFESIONALES	1425,00
DOSSIER DE IMPLEMENTACIÓN	36,32
MATERIALES Y SUMINISTROS	5,40
TRES MARCADORES	2,40
HOJAS DE EVALUACIÓN	3,00
COSTO FINAL DE IMPLEMENTACIÓN	1466,72

WENDY PULE AUTORA

TOTAL SEMANAS	38
Nº HORAS SEMANA	114
HONORARIOS PROFESIONALES	3000
Nº HORAS MES	240
VALOR POR HORA	12,5
HONORARIOS PROFESIONALES POR IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL	1425,00

ANEXO 3 INSTRUMENTO N° 1**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE****FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS****ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN****ENTREVISTA DIRIGIDA AL COMANDANTE EN JEFE DEL CUERPO DE
BOMBEROS RESPECTO A LA IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE
PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA EL CUERPO DE BOMBEROS DEL
CANTÓN MIRA, PROVINCIA DEL CARCHI****Bro. Palma Badillo Erik****CUESTIONARIO**

1. ¿Cómo se creó la institución?
2. ¿Cuáles son sus expectativas para con la institución?
3. Actualmente cuentan con un Plan Estratégico definido. ¿Quiénes los realizaron?
4. ¿Cuál es el cargo que actualmente desempeña?
5. Sus empleados cuentan con un plan de capacitación. ¿Cómo lo realizó?
6. ¿Existe actualmente un instrumento en el cuál se transparente la gestión bomberil?
7. ¿Qué criterios utiliza para medir el desempeño de los miembros de la institución?
8. ¿Cree pertinente, que se elabore una propuesta de manual de procesos administrativos para la institución?

ANEXO 4 INSTRUMENTO N° 2**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE****FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS****ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN****ENCUESTA DIRIGIDA A LOS BOMBEROS DE LA INSTITUCIÓN RESPECTO DE
LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS
PARA EL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN MIRA****Bro. Díaz Mayra****CUESTIONARIO**

1. ¿Conoce usted Cómo se creó la institución?
2. ¿Cuáles son sus expectativas para con la institución?
3. Actualmente cuentan con un Plan Estratégico definido. ¿Quiénes los realizaron?
4. ¿Cuál es el cargo que actualmente desempeña?
5. Dispone de un plan de capacitación. ¿Cómo lo realizó?
6. ¿Existe actualmente un instrumento en el cuál se transparente la gestión bomberil?
7. ¿Las funciones que usted realiza se le han facilitado por escrito?
8. ¿Cómo califica usted la relación entre el personal de la institución?
9. ¿Se han generado problemas o conflictos laborales en la institución?
10. ¿Cree pertinente, que se elabore una propuesta de manual de procesos administrativos para la institución?

ANEXO 5 INSTRUMENTO N° 3**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE****FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS****ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN****ENCUESTA DIRIGIDA A LOS BOMBEROS DE LA INSTITUCIÓN RESPECTO DE
LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS
PARA EL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN MIRA****Bro. Borja Rigoberto****CUESTIONARIO**

1. ¿Conoce usted Cómo se creó la institución?
2. ¿Cuáles son sus expectativas para con la institución?
3. Actualmente cuentan con un Plan Estratégico definido. ¿Quiénes los realizaron?
4. ¿Cuál es el cargo que actualmente desempeña?
5. Dispone de un plan de capacitación. ¿Cómo lo realizó?
6. ¿Existe actualmente un instrumento en el cuál se transparente la gestión bomberil?
7. ¿Las funciones que usted realiza se le han facilitado por escrito?
8. ¿Cómo califica usted la relación entre el personal de la institución?
9. ¿Se han generado problemas o conflictos laborales en la institución?
10. ¿Cree pertinente, que se elabore una propuesta de manual de procesos administrativos para la institución?

ANEXO 6 INSTRUMENTO N° 4**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE****FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS****ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN****ENCUESTA DIRIGIDA A LOS BOMBEROS DE LA INSTITUCIÓN RESPECTO DE
LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS
PARA EL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN MIRA****Bro. Canacuan Wilson****CUESTIONARIO**

1. ¿Conoce usted Cómo se creó la institución?
2. ¿Cuáles son sus expectativas para con la institución?
3. Actualmente cuentan con un Plan Estratégico definido. ¿Quiénes los realizaron?
4. ¿Cuál es el cargo que actualmente desempeña?
5. Dispone de un plan de capacitación. ¿Cómo lo realizó?
6. ¿Existe actualmente un instrumento en el cuál se transparente la gestión bomberil?
7. ¿Las funciones que usted realiza se le han facilitado por escrito?
8. ¿Cómo califica usted la relación entre el personal de la institución?
9. ¿Se han generado problemas o conflictos laborales en la institución?
10. ¿Cree pertinente, que se elabore una propuesta de manual de procesos administrativos para la institución?

ANEXO 7 INSTRUMENTO N° 5**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE****FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS****ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN****ENCUESTA DIRIGIDA A LOS BOMBEROS DE LA INSTITUCIÓN RESPECTO DE
LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS
PARA EL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN MIRA****Bro. Puentestar Jefferson****CUESTIONARIO**

1. ¿Conoce usted Cómo se creó la institución?
2. ¿Cuáles son sus expectativas para con la institución?
3. Actualmente cuentan con un Plan Estratégico definido. ¿Quiénes los realizaron?
4. ¿Cuál es el cargo que actualmente desempeña?
5. Dispone de un plan de capacitación. ¿Cómo lo realizó?
6. ¿Existe actualmente un instrumento en el cuál se transparente la gestión bomberil?
7. ¿Las funciones que usted realiza se le han facilitado por escrito?
8. ¿Cómo califica usted la relación entre el personal de la institución?
9. ¿Se han generado problemas o conflictos laborales en la institución?
10. ¿Cree pertinente, que se elabore una propuesta de manual de procesos administrativos para la institución?

ANEXO 8 INSTRUMENTO N° 6**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE****FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS****ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN****ENCUESTA DIRIGIDA A LOS BOMBEROS DE LA INSTITUCIÓN RESPECTO DE
LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS
PARA EL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN MIRA****Bro. Chamorro Roxana****CUESTIONARIO**

1. ¿Conoce usted Cómo se creó la institución?
2. ¿Cuáles son sus expectativas para con la institución?
3. Actualmente cuentan con un Plan Estratégico definido. ¿Quiénes los realizaron?
4. ¿Cuál es el cargo que actualmente desempeña?
5. Dispone de un plan de capacitación. ¿Cómo lo realizó?
6. ¿Existe actualmente un instrumento en el cuál se transparente la gestión bomberil?
7. ¿Las funciones que usted realiza se le han facilitado por escrito?
8. ¿Cómo califica usted la relación entre el personal de la institución?
9. ¿Se han generado problemas o conflictos laborales en la institución?
10. ¿Cree pertinente, que se elabore una propuesta de manual de procesos administrativos para la institución?

ANEXO 9 INSTRUMENTO N° 7



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE LA INSTITUCIÓN DEL CUERPO
DE BOMBEROS DEL CANTÓN MIRA

OBJETIVO: Identificar el nivel de aceptación de la institución por parte de los usuarios, los beneficios recibidos y la calidad de atención al usuario.

INSTRUCCIONES: Marque con una X la respuesta según la atención recibida por parte de la institución.

CUESTIONARIO

1. ¿Conoce usted la existencia del Cuerpo de Bomberos Mira?

SI

NO

2. ¿Con qué frecuencia ha hecho uso del servicio?

UNA VEZ AL MES

UNA VEZ AL AÑO

DIARIAMENTE

NUNCA

3. ¿Qué tiempo se demoraron en brindarle el servicio?

5 – 10 MINUTOS

15 – 30 MINUTOS

35 – 60 MINUTOS

MÁS DE UNA HORA

4. ¿Cómo califica la atención brindada por la institución?

MUY INSATISFECHO

INSATISFECHO

NEUTRO

SATISFECHO

MUY SATISFECHO

Le agradezco su gentileza

ANEXO 10 Ficha de observación

Ficha de observación

CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN MIRA			
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	SI	NO	MÉTODO DE VERIFICACIÓN
Existen los indicadores:			
PLANIFICACIÓN:			
• Planificación estratégica		X	Estatuto Orgánico del Cuerpo de Bomberos del Cantón Mira
• Planificación Operativa		X	
• Misión	X		
• Visión	X		
• Objetivos		X	
• Presupuestos	X		
ORGANIZACIÓN:			
• Estructura Orgánica	X		Estatuto Orgánico del Cuerpo de Bomberos del Cantón Mira
• Manual de procesos administrativos	X		
• Estructura Funcional		X	
• Organigramas estructurales		X	
• Manual de funciones		X	
• Normativa legal	X		
• Código de Ética	X		
• Ley de Defensa contra Incendios	X		
DIRECCIÓN:			
• Objetivos y políticas		X	Estatuto Orgánico del Cuerpo de Bomberos del Cantón Mira
• Toma de decisiones		X	
• Supervisión		X	
• Motivación		X	
• Comunicación		X	
• Administración del Talento Humano		X	
CONTROL:			
• Gestión del Control Interno		X	Estatuto Orgánico del Cuerpo de Bomberos del Cantón Mira
• Tipos de Control		X	
• Mediciones Atención al cliente		X	
• Acciones Correctivas		X	
• Acciones Preventivas		X	
• Planes de Contingencia	X	X	
SERVICIOS:			
• Atención pre-hospitalaria			Estatuto Orgánico del Cuerpo de Bomberos del Cantón Mira
• Extinción de incendios	X		
• Rescates	X		
• Atención de accidentes de tránsito	X		
• Otorgar permisos de funcionamiento	X		
• Planes de contingencia	X		
• Capacitación a la ciudadanía	X		
• Brigadas institucionales	X		
ELABORADO POR: Srta. Wendy Madelaine Pule Botina			

Fuente: Investigación propia CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN MIRA

Elaborado por: La Autora

Año: 2014 - 2015