



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS
CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

INFORME FINAL DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR,
MODALIDAD PRESENCIAL

TEMA:

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS BASADO EN LA
NORMA ISO 9001:2015 EN EL “CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN
OTAVALO”

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de INGENIERO INDUSTRIAL

Línea de investigación: Gestión, producción, productividad, innovación y desarrollo
socioeconómico

AUTOR:

Bryan Ivan Zamora Hidalgo

DIRECTOR:

Ing. Karla Paola Negrete Esparza, MSc.

IBARRA, JULIO 2024

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN:	1724302391		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Zamora Hidalgo Bryan Ivan		
DIRECCIÓN:	Otavalo-Cdla. Jacinto Collaguazo 1 etapa		
EMAIL:	bizamorah@utn.edu.ec		
TELÉFONO FIJO	022951886	TELÉFONO MÓVIL	0985124328

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	Diseño del sistema de gestión por procesos basado en la norma ISO 9001:2015 en el “cuerpo de bomberos del cantón Otavalo”
AUTOR (ES):	Zamora Hidalgo Bryan Ivan
FECHA: DD/MM/AAAA	9/julio/2024
PROGRAMA	<input checked="" type="checkbox"/> GRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO EL QUE OPTA	Ingeniero industrial
ASESOR/DIRECTOR	Ing. Karla Paola Negrete Esparza MSc.

CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) 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 es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 9 días del mes de julio de 2024

EL AUTOR: Zamora Hidalgo Bryan Ivan

Firma:

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Bryan Zamora', with a large, stylized flourish extending to the right.

Nombre: Zamora Hidalgo Bryan Ivan

**CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE
INTEGRACIÓN CURRICULAR**

Ibarra, 9 de julio de 2024

MSc. Karla Paola Negrete Esparza

DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

CERTIFICA:

Haber revisado el presente informe final del trabajo de Integración Curricular, el mismo que se ajusta a las normas vigentes de la Universidad Técnica del Norte; en consecuencia, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.

(f)..........

MSc. KARLA PAOLA NEGRETE ESPERANZA ING.

CC:.....1062997631.....

APROBACIÓN DEL COMITÉ CALIFICADOR

El Comité Calificado del trabajo de Integración Curricular "Diseño del Sistema de Gestión por Procesos basado en la norma ISO 9001:2015 en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo" elaborado por Zamora Hidalgo Bryan Ivan, previo a la obtención del título de Ingeniero Industrial, aprueba el presente informe de investigación en nombre de la Universidad Técnica del Norte:

(f) 
MSc. KARLA PAOLA NEGRETE ESPERANZA, ING.
CC: 1002997631

(f) 
MSc. SANTIAGO MARCELO VACAS PALACIOS, ING.
CC: 0909250615

DEDICATORIA

Dedico este logro a tres personas excepcionales que han sido pilares fundamentales en mi vida y en mi camino hacia el éxito.

A mi hija KHYARA ZAMORA, le debo mi trabajo arduo y mi constancia. Su valentía y apoyo inquebrantable me han dado la fuerza necesaria para enfrentar cualquier adversidad y superar obstáculos.

A mi madre, Delia Hidalgo, le agradezco infinitamente por motivarme día tras día con su amor y aliento. Su ejemplo de perseverancia ha sido mi guía en los momentos más difíciles.

A mi compañera de aventura, Estefanía Cando, mi más sincero agradecimiento por ser el motor que impulsa mi vida. Tu inspiración y compañía han iluminado mi camino y me han dado fuerzas para alcanzar mis metas.

Gracias a las tres por ser mi inspiración, por guiarme con sabiduría y por estar a mi lado en cada paso que doy. Su amor y apoyo son invaluable, y les estaré eternamente agradecido.

Bryan Ivan Zamora Hidalgo

AGRADECIMIENTOS

Mi gratitud, en primer lugar, a Dios por orientar mi camino y permitirme el poder cumplir mis metas trazadas en mi vida.

A mi familia y amistades más allegadas por el apoyo e instantes de estar a su lado-

A la Ing. Karla Negrete MSc., por brindarme sus conocimientos y encaminarme a la culminación de mi trabajo de grado.

A la institución de Bomberos de Otavalo por darme la oportunidad y la Universidad Técnica del Norte por la formación profesional.

Bryan Ivan Zamora Hidalgo

RESUMEN EJECUTIVO

El Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo, con una trayectoria de 55 años dedicados al servicio constante de la comunidad otavaleña, tiene como misión fundamental la salvaguarda de vidas y la protección de bienes inmuebles. No obstante, en términos de prestación de servicios, se han identificado desafíos como contratiempos, deficiencias en la comunicación interdepartamental, reprocesos, duplicidad de tareas, carencia de información al cliente, realización de actividades que no generan valor agregado, demoras excesivas al realizar una actividad, falta de comprensión en realizar sus actividades, deficiencia en la atención al cliente y demoras excesivas al ofrecer el servicio, todo ello implicado en el departamento de Prevención de Incendios y Recaudación. En pos de mejorar de forma constante y optimizar las actividades, se formuló el establecer un método de administración por fases basado en la Norma ISO 9001:2015 destinado al CBCO. Este diseño orientado a la gestión por procesos se llevó a cabo mediante una metodología inductiva y descriptiva, empleando técnicas de observación y entrevistas. Los resultados iniciales revelan un nivel de cumplimiento del 23.96%. Al concluir con el diseño propuesto, se logró una mejora significativa del 48.7%, alcanzando así una ponderación final del 72.41% en términos de cumplimiento. En este estudio, se identificaron 9 procesos, de los cuales se tuvieron en cuenta 2 para el diseño del manual. Esto condujo a la obtención de 18 procedimientos necesarios, junto con la generación de 9 indicadores que permiten un seguimiento y medición efectiva sobre estas operaciones.

Palabras claves: Plataforma de administración, norma ISO9001:2015, Proceso, fase DEMIG, flujogramas.

ABSTRACT

The Otavalo Canton Fire Department, with 55 years of experience dedicated to the constant service of the Otavalo community, has as its fundamental mission the safeguarding of lives and the protection of real estate. However, in terms of service delivery, challenges have been identified such as setbacks, deficiencies in interdepartmental communication, reprocesses, duplication of tasks, lack of customer information, performance of activities that do not generate added value, excessive delays in performing an activity, lack of understanding in performing their activities, deficiency in customer service and excessive delays in providing the service, all involved in the Fire Prevention and Collection department. In order to continuously improve and optimize activities, it was proposed to design a process management system based on ISO 9001:2015 for the Otavalo Canton Fire Department. In order to continuously improve and optimize operations, it was proposed to develop a process management system based on the ISO 9001:2015 standard for CBCO. This process management oriented project was implemented through an inductive and descriptive methodology using observation and interview techniques. Initial results show a compliance rate of 23.96%. Upon completion of the proposed project, a significant improvement of 48.7% was achieved, resulting in a final weight in terms of compliance of 72.41%. Nine processes were identified in the process, of which 2 were considered in the development of the process manual. This resulted in 18 required procedures as well as the creation of 9 indicators to effectively track and measure these operations..

Key words: Management platform, ISO9001:2015 standard, Process, DEMIG phase, flowcharts.

LISTA DE SIGLAS

CBCO: Cuerpo De Bomberos Del Cantón Otavalo.

CBDMQ: Cuerpo De Bomberos Del Distrito Metropolitano de Quito.

SGC: Sistema De Gestión De Calidad.

ISO: Sistema De Normalización Internacional Para La Regulación y Calidad De Los

Productos Y Servicios

PHVA: Planifica-Hacer-Verificar-Actuar.

PESTEL: Matriz que indica los factores Políticos, Económicos, Sociales, Tecnológicos,

Ecológicos y Legales.

FODA: Matriz que indica las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.

COESCOP: Código Orgánico de Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público.

GAD: Gobiernos Autónomos Descentralizados.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CONSTANCIAS	iii
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	iv
APROBACIÓN DEL COMITÉ CALIFICADOR	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTOS.....	vii
RESUMEN EJECUTIVO	viii
ABSTRACT.....	ix
LISTA DE SIGLAS	x
CAPÍTULO I	1
1. GENERALIDADES	1
1.1. Planteamiento del Problema.....	1
1.2. Objetivos	2
1.2.1. Objetivo General	2
1.2.2. Objetivos Específicos	2
1.3. Alcance.....	3
1.4. Justificación.....	3
CAPÍTULO II.....	5
2. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL.....	5
2.1. Antecedentes.....	5
2.2. Base teórica.....	6

2.2.1. Planificación estratégica.....	6
2.2.2. Estudio Ambiental.....	9
2.2.3. Herramientas de análisis y de calidad	12
2.2.4. Gestión por procesos	13
2.2.5. Gestión de la calidad	17
2.2.6. Serie de norma ISO	19
2.2.7. Mejora Continua.....	20
2.2.8. Manual de procesos	21
2.2.9. Gestión del riesgo.....	21
2.3. Marco legal.....	22
2.3.1. Código Orgánico de entidades de seguridad ciudadana y orden público	22
2.3.2. Ley de defensa contra incendios	22
2.3.3. Guía Operativa Para La Organización y Funcionamiento De Los Cuerpos De Bomberos A Nivel Nacional.....	22
CAPÍTULO III.....	23
3. MATERIALES Y MÉTODOS.....	23
3.1. Metodología.....	23
3.1.1. Tipo de investigación	23
3.1.2. Método de investigación	23
3.1.3. Técnicas de investigación.....	23
3.1.4. Herramientas por utilizar.....	24

CAPÍTULO IV	25
4. RESULTADOS Y ANÁLISIS	25
4.1. EVALUACIÓN DEL ESTADO ACTUAL DE LA EMPRESA	25
4.1.1. Descripción De La Institución.....	25
4.1.2. Análisis ambiental Interno.....	32
4.1.3. Análisis ambiental externo	50
4.1.4. Análisis de la Institución	58
4.1.5. Primera valoración del CBCO según la lista de revisión de ISO 9001:2015	67
4.1.6. Evaluación final.....	75
4.2. Plan de acción.....	77
4.3. Diseño de la ISO9001:2015 para Bomberos Otavalo.....	79
4.3.1. Misión.....	80
4.3.2. Visión	81
4.3.3. Documentos propuestos para el CBCO.....	82
4.4. Análisis de resultado del desarrollo del control de calidad	111
CONCLUSIONES	117
RECOMENDACIONES	118
BIBLIOGRAFÍA	119
ANEXOS	131

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1. Aspectos claves del proceso	15
Tabla 2. Datos generales del Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo	26
Tabla 3. Estación principal del CBCO.....	27
Tabla 4. Estación secundaria del CBCO	28
Tabla 5. Valores del CBCO	30
Tabla 6. Talento Humano del CBCO.....	34
Tabla 7. Descripción de las principales áreas del CBCO, estación central	40
Tabla 8. Descripción de las principales áreas del CBCO, estación de San Pablo del lago.....	42
Tabla 9. Equipos de oficina	44
Tabla 10. Herramientas del área operativa del CBCO.....	45
Tabla 11. Transporte del CBCO	48
Tabla 12. Normativa Legal del CBCO	51
Tabla 13. Indicadores económicos de Banco Central del Ecuador.....	53
Tabla 14. Parámetros sociales.....	54
Tabla 15. Análisis PESTEL del CBCO	59
Tabla 16. Análisis FODA del CBCO.....	62
Tabla 17. Criterios de evaluación del estudio de impacto	63
Tabla 18. Evaluación de la matriz DOFA.....	65
Tabla 19. Estrategias DOFA para el CBCO	66
Tabla 20. Factores de apreciación del formulario de revisión de la ISO 9001:2015	68
Tabla 21. Parámetros de evaluación global	75
Tabla 22. Resultados generales de conformidad de ISO9001:2015	76

Tabla 23. Plan de acción	78
Tabla 24. Misión de la Institución del CBCO	80
Tabla 25. Visión de la Institución del CBCO	81
Tabla 26. Matriz de partes interesadas del CBCO	84
Tabla 27. Inventario de procesos	89
Tabla 28. Codificación para la caracterización de los procesos los procesos....	90
Tabla 29. Lista maestra de documentación y registro	91
Tabla 30. Objetivos de calidad propuestos para el CBCO	98
Tabla 31. Matriz de comunicación	102
Tabla 32. Codificación para el manual de procedimientos.....	105
Tabla 33. Archivos requeridos para la auditoría.....	107
Tabla 34. Plan de mejora para el CBCO.....	108
Tabla 35. Valoración del diseño del SGC.....	111
Tabla 36. Cotejo de resultados finales	115

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1. Mapa de proceso	16
Figura 2. Los 8 cimientos de la calidad	18
Figura 3. Esquema de la norma ISO 9001:2015.....	19
Figura 4. Detección del riesgo	22
Figura 5. <i>Estación principal del CBCO</i>	27
Figura 6. <i>Estación secundaria del CBCO</i>	28
Figura 7. Estructura Orgánica del CBCO	33
Figura 8. Infraestructura de la estación central del CBCO.....	41
Figura 9. Infraestructura de la estación San Pablo del Lago	42
Figura 10. Influencia del CBCO.....	61
Figura 11. Resultados del impacto de la matriz cuantitativa FODA	64
Figura 12. Nivel de cumplimiento de la sección 4	69
Figura 13. Nivel de aprobación de la sección 5.....	70
Figura 14. Nivel de aprobación de la sección 6.....	71
Figura 15. Nivel de aprobación de la sección 7.....	72
Figura 16. Nivel de cumplimiento de la sección 8	73
Figura 17. Nivel de cumplimiento de la sección 9	74
Figura 18. Nivel de aprobación de la sección 10.....	75
Figura 19. Resultados generales de ISO9001:2015 en el CBCO	77
Figura 20. Misión del CBCO.....	81
Figura 21. Visión propuesta para el CBCO	82
Figura 22. Mapa de procesos propuesto para el CBCO	86
Figura 23. Cadena de valor propuesta para el CBCO.....	87
Figura 24. Codificación de los macroprocesos, procesos y procedimientos	88

Figura 25. Propuesta de la política de calidad para el CBCO	95
Figura 26. Propuesta de la estructura organizacional para el CBCO	96

CAPÍTULO I

1. GENERALIDADES

1.1. Planteamiento del Problema

El Cuerpo De Bomberos Del Cantón Otavalo (CBCO), es un organismo el cual tiene un recorrido de 55 años de labor y servicio constante al pueblo otavaleño, cuya finalidad como institución es auxiliar y atender cuando se presenten desastres naturales y acudir en caso de una emergencia, refiriéndose al área operativa. Ahora bien, cuando se menciona al área administrativa, se puede identificar que se encuentra subdividida por gestión financiera, gestión administrativa, gestión de sistematizaciones bomberiles y gestión de talento humano.

Focalizándonos en la Gestión de Sistematizaciones Bomberiles, en concreto en el departamento de Prevención de Incendios y en la Gestión Financiera, específicamente en el departamento de Recaudación se puede evidenciar la existencia de condiciones no favorables dentro de Bomberos Otavalo mediante observación directa, existiendo la presencia de diferentes contratiempos, como lo son la deficiencia comunicacional entre sus departamentos al momento de gestionar la información, existe un reproceso de las actividades generadas, carencia de información al cliente, realizan actividades que no generan valor agregado, demoras excesivas al realizar una actividad, falta de comprensión en realizar sus actividades, duplicidad en las tareas, deficiencia en la atención al cliente y demoras excesivas al ofrecer el servicio.

Por los problemas identificados en ambos departamentos, estos han causado inconvenientes a los trabajadores encargados de realizar las actividades, al igual que al Área Operativa, la cual en conjunto con el departamento de Prevención de Incendios son los encargados de ejecutar las solicitudes para realizar las inspecciones, la evaluación a

los diferentes tipos de simulacros y el visto bueno de planos a los distintos comercios del cantón Otavalo, unidades educativas, industria y hospitales. A su vez, el departamento de Recaudación emitirá los permisos de funcionamiento una vez ya aprobada la inspección.

Según [1] menciona que, la gestión basada en procesos ha surgido como un enfoque que focaliza la atención a las actividades organizacionales con el fin de optimizarlas. Dando a entender que una de las partes fundamentales que contiene los procesos son las actividades, identificándoles para poder verificar que pasos me generan un valor agregado y cuáles no. Cabe mencionar que eliminar defectos, mejorar y acortar los plazos durante su distribución de productos y servicios son fines esenciales y comunes de todas las organizaciones [2].

Es por ello por lo que lograr identificar las actividades que me generen valor agregado en el CBCO es de gran importancia para poder realizar el levantamiento de la información y poder precisar el paso a paso de las actividades.

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo General

Diseñar un sistema de gestión por procesos basado en la Norma ISO 9001:2015 para el mejoramiento continuo y la optimización de las actividades en el Cuerpo De Bomberos Del Cantón Otavalo.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Establecer la base teórica de la investigación en principios científicos a través de la recolección de datos bibliográficos necesaria para ejecutar el diseño de un sistema de gestión por procesos en el CBCO.
- Analizar la situación actual de los departamentos de Tesorería y Presupuestos y de Prevención de Incendios del CBCO mediante técnicas

de recolección de información y herramientas de análisis para la identificación de las actividades que se realizan.

- Diseñar un manual por procesos en el departamento de Recaudación y en el departamento de Prevención de Incendios mediante el diagnóstico situacional preliminar para estandarizar las actividades y la eficiencia organizacional.

1.3. Alcance

El presente estudio en curso realizado en El Cuerpo De Bomberos Del Cantón Otavalo, quien cuenta con un total de 36 trabajadores, la cual está distribuido por 4 gestiones y éstas a su vez por 12 departamentos, tiene como finalidad sugerir el diseño enfocado en gestionar los procesos dirigido al departamento de Prevención de Incendios y departamento de Recaudación pertenecientes a la Gestión de Sistematizaciones Bomberiles y la Gestión Financiera, permitiendo conocer las actividades, procedimientos y procesos, para posteriormente ser modificados y optimizados, con la finalidad de mejorar la eficiencia organizativa.

1.4. Justificación

Una guía práctica para estructurar y gestionar los servicios de los cuerpos de bomberos emitida en 2016 expone que estos tienen la obligación de no solo socorrer a las personas, propiedad privada o pública y a la naturaleza contra desastres, siniestros o catástrofes que pueden suscitarse, sino que también tiene la responsabilidad de ofertar servicios óptimos a la ciudadanía.

Por tal razón, es necesario proyectar la estructura de gestión localizada a procesos al cual los resultados sean, identificación operacional y el impacto que tiene la cadena de valor, a fin de mejorar el desempeño en las operaciones, subprocesos, actividades y tareas

de los departamentos de Recaudación y Prevención de Incendios del CBCO mediante la adecuación a los estándares que impone ISO 9001:2015 y, por ende, mantener en línea esos objetivo de alcanzar la excelencia al momento de prestar el servicio, siempre encaminada a la mejora continua.

Contrastando lo dicho anteriormente, se conoce que los servicios públicos que ofrecen calidad son una de las opciones más viables para cimentar una sociedad más sostenible, equilibrada y democrática. Se menciona que “La ciudadanía exige una administración más cercana a sus demandas y necesidades, con servicios eficientes, eficaces y transparentes”[3].

Por este motivo, y comprendiendo las diferentes ventajas que ofrece el poder adoptar un enfoque basado en operaciones, se procura que dicha propuesta de este trabajo otorgue a la institución el poder dar solución al problema planteado, logrando así que las partes involucradas en la CBCO pongan en práctica y, además, busquen una visión clara y concreta que pueda coordinar eficientemente los procesos y algunas actividades para mejorar la gestión corporativa.

En caso de no realizarse este estudio en el CBCO seguirá presentando deficiencias al momento de realizar las actividades, se presentarán demoras excesivas al realizar las tareas, no existirá una estandarización de las actividades, lo que conlleva a la creación de un proceso poco eficiente y sobre todo el servicio ofertado a los clientes será de mala calidad.

CAPÍTULO II

2. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes

La relación entre evolución humana y calidad se remonta a tiempos ancestrales, cuando nuestros antepasados se esforzaban por perfeccionar herramientas, armas, vestimenta y más, buscando constantemente mejorar las características de sus creaciones para destacarse. Con el paso del tiempo, surgieron distintos métodos de evaluación de calidad, algunos de los cuales datan de épocas antiguas como el control estadístico de procesos (CEP) ideado principalmente por Walker A. Shewhart en los años 20, la inspección de muestreo impulsada por William E. Deming y Joseph Juran, así como las leyes de Hammurabi. Estas metodologías compartían un objetivo en común: fomentar la excelencia y fortalecer la reputación de los servicios o productos elaborados.

Esta evaluación histórica cobra relevancia en las instituciones del sector público, donde la mayoría carece de un modelo de gestión que permita revitalizar sus procesos administrativos y operativos para lograr una mayor eficacia. La ausencia de un enfoque sistemático de calidad dificulta la optimización de recursos, así como el avance constante inmerso en Bomberos Otavalo. La falta de SGC específicamente diseñado para sus operaciones impide el establecimiento de estándares claros y la implementación de procedimientos efectivos que podrían elevar la eficiencia y el desempeño de la institución.

En consecuencia y según [4] el “Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito (CBDMQ)” tomó medidas significativas en el año 2008 al obtener la certificación conforme a la norma ISO 9001:2008. Este logro marcó un hito, ya que se convirtió en una de las primeras instituciones en Latinoamérica en alcanzar esta certificación. Misma que representó el compromiso con altos estándares de calidad al

proporcionar servicios al pueblo otavaleño, tanto en la gestión de siniestros como en la optimización de los servicios administrativos. Este enfoque en la excelencia permitió mejorar la entrega de estos servicios a la comunidad, estableciendo así un nuevo estándar de calidad para la gestión de emergencias y reforzando la confianza de la ciudadanía en la institución.

Es así como otras instituciones bomberiles han seguido el ejemplo, como los bomberos de Portoviejo, quienes obtuvieron su certificación en 2019, y los bomberos de Riobamba, quienes se certificaron en 2017. Gracias a ello, instituciones más pequeñas en la actualidad han tenido ideas de diseñar para después implantar, como es el caso de bomberos Ibarra, en la cual:

El proyecto bajo el título liderado por Karla Rodríguez tuvo como finalidad primordial proporcionar una metodología robusta para la reorganización de las actividades operativas, con un enfoque en la mejora continua y la optimización en sus operaciones. Este enfoque estratégico resultó en una mejora inicial del 32%, la cual se consolidó posteriormente en una mejora global del 56.09%. Este logro destacado no solo evidenció la efectividad de la implementación de un sistema de gestión basado en la norma ISO 9001:2015, sino que también demostró el impacto positivo en la eficiencia operativa y la calidad de los servicios brindados por Bomberos Ibarra. [5]

2.2. Base teórica

2.2.1. Planificación estratégica

Según el autor [6] alude que la planificación estratégica “es una herramienta fundamental, la cual encamina a las organizaciones a afrontar un entorno mucho más complejo, permitiendo orientar los esfuerzos a un fin mucho más realista” (pag.5).

Tener una planificación estratégica clara motiva a todos en la empresa a reflexionar sobre su estructura y funciones. Esto facilita el cumplimiento de la estrategia centrada en la misión, visión y objetivos futuros [7]

2.2.1.1. Orientación estratégica

2.2.1.1.1. Misión

La misión se expresa como una breve declaración que establece el propósito fundamental de una organización. De esta forma, se reconoce a la empresa por las acciones que lleva a cabo, su ubicación y los recursos con los que cuenta [8]

Según el autor [9] recalca que, para realizar una buena misión, se deben dar respuestas a las preguntas:

- ¿Quién somos?; ¿Qué buscamos?; ¿Para qué estamos aquí?; ¿Qué aportamos al mundo? (p.81).

2.2.1.1.2. Visión

La visión es una declaración que revela la dirección y los objetivos a largo plazo de la empresa. Describe la meta deseada hacia la cual se esfuerza la organización, especialmente en comparación con sus competidores. La visión debe ser ambiciosa para motivar, comprensible para ser aceptada, coherente para ser entendida y realista para brindar confianza a los accionistas en cuanto a la rentabilidad de su inversión. En resumen, la visión empresarial representa la imagen futura anhelada por la empresa y proporciona un marco inspirador que guía sus decisiones estratégicas y la asignación de recursos [10]

2.2.1.1.3. Valores

Los valores son principios fundamentales que guían el comportamiento de una institución. Representan creencias y normas que definen su ética y cultura. Sirven como

pilares que orientan relaciones internas y externas, estableciendo estándares de conducta. Incluyen integridad, honestidad, respeto, responsabilidad, excelencia, diversidad, innovación y sostenibilidad. Son referencias para decisiones éticas, fomentan un entorno laboral positivo y mantienen la reputación y compromiso con las partes interesadas. En conjunto, constituyen la base de la identidad y la forma de actuar de la institución [11]

2.2.1.1.4. Objetivos estratégicos

Son metas a largo plazo que una organización se fija para cumplir su misión y visión. El Centro Nacional de Planeación Estratégica de Perú [12] expone que este facilita la concreción de la visión al centrarse en el entorno externo y su influencia en la organización o en el ámbito de planificación. Se presta atención a los usuarios finales que reciben los productos y al resultado final, así como al impacto de la intervención realizada.

2.2.1.1.5. Estructura organizacional

La estructura organizativa abarca la jerarquía, autoridad, responsabilidad y relaciones entre unidades y miembros de la empresa. Según la [13] menciona que la configuración jerárquica de una empresa simplifica la gestión de operaciones. Define roles, funciones, objetivos y procesos, buscando eficiencia en la toma de decisiones y la coordinación entre áreas. Una estructura sólida optimiza la eficacia operativa, distribuye responsabilidades y facilita la comunicación interna.

- **Organigrama**

El organigrama visualiza la estructura y jerarquía de una organización, identificando roles y funciones para su funcionamiento y logro de objetivos de crecimiento futuro. [14].

2.2.2. Estudio Ambiental

2.2.2.1. Análisis Ambiental Interno

El análisis interno mira dentro de la organización para identificar fortalezas (recursos y capacidades) y debilidades, aplicando una teoría organizacional basada en este análisis [15]

2.2.2.1.1. Factor Institucional

Las instituciones deben entender su estructura actual ya que quienes forman parte de ellas necesitan conocer su funcionamiento. Esto afecta su éxito o fracaso.

Según [16] menciona que “la aplicabilidad de este posibilita la creación, el avance o degradación de la institución, y que tiene un alto impacto en los equipos de trabajo, en vista a la sostenibilidad de esta en el tiempo” (p.99).

2.2.2.1.2. Factor Financiero

Dependerá en gran medida de la institución, ya que su limitación puede tener un impacto negativo en su capacidad de inversión, lo que a su vez obstaculiza la implementación de mejoras significativas en procesos, maquinaria e infraestructura. Esto puede resultar en una paralización indefinida de los avances, dependiendo de factores externos como la tasa de empleo, las tasas de interés, la inflación, entre otros [17]

2.2.2.1.3. Factor Recurso Humano

Se trata del manejo estratégico del talento humano en la organización, abarcando reclutamiento, empleo, capacitación, desarrollo, retención y evaluación del personal. En palabras de [18] recalca que el gestionar el talento humano debe ser considerada como un ente estratégico relacionado con la formulación e implementación de estrategias y objetivos para lograr ventajas competitivas, de lo contrario limitará el desarrollo de la institución.

2.2.2.1.4. Factor Productivo

Se refiere a los recursos y elementos empleados en el proceso de producción para generar bienes o servicios, dichos factores productivos son componentes esenciales para la creación y generación de valores en una institución [19]

2.2.2.1.5. Factor infraestructura

La infraestructura es vital para sistemas y proyectos. Incluye instalaciones físicas, tecnológicas y logísticas necesarias para actividades como producción, transporte y servicios. Engloba lo tangible (edificios, tecnología) e intangible (gestión, organización). Diseñar y mantenerla bien es clave para la eficiencia, seguridad y crecimiento sostenible.

2.2.2.1.6. Factor Tecnológico

La tecnología en la empresa se ha convertido en un medio para alcanzar los objetivos organizacionales y generar desafíos permanentes que favorezcan la superación intelectual del capital humano y el desarrollo de nuevas técnicas profesionales, comerciales y humanas [20]

2.2.2.2. Análisis Ambiental Externo

En palabras del [15] menciona que este análisis externo “brinda maneras de beneficiarse de oportunidades y minoriza el impacto de amenazas” (p.16).

2.2.2.2.1. Factor Social

La percepción de las personas hacia su organización desempeña un papel fundamental en su funcionamiento, convirtiendo al factor social en un elemento esencial para cualquier negocio. Estas percepciones suelen influir en las decisiones de compra así como en aceptar las ofertas o servicios ofrecidos por la organización. Además, el factor social se entrelaza con otros aspectos como el factor económico y factor medioambiental [21]

2.2.2.2.2. Factor Político-Legal

Se reconoce que los gobiernos desempeñan un papel directo en el ámbito político de una organización, ya que establecen normas y regulaciones que actúan como referentes y guías para diversos tipos de asociaciones. Estos entes reguladores desempeñan un papel subsidiario en la delimitación de conductas y comportamientos.

2.2.2.2.3. Factor Ecológico Ambiental

Es la influencia del entorno natural en las decisiones y operaciones de una organización. Incluye la disponibilidad de recursos naturales, regulaciones ambientales, preocupaciones de sostenibilidad y la percepción comunitaria sobre temas ambientales. En un mundo más consciente de la conservación, las empresas deben considerar cómo sus acciones afectan el medio ambiente y adoptar prácticas sostenibles para equilibrar el crecimiento empresarial con la conservación ambiental [22].

2.2.2.2.4. Factor Económico

Alude a cuanto se “aborda condiciones y tendencias económicas que contribuyen en las operaciones, decisiones y estrategias de una organización” [22] Estos factores abarcan una serie de elementos, como el crecimiento económico, la inflación, las tasas de interés, el empleo, el poder adquisitivo de los consumidores y las condiciones del mercado financiero. Las fluctuaciones en la economía, tanto a nivel global como local, pueden afectar significativamente la demanda de productos o servicios de una empresa, su capacidad para mantener precios competitivos, su acceso a financiamiento y su rentabilidad en general.

2.2.2.2.5. Factor Tecnológico

Es la influencia que la innovación y el progreso tecnológico tienen en las operaciones y estrategias de una empresa. Este factor abarca una amplia gama de aspectos, desde avances en la investigación y desarrollo hasta la adopción de nuevas

herramientas y sistemas en la producción, distribución y comercialización de productos y servicios. Las innovaciones tecnológicas pueden alterar drásticamente la dinámica competitiva de una industria al introducir eficiencias, mejorar la calidad y permitir la creación de soluciones innovadoras [22].

2.2.3. Herramientas de análisis y de calidad

2.2.3.1. Matriz FODA

En palabras de [23] indica que es una herramienta de análisis, este enfoque implica realizar un análisis de los elementos favorables y desfavorables que, en conjunto, ofrecen un diagnóstico del estado interno de una organización, junto con un análisis externo que abarca oportunidades y amenazas. Esta metodología se considera una herramienta sencilla que proporciona una perspectiva general de la situación estratégica de una organización específica.

2.2.3.2. Diagrama PESTEL

Es una herramienta de planeación estratégica que sirve para identificar el entorno sobre el cual se diseñará el futuro proyecto empresarial, de una forma ordenada y esquemática. El análisis estratégico determina el estado actual de la organización, a fin de crear estrategias, aprovechar las oportunidades, o actuar ante posibles riesgos [24].

2.2.3.3. Cadena de valor

Tal como afirma la fundación [25] permite la identificación y análisis de las actividades con gran importancia estratégica para obtener una ventaja competitiva, y a la vez que esta se encuentra seccionada en dos partes, primera, la cual implica de forma directa la elaboración de los productos y la parte de soporte, misma que brinda ayuda en actividades primarias.

2.2.3.4. Matriz de actores claves

Herramienta ampliamente empleada en desarrollar proyectos junto a la selección de acciones estratégicas. Su función principal radica en identificar y representar gráficamente a los distintos actores o partes interesadas que pueden estar involucrados o tener un interés en un proyecto, iniciativa o situación particular. Al utilizar esta matriz, se logra un mejor entendimiento de las relaciones y dinámicas entre las partes interesadas, lo que facilita la planificación y la implementación de estrategias para abordar sus expectativas y necesidades. Esto, a su vez, contribuye a incrementar las posibilidades de éxito en el desarrollo del proyecto o iniciativa en cuestión [26].

2.2.3.5. Lista de verificación

Recurso estructurado que enumera un conjunto de elementos, pasos o criterios que deben verificarse, durante la implementación de un proceso, proyecto o actividad. Busca asegurar la consistencia en la ejecución de las tareas clave del mismo modo el acatamiento de normas de calidad. Por tanto [27] menciona que “ofrece un diagnóstico interno en las organizaciones para identificar áreas donde el modelo viable opera eficazmente y aquellas con limitaciones”. La lista de verificación facilita la organización y planificación al ofrecer un método sistemático para manejar tareas esenciales. Definir claramente los puntos a verificar ayuda a reducir defectos y errores, mejorando la calidad y eficiencia en funciones como gestión de proyectos o entrega de servicios.

2.2.4. *Gestión por procesos*

Se puede entender como un elemento fundamental la cual permite orientar el trabajo hacia la satisfacción del cliente, mediante la creación de procesos de alto valor agregado. Según la interpretación del autor [28], menciona que, analizándolo de otro punto, también se lo puede entender como la manera en gestionar una institución en su

totalidad, sabiendo que para realizarlo se necesitara la implementación de recursos y actividades.

2.2.4.1. Proceso y subproceso

En su artículo realizado, los autores [29] recalcan que un proceso “se trata de una serie de acciones, que pueden desarrollarse en simultáneo o de manera secuencial, llevadas a cabo por una persona para transformar un insumo en un producto con valor agregado, destinado a satisfacer las necesidades de un cliente” (p.3). Dándonos a entender que para poder generar un proceso se necesita de entradas y de esta manera la institución pueda obtener resultados que previamente ya fueron planteados.

2.2.4.1.1. Partes de un proceso

Tabla 1.

Aspectos claves del proceso

ELEMENTO	CONCEPTO
Entradas/ input	Pueden ser materiales palpables (equipos o componentes) o Intangibles como la información.
Actividades	Es la transformación de las entradas generando un valor agregado.
Salida/outputs	Son el resultado de transformar la materia prima en bruto en un producto o servicio de calidad

Elaborado por: Bryan Zamora. Fuente: [30]

2.2.4.2. Nivel jerárquico de los procesos

- ✓ **Proceso estratégico**, la cual “es el proceso empresarial desde la evaluación inicial hasta la formulación de visión, misión y objetivos organizacionales” [31].
- ✓ **Proceso operativo**, la cual “es un conjunto de métodos para mejorar el rendimiento empresarial, enfocándose en optimizar las operaciones internas” [32]
- ✓ **Proceso de apoyo**, estos procesos son “son recursos destinados a respaldar la generación y entrega de valor en los procesos, al proveer la infraestructura necesaria” [33].

2.2.4.3. Mapa de procesos

Esta herramienta de análisis facilitará el poder identificar los procesos fundamentales en el núcleo de la organización, el cual también permitirá conocer el tipo de proceso.

Figura 1.*Mapa de proceso*

Elaborado por: Bryan Zamora. Fuente: [34]

Para el autor [35] ofrece una visión panorámica de la macroestructura de una organización y muestra las interacciones entre sus procesos clave, estratégicos y de apoyo. Se fundamenta en las demandas y deseos de los clientes, y tiene como propósito alcanzar su satisfacción plena (p.26).

2.2.4.4. Diagrama de flujo

Son representaciones visuales que muestran la secuencia de actividades y el orden en que se deben realizar[36] En el *anexo 1* se procede a mostrar la simbología del flujograma.

2.2.4.5. Fichas de caracterización de procesos

Detallar procesos y documentos de apoyo ayuda a entender cómo llevar a cabo un proceso de forma efectiva y eficiente [37]. Se recopila información sobre las características clave de un proceso para entender la actividad y representarla en un flujograma.

2.2.4.6. Indicadores de gestión

Son la representación numérica del funcionamiento y rendimiento de un proceso, cuya medida, al ser contrastada con un estándar de referencia, puede indicar una variación que requiere acciones correctivas o preventivas, según corresponda. [38]

2.2.5. *Gestión de la calidad*

Cuando se desarrolla un sistema de calidad es crucial considerar que se deben conocer los procesos que se van a involucrar, según el autor [39] menciona que: ISO 9000 es un estándar global que requiere que una empresa documente y, por lo tanto, describa el proceso de control de calidad.

2.2.5.1. Gestión.

En palabras del autor [40] “es una iniciativa holística que abarca un proceso de colaboración y organización, integrando diversas perspectivas y esfuerzos para avanzar efectivamente hacia objetivos institucionales asumidos, buscando que sean adoptados de manera participativa y democrática” (p.2).

2.2.5.2. Calidad

Al momento de diseñar un SGC, es crucial reconocer que para un sistema de gestión de la calidad eficaz, es necesario comprender en profundidad los procesos y su interacción dentro del contexto operativo inmerso en la institución que están involucradas, según el autor [41] afirma que la calidad se refiere a las características o atributos que hacen que algo sea de excelente creación, fabricación o procedencia. Es un término utilizado para describir lo que es bueno o superior en términos de sus propiedades y características.

2.2.5.3. Sistema de gestión de calidad

Dentro una entidad adopta un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) basado en estándares internacionales, mejora el control documental, aumenta el grado de gratificación al usuario, permitiendo reducir la variabilidad del proceso. Este sistema coordina actividades para garantizar la calidad de bien u oferta. Implementarlo en empresas de servicios optimiza procesos, recursos y elimina tareas repetitivas. [42]

2.2.5.4. Principios de la gestión de calidad

Los 8 principios de calidad, mismos que gestionan las diferentes operaciones o procesos de una manera exitosa, a fin de que estas conduzcan y dirijan de una manera sistemática las actividades empleadas.

Dichos principios son:

Figura 2.

Los 8 cimientos de la calidad



Elaborado por: Bryan Zamora. Fuente: [43]

2.2.6. Serie de norma ISO

2.2.6.1. Norma ISO 9000:2015

Definen y mantienen control de calidad eficaces. Se centra en principios como el enfoque al cliente, liderazgo, incluyendo la participación activa del personal, la búsqueda constante de mejoras y la toma de decisiones respaldada por información fiable. Al adoptarla, las organizaciones buscan mejorar eficiencia, bienestar del usuario, cultura de calidad y relaciones positivas con partes interesadas, mostrando compromiso con la calidad y mejora continua [44].

2.2.6.2. Norma ISO 9001:2015

La norma tiene diez secciones, donde las tres primeras son una introducción justificando su adopción rápida. La sección uno trata el objetivo y alcance, la dos incluye normativas de referencia, la tres aborda términos y condiciones [45].

Estructura de la Norma ISO 9001:2015

Dentro de la figura presentada a continuación se detalla la estructura de la norma ISO 9001:2015:

Figura 3.

Esquema de la norma ISO 9001:2015



Elaborado por: Bryan Zamora. Fuente: [46]

2.2.6.3. Norma ISO 9004:2018

Esta ISO llamada "Norma de Gestión Avanzada", guía el proceso constante y eleva el rendimiento organizacional. Amplía la visión de la gestión de calidad y facilita mejoras futuras. Se enfoca en desarrollar sistemas sólidos para mantener altos estándares y evolucionar hacia mayor eficiencia y satisfacción del cliente [47].

2.2.6.4. Norma ISO 31000:2018

Esta normativa ISO 31000:2018 indica las directrices independientemente el tipo de empresa que sea, así como su sector y tamaño, adicional a ello, brindara técnicas básicas, herramientas y la forma correcta en como tomar acción o implantar una decisión [48].

2.2.7. Mejora Continua

La mejora continua busca constantemente perfeccionar procesos, productos o servicios en una organización. Centrada en optimizar eficiencia, calidad y satisfacción del cliente, implica recolectar datos, analizar resultados y aplicar acciones correctivas y preventivas. Fomenta una cultura de aprendizaje e innovación, ayudando a mantener la competitividad, alcanzar niveles altos de excelencia y cumplir metas a largo plazo [49]. Todo ello en base al ciclo DEMING (*ver anexo 2*)

2.2.7.1. Ciclo Deming

En palabras del autor [50]menciona que “los pilares PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar) permiten resolver problemas, reducir costos y mejorar la productividad mediante un enfoque sistemático de mejora continua” (p.67). El ciclo PHVA identifica problemas, establece estrategias, evalúa y aplica acciones correctivas o preventivas. Logra eficiencia, calidad, menores costos, satisfacción del cliente y adaptación al cambio. Ayuda a la excelencia, competitividad y crecimiento sostenible.

2.2.8. Manual de procesos

Según [51] alude que un manual de procedimientos es una poderosa herramienta de control interno que es una guía práctica de las políticas, procedimientos y controles para un segmento específico dentro de su organización. Ayudan a minimizar los errores en las operaciones financieras y permiten una óptima toma de decisiones dentro de la institución.

2.2.8.1. Estructura del manual de proceso

Los manuales de procesos tienen una estructura simple, aunque pueden variar ligeramente según el autor y la entidad. Es crucial organizar la información de forma sistemática, secuencial y cronológica. Se presenta la estructura básica a continuación:

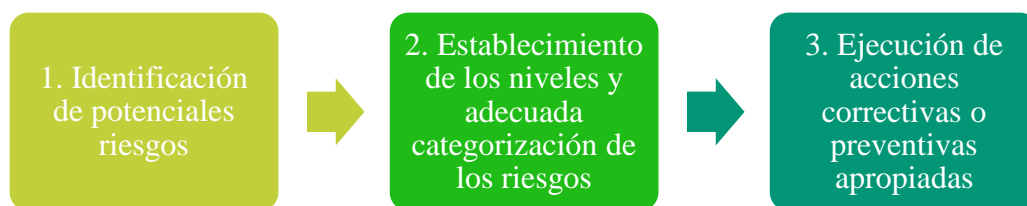
Identificación; Índice; Objetivos; Alcance; Políticas; Responsable; Proceso; Terminología aplicable.

2.2.9. Gestión del riesgo

Enfoque proactivo y sistemático para identificar, analizar, evaluar (*ver el anexo 3*) y responder a los riesgos organizacionales. Busca manejar riesgos para alcanzar objetivos y proteger intereses mediante decisiones informadas y medidas para reducir eventos no deseados y su impacto. Prepara a las organizaciones para incertidumbres y oportunidades, asegurando éxito a largo plazo. El autor [52] recalca que se debe implicar “es revisar las ventajas a corto plazo con los riesgos futuros, buscando equilibrar beneficios esperados y posibles pérdidas. Ayuda a tomar decisiones informadas y proteger los intereses de la organización” (p.4).

Figura 4.

Detección del riesgo



Elaborado por: Bryan Zamora. Fuente: [53]

2.3. Marco legal

2.3.1. *Código Orgánico de entidades de seguridad ciudadana y orden público*

Dicho código tiene como finalidad la regularización de los organismos, funciones institucionales, regímenes de carrera profesional y administrativa/disciplinara del personal, en referencia al ámbito de aplicación, según su:

Siendo que el cuerpo de bomberos de Otavalo, están sujetos al cumplimiento del artículo; Artículo 285. – menciona que los Cuerpos de Bomberos deben crear su modelo según la categorización de la autoridad nacional y rectora en gestión de riesgos [54].

2.3.2. *Ley de defensa contra incendios*

Esta ley tiene como meta el garantizar la seguridad contra incendios mediante medidas para prevenir su inicio, limitar su propagación y minimizar los riesgos para las personas, facilitando además el acceso y las acciones de extinción de los bomberos.

2.3.3. *Guía Operativa Para La Organización y Funcionamiento De Los Cuerpos De Bomberos A Nivel Nacional*

Hace mención en que los GAD deben gestionar, salvaguarda la seguridad privada y pública, así como la naturaleza y bienes inmuebles con fuegos suscitados, así como ofertar servicios de calidad a la ciudadanía.

CAPÍTULO III

3. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Metodología

3.1.1. *Tipo de investigación*

Investigación de campo: Se utilizó para la recolección de información, observación e interrelación de los antecedentes cualitativos, lo cual permitió adaptar la gestión por procesos al Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo.

Investigación documentada: Empleado para seleccionar y recopilar de datos e información mediante la lectura, ya sea de manera física o por medios digitalizados de la institución.

3.1.2. *Método de investigación*

Método inductivo: Esta metodología se puso en práctica para analizar los fenómenos observados, iniciando desde lo general hasta un tema específico, partiendo del levantamiento de la información de las actividades, procedimientos y procesos. Esta investigación se cimentó en los parámetros y directrices definidos por la norma ISO 9001:2015, con el propósito de abordar y encontrar soluciones efectivas para la problemática identificada en este estudio.

Método descriptivo: Se implementó como aporte a la recolección de información, mediante entrevistas y observaciones preliminares, para poder recolectar datos cuantificables y medir la satisfacción que ofrecía el CBCO a los clientes.

3.1.3. *Técnicas de investigación*

Entrevista: Conocer la problemática del trabajo de investigación y conocer las actividades que se desarrollan dentro de la institución.

Observación: Se recopilará la mayor información que dé a conocer la institución para la identificación de los riesgos que puedan presentarse para su posterior análisis.

3.1.4. Herramientas por utilizar

Norma ISO 9001:2015: Se determinó el rango de acotación de la ISO9001 que poseía la institución utilizando el cuestionario ISO, planteando soluciones y mejoras con el fin de brindar beneficios a la organización.

FODA: Se empleó esta matriz como una herramienta para brindar un análisis preciso que nos permitió tomar decisiones estratégicas e impulsar el progreso, considerando factores internos y externos como indicadores para el crecimiento futuro.

PESTEL: Se utilizó para llevar a cabo la evaluación externa de la institución, relacionada con las 6 categorías que emplea esta matriz para ofrecer soluciones concisas a la institución.

Lista de Verificación ISO 9001:2015: Facilitó obtener datos primarios que capturaron percepciones, actitudes y recomendaciones de los participantes del estudio.

Herramientas de calidad: Se aplicó con el propósito de analizar, medir y mejorar los procesos propuestos en el alcance, en caso de ser necesario, con la finalidad de ofrecer soluciones óptimas a la empresa.

Herramientas de análisis: Se utilizó como primer paso para examinar los procesos y comprender su funcionamiento, con el fin de descomponer, evaluar y extraer conclusiones significativas de los datos disponibles.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS Y ANÁLISIS

4.1. EVALUACIÓN DEL ESTADO ACTUAL DE LA EMPRESA

4.1.1. *Descripción De La Institución*

4.1.1.1. **Reseña histórica del cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo.**


Al ser Otavalo una ciudad tanto artesanal y turística, se proceden a la creación de diversas instituciones para fomentar el desarrollo y crecimiento de esta, de igual proporción crecía las distintas inquietudes de los jóvenes Otavaleños que ya siendo padres de familia, comerciantes, transportistas, etc., veían cada vez más cerca suyo el riesgo por algún incidente, es por ello por lo que se crea el primer Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo (CBCO) y mediante el registro oficial No 2593 del 1 de octubre de 1969 se crea el Cuerpo de Bomberos oficialmente por medio del MINISTERIO DE PREVISION SOCIAL Y TRABAJO ratificándole como Primer Jefe al señor Marco Tulio Teanga Saa y como secretario pagador al señor Nelson Aurelio Orbe Mena y acogéndose a dar cumplimiento ante la Ley de Defensa Contra Incendios, y por consiguiente, durante el año 2017 entra en vigor el COESCOP.

Luego, en colaboración con los responsables de liderar la institución y con el apoyo de las autoridades locales, se logra obtener la contribución de un terreno que anteriormente pertenecía a la subestación eléctrica del municipio. Dicho terreno se encuentra situado en la calle Quito, entre Sucre y Bolívar, en la cual se construye la primera edificación, siendo la segunda edificación ubicada en la parroquia de San Pablo del Lago, es así como actualmente el cuerpo de Bomberos contaba con 26 Operativos 10 administrativos, 17 unidades vehiculares del parque automotor y 6 motocicletas.

4.1.1.2. Datos generales.

Tabla 2.

Datos generales del Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo

DATOS GENERALES DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO	
Razón Social	Cuerpo de Bomberos de Otavalo para la anticipación, resguardo, auxilio, asistencia y atención prehospitalaria en casos de fuegos y situaciones críticas en el Cantón Otavalo CBCO
No. De RUC	1060022580001
Nombre	CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO
Logotipo	
Estado de contribuyente	Activo
Atención administrativa	8:00 -17:00
Páginas web y redes sociales	Página web: https://bomberosotavalo.gob.ec/ Facebook: https://www.facebook.com/BomberosOtavalo/
Número de empleados	36
Número telefónico	(06) 292-2827
Fecha de inicio de actividad económica	01/10/1969
Fuente: [55]. Elaborado por: Bryan Zamora	

4.1.1.3. Localización.

Las tablas que siguen muestran con precisión la ubicación exacta de la sede principal y la estación secundaria del Cuerpo de bomberos del cantón Otavalo:

Tabla 3.*Estación principal del CBCO*

ESTACIÓN PRINCIPAL DEL CBCO	
País	Ecuador
Provincia	Imbabura
Ciudad	Otavalo
Parroquia	Jordán
Dirección	Av. Quito 758 entre Sucre y Bolívar

Fuente: [55], Elaborado por: Bryan Zamora

En el próximo apartado, la imagen que sigue ilustra la posición precisa revelada por la utilidad de Google Maps. Esta representación gráfica despliega una vista tomada desde el espacio que detalla la zona geográfica en cuestión.

Figura 5.*Estación principal del CBCO*

Fuente: [56], Elaborado por: Bryan Zamora

Tabla 4.

Estación secundaria del CBCO

ESTACIÓN SECUNDARIA DEL CBCO	
País	Ecuador
Provincia	Imbabura
Ciudad	Otavalo
Parroquia	San Pablo del Lago
Dirección	Marco Hinojosa y Panamá

Fuente: [55], Elaborado por: Bryan Zamora

Figura 6.*Estación secundaria del CBCO*

Fuente: [57], Elaborado por: Bryan Zamora

4.1.1.4. Base legal.

El cuerpo de bomberos del Cantón Otavalo está sujeto a dar cumplimiento a lo establecido por la Ley de Defensa Contra Incendios y al Código Orgánico de las Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público (COESCOP)

Además, se menciona en el COESCOP que los Cuerpos de bomberos por ley están adscritos a los Gobiernos GAD, en este caso el Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo pertenece al Gobierno Autónomo Descentralizado del GAD de Otavalo.

Se procede a la enumeración de la base legal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo:

- Constitución de la República del Ecuador
- COESCOP, Código Orgánico de las Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público
- Ley de Defensa Contra Incendios

4.1.1.5. Elementos orientadores.

4.1.1.5.1. Misión.

El Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo, es una institución técnica, de derecho público que tiene como misión salvar vidas y bienes con la atención efectiva de cultura de prevención para seguridad y bienestar de la Ciudadanía con personal y equipo especializado [58].

4.1.1.5.2. Visión.

Ser en los próximos 10 años una institución modelo, reconocida a nivel local en la prevención y atención oportuna de emergencias [58].

4.1.1.5.3. Objetivos.

Describir de manera ordenada y sistemática, los principales procedimientos que el personal de las áreas administrativa y operativa que integran el Cuerpo de Bomberos de Otavalo deben cumplir, estableciendo políticas, directrices, normas, actividades y responsabilidades, para generar un sistema de control a través de procesos documentados,

y así, brindar respuesta inmediata y oportuna a las demandas y requerimientos presentados por la ciudadanía del cantón Otavalo [59].

4.1.1.5.4. Valores.

Los valores de la institución comprenden un conjunto de convicciones y normas que guían la administración institucional. Estos principios son:

Tabla 5.

Valores del CBCO

VALORES DEL CBCO	
Transparencia	Para el Cuerpo de Bomberos de Otavalo, en calidad de servidores públicos, la transparencia es uno de los valores éticos que se debe aplicar en el día a día tanto en lo operativo como en lo administrativo, y se verifica a través del acceso a la información y la rendición de cuentas, como factor determinante de credibilidad y eficiencia.
Calidad de Servicio	Bomberos Otavalo tiene la firme convicción de servicio traducida en ayuda efectiva a la ciudadanía. Conscientes estamos de que el reflejo de la calidad en nuestros servicios es la satisfacción de nuestros usuarios.
Responsabilidad	Es una cualidad que reside en la conciencia de la gente e infunde reflexionar, administrar, orientar y cualificar los actos propios en el plano de la moral y cumplimiento del deber.

Respeto	<p>Para quienes formamos parte del Cuerpo de Bomberos de Otavalo significa valorar a los demás, acatar la autoridad de cada instancia y considerar su dignidad. Cuando hay respeto hay verdad; no se tolera bajo ninguna circunstancia la mentira, no se acepta la calumnia y el engaño. Expresamos respeto siendo amables con usuarios y ciudadanía en general porque estamos seguros de que permite cimentar toda relación humana: de la convivencia social y sobre todo porque el respeto es garantía de transparentar nuestro accionar cotidiano.</p>
Solidaridad	<p>En el Cuerpo de Bomberos de Otavalo estamos conscientes de que la solidaridad es un valor de mucha importancia para la humanidad, porque gracias a ella se han desarrollado en el mundo entero altos niveles de sensibilidad y apoyo a los demás, sobre todo a quienes atraviesan situaciones adversas antrópicas o causadas por la naturaleza.</p>
Calidez Humana	<p>Quienes integramos el Cuerpo de Bomberos de Otavalo estamos convencidos de que la calidez es sinónimo de cordialidad. Implica mostrar interés genuino por el prójimo en la atención primaria que se entrega a la sociedad en general.</p>
Abnegación y Disciplina	<p>Es el lema de los Cuerpos de Bomberos que refleja el nivel de compromiso de la profesión bomberil ya que</p>

el servicio a la ciudadanía del Cantón Otavalo demanda una clara concepción del cumplimiento del deber.

Fuente: [59], Elaborado por: Bryan Zamora

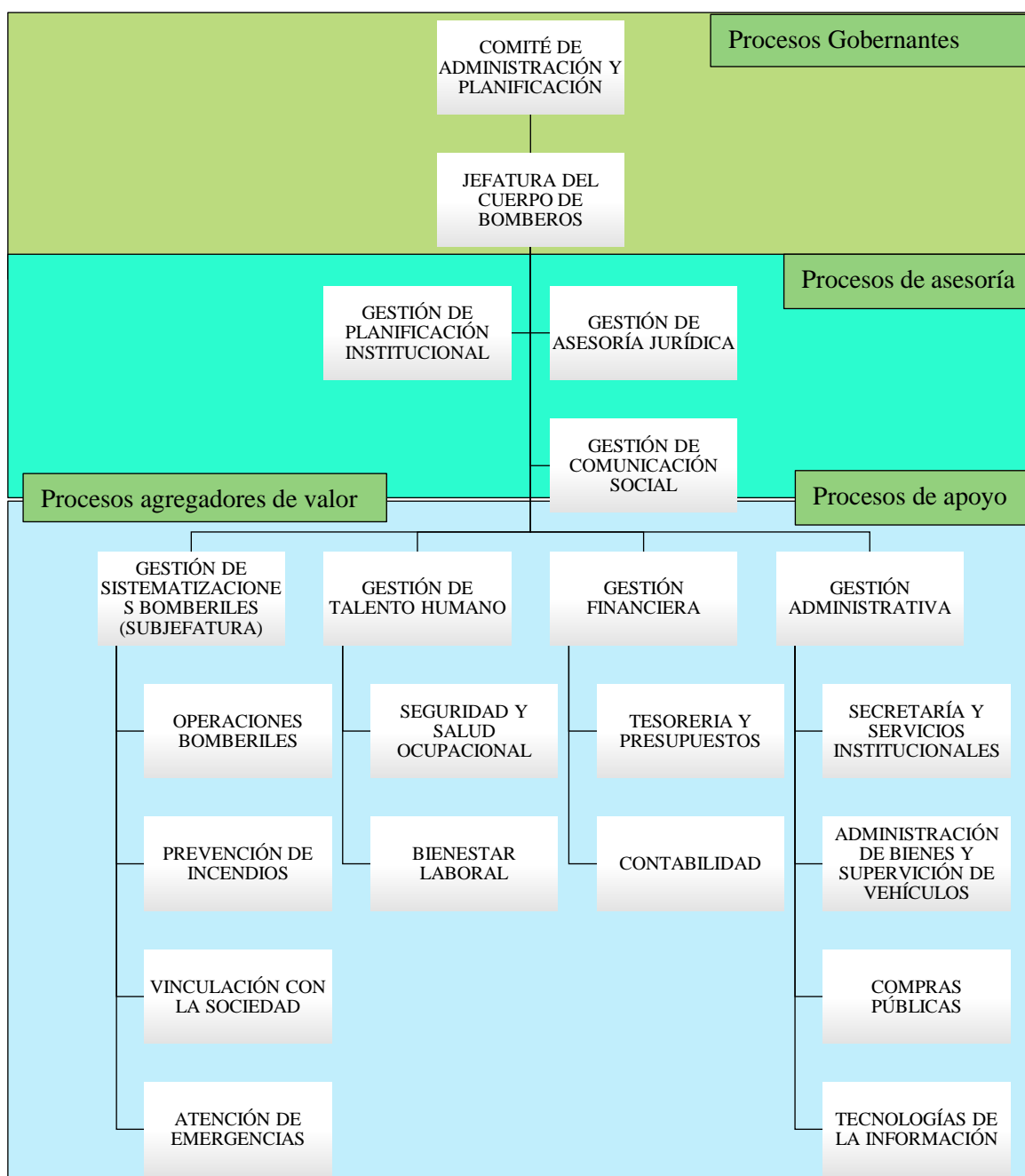
4.1.2. Análisis ambiental Interno

4.1.2.1. Factor Organizacional.

El CBCO se compone de personal administrativo y operativo miembros que han debido cumplir con requisitos previos para su aceptación en la institución. Adicionalmente, el CBCO dispone de personal capacitado para ejercer sus funciones, y de entre sus filas se selecciona a la máxima autoridad, a través de una terna presentada por la comisión de calificaciones y asenso, previo el cumplimiento de requisitos específicos. Esta autoridad está encargada de supervisar todas las funciones de la institución y asegurar su cumplimiento.

4.1.2.1.1. Estructura organizacional.

EL CBCO está conformado por dos Procesos Gubernamentales: el comité de Administración y planificación y por la Jefatura del Cuerpo de bomberos, por tres procedimientos de Asesoría: Gestión de Planificación Institucional, Gestión de asesoría Jurídica y Gestión de Comunicación Social y finiquitando compuesta por los Procesos de Apoyo, en los cuales se integran la Gestión de Sistematización Bomberiles, Gestión de Talento Humano y Gestión Financiera (Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo, 2023). Por ello, a continuación, se muestra la estructura actual del organigrama del CBCO:

Figura 7.*Estructura Orgánica del CBCO*

Fuente:[60], Elaborado por: Bryan Zamora

4.1.2.2. Factor talento humano.

La estructura y operatividad del Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo (CBCO) se configura mediante empleados posicionados tanto en el área administrativa como el

área operativa, las cuales colaboran de manera sinérgica para el logro de las labores encomendadas. En el cuadro subsiguiente, se exhibe el cargo actual de los trabajadores públicos, género masculino (M) o femenino (F) y unidad perteneciente, siendo un total de 36 trabajadores, factores que impactan en el rendimiento del equipo humano:

Tabla 6.

Talento Humano del CBCO

No.	Unidad a la que pertenece	Apellido y nombre de los servidores públicos	Puesto institucional	Género
PROCESOS GUBERNAMENTALES-ROL DE CONDUCCIÓN Y DE MANDO				
1	Jefatura del Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo	López Carlos	Jefe del CBCO	M
2	Gestión de sistematizaciones bomberiles	de Yamberla Segundo	Subjefe del CBCO	M
PROCESOS ASESORES				
3	Gestión de asesoría jurídica	Silva William	Asesor jurídico	M
PROCESOS QUE AGREGAN VALOR-EJECUCIÓN OPERATIVA				
4	Gestión de sistematizaciones bomberiles	de Aguirre Álvaro	Cabo / Bombero 1	M
5	Gestión de sistematizaciones bomberiles	de Aldaz Andrés	Cabo / Bombero 1	M
6	Gestión de sistematizaciones bomberiles	de Arteaga Elvis	Bombero / Bombero 1	M

7	Gestión sistematizaciones bomberiles	de Cabezas Diego	Cabo / Bombero 1	M
8	Gestión sistematizaciones bomberiles	de Cartagena Tatiana	Bombero / Bombero 1	F
9	Gestión sistematizaciones bomberiles	de Cuvi Jennifer	Bombero / Bombero 1	F
10	Gestión sistematizaciones bomberiles	de Chancosa Pedro	Bombero / Bombero 1	M
11	Gestión sistematizaciones bomberiles	de Chicaiza Jorge	Cabo / Bombero 1	M
12	Gestión sistematizaciones bomberiles	de De La Torre Arturo	Cabo / Bombero 1	M
13	Gestión sistematizaciones bomberiles	de Erazo Miguel	Cabo / Bombero 1	M
14	Gestión sistematizaciones bomberiles	de Fanning Stalin	Cabo / Bombero 1	M
15	Gestión sistematizaciones bomberiles	de Guerra Carlos	Cabo / Bombero 1	M
16	Gestión sistematizaciones bomberiles	de Lema Edison	Cabo / Bombero 1	M
17	Gestión sistematizaciones bomberiles	de Montoya Jonathan	Bombero / Bombero 1	M
18	Gestión sistematizaciones bomberiles	de Morales Luis	Cabo / Bombero 1	M
19	Gestión sistematizaciones bomberiles	de Moreta Fredy	Cabo / Bombero 1	M
20	Gestión sistematizaciones bomberiles	de Navas Ubaldo	Cabo / Bombero 1	M

21	Gestión de sistematizaciones bomberiles	Pijal Jaime	Cabo / Bombero 1	M
22	Gestión de sistematizaciones bomberiles	Quimbia Deysi	Bombero / Bombero 1	F
23	Gestión de sistematizaciones bomberiles	Quintana Jorge	Sargento / Bombero 2	M
24	Gestión de sistematizaciones bomberiles	Quintana Fernando	Bombero / Bombero 1	M
25	Gestión de sistematizaciones bomberiles	Salinas Edison	Cabo / Bombero 1	M
26	Gestión de sistematizaciones bomberiles	Sandoval Edgar	Cabo / Bombero 1	M
27	Gestión de sistematizaciones bomberiles	Vaca Paul	Sargento / Bombero 2	M
28	Gestión de sistematizaciones bomberiles	Vilatuña Nelson	Sargento / Bombero 2	M
PROCESOS HABILITANTES DE APOYO				
29	Gestión Financiera	Pineda Gabriel	Tesorero (E)	M
30	Gestión Administrativa	Andrade Paola	Responsable De Compras Públicas	F
31	Gestión Administrativa	Araque Cristian	Responsable De Tecnologías De La Información	M
32	Gestión Administrativa	Paredes Amparito	Secretaria Servicios Institucionales	Y F
33	Gestión Administrativa	Castro Stalyn	Responsable De Administración De Bienes Y Control De Vehículos	M

34	Gestión de Talento Humano	Rivadeneira Silvana	Responsable De Talento Humano	F
35	Gestión Administrativa	Rodriguez Nadia	Asistente Administrativa	F
36	Gestión Financiera	Torres Ana	Contadora	F

Fuente: [61], Elaborado por: Bryan Zamora

Como se observa en la tabla 6 en relación al talento humano del CBCO, dicha institución cuenta con un equipo de profesionales altamente calificados, lo que no solo le permite llevar a cabo sus tareas operativas de manera eficiente, sino también gestionar de manera efectiva sus labores administrativas. Esta destacada cualidad representa una *fortaleza* esencial para la entidad, ya que la adecuada asignación y coordinación del personal garantiza un trabajo conjunto óptimo.

Adicional, el CBCO fomenta el desarrollo de practicantes de nivel superior al integrarlos al entorno laboral de sus instalaciones, enriqueciendo su formación a través de un programa del convenio activo con la UTN.

Los estudiantes se localizan solo en el área administrativa, y dependiendo de la profesión que estén cursando serán asignados, por un tiempo establecido.

4.1.2.3. Factor servicio.

La institución pública, es la encargada de prestar servicios tanto de socorro y la eliminación o mitigación de los incendios, así como la prevención de estos, al igual que ayudar a salvaguardar a la ciudadanía otavaleña de siniestros o desastres que puedan ocurrir de manera inesperada, y fomentar el crecimiento de la ciudad de Otavalo otorgando el permiso de funcionamientos de los diferentes locales comerciales o comercios presentes en todo el cantón.

Es por ello por lo que según él [62] en su Art. 276 del COESCOP menciona las funciones que tiene que regir los cuerpos de Bomberos a nivel nacional, por ende, se procede a brindar el detalle de forma específica:

1. Realizar las tareas relacionadas con la prevención, protección y extinción de incendios, así como brindar asistencia en situaciones de desastres naturales y emergencias, incluyendo acciones de salvamento.
2. Coordinar nuestras acciones de acuerdo con los protocolos establecidos en colaboración con los diversos órganos del Sistema Nacional Descentralizado de Gestión de Riesgos.
3. Desarrollar y llevar a cabo campañas destinadas a prevenir y controlar desastres naturales o emergencias con el objetivo de reducir riesgos, trabajando en estrecha colaboración con la entidad nacional responsable.
4. Diseñar e implementar programas de formación para prevenir y reducir los impactos de desastres naturales y emergencias, en cooperación con las autoridades locales y la entidad nacional de gestión de riesgos.
5. Fomentar la participación activa de la comunidad, involucrar a los ciudadanos y promover campañas de concienciación para la prevención y respuesta adecuada frente a riesgos tanto naturales como causados por la actividad humana.
6. Garantizar el cumplimiento y hacer respetar las leyes y regulaciones vigentes dentro del ámbito de nuestras responsabilidades.[62],

4.1.2.4. Factor infraestructura.

El Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo se encuentra ubicada en dos secciones estratégicas dentro del propio cantón. La primera de ellas se localiza en la ciudad de Otavalo, que sirve como estación principal, y la segunda es la estación, ubicada en la

parroquia de San Pablo del Lago. Estas dos bases de operaciones permiten al CBCO brindar una cobertura efectiva en todo el cantón, asegurando una respuesta rápida a las emergencias en diferentes áreas geográficas y comunidades.

La estación principal, situada en Otavalo, es un destacado punto de referencia. Esta instalación abarca un espacio total de 1200 metros cuadrados, diseñado cuidadosamente para brindar una infraestructura óptima y funcional para las operaciones de los bomberos. Dentro de este complejo, se encuentran diversas áreas departamentales que desempeñan roles esenciales en el funcionamiento de la institución. A continuación, se detallan estas áreas:

Tabla 7.

Descripción de las principales áreas del CBCO, estación central

ÁREAS PRINCIPALES DEL CBCO, PRIMERA ESTACIÓN	Jefatura del Cuerpo de Bomberos
	Se encuentra la máxima autoridad de la institución, en conjunto con el comité de administración y planificación
	Gestión de Asesoría Jurídica
	Se encuentra la persona encargada de brindar orientación legal estratégica, gestionar riesgos laborales de índice legal y supervisar temas legales de la institución
	Gestión de sistematizaciones bomberiles
	Se encuentra los diferentes departamentos y personal operativo de la institución, los cuales se encargan de gestionar la efectividad
	Gestión del talento humano
	Persona encargada de liderar la planificación, reclutamiento, desarrollo y bienestar de los empleados, asegurando la alineación de la estrategia organizacional, así como asegurar un clima laboral favorable para la institución
	Gestión financiera
	Se encuentra segmentada por la tesorería y presupuestos y la parte contable los cuales son los responsables de supervisar las operaciones financieras de la organización, tomar decisiones de inversión estratégicas, administrar los flujos de efectivo y lograr la condición financiera y los objetivos financieros
Gestión administrativa	
Es la parte de la institución donde se encuentra los cuatro departamentos, Tics, compras públicas, secretaría y la administración de los bienes y servicios	

Elaborado por: Bryan Zamora

En las figuras que se muestran a continuación, se presenta un esquema que ilustra las diversas áreas operativas y administrativas del Cuerpo de Bomberos del Cantón

Otavalo (CBCO), donde se llevan a cabo sus actividades diarias, cada una con su rol específico:

Figura 8.

Infraestructura de la estación central del CBCO



Elaborado por: Bryan Zamora

Por otro lado, se encuentra la subestación localizada en la parroquia de San pablo del lago, la cual cuenta con una superficie total de 3600 metros cuadrados y una ocupación de construcción de 1406.37 metros y su distribución principal se muestra a continuación, en la tabla

Tabla 8.

Descripción de las principales áreas del CBCO, estación de San Pablo del lago

ESTACIÓN DE SAN PABLO DEL LAGO	Administración
	Encargada de la toma de decisiones, supervisión de las operaciones y recursos
	Bahía de vehículos
	La función es supervisar y coordinar el mantenimiento, disponibilidad operativa y seguridad de los vehículos y equipos utilizados por los bomberos, asegurando que estén listos para responder eficazmente a emergencias

Elaborado por: Bryan Zamora

De igual manera, el siguiente apartado ilustra las diferentes áreas de bomberos Otavalo de la subestación, donde se llevan a cabo las actividades diarias y su respectivo rol.

Figura 9.

Infraestructura de la estación San Pablo del Lago



Elaborado por: Bryan Zamora

Basándonos en lo mencionado previamente, el hecho de que el Cuerpo de Bomberos disponga de espacios especialmente diseñados y adecuados a las necesidades de su personal se convierte en una *fortaleza*. Esto se debe a que crea un entorno laboral saludable que garantiza la seguridad y bienestar de los trabajadores mientras desempeñan sus funciones y actividades diarias.

4.1.2.5. Factor tecnológico.

El Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo cuenta con varios recursos tecnológicos y manuales, así como equipamiento, transporte y recursos digitales para poder llevar a cabo un óptimo servicio con miras a cubrir las exigencias de los clientes y efectuar de mejor manera una emergencia suscitada, se procede a realizar el detalle de cada uno de dichos recursos.

Tabla 9.*Equipos de oficina*

RECURSOS ADMINISTRATIVOS	
Equipos de oficina	Descripción
Ordenadores	Estos equipos se utilizan para realizar tareas administrativas, gestionar documentos y comunicarse interna y externamente.
Impresora	La impresora se emplea para imprimir documentos importantes y registros necesarios para la documentación y reportes administrativos.
Teléfonos	Los teléfonos son una herramienta crucial enfocados a la unión interna y externa, permitiendo coordinar operaciones y recibir llamadas emergentes.
Tablet	Se las emplea para la recopilación de información de las inspecciones realizadas.
Red inalámbrica	La red inalámbrica proporciona conectividad a internet y permite la comunicación entre dispositivos dentro de la oficina, facilitando la gestión de datos y la colaboración.
Escritorios	Los escritorios son espacios de trabajo donde el personal administrativo lleva a cabo sus tareas, gestionando documentos y coordinando labores administrativas.
Sistema de archivos independiente	Este sistema garantiza la organización y acceso eficiente a Registro documental importantes relacionados con la administración del Cuerpo de Bomberos.

Elaborado por: Bryan Zamora

A continuación, se procede a dar el detalle de las diferentes herramientas, conjunto de prendas de vestir, indumentaria necesaria para el desempeño de sus funciones, recursos varios y más, empleados por el área operativa del CBCO.

Tabla 10.*Herramientas del área operativa del CBCO*

HERRAMIENTAS DEL ÁREA OPERATIVA DEL CBCO		
Herramientas	Descripción	Cantidad
Alicates	Herramienta versátil para sujetar, doblar o cortar objetos	6
Azadón	Utilizado para cavar y remover tierra	4
Cables	Elementos esenciales para la conexión de dispositivos eléctricos o de comunicación	6
Cinzel	Herramienta de corte y talla en materiales como madera o metal	3
Combo	Conjunto de herramientas variadas para diversas tareas	4
Entenalla	Herramienta para unir o sostener objetos con fuerza	1
Escuadra	Instrumento de medición y marcado para ángulos rectos	2
Esmeril	Utilizado para pulir y dar forma a materiales	1
Extensión	Cable eléctrico largo para ampliar el alcance de los dispositivos	1
Flexómetro	Cinta métrica flexible para medir longitudes	1
Gata hidráulica	Dispositivo para elevar objetos pesados	2
Hacha	Herramienta de corte utilizada para la tala de madera y otras tareas	7
Juego de brocas	Conjunto de puntas para taladrar agujeros de diferentes tamaños	4
Juego de brocas	Empleado para la perforación en diversos materiales	4

Juego de herramientas	Empleada para llevar a cabo una amplia gama de tareas	1
Juego de hexagonales	Se emplea para aflojar o apretar tornillos o pernos	1
Juego de llaves	Se emplea para aflojar o apretar tornillos o pernos	2
Juego de rachas	Se emplea para aflojar o apretar tornillos o pernos	1
Lima	Herramienta para dar forma y alisar superficies	2
Llaves/ llaves de tubo	Herramientas para apretar o aflojar tuercas y tornillos	4
Llaves/ llave francesa	Herramientas para apretar o aflojar tuercas y tornillos	1
Llaves/ llaves para tuerca	Herramientas para apretar o aflojar tuercas y tornillos	2
machete	Cuchillo grande utilizado en tareas de corte y desbroce	6
Manguera	Conducto flexible para el paso de líquidos, como agua o productos químicos	1
Martillo	Herramienta para golpear y clavar	7
Medidor de aire	Dispositivo para medir la presión del aire en neumáticos u otros sistemas	1
Nivel	Instrumento para verificar la horizontalidad o verticalidad de superficies	1
Pala	Herramienta para cavar y mover tierra	5
Pata de cabra	Utilizada para hacer palanca y levantar objetos pesados	1
Pico	Herramienta de corte y excavación	9
Playo	Espátula utilizada para alisar superficies	4

Rastrillo	Herramienta para recoger hojas y escombros	15
Remachadora	Utilizada para unir materiales mediante remaches	1
Serrucho	Herramienta para cortar madera	2
Taladro	Máquina utilizada para perforar agujeros en materiales	1
Lampara pedestal	Fuente de luz portátil montada en un soporte	4
Prendas de protección	Empleadas para salvaguardar la integridad del operador	10
Respirador	Empleadas para salvaguardar la integridad del operador	5
Radio portátil	Empleada para la comunicación a larga distancia	4
Barra	Utilizada para la perforación de agujeros	1
Flujómetro	Permite medir el flujo de fluidos	8
Sirena	Dispositivo de alarma sonora utilizado en situaciones de emergencia	4
Equipo de seguridad	Asegurar el respaldo adecuado para el correcto desarrollo de sus labores	7
Extintores	Recurso empleado para para el correcto funcionamiento de sus funciones	52

Elaborado por: Bryan Zamora

Es evidente que el CBCO cuenta con una extensa variedad de herramientas, las cuales desempeñan un papel fundamental como facilitadoras y catalizadoras para llevar a cabo de manera eficiente sus funciones operativas y de supervisión.

Ahora bien, CBCO dispone de una flota de recursos vehiculares estratégicamente asignados, destinados tanto a la atención inmediata de emergencias como a la movilización eficiente en apoyo de las operaciones institucionales. A continuación, se

presenta un detallado inventario de estos vehículos, con el propósito de brindar una visión integral de los activos vehiculares que respaldan las operaciones y misiones del Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo.

Tabla 11.

Transporte del CBCO

TRANSPORTE DEL CBCO		
VEHÍCULOS LIVIANOS		
Clase	Descripción	Cantidad
Ambulancias	Utilizadas para el transporte rápido y seguro de pacientes en situaciones de emergencia médica	3
Furgoneta	Empleada para el transporte de equipos y suministros esenciales durante operaciones de respuesta a emergencias	1
Camionetas	se utilizan tanto para el despliegue de personal como para el transporte de equipos y herramientas en diversas situaciones operativas	8
VEHÍCULOS PESADOS		
Clase	Descripción	Cantidad
Especial	vehículos especialmente adaptados para tareas específicas, como rescate en altura o inmersión	3
Autobomba	Diseñada para la extinción de incendios, con sistemas de bombeo y equipos de lucha contra incendios	1

	Transporta grandes volúmenes de agua u otros líquidos	
Tanquero	para la lucha contra incendios en áreas remotas o de difícil acceso	1

VEHÍCULOS DOS RUEDAS

Clase	Descripción	Cantidad
	Utilizadas para llegar rápidamente a lugares de difícil acceso en operaciones de búsqueda y rescate o control de multitudes	
Motocicletas		4

Elaborado por: Bryan Zamora

El conjunto integral de recursos tecnológicos previamente mencionados se destaca como una *fortaleza* fundamental debido a su capacidad para habilitar respuestas inmediatas y efectivas ante una amplia variedad de siniestros y situaciones de emergencia. Estos recursos tecnológicos permiten al cuerpo de bomberos del cantón Otavalo afrontar desafíos de manera ágil y coordinada, gracias a su eficiente administración de todos los recursos que disponen, lo que resulta esencial para la seguridad y protección de la comunidad en un amplio espectro de circunstancias críticas. Esta versatilidad y preparación tecnológica garantizan que estén equipados para lidiar con cualquier contingencia de manera eficaz, constituyendo un fortalecimiento crucial en su propósito de preservar seres y propiedades.

4.1.2.6. Factor económico.

La entidad, obtiene sus ingresos a través de la prestación de sus servicios, incluido la emisión de los permisos de funcionamiento y capacitaciones con certificaciones a distintos comercios del cantón, independientemente de su tamaño y producto o servicio que este ofrezca, adicional a ello existe una aportación estipulada en [63], la cual menciona que por parte de los usuarios mediante la prestación de servicio del alumbrado

eléctrico, referente a un 0.50% de los medidores residenciales, 1.5% de los medidores comerciales y un 3% referentes a pequeñas industrias, así como el 6% del salario mínimo vital a medidores industriales. De igual manera reciben una contribución de 0.15% por parte del impuesto predial. En el periodo del 2023 la institución genero un valor monetario aproximado de \$4.447.396,46 lo que demuestra que la institución está en constante crecimiento.

4.1.3. Análisis ambiental externo

4.1.3.1. Factor político-legal.

La institución está regida por diferentes tipos de normativas aplicadas, no solo a nivel nacional sino por organismos internacionales, como lo son la NFPA, por sus siglas en inglés, lo que significa Asociación Nacional de Protección Contra Incendios, es por ello, por lo que en la siguiente tabla se muestra los diferentes entes reguladores para el CBCO

Tabla 12.*Normativa Legal del CBCO*

REGLAMENTO INSTITUCIONAL DEL CBCO	Constitución de la República del Ecuador, 2008
	De aquí se instauran las diferentes normativas, leyes y deberes específicos para los cuerpos de bomberos, en este caso el CBCO.
	Ley Orgánica del Servicio Público, LOSEP
	Dictamina que los cuerpos de bomberos junto a otras instituciones recibirán compensaciones específicas.
	Ley de Defensa Contra Incendios
	Normativa legal que establece regulaciones y directrices relacionadas con la prevención de incendios, la seguridad contra incendios y las medidas a tomar en caso de incendio, así como la distribución y equipamiento del personal.
	Código Orgánico de Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público
	Establece normas para la prestación de servicios de extinción de incendios, rescate y atención de emergencias. También aborda la formación y capacitación del personal de bomberos y define sus responsabilidades en situaciones de desastre y calamidad pública. Este código tiene como objetivo garantizar la seguridad y protección de la comunidad frente a situaciones de emergencia y desastres.
	Reglamento Orgánico Interno y de Disciplina del Cuerpo de Bomberos
	Es un conjunto de reglas internas que gobiernan la organización y el comportamiento de los bomberos. Define la estructura, las responsabilidades y las sanciones, asegurando un funcionamiento eficiente y seguro en situaciones de emergencia.
Reglamento Interno para el Cobro de Servicios Prestados por el CBCO	
Se la utiliza para establecer los valores a recaudar por los servicios prestados por parte de la institución, en la cual se establece los requisitos para solicitar el servicio.	

Elaborado por: Bryan Zamora

Entonces, para la institución, este aspecto se presenta como una **oportunidad** que debe ser abordada con seriedad y apego a las normativas establecidas para la institución.

De la misma manera, es esencial cumplir con las responsabilidades y competencias que surgen de estas regulaciones y alinear los proyectos estratégicos en concordancia con el la meta de atender las demandas de los habitantes y comunidad de Otavalo.

Ahora bien, El GAD cantonal de Otavalo, acogéndose a la Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, la cual tiene como finalidad minimizar y sintetizar los requisitos, es por ello por lo que el permiso de funcionamiento ha sido eliminado al momento de solicitar la patente, por lo que a este factor se lo considera una *amenaza*.

4.1.3.2. Factor económico.

Los servicios de bomberos a nivel nacional obtienen su financiamiento de forma pública, según lo decretado en la Ley de Defensa Contra incendios.

El Cuerpo de Bomberos de Otavalo de manera específica, al ser una institución pública, obtiene su financiamiento económico no solo de lo que se estipula en la ley, sino que, ofertan diversos servicios a beneficio de la sociedad otavaleña, por lo que, su financiamiento viene de diferentes contribuyentes. Posteriormente, se detalla en la siguiente tabla los parámetros económicos de Ecuador que ejercen impacto dentro de la institución:

Tabla 13.*Indicadores económicos de Banco Central del Ecuador*

Parámetro económico	Descripción	Impacto
Producto interno Bruto	De acuerdo con las estadísticas ofrecidas por el Banco Central de Ecuador, durante el transcurso del año 2022, se registró un incremento del 1,32% en el Producto Interno Bruto (PIB) del país.	Cuando la economía se encuentra en un buen estado, el gobierno puede tener más flexibilidad para invertir en servicios de emergencia y seguridad, como los cuerpos de bomberos.
Inflación anual	Durante el transcurso del año 2022, se registró una tasa de inflación del 3.7%. Según los datos proporcionados por el Banco Central del Ecuador, en lo que respecta al período transcurrido hasta agosto del año en curso, se ha observado una tasa de inflación del 1.9%. Estas cifras reflejan la evolución de los precios en la economía ecuatoriana	Afecta directamente a los costos operativos al aumentar los egresos referentes a los equipos y recursos esenciales, al mismo tiempo que afecta la capacidad de la comunidad para contribuir y participar en actividades de recaudación de fondos.
Riesgo país	Uno de los puntos más altos desde el instante en que ocurrió la pandemia fue a mediados del año 2023, el 3 de agosto marcado 2035 puntos	El incremento de dicho indicador afectaría los ingresos económicos del CBCO, en vista a que el País se centraría en cumplir el pago de la deuda externa, reduciendo presupuestos a instituciones públicas.

Fuente: [64] Elaborado por: Bryan Zamora

Como se puede observar en la tabla previa, la situación en Ecuador se presenta como una *amenaza*, en parte debido a las interrupciones económicas que han tenido lugar en los últimos años. Lograr una estabilización inmediata de las actividades económicas es un objetivo difícil de alcanzar, ya que ello podría prevenir el agravamiento de la crisis económica y la restricción de inversiones en los mercados internacionales, lo que podría afectar negativamente la forma de vivir en la ciudadanía.

4.1.3.3. Factor socio cultural.

El Cuerpo de Bomberos está vinculado al Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) municipal del Cantón Otavalo, colaborando de manera conjunta para llevar a cabo acciones de mitigación y promoción de la conciencia en la lucha contra incendios. Esta colaboración se enfoca en la coordinación y esfuerzos conjuntos para abordar eficazmente situaciones de emergencia y promover la importancia de la prevención de incendios. Seguidamente, en la tabla adicional, se detallan los parámetros sociales que influyen en la institución:

Tabla 14.

Parámetros sociales

Parámetro social	Descripción	Impacto
Crecimiento poblacional	De acuerdo con los datos estadísticos recopilados por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) en el año 2001, el cantón Otavalo experimentó un incremento demográfico del 4.3% en comparación con el censo de población realizado en 1990, lo que condujo a un total de 90,188 residentes en ese año. No obstante,	La institución se encuentra en la imperativa necesidad de llevar a cabo una planificación estratégica proactiva y anticipada, a fin de concebir y ejecutar proyectos y programas que redunden en beneficio de la ciudadanía, al tiempo que aseguren un desarrollo

	<p>en el más reciente censo efectuado por el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) cantonal en 2022, se registró un total de 125,785 habitantes en el cantón Otavalo</p>	<p>sostenible y sólido a mediano y largo plazo. Esta planificación debe ser meticulosa y orientada a la identificación de las necesidades actuales y futuras de la sociedad.</p>
Seguridad ciudadana	<p>El cantón Otavalo cuenta con una estación de bomberos, la cual atiende a los diferentes siniestros ocurridos en la ciudad</p>	<p>Incide en la capacidad para alcanzar los objetivos y metas previamente definidos por parte de la institución</p>
Población económicamente activa	<p>Según las estadísticas del INEC se tiene un registro activo de que, por cada 100 personas, 17 de ellas tienen un empleo fijo, dando a entender que existen pequeños comercios independientes debido a la falta de empleo.</p>	<p>La institución en base al catastro anual entregado por el GAD de la ciudad de Otavalo está en la obligación de implementar medidas orientadas a elevar tanto la calidad de vida, la prevención ante incendios ocurridos por la mala manipulación de diversos materiales y que hacer en caso de que se presente.</p>
Migración	<p>Según un artículo publicado por servicios de OCAH (Secretaría de Naciones Unidas responsable de movilizar y coordinar la respuesta de los actores humanitarios ante emergencias) menciona que a principios del año 2023 se han registrado 174264 ecuatorianos de los cuales 103453 cuentan con un</p>	<p>Afectaría a su plan estratégico, en cuanto a los recursos solicitados, asignados y planteados por la institución, y en cuanto a su planificación operacional, crearía conflictos en cuanto al catastro desactualizado.</p>

	certificado de permanencia migratoria.	
Desempleo	Conforme a los datos realizados en 2010 por el INEC el 30.3% de los trabajadores de Imbabura tiene un empleo propio y el 14, 1% es jornalero, así como el 28.8% cuenta con un trabajo estable, dando a entender que existe un alto número de personas que no cuentan con un trabajo estable, esto es evidente a nivel cantonal, Otavalo registra un total de 8443 contribuyentes activos.	Al aumentar el desempleo los planes estratégicos y operativos de la institución se ven afectados, en vista a que el crecimiento de comercios informales que no son regulados posibilita el incrementó de ocurrencia de siniestros por la presencia de mala praxis en sus labores debido a la falta de capacitación.
Educación	La ciudad de Otavalo dispone de un total de 80 Unidades Educativas entre el área urbana y rural según datos presentados en el informe narrativo de rendición de cuentas distrital 10D02, con un total de 44541 alumnos legalmente matriculados y 131 docentes registrados.	El CBCO debe asegurar la salud de las/los alumnos y todo el personal que labore en cada unidad educativa, mediante programas de capacitación y prevención de incendios, así como actuar ante una emergencia suscitada.

Fuente: [65] Elaborado por: Bryan Zamora

Este elemento reviste una gran importancia al brindar a la institución una comprensión integral de las necesidades de la sociedad en el cantón Otavalo. En consecuencia, ejerce una influencia significativa en el proceso de decisiones y en la administración de proyectos. Por tanto, surge en calidad de *oportunidad* para el Cuerpo de Bomberos de Otavalo de comprometerse activamente con la comunidad, a través de la implementación de programas educativos para la prevención y mitigación de incendios

que promuevan y contribuyan a mejorar el desarrollo de las empresas, pequeños y medianos negocios.

4.1.3.4. Factor tecnológico.

Desde una perspectiva tecnológica, la institución se enfrenta a una carencia significativa en cuanto a un sistema informático integral, por lo que, a este factor se lo considera como una *debilidad*. Esta carencia obstaculiza la eficiencia de la interconexión entre los diferentes departamentos, lo que impide la rápida circulación de información. Por lo tanto, el Cuerpo de Bomberos de Otavalo reconoce la imperiosa necesidad de diseñar e implementar un sistema de información que permita la consolidación de todas las áreas operativas. Este sistema deberá posibilitar la integración en tiempo real de datos almacenados en dispositivos electrónicos, asegurando una transferencia fluida de información hacia la estación central.

Además, la falta de oportunidades en cuanto a la adquisición de equipos electrónicos de gama alta [66] ha sido un factor importante al momento de solicitar y almacenar la información en tiempo real, cabe mencionar que una amenaza latente es la falta de cobertura en zonas tanto rurales como urbanas.

Este factor se presenta como una valiosa oportunidad para la institución, ya que la evolución constante de la tecnología y la creciente accesibilidad a la información ofrecen un potencial significativo para optimizar múltiples aspectos de su funcionamiento. Al mismo tiempo, representa un desafío en el proceso de adaptación a este entorno en constante cambio y evolución, afectando no solo la gestión interna de la entidad, sino también su capacidad de respuesta a las demandas cambiantes de la sociedad y el entorno en el que opera.

4.1.3.5. Factor ecológico.

Este factor constituye una *fortaleza* destacada dentro de la institución, ya que el Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo mantiene un compromiso sólido con la preservación del medio ambiente. En este sentido, se implementa un enfoque proactivo hacia la gestión de desechos sólidos, donde se establecen colaboraciones estratégicas con otras organizaciones dedicadas al reciclaje. Por ejemplo, las hojas de papel bon son reutilizadas, y en cuanto a los desechos de metales, se establecen acuerdos con organizaciones especializadas en chatarrización para el envío de residuos metálicos no utilizados. Este enfoque garantiza que la gran mayoría de los desechos generados por el Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo se destinan a fines productivos y, en última instancia, contribuye a evitar la contaminación ambiental de manera eficaz.

Cabe resaltar que la institución ha establecido un convenio estratégico con la empresa UNACEM con el fin de llevar a cabo la eliminación eficiente y ambientalmente responsable de las prendas de vestir que ya no resultan funcionales para los operativos del CBCO. Este acuerdo no solo demuestra el compromiso del Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo con la gestión sostenible de recursos, sino que también asegura que la disposición de estas prendas se realice de manera respetuosa con el medio ambiente, evitando la contaminación y promoviendo prácticas responsables en su ciclo de vida

4.1.4. Análisis de la Institución

4.1.4.1. Análisis PESTEL.

La herramienta de análisis PESTEL se muestra como una excelente metodología que permite a las industrias evaluar seis factores clave que pueden influir en su entorno empresarial. Estos factores son: político, económico, social, tecnológico, ecológico y legal. Cada uno de estos factores se desglosa en sus elementos más significativos, lo que

permite a la empresa obtener una comprensión profunda de su entorno. Gracias a este análisis minucioso, la institución ha sido capaz de identificar con precisión las oportunidades que puede aprovechar y las amenazas a las que se enfrenta en su contexto empresarial actual. Este enfoque estratégico proporciona a la institución una ventaja competitiva al estar preparada para tomar decisiones informadas y adaptarse de manera efectiva a los desafíos y oportunidades que surgen en su entorno.

Con base a la ponderación planteada en la tabla 15 se procede a realizar el análisis PESTEL que se muestra a continuación:

Tabla 15.

Análisis PESTEL del CBCO

Factor	Detalle	EP	PO	I	Opo/Ame
P Político	Reajuste a las ordenanzas del GAD cantonal de Otavalo	80	0.8	80	Amenaza
	Inestabilidad política	83	0.8	80	Amenaza
	Presencia de políticas nacionales nuevas	85	0.8	89	Oportunidades
	Presencia de diversas auditorias públicas	65	0.8	50	Oportunidades
Total		78.25	0.8	74.75	
E Económico	Financiamiento institucional	75	0.8	85	Oportunidad
	Obligaciones tributarias	80	0.8	80	Amenaza
	Incremento de la inflación anual	85	0.5	86	Amenaza
	Incremento de la tasa de desempleo	80	0.8	46	Amenaza
Total		80	0.72	74.25	
S Social	Ingreso y capacidad de adquisición (bienes y servicios)	75	0.8	86	Oportunidad
	Aumento de la calidad de vida	80	0.8	80	Oportunidad
	Convenios con entidades públicas y privadas	89	0.8	70	Oportunidad

	Desconocimiento de los usuarios al adquirir obligaciones	70	0.5	80	Amenaza
	Trabajo en conjunto con distintas comunidades	82	0.5	82	Oportunidad
Total		79.2	0.68	79.6	
T Tecnológico	Actualización del nuevo sistema informático integrado	90	0.8	86	Oportunidad
	Adquisiciones de vehículos modernos	75	0.5	80	Oportunidad
	Costos altos al adquirir dispositivos electrónicos	70	0.5	70	Amenaza
	Adquisición de indumentaria especializada para luchar contra incendios	90	0.8	89	Oportunidad
Total		79.2	0.68	79.6	
E Ecológico	Convenios con la empresa UNACEM para la destrucción de la indumentaria obsoleta	85	0.8	80	Oportunidad
	Manejo adecuado de la chatarra con empresas	85	0.8	85	Oportunidad
	Concientización a la población para el correcto manejo y uso de los extintores	90	0.8	90	Oportunidad
	No cuentan con una política ambiental consolidada	70	0.5	50	Amenaza
Total		82.25	0.72	76.25	
L Legal	Ley de Defensa Contra Incendios	70	0.8	90	Oportunidad
	COESCOP	87	0.8	90	Oportunidad
	Convenios locales y provinciales activos	80	0.8	85	Oportunidad
Total		70	0.8	88.33	

Elaborado por: Bryan Zamora

4.1.4.1.1. Resultados del análisis PESTEL del CBCO

Se procede a presentar el siguiente gráfico radial, en el cual se identifica los factores con mayor influencia para las actividades del Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo posteriormente aplicado el análisis PESTEL.

Figura 10.

Influencia del CBCO



Elaborado por: Bryan Zamora

4.1.4.2. Análisis FODA.

Con el propósito de identificar y comprender de manera integral las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que prevalecen en el seno del Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo, se ha llevado a cabo la elaboración de una matriz FODA. Este proceso ha involucrado la consideración minuciosa de puntos abordados en los estudios internos y externos de la institución, con el fin de obtener una evaluación completa de su posición y perspectivas.

4.1.4.2.1. Matriz FODA.

Tabla 16.

Análisis FODA del CBCO

ANÁLISIS INTERNO			
FORTALEZAS		DEBILIDADES	
F1	Cuenta con una infraestructura sólida y adecuada para llevar a cabo sus funciones emergentes y administrativas.	D1	Cuenta con dos sistemas informáticos separados, uno para el registro de cobranzas y otro para el almacenamiento de la información.
F2	Dispone de personal capacitado para hacer frente a los diferentes siniestros.	D2	El personal no está comprometido a realizar de manera correcta sus actividades.
F3	Herramientas, equipos, maquinaria y vehículos de punta.	D3	No cuentan con un manual de procesos definidos.
F4	Tiene una eficiente administración de recursos que facilita la realización de sus actividades operativas sin interrupciones innecesarias.	D4	Falta de comunicación entre los departamentos y las áreas tanto administrativa como operativa.
ANÁLISIS EXTERNO			
OPORTUNIDADES		AMENAZAS	
O1	Trabajo en conjunto con otros cuerpos de bomberos.	A1	Políticas y ordenanzas actualizadas por el GAD cantonal de Otavalo.

O2	Se forjan colaboraciones con instituciones universitarias del sector público.	A2	Desconocimiento de información por parte de las personas al adquirir obligaciones tributarias.
O3	La información se encuentra a disposición cuando se necesita	A3	Alteraciones en el clima.
O4	La institución cuenta con el respaldo y la confianza de los habitantes otavaleños.	A4	Reducción de solicitudes de inspección a comercios.

Elaborado por: Bryan Zamora

4.1.4.2.2. Análisis del impacto.

- **Análisis de hallazgo en la matriz FODA**

Se tomarán en cuenta ciertos factores y evaluaciones con miras a analizar el impacto, que se detallara en la tabla presente:

Tabla 17.

Criterios de evaluación del estudio de impacto

FACTORES PARA LA EVALUACIÓN DE RESULTADOS EN CONSIDERACIÓN A LA MATRIZ DOFA	
Factores que evalúan las fortalezas y oportunidades	
Puntuación	Factor
0	La fortaleza no aporta ninguna ventaja aprovechable de la oportunidad.
3	La fortaleza posibilita un aprovechamiento mínimo de la oportunidad.
5	La fortaleza posibilita un aprovechamiento mediano de la oportunidad.
7	La fortaleza posibilita un aprovechamiento máximo de la oportunidad.
Factores que evalúan las fortalezas y amenazas	
Puntuación	Factor
0	La fortaleza no aporta ninguna ventaja aprovechable de la oportunidad.

- 3 La fortaleza posibilita un aprovechamiento mínimo de la amenaza.
 5 La fortaleza posibilita un aprovechamiento mediano de la amenaza.
 7 La fortaleza posibilita un aprovechamiento máximo de la amenaza.

Factores de evaluación para las debilidades y oportunidades	
Puntuación	Factor
0	La fortaleza no aporta ninguna ventaja aprovechable de la oportunidad.
3	La debilidad posibilita un aprovechamiento mínimo de la oportunidad.
5	La debilidad posibilita un aprovechamiento mediano de la oportunidad.
7	La debilidad posibilita un aprovechamiento máximo de la oportunidad.

Factores de evaluación para las debilidades y amenazas	
Puntuación	Factor
0	La fortaleza no aporta ninguna ventaja aprovechable de la oportunidad.
3	La debilidad posibilita un aprovechamiento mínimo de la amenaza.
5	La debilidad posibilita un aprovechamiento mediano de la amenaza.
7	La debilidad posibilita un aprovechamiento máximo de la amenaza.

Elaborado por: Bryan Zamora

Se exponen los resultados indagados ante el impacto derivado de la matriz DAFO aplicada al CBCO, utilizando los estándares definidos en la tabla 1 referente a los parámetros de evaluación para revisión del impacto.

Figura 11.

Resultados del impacto de la matriz cuantitativa FODA

	OPORTUNIDADES					Promedio	AMENAZAS				Promedio
	O1	O2	O3	O4	A1		A2	A3	A4		
FORTALEZAS	F1	7	7	5	7	6,5	5	5	7	5	5,5
	F2	7	7	7	7	7	5	5	7	3	5
	F3	7	3	1	7	4,5	5	5	7	3	5
	F4	7	3	5	5	5	7	5	7	7	6,5
	Promedio	7	5	4,5	6,5		5,5	5	7	4,5	
DEBILIDADES	D1	5	5	5	7	5,5	7	5	3	3	4,5
	D2	5	5	5	7	5,5	5	5	5	7	5,5
	D3	7	7	5	5	6	5	0	7	5	4,25
	D4	5	5	7	3	5	7	5	0	5	4,25
	Promedio	5,5	5,5	5,5	5,5		6	3,75	3,75	5	

Nota. Elaborado por: Bryan Zamora

4.1.4.2.3. Evaluación de las implicaciones de la matriz FODA

Para comprender las respuestas de la matriz, y por consiguiente se elaboró la tabla, en la cual se examinan los puntos relevantes identificados pos evaluación:

Tabla 18.

Evaluación de la matriz DOFA

Factores de importancia	Cód.	Detalle	Análisis
La fortaleza que beneficie la oportunidad	F2	Personal capacitado para hacer frente a los diferentes siniestros.	La institución está comprometida al desarrollo del personal operativo para combatir los diferentes siniestros a través de las capacitaciones.
Fortaleza que haga frente a una amenaza	F4	Tiene una eficiente administración de recursos que facilita la realización de sus actividades operativas sin interrupciones innecesarias.	Este aspecto faculta la responsabilidad por parte del personal administrativo para llevar a cabo una administración eficiente de los recursos de la institución aprovechándolos de mejor manera.
Combinación de debilidades y oportunidades de puntajes elevados	D2	El personal no está motivado a realizar de manera correcta sus actividades.	Ha traído conflictos entre departamentos por no realizar de forma adecuada sus actividades
Debilidad con mayor grado de	D4	El personal no está comprometido a realizar	Impacta de forma negativa la calidad del servicio, resultando en demoras

activación ante una amenaza		de manera correcta sus actividades.	sus innecesarias, lo cual provoca reprocesos en sus actividades.
-----------------------------	--	-------------------------------------	--

Elaborado por: Bryan Zamora

4.1.4.2.4. Estrategias FODA

En consecuencia, una vez completado el análisis FODA, se realizara la elaboración de estrategias tanto defensivas, ofensivas, de supervivencia y orientadoras, ya sea para abordar las deficiencias identificadas o capitalizar las oportunidades y fortalezas.

Se procede a realizar las diferentes estrategias planeadas a fin de promover el desarrollo institucional del CBCO.

Tabla 19.

Estrategias DOFA para el CBCO

ESTRATEGIAS	
OFENSIVAS (FO)	DEFENSIVAS (FA)
F1O1 Transferir los conocimientos y experiencias con otras instituciones para solventar las emergencias en el menor tiempo.	F1A1 Crear una alianza estratégica con el GAD cantonal de Otavalo para ajustar las directrices del CBCO a las nuevas propuestas por la organización.
F2O3 Mejoramiento y habilitación disponible inmediata de información para decidir opciones y gestionar emergencias.	F2A2 Utilizar el personal capacitado para ofrecer programas de concienciación y asesoramiento a personas que aperturen actividades económicas nuevas.

F3O2	Establecer colaboraciones estratégicas con universidades públicas y privadas.	F3A3	Desarrollar un plan de acción detallado para dar respuesta inmediata al tipo de siniestro presentado.
F4O4	Organizar eventos de apreciación a la comunidad otavaleña para demostrar el impacto positivo de la institución y fomentar proyectos de seguridad y prevención de incendios.	F4A4	Ejecutar una campaña de sensibilización a los diferentes comercios para promover la seguridad como una prioridad comunitaria.
ESTRATEGIAS			
REORIENTACIÓN (DO)		SUPERVIVENCIA (DA)	
D1O1	Asentar un comité de mejora para analizar, corregir y mejorar el sistema informático.	D1A1	Optimizar el Direccionamiento estratégico interno del CBCO.
D2O4	Instaurar un plan de desarrollo profesional para dar paso al reconocimiento y logros.	D2A2	Establecer una presencia activa en redes sociales para la difusión de las obligaciones tributarias al momento de adquirirlas.
D3O2	Crear un sistema de gestión por procesos	D3A3	Crear un plan de respuesta climática para evaluar el riesgo presentado.
D4O3	Cultivar un espacio de confianza departamental entre líderes para intercambiar ideas y opiniones.	D4A4	Crecimiento de la cartera de servicios.

Elaborado por: Bryan Zamora

4.1.5. Primera valoración del CBCO según la lista de revisión de ISO 9001:2015

La evaluación de la situación actual del Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo, siguiendo las pautas establecidas por la normativa ISO 9001:2015, se procede con la

primera auditoría con el propósito de evaluar el nivel de satisfacción de las condiciones establecidos en el *Anexo 4*

4.1.5.1. Criterios de evaluación.

Se presenta a continuación en la tabla los criterios de evaluación cuantitativa y sus correspondientes valores de ponderación:

Tabla 20.

Factores de apreciación del formulario de revisión de la ISO 9001:2015

Criterio	Descripción	Referencia	Puntaje
Cumple	La institución define, implementa y conserva lo descrito por la norma.	A	10
Cumple de forma parcial	La institución define, implementa, pero se ajusta a lo descrito por la norma.	B	5
Cumple de forma mínima	La institución define, no emplea y, por lo tanto, no conserva lo descrito por la norma.	C	3
No cumple	La institución no define, implementa y no conserva el estándar de la norma.	NC	0

Elaborado por: Bryan Zamora

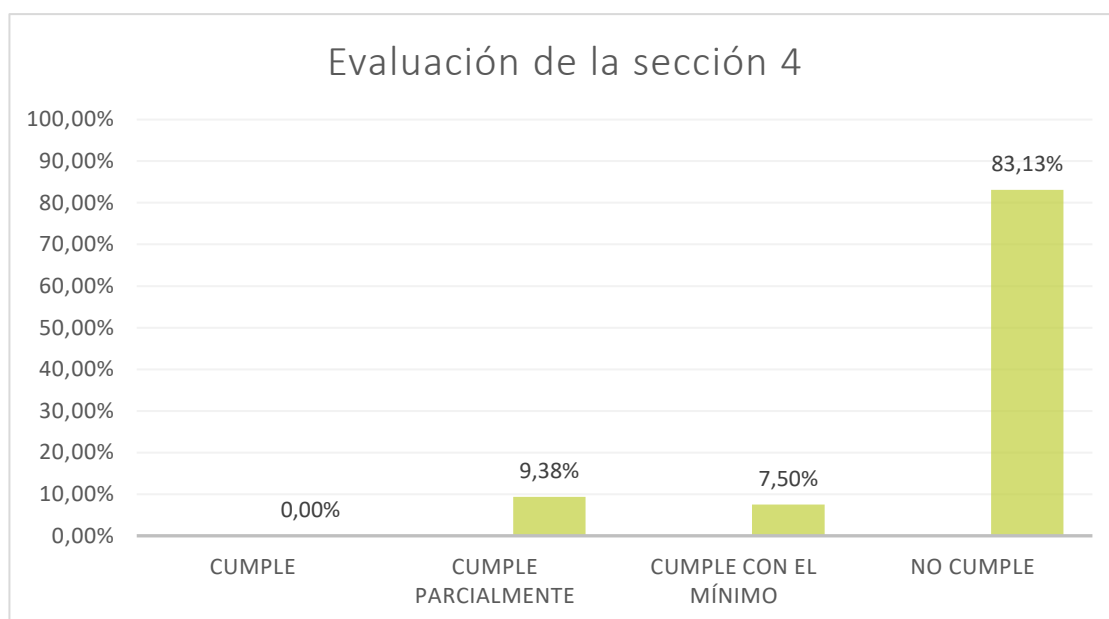
4.1.5.2. Puntaje del formulario de revisión de la norma ISO 9001:2015

Se efectuó la ponderación de los apartados de la norma, una vez realizada la auditoría inicial, a fin de la determinación de las conformidades y no conformidades.

➤ Sección 4: Contexto organizacional

Según se muestra en la Figura 12, el Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo presenta un nivel de cumplimiento parcial del 9.38%, por otro lado, con un 83.13% de incumplimiento. Esta situación se debe a la falta de análisis pertinentes en la institución, lo que resulta en una carencia de información crítica relacionada con las necesidades vinculadas a diversos objetivos estratégicos.

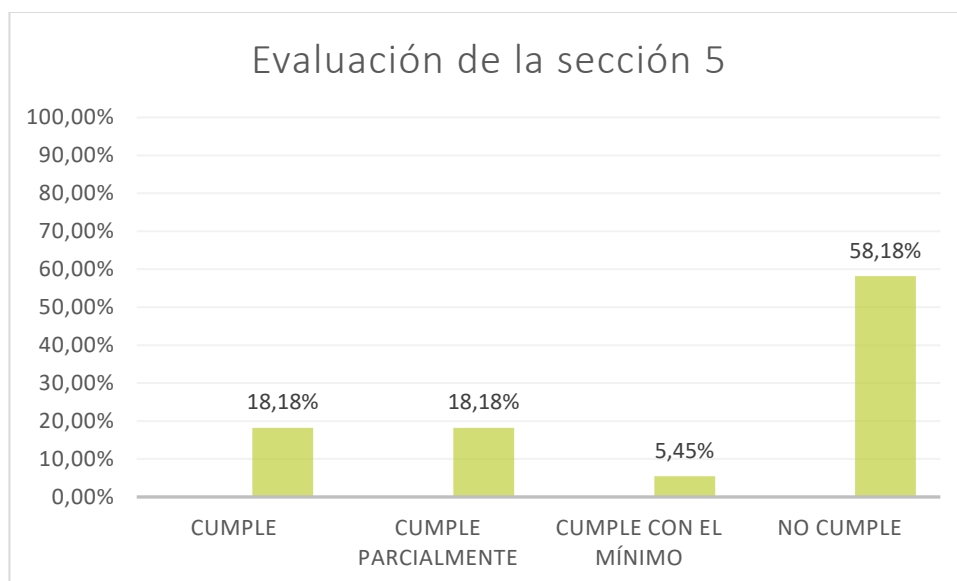
Figura 12.
Nivel de cumplimiento de la sección 4



Elaborado por: Bryan Zamora

➤ **Sección 5: Liderazgo**

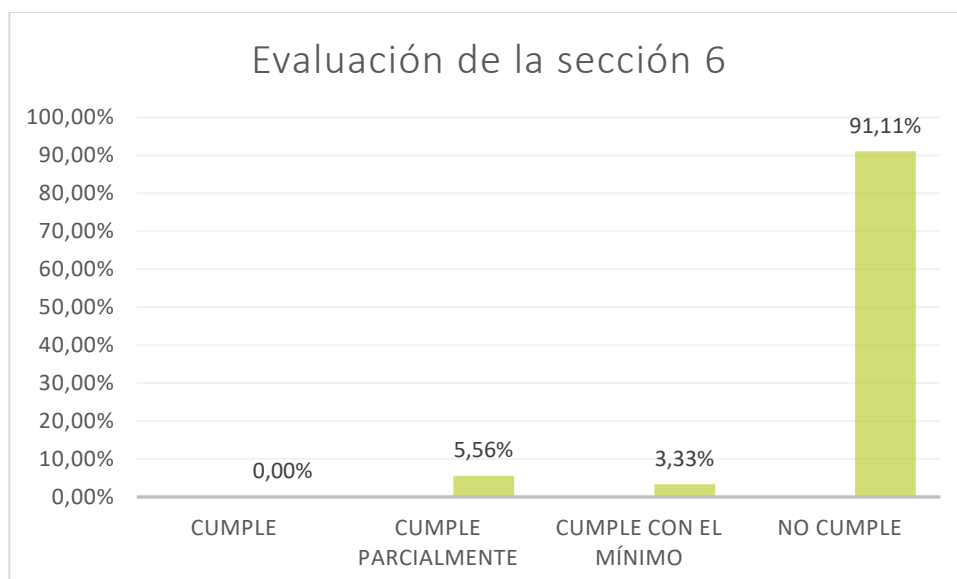
Como se puede observar en la Figura 13, el Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo muestra un nivel de cumplimiento del 18.18% en el capítulo 5, en contraste con un 58.18% de incumplimiento. Esta situación se atribuye al deber de los altos mandos de la organización de sintetizar el proceso y focalizarse en la mejora. La entidad dispone de documentación que respalda los roles y las responsabilidades, aunque se requiere una mayor difusión de estos dentro de la organización.

Figura 13.*Nivel de aprobación de la sección 5*

Elaborado por: Bryan Zamora

➤ **Sección 6: Planificación**

Tal como se visualiza en la Figura 14, el Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo exhibe un nivel de cumplimiento parcial extremadamente bajo, con un 5.56% en el capítulo 6 de la norma, a diferencia del 91.11% de incumplimiento. Además, se registra un 0% debido a que la organización no aborda de manera adecuada las amenazas y posibilidades, y la planificación de variación carece de fundamento.

Figura 14.*Nivel de aprobación de la sección 6*

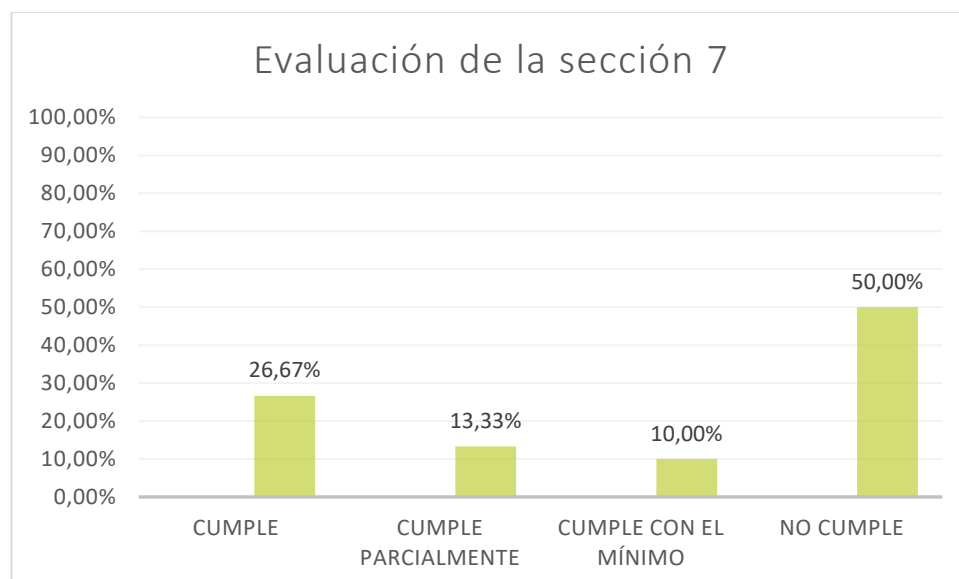
Elaborado por: Bryan Zamora

➤ **Sección 7: Apoyo**

En la Figura 15, se puede apreciar que el Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo alcanza un nivel de cumplimiento del 26.67% en lo que respecta a las obligaciones del ítem 7 de la norma. Esto refleja que la institución dispone de documentación para respaldar algunos de los procesos que lleva a cabo, pero también presenta un 50% de incumplimiento. Esta situación puede atribuirse a la carencia de protocolos de comunicación y a conflictos entre diferentes departamentos de la institución.

Figura 15.

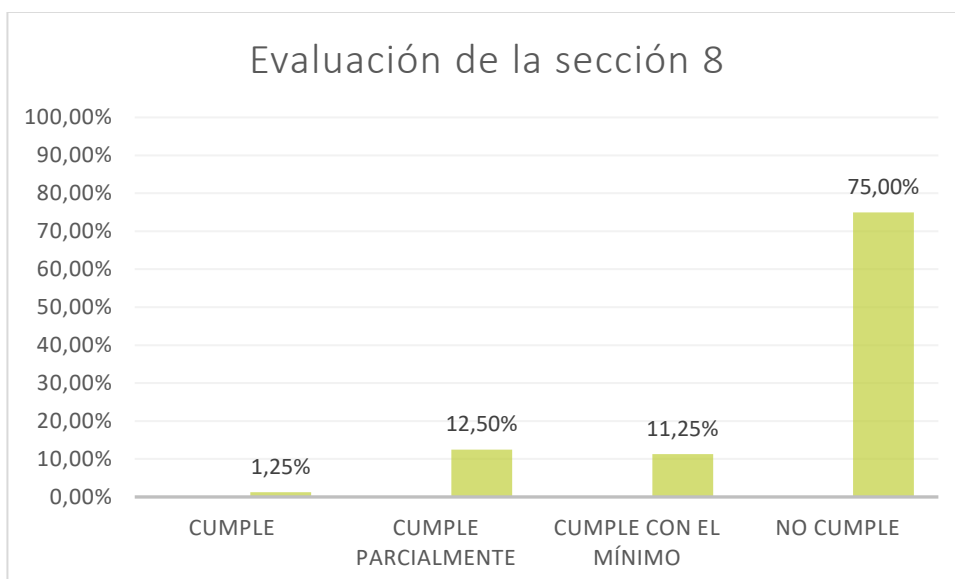
Nivel de aprobación de la sección 7



Elaborado por: Bryan Zamora

➤ **Sección 8: Operación**

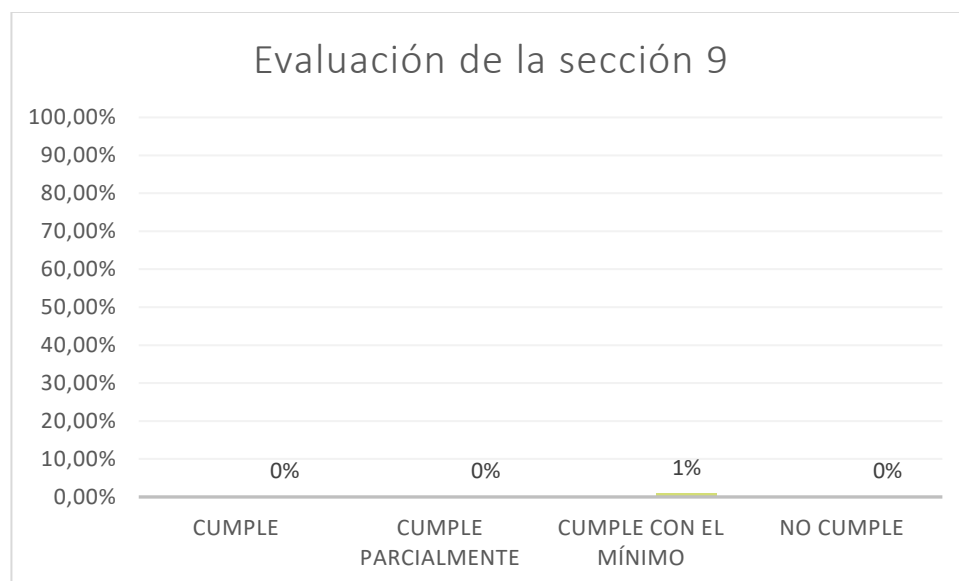
En la Figura 16, se evidencia que bomberos Otavalo presenta deficiencias en cuanto al cumplimiento de los deberes del capítulo 8 de la norma, registrando un modesto 1.25% de cumplimiento en contraposición a un notable 75% de incumplimiento. Esto se debe a la falta de control en los procesos operativos, lo que repercute en la garantía de brindar servicios con la calidad requerida.

Figura 16.*Nivel de cumplimiento de la sección 8*

Elaborado por: Bryan Zamora

➤ **Sección 9: Evaluación del desempeño**

En el apartado 9, se notó que Bomberos del Cantón Otavalo presenta un cumplimiento extremadamente bajo, con apenas un 1%. Esta situación se atribuye a la ausencia de auditorías internas y la carencia de indicadores para medir y evaluar los resultados buscados. Además, la falta de documentación adecuada también contribuye a este bajo nivel de cumplimiento.

Figura 17.*Nivel de cumplimiento de la sección 9*

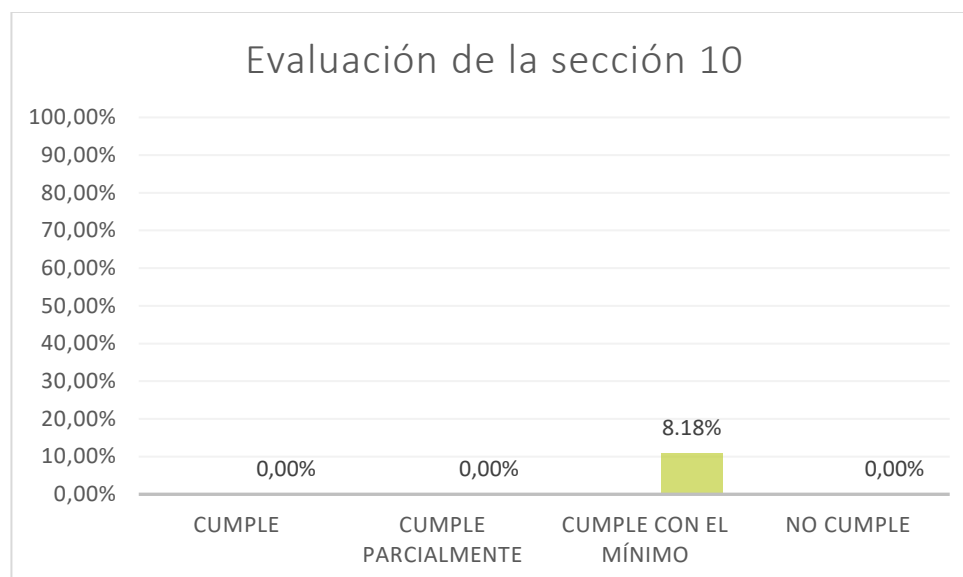
Elaborado por: Bryan Zamora

➤ **Sección 10: Mejora**

Conforme se ilustra en la Figura 18, el Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo muestra un nivel de cumplimiento del 8.18% en lo que respecta al requisito 10, que se relaciona con la mejora. Esta cifra refleja una organización carente de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC), impidiendo el tomar acciones planificadas o la aceptación de un plan de mejora para introducir las no conformidades y manejarlas de manera efectiva. En lugar de seguir un procedimiento establecido, estas medidas se aplican de forma empírica.

Figura 18.

Nivel de aprobación de la sección 10



Elaborado por: Bryan Zamora

4.1.6. Evaluación final

Con el fin de evaluar el grado de conformidad de la institución, en la tabla que sigue se presenta la ponderación que indicará; los parámetros para desarrollar, mejorar o mantener la sección correspondiente de la norma sujeta a evaluación:

Tabla 21.

Parámetros de evaluación global

PARÁMETROS DE EVALUACIÓN GLOBAL	
Detalle	Acción
Si presenta un nivel de porcentaje mayor al 80%	Mantener
Si es menor al 50% el nivel de cumplimiento	Diseñar
Cuando el nivel de porcentaje tiene un rango de 50%-80%	Mejorar

Elaborado por: Bryan Zamora

4.1.6.1. Resultados Globales

Tras llevar a cabo la evaluación mediante la lista de verificación de la norma ISO9001:2015, se determinó que Bomberos del Cantón Otavalo alcanzó un cumplimiento general de requisitos del 23.69%. Este resultado subraya la imperiosa necesidad de desarrollar un Sistema de Gestión de Calidad que permita mejorar la situación.

Tabla 22.

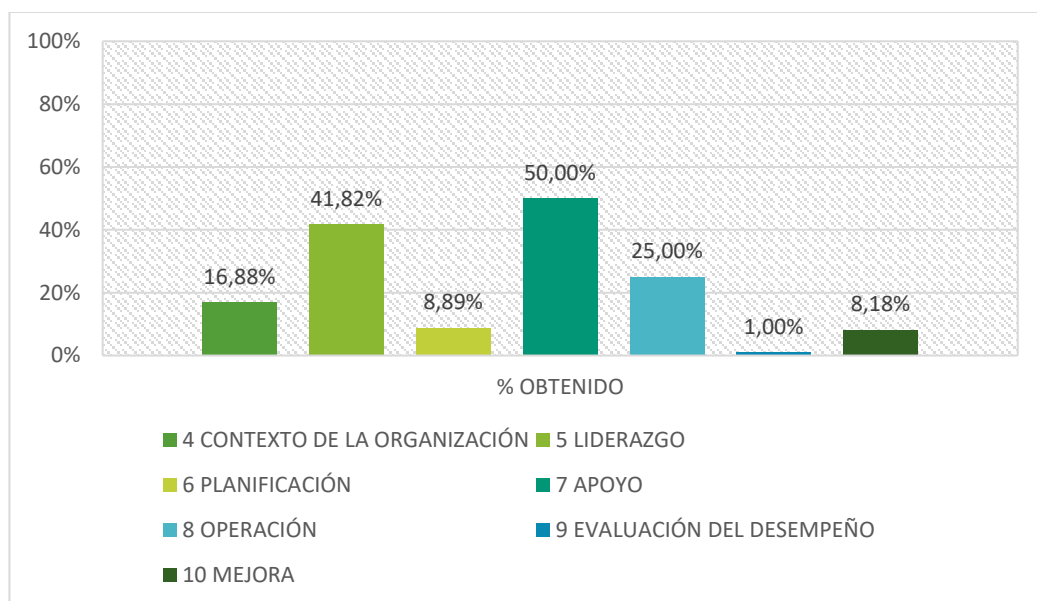
Resultados generales de conformidad de ISO9001:2015

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN					
NUMERAL DE LA NORMA	PONDERACIÓN	TOTAL, DE PONDERACIÓN POR CAP.	% OBTENIDO	ACCIONES	
4	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	160	27	16,88%	DISEÑAR
5	LIDERAZGO	110	46	41,82%	DISEÑAR
6	PLANIFICACIÓN	90	8	8,89%	DISEÑAR
7	APOYO	300	150	50,00%	MEJORAR
8	OPERACIÓN	800	200	25,00%	DISEÑAR
9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	300	3	1,00%	DISEÑAR
10	MEJORA	110	9	8,18%	DISEÑAR
TOTAL, RESULTADOS EVALUACIÓN			23,69%		
CALIFICACIÓN TOTAL					BAJO

Elaborado por: Bryan Zamora

Figura 19.

Resultados generales de ISO9001:2015 en el CBCO



Elaborado por: Bryan Zamora

4.2. Plan de acción.

En el programa de trabajo actual, se expondrán las tareas necesarias para abordar las deficiencias identificadas en cada uno de los capítulos, con el objetivo de elevar el rendimiento global organizacional en conjunto con los criterios establecidos en la normativa ISO 9001:2015 que previamente se aplicaba.

Tabla 23.*Plan de acción*

PLAN DE MEJORA		
4. Contexto de la organización	<p>4.1 Comprensión de la organización y de su contexto</p> <p>4.2 comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas</p> <p>4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad</p> <p>4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunicar la misión y visión a todos los miembros de la organización y a las partes involucradas, y la elaboración de análisis PESTEL y FODA. ▪ Elaboración de la matriz de partes interesadas para la institución. ▪ Crear el alcance del sistema de gestión de la calidad. ▪ Proporcionar un mapa de procesos y la cadena de valor. ▪ Proponer el inventario de procesos. ▪ Caracterización de los procesos. ▪ Lista maestra de documentos y registros.
5. Liderazgo	<p>5.1 Liderazgo y compromiso</p> <p>5.2 Política de calidad</p> <p>5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaborar una propuesta de compromiso para asegurar el cumplimiento del SGI. ▪ Desarrollar la política de calidad. ▪ Proponer el rediseño de la estructura institucional.
6. Planificación	<p>6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades</p> <p>6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos</p> <p>6.3 Planificación de los cambios</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Creación de la matriz para abordar acciones de riesgo. ▪ Planificar los objetivos de calidad conforme a SG.
7. Apoyo	<p>7.2 Competencias</p> <p>7.3 Toma de conciencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Creación de los profesiogramas. ▪ Establecer procedimientos para capacitar al personal.

	7.4 Comunicación	▪ Crear la matriz de comunicación.
	7.5 Información documentada	▪ Lista maestra de los documentos.
8. Operación	8.1 Planificación y control operacional	▪ Desarrollar el manual delimitado en el alcance.
9. Evaluación del desempeño	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	▪ Generar los indicadores a fin de evaluar el desempeño del trabajador. ▪ Desarrollar el formato para las auditorías internas. ▪ Crear los formatos de registros de auditorías.
	9.2 Auditoría interna	▪ Formato para el informe de auditorías.
10. Mejora	10.2 No conformidades y acción correctivas	▪ Elaborar un formato a fin de tomar acciones correctoras para las no conformidades.
	10.3 Mejora continua	▪ Crear el plan de mejora.

Elaborado por: Bryan Zamora

4.3. Diseño de la ISO 9001:2015 para Bomberos Otavalo

Esta propuesta de investigación se fundamentó en el programa de mejora delineado previamente en el Ítem anterior, empleando una lista de verificación fundamentada en la normativa ISO 9001:2015. Esta herramienta se aplicó dentro de la organización con el fin de cerrar las brechas identificadas y mejorar la gestión interna.

Es relevante destacar que las secciones 1, 2 y 3 de la norma serán omitidas, ya que abordan aspectos generales. En su lugar, nos enfocaremos en la propuesta a partir de los requisitos específicos establecidos en la normativa. Esta decisión se fundamenta en la necesidad de priorizar los elementos concretos y aplicables a fin de desarrollar una propuesta sólida y precisa. Al dirigir nuestra atención a los requisitos particulares

normativos, buscamos asegurar una perspectiva detallada y orientada a la implementación efectiva de las directrices establecidas.

Ahora bien, el inicio del diseño del SGC en este apartado se fundamenta en la presentación de una iniciativa para la definición de la misión y visión. Estos elementos constituyen los pilares de la dirección estratégica de la institución, delineando una hoja de ruta para el desarrollo de operaciones encaminadas hacia un crecimiento planificado y sostenible a largo plazo.

4.3.1. Misión

Las preguntas planteadas en la tabla 24 deberán ser respondidas y con el fin de formular la misión, la cual será presentada como una iniciativa estratégica para el CBCO

Tabla 24.

Misión de la Institución del CBCO

MISIÓN DE LA INSTITUCIÓN	
Lo que somos: Una Institución técnica	Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo
Qué realiza: servicio	Preservar vidas y resguardar bienes inmuebles
Como lo realiza: con un rápido accionar	Mediante tácticas oportunas y eficaces
Por qué lo realiza: seguridad, prevención	Para garantizar la seguridad, el bienestar y la prevención de incendios
Para quién lo realizamos: cantón Otavalo	Ciudadanía Otavaleña y sus alrededores

Elaborado por: Bryan Zamora

Con la información completa, se procede a redactar la misión propuesta para el CBCO. [Ver la figura 20]

Figura 20.*Misión del CBCO*

“Constituimos una institución técnica de derecho público, el Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo tiene como misión preservar vidas y resguardar bienes inmuebles para la ciudadanía mediante tácticas oportunas y eficaces, promoviendo una cultura de prevención con personal y equipo de punta.”

Elaborado por: Bryan Zamora

4.3.2. Visión

Las preguntas planteadas en la tabla 25 deberán ser respondidas y con el fin de formular la visión, la cual será presentado como una iniciativa estratégica para el CBCO

Tabla 25.*Visión de la Institución del CBCO*

VISIÓN DE LA INSTITUCIÓN	
Establecer el periodo de tiempo	En los próximos cinco años
¿Cómo queremos vernos en el futuro?	Ser un referente institucional
Territorio delimitado	A nivel Cantonal
Cualidades y valores institucionales	Ser competente y preparado en la prevención, seguridad frente a incendios y asistencia inmediata ante emergencias

Elaborado por: Bryan Zamora

Con la información completa, se procede a redactar la misión propuesta para el CBCO. [Ver la figura 21]

Figura 21.*Visión propuesta para el CBCO*

“Para el año 2028 ser un referente institucional a nivel local, altamente competente y preparado en la prevención, seguridad frente a incendios y asistencia inmediata ante emergencias”

Elaborado por: Bryan Zamora

4.3.3. Documentos propuestos para el CBCO

La información generada se lo realizara a partir de las cláusulas instaurados en la normativa ISO9001:2015

4.3.3.1. SECCIÓN 4. Contexto organizacional.

Esta cláusula de la norma se apoya en las condiciones internas y externas que configuran la institución, considerando factores que influyen tanto desde dentro como desde fuera de la industria.

4.3.3.1.1. Comprensión de la organización y de su contexto.

Para dar paso con este apartado de la norma, se aplicó el análisis PESTEL, detallado en la *sección 4.1.4.1*, que se enfoca en el entorno externo de la empresa, abarcando aspectos políticos, económicos, sociales, tecnológicos y ambientales. Del mismo modo, para comprender el contexto interno de la institución, se desarrolló la Matriz FODA, descrita en el apartado *4.1.4.2*. Estas herramientas posibilitaron el diagnóstico de las condiciones iniciales de la institución.

4.3.3.1.2. Comprensión de la necesidades y expectativas de las partes interesadas

La elaboración de un Sistema de Gestión de Calidad según la normativa ISO9001:2015, es fundamental que la entidad tenga en cuenta las partes interesadas tanto internas (I) como externas (E) relevantes para este, así como los requisitos que estas partes

tienen en relación con dicho sistema. Identificar y comprender a estas partes interesadas resulta esencial, ya que sus necesidades, expectativas y requisitos pueden influir significativamente frente a ser efectivo y cumplir con el SGC. Por tanto, considerar activamente sus perspectivas y requerimientos se vuelve un aspecto crucial para diseñar un sistema que sea verdaderamente efectivo y satisfactorio para todas las partes involucradas, es así que se procede a realizar la tabla de actores claves del CBCO:

Tabla 26.*Matriz de partes interesadas del CBCO*

ACTORES CLAVES	EXPECTATIVAS Y NECESIDADES	IMPACTO	ACCIÓN
Entes reguladores	E Dar cumplimiento a la normativa legal impuesta en todo el país y a nivel local	Alto	Mantener registros del cumplimiento aplicado, así como una transparencia en las operaciones
Alta dirección	I Lograr los objetivos estratégicos Cumplimiento de metas propuestas Ejecución de planes y normativas Atender las necesidades ciudadanas	Alto	Facilitar equipos que me permitan ejecutar la mejora continua
Trabajadores	I Ambiente laboral idóneo y seguro Capacitaciones y formación permanente Remuneración justa y oportunos	Alto	Proponer un programa estructurado de desarrollo profesional, que me permita la formación continua. También, asegurar un entorno laboral seguro
Clientes	E Atención eficaz y oportuna Ofrecer un servicio de calidad, reduciendo errores humanos y disminuyendo tiempos de tramitación y servicio	Alto	Optimizar los procesos. Fomentar un dialogo constante y reciproco a fin de escuchar y satisfacer las necesidades del cliente
Proveedores	E Dar cabida a las obligaciones estipuladas en acuerdos contrátales y ordenes de servicio.	Medio	Especificar la materia prima requerida, así como la hora y fecha de entrega.

Elaborado por: Bryan Zamora

4.3.3.1.3. Determinar el alcance del sistema de gestión de calidad.

La planificación basada en la norma ISO 9001:2015, para la institución del “Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo” está enfocada en dos departamentales como lo es el departamento de Prevención de Incendios y el departamento de Recaudación, adicional se tiene el plan de acción propuesto en el punto 4.2, mismo que servirá para el diseño del manual de procesos para dichos departamentos, generando así la mejora continua los requerimientos de los clientes y miembros interesadas.

4.3.3.1.4. Sistema de gestión de calidad y sus procesos.

La institución del Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo debe establecer los procesos requeridos para la organización.

Mapa de procesos

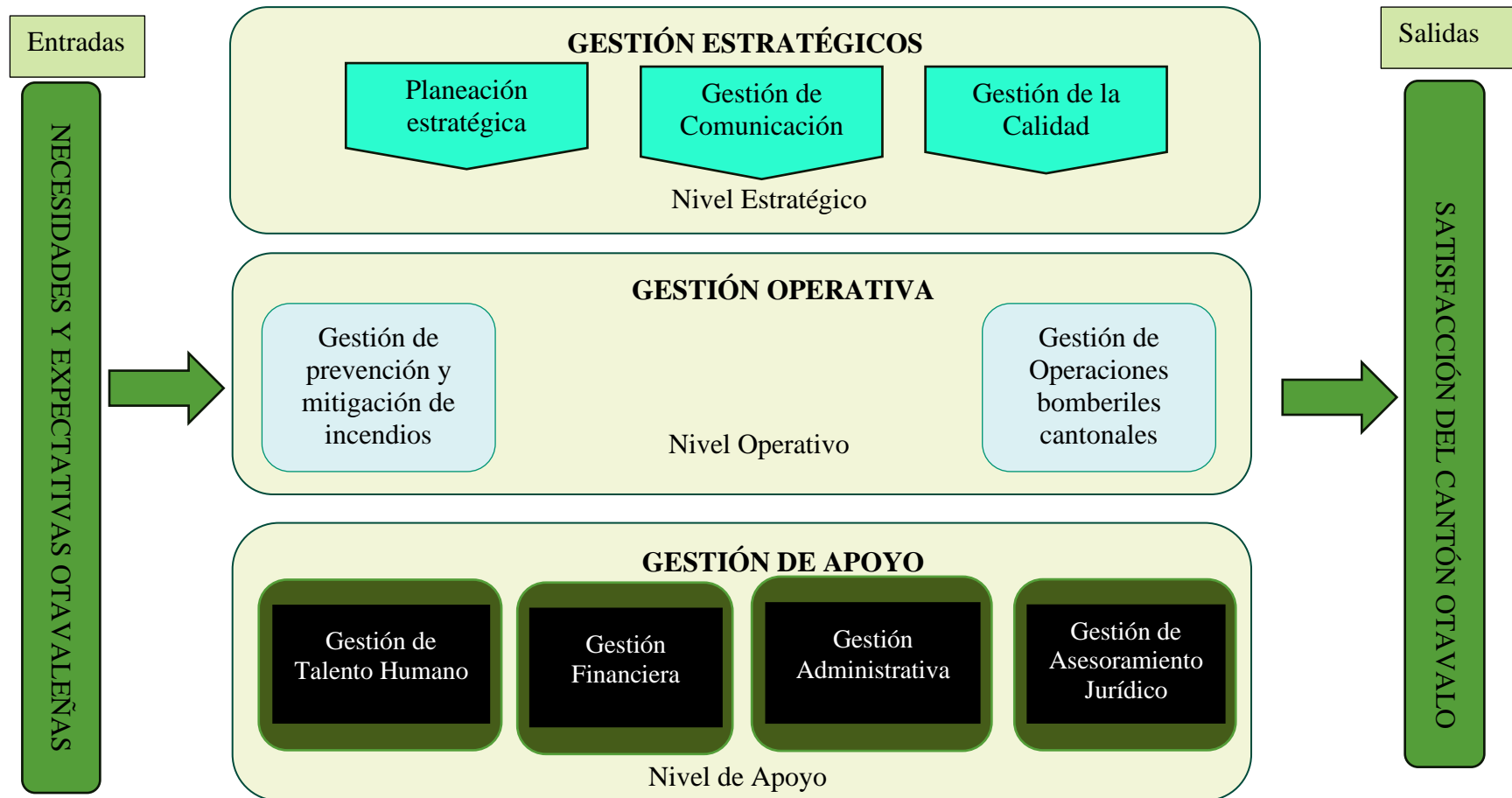
Como punto primordial para la institución y el diseño del sistema de gestión de la calidad es la elaboración del mapa de procesos, el cual facilitará el desarrollo de una gestión de procesos más robusta y alineada con los objetivos de la institución, los cuales se dividen en gestión estratégica, operativos y de apoyo, este mapa propuesto se lo puede evidenciar en la figura 22, ahora en base al alcance propuesto se enfatizará únicamente en dos procesos los cuales son:

- Gestión de prevención y mitigación de incendios
- Gestión financiera

Para la creación de la propuesta del manual dentro de los procesos indicados, se centrará en dos departamentos, tal como se menciona en el objetivo de la investigación.

Figura 22.

Mapa de procesos propuesto para el CBCO



Elaborado por: Bryan Zamora

Figura 23.

Cadena de valor propuesta para el CBCO



Elaborado por: Bryan Zamora

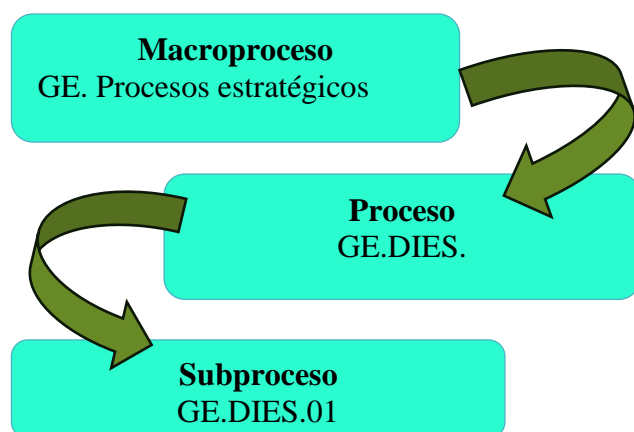
Inventario de procesos

Con el propósito de desarrollar el inventario de procesos de Bomberos, se utilizará el mapa como base para realizar la codificación de los macroprocesos, procesos y procedimiento involucrados.

Cabe recalcar que la creación de dicho inventario solo se lo enfocara en los procesos estratégicos, de operación y de soporte.

Figura 24.

Codificación de los macroprocesos, procesos y procedimientos



Elaborado por: Bryan Zamora

- **Codificación del macroproceso:** Se utilizó la primera letra de cada palabra (**GE.**)
- **Codificación del proceso:** Se empleó la primer letras de cada palabra, antecedida de la codificación del macroproceso (**GE.DIES.**)
- **Codificación del subproceso:** Se empleó la codificación del macroproceso, seguida del proceso y subproceso del ser el caso, por último, se enumerará cada procedimiento según corresponda (**GE.DIES.01**).

Tabla 27.*Inventario de procesos*

NIVEL	MACRO PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO
NIVEL ESTRATÉGICO	Gestión Estratégica	Planificación estratégica	Planeación Estratégica
		Gestión de comunicación	Comunicación Externa e Interna Auditoría Interna
		Gestión de la Calidad	Control de Documentos y Registros
			Control de las no Conformidades
NIVEL OPERATIVO	Gestión Operativa	Gestión de prevención y mitigación de incendios	Inspección Respuesta a incendios Atención de emergencias Auxilio y rescate de víctimas
		Gestión de Operaciones Bomberiles Cantonales	
NIVEL DE APOYO	Gestión de Apoyo	Gestión Financiera	Tesorería y Presupuestos Recaudación Contabilidad
		Gestión del Talento Humano	Selección del personal
		Gestión Administrativa	Administración de Bienes y Supervisión de Vehículos Compras Públicas
		Gestión de Asesoramiento Jurídico	Asesoramiento jurídico institucional

Elaborado por: Bryan Zamora

Caracterización de los procesos

Esta herramienta nos facultara el análisis detallado de cada proceso, actividad y flujo de trabajo dentro la institución. Permitirá entender los objetivos, roles, tiempos y puntos de mejora en la ejecución, permitiendo así optimizar y estandarizar la operativa empresarial.

Se procederá a presentar en la table 28 la codificación para la caracterización de los procesos:

Tabla 28.

Codificación para la caracterización de los procesos los procesos

CÓD	MACRO PROCESO	CÓD	PROCESO
GE.	Gestión Estratégica	DIES.	Planificación estratégica
		CI.	Gestión de comunicación
		GC.	Gestión de la Calidad
GO.	Gestión Operativa	GPM.	Gestión de Prevención y Mitigación de Incendios
		GOC.	Gestión de Operaciones Bomberiles Cantonales
GA.	Gestión Operativa	GF.	Gestión Financiera
		GTH.	Gestión del Talento Humano
		GA.	Gestión Administrativa
		GAJ.	Gestión de Asesoramiento Jurídico

Elaborado por: Bryan Zamora

En el *anexo 5* se empleó la propuesta de la caracterización para le CBCO dictaminados dentro del mapa de proceso.

Tabla 29.

Lista maestra de documentación y registro

CÓDIGO	SUBPROCESO	CÓDIGO	DOCUMENTO/REGISTRO	Tipo	
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA				Interno	Externo
DIES.MP.PE.01	Planificación Estratégica	PLN.EST.01	Plan estratégico	x	
		REG.AST.01	Registro de asistencias	x	
GESTIÓN DE COMUNICACIÓN					
CI.MP.CIE.01	Comunicación Externa e Interna	BOL.COM.01	Boletines de comunicación	x	x
		PLN.IC0.01	Plan comunicacional de emergencias	x	x
		REG.EDU.01	Registros externos de usuarios	x	
GESTIÓN DE LA CALIDAD					
GC.MP.AI.01	Auditoría Interna	PGM.AUD.01	Programa de auditoria	x	
		PLN.AUD.01	Plan de la auditoria	x	
		INF.AUD.01	Informe de la auditoria	x	
		HJ.RT.01	Hoja de ruta	x	
GC.MP.CDR.02	Control de Registro documental	IND.DOC.01	Índice de documentos	x	
		IND.REG.01	Índice de registros	x	
GC.MP.CNC.03	Control de las inconformidades	INF.RNC.01	Informe de la raíz de las no conformidades	x	
		REG.NC.01	Registro de las no conformidades	x	
		PLN.MNC.01	Plan de mejor para las no conformidades		x
GESTIÓN DE PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE INCENDIOS					
GPM.MP.ISP.01	Inspecciones	REG.PLD.01	Registro de planificaciones diarias	x	
		INF.PELE.01	Informes mensuales de los permisos emitidos a locales y establecimientos	x	
		RPT.LC.01	Reporte de locales cerrados	x	

		INF.RPCP.01	Informe anual de la revisión de los planes de contingencia y revisión de planos	x	
		INF.LCPC.01	Informe de locales comerciales para Inicio de proceso de clausura	x	
		CNC.AEO.01	Comunicados de número de contingente de apoyo en eventos ocasionales		
		PLN.OAA.01	Plan operativo anual de área.		
		PLN.OPA.01	Plan Operativo anual	x	
GOC.MP.RAV.01	Respuesta a incendios	INF.PAS.01	Informe de ejecución de prácticas, adiestramiento y simulación	x	x
		ELN.PRT.01	Elaboración de protocolos técnicos	x	x
GESTIÓN DE OPERACIONES BOMBERILES CANTONALES					
		INF.EMA.01	Informes o partes de las emergencias atendidas	x	
GOC.MP.AE.02	Atención de emergencias	ELN.PAE.01	Elaboración de protocolos técnicos de control de atención de emergencias	x	
		INF.EAE.01	Informe estadístico de atención de emergencias	x	
		ELN.PCP.01	Elaboración de programas de capacitación y registros detallados de participantes	x	
GOC.MP.ARV.03	Auxilio y rescate de victimas	INF.EPR.01	Informes con estadísticas de las personas rescatadas	x	
GESTIÓN FINANCIERA					
GF.MP.TP.01	Tesorería y presupuestos	PPC.I&G.01	Proforma presupuestaria consolidada de ingresos y gastos	x	
		INF.PFE.01	Informe de permisos de funcionamiento emitidos	x	
GF.MP.RDC.01	Recaudación	RPT.DRC.01	Reporte diario de recaudación	x	
		RPT.CDPE.01	Reporte condensado y detallado de permisos emitidos	x	

GF.MP.CTB.01	Contabilidad	REG.CTB.01	Registros contables.	x	
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO					
		PLN.IND.01	Plan de inducción	x	
GTH.MP.SP.01	Selección del personal	PLN.ECPE.01	Plan de evaluación de las capacidades y potencialidades del talento humano para profesionalización y especialización	x	x
GESTIÓN ADMINISTRATIVA					
		REG.CIN.01	Registro de correspondencia institucional	x	
		RPT.COP.01	Reporte de clasificación y organización del archivo pasivo	x	
GA.MP.ABV.01	Administración de Bienes y Supervisión de Vehículos	REP.IBA.01	Reporte de inventario de objetos de larga resistencia, bienes sujetos a control administrativo	x	
		INF.EXT.01	Informe de existencias	x	
GA.MP.CP.02	Compras Públicas	INF.MPAC.01	Informe mensual de ejecución del plan anual de adquisiciones y contratación	x	
GESTIÓN DE ASESORAMIENTO JURÍDICO					
GAJ.MP AI.01	Asesoramiento jurídico institucional	REG.PCF.01	Registro de expedientes de procesos coactivos foliado	x	
		INF.TNJ.01	Informe técnico jurídico	x	

Elaborado por: Bryan Zamora

4.3.3.2. Sección 5 de la norma: Liderazgo

4.3.3.2.1. Liderazgo y compromiso

Es crucial exhibir liderazgo y dedicación por parte del Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo hacia el diseño sistema d calidad. Esto implica establecer una política y metas de calidad alineadas con la visión estratégica y el entorno de la organización. Asimismo, fomentar el moldear un enfoque centrado en procesos y riesgos, anuncia la importancia de una gestión de calidad efectiva y conforme a los requisitos. El fin es asegurar que dicho sistema de calidad logre sus objetivos previstos, fomente mejoras continuas y satisfaga al cliente.

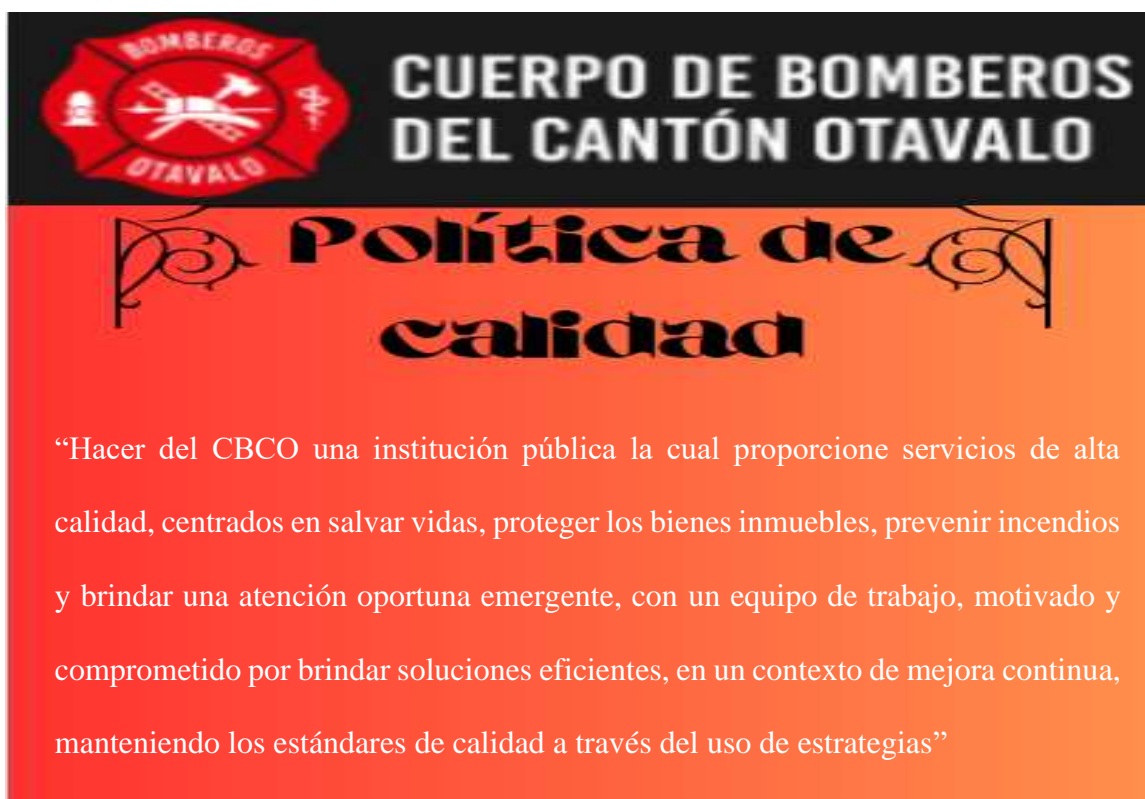
4.3.3.2.2. Política de calidad

Debe reflejar el compromiso de la alta gerencia con el conjunto de calidad, así como brindar un conjunto de directrices para definir los objetivos de calidad, considerando el compromiso de satisfacer las demandas de los clientes y promover mejoras constantes.

Para la creación de dicha política se deben responder las cuestiones instauradas en el *anexo 6*. Ahora se exhibe en la figura 25 la política de calidad propuesta y revisada por parte de Bomberos Otavalo:

Figura 25.

Propuesta de la política de calidad para el CBCO



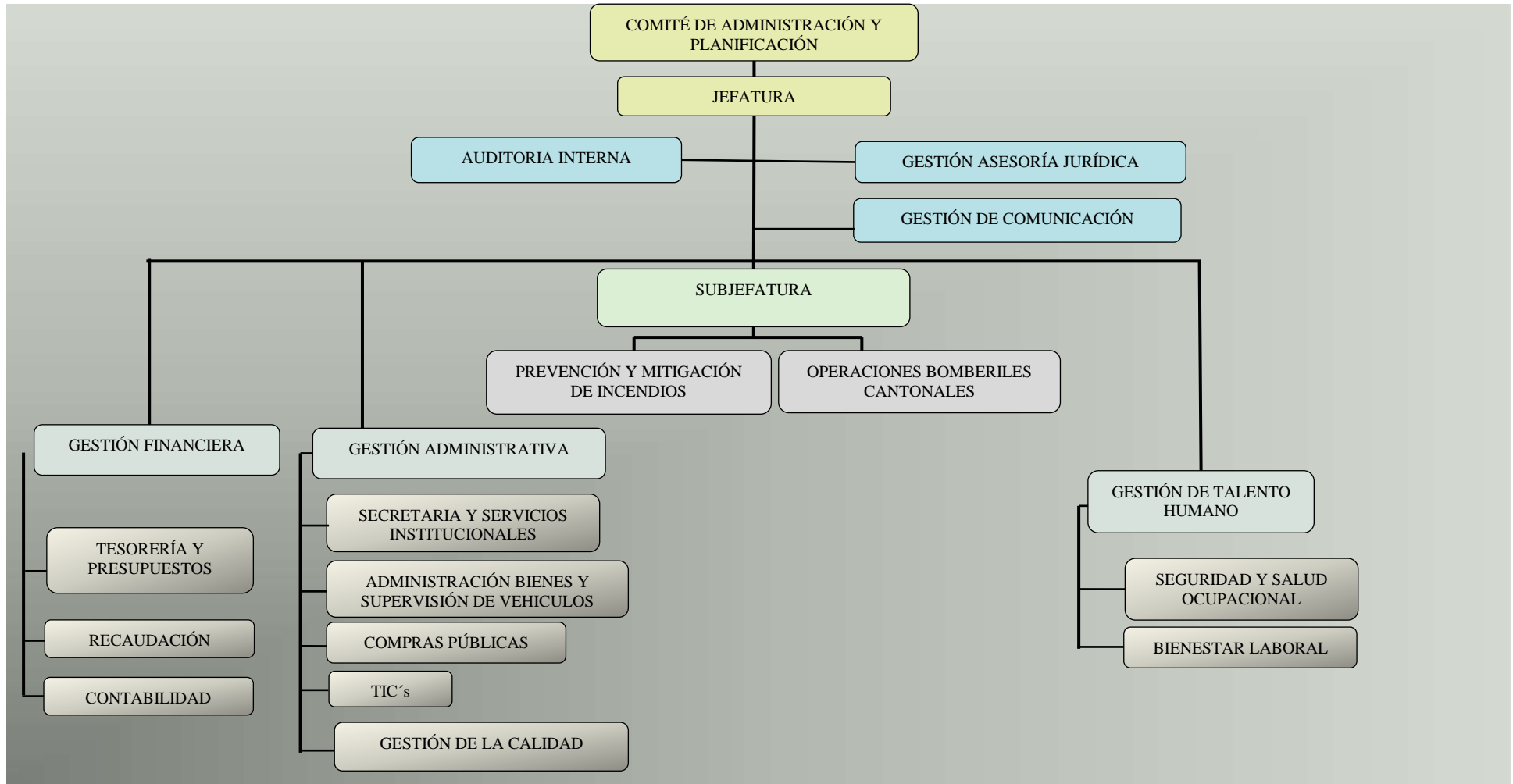
Elaborado por: Bryan Zamora

El encargado de hacer conocer la política de calidad estará a cargo de la jefatura del CBCO, misma que será publicada mediante el sitio web oficial, redes sociales pertinentes y en las instalaciones.

4.3.3.2.3. Role y responsabilidades y autoridades de la organización

Plantear una propuesta de modificación para la estructura organizacional en base a los departamentos existentes, así como la creación de los profesiogramas para cada puesto de trabajo (*anexo 7*), dando así a conocer al personal que labora en el CBCO los roles y responsabilidades inmersos en el SGC.

Figura 26.
Propuesta de la estructura organizacional para el CBCO



Elaborado por: Bryan Zamora

4.3.3.3.Sección 6: Planificación

4.3.3.3.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Una vez ya establecido los procesos departamentales de la institución, Se ejecuto la identificación y prueba de los riesgos presentes en la institución, seguido de la asignación de acciones para abordar estas problemáticas. Esto se confeccionó a través de una tabulación de riesgos, con el objetivo de mitigar los efectos adversos. Todo esto se ejecuta para garantizar que el sistema de gestión de la calidad logre sus resultados previstos, impulsando así la mejora continua.

Para el desarrollo de dicha matriz se la puede ver dentro del *anexo 8* Par ello se consideró los criterios de ponderación descritos en el *anexo 3*.

4.3.3.3.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

Para este apartado de la norma se debe tener en cuenta diversos criterios, entre los cuales están:

- ¿Cuál es el propósito que se busca alcanzar?
- ¿La disponibilidad de recursos que se van a requerir?
- El personal a cargo de hacer cumplir las propuestas planteadas a fin de realizar una evaluación para el crecimiento institucional

Se inicia el proceso de elaboración de los objetivos de calidad destinados al fortalecimiento del Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo, detallados y analizados en la tabla 30.

Tabla 30.*Objetivos de calidad propuestos para el CBCO*

Objetivo	Responsable	Recursos	Acción	Frecuencia	Indicador
Realizar un análisis de conformidad al cliente para medir el nivel de satisfacción al momento de ser atendido.	Delegado de Recaudación	<ul style="list-style-type: none"> - Buzón de quejas - Encuestas de satisfacción 	Aplicar las encuestas a través de la página del CBCO	Mensual	Nivel de usuarios satisfechos: (Usuarios satisfechos/total de usuarios) *100%
Determinar y proporcionar los recursos requeridos para garantizar una gestión óptima y un rendimiento efectivo tanto para el área operativa como para la administrativa.	Delegado del área de compras públicas	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitudes de compras - Informes de adquisición 	Revisión y planificación de adquisición de los recursos necesarios para cada área de la institución	Mensual	Nivel de recursos totales: (Recursos disponibles/Recursos requeridos) * 100%
Brindar una capacitación especializada en temas de prevención, registro de documentación y manejo de recaudación para mejorar la satisfacción al cliente.	Delegado del área de RR.HH	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de capacitación trimestral 	Crear el plan de capacitación	Trimestral	Nivel de capacitación realizado: (Trabajadores capacitados/Total de trabajadores) *100%
Garantizar la puntualidad en la entrega de permisos de funcionamiento en el plazo acordado con el usuario, previniendo quejas futuras.	Delegado del área de Recaudación	<ul style="list-style-type: none"> - Inspecciones aprobadas - Establecimiento de fecha de entrega 	Realizar una planificación de entregas mensuales	Mensual	Nivel de permisos otorgados al mes: (Permisos entregados al mes/Total de permisos solicitados al mes) *100%
Mejorar la capacidad de los miembros del CBCO en temas del SGC con capacitaciones.	Delegado del área de RR.HH	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de capacitación interno 	Crear el plan de capacitación interno	Trimestral	Nivel de capacitación realizado: (Trabajadores capacitados/Total de trabajadores) *100%

Elaborado por: Bryan Zamora

4.3.3.3. Planificación de cambios

Los Bomberos del cantón Otavalo reconoce la posibilidad de cambios internos que pueden impactar el SGC, por lo que la planificación debe estar preparada para el manejo de alteraciones, a fin de poder cumplir con los requisitos descritos en esta sección de la norma, es por ello por lo que en el *anexo 9* se ha propuesto un formato de cambio.

4.3.3.4. Sección 7: Apoyo

4.3.3.4.1. Recursos

Generalidades

Dentro de este segmento normativo la institución se enfoca en proporcionar los recursos y mantenimiento necesario para garantizar un sistema óptimo de calidad.

Personas

La organización es consciente de la importancia de tener en sus filas personal capacitado y apto para ocupar cargos dentro de esta, para manejar un sistema de gestión de calidad eficaz a fin de poder medir y controlar los procesos realizados, es por ello por lo que en el *anexo 7* se presente la elaboración de los profesiogramas de la institución.

Infraestructura

Dentro del análisis ambiental interno realizado en el apartado 4.1.2.4. se especifica las diferentes áreas departamentales e instalaciones con las que cuenta la institución para el desarrollo de sus actividades y operaciones necesarias para brindar un servicio de calidad a la ciudadanía otavaleña.

4.3.3.4.2. Competencia

El CBCO reconoce la importancia de determinar las competencias necesarias para el personal que influye en el desempeño del sistema de gestión de calidad, tal como lo

establece la normativa ISO. Para asegurar estas competencias, se han desarrollado profesiogramas detallados que especifican las responsabilidades y actividades de cada puesto de trabajo. Estos profesiogramas, disponibles en el *Anexo 7*, proporcionan una guía clara sobre las habilidades requeridas para cada función dentro de la institución.

Además, como parte de su compromiso con la mejora continua, el CBCO ha implementado un plan de capacitación (PLN.AC.01), detallado en el *Anexo 10*, destinado a brindar formación a su personal. Este plan reconoce que el fin será endurecer las competencias existentes y desarrollar nuevas habilidades en el equipo de trabajo, asegurando así un desempeño óptimo y alineado con los estándares de calidad y eficacia exigidos por la institución

4.3.3.4.3. Toma de conciencia

Priorizar la conciencia y compromiso del personal hacia la eficacia del conjunto de calidad. Para ello, se diseñó un plan de capacitación (identificado como PLN.AC.01), tal como se detalló anteriormente, con el objetivo de proporcionar una comprensión clara de la contribución individual al funcionamiento óptimo del SGC. Los detalles específicos de este plan se encuentran descritos en profundidad en el *Anexo 10*, donde se busca no solo motivar al equipo, sino también garantizar su desarrollo integral y la adecuada ejecución.

4.3.3.4.4. Comunicación

La interacción efectiva con las partes interesadas, tanto internas como externas, y aquellos responsables de compartir información es fundamental para el organismo en relación con el SGC, dichas comunicaciones se lo realizarán según y acorde a las necesidades, empleando diferentes herramientas como reuniones, correo institucional y redes sociales. Es por ello por lo que se ha desarrollado una matriz de comunicaciones

detallada que describe con precisión qué información se comunica, cuándo, quién es el responsable de la comunicación, el destinatario y el método de comunicación utilizado. Esta matriz garantiza una gestión eficiente y completa de la comunicación en el ámbito del sistema de calidad de la institución.

Tabla 31.*Matriz de comunicación*

Que comunicar	Responsable de comunicar	Receptor	Formas de expresar	Cuando comunicar
Organización estratégica del ente	Responsable de RR.HH	Personal de la institución	Reuniones y Redes sociales	Frente a eventos de actualización
Enfoque de calidad	Responsable de RR.HH	Personal de la institución	Reuniones y Redes sociales	Frente a eventos de actualización
Objetivos de calidad	Responsable de RR.HH	Personal de la institución	Reuniones y Redes sociales	Frente a eventos de actualización
Documentación del SGC	Responsable de RR.HH	Personal de la institución	Reuniones y Correos institucionales	Frente a eventos de actualización
Caracterización de los procesos	Responsable de RR.HH	Personal de la institución	Reuniones	Frente a eventos de actualización
Requisitos legales	Responsable de Asesoramiento Jurídico	Personal de la institución	Reuniones y Correos institucionales	Frente a eventos de actualización
Profesiogramas	Responsable de RR.HH	Personal de la institución	Reuniones y Correos institucionales	Frente a eventos de actualización

Matriz de evaluación de riesgo	Responsable de RR.HH	Personal de la institución	Reuniones, Correos institucionales y matriz de riesgo	Frente a eventos de actualización
Indicadores de gestión	Responsable de RR.HH	Personal de la institución	Reuniones	Frente a eventos de actualización
Rendimiento de los procesos internos	Responsable de RR.HH	Personal de la institución	Reuniones y Correos institucionales	Culminación mensual
Auditorias	Responsable de RR.HH	Personal de la institución	Reuniones	Anual
Plan de mejora	Jefe de bomberos Otavalo	Personal de la institución	Reuniones y Correos institucionales	Frente a eventos de actualización
Capacitaciones	Responsable de RR.HH	Personal de la institución	Reuniones y Correos institucionales	Cada que el personal lo requiera
Satisfacción de los usuarios	Responsable de recaudación	Alta dirección	Reuniones y Redes sociales	Culminación mensual

Elaborado por: Bryan Zamora

4.3.3.4.5. Información documentada

Los registros y documentos codificados deben estar accesibles dentro de esta parte para garantizar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO. La sección 4.3.3.1.4 entra en detalles sobre estos componentes, que incluyen el manual de procedimientos, la caracterización de los subprocesos, las indicaciones y otros formatos necesarios para el buen funcionamiento del sistema. Para garantizar el mejor funcionamiento posible del sistema de gestión de la calidad de CBCO, es imperativo que esta documentación sea fácilmente accesible para todas las partes relevantes, al tiempo que esté actualizada y sea segura y de alta integridad.

4.3.3.5. Sección 8: Operaciones

4.3.3.5.1. Planificación y Control operacional

En consonancia con lo establece en el objetivo específico 3 y el alcance definido en la sección 1.3 y lo expuesto en el planteamiento del problema 1.1, el Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo ha optado por enfocar la planificación y control de procesos en dos departamentos en concreto: el Departamento de Prevención de Incendios, perteneciente a la Gestión de Sistematizaciones Bomberiles, y el departamento de Recaudación, parte fundamental de la Gestión Financiera. Este enfoque tiene como objetivo identificar los procesos indispensables para acatar con los lineamientos estipulados por la norma ISO9001:2015. Es crucial comprender a fondo el funcionamiento de cada uno de estos departamentos, lo cual se logra mediante el desarrollo detallado del manual de procesos adjunto en el *anexo 11*.

Con miras a confeccionar y documentar el manual de procesos focalizado en los departamentos mencionados con anterioridad, se ha propuesto la siguiente cifrado:

Tabla 32.*Codificación para el manual de procedimientos*

COD	Proceso	COD	Procedimiento	COD
GPM.	Gestión de Prevención y Mitigación de Incendios	GPM.ICE.01	Inspección de establecimientos comerciales e industrias	GPM.MP.ICE.01
		GPM.IUE.02	Inspección a Unidades Educativas	GPM.MP.IUE.02
		GPM.ITP.03	Inspección a transporte	GPM.MP.ITP.03
		GPM.VBP.04	Visto bueno de planos	GPM.MP.VBP.04
		GPM.PEO.05	Permiso ocasional	GPM.MP.PEO.05
		GPM.CPF.06	Cierre para el permiso de funcionamiento	GPM.MP.CPF.06
		GPM.IGC.07	Inspección para gas centralizado	GPM.MP.IGC.07
		GPM.ES.08	Evaluación de simulacros	GPM.MP.ES.08
		GPM.REI.09	Reinspección	GPM.MP.REI.09
GF.	Gestión Financiera	GF.EPEI.01	Emisión de los permisos de funcionamiento para establecimientos comerciales e industrias	GF.MP.EPEI.01
		GF.EPT.02	Emisión de los permisos de funcionamiento para transporte	GF.MP.EPT.02
		GF.EPP.03	Emisión de los permisos de funcionamiento para el visto bueno de plano	GF.MP.EPP.03
		GF.EPO.04	Emisión de los permisos de funcionamiento para el permiso ocasional	GF.MP.EPO.04
		GF.RCA.05	Registro del cierre de actividad	GF.MP.RCA.05
		GF.EPG.06	Emisión de los permisos de funcionamiento para gas centralizado	GF.MP.EPG.06
		GF.RCM.07	Registro de cobros por parte del municipio	GF.MP.RCM.07
		GF.CC.08	Cierre de caja	GF.MP.CC.08
		GF.EPX.9	Reporte y escaneo de permisos de funcionamiento entregados	GF.MP.EPX.9

Elaborado por: Bryan Zamora

4.3.3.6. Sección 9: Evaluación del desempeño

ISO orienta al Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo en el seguimiento y análisis de sus procesos a través de indicadores específicos, asegurando la calidad dentro del Sistema de Gestión (SGC). Estos indicadores son fundamentales para evaluar el rendimiento de los procesos y garantizar su eficiencia.

Asimismo, se establecen documentos clave, como los formatos para el plan de auditoría interna, el programa de auditoría, informes de auditoría y la revisión por parte de la alta dirección. Estos documentos juegan un papel crucial en el proceso de auditoría interna, proporcionando una estructura sólida para evaluar y mejorar continuamente las prácticas dentro de la organización.

4.3.3.6.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

Con el propósito de cumplir con los requisitos de esta norma, se ha desarrollado un conjunto de indicadores detallados en el *anexo 12*. Estos indicadores están destinados a evaluar y analizar el rendimiento de los procesos del departamento de Prevención de Incendios y Recaudación. Estos indicadores son herramientas fundamentales que facilitarán la prestación de un servicio de calidad, orientado hacia la mejora continua.

4.3.3.6.2. Auditoría interna

Para verificar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad con los estándares de calidad impuestos en la normativa ISO 9001:2015, es esencial documentar y archivar el procedimiento de auditoría interna. Este proceso debe formar parte de la Jefatura del Cuerpo de Bomberos, identificándose con el siguiente código: GE.GC.AID

Se presenta la siguiente tabla, con la documentación y registros necesarios para una auditoría:

Tabla 33.*Archivos requeridos para la auditoría*

Código	Nombre	Tipo	Anexo
GE.GC.AID01	Formato para el programa de auditoría	Documento	<i>Anexo 15</i>
GE.GC.AID02	Formato para plan de auditoría	Documento	<i>Anexo 16</i>
GE.GC.AID03	Formato para el informe de auditoría	Documento	<i>Anexo 17</i>

Elaborado por: Bryan Zamora

4.3.3.6.3. Revisión por la dirección

La alta gerencia de la institución ha optado por realizar revisiones programadas del SGC de la organización, con el fin de verificar su idoneidad, adecuación, eficacia y alineación continua.

4.3.3.7. Sección 10: Mejora**4.3.3.7.1. No conformidades y acciones correctivas**

La ejecución de este apartado está condicionada por las no conformidades detectadas en los procesos de la institución, lo que implica la necesidad de tomar decisiones cruciales para abordar estos contratiempos. Por lo tanto, en el *anexo 13*, se proporcionan formatos para documentar y supervisar las no conformidades para abordar las situaciones irregulares.

4.3.3.7.2. Acción de mejora

Es deber del Cuerpo de Bomberos de Otavalo mejorar continuamente la suficiencia, aplicabilidad y eficacia del SGC. Por esta razón, se ha establecido como propuesta dentro de la fase DEMING un plan de mejora que esboza las tareas a realizar, los indicadores medibles, los recursos necesarios, el intervalo de tiempo apropiado y las actividades.

Tabla 34.

Plan de mejora para el CBCO

Ciclo		PUNTOS A MEJORAR	ACTIVIDAD	RECURSOS	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FIN
Panificar	P	Diseño del plan estratégico	Ejecutar el plan estratégico del CBCO	Materiales de oficina, presupuesto económico	% del nivel de cumplimiento de los objetivos	Subjefe del CBCO	Abr-02	Abr-29
		Diseñar auditorías internas	Realizar el programa de auditorías internas	Materiales de oficina, presupuesto económico	% del nivel de auditorías realizadas	Jefe del CBCO Jefe del RR HH	May-02	May-31
		Definir recursos indispensables	Desarrollar el plan de mantenimiento preventivo y correctivo de la flota vehicular, equipos de oficina, Epps y herramientas	Materiales de oficina, presupuesto económico	% de Necesitadas atendidas por departamento	Jefe de administración de bienes y supervisión de vehículos	Jun-03	Jun-04

Hacer	H	Implementar el programa de auditorías	Ejecutar auditorías internas por departamentos	Materiales de oficina, presupuesto económico	% de departamentos auditados	Jefe del CBCO Jefe del RR HH	Jun-05	Jul-05
		Refinar los procesos internos de la institución	Capacitaciones al personal	Materiales de oficina, presupuesto económico	% de capacitaciones al personal	Jefe del CBCO Operarios	Jul-08	Jul-11
			Evaluación de los riesgos latentes inmersos en los procesos	Materiales de oficina, presupuesto económico	% de riesgos encontrados	Jefe del CBCO Operarios	Jul-15	Jul-15
Verificar	V	Analizar y dar monitoreo al SGC	Determinar el monitoreo, la medida, el análisis y valoración de los diferentes elementos del SGC	Materiales de oficina, presupuesto económico	% de indicadores culminados	Jefe del CBCO	Ago-05	Ags-08
Actuar	A	Ejecutar medidas de mejora	Ejecutar el programa y plan de auditoría	Materiales de oficina, presupuesto económico	% de procesos auditados	Jefe del CBCO Jefe del RR HH	Ago-12	Ago-15
			Reformular de indicadores pertinentes	Materiales de oficina, presupuesto económico	% de indicadores defectuosos	Jefe del CBCO Operarios	Ago-19	Ago-20

Contar con el registro de las inconformidades	Materiales de oficina, presupuesto económico	% de las no conformidades	Jefe del CBCO Operarios	Ago-26	Ago-26
Proponer un plan de mejora	Materiales de oficina, presupuesto económico	% de plan de mejora convalidado	Jefe del CBCO	Sep-02	Sep-06

Elaborado por: Bryan Zamora

4.4. Análisis de resultado del desarrollo del control de calidad

La valoración del diseño del SGC propuesto para la institución, en donde se procede a evidenciar los requisitos, análisis iniciales de conformidad, observación, las medidas que se tomó para corregir el análisis inicial y el análisis final, todo ello aplicando el cuestionario inicial del protocolo de control de ISO91001:2015

Tabla 35.

Valoración del diseño del SGC

Requisitos	Análisis			Análisis final de la conformidad
	inicial de conformidad	Observación	Medidas	
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN				
4.1 Comprensión de la organización y su contexto	Cumple de forma mínima	Se procede a desarrollar el análisis interno y externo	Se llevo a cabo el desarrollo del análisis PESTEL y la matriz FODA	Cumple
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Cumple de forma mínima	Identificar las partes interesadas y los criterios establecidos por ellas	Matriz de partes interesadas	Cumple
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	Insatisfactorio	Establecer el alcance del SGC	Alcance del SGC	Cumple
4.4 Sistema de gestión de la	No cumple	Emplear las herramientas de análisis	Se realizo: -Mapa de procesos -Cadena de valor	Cumple

calidad y sus procesos			-Caracterización de los procesos -Inventario de procesos	
Total	16.88%		Total	84.38%
5. LIDERAZGO				
5.1 Liderazgo y compromiso	Medianamente satisfactorio	Desarrollar el compromiso con la alta dirección	La cúpula directiva exhibe liderazgo y muestra compromiso con relación al SGC	Cumple
5.2 Política		Proponer la política de calidad	Política de calidad	Cumple
5.3 Roles, responsabilidad y autoridades en la organización	Medianamente satisfactorio	Reformular la estructura organizacional	Organigrama	Cumple
Total	41.82%		Total	86.36%
6. PLANIFICACIÓN				
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	No cumple	Desarrollar la matriz de gestión, control y evaluación de riesgos	Matriz de gestión, control y evaluación de riesgos	Cumple
6.2 Objetivos de la calidad y planeación para lograrlos	No cumple	Desarrollar los objetivos de calidad	Matriz con los objetivos de calidad	Cumple
Total	8.89%		Total	86.67%
7. APOYO				
7.1 Recursos	Cumple de forma parcial	La institución otorga los insumos, equipos y conoce los	Insumos necesarios, herramientas, profesiogramas	Cumple

			cargos en ellos puestos de trabajo		
7.2	Competencias	Cumple de forma parcial	Elaboración de los profesiogramas	Profesiograma	Cumple
7.3	Toma de conciencia	Cumple de forma parcial	Creación del formato de capacitación al personal	Formato para la capacitación al personal	Cumple
7.4	Comunicación	No cumple	Desarrollo de la matriz de comunicación	Matriz de comunicación internas	Cumple
7.5	Información documentada	No cumple	Codificar la documentación requerida por la norma	Lista maestra de la documentación de documentos y registros	Cumple
Total		50%		Total	82.67%
8. OPERACIONES					
8.1	Planificación y Control operacional	No cumple	Estandarizar los procesos designados	Manual de procesos	Cumple
8.7	Control de las no conformidades	No cumple	Formato para las no conformidades	Registro de las no conformidades	Cumple
Total		25%		Total	65.88%
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO					
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	No cumple	Precisar indicadores para evaluar los procesos	Ficha de los indicadores	Cumple
9.2	Auditoría interna	No cumple	Proponer formatos para auditoría interna	-Formato para el programa de auditoría	Cumple

					-Formato para el plan de auditoria	
					-Formato para el informe de auditoria	
Total		1%			Total	60.33
10. MEJORA						
10.2	No	No cumple	Diseñar un registro de inconformidades	Formato para registrar las no conformidades		Cumple
10.3	Mejora continua	No cumple	Herramienta de mejora continua	Diseño del plan de acción institucional		Cumple
Total		8.18%			Total	81.82

Elaborado por: Bryan Zamora

Como resultado, la tabla 36 ofrece una visión concluyente de la mejora respecto a los resultados de partida. La evaluación indica una mejora significativa en la empresa en relación con los elementos considerados en la norma ISO 9001:2015, lo que ha ayudado en gran medida a la optimización del control interno con el objetivo de mejorar el servicio al cliente y, en consecuencia, fortalecer las relaciones. A partir de los datos recogidos, el índice de conformidad global es del 72,41% (véase el anexo 18), que la escala de valoración clasifica como resultado mejorable.

Tabla 36.*Cotejo de resultados finales*

Capítulo de la norma	Resultado inicial	Resultado final
Contexto de la organización	16,88%	84,38%
Liderazgo	41,82%	86,36%
Planificación	8,89%	86,67%
Apoyo	50,00%	82,67%
Operación	25,00%	65,88%
Evaluación del desempeño	1,00%	60,33%
Mejora	8,18%	81,82%
TOTAL	23.69%	72.41%

Elaborado por: Bryan Zamora

El enfoque investigativo, centrado en la creación del SG por procesos basado en ISO9001:2015 para el Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo, ha alcanzado sus objetivos específicos al establecer una sólida base teórica a través de la recolección de datos bibliográficos, facultar el estado inicial de los dos departamentos previamente mencionados mediante técnicas de recolección de información y aplicando el cuestionario de verificación. La propuesta de un manual de procedimientos para los departamentos ya mencionados, derivado del diagnóstico inicial preliminar, ha demostrado ser un instrumento eficaz para estandarizar actividades y mejorar la eficiencia organizativa. Al contrastar estos resultados como el Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito, los Bomberos de Portoviejo y Riobamba, se destaca la importancia de adoptar un enfoque sistemático de calidad para optimizar recursos y mejorar la entrega de servicios. Además, el análisis detallado revela un cumplimiento actual del 23.69% y una mejora del 48.72%, al igual que este al aplicar.

Estimación de implementación

Para la puesta en marcha del diseño propuesto se lo detalla de mejor manera en el *anexo 19*. Este presupuesto abarca los costos asociados con la planificación, ejecución y puesta en marcha de las distintas fases del sistema, con el objetivo de asegurar su efectiva integración y cumplimiento de los estándares de calidad establecidos. Se considerarán aspectos como la formación del personal, adquisición de tecnología, auditorías internas y otros recursos necesarios para garantizar el éxito del proyecto.

CONCLUSIONES

Al respaldar la base teórica mediante la recolección de datos bibliográficos existente, se ha proporcionado valiosa información que respalda adecuadamente el progreso de la investigación. Esta revisión bibliográfica ha fundamentado teóricamente el estudio al ofrecer conceptos, orientaciones y pautas que destacan la relevancia, funcionalidad y repercusiones asociadas con el modelo del sistema de gestión de calidad centrado en el agrado del cliente.

A través de la valoración de la fase primaria institucional y la aplicación del control en base a la normativa ISO9001:2015, se dio un resultado inicial del 23.69% de cumplimiento de los capítulos 4 hasta el 10, teniendo en cuenta que los 3 primeros capítulos son generalidades que menciona la norma, en el cual se constató que el capítulo que más ponderación tuvo de forma individual fue el 7, dando un porcentaje del 50%, en cuanto al departamento de Prevención de Incendios y Recaudación, se observó la ausencia de procedimientos definidos para la ejecución de actividades, así como la falta de compromisos por la dirección ejecutiva.

Concluido el modelo enfocado a gestionar procesos para la institución del Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo, se identificaron 9 procesos. En la elaboración del manual de procedimientos, se abordaron 2 de estos procesos, generando así 18 procedimientos esenciales. De los cuales se llevaron a la formulación de 9 indicadores que facilitan la supervisión y medición de los procesos. En comparación con la evaluación inicial, se logró un avance del 48.7%, resultando en una puntuación final del 72.41% de cumplimiento. La falta de elaboración del manual para los 7 procedimientos restantes contribuyó a este resultado, indicando que aún hay oportunidad para mejorar el diseño del SGC.

RECOMENDACIONES

Realizar reuniones de manera periódica a fin de socializar la información y documentación pertinente con el personal de la institución, en la cual se capacite tomando en cuenta su intervención en el Diseño de Gestión por Procesos en donde se destaque no solo los beneficios, sino la importancia, lineamientos y la orientación que deben seguir.

Se recomienda que la alta dirección mantenga su compromiso y realice auditorías internas de forma anual. Estas prácticas serán esenciales para identificar posibles no conformidades y para desarrollar medidas correctivas y preventivas destinadas a mejorar el Sistema de Gestión por Procesos y los departamentos involucrados. Este proceso de evaluación constante no solo fortalecerá la eficiencia y eficacia de las operaciones, sino que también contribuirá significativamente al continuo crecimiento y perfeccionamiento de la organización.

Es recomendable que la organización adopte constantemente un enfoque centrado en administrar riesgos, posibilitando la previsión y la pronta resolución de los desafíos que puedan surgir, contando con los medios y recursos idóneos. Además, se sugiere la adquisición o creación de un sistema informático integral que facilite la gestión efectiva de los procesos, garantizando una respuesta adecuada a los desafíos, al mismo tiempo que se promueve la instauración de una sólida cultura de calidad.

BIBLIOGRAFÍA

- [1] G. P. Torres Guananga, J. C. Rodríguez Leon, A. F. Inca Falconi, Á. G. Castelo Salazar, y E. L. Ríos Sanipatin, «La gestión por procesos un sistema de control eficiente en las empresas», *Ciencia Digital*, vol. 3, n.º 2.6, 2019, doi: 10.33262/cienciadigital.v3i2.6.600.
- [2] Alberto Medina León, Dianelys Nogueira River, Armando Sánchez Macías, y Yuly Esther Medina Nogueira, «Documentación y procedimientos de apoyo para la gestión y mejora de procesos», Researchgate.
- [3] Servicio de acreditación ecuatoriano, «Calidad en los sectores públicos», www.acreditacion.gob.ec.
- [4] Eber Arroyo Jurado, «Informe de gestión CBDMQ», Quito , 2019. Accedido: 16 de noviembre de 2023. [En línea]. Disponible en: <https://www.bomberosquito.gob.ec/images/pdf/cuentas/informerc18.pdf>
- [5] Karla Rodríguez, «Diseño del sistema de gestión por procesos basado en la norma ISO 9001:2015 para el cuerpo de bomberos Ibarra», Universidad Técnica del Norte, Ibarra, 2021.
- [6] Noé Chávez Hernández, «Inversión Extranjera y Variables Económicas que Afectan el Sector Manufacturero», El Buzón de Pacioli. Accedido: 2 de julio de 2023. [En línea]. Disponible en: <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/SiteAssets/Paginas/numeros/Pacioli-104-eBook.pdf>
- [7] José Félix Peñafiel-Loor, Maritza Sandra Pibaque-Pionce, y Jonathan Alexis Pin-Sancan, «La importancia de la planificación estratégica para las pequeñas y

- medianas empresas (PYMES)», Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Ecuador.
- [8] M. E. G. Oliveros, M. O. Velásquez, y M. De Castro Abello, «LA MISIÓN», en *Marketing Una versión gráfica*, 2022. doi: 10.2307/j.ctv287sbfq.46.
- [9] José Antonio Rodero, *Estrategia Empresarial Práctica: Del diagnóstico a la implementación*, Primera edición., vol. 01. Bogotá: Editorial Ra-ma, 2019. Accedido: 2 de julio de 2023. [En línea]. Disponible en: Ra-ma Rodero, J. A. (2019). Estrategia empresarial: del diagnóstico a la implantación. Bogotá, Ediciones de la U. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/127126?page=4>.
- [10] Jesús García Guilianny, Annherys Paz Marcano, y Horacio Suarez Barros, «Elementos de la Filosofía de Gestión que sustentan la competitividad en empresas del sector construcción», Universitaria Reformada, Barranquilla, Colombia. Accedido: 2 de julio de 2023. [En línea]. Disponible en: <https://produccioncientificaluz.org/index.php/racs/article/view/38155>
- [11] Pablo Orellana Nirian, «Valores de una empresa», economipedia.com. Accedido: 2 de julio de 2023. [En línea]. Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/valores-de-una-empresa.html>
- [12] CEPLAN, «Planeamiento Estratégico», www.une.edu.pe. Accedido: 31 de julio de 2023. [En línea]. Disponible en: <https://www.une.edu.pe/planeamiento/docs/documentos-normativos/DISPOSITIVOS%20LEGALES%20VIGENTES%20EN%20LA%20ADM%20PUBLICA/08%20SIST.%20%20ADM.%20DE%20PLANEAMIENTO%20ESTRATEGICO/PLANEAMIENTO%20ESTRATEGICO.pdf>

- [13] EUROONNOVA, «¿Qué es la estructura organizacional de una empresa?», www.euroinnova.ec. Accedido: 31 de julio de 2023. [En línea]. Disponible en: <https://www.euroinnova.ec/blog/que-es-la-estructura-organizacional-de-una-empresa#iquestpor-queacute-es-importante-la-estructura-organizacional-en-una-empresa>
- [14] Mario Javier Brume González, *Estructura organizacional*. Barranquilla: Institución Universitaria Itsa, 2019. Accedido: 31 de julio de 2023. [En línea]. Disponible en: <https://www.unibarranquilla.edu.co/docs/ESTRUCTURA-ORGANIZACIONAL.pdf>
- [15] Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura, *Gestión Empresarial Estratégica: El Análisis Interno y Externo*, vol. 3. San José: <https://www.iica.int/es>, 2018. Accedido: 31 de julio de 2023. [En línea]. Disponible en: <https://repositorio.iica.int/bitstream/handle/11324/7043/BVE18040203e.pdf;jsessionid=C397D9AA2B9006672849581BAFA6D166?sequence=1>
- [16] R. E. Saavedra-Leyva y M. Taxis Flores, «El factor institucional en el emprendimiento por oportunidad de América Latina y el Caribe», *Innovar*, vol. 29, n.º 73, pp. 99-112, 2019.
- [17] EAE Business School, «Factores económicos de una empresa que deben tenerse en cuenta», *Retos en Supply Chain*. Accedido: 1 de julio de 2023. [En línea]. Disponible en: <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/factores-economicos-de-una-empresa-que-deben-tenerse-en-cuenta/>

- [18] K. L. Apolo-Pérez, J. E. Álvarez-Gavilanes, y W. G. Vicuña-Matute, «Gestión estratégica del talento humano en el Hospital General Machala», *CIENCIAMATRIA*, vol. 7, n.º 12, 2021, doi: 10.35381/cm.v7i12.419.
- [19] J. D. Ivars, «¿Recursos naturales o bienes comunes naturales?», *Papeles de Trabajo. Centro de Estudios Interdisciplinarios en Etnolingüística y Antropología Socio-Cultural*, n.º 26, 2020, doi: 10.35305/revista.v0i26.85.
- [20] Vianey González Gamarra, Lenin Ipaz Erazo, y Yeni Isabel Turriago Garzón, «La Tecnología Como Factor de Innovación en el Mejoramiento de los Procesos Administrativos de las Empresas en Colombia», Escuela Superior de Administración Pública ESAP. Accedido: 1 de julio de 2023. [En línea]. Disponible en: <https://digitz.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/4489/Trabajo%20de%20Grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- [21] Ana Milena Silva, «Factores sociales, económicos y ambientales de las organizaciones de economía solidaria conformadas en situaciones de crisis en Colombia», Universidad Icesi, Cali, Valle del Cauca. Accedido: 1 de julio de 2023. [En línea]. Disponible en: file:///C:/Users/User/OneDrive%20-%20Universidad%20Tecnica%20del%20Norte/Documentos/UNIVERSIDAD/TRABAJO%20DE%20TESIS/Capitulo%203/citas/coordinadorrevistasc,+Revista+Campos+Vol.+8_1-Factores-web.pdf
- [22] J. J. A. Benjumea, «Factores determinantes de la consolidación empresarial: un enfoque integrador desde el emprendedor, la empresa y el entorno», *Contaduría y administración*, vol. 67, n.º 2, p. 5, 2022.

- [23] A. M. Izquierdo Morán, L. K. Baque Villanueva, y L. K. Álvarez Gómez, «Fortalecimiento de las ventas de productos agrícolas mediante portales electrónicos en el cantón Quevedo.», *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 2022, doi: 10.46377/dilemas.v10i1.3291.
- [24] María Torres, «Análisis PESTEL», <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/>.
Accedido: 2 de agosto de 2023. [En línea]. Disponible en:
<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/2973/1/An%C3%A1lisis%20PESTEL.PDF>
- [25] Fundación Pública Andaluza, «Cadena de valor », www.andaluciaemprende.es.
Accedido: 2 de agosto de 2023. [En línea]. Disponible en:
<https://www.andaluciaemprende.es/wp-content/uploads/2019/02/CADENA-DE-VALOR.pdf>
- [26] J. N. S. Morales, W. F. J. Castro, y D. J. A. Analuisa, «PARTES INTERESADAS Y CARTAS DE SERVICIO COMO INSTRUMENTO DE MEJORA DE LA CALIDAD», *REVISTA MULTIDISCIPLINARIA DE DESARROLLO AGROPECUARIO, TECNOLÓGICO, EMPRESARIAL Y HUMANISTA.*, vol. 5, n.º 2, p. 14, 2023.
- [27] A. D. Calderón Pino, M. Á. López Mendoza, y M. A. Romero Hernández, «Modelo De Sistema Viable Modelo De Articulación Del Sistema De Gestión Integral HSEQ Bajo Los Criterios De Las Normas ISO 9001:2015, ISO 14001: 2015 E ISO 45001:2018», *Revista Científica: BIOTECH AND ENGINEERING*, vol. 1, n.º 01, 2021, doi: 10.52248/eb.volliss01.7.
- [28] J. E. J. Vaca, D. M. J. Vaca, O. S. V. Velasteguí, y S. J. L. Yaguache, «GESTIÓN POR PROCESOS COMO HERRAMIENTA CLAVE PARA EL

- MEJORAMIENTO CONTINUO EN EMPRESAS COMERCIALES CASO MP», *Sur Academia: Revista Académica-Investigativa de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa*, vol. 4, n.º 7, 2017.
- [29] E. X. Benavídez Vera, E. M. Segarra Farfán, E. Colina-Morles, L. Siguenza-Guzman, y R. Arcentales-Carrion, «Levantamiento de procesos como base para la aplicación de sistemas de costeo basado en actividades en empresas de ensamblaje», *Revista Economía y Política*, n.º 30, pp. 48-71, 2019.
- [30] D. García, «Mapeo de procesos y su alcance». enero, 2020.
- [31] Myriam Quiroa, «Proceso estratégico», *economipedia.com*. Accedido: 2 de agosto de 2023. [En línea]. Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/proceso-estrategico.html>
- [32] Samantha Carrasco, «La importancia de implementar procesos operativos en tu empresa », *www.practisis.com*. Accedido: 2 de agosto de 2023. [En línea]. Disponible en: <https://www.practisis.com/post-one/la-importancia-de-implementar-procesos-operativos-en-tu-empresa#:~:text=Los%20procesos%20operativos%20son%20una,funcionamiento%20interno%20de%20tu%20negocio>.
- [33] Daniel Jimenez, «Procesos de apoyo: Claves para su identificación», *www.pymesycalidad20.com*. Accedido: 2 de agosto de 2023. [En línea]. Disponible en: <https://www.pymesycalidad20.com/procesos-de-apoyo-claves-para-su-identificacion.html>
- [34] Gestión de Calidad, «Gestión por Procesos en sistemas de gestión», *gestioncalidad.com*. Accedido: 2 de agosto de 2023. [En línea]. Disponible en: <https://gestioncalidad.com/gestion-procesos>

- [35] José Jabaloyes Vivas, José Miguel Carot Sierra, y Andrés Carrión García, «INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN DE LA CALIDAD », elibro.net. Accedido: 2 de agosto de 2023. [En línea]. Disponible en: <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/165233?page=25>
- [36] M. Cuásquer-Viveros y A. L. Moreno-Cortés, «Estudio sobre los diagramas de flujo en la resolución de problemas matemáticos», *Revista Unimar*, vol. 39, n.º 1, pp. 45-55, 2021.
- [37] Dasilva Patria, «Caracterización y documentación de los procesos de apoyo del sistema de gestión de calidad del centro de investigación y desarrollo tecnológico», repositorio.unillanos.edu.co. Accedido: 3 de agosto de 2023. [En línea]. Disponible en: <https://repositorio.unillanos.edu.co/bitstream/handle/001/899/ARTICULO%20ADE%200283.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- [38] Douglas da Silva, «Indicadores de gestión: ¿qué son? 3 tipos + ejemplos clave», ¿Qué son los indicadores de gestión y cómo impactan en la atención al cliente? [En línea]. Disponible en: <https://www.zendesk.com.mx/blog/indicadores-gestion/>
- [39] José Manuel Cortés, *Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015)*, 1 edición. ICB, 2017.
- [40] J. Huergo, «Los procesos de gestión», *Material de lectura para los cursos de “Comunicación en las organizaciones públicas”*. Provincia de Bs. As.: IPAP, 2004.
- [41] Y. Adrián, «¿Qué es Calidad? » Su Definición y Significado [2020]», Concepto de - Definición de Calidad.

- [42] A. Bouillon, «Gestión de calidad», *Review of Global Management*, vol. 3, n.º 1, p. 15, mar. 2018, doi: 10.19083/rgm.v3i1.691.
- [43] Escuela Europea de Excelencia, «Los 7 principios de la Gestión de la Calidad», *Escuela Europea de Excelencia*. 2020.
- [44] J. G. C. Álvarez, «ISO 9000: 2015. Valor estratégico y retos para su implementación», *Repositorio de la Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, vol. 10, pp. 76-94, 2016.
- [45] A. Buriticá, C. Buriticá, y G. López, «ISO 9001 versión 2015 guía de implementación revisión de caso», *Scientia Et Technica*, vol. 24, n.º 2, pp. 250-255, 2019.
- [46] Norma ISO, «Diferencias en la estructura de ISO 9001:2008 e ISO 9001:2015.», www.nueva-iso-9001-2015.com. Accedido: 2 de agosto de 2023. [En línea]. Disponible en: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/>
- [47] G. M. T. Urdaneta, «La norma ISO 9004: 2018 y la Aplicación del cuadro de mando Integral para el éxito sostenido», *Teorias, enfoques y aplicaciones en las ciencias sociales*, vol. 13, n.º 27, pp. 11-25, 2020.
- [48] (ISO) Organización Internacional de Normalización, «ISO 31000:2018(es). Gestión del riesgo. Directrices», *Organización Internacional de Normalización (ISO)*. 2018.
- [49] J. M. Cortés Sánchez, «Sistemas de gestión de calidad (Iso 9001: 2015)», *Málaga: Interconsulting Boreau SL*, 2017.

- [50] K. Suárez Vásquez y J. L. R. Zeña Ramos, «El ciclo Deming y la productividad: Una Revisión Bibliográfica y Futuras Líneas de Investigación», *Qantu Yachay*, vol. 2, n.º 1, 2022, doi: 10.54942/qantuyachay.v2i1.21.
- [51] M. E. Vivanco Vergara, «Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización», *Revista Universidad y sociedad*, vol. 9, n.º 3, pp. 247-252, 2017.
- [52] A. Lavell, «Sobre la gestión del riesgo: apuntes hacia una definición», *Biblioteca Virtual en Salud de Desastres-OPS*, vol. 4, pp. 1-22, 2001.
- [53] Kristy Giler Mantilla, Karen Mendoza Contreras, y Priscilla Paredes Floril, «Gestión de riesgo empresarial», dspace.ups.edu.ec. Accedido: 6 de agosto de 2023. [En línea]. Disponible en: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/12825/1/GESTION%20DE%20RIESGO%20EMPRESARIAL.pdf>
- [54] COESCOP, «Código Orgánico de entidades de seguridad ciudadana y orden público», REPUBLICA DEL ECUADOR, jun. 2017. Accedido: 6 de agosto de 2023. [En línea]. Disponible en: <https://www.igualdadgenero.gob.ec/wp-content/uploads/2018/05/C%C3%B3digo-Org%C3%A1nico-de-Entidades-de-Seguridad-Ciudadana-y-Orden-P%C3%BAblico.pdf>
- [55] Cuerpo de bomberos del Cantón Otavalo, «Localización », bomberosotavalo.gob.ec.
- [56] Google Maps, «Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo», www.google.com. Accedido: 14 de agosto de 2023. [En línea]. Disponible en: <https://www.google.com/maps/place/Cuerpo+de+Bomberos+del+Cant%C3%B3n+Otavalo/@0.2301953,->

78.2608957,19z/data=!4m6!3m5!1s0x8e2a158709de7a59:0xbf17d0fb614c10b3!
8m2!3d0.2304663!4d-78.2604703!16s%2Fg%2F11gj_t47kk?hl=es-
419&entry=ttu

[57] Google Map, «Cuerpo De Bomberos San Pablo Del Lago», www.google.com.
Accedido: 14 de agosto de 2023. [En línea]. Disponible en:
<https://www.google.com/maps/place/Cuerpo+De+Bomberos+San+Pablo+Del+Lago/@0.2093498,->

78.2264596,13z/data=!4m10!1m2!2m1!1sCuerpo+de+Bomberos+del+Cant%C3
%B3n+Otavalo,+san+pablo!3m6!1s0x8e2a117a3b5dc5e5:0x785304531b87638f!
8m2!3d0.1882334!4d-

78.1924489!15sCjFDdWVycG8gZGUgQm9tYmVyb3MgZGVsIENhbnTDs24g
T3RhdmFsbywgc2FuIHBhYmxvkgEMZmlyZV9zdGF0aW9u4AEA!16s%2Fg%
2F11c51vsxkt?hl=es-419&entry=ttu

[58] Cuerpo de bomberos del Cantón Otavalo, «Misión y Visión»,
bomberosotavalo.gob.ec. Accedido: 16 de agosto de 2023. [En línea]. Disponible
en: <https://bomberosotavalo.gob.ec/mision-vision/>

[59] Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo, «Objetivos y Valores»,
[/bomberosotavalo.gob.ec](http://bomberosotavalo.gob.ec). Accedido: 16 de agosto de 2023. [En línea]. Disponible
en: <https://bomberosotavalo.gob.ec/objetivos-y-valores/>








[60] Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo, «Literal a1.- Organigrama de la
institución», bomberosotavalo.gob.ec. Accedido: 17 de agosto de 2023. [En línea].
Disponible en: [https://bomberosotavalo.gob.ec/wp-
content/uploads/2023/08/literal_a1-organigrama_de_la_institucion-7-Julio-
2023.pdf](https://bomberosotavalo.gob.ec/wp-content/uploads/2023/08/literal_a1-organigrama_de_la_institucion-7-Julio-2023.pdf)

- [61] Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo, «Literal b2) Distributivo de personal de la institución», bomberosotavalo.gob.ec. Accedido: 27 de agosto de 2023. [En línea]. Disponible en: <https://bomberosotavalo.gob.ec/wp-content/uploads/2023/08/Literal-b2.-Distributivo-de-personal-7-Julio-2023.pdf>
- [62] Código orgánico de entidades de seguridad ciudadana y orden público, «COESCOP», www.cienciasforenses.gob.ec. Accedido: 27 de agosto de 2023. [En línea]. Disponible en: <https://www.cienciasforenses.gob.ec/wp-content/uploads/2018/01/COESCOP.pdf>
- [63] Ley de defensa contra incendios, «Ley de defensa contra incendios», /www.trabajo.gob.ec. Accedido: 24 de octubre de 2023. [En línea]. Disponible en: <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/LEY-DE-DEFENSA-CONTRA-INCENDIOS.pdf?x42051>
- [64] Banco central del Ecuador, «Indicadores económicos », www.bce.fin.ec. Accedido: 21 de septiembre de 2023. [En línea]. Disponible en: <https://www.bce.fin.ec/informacioneconomica>
- [65] INEC, «Población demográfica », www.ecuadorencifras.gob.ec. Accedido: 25 de septiembre de 2023. [En línea]. Disponible en: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-de-poblacion-y-vivienda/>
- [66] Carolina Enríquez, «Mejores precios y mayor tecnología son los beneficios de los consumidores de tecnología que llega sin aranceles», *www.elcomercio.com*, Quito, 26 de septiembre de 2020. Accedido: 27 de septiembre de 2023. [En línea]. Disponible en: <https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/precios-tecnologia-reduccion-aranceles-ecuador.ht>

- [67] Ricardo Caro, «Símbolos utilizados en un flujograma», taemperuconsulting.com.
Accedido: 3 de agosto de 2023. [En línea]. Disponible en:
<https://taemperuconsulting.com/simbolos-utilizados-en-un-flujograma/>
- [68] C. Parra *et al.*, «Metodología básica de análisis de riesgo para evaluar la criticidad de activos industriales. caso de estudio: Línea de manufactura de envases biodegradables», *Edita INGEMAN, Escuela Superior de Ingenieros Industriales*, vol. 10, 2021.

Anexos

Anexo 1: Iconografía del flujograma

NOMBRE	SÍMBOLO	TAREA
Inicio-final		Indica el punto tanto inicial como el final del sistema.
Línea de flujo		Su función es conectar los símbolos, indicando el orden en el cual se van a ejecutar la tarea.
Entradas/salida		Indica el material o información que va a entrar o salir del sistema.
Hoja/as impresa		Indica que se necesita un documento.
Proceso		Muestra las actividades del proceso.
Nodo de decisión		Indica las diferentes decisiones que se dan entorno a verdadero o falso.
Conector de página		Representa la continuación de flujograma.

Elaborado por: Bryan Zamora. Fuente: [67]

Anexo 2: Ciclo DEMING

Se procede a presentar las etapas del ciclo PHVA, herramienta aplicada para la mejora continua:



Elaborado por: Bryan Zamora. Fuente:[50]

Anexo 3: Criterios para evaluar el riesgo

Se menciona que la valoración de riesgo es una intersección entre la probabilidad y consecuencia como se muestra en la tabla a continuación:

			CONSECUENCIA				
			Insignificante	Menor	Moderado	Mayor	Catastrófico
			1	2	3	4	5
PROBABILIDAD	5	Habitual	5	10	15	20	25
	4	Probable	4	8	12	16	20
	3	posible	3	6	9	12	15
	2	Remoto	2	4	6	8	10
	1	Incierto	1	2	3	4	5

Nota. Elaborado por: Bryan Zamora. Fuente: [68]

Se muestra los criterios de ponderación para la probabilidad del riesgo en la tabla siguiente:

Probabilidad	Ponderación	Descripción	Representación
Habitual	5	El riesgo suele ser habitual	
Probable	4	El riesgo ocurre con certeza	
Posible	3	El riesgo es ocurrente usual	
Remoto	2	El riesgo puede presentarse en cualquier instante	
Incierto	1	Improbable que ocurra el riesgo	

Elaborado por: Bryan Zamora

De igual manera se procede a mostrar lo criterios para la ponderación de la consecuencia, en la tabla siguiente:

Probabilidad	Ponderación	Descripción	Representación
Catastrófico	5	Equivocación severa	
Mayor	4	Equivocación significativa	
Moderado	3	Equivocación significativa	
Menor	2	Equivocación por falta de control	
Insignificante	1	Equivocación con resolución inmediata	

Elaborado por: Bryan Zamora

Esto nos permite identificar y comprender los riesgos potenciales que enfrenta una organización, evaluar su impacto y probabilidad de ocurrencia. Esto proporciona una visión clara de los riesgos más críticos y ayuda a priorizar recursos y acciones para mitigar o aprovechar esos riesgos de manera efectiva. La valoración de riesgo también mejora la toma de decisiones informadas, ayuda a evitar sorpresas no deseadas y permite una gestión proactiva y preventiva para proteger los intereses de la organización y mejorar su desempeño general

Anexo 4: Lista de control inicial de la ISO 9001:2015

Criterios de evaluación			
A	B	C	NA
10	5	3	0

CHECK LIST DE LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA AUDITORIA INTERNA DEL CBCO						
No.	NUMERALES	CICLO PHVA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN			
			CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	CUMPLE CON EL MÍNIMO	NO CUMPLE
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		PHVA	A	B	C	NA
4.1 COMPRENSIÓN DE LA EMPRESA Y SU CONTEXTO						
1	¿Existe en la institución una metodología de seguimiento, análisis y revisión del contexto interno y externo?	P			3	
2	¿Ha detectado la institución todos los factores externos que afectan al desempeño de la organización?					0

3	¿Ha detectado la institución todos los factores internos que afectan al desempeño de la organización?			3	
4	¿Se han tenido en cuenta los factores empleados en la definición y planificación del sistema de gestión?				
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS					
5	¿Dispone la institución de una metodología para la detección y el análisis de expectativas y necesidades de socios?	P		3	
6	¿Se han detectado todas las necesidades y expectativas de las partes interesadas que puedan afectar al desempeño del sistema de gestión?			3	
7	¿Se controlan y evalúan los datos sobre las partes interesadas y los requisitos pertinentes?				0
8	¿La definición del sistema y la planificación de actividades han tenido en cuenta las demandas y expectativas de las partes interesadas?				0
4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD					
9	¿Existe un ámbito para la gestión de procesos que tenga en cuenta sus instalaciones físicas, ubicación, productos y procesos? procedimientos, bienes, inmuebles y paradero?	P	5		
10	¿Incluye el alcance de la gestión de procesos a las partes interesadas, los retos externos e internos y los productos y servicios?		5		
11	¿Está documentado y disponible el alcance del Sistema de Gestión?		5		
12	¿Están registradas en algún sitio las especificaciones (exclusiones) que no se aplican al Sistema de Gestión?				0
4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS					
13	¿Se han identificado las entradas, salidas y secuencias de los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad?	P			0
14	¿Se han definido actividades de seguimiento e indicadores para el control de estos procesos?				0
15	¿Se han determinado las competencias, responsabilidades y recursos necesarios para cada proceso?				0
16	¿Se han definido los procesos teniendo en cuenta los riesgos y oportunidades?				0

		Subtotal	0	15	12	0
		Valor Estructura: % Obtenido ((Σ(A+B+C+ND)) /160)	16,88%			
		5. LIDERAZGO				
		5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL				
		5.1.1 GENERALIDAD				
1	¿Existen pruebas de la responsabilidad de la alta dirección en la creación con éxito de un sistema de control de calidad?	P		5		
2	¿Asume la alta dirección la responsabilidad y el deber por el rendimiento del sistema de gestión de la calidad?			5		
		5.1.2 Enfoque al cliente				
3	¿Se asegura la alta dirección de que se identifican y satisfacen las necesidades de los clientes?	P			3	
4	¿Se conocen las oportunidades y los riesgos que podrían repercutir en la capacidad de mejorar la satisfacción del cliente y la conformidad del producto?			5	3	
		5.2 POLÍTICA				
		5.2.1 Establecimiento de la Política				
5	¿Apoya la política de calidad de la organización sus objetivos declarados?	P				0
6	¿Incluye la política los compromisos de cumplimiento de requisitos y mejora continua?					0
		5.2.2 Comunicación de la política de calidad				
7	¿Todas las partes interesadas pueden acceder a la política de calidad?	P				0
8	¿La política es comunicada y entendida dentro de la institución?					0
		5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN				
9	¿Existe documentación que defina las funciones y responsabilidades de cada institución dentro de la organización?	P		5		
10	¿Estas responsabilidades y autoridades han sido comunicadas y entendidas en toda la institución?		10			
11	¿Se han asignado tareas y transmitido autoridades a las funciones dentro de la institución?		10			
		Subtotal	20	20	6	0
		Valor Estructura: % Obtenido ((Σ(A+B+C+ND)) /110)	41,82%			
		6. PLANIFICACIÓN				

6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES						
1	¿Se han identificado las oportunidades y peligros relacionados con los procesos, las necesidades y expectativas de las partes interesadas y el análisis del contexto?	P				0
2	¿Se han evaluado estos riesgos y oportunidades para determinar acciones proporcionales al impacto potencial?					0
3	¿Se han elaborado planes para abordar las oportunidades y los riesgos?					0
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS						
4	¿Se han establecido los objetivos de acuerdo con la política de calidad?	P		5		0
5	¿Figuran en los objetivos una mayor satisfacción del cliente y la conformidad del producto?					0
6	¿Los objetivos son medibles y disponen de metodología de seguimiento?					0
7	¿La planificación de los objetivos contempla las actividades, los recursos, los plazos y las responsabilidades para su realización?				3	
8	¿Se han comunicado los objetivos en la institución en los niveles pertinentes?					0
6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS						
9	¿Existe un procedimiento establecido para determinar si son necesarios cambios en la gestión de procesos y supervisar su ejecución?	P				0
Subtotal			0	5	3	0
Valor Estructura: % Obtenido ((Σ(A+B+C+ND)) /90)			8,89%			
7. APOYO						
7.1 RECURSOS						
7.1.1 Generalidades						
1	¿Ha determinado la organización las necesidades de personal, medioambientales y de infraestructura necesarias para la creación, ejecución, mantenimiento y mejora continua de la gestión por procesos (incluidas las necesidades humanas, medioambientales y de infraestructura)?	H			3	
7.1.2 Personas						
2	¿Ha identificado y proporcionado la organización el personal necesario para la ejecución satisfactoria del sistema de gestión de la calidad?	H		5		

7.1.3 Infraestructura						
3	¿Se han identificado las infraestructuras requeridas para trabajos de los procesos?	H	10			
4	¿Se está realizando un mantenimiento adecuado de las infraestructuras?		10			
5	¿Se han definido las operaciones y responsabilidades relacionadas con el mantenimiento?		10			
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición						
7.1.5.1 Generalidades						
6	¿Se han identificado los recursos necesarios para la medición y el seguimiento con el fin de llevar a cabo inspecciones y controles?	H				0
7	¿Se han identificado los recursos necesarios para proporcionar un seguimiento y una medición válidos y fiables de los resultados en caso de que el seguimiento o la medición se utilicen para comprobar la conformidad de los productos y servicios con requisitos específicos?					0
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones						
8	¿Se han planificado operaciones para asegurar la fiabilidad de los recursos a emplear en las mediciones?	H				0
9	¿Se conservan registros de las operaciones de verificación/calibraciones realizadas?					0
7.1.6 Conocimientos de la organización						
10	¿Ofrece la organización la información sobre sus procedimientos necesaria para garantizar el cumplimiento y la satisfacción de sus servicios?	H	10			
11	¿Estos conocimientos son mantenidos y puestos a disposición del personal de la institución?		10			
7.2 COMPETENCIA						
12	¿Se han identificado las competencias que necesitan las personas para llevar a cabo las tareas del sistema de gestión de procesos?	H	10			
13	¿Se han emprendido acciones para asegurar o mejorar la competencia del personal de la institución?		10			
14	¿Existen evidencias documentadas de la competencia necesaria?		10			
7.3 TOMA DE CONCIENCIA						
15	¿Se han tomado medidas para garantizar que la política y los objetivos de calidad sean conocidos por el público? objetivos y la política de calidad?	H		5		
16	¿Se les ha informado de su papel en la mejora de la eficacia del sistema y de las ventajas de un mayor rendimiento?				3	

	mejora del rendimiento?					
17	¿Se ha hecho algún esfuerzo por informar a los individuos de las repercusiones de no cumplir los requisitos del sistema? ¿cuáles son las repercusiones de incumplir las normas del sistema de gestión de procesos?			3		
7.4 COMUNICACIÓN						
18	¿Ha establecido la organización un protocolo para comunicar la gestión por procesos tanto interna como externamente?	H	5			
19	¿Se encuentra definido qué, cuándo, a quién, cómo y quién realiza cada comunicación?		5			
7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA						
7.5.1 Generalidades						
20	¿Se ha identificado el propio sistema de gestión, así como la documentación que exige la norma?	H	5			
7.5.2 Creación y actualización						
21	¿Existe un proceso establecido suficiente para revisar y actualizar los documentos?	H	5			
7.5.3 Control de la información documentada						
22	¿La identificación y descripción de los documentos es apropiada?	H	5			
23	¿Se encuentra definido el formato y soporte de cada documento?		5			
24	¿Existe una metodología de revisión y aprobación adecuada?				3	
25	¿La documentación está disponible en los puntos de uso para su consulta?				3	
26	¿La documentación está protegida adecuadamente contra pérdida o uso inadecuado?				3	
27	¿Se han definido metodologías para la distribución, acceso, recuperación y uso de los documentos?				3	
28	¿Se contemplan actividades para el almacenamiento y preservación de los documentos (copias de seguridad)?				3	
29	¿Existe un control de cambios en los documentos del sistema?				3	
30	¿Se ha identificado la documentación de origen externo necesaria para el desempeño de los procesos?				3	
Subtotal				80	40	30

Valor Estructura: % Obtenido ($(\sum(A+B+C+ND)) / 300$)		50,00%			
8. OPERACIÓN					
8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL					
1	¿Se han identificado los procedimientos necesarios para satisfacer las demandas de los clientes?	H		3	
2	¿Se han establecido normas sobre la forma de llevar a cabo los procesos?			3	
3	¿Está garantizado el control de los procedimientos externalizados?			3	
4	¿Se han tomado medidas para reducir los efectos negativos en caso de cambios imprevistos?			3	
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS					
8.2.1 Comunicación con el cliente					
5	¿Se comunica con los clientes la información sobre los servicios?	H		5	
6	¿Compartir información sobre los servicios constituye comunicación con los clientes?			5	
7	¿Existen comentarios de los clientes, incluidas las quejas?			3	
8	¿Se han establecido, en su caso, directrices explícitas para las medidas de emergencia?				0
8.2.2 Determinación de los requisitos para los servicios					
9	¿Se cumplen los requisitos establecidos por la ley y la normativa para los servicios prestados?	H	10		
8.2.3 Revisión de los requisitos para los servicios					
10	¿Se asegura la institución de que dispone de lo necesario para satisfacer las exigencias de los servicios que ofrece?	H		5	
11	¿Examina la institución las necesidades del cliente antes de prestar los servicios?			5	
12	¿Se han decidido las comunicaciones necesarias con el cliente?				3
13	¿Se han tenido en cuenta las obligaciones legales relacionadas con los bienes y servicios?				3
14	¿Se archivan todos los registros de correspondencia, especificaciones y evaluaciones con los clientes (incluidos contratos, presupuestos y otra documentación)?			3	
8.2.4 Cambios en los requisitos para los servicios					
15	¿Existe una metodología para realizar cambios, su revisión y comunicación de las modificaciones?	H		5	
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS					

8.3.1 Generalidades					
16	¿Crea, lleva a cabo y mantiene la institución un proceso de diseño y desarrollo suficiente para garantizar la prestación de servicios en el futuro?	H			0
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo					
17	¿Establece la institución las fases y directrices para el diseño de los servicios?	H			0
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo					
18	¿Se tienen en cuenta los criterios funcionales y de rendimiento, así como los requisitos legales y reglamentarios, a la hora de identificar las necesidades esenciales para los tipos específicos de servicios que se van a desarrollar?	H			0
19	¿Compara la institución las aportaciones de diseño con su evolución?				0
20	¿Se mantiene actualizada y documentada la información sobre las aportaciones de diseño y desarrollo?				0
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo					
21	¿Se aplican controles durante toda la fase de diseño para alcanzar el resultado deseado?	H			0
22	¿Se realizan revisiones para determinar si los resultados del diseño satisfacen los requisitos?				0
23	¿Se llevan a cabo procedimientos de verificación para garantizar que los resultados del diseño y el desarrollo satisfacen los requisitos de entrada?				0
24	¿Se llevan a cabo tareas de validación para garantizar que los servicios finales cumplen las especificaciones necesarias para la aplicación o finalidad a la que están destinados?				0
25	¿Se archiva la información registrada sobre los actos?				0
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo					
26	¿Se confirma que los resultados del diseño y el desarrollo se ajustan a los requisitos de los insumos?	H			0
27	¿Se ha garantizado la idoneidad de los resultados del diseño y desarrollo para los procesos posteriores de suministro de productos?				0
28	¿Se garantiza que en los resultados del diseño y desarrollo se especifican las cualidades del producto necesarias tanto para su uso previsto como para su suministro seguro y preciso?				0
29	¿Se garantiza que en los resultados del diseño y desarrollo se especifican las cualidades del producto necesarias tanto para su uso previsto como para su suministro seguro y preciso?				0

30	¿Se conservan los datos registrados sobre los resultados del diseño y desarrollo?					0
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo						
31	¿Reconoce, aprueba y supervisa la institución las modificaciones realizadas durante la creación de nuevos productos?	H				0
32	¿Se archivan los datos registrados sobre las modificaciones del proceso de diseño y desarrollo, los resultados de las evaluaciones, la aprobación de los ajustes y las medidas de mitigación?					0
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE						
8.4.1 Generalidades						
33	¿Se asegura la empresa de que los servicios y procedimientos prestados por terceros cumplen las normas necesarias?	H			3	
34	¿Se decide qué controles aplicar a los procesos, bienes y servicios que se suministran externamente?				3	
35	¿La institución establece y aplica normas para la evaluación, elección y reevaluación de los proveedores externos?				3	
36	¿Se mantienen registros de estas actividades y de cualquier acción necesaria derivada de las evaluaciones?				3	
8.4.2 Tipo y alcance del control						
37	¿Se asegura la institución de que los procedimientos y servicios prestados por terceros no repercuten negativamente en la capacidad de la empresa para suministrar regularmente a los clientes productos conformes?	H				0
38	¿Se asegura de que los procesos que se ofrecen desde fuera de la empresa siguen estando bajo el control de su sistema de gestión de la calidad? ¿Dispone de un conjunto definido de controles tanto para el proveedor externo como para los productos que se van a obtener?					0
39	¿Dispone de un conjunto definido de controles tanto para el proveedor externo como para los productos que se van a obtener?					0
40	¿Tiene en cuenta los posibles efectos de los procedimientos, bienes y servicios suministrados por terceros sobre la capacidad de la empresa para satisfacer los requisitos legales, reglamentarios y de los clientes, así como la eficacia de los controles establecidos por el tercero?					0

41	¿Hay que tomar medidas para verificar que los procedimientos, bienes y servicios suministrados por terceros cumplen los requisitos establecidos?					0
8.4.3 Información para los proveedores externos						
42	¿Informa la entidad a los proveedores externos de sus normas sobre procedimientos y bienes?	H		5		
43	¿Se comunica la aprobación de productos, procesos, equipos, métodos y servicios?			5		
44	¿Se comparten las competencias, incluidos los requisitos previos para determinadas personas?					0
45	¿Se mantiene la comunicación entre la empresa y sus proveedores externos?			5		
46	¿Existe comunicación en relación con la aplicación por parte de la empresa de control y supervisión sobre el rendimiento del proveedor externo?			5		
8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL PRODUCTO						
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del producto						
47	¿Se controlan las condiciones en que se prestan los servicios?	H		5		
48	¿Existe documentación que describa los detalles de los servicios que deben prestarse?			5		
49	¿Existe documentación escrita que dé fe de los resultados deseados?			5		
50	¿Existe un sistema de control para la provisión y utilización de suficientes recursos de seguimiento y medición?			5		
51	¿Se controlan las operaciones relacionadas con el seguimiento y la medición en los momentos adecuados?			5		
52	¿Está bajo control el empleo del entorno y la infraestructura adecuados para ejecutar los procesos?			5		
53	¿Se supervisa la selección de candidatos cualificados?			5		
54	¿Se revalida la capacidad para lograr los resultados previstos?					3
55	¿Se controlan las actividades realizadas para evitar errores humanos?					3
56	¿Hay control sobre los procesos de liberación, entrega y postentrega?					3
8.5.2 Identificación y trazabilidad						
57	¿Identifica la institución los resultados de los productos utilizando los medios adecuados?	H		5		
58	¿Se identifican los resultados en relación con los requisitos?			5		
59	¿Se conservan los datos registrados para facilitar su seguimiento?			5		
8.5.3 Preservación						

60	¿Cuida la institución de los bienes de clientes o proveedores externos mientras están en su poder o son utilizados por ella?	H				0
61	¿Se reconocen, validan, aseguran y mantienen adecuadamente los bienes que los clientes o proveedores externos proporcionan para su utilización o integración con sus servicios?					0
62	Cuando la propiedad de un cliente se pierde, se destruye o se declara no apta para su uso, ¿se notifica al cliente o a un proveedor externo y se conserva la documentación del incidente?					0
8.5.4 Preservación						
63	¿Mantiene la institución los resultados de la fabricación el tiempo necesario para asegurarse de que cumplen las especificaciones del producto?	H				0
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega						
64	¿Han cumplido los requisitos las operaciones posteriores a la entrega?	H		5		
65	¿Ha tenido en cuenta la empresa los requisitos legales y reglamentarios a la hora de decidir cuánto trabajo había que hacer después de la entrega?				3	
66	¿Se ha tenido en cuenta cualquier repercusión inesperada de sus servicios?				3	
67	¿Ha tenido en cuenta la finalidad, naturaleza y vida útil prevista de su servicio?				3	
68	¿Se tienen en cuenta las necesidades del consumidor?				3	
69	¿Se tiene en cuenta la opinión del consumidor?			3		
8.5.6 Control de cambios						
70	¿La organización controla y supervisa las modificaciones del proceso para garantizar el cumplimiento de la normativa?	H			3	
71	¿Se archiva la información sobre la revisión de los cambios, las personas que dieron el visto bueno y cualquier acción posterior?				3	
8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS						
72	¿La institución lleva a cabo los planes previstos para garantizar la prestación de los servicios necesarios?	H			3	
73	¿Se han decidido las funciones relativas a la liberación de los servicios?				3	
74	¿Existen pruebas de que se han cumplido los requisitos de aceptación?				3	
75	¿Se archivan los datos registrados sobre la liberación de servicios?			5		
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES						

76	¿Se asegura la organización de que los productos que no cumplen sus especificaciones se reconocen y gestionan para evitar su distribución o uso por accidente?	H			3	
77	¿Toma la organización las medidas adecuadas en función del tipo de no conformidad y de cómo afecta a la conformidad de los servicios?				3	
78	Cuando se rectifican los productos no conformes, ¿se comprueba el cumplimiento de los requisitos?				3	
79	¿Toma la institución una o varias medidas para corregir los resultados no conformes?				3	
80	¿Guarda la institución registros en los que se detalle la no conformidad, los pasos seguidos, las concesiones realizadas y la identidad de la persona que toma la decisión sobre la no conformidad?				3	
Subtotal			10	100	90	0
Valor Estructura: % Obtenido ((Σ(A+B+C+ND)) /800)			25,00%			
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO						
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN						
9.1.1 Generalidades						
1	La institución decide que la medición y la observación son necesarias.	V			3	
2	Elige las técnicas de seguimiento, medición, análisis y evaluación para garantizar resultados precisos.					0
3	Decide cuándo deben realizarse la medición y el seguimiento.					0
4	Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.					0
5	Evalúa la eficacia y el rendimiento del SGC.					0
6	Define cómo se recopilará, rastreará y revisará la información.					0
9.1.2 Satisfacción del cliente						
7	La institución hace un seguimiento de hasta qué punto sus clientes creen que se están cumpliendo sus deseos y expectativas.	V				0
8	Elige cómo se rastrea, recopila y revisa la información.					0
9.1.3 Análisis y evaluación						
9	La institución examina y evalúa la información y los datos derivados de la medición y la observación.	V				0
9.2 AUDITORÍA INTERNA						

10	La institución lleva a cabo auditorías internas en periodos preestablecidos.	V			0
11	Las auditorías proporcionan información sobre el SGC de conformidad con las normas NTC ISO 9001:2015, así como las propias necesidades de la institución.				0
12	La organización organiza, crea, lleva a cabo y mantiene un programa (s) de auditoría.				0
13	En él se describen los parámetros y requisitos de cada auditoría.				0
14	Para garantizar la imparcialidad y objetividad del procedimiento, elige a los auditores y realiza las auditorías.				0
15	Se asegura de que la dirección esté informada de los resultados de la auditoría.				0
16	Realiza los ajustes y aplica las medidas correctoras necesarias.				0
17	Mantiene registros de información como prueba del programa de auditoría.				0
9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN					
9.3.1 Generalidades					
18	Periódicamente, la alta dirección evalúa la Gestión por Procesos para asegurarse de que es adecuada, suficiente, eficiente y siempre acorde con el plan de carrera.	V			0
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección					
19	La alta dirección organiza y lleva a cabo la revisión, teniendo en cuenta el estado de las actividades de revisiones anteriores.	V			0
20	Tiene en cuenta las modificaciones de los problemas internos y externos que sean pertinentes para el SGC.				0
21	Tiene en cuenta los datos sobre la eficacia y el rendimiento del SGC.				0
22	Tiene en cuenta los resultados de las auditorías.				0
23	Tiene en cuenta el rendimiento de los proveedores externos.				0
24	Tiene en cuenta la adecuación de los insumos.				0
25	Tiene en cuenta la idoneidad de las decisiones tomadas en relación con las oportunidades y los peligros.				0
26	Tiene en cuenta las áreas de desarrollo.				0
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección					
27	Las decisiones y actividades relativas a las áreas de mejora se consideran resultados de la revisión.	V			0
28	Abarcan todos los requisitos de las modificaciones del SGC.				0

29	Se incluyen los requisitos de insumos.					0
30	La información que se documenta se guarda como hallazgos de los resultados.					0
Subtotal			0	0	3	0
Valor Estructura: % Obtenido (($\sum(A+B+C+ND)$)/300)			1,00%			
10. MEJORA						
10.1 Generalidades						
1	Para satisfacer mejor a los clientes y satisfacer sus necesidades, la institución ha reconocido y elegido áreas de desarrollo y ha tomado las medidas necesarias para abordarlas.	A				0
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA						
2	En respuesta a la no conformidad, la institución actúa para gestionarla y rectificarla.	A			3	
3	Determina si se requiere alguna acción para eliminar las causas de la no conformidad.				3	
4	En caso de no conformidad, toma las medidas necesarias.				3	
5	Evalúa el éxito de las medidas correctoras aplicadas.					0
6	Actualiza las oportunidades y amenazas según sea necesario.					0
7	Realiza los ajustes necesarios en el SGC.					
8	Las medidas correctoras son adecuadas para las consecuencias de las no conformidades identificadas.					
9	Como prueba del tipo de no conformidades, las acciones realizadas y los resultados de las medidas correctoras, se archiva la información documentada.					0
10.3 MEJORA CONTINUA						
10	La organización sigue mejorando la aplicabilidad, suficiencia y eficacia del SGC.	A				0
11	Para determinar si hay oportunidades o necesidad de mejora, tiene en cuenta las conclusiones de la revisión por la dirección, así como los resultados del análisis y la evaluación.					0
Subtotal			0,00	0,00	9,00	0,00
Valor Estructura: % Obtenido (($\sum(A+B+C+ND)$)/110)			8,18%			

Anexo 5: Descripción de los procesos



Cuerpo de bomberos del cantón Otavalo

0	CÓDIGO			. DIES		
	VERSIÓN			01		
	ELABORADO POR			Bryan Zamora		
	REVISADO POR					
MACROPROCESO	Gestión Estratégicos	PROCESO	Planificación Estratégica	RESPONSABLE	Alta Dirección	
OBJETIVO	Elaboración de metas estratégicas e insumos requeridos para llevar a cabo las actividades.					
RECURSOS						
MÁQUINAS Y EQUIPO		MATERIALES		INFRAESTRUCTURA		
Computadoras Impresora		Insumos de oficina		Instalaciones del CBCO		
				Presupuesto		
REFERENCIAS NORMATIVAS	Código Orgánico de Seguridad Ciudadano y Orden Público		CÓDIGO	DOCUMENTO	CÓDIGO	REGISTRO
	Ordenanza para la adscripción del Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo al GAD del Cantón Otavalo		PLN.EST.01	Plan estratégico	REG.AST.01	Registro de asistencias
	Ley de Defensa Contra Incendios		CPM.OBJ.01	Cumplimiento de los objetivos		
PREPROCESO/PARTE INTERESADA	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDA	PARTE INTERESADA/POSTPROCESO	
❖ Todas las áreas involucradas de la institución	❖ Requisitos de las de las partes interesadas	Planificar	❖ Determinar objetivos estratégicos	❖ Plan estratégico ❖ Indicadores de gestión ❖ Plan estratégico anual	❖ Todas las áreas involucradas de la institución	
		Hacer	❖ Diseñar la misión, visión y valores			
		Verificar	❖ Evaluar y monitorear lo diseñado mediante indicadores			
		Actuar	❖ Establecer el plan estratégico anual			
RIESGO	Incumplimiento de las metas trazadas, falta de compromiso por parte de la alta dirección					
INDICADOR	% del nivel de cumplimiento de los objetivos					



Cuerpo de bomberos del cantón Otavalo

CÓDIGO	CI.				
VERSIÓN	01				
ELABORADO POR	Bryan Zamora				
REVISADO POR					
MACROPROCESO	Gestión Estratégicos	PROCESO	Gestión de Comunicación	RESPONSABLE	Alta Dirección
OBJETIVO	Mejorar la coherencia y efectividad de los mensajes institucionales, fortaleciendo la comunicación interna de la institución, para garantizar una percepción consistente y una imagen positiva de la entidad.				
RECURSOS					
MÁQUINAS Y EQUIPO		MATERIALES		FINANCIAMIENTO	
Computadoras Impresora		Insumos de oficina		Presupuesto	
REFERENCIAS NORMATIVAS	Norma ISO 9001:2015: Sistema de Gestión de Calidad	CÓDIGO	DOCUMENTO	CÓDIGO	REGISTRO
		BOL.COM.01	Boletines de comunicación	REG.EDU.01	Registros externos de usuarios
		PLN.IC0.01	Plan comunicacional de emergencias		
PREPROCESO/PARTE INTERESADA	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDA	PARTE INTERESADA/POSTPROCESO
❖ Personal operativo, usuario común o parte interesada	❖ Boletines de comunicación ❖ Documentación externa	Planificar Hacer Verificar Actuar	❖ Recepar la información tanto interna y externa ❖ Creación y distribución de boletines de comunicación ❖ Creación de folletos e informes ❖ Monitoreo de la recepción de los boletines por parte de la audiencia interna. ❖ Ajustes en los boletines de comunicación según retroalimentación recibida	❖ Boletines de comunicación ❖ Documentos receptados	❖ Personal operativo, usuario común o parte interesada
RIESGO	Comunicación que carece de claridad y precisión en la transmisión de mensajes				
INDICADOR	N/A				



Cuerpo de bomberos del cantón Otavalo

CÓDIGO	GC.
EDICIÓN	01
REALIZADO POR	Bryan Zamora
EVALUADO POR	
RESPONSABLE	Responsable de la Auditoria

MACROPROCESO	Procesos de Asesoría	PROCESO	Gestión de la Calidad
OBJETIVO	Proponer y aplicar acciones correctivas para eliminar no conformidades identificadas durante las auditorías, asegurando la mejora continua en el cumplimiento de los estándares de calidad ISO 9001:2015, minimizando la recurrencia de problemas.		

INSUMOS

INSTRUMENTACIÓN Y EQUIPO	COMPONENTES	EDIFICACIÓN	FINANCIAMIENTO
Computadoras Impronta	Insumos de oficina	Recinto del CBCO	Asignación financiera

PAUTAS APLICABLES	Norma ISO 9001:2015: Sistema de Gestión de Calidad	CÓDIGO	DOCUMENTO	CÓDIGO	REGISTRO
		PGM.AUD.01	Programa de auditoria	REG.NC.01	Registro de las no conformidades
		PLN.AUD.01	Plan de la auditoria		

PREPROCESO/PARTE INTERESADA	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDA	PARTE INTERESADA/POSTPROCESO
❖ Todas las áreas involucradas de la institución	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Plan de auditoria ❖ Auditoría interna ❖ Detecciones inconformes 	Planificar	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Elaborar el programa de auditoría interna, considerando criterios, alcance y recursos. ❖ Definir objetivos y criterios de auditoría para cada área o proceso a evaluar. ❖ Designar al equipo auditor y proporcionar capacitación si es necesario. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Informes de auditoría interna ❖ Plan de mejora correctiva y preventiva para las no conformidades 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Todas las áreas involucradas de la institución


		Hacer	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Realizar la auditoría interna según el plan establecido. ❖ Recopilar evidencia y datos durante la auditoría. ❖ Entrevistar al personal clave y revisar documentación relevante. 		
		Verificar	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Identificar no conformidades y áreas de mejora basadas en los hallazgos de la auditoría. ❖ Clasificar y documentar las no conformidades detectadas. 		
		Actuar	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Planificación de medidas correctivas y preventivas de mejoramiento para las no conformidades 		
RIESGO	Incumplimiento del plan de auditoría, detección errónea de las no conformidades y no cumplir plazos establecidos de mejora de las no conformidades				
INDICADOR	% del nivel de auditorías realizadas, % de las no conformidades, % del nivel de acciones correctivas				



Cuerpo de bomberos del cantón Otavalo

				CÓDIGO	GPM.
				VARIANTE	01
				REALIZADO POR	Bryan Zamora
				EVALUADO POR	
MACROPROCESO	Gestión Operativa	PROCESO	Gestión de prevención y mitigación de incendios	RESPONSABLE	Supervisor de prevención y mitigación de incendios
OBJETIVO	Realizar inspecciones exhaustivas y asesoramiento técnico a locales y comercios para verificar el cumplimiento de normativas de seguridad contra incendios, identificar riesgos potenciales y promover la implementación de medidas preventivas efectivas, con el fin de reducir significativamente la probabilidad de incidentes y garantizar la seguridad de los establecimientos y sus ocupantes.				
INSUMOS					
INSTRUMENTACIÓN Y EQUIPO		INSTRUMENTACIÓN Y EQUIPO		INSTRUMENTACIÓN Y EQUIPO	
Computadoras Impresora Vehículos		Insumos de oficina Indumentaria correspondiente Herramienta requerida		Instalaciones del CBCO Presupuesto	
PAUTAS APLICABLES	Ley de Defensa Contra Incendios - Normas NFPA - Reglamento Interno para el Cobro de Permisos de Funcionamiento del CBCO - INEN - Reglamento de Prevención, Mitigación y Protección Contra Incendios	CÓDIGO	DOCUMENTO	CÓDIGO	REGISTRO
		PLN.OAA.01	Plan operativo anual del área		Registro de planificaciones diarias
		INF.PELE.01	Informes mensuales de los permisos emitidos a locales y establecimientos		
		RPT.LC.01	Reporte de locales cerrados		
		INF.RPCP.01	Informe anual de la revisión de los planes de contingencia y revisión de planes		

PREPROCESO/PARTE INTERESADA	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDA	PARTE INTERESADA/POSTPROCESO
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Personal operativo institucional ❖ Ciudadanía del cantón Otavalo 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Solicitudes de inspección ❖ Oficios 	Planificar	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Establecer un plan de inspección detallado que incluya frecuencia, criterios de evaluación y áreas a revisar en cada inspección. ❖ Asignar recursos necesarios, como personal capacitado y herramientas para llevar a cabo las inspecciones. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Formularios aprobados ❖ Planos aprobados ❖ Aprobación para permisos ocasionales ❖ Registro de cierre de actividades 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Personal operativo institucional ❖ Ciudadanía del cantón Otavalo
		Hacer	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Realizar las inspecciones planificadas, siguiendo el protocolo establecido y documentando los hallazgos encontrados. ❖ Ofrecer capacitaciones técnico a propietarios o responsables de los locales para corregir deficiencias encontradas durante la inspección 		
		Verificar	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Revisar y analizar los informes de inspección para identificar patrones, áreas de riesgo recurrentes o necesidades de mejora en los procesos de inspección. 		
		Actuar	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Proporcionar capacitación continua al personal de inspección para mantenerse actualizado respecto a las normativas y mejores prácticas en prevención de incendios. 		
RIESGO	No seguir el plan de inspecciones, no contar con las capacidades requeridas y realizar una incorrecta toma de datos al usuario				
INDICADOR	% de inspecciones realizadas				

	<h1>Cuerpo de bomberos del cantón Otavalo</h1>			CÓDIGO	GOC.
				VARIANTE	01
				REALIZADO POR	Bryan Zamora
				EVALUADO POR	
MACROPROCESO	Gestión Operativa	PROCESO	Gestión de Operaciones Cantonales	RESPONSABLE	Subjefe del CBCO
OBJETIVO	Dirigir las operaciones bomberiles para atender y resolver incidentes, mientras se genera y difunde información sobre riesgos por eventos adversos. Se busca brindar servicios a la comunidad mediante políticas y estrategias que cumplan con la misión institucional. Además, se promueve la participación y compromiso de la comunidad en prevenir incendios y dar respuesta a emergencias				
INSUMOS					
INSTRUMENTACIÓN Y EQUIPO		INSTRUMENTACIÓN Y EQUIPO		INSTRUMENTACIÓN Y EQUIPO	
Computadoras Impresora Vehículos		Insumos de oficina Indumentaria correspondiente Herramienta requerida		Instalaciones del CBCO Presupuesto	
PAUTAS APLICABLES	<ul style="list-style-type: none"> - Código Orgánico de Seguridad Ciudadano y Orden Público - Ley de Defensa Contra Incendios - Normas NFPA - Reglamento Orgánico Interno y Disciplina del cuerpo de bomberos 	CÓDIGO	DOCUMENTO	CÓDIGO	REGISTRO
		PLN.OPA.01	Plan Operativo anual	N/A	
		INF.PAS.01	Informe de ejecución de prácticas, adiestramiento y simulación		
		ELN.PRT.01	Elaboración de protocolos técnicos		
		INF.EMA.01	Informes o partes de las emergencias atendidas		
		ELN.PAE.01	Elaboración de protocolos técnicos de control de atención de emergencias		
		INF.EAE.01	Informe estadístico de atención de emergencias		
PREPROCESO/PARTE INTERESADA	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDA	PARTE INTERESADA/POSTPROCESO

<ul style="list-style-type: none"> ❖ Prevención de incendios ❖ Operaciones bomberiles ❖ Atención a emergencias ❖ Recaudación ❖ Vinculación con la sociedad 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Necesidades ciudadanas ❖ Entrada de llamadas ante un siniestro ❖ Solicitudes de inspecciones y afines ❖ Solicitudes post capacitación 	Planificar	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Desarrollo de planes de emergencia ❖ Programas de inspección trimestral ❖ Campañas de capacitación ❖ Programas de capacitación dirigidos al personal operativo 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Atención a llamadas ❖ Inspecciones a diverso locales y afines ❖ Personal capacitado y aptos para ejercer sus labores operativas ❖ Satisfacción de la ciudadanía 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Personal operativo institucional ❖ Ciudadanía del cantó Otavalo
Hacer	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Entrenamiento y capacitación al personal operativo ❖ Realizar inspecciones trimestrales ❖ Concientizar al cantón Otavalo ❖ Coordinación entre autoridades y comunidad ❖ Realizar simulacros 	Verificar	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Evaluación post-emergencia ❖ Monitoreo de incidentes 		
Actuar	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Comunicación de resultados 				
RIESGO	No llegar a tiempo a una emergencia, No disponer de capacitación previa, No contar con la indumentaria necesaria, falta de recursos e información inexacta, acceso limitado al área de emergencia, intervención de factores externos,				
INDICADOR	Eficiencia en respuesta a incidentes				



Cuerpo de bomberos del cantón Otavalo

CÓDIGO	GF.
VARIANTE	01
REALIZADO POR	Bryan Zamora
EVALUADO POR	
RESPONSABLE	Jefe del departamento de Recaudación

MACROPROCESO	Gestión de Apoyo	PROCESO	Gestión Financiera
---------------------	------------------	----------------	--------------------

OBJETIVO Asegurar un manejo financiero óptimo. Coordinar, controlar y evaluar los recursos financieros de acuerdo a normativas vigentes para fortalecer la gestión económica, analizar y registrar información financiera precisa para respaldar decisiones informadas. La meta primordial es garantizar el cumplimiento normativo y facilitar la toma de decisiones financieras acertadas.

INSUMOS

INSTRUMENTACIÓN Y EQUIPO	INSTRUMENTACIÓN Y EQUIPO	INSTRUMENTACIÓN Y EQUIPO	INSTRUMENTACIÓN Y EQUIPO
Computadoras Impresora	Insumos de oficina	Instalaciones del CBCO	Presupuesto

PAUTAS APLICABLES	<ul style="list-style-type: none"> - Ley de Defensa Contra Incendio - Reglamento Interno para el Cobro de Permisos de Funcionamiento del CBCO - Ordenanza de Funcionamiento del Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo adscrito al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo - Ley Tributaria Interna - Reglamento de Aplicación a la Ley de Régimen Tributario Interno 	CÓDIGO	DOCUMENTO	CÓDIGO	REGISTRO
		PPC.I&G.01	Proforma presupuestaria consolidada de ingresos y gastos	REG.CTB.01	Registros contables.
		INF.PFE.01	Informe de permisos de funcionamiento emitidos		
		RPT.DRC.01	Reporte diario de recaudación		
		RPT.CDPE.01	Reporte condensado y detallado de permisos emitidos		

PREPROCESO/PARTE INTERESADA	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDA	PARTE INTERESADA/POSTPROCESO
❖ Todas las áreas involucradas de la institución	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Informes de ejecución del presupuesto ❖ POA ❖ Proyectos y programas propuestos de cada área ❖ Proyectos aceptados 	Planificar	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Elaboración del presupuesto anual ❖ Definición de políticas financieras ❖ Identificación de las metas financieras 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Proforma presupuestaria consolidada de ingresos y gastos ❖ Evaluación de presupuestos ❖ Registro, control y custodia de los recursos, valores, garantías y títulos valores de la Institución. ❖ Informes y estados financieros 	❖ Todas las áreas involucradas de la institución
		Hacer	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Ejecución del presupuesto ❖ Registro de movimientos económicos ❖ Control de pagos y cobros 		
		Verificar	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Auditorías internas ❖ Evaluar la ejecución presupuestaria 		
		Actuar	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Informe mensual de tesorería 		
RIESGO	Pérdida de datos, Falta de capacitación al personal, Flujo de caja ineficiente, Inexactitud em registros				
INDICADOR	% de permisos de funcionamiento entregados a tiempo, % de quejas atendidas				



Cuerpo de bomberos del cantón Otavalo

CÓDIGO	<u>GTH</u>
VERSIÓN	01
ELABORADO POR	Bryan Zamora
REVISADO POR	
RESPONSABLE	Responsable de <u>RR.HH</u>

MACROPROCESO	Gestión de Apoyo	PROCESO	Gestión del Talento Humano
OBJETIVO	Implementar políticas, estrategias y programas que administren el sistema de gestión del talento humano y remuneraciones, respaldando así el logro de la misión institucional.		

RECURSOS

MAQUINAS Y EQUIPO	MATERIALES	INFRAESTRUCTURA	FINANCIAMIENTO
Computadoras Impresora	Insumos de oficina	Instalaciones del <u>CBCQ</u>	Presupuesto

REFERENCIAS NORMATIVAS	Código Orgánico de Seguridad Ciudadano y Orden Público Norma Técnica de Selección de Personal (<u>MDT</u>)	CÓDIGO	DOCUMENTO	CÓDIGO	REGISTRO
		PLN.IND.01	Plan de inducción	N/A	
		PLN.ECPE.01	Plan de evaluación de las capacidades		

PREPROCESO/PARTE INTERESADA	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDA	PARTE INTERESADA/POSTPROCESO
Todas las áreas involucradas de la institución	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Hoja de vida ❖ Información del personal ❖ Necesidades de la institución 	<ul style="list-style-type: none"> Planificar Hacer Verificar Actuar 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Coordinar las capacitaciones para la salida del personal ❖ Manejo de la asistencia ❖ Implementar programas de desarrollo ❖ Recolección de los certificados de las capacitaciones ❖ Valoración de resultados 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Personal con certificación y capacitación ❖ Incorporación de nuevos servidores públicos 	Todas las áreas involucradas de la institución

RIESGO	Falta de motivación del personal, asignación de cargas poco apropiados y sobre carga laboral
INDICADOR	% de capacitaciones al personal



Cuerpo de bomberos del cantón Otavalo

CÓDIGO	GAI
VERSIÓN	01
ELABORADO POR	Bryan Zamora
REVISADO POR	
MACROPROCESO	Gestión de Apoyo
PROCESO	Gestión de Asesoría Jurídica
RESPONSABLE	Asesor Jurídico
OBJETIVO	Brindar asesoría legal y representación en procesos judiciales y administrativos para asegurar la seguridad jurídica de la institución y sus miembros.
RECURSOS	
MAQUINAS Y EQUIPO	MATERIALES
Computadoras Impresora	Insumos de oficina
INFRAESTRUCTURA	FINANCIAMIENTO
Instalaciones del CBCQ	Presupuesto
REFERENCIAS NORMATIVAS	
Reglamento Orgánico Interno y Disciplina del cuerpo de bomberos	
CÓDIGO	DOCUMENTO
INF.TNJ.01	Informe técnico jurídico
CÓDIGO	REGISTRO
REG.PCF.01	Registro de expedientes de procesos coactivos foliado
PREPROCESO/PARTE INTERESADA	PARTE INTERESADA/POSTPROCESO
ENTRADA	CICLO
ACTIVIDADES	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Todas las áreas involucradas de la institución 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Presupuesto de la institución
<ul style="list-style-type: none"> Planificar <ul style="list-style-type: none"> ❖ Analizar las necesidades legales de la institución ❖ Establecer los criterios de asesoramiento Hacer <ul style="list-style-type: none"> ❖ Investigación y análisis legal ❖ Elaborar estrategias legales Verificar <ul style="list-style-type: none"> ❖ Revisión interna de asesoramiento legal ❖ Validación de conformidades legales Actuar <ul style="list-style-type: none"> ❖ Ajustes de estrategias legales ❖ Implementación de cambios 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Demandas ❖ Denuncias ❖ Tramites jurídicos ❖ Patrocinio judicial y extrajudicial ❖ Minutas ❖ Actas ❖ Informes técnicos jurídicos
	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Todas las áreas involucradas de la institución
RIESGO	Falta de actualización legal, Interpretación errónea de la ley y casos legales inesperados
INDICADOR	N/A

Anexo 6: Pautas para la política de calidad

¿Cuál es la función principal de la institución?

El CBCO es una entidad de que protege y esta adscrita al GAD cantonal de Otavalo

¿Qué servicios se ofertan?

Tiene como finalidad salvaguardar vidas, proteger bienes inmuebles y acudir a emergencias.

¿Quién es nuestro consumidor idóneo?

Ciudadanos del cantón Otavalo.

¿Cuáles son los requisitos de nuestros consumidores?

Brindar un servicio de manera oportuna y de forma eficaz, no solo en el área operativa, sino en el área administrativa.

¿Qué nos diferencia de los competidores?


Dada la naturaleza exclusiva de la labor de los bomberos en situaciones de emergencia, su rol se distingue por la singularidad de sus competencias y responsabilidades. La naturaleza especializada de su entrenamiento y capacidad para intervenir en situaciones críticas, donde su acción directa puede salvar vidas y proteger la propiedad, los distingue como una institución única en su capacidad de respuesta y atención de emergencias, por lo que no cuenta con competidores.

¿Qué aspiraciones tiene la institución para el futuro?

Ser una institución reconocida en el ámbito local, enfocada en la prevención y responder de manera inmediata ante situaciones de emergencia.

Anexo 7:

Profesiogramas

	<h1>CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO</h1>		
	<h2>PROFESIOGRAMA</h2>		
Nombre del cargo	Jefatura del Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo	Código	PFGM.01
Área	Jefatura	Versión	01
Nivel académico	Tercer nivel o cuarto		
Experiencia requerida	5 o más años		
Aptitudes y competencias	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Habilidad para tomar decisiones difíciles, motivar y guiar a un equipo en situaciones de alta presión. ❖ Capacidad para transmitir instrucciones claras y mantener una comunicación abierta con el personal y la comunidad. ❖ Destreza para evaluar rápidamente situaciones de emergencia y tomar medidas adecuadas. ❖ Habilidad para trabajar bajo presión ❖ Habilidades interpersonales 		
Atribuciones y deberes	objetivo	Liderar la planificación estratégica y operativa del equipo, asegurando una respuesta rápida y coordinada ante emergencias	
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial del CBCO; 2. Asegurar el cumplimiento de la legislación, reglamentos y demás normativa aplicable dentro de su ámbito de competencia. 3. Presidir el comité de administración y planificación, conforme lo establece una sentencia de la Corte Constitucional. 4. Garantizar el óptimo funcionamiento de la infraestructura física y el equipamiento necesarios para la prestación eficiente de los servicios que corresponden a su competencia. 5. Proponer ordenanzas y sus modificaciones siguiendo el procedimiento regular hasta su aprobación por parte del concejo municipal. 6. Elaborar reglamentos internos y someterlos a la aprobación del comité de administración y planificación. 7. Fomentar la capacitación y profesionalización del personal mediante la organización y participación en cursos regulares, tanto teóricos como prácticos, tanto a nivel nacional como internacional. 8. Gestionar de manera oportuna y efectiva los fondos provenientes de impuestos y tasas para beneficio del Cuerpo de Bomberos. 9. Informar al comité de administración y planificación sobre las necesidades y requerimientos del CBCO, así como gestionar su solución. 10. Mantener relaciones técnicas y colaborativas con entidades similares a nivel provincial, nacional e internacional. 11. Promover y ejecutar convenios de cooperación a nivel nacional e internacional para fortalecer las capacidades y recursos del CBCO. 12. Representar a la institución en eventos oficiales y sociales de relevancia. 13. Participar de manera colaborativa en la formulación del presupuesto anual y presentarlo para su consideración al comité de administración y planificación. 14. Cumplir con las demás que establezca la legislación vigente. 	
Elaborado por:	Bryan Zamora		
Revisado por:			



CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO

PROFESIOGRAMA

Nombre del cargo	Subjefatura del Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo	Código	PFGM.02
Área	Operativa	Versión	01
Nivel académico	Tercer nivel o cuarto		
Experiencia requerida	5 o más años		
Aptitudes y competencias	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Capacidad para guiar y motivar al equipo en situaciones desafiantes. ❖ Habilidad para transmitir información clara y precisa, tanto internamente con el equipo como externamente con la comunidad. ❖ Capacidad para planificar y coordinar operaciones y recursos de manera eficiente. ❖ Aptitud para tomar decisiones rápidas y acertadas en situaciones de emergencia. ❖ Conocimiento de leyes, códigos, y gestión de riesgos 		
Atribuciones y deberes	Objetivo	Dirigir operaciones para atender emergencias, difundir información sobre riesgos, brindar servicios comunitarios mediante políticas institucionales, y fomentar la participación ciudadana en prevención y respuesta ante incendios y emergencias	
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Suplir las funciones del jefe del cuerpo de bomberos en caso de su ausencia. 2. Ejercer funciones administrativas por delegación de la jefatura. 3. Planificar, coordinar y supervisar las actividades de las áreas operativas de la institución. 4. Supervisar la elaboración y ejecución de los planes operativos anuales dentro de su competencia. 5. Brindar asesoramiento técnico-operativo a la jefatura. 6. Elaborar informes de seguimiento de la gestión de sistematizaciones bomberiles y operaciones. 7. Diseñar programas, planes y proyectos para fortalecer las capacidades operativas del cuerpo de bomberos del cantón Otavalo. 8. Identificar y establecer las necesidades de capacitación y certificación del personal operativo. 9. Planificar, organizar, dirigir y supervisar las acciones, procedimientos y protocolos operativos. 10. Evaluar el rendimiento del personal a su cargo. 11. Proponer acciones de mejora basadas en estadísticas de operaciones, atención de emergencias, prevención de incendios y participación comunitaria. 12. Supervisar las necesidades de adquisición de equipos, materiales, vehículos, herramientas, indumentaria para el área operativa. 13. Cumplir con las demás funciones determinadas por la máxima autoridad y la legislación vigente a nivel de su competencia. 	
Elaborado por:	Bryan Zamora		
Revisado por:			



CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO

PROFESIOGRAMA

Nombre del cargo	Bombero	Código	PFGM.03
Área	Operativa	Versión	01
Nivel académico	Bachillerato		
Experiencia requerida	Aprobación de la escuela de formación de bomberos		
Aptitudes y competencias	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Dar pie al cumplimiento de tareas y mandaos ❖ Atender indicaciones ❖ Tener disciplina ❖ Adherencia a los valores institucionales ❖ Conocimiento de la Ley de Defensa Contra Incendios ❖ Entendimiento tanto oral como escrito 		
Atribuciones y deberes	Objetivo	Salvaguardar vidas, protección de propiedad a través de acciones eficientes y oportunas frente a incendios y desastres naturales o provocados	
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Intervención en Emergencias: Realizar acciones para prevenir, combatir y controlar incendios, así como atender situaciones de rescate y salvamento en accidentes o desastres naturales. 2. Mantenimiento y Operación de Equipamiento: Mantener en óptimas condiciones y operar el equipamiento y herramientas utilizados en las labores de extinción de incendios y rescate. 3. Capacitación y Entrenamiento: Participar en programas de capacitación y entrenamiento continuo para mejorar habilidades técnicas, tácticas y de respuesta ante emergencias. 4. Coordinación Interinstitucional: Colaborar y coordinar acciones con otras entidades de respuesta a emergencias, como cuerpos policiales, servicios médicos y organizaciones de protección civil, para una respuesta integral y eficiente ante situaciones de crisis. 5. Elaborar y mantener al día la normativa, protocolos y procedimientos para la gestión de emergencias, supervisando su aplicación efectiva. 6. Generar informes y registros que faciliten la coordinación con los diversos procesos de la institución. 7. Garantizar el cumplimiento y hacer cumplir al personal a su cargo todas las normativas y directrices relacionadas con la seguridad industrial, salud ocupacional y prevención de riesgos laborales, según lo establecido por las autoridades competentes. 8. Cumplir con las demás responsabilidades que establezcan las leyes, reglamentos, protocolos y normativas vigentes, así como las instrucciones emitidas por la máxima autoridad en el ámbito de su competencia. 	
Elaborado por:	Bryan Zamora		
Revisado por:			



CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO

PROFESIOGRAMA

Nombre del cargo	Inspector de Prevención	Código	PFGM.04
Área	Operativa	Versión	01
Nivel académico	Bachillerato		
Experiencia requerida	2 o 3 años		
Aptitudes y competencias	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Conocimiento de la Ley de Defensa Contra Incendios, COESCOPE, Leyes, Norma NFPA y afines ❖ Entendimiento y manejo de los instrumentos y protocolos asociados a la prevención ❖ Entendimiento de las herramientas técnicas empleadas en el análisis estadístico mediante software de oficina ❖ Trabajo en equipo ❖ Inspector de servicios y manufactura ❖ Destreza en la interpretación de datos 		
Atribuciones y deberes	Objetivo	Realizar servicios dirigidos a la prevención y mitigación de incendios, a través de la implementación y aplicación de normas técnicas que faculten la gestión de regular y controla	
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegurar el cumplimiento y hacer cumplir la Ley de Defensa contra Incendios, sus reglamentos y demás normativas relacionadas. 2. Coordinar, dirigir y supervisar el proceso de inspecciones para la entrega de permisos de funcionamiento, asegurando su adecuado desarrollo. 3. Revisar los planes de emergencia y contingencia para eventos de concentración masiva, así como los planos de seguridad en construcciones previas a la obtención de permisos de ocupación y habitabilidad. 4. Planificar la capacitación interna y externa en temas de prevención de incendios. 5. Brindar asistencia técnica durante el proceso de concesión de permisos de funcionamiento. 6. Elaborar informes detallados para la máxima autoridad en casos donde los establecimientos incumplan con las reglas de prevención y seguridad después de la inspección. 7. Coordinar la difusión de información sobre prevención contra incendios en la comunidad. 8. Actualizar el registro de locales comerciales en el cantón. 9. Garantizar el cumplimiento y hacer cumplir al personal a su cargo todas las normativas, procedimientos e instructivos relacionados con seguridad industrial, salud ocupacional y prevención de riesgos laborales. 10. Ejercer todas las funciones, atribuciones y responsabilidades asignadas por la máxima autoridad en relación con programas, proyectos y otras tareas delegadas. 	
Elaborado por:	Bryan Zamora		
Revisado por:			



CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO

PROFESIOGRAMA

Nombre del cargo	Asesor jurídico	Código	PFGM.05
Área	Gestión de Asesoramiento jurídico	Versión	01
Nivel académico	Tercer nivel o cuarto		
Experiencia requerida	2 o 3 años		
Aptitudes y competencias	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Conocimientos de normativas, leyes y reglamentos internos ❖ Profundo entendimiento de las políticas institucionales y cumplimiento normativo ❖ Uso y manejo de equipos de oficina y herramientas ofimáticas ❖ Capacidad para resolver problemas ❖ Fuertes habilidades comunicativas 		
Atribuciones y deberes	Objetivo	Brindar asesoramiento legal, patrocinio y representación en procesos legales internos y externos para garantizar la seguridad jurídica de la institución y sus miembros.	
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Brindar asesoramiento legal y representación en procesos administrativos, constitucionales, contenciosos, laborales y de contratación pública para proteger los intereses de la institución. 2. Ofrecer orientación legal a los niveles directivo, técnico-operativo y administrativo de la institución. 3. Desarrollar y analizar proyectos de reglamentos, acuerdos, contratos y otros instrumentos legales para fortalecer el marco jurídico de la institución. 4. Interpretar y emitir opiniones jurídicas sobre asuntos dentro de su competencia. 5. Preparar informes sobre la aplicación de reglamentos, contratación pública y su directriz, en cumplimiento de convenios y contratos. 6. Gestionar expedientes, investigaciones y emitir informes legales en casos disciplinarios. 7. Aplicar normativas de seguridad y salud ocupacional, y hacer seguimiento a resoluciones y compromisos del comité paritario institucional. 8. Supervisar el cumplimiento legal de contratos y participar en comités de contratación. 9. Actuar como secretario/a en comisiones de calificaciones, ascensos y administración disciplinaria. 10. Certificar documentos oficiales de la institución. 11. Cumplir con las demás responsabilidades asignadas por la entidad regulatoria y establecidas en las leyes y normativas pertinentes. 	
Elaborado por:	Bryan Zamora		
Revisado por:			



CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO

PROFESIOGRAMA

Nombre del cargo	Tesorería y Presupuestos	Código	PFGM.06
Área	Gestión Financiera	Versión	01
Nivel académico	Tercer nivel o cuarto		
Experiencia requerida	2 o 3 años		
Aptitudes y competencias	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Conocimiento de los reglamentos internos, Ley de y Reglamento de Tributación ❖ Administración de Recursos Económicos ❖ Manejo ofimático ❖ Habilidades matemáticas ❖ Analítico 		
Atribuciones y deberes	Objetivo	Supervisar y gestionar los recursos financieros según la normativa actual, garantizando un adecuado registro y manejo de los movimientos presupuestarios. Esta labor permite tomar decisiones acertadas y fortalecer la gestión financiera de la institución	
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Planificar y organizar el presupuesto institucional de acuerdo con los objetivos y metas establecidas. 2. Gestionar la formulación, aprobación y ejecución del presupuesto de la institución. 3. Dirigir la evaluación de la gestión presupuestaria para garantizar su eficacia. 4. Ejecutar las reformas presupuestarias autorizadas. 5. Realizar las liquidaciones y cierres presupuestarios conforme a la normativa vigente. 6. Emitir certificaciones presupuestarias basadas en el presupuesto aprobado. 7. Elaborar informes mensuales sobre la ejecución presupuestaria y comunicar a la máxima autoridad el uso y la liquidación de las partidas presupuestarias. 8. Proponer normativas para la gestión de ingresos institucionales. 9. Revisar la documentación para garantizar la legalidad y exactitud de los procesos antes de comprometer y pagar. 10. Realizar pagos a proveedores y contratistas mediante transferencias bancarias a través del sistema interbancario. 11. Administrar garantías y valores fiduciarios entregados a la institución, devolviéndolos según lo autorizado. 12. Emitir permisos de funcionamiento y revisión de planos. 13. Gestionar la recuperación de deudas vencidas. 14. Cumplir con otras responsabilidades según lo establecido por la ley y la máxima autoridad dentro de su ámbito de competencia. 	
Elaborado por:	Bryan Zamora		
Revisado por:			



CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO

PROFESIOGRAMA

Nombre del cargo	Contabilidad	Código	PFGM.07
Área	Gestión financiera	Versión	01
Nivel académico	2 o 3 años		
Experiencia requerida	Tercer nivel o cuarto		
Aptitudes y competencias	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Control interno ❖ Contabilidad gubernamental y general ❖ Administración de nominal ❖ Declaración de impuestos ❖ Ley y Reglamento Tributario ❖ Pensamiento crítico ❖ Habilidades matemáticas 		
Atribuciones y deberes	Objetivo	Examinar y registrar los eventos económicos que implican derechos de recibir fondos o compromisos de entregar recursos monetarios, siguiendo normativas técnicas y legales, con el fin de producir información fiable para la toma de decisiones.	
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar la documentación para asegurar la legalidad, veracidad y precisión de los procesos antes del registro de devengado. 2. Preparar informes financieros. 3. Analizar y validar los saldos contables. 4. Registrar contablemente las garantías a favor de la institución. 5. Calcular y completar las declaraciones mensuales de retención de impuesto a la renta e impuesto al valor agregado. 6. Conciliar el saldo de existencias. 7. Registrar los ingresos de la institución en los registros contables. 8. Realizar arqueos de caja chica y efectivo. 9. Gestionar y mantener el archivo de comprobantes de pago durante el ejercicio fiscal. 10. Realizar retenciones de acuerdo con las disposiciones legales establecidas por el SRI. 11. Cumplir con otras responsabilidades determinadas por la ley y la autoridad competente en su ámbito de competencia. 	
Elaborado por:	Bryan Zamora		
Revisado por:			



CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO

PROFESIOGRAMA

Nombre del cargo	Secretaría y Servicios Institucionales	Código	PFGM.08
Área	Administración	Versión	01
Nivel académico	2 o 3 años		
Experiencia requerida	Tercer nivel o cuarto		
Aptitudes y competencias	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Ordenar datos ❖ Desenvolvimiento oral ❖ Desenvolvimiento escrito ❖ Gestión de archivos ❖ Ortografía y redacción ❖ Relaciones publicas ❖ Conocimiento de los reglamentos institucionales ❖ Administración institucional 		
Atribuciones y deberes	Objetivo	Asegurar la confiabilidad y respaldo documental de los actos administrativos realizados por la Institución, e implementar sistemas de coordinación y control para el registro y gestión de la correspondencia y archivos de documentación oficial.	
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Redactar, firmar, certificar y archivar actas, convocatorias, resoluciones y otros documentos del comité de administración y planificación. 2. Asistir en la preparación de documentación para necesidades de bienes y servicios en áreas como jefatura, secretaría y operativa. 3. Gestionar la agenda de la máxima autoridad. 4. Preparar comunicaciones solicitadas por la jefatura. 5. Administrar la recepción, registro, codificación, gestión y activación de la documentación. 6. Supervisar la cuenta de correo electrónico institucional. 7. Comunicar al personal las decisiones y acuerdos adoptados por la jefatura y el comité de administración y planificación. 8. Custodiar archivos físicos y digitales de la documentación institucional. 9. Coordinar y ejecutar eventos internos, externos y comunitarios, incluyendo actividades culturales y sociales. 10. Mantener un registro de las capacitaciones impartidas por la institución a la comunidad. 11. Gestionar la adquisición de suministros de oficina y servicios básicos institucionales. 12. Elaborar, registrar y dar seguimiento a hojas de ruta para la adquisición de bienes y servicios. 13. Administrar y actualizar las bases de datos de instituciones públicas y privadas para la coordinación interinstitucional. 14. Cumplir con otras responsabilidades asignadas por la ley y la autoridad competente dentro de su ámbito de competencia. 	
Elaborado por:	Bryan Zamora		
Revisado por:			


....



CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO

PROFESIOGRAMA

Nombre del cargo	Administración de Bienes y Servicios Vehiculares	Código	PFGM.09
Área	Administración	Versión	01
Nivel académico	2 o 3 años		
Experiencia requerida	Tercer nivel o cuarto		
Aptitudes y competencias	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Gestión de recurso de bodega e inventarios ❖ Planificar ❖ Control ❖ Pensamiento crítico y analítico ❖ Manejo de la información 		
Atribuciones y deberes	Objetivo	Registrar, gestionar y supervisar los activos, inventarios y vehículos de la institución conforme a las normativas establecidas por los organismos de control, asegurando su mantenimiento adecuado y su funcionamiento óptimo.	
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Implementar un sistema efectivo para el almacenamiento seguro, manejo y control de los bienes institucionales. 2. Codificar de manera adecuada los bienes para una fácil identificación, organización y protección de los inventarios y activos de larga duración. 3. Gestionar la contratación y actualización del seguro para los bienes institucionales, protegiéndolos contra diversos riesgos. 4. Realizar el registro, seguimiento y verificación física de los inventarios y activos de larga duración. 5. Mantener al día el inventario de activos de larga duración e inventarios, incluyendo procedimientos para la baja de activos, transferencias y otros procesos. 6. Elaborar y coordinar un plan integral de para los bienes inmuebles, equipos, vehículos y herramientas de la institución. 7. Establecer y supervisar los procedimientos para la gestión del transporte y logística. 8. Gestionar los trámites de matriculación, revisión y seguros para los vehículos institucionales. 9. Supervisar el cumplimiento de los programas de mantenimiento preventivo y correctivo de la flota vehicular. 10. Cumplir con otras responsabilidades asignadas por la autoridad dentro de su ámbito de competencia. 	
Elaborado por:	Bryan Zamora		
Revisado por:			

	<h1>CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO</h1>		
	<h2>PROFESIOGRAMA</h2>		
Nombre del cargo	Compras Públicas	Código	PFGM.10
Área	Administración	Versión	01
Nivel académico	2 o 3 años		
Experiencia requerida	Tercer nivel o cuarto		
Aptitudes y competencias	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Manejo de los procesos de contratación pública ❖ Manejo del LOSNCP ❖ Manejo del portal de compras publicas ❖ Planificación ❖ Seguimiento 		
Atribuciones y deberes	Objetivo	Dirigir, asesorar y llevar a cabo de manera técnica los procesos de contratación pública para cumplir con los requisitos y objetivos de la institución, siguiendo la normativa legal vigente.	
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar, publicar y monitorear el plan anual de contratación de la institución, generando informes mensuales sobre su avance. 2. Analizar y ejecutar los procedimientos de contratación pública, asegurando que cumplan con los requisitos del plan anual de contratación y determinando el tipo de procedimiento según el objeto y monto de la adquisición. 3. Publicar los procesos de contratación en el portal correspondiente y participar en las interacciones con oferentes y unidades requirentes. 4. Preparar pliegos, certificaciones, oficios y otros documentos necesarios para los procesos de contratación pública. 5. Asistir a la comisión técnica en la recepción, apertura, verificación y calificación de ofertas, desempeñando funciones secretariales según sea necesario. 6. Gestionar y publicar los procesos de ínfima cuantía. 7. Coordinar con las áreas requirentes o administradoras de contratos para asegurar el trámite adecuado de pago, incluyendo la presentación de documentación e informes correspondientes. 8. Elaborar informes trimestrales sobre los procesos de contratación realizados. 9. Cumplir con otras responsabilidades definidas por la ley y la máxima autoridad dentro de su ámbito de competencia. 	
Elaborado por:	Bryan Zamora		
Revisado por:			



CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO

PROFESIOGRAMA

Nombre del cargo	Tecnologías de la Información	Código	PFGM.11
Área	Administración	Versión	01
Nivel académico	2 o 3 años		
Experiencia requerida	Tercer nivel o cuarto		
Aptitudes y competencias	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Dominio de tecnologías específicas (redes, bases de datos, seguridad informática, etc.) ❖ Experiencia en desarrollo de software, sistemas o aplicaciones. ❖ Entendimiento profundo de hardware y software relevantes ❖ Conocimientos en gestión de la información y seguridad informática ❖ Capacidad para implementar y mantener medidas de seguridad robustas 		
Atribuciones y deberes	Objetivo	Diseñar y llevar a cabo proyectos y procesos (TIC) para implementar políticas públicas y mejorar la gestión institucional y los servicios a la ciudadanía. Esto incluye la gestión de la seguridad informática y el suministro de soporte técnico en herramientas, aplicaciones, sistemas y servicios informáticos de la institución.	
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Garantizar el cumplimiento de la ley de defensa contra incendios, reglamentos y normativas relacionadas. 2. Coordinar, dirigir y supervisar inspecciones para otorgar permisos de funcionamiento. 3. Revisar planes de emergencia y contingencia para eventos masivos públicos y privados, así como la seguridad en construcciones antes de obtener permisos de ocupación. 4. Planificar la capacitación interna y externa sobre prevención de incendios. 5. Brindar asesoría técnica en la concesión de permisos de funcionamiento. 6. Informar a la autoridad máxima en casos de incumplimiento de requisitos de seguridad tras inspecciones. 7. Coordinar la divulgación de información sobre prevención de incendios en la comunidad. 8. Actualizar el registro de locales comerciales del cantón. 9. Hacer cumplir las normas de seguridad y salud ocupacional entre el personal a cargo. 10. Acatar con otras responsabilidades asignadas por la máxima autoridad en relación con programas, proyectos y tareas delegadas. 	
Elaborado por:	Bryan Zamora		
Revisado por:			

Anexo 8: Matriz de gestión, control y evaluación de riesgo



CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO

Elaborado por:	Bryan Zamora
Revisado por:	

Matriz de evaluación de riesgos


Macroproceso	Proceso	Riesgo	Tipo	Probabilidad (P)					Consecuencia (C)					Análisis del riesgo		Acciones	
				Evaluación					Evaluación					F. Riesgo (P*C)	Nivel		
				1	2	3	4	5	5	4	3	2	1				
				INCIERTO	REMOTO	POSIBLE	PROBABLE	HABITUAL	CATASTRÓFICO	MAYOR	MODERADO	MENOR	INSIGNIFICANTE				
GESTIÓN ESTRATÉGICA	Planificación Estratégica	Decisiones acertadas poca	Estratégico			x					x				12	Alto	Establecer criterios claros y alineados con los objetivos institucionales para la toma de decisiones.
		Falta de alineación con los objetivos estratégicos	Estratégico		x						x				8	Medio	Clarificar y comunicar los objetivos estratégicos de manera explícita a todos los niveles de la institución
		Ausencia de seguimiento y supervisión de los indicadores clave de rendimiento.	Estratégico				x			x						20	Muy Alto

		Deficiencias en la programación de las actividades	Estratégico		x						x			6	Bajo	Realizar revisiones periódicas para identificar y corregir deficiencias en la programación
	Gestión de Comunicación	No brindar una información clara y concreta	Estratégico		x						x			6	Baja	Solicitar retroalimentación para asegurar que la información proporcionada sea comprensible para todos
		Limitada comprensión por parte del personal acerca de las medidas adoptadas dentro del SGC	Estratégico			x						x		9	Medio	Implementar programas de capacitación específicos y comunicaciones claras que fomenten la participación y el entendimiento de los procesos y objetivos del SGC
	Gestión de la calidad	No cumplir con la planificación decretada por la auditoría	Estratégico				x							16	Muy Alto	Realizar un cronograma de actividades con fechas detalladas
		Detección incorrecta de las no conformidades	Estratégico			x								12	Alto	Capacitar al equipo de auditores en temas a fines
		No aplicar el plan de corrección/mejora de las no conformidades detectadas	Estratégico			x			x					15	Muy Alto	Crear el plan de acción con el seguimiento en base a las inconformidades detectadas

GESTIÓN OPERATIVA	Gestión de Prevención y Mitigación de Incendios	Ineficiencia en la planificación de inspección	Operativo		x					x				8	Medio	Revisar y mejorar el proceso de planificación de inspección para aumentar eficiencia	
		Falta de conocimiento en la recepción documental	Operativo			x				x					12	Alto	Capacitar al equipo de inspectores en base al manual de proceso
		Desconocimiento de los reglamentos aplicables	Operativo		x				x						10	Alto	Capacitar al equipo de inspectores en base a la normativa legal
		Falta de recursos asignados	Operativo		x						x				6	Bajo	Realizar una planificación de recursos necesarios
	Gestión de Operaciones Bomberiles Cantoniales	Falta de comunicación en los reglamentos internos	Operativo			x					x				9	Medio	Designar puestos de contacto o equipos dedicados para resolver preguntas y aclarar dudas sobre los reglamentos internos
		Falta de actualización en los protocolos	Operativo		x				x						10	Alto	Establecer un calendario regular para revisar y actualizar los protocolos existentes
		Inexactitud en los datos del catastro para inspección	Operativo				x			x					16	Muy alto	Implementar procesos de verificación y validación de datos catastrales antes de cualquier inspección

		Equipamiento discontinuado y en mal estado	Operativo		x					x				10	Alto	Mantener un registro actualizado del inventario de equipamiento
GESTIÓN DE APOYO	Gestión Financiera	Error en la presupuestación de la institución	Financiero	x						x				5	Medio	Establecer un sistema de monitoreo más riguroso para identificar desviaciones y corregirlas rápidamente
	Gestión del Talento Humano	Las responsabilidades en cuanto a los Deberes y Atribuciones no están correctamente definidas		x						x				4	Medio	Creación de profesiogramas
	Gestión Administrativa	Perdida de información al no contar con un sistema informático unificado	Administrativo		x					x				8	Medio	Adquirir o desarrollar un sistema informático unificado
	Gestión Jurídico	Interpretación errónea de la ley	Jurídico	x						x				5	Medio	Mantener al personal capacitado en temas legales institucionales
		Falta de asesoramiento ante una demanda	Jurídico	x						x				4	Medio	Agendar una cita con el encargado del asesoramiento jurídico

Anexo 9: Estructura de solicitud de cambio

CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO				
Código	FSC.01	Versión	01	
Detalle o datos del proceso				
Denominación del proceso				
Encargado del proceso				
Petición de modificación de cambio				
Fecha de petición		# de petición		
Nombre del solicitante		Puesto del solicitante		
Aspectos a modificar		Nivel de urgencia		
Finalidad del cambio				
Detalle del cambio				
Tiempo requerido				
Consecuencias del cambio				
(Véase al anexo 8: Matriz de gestión, control, evaluación de riesgo)				
Análisis de modificación de cambio				
Aprobado por				
Impacto				
Labor requerida	(Que actividades, y miembros se necesita)			
Resolución del cambio				
Aceptado		Aprobado por		Fecha
Negado				
Monitoreo del cambio				
Fecha de culminación		Terminado por		

Anexo 11: Manual de procedimientos

CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO

Versión:01



Manual de Procesos para el departamento de Prevención de Incendios y el departamento de Recaudación

Firmas de aprobación y Revisión

	Responsable	Fecha	Rúbrica
Ejecutado por:	Bryan Zamora		
Verificado por:	Téc. Fanning Stalin Lic, Rodríguez Nadia		
Aprobado por:	ING. Pineda Gabriel		

SEGUIMIENTO DE CAMBIOS Y ACTUALIZACIONES

Variante	Detalle de la reforma	Fecha de actualización
01		

INTRODUCCIÓN

El propósito principal de este manual de procesos es ofrecer una guía exhaustiva para las dos divisiones fundamentales del Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo: RECAUDACIÓN y PREVENCIÓN DE INCENDIOS. No solo se limita a describir minuciosamente cada tarea, sino que, además, integra representaciones visuales mediante diagramas de flujo. Estos elementos tienen como objetivo asegurar una ejecución uniforme y eficiente de todas las actividades en cada nivel operativo de la institución.

El diseño de este manual de procedimientos promete una serie de beneficios tangibles para el Cuerpo de Bomberos de Otavalo. Al establecer una estructura clara y detallada, se espera optimizar la ejecución de tareas y mejorar la coordinación entre los departamentos de Recaudación y Prevención de Incendios. La estandarización de procesos apunta a aumentar la eficacia operativa, reducir posibles errores y establecer directrices claras para la capacitación del personal. En consecuencia, se anticipa que este enfoque contribuirá a un servicio más eficiente y seguro para la comunidad atendida.

OBJETIVO

Establecer un SGC los departamentos de Recaudación y Prevención de Incendios del CBCO, alineado con los lineamientos de la Norma ISO9001:2015. Enfocándose principal en garantizar la calidad en la ejecución de tareas y promover una mejora continua en todas sus actividades.

ALCANCE

El vigente manual de procedimientos está enfocado a dos procesos internos del CBCO los cuales constan de 19 procedimientos para los departamentos de Recaudación y Prevención de incendios, repartidos en diferentes niveles como lo son la administrar estrategias y la organización de apoyo, centrado en ofrecer orientaciones nítidas y detalladas para asegurar la adhesión a los niveles de excelencia en calidad, en consonancia con las cláusulas establecidas por la norma ISO.

REGULACIÓN DE REFERENCIA

La adopción y aplicación de estándares legales fortalecen la posición de la organización en términos de calidad. Por ende, es aconsejable emplear enfoques metodológicos específicos para la ejecución de procesos alineados con las siguientes normativas:

- Ley de Defensa Contra Incendios.
- Reglamento Interno para el Cobro de Permisos de Funcionamiento del CBCO.
- Reglamento de Prevención, Mitigación y Protección Contra Incendios.
- Ordenanza de Funcionamiento del Cuerpo de Bomberos del Cantón. Otavalo adscrito al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo.
- Ley Tributaria Interna.
- Reglamento de Aplicación a la Ley de Régimen Tributario Interno.

DESARROLLO

PROCESO	PROCEDIMIENTO
Gestión de Prevención y Mitigación de Incendios	Inspección de establecimientos comerciales e industrias
	Inspección a Unidades Educativas
	Inspección a transporte
	Visto bueno de planos
	Permiso ocasional
	Cierre para el permiso de funcionamiento
	Inspección para gas centralizado
	Evaluación de simulacros
	Reinspección
Gestión Financiera	Emisión de los permisos de funcionamiento para establecimientos comerciales e industrias
	Emisión de los permisos de funcionamiento para transporte
	Emisión de los permisos de funcionamiento para el visto bueno de plano
	Emisión de los permisos de funcionamiento para el permiso ocasional
	Registro del cierre de actividad
	Emisión de los permisos de funcionamiento para gas centralizado
	Registro de cobros por parte del municipio
	Cierre de caja
	Reporte y escaneo de permisos de funcionamiento entregados

	CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO	CÓDIGO: CGPM.MP.ICE.01
	INSPECCIÓN DE ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES E INDUSTRIAS	Edición: 01
		Pág 1 de 7

Veriante:01



MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA

PROCESO: GESTIÓN DE PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE INCENDIOS

PROCEDIMIENTO: INSPECCIÓN DE ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES E INDUSTRIAS

Firmas de aprobación y Revisión

Responsable		Fecha	Rúbrica
Ejecutado por:	Bryan Zamora		
Verificado por:	Téc. Fanning Stalin		
Aprobado por:	ING. Pineda Gabriel		



CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO

CÓDIGO:
CGPM.MP.ICE.01

**INSPECCIÓN DE ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES
E INDUSTRIAS**

Edición: 01

Pág 2 de 7

SEGUIMIENTO DE CAMBIOS Y ACTUALIZACIONES

Variante	Detalle de la reforma	Fecha de actualización
01		



CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO

CÓDIGO:
CGPM.MP.ICE.01

**INSPECCIÓN DE ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES
E INDUSTRIAS**

Edición: 01

Pág 3 de 7

CONTENIDO

1. Objetivo	4
2. Responsable	4
3. Terminología aplicable	4
4. Regulación de referencia	5
5. Desglose de actividades	5
6. Flujograma.....	7
7. Registro documental	8
8. Anexos	8

	CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO	CÓDIGO: CGPM.MP.ICE.01
	INSPECCIÓN DE ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES E INDUSTRIAS	Edición: 01
		Pág 4 de 7

1. Objetivo

Aclarar las funciones puntuales del procedimiento de inspección a establecimientos e industrias mediante la creación de flujogramas y la descripción exhaustiva de actividades, con el propósito de mejorar su eficiencia y precisión.

2. Responsable

Jefe del departamento de Prevención de Incendios

3. Terminología aplicable

- **RUC:** Registro Único de Contribuyentes.
- **RIMPE:** Régimen Impositivo para Microempresas y Negocios Populares.
- **Solicitud de Inspección (S.I):** Documento formal para acudir de manera formal a un lugar en específico y ser evaluados.
- **Formulario de inspección (F.I):** Documento que contiene una serie de ítems y parámetros a ser llenados por parte del inspector a cargo.
- **Persona Jurídica (P.J):** Una entidad legal independiente reconocida por la ley, como una empresa u organización, con la capacidad de asumir derechos y obligaciones.
- **Carné artesanal:** Documento que valida a la persona física con una acreditación, validando sus habilidades y destrezas.
- **Plan de emergencia y/o autoprotección (P.E.A.):** Documento detallado que especifica los procedimientos y acciones a seguir en caso de peligro o emergencia para proteger la vida y minimizar los daños.
- **P.I.:** Prevención de Incendios.

	CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO	CÓDIGO: CGPM.MP.ICE.01
	INSPECCIÓN DE ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES E INDUSTRIAS	Edición: 01
		Pág 5 de 7

4. Regulación de referencia

- Ley de Defensa Contra Incendios.
- Reglamento Interno para el Cobro de Permisos de Funcionamiento del CBCO.
- Reglamento de Prevención, Mitigación y Protección Contra Incendios.

5. Desglose de actividades

N°	Actividad	Descripción	Responsable
1	Recepción de documentos	<p>En el caso de renovación, los requisitos serán:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Copia del RUC o RIMPE con certificado del establecimiento. - Papales habilitantes actualizadas. - En caso de una empresa o persona jurídica, traer o adjuntar una copia del nombramiento del representante legal. - En caso de ser artesano calificado, se solicita una copia del carné artesanal. - Copia del plan de emergencias y/o autoprotección (en caso de que su aforo sea mayor a 25 personas). <p>En el caso de ser la primera vez, los requisitos serán:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los mismos requisitos de la renovación. - Permiso de uso de suelo otorgado por el GAD municipal del cantón Otavalo (por cambio de dirección o razón social). 	Digitador encargado
2	Validación de la información del usuario	Se verifican los documentos receptados en la actividad 1.	Digitador encargado
3	Revisión P.E.A.	Analizar de forma minuciosa los puntos detallados en el plan por parte del inspector (en caso de que su aforo sea mayor a 25 personas, de lo contrario pasar a la actividad 4 directo).	Inspector encargado
4	Llenado de la S.I.	Completar los campos de la solicitud de inspección por parte del usuario.	Digitador encargado

**CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO**CÓDIGO:
CGPM.MP.ICE.01**INSPECCIÓN DE ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES
E INDUSTRIAS**

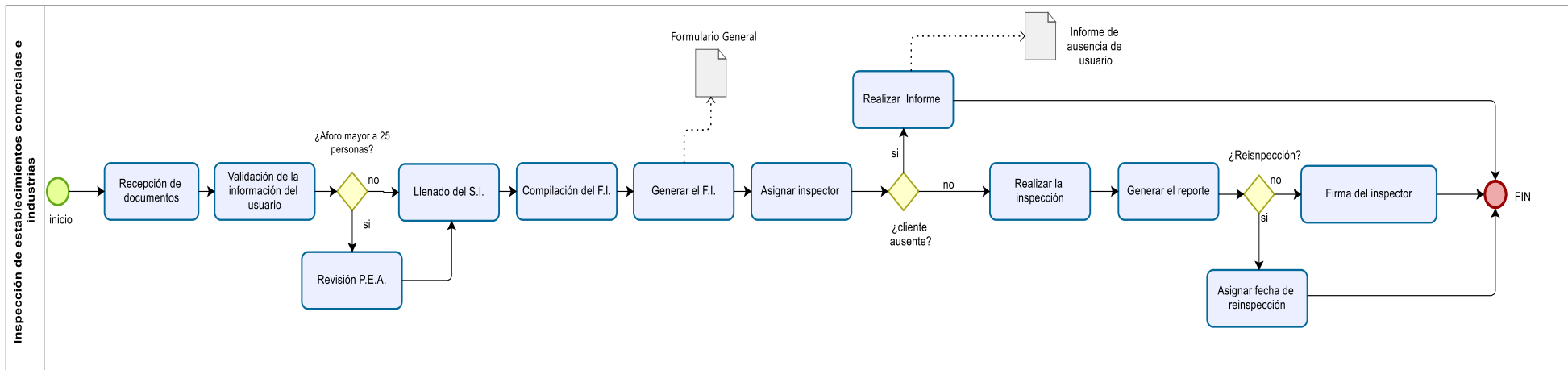
Edición: 01

Pág 6 de 7

5	Compilación del F.I.	Verificación de los datos del RUC e información pertinente con el formulario de inspección a generar.	Digitador encargado
6	Generar el F.I.	Se imprime el formulario de inspección.	Digitador encargado
7	Asignar inspector	El encargado del departamento asigna al inspector, el cual se trasladará al lugar designado.	Jefe del departamento o de P.I.
8	Realizar la inspección	El inspector responsable se dirigirá al sitio designado para llevar a cabo la inspección y en el caso de no estarlo. Se llama al usuario y de no haber respuesta se notifica al departamento y se realiza un informe pertinente.	Inspector encargado
9	Generar el reporte	Aprobado: Se completan los campos del formulario de inspección llamado Formulario General, los cuales son: <ul style="list-style-type: none">- Datos del establecimiento.- Equipos de protección contra incendios.- Equipos y medidas de prevención y seguridad.- Recomendaciones/Requisitos. Se pone a disposición del usuario el formulario. No aprobado <ul style="list-style-type: none">- Se archiva la documentación de la inspección para realizar una reinspección con fecha designada.	Inspector encargado



6. Flujoograma



**CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO**CÓDIGO:
CGPM.MP.ICE.01**INSPECCIÓN DE ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES
E INDUSTRIAS**

Edición: 01


Pág 8 de 7

7. Registro documental

Cód	Apelativo	Fuente		Clase	
		Interno	Externo	DOC	REG
FMR.ECR.01	Formulario para establecimientos comerciales e industrias	X		X	

8. Anexos

Formulario para establecimientos comerciales e industrias

	CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO	CÓDIGO: GPM.MP.IUE.02
	INSPECCIÓN A UNIDADES EDUCATIVAS	Edición: 01
		Pág 1 de 8

Variante:01



MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA

PROCESO: GESTIÓN DE PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE INCENDIOS

PROCEDIMIENTO: INSPECCIÓN A UNIDADES EDUCATIVAS

Firmas de aprobación y Revisión

Responsable		Fecha	Rúbrica
Ejecutado por:	Bryan Zamora		
Verificado por:	Téc. Fanning Stalin		
Aprobado por:	ING. Pineda Gabriel		



CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO

CÓDIGO:
GPM.MP.IUE.02

INSPECCIÓN A UNIDADES EDUCATIVAS

Edición: 01

Pág 2 de 8


SEGUIMIENTO DE CAMBIOS Y ACTUALIZACIONES

Variante	Detalle de la reforma	Fecha de actualización
01		



CONTENIDO

1. Objetivo	4
2. Responsable	4
3. Terminología aplicable	4
4. Regulación de referencia	5
5. Desglose de actividades	5
6. Flujograma	7
7. Registro documental	8
8. Anexos	8

	CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO	CÓDIGO: GPM.MP.IUE.02
	INSPECCIÓN A UNIDADES EDUCATIVAS	Edición: 01
		Pág 4 de 8

1. Objetivo


Elaborar y estandarizar un procedimiento exhaustivo de inspección para unidades educativas, a través de pautas y el detalle de labores a seguir, a fin de poder aumentar su efectividad y exactitud.

2. Responsable

Jefe del departamento de Prevención de Incendios

3. Terminología aplicable

- **RUC:** Registro Único de Contribuyentes.
- **RIMPE:** Régimen Impositivo para Microempresas y Negocios Populares.
- **Solicitud de Inspección (S.I):** Documento formal para acudir de manera formal a un lugar en específico y ser evaluado.
- **Formulario de inspección (F.I):** Documento que contiene una serie de ítems y parámetros a ser llenados por parte del inspector a cargo.
- **Persona Jurídica (P.J):** Una entidad legal independiente reconocida por la ley, como una empresa u organización, con la capacidad de asumir derechos y obligaciones.
- **Plan de emergencia y/o autoprotección (P.E.A.):** Documento detallado que especifica los procedimientos y acciones a seguir en caso de peligro o emergencia para proteger la vida y minimizar los daños.
- **P.I:** Prevención de Incendios.

	CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO	CÓDIGO: GPM.MP.IUE.02
	INSPECCIÓN A UNIDADES EDUCATIVAS	Edición: 01
		Pág 5 de 8

4. Regulación de referencia

- Ley de Defensa Contra Incendios.
- Reglamento Interno para el Cobro de Permisos de Funcionamiento del CBCO.
- Reglamento de Prevención, Mitigación y Protección Contra Incendios.

5. Desglose de actividades

N°	Actividad	Descripción	Responsable
1	Recepción de documentos	<p>En el caso de renovación, los requisitos serán:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Copia del RUC o RIMPE con certificado del establecimiento. - En caso de una empresa o persona jurídica, traer o adjuntar una copia del nombramiento del representante legal. - Copia del oficio otorgado por parte del Ministerio de educación (en caso de ser fiscal). - Copia del plan de emergencia y/o autoprotección. <p>En el caso de primera vez, los requisitos serán:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los mismos requisitos de la renovación. - Permiso de uso de suelo otorgado por el GAD municipal del cantón Otavalo (por cambio de dirección o razón social). 	Digitador encargado
2	Validación de la información del usuario	Se verifican los documentos receptados en la actividad 1.	Digitador encargado
3	Revisión P.E.A.	Se revisa de forma minuciosa los puntos detallados en el plan por parte del inspector.	Inspector encargado
4	Llenado de la S.I.	Completar los campos de la solicitud de inspección por parte del usuario. (en caso de ser particular, de lo contrario pasar a la actividad 5 directo).	Digitador encargado
5	Compilación del F.I.	Verificación de los datos del RUC e información pertinente con el formulario de inspección a generar.	Digitador encargado

**CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO**CÓDIGO:
GPM.MP.IUE.02**INSPECCIÓN A UNIDADES EDUCATIVAS**

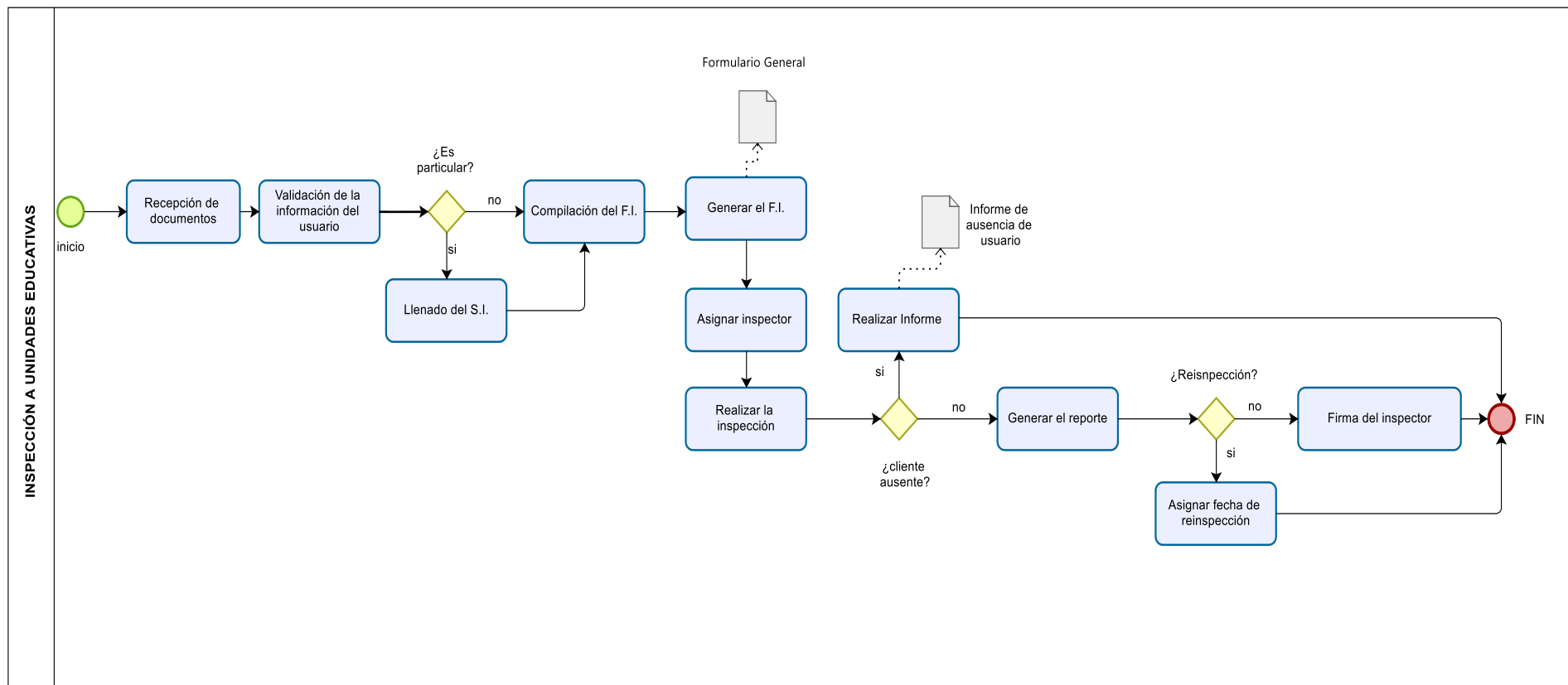
Edición: 01

Pág 6 de 8

6	Generar el F.I.	Se imprime el formulario de inspección.	Digitador encargado
7	Asignar inspector	El encargado del departamento asigna al inspector, el cual se trasladará al lugar designado.	Jefe del departamento de P.I.
8	Realizar la inspección	El inspector responsable se dirigirá al sitio designado para llevar a cabo la inspección y en el caso de no estar. Se llama al usuario y de no haber respuesta se notifica al departamento y se realiza un informe pertinente.	Inspector encargado
9	Generar el reporte	Aprobado: Se completan los campos del formulario de inspección llamado Formulario General, los cuales son: <ul style="list-style-type: none">- Datos del establecimiento.- Equipos de protección contra incendios.- Equipos y medidas de prevención y seguridad.- Recomendaciones/Requisitos. No aprobado Se archiva la documentación de la inspección para realizar una reinspección con fecha designada.	Inspector encargado



6. Flujograma



**CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO**CÓDIGO:
GPM.MP.IUE.02**INSPECCIÓN A UNIDADES EDUCATIVAS**

Edición: 01


Pág 8 de 8

7. Registro documental

Cód	Apelativo	Fuente		Clase	
		Interno	Externo	Documento	Registro
FMR.UE.01	Formulario para unidades Educativas	x		x	

8. Anexos

Formulario para unidades Educativas

	CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO	CÓDIGO: GPM.MP.ITP.03
	INSPECCIÓN A TRANSPORTE	Edición: 01
		Pág 1 de 8

Versión:01



MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA

PROCESO: GESTIÓN DE PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE INCENDIOS

PROCEDIMIENTO: INSPECCIÓN A TRANSPORTE

Firmas de aprobación y Revisión

Responsable		Fecha	Firma
Ejecutado por:	Bryan Zamora		
Verificado por:	Téc. Fanning Stalin		
Aprobado por:	ING. Pineda Gabriel		



CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO

CÓDIGO:
GPM.MP.ITP.03

INSPECCIÓN A TRANSPORTE

Edición: 01

Pág 2 de 8

SEGUIMIENTO DE CAMBIOS Y ACTUALIZACIONES

Variante	Detalle de la reforma	Fecha de actualización
01		



CONTENIDO

1. Objetivo	4
2. Responsable	4
3. Terminología aplicable	4
4. Regulación de referencia	4
5. Desglose de actividades	5
6. Flujograma.....	7
7. Registro documental	8
8. Anexos	8

	CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO	CÓDIGO: GPM.MP.ITP.03
	INSPECCIÓN A TRANSPORTE	Edición: 01
		Pág 4 de 8

1. Objetivo

Instaurar acciones específicas y detalladas para evaluar la integridad, seguridad y cumplimiento normativo de los vehículos de transporte, mediante la descripción detallada de las actividades para brindar un servicio de calidad oportuno.

2. Responsable

Jefe del departamento de Prevención de Incendios

3. Terminología aplicable

- **RUC:** Registro Único de Contribuyentes.
- **RIMPE:** Régimen Impositivo para Microempresas y Negocios Populares.
- **Formulario de inspección:** Documento que contiene una serie de ítems y parámetros a ser llenados por parte del inspector a cargo.
- **Persona Jurídica:** Una entidad legal independiente reconocida por la ley, como una empresa u organización, con la capacidad de asumir derechos y obligaciones.
- **Oficio:** Documento dirigido a la máxima autoridad del CBCO, el cual se redactarán las peticiones pertinentes.
- **Resolución de cambio de socios:** Documento en el cual se estipula la modificación o composición de acciones de una entidad.
- **P.I.:** Prevención de Incendios.

4. Regulación de referencia

- Ley de Defensa Contra Incendios.
- Reglamento Interno para el Cobro de Permisos de Funcionamiento del CBCO.
- Reglamento de Prevención, Mitigación y Protección Contra Incendios.

**5. Desglose de actividades**

N°	Actividad	Descripción	Responsable
1	Recepción de documentos	<p>En el caso de renovación, los requisitos serán:</p> <ul style="list-style-type: none">- Copia del RUC o RIMPE con certificado del establecimiento.- Documentos habilitantes actualizados (por socio).- En caso de una empresa o persona jurídica, traer o adjuntar una copia del nombramiento del representante legal.- Copia del último permiso de operaciones.- Resolución del cambio de socios.- Oficio dirigido a la máxima autoridad del CBCO.- Matrícula del vehículo (por socio). <p>En el caso de ser la primera vez, los requisitos serán:</p> <ul style="list-style-type: none">- Los mismos requisitos de la renovación.- Permiso de uso de suelo otorgado por el GAD municipal del cantón Otavalo (para la sede).	Digitador encargado
2	Validación de la información del usuario	Se verifican los documentos receptados en la actividad 1.	Digitador encargado
4	Llenado de la S.I.	Completar los campos de la solicitud de inspección por parte del usuario.	Digitador encargado
5	Compilación del F.I.	Verificación de los datos del RUC e información pertinente con el formulario de inspección a generar.	Digitador encargado
6	Generar el F.I.	Se imprime el formulario de inspección.	Digitador encargado
7	Asignar inspector	El encargado del departamento asigna al inspector, el cual se trasladará al lugar designado.	Jefe del departamento de P.I.
8	Realizar la inspección	El inspector responsable se dirigirá al sitio designado para llevar a cabo la inspección y el caso de no estar, Se llama al usuario y de no haber respuesta se notifica al departamento y se realiza un informe pertinente.	Inspector encargado
9	Generar el reporte	Aprobado: Se completa los campos del formulario de inspección llamado Transporte Liviano y Pesado, los cuales son:	Inspector encargado



CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO

CÓDIGO:
GPM.MP.ITP.03

INSPECCIÓN A TRANSPORTE

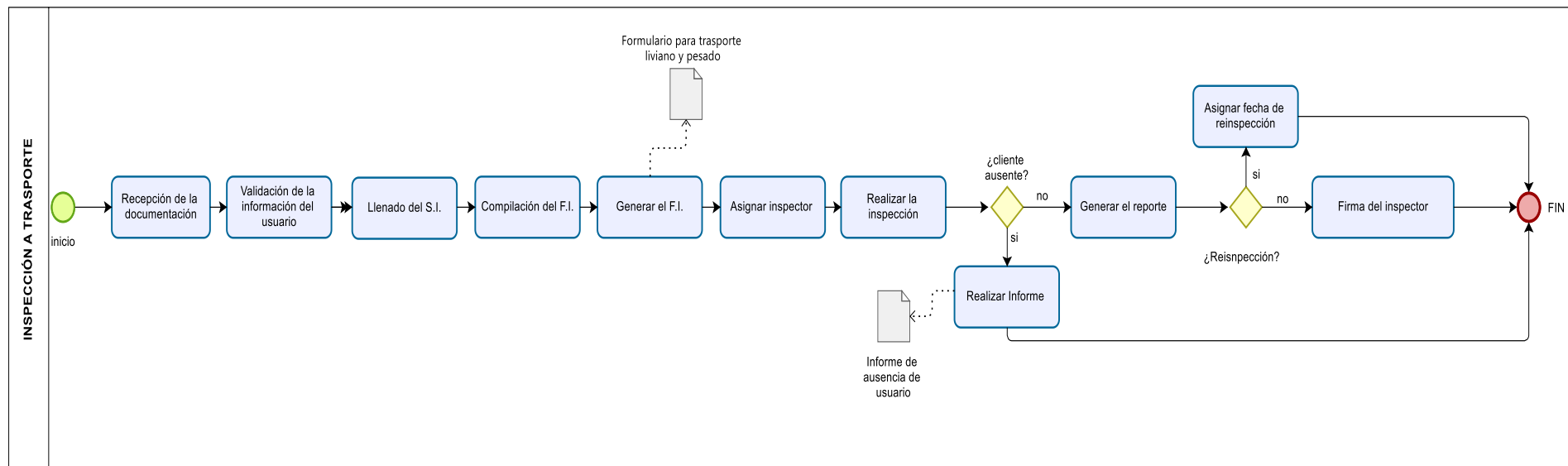
Edición: 01

Pág 6 de 8

		<ul style="list-style-type: none">- Datos generales.- Recomendaciones/Requisitos.- Medidas de seguridad. <p>No aprobado</p> <ul style="list-style-type: none">- Se archiva la documentación de la inspección para realizar una reinspección con fecha designada.	
--	--	--	--



6. Flujograma



**CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO**CÓDIGO:
GPM.MP.ITP.03**INSPECCIÓN A TRANSPORTE**

Edición: 01


Pág 8 de 8

7. Registro documental

Cód	Apelativo	Fuente		Clase	
		Interno	Externo	Documento	Registro
FMR.TLP.01	Formulario para transporte liviano y pesado	X		X	

8. Anexos

Formulario para transporte liviano y pesado

	CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO	CÓDIGO: GPM.MP.VBP.04
	VISTO BUENO DE PLANOS	Edición: 01
		Pág 1 de 8

Versión:01



MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA

PROCESO: GESTIÓN DE PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE INCENDIOS

PROCEDIMIENTO: VISTO BUENO DE PLANOS

Firmas de aprobación y Revisión

Responsable		Fecha	Rúbrica
Ejecutado por:	Bryan Zamora		
Verificado por:	Téc. Fanning Stalin		
Aprobado por:	ING. Pineda Gabriel		



CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO

CÓDIGO:
GPM.MP.VBP.04

VISTO BUENO DE PLANOS

Edición: 01

Pág 2 de 8

SEGUIMIENTO DE CAMBIOS Y ACTUALIZACIONES

Variante	Detalle de la reforma	Fecha de actualización
01		



CONTENIDO

1. Objetivo	4
2. Responsable	4
3. Terminología aplicable	4
4. Regulación de referencia	4
5. Desglose de actividades	5
6. Flujograma.....	7
7. Registro documental	8
8. Anexos	8



1. Objetivo

Determinar un método detallado para revisar y aprobar planos de proyectos, enfocándose en la correcta representación e implementación de sistemas preventivos, así como el control de incendios, mediante un flujo de trabajo claro y detallado que describan las revisiones, verificación, también aprobación para mejorar la consistencia eficiente en la evaluación documental.

2. Responsable

Jefe del departamento de Prevención de Incendios

3. Terminología aplicable

- **Oficio:** Documento dirigido a la máxima autoridad del CBCO, el cual se redactarán las peticiones pertinentes.
- **Memoria Técnica:** Informe detallado referente a las especificaciones y ubicaciones de los diferentes equipos de protección y prevención.
- **Planos:** Documento el cual es una representación gráfica de la edificación, donde se brindan detalles de ubicación de los diferentes equipos de protección, prevención y alarmas contra incendios.

4. Regulación de referencia

- Ley de Defensa Contra Incendios.
- Reglamento Interno para el Cobro de Permisos de Funcionamiento del CBCO.
- Reglamento de Prevención, Mitigación y Protección Contra Incendios.

**5. Desglose de actividades**


N°	Actividad	Descripción	Responsable
1	Recepción de los requisitos	Se solicitan: <ul style="list-style-type: none">- Oficio dirigido a la máxima autoridad.- Juego de planos del proyecto.- Memoria técnica del sistema de prevención contra incendios.- Planos arquitectónicos.- Plan de mantenimiento.- CD con la toda la documentación en PDF.	Digitador encargado
2	Comprobar el oficio dirigida al jefe del CBCO	Se receipta la solicitud dirigida al jefe de bomberos, con el nombre del solicitante, con la fecha de ingreso y el motivo.	Digitador encargado
3	Verificación del juego de planos del proyecto	Se constatan: <ul style="list-style-type: none">- El conjunto de instalaciones del sistema de prevención y control de incendios y la ubicación correspondiente de los implementos, manuales con su correspondiente simbología y ubicación, los mismos que irán con la abreviatura EE de Estudios Especiales. En caso de que la complejidad del proyecto amerite, se presentarán los planos individuales con cada uno de los sistemas adoptados.- Se graficará la simbología correspondiente y los planos irán firmados por el profesional responsable.	Digitador encargado
4	Análisis de la Memoria técnica del sistema de prevención y contra incendios	Se procede a: <ul style="list-style-type: none">- Revisar la fecha de los mantenimientos de las instalaciones.- Cambios actuales en las instalaciones o modificaciones.- Tipo de material empleado para la construcción.- Tipo de sueldas empleadas.- Dimensiones totales de la construcción.	Digitador encargado
5	Revisión de la copia de los planos arquitectónicos	Receiptar la copia de los planos, para tener un respaldo en caso de que ocurra algún siniestro.	Digitador encargado

**CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO**CÓDIGO:
GPM.MP.VBP.04**VISTO BUENO DE PLANOS**

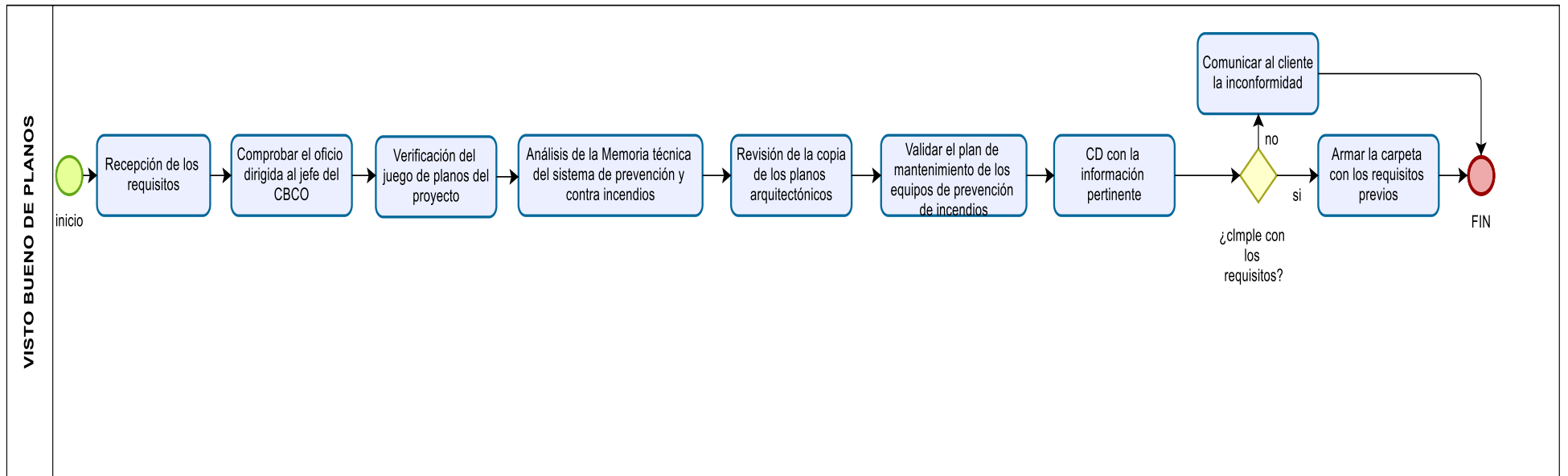
Edición: 01

Pág 6 de 8

6	Validación del plan de mantenimiento de los equipos de prevención de incendios	Se inicia la: <ul style="list-style-type: none">- Revisar la fecha de los mantenimientos de las instalaciones.- Cambios actuales en las instalaciones o modificaciones.- Tipo de material empleado para la construcción.- Tipo de soldas empleadas.- Dimensiones totales de la construcción.	Digitador encargado
7	Constatar el CD con la información pertinente	En este CD se guarda la información: <ul style="list-style-type: none">- Memoria técnica.- Planos formato PDF.	Digitador encargado
8	Armar la carpeta con los requisitos previos	Se envía la carpeta con el plano, adicionando el visto de aprobación en el plano.	Digitador encargado

	CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO	CÓDIGO: GPM.MP.VBP.04
	VISTO BUENO DE PLANOS	Edición: 01
		Pág 7 de 8

6. Flujograma



**CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO**CÓDIGO:
GPM.MP.VBP.04

VISTO BUENO DE PLANOS

Edición: 01


Pág 8 de 8

7. Registro documental

Cód	Apelativo	Fuente		Clase	
		Interno	Externo	Documento	Registro
RCI.ITL.01	Formato de recursos Institucionales	X		X	

8. Anexos

Formato de recursos institucionales

	CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO	CÓDIGO: GPM.MP.PEO.05
	PERMISO OCASIONAL	Edición: 01
		Pág 1 de 7

Variante:01



MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA

PROCESO: GESTIÓN DE PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE INCENDIOS

PROCEDIMIENTO: PERMISO OCASIONAL

Firmas de aprobación y Revisión

Responsable		Fecha	Rúbrica
Ejecutado por:	Bryan Zamora (Estudiante)		
Verificado por:	Téc. Fanning Stalin		
Aprobado por:	ING. Pineda Gabriel		



CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO

CÓDIGO:
GPM.MP.PEO.05

PERMISO OCASIONAL

Edición: 01

Pág 2 de 7

SEGUIMIENTO DE CAMBIOS Y ACTUALIZACIONES

Variante	Detalle de la reforma	Fecha de actualización
01		



CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO

CÓDIGO:
GPM.MP.PEO.05


PERMISO OCASIONAL

Edición: 01

Pág 3 de 7

CONTENIDOS

1. Objetivo	4
2. Responsable	4
3. Terminología aplicable	4
4. Regulación de referencia	4
5. Desglose de actividades	5
6. Flujograma	6
7. Registro documental	7
8. Anexos	7

	CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO	CÓDIGO: GPM.MP.PEO.05
	PERMISO OCASIONAL	Edición: 01
		Pág 4 de 7

1. Objetivo

Diseñar lineamientos sistemáticos en el procedimiento para el permiso ocasional por medio de pasos específicos para garantizar la correcta disponibilidad de espacio y medidas de seguridad.

2. Responsable


Jefe del departamento de Prevención de Incendios

3. Terminología aplicable

- **RUC:** Registro Único de Contribuyentes.
- **RIMPE:** Régimen Impositivo para Microempresas y Negocios Populares.
- **Formulario de inspección:** Documento que contiene una serie de ítems y parámetros a ser llenados por parte del inspector a cargo.
- **Persona Jurídica:** Una entidad legal independiente reconocida por la ley, como una empresa u organización, con la capacidad de asumir derechos y obligaciones.
- **Oficio:** Documento dirigido a la máxima autoridad del CBCO, el cual se redactarán las peticiones pertinentes.
- **P.I.:** Prevención de Incendios.

4. Regulación de referencia

- Ley de Defensa Contra Incendios.
- Reglamento Interno para el Cobro de Permisos de Funcionamiento del CBCO.
- Reglamento de Prevención, Mitigación y Protección Contra Incendios.

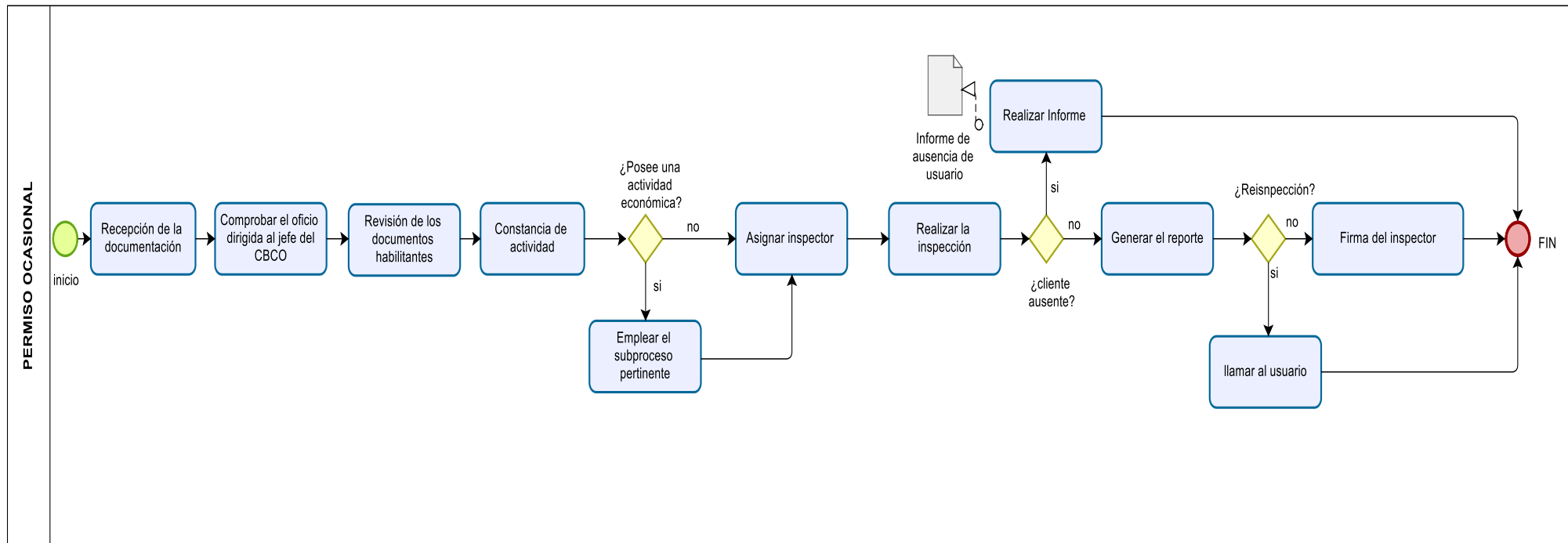
	CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO	CÓDIGO: GPM.MP.PEO.05
	PERMISO OCASIONAL	Edición: 01
		Pág 5 de 7

5. Desglose de actividades

N°	Actividad	Descripción	Responsable
1	Recepción de la documentación	Se solicitan: <ul style="list-style-type: none"> - Oficio dirigido a la máxima autoridad. - Copia de la cedula y papeleta de votación actualizadas. 	Digitador encargado
2	Comprobar el oficio dirigida al jefe del CBCO	Receptar la solicitud dirigida al jefe de bomberos, con el nombre del solicitante, con la fecha de ingreso y el motivo.	Digitador encargado
3	Revisión de los documentos habilitantes	Solicitar los documentos habilitantes al responsable a cargo del evento.	Digitador encargado
4	Constancia de actividad económica:	En caso de que tenga una actividad económica: <ul style="list-style-type: none"> - Se empleará el procedimiento acorde al tipo de actividad económica En caso de que no posea una actividad económica se procede a pasar a la actividad 5.	Digitador encargado
5	Asignar inspector	El encargado del departamento asigna al inspector, el cual se trasladará al lugar designado.	Jefe del departamento de P.I.
5	Realizar la inspección	El inspector responsable se dirigirá al sitio designado para llevar a cabo la inspección y en el caso de no estarlo. Se llama al usuario y de no haber respuesta se notifica al departamento y se realiza un informe pertinente.	Digitador encargado
7	Generar el reporte	Aprobado: Se procede a completar los campos del formulario de inspección llamado Permiso Ocasional, los cuales son: <ul style="list-style-type: none"> - Datos informativos. - Equipos de protección contra incendios - Equipos y medidas de prevención y seguridad. - Recomendaciones/Requisitos. No aprobado <ul style="list-style-type: none"> - Se archiva la documentación de la inspección para realizar una reinspección con fecha designada. 	Digitador encargado



6. Flujograma



**CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO**CÓDIGO:
GPM.MP.PEO.05**PERMISO OCASIONAL**

Edición: 01


Pág 7 de 7

7. Registro documental

Cód	Apelativo	Fuente		Clase	
		Interno	Externo	Documento	Registro
FMR.PO.01	Formato del formulario para permiso ocasional	X		X	

8. Anexos

Formato del formulario para permiso ocasional

	CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO	CÓDIGO: GPM.MP.CPF.06
	CIERRE PARA EL PERMISO DE FUNCIONAMIENTO	Edición: 01
		Pág 1 de 8

Variante:01



MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA

PROCESO: GESTIÓN DE PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE INCENDIOS

PROCEDIMIENTO: CIERRE PARA EL PERMISO DE FUNCIONAMIENTO

Firmas de aprobación y Revisión

Responsable		Fecha	Rúbrica
Ejecutado por:	Bryan Zamora		
Verificado por:	Téc. Fanning Stalin		
Aprobado por:	ING. Pineda Gabriel		



CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO

CÓDIGO:
GPM.MP.CPF.06

CIERRE PARA EL PERMISO DE FUNCIONAMIENTO

Edición: 01

Pág 2 de 8

SEGUIMIENTO DE CAMBIOS Y ACTUALIZACIONES

Variante	Detalle de la reforma	Fecha de actualización
01		



CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO

CÓDIGO:
GPM.MP.CPF.06


CIERRE PARA EL PERMISO DE FUNCIONAMIENTO

Edición: 01

Pág 3 de 8

CONTENIDO

1. Objetivo	4
2. Responsable	4
3. Terminología aplicable	4
4. Regulación de referencia	4
5. Desglose de actividades	5
6. Flujograma.....	7
7. Registro documental	8
8. Anexos	8

	CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO	CÓDIGO: GPM.MP.CPF.06
	CIERRE PARA EL PERMISO DE FUNCIONAMIENTO	Edición: 01
		Pág 4 de 8

1. Objetivo

Describir un modelo claro y ordenado para el cierre del permiso de funcionamiento, mediante el detalle de tareas puntuales que brindar y garantizar una clausura ordenada y conforme a las normativas establecidas.

2. Responsable


Jefe del departamento de Prevención de Incendios

3. Terminología aplicable

- **RUC:** Registro Único de Contribuyentes.
- **RIMPE:** Régimen Impositivo para Microempresas y Negocios Populares.
- **Formulario de inspección:** Documento que contiene una serie de ítems y parámetros a ser llenados por parte del inspector a cargo.
- **Persona Jurídica:** Una entidad legal independiente reconocida por la ley, como una empresa u organización, con la capacidad de asumir derechos y obligaciones.
- **Oficio:** Documento dirigido a la máxima autoridad del CBCO, el cual se redactarán las peticiones pertinentes.
- **P.I.:** Prevención de incendios.
- **P.F.:** Permiso de funcionamiento.

4. Regulación de referencia

- Ley de Defensa Contra Incendios.
- Reglamento Interno para el Cobro de Permisos de Funcionamiento del CBCO.

	CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO	CÓDIGO: GPM.MP.CPF.06
	CIERRE PARA EL PERMISO DE FUNCIONAMIENTO	Edición: 01
		Pág 5 de 8

- Reglamento de Prevención, Mitigación y Protección Contra Incendios.

5. Desglose de actividades

N°	Actividad	Descripción	Responsable
1	Recepción de la documentación	Se procede a solicitar: <ul style="list-style-type: none"> - Oficio dirigido a la máxima autoridad. - RUC o RIMPE. - Documentos requeridos. - Resolución de deshabilitación (en caso de vehículo). 	Digitador encargado
3	Comprobar el oficio dirigida al jefe del CBCO	Se recepta la solicitud dirigida al jefe de bomberos, con el nombre del solicitante, con la fecha de ingreso y el motivo.	Digitador encargado
4	Solicitar la resolución de deshabilitación o cambio de socio (en caso de vehículo)	Se procede a la validación de datos. Si no pasar la actividad 5.	Digitador encargado
5	Receptar el formulario del cierre del RUC o RIMPE en el municipio de Otavalo	Se verifica el documento de cierre de patente municipal: <ul style="list-style-type: none"> - La autenticidad del documento. - El establecimiento. - La fecha. 	Digitador encargado
6	Solicitar el Tikets del ingreso del trámite del municipio de Otavalo	Se verifica la autenticidad del documento del GAD de Otavalo.	Digitador encargado
7	Verificación de pagos pendientes del usuario	Verificar si el usuario no cuenta con pagos pendientes: <ul style="list-style-type: none"> - Se verifica a través del sistema de recaudación y se procede al cierre en el sistema de prevención de incendios. Verificar si el usuario si cuenta con pagos. Pendientes: <ul style="list-style-type: none"> - Se procede a enviarle al departamento de recaudación para cancelar pagos. 	Digitador encargado



CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO

CÓDIGO:
GPM.MP.CPF.06

CIERRE PARA EL PERMISO DE FUNCIONAMIENTO

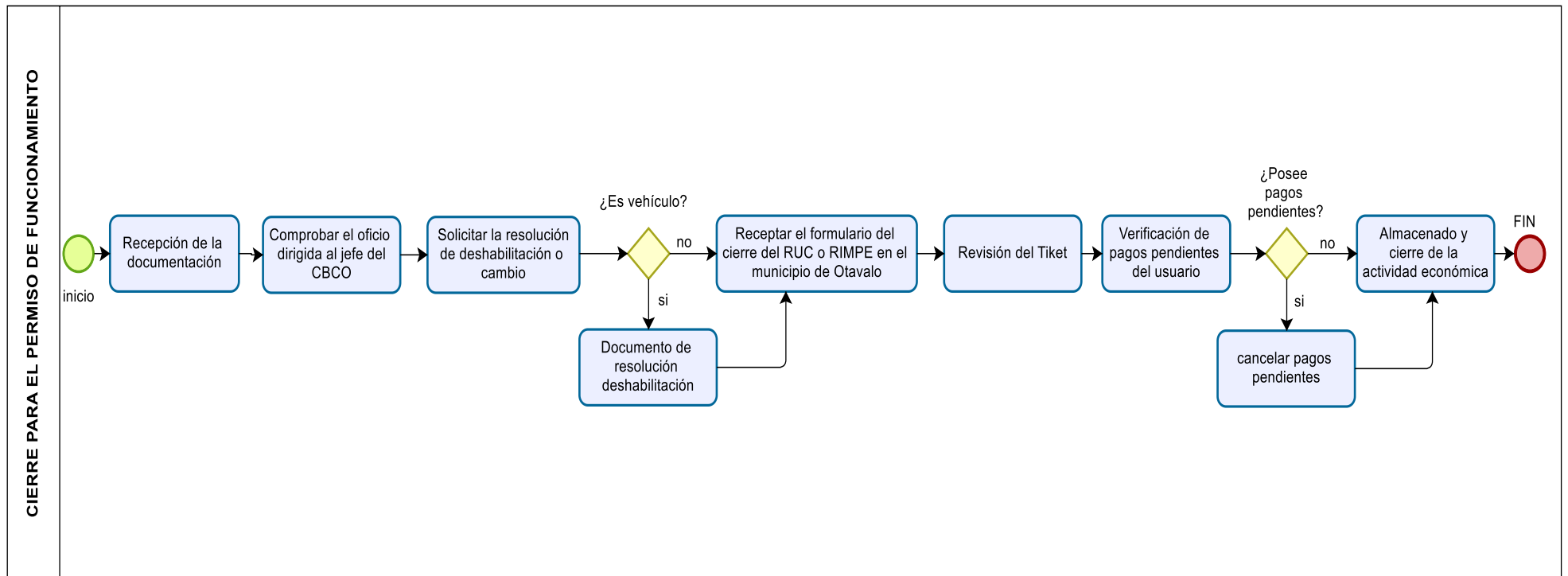
Edición: 01

Pág 6 de 8

8	Almacenaje y cierre de la actividad económica	Se procede a crear un expediente con los formularios dejados y se cierra la actividad económica en el sistema de P.I.	Digitador encargado
---	---	---	---------------------



6. Flujograma



**CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO**CÓDIGO:
GPM.MP.CPF.06**CIERRE PARA EL PERMISO DE FUNCIONAMIENTO**

Edición: 01


Pág 8 de 8

7. Registro documental

Cód	Apelativo	Fuente		Clase	
		Interno	Externo	DOC	REG
PT.MCP.01	Patente municipal		X	X	

8. Anexos

Patente municipal

	CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO	CÓDIGO: GPM.MP.IGC.07
	INSPECCIÓN PARA GAS CENTRALIZADO	Edición: 01
		Pág 1 de 7

Versión:01



MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA

PROCESO: GESTIÓN DE PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE INCENDIOS

PROCEDIMIENTO: INSPECCIÓN PARA GAS CENTRALIZADO

Firmas de aprobación y Revisión

Responsable		Fecha	Rúbrica
Ejecutado por:	Bryan Zamora		
Verificado por:	Téc. Fanning Stalin		
Aprobado por:	ING. Pineda Gabriel		



CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO

CÓDIGO:
GPM.MP.IGC.07

INSPECCIÓN PARA GAS CENTRALIZADO

Edición: 01

Pág 2 de 7


SEGUIMIENTO DE CAMBIOS Y ACTUALIZACIONES

Variante	Detalle de la reforma	Fecha de actualización
01		



CONTENIDO

1. Objetivo	4
2. Responsable	4
3. Terminología aplicable	4
4. Regulación de referencia	4
5. Desglose de actividades	5
6. Flujograma	6
7. Registro documental	7
8. Anexos	7

	CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO	CÓDIGO: GPM.MP.IGC.07
	INSPECCIÓN PARA GAS CENTRALIZADO	Edición: 01
		Pág 4 de 7

1. Objetivo

Determinar una conducta ordenado para inspeccionar al gas centralizado, enfocado en la verificación integral de instalaciones, implementos y documentación asociada para garantizar la conformidad de las instalaciones, su seguridad y eficiencia.

2. Responsable


Jefe del departamento de Prevención de Incendios

3. Terminología aplicable

- **Oficio:** Documento dirigido a la máxima autoridad del CBCO, el cual se redactarán las peticiones pertinentes.
- **Planos:** Documento el cual es una representación gráfica de la edificación, donde se brindan detalles de ubicación de los diferentes equipos de protección, prevención y alarmas contra incendios.
- **Simbologías:** Son representaciones gráficas específicas para indicar el tipo y nivel de peligro existente.
- **G.C.** Gas Centralizado
- **M.T.:** Memoria técnica


4. Regulación de referencia

- Ley de Defensa Contra Incendios.
- Reglamento Interno para el Cobro de Permisos de Funcionamiento del CBCO.
- Reglamento de Prevención, Mitigación y Protección Contra Incendios.

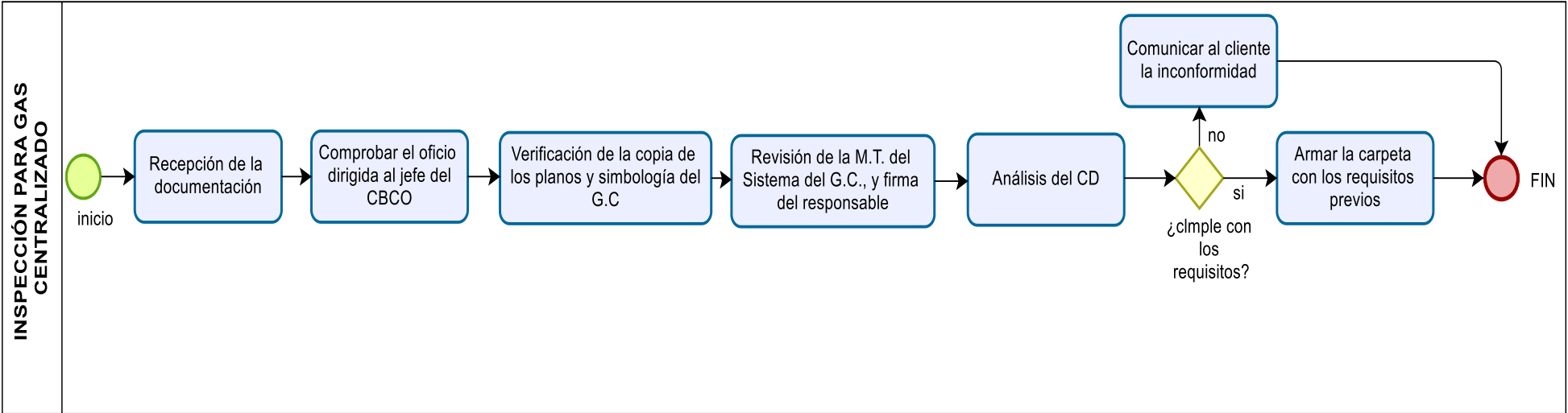
	CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO	CÓDIGO: GPM.MP.IGC.07
	INSPECCIÓN PARA GAS CENTRALIZADO	Edición: 01
		Pág 5 de 7

5. Desglose de actividades

N°	Actividad	Descripción	Responsable
1	Recepción de los requisitos	Solicitar: <ul style="list-style-type: none"> - Oficio dirigido a la máxima autoridad. - Juego de copias de los planos del sistema de gas centralizado. - Memoria técnica del sistema de gas centralizado. - CD con la información solicitada en PDF. 	Digitador encargado
2	Comprobar el oficio dirigida al jefe del CBCO	Se receipta la solicitud dirigida al jefe de bomberos, con el nombre del solicitante, con la fecha de ingreso y el motivo.	Inspector a cargo
3	Verificación de la copia de los planos y simbología del G.C	Se constata: <ul style="list-style-type: none"> - El conjunto de instalaciones del sistema del gas centralizado y la ubicación correspondiente de los implementos, manuales con su correspondiente simbología y ubicación. - Se graficará la simbología correspondiente y los planos irán firmados por el profesional responsable. 	Inspector a cargo
4	Revisión de la M.T. del Sistema del G.C., y firma del responsable	<ul style="list-style-type: none"> - Revisar la fecha de los mantenimientos de las instalaciones. - Cambios actuales en las instalaciones o modificaciones. - Tipo de material empleado para la construcción. - Tipo de soldas empleadas. - Dimensiones totales de la construcción. 	Inspector a cargo
5	Análisis del CD con la información pertinente	Se constata que se encuentra la memoria técnica y los planos en PDF.	Inspector a cargo
6	Verificación de cumplimiento	En caso de que cumpla: <ul style="list-style-type: none"> - Se procede a sellar los planos y se le firma el oficio. - Se procede a enviar al departamento de recaudación. En caso de que no cumpla: <ul style="list-style-type: none"> - Se notifica al usuario las observaciones pertinentes. 	Digitador encargado

	CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO	CÓDIGO: GPM.MP.IGC.07
	INSPECCIÓN PARA GAS CENTRALIZADO	Edición: 01
		Pág 6 de 7

6. Flujograma



**CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO**CÓDIGO:
GPM.MP.IGC.07**INSPECCIÓN PARA GAS CENTRALIZADO**

Edición: 01


Pág 7 de 7

7. Registro documental

Cód	Apelativo	Fuente		Clase	
		Interno	Externo	DOC	REG
FMR.GLP.01	Formulario para GLP	X		X	

8. Anexos

Formato para el formulario para GLP

	CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO	CÓDIGO: GPM.MP.ES.08
	EVALUACIÓN DE SIMULACROS	Edición: 01
		Pág 1 de 7

Versión:01



MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA

PROCESO: GESTIÓN DE PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE INCENDIOS

PROCEDIMIENTO: EVALUACIÓN DE SIMULACROS

Firmas de aprobación y Revisión

Responsable		Fecha	Firma
Ejecutado por:	Bryan Zamora (Estudiante)		
Verificado por:	Téc. Fanning Stalin		
Aprobado por:	ING. Pineda Gabriel		



CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO

CÓDIGO:
GPM.MP.ES.08

EVALUACIÓN DE SIMULACROS

Edición: 01

Pág 2 de 7

SEGUIMIENTO DE CAMBIOS Y ACTUALIZACIONES

Variante	Detalle de la reforma	Fecha de actualización
01		



CONTENIDO

1. Objetivo	4
2. Responsable	4
3. Terminología aplicable	4
4. Regulación de referencia	4
5. Desglose de actividades	4
6. Flujograma.....	6
7. Registro documental	7
8. Anexos	7



1. Objetivo

Estimular e impulsar el pensamiento basado en la protección, mitigación de incendios y el tiempo de respuesta por medio de un procedimiento adecuado el cual me permita la revisión y análisis del accionar de los miembros de brigada a fin de ejecutar una evaluación sólida y eficiente.

2. Responsable

Jefe del departamento de Prevención de Incendios

3. Terminología aplicable

- **Oficio:** Documento dirigido a la máxima autoridad del CBCO, el cual se redactarán las peticiones pertinentes.

4. Regulación de referencia

- Ley de Defensa Contra Incendios.
- Reglamento Interno para el Cobro de Permisos de Funcionamiento del CBCO.
- Reglamento de Prevención, Mitigación y Protección Contra Incendios.

5. Desglose de actividades


N°	Actividad	Descripción	Responsable
1	Receptar oficio dirigida a la máxima autoridad del CBCO	Se procede a que el usuario traiga el oficio solicitando la evaluación pertinente.	Digitador encargado

**CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO**CÓDIGO:
GPM.MP.ES.08**EVALUACIÓN DE SIMULACROS**

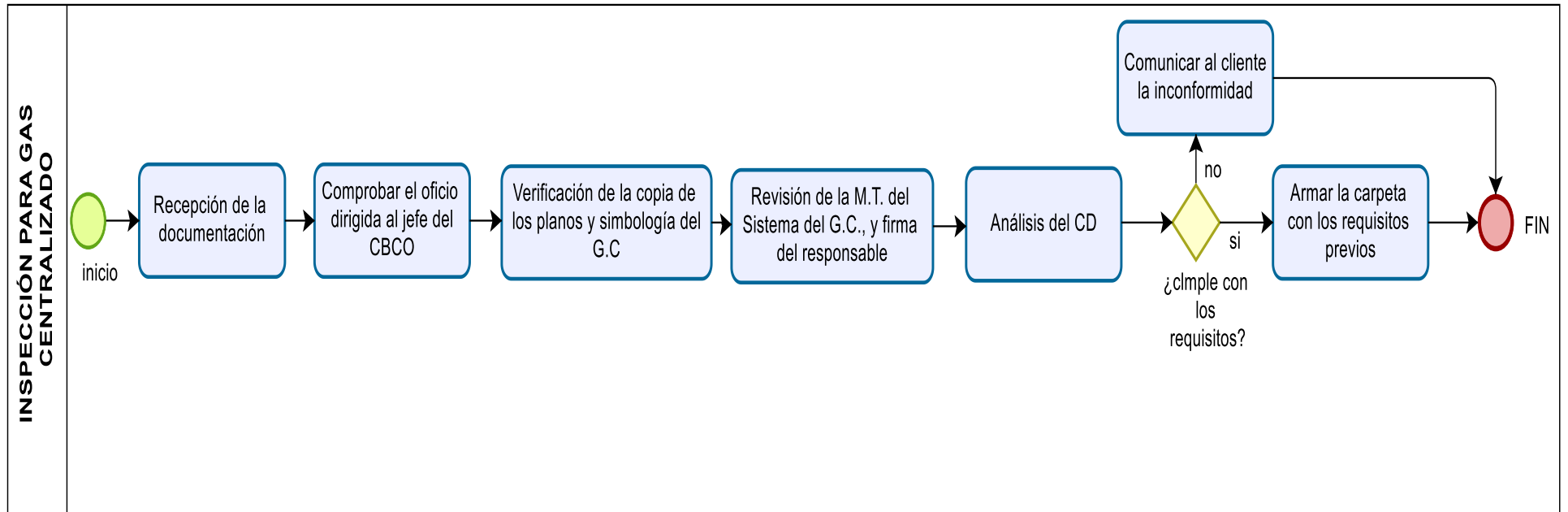
Edición: 01

Pág 5 de 7

2	Asignar inspector	El encargado del departamento asigna al inspector, el cual se trasladará al lugar designado.	Inspector a cargo
3	Acudir al lugar para la evaluación del simulacro	El inspector responsable se dirigirá al sitio designado para llevar a cabo la inspección y en el caso de no estar, se notifica al departamento y se realiza un informe pertinente.	Inspector a cargo

	CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO	CÓDIGO: GPM.MP.ES.08
	EVALUACIÓN DE SIMULACROS	Edición: 01
		Pág 6 de 7

6. Flujograma



**CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO**CÓDIGO:
GPM.MP.ES.08**EVALUACIÓN DE SIMULACROS**

Edición: 01


Pág 7 de 7

7. Registro documental

Cód	Apelativo	Fuente		Clase	
		Interno	Externo	DOC	REG
INF.RFES.01	Informe de resultados finales de la evaluación del simulacro aplicado	c		c	

8. Anexos

Informe de resultados finales de la evaluación del simulacro aplicado

	CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO	CÓDIGO: GPM.MP.REI.09
	REINSPECCIÓN	Edición: 01
		Pág 1 de 7

Versión:01



MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA

PROCESO: GESTIÓN DE PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE INCENDIOS

PROCEDIMIENTO: REINSPECCIÓN

Firmas de aprobación y Revisión

Responsable		Fecha	Rúbrica
Ejecutado por:	Bryan Zamora		
Verificado por:	Téc. Fanning Stalin		
Aprobado por:	ING. Pineda Gabriel		



CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO

CÓDIGO:
GPM.MP.REI.09

REINSPECCIÓN

Edición: 01

Pág 2 de 7


SEGUIMIENTO DE CAMBIOS Y ACTUALIZACIONES

Variante	Detalle de la reforma	Fecha de actualización
01		



CONTENIDO

1. Objetivo	4
2. Responsable	4
3. Terminología aplicable	4
4. Regulación de referencia	4
5. Desglose de actividades	4
6. Flujograma.....	6
7. Registro documental	7
8. Anexos	7

	CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO	CÓDIGO: GPM.MP.REI.09
	REINSPECCIÓN	Edición: 01
		Pág 4 de 7

1. Objetivo

Desarrollar directrices específicas para el procedimiento de reinspección, mediante la uniformización de las actividades para cumplir con las necesidades y expectativas de los clientes.

2. Responsable

Jefe del departamento de Prevención de Incendios

3. Terminología aplicable

- **Observaciones:** Conjunto de recomendaciones dejadas en base a los conocimientos técnicos del inspector al momento que se realizó la inspección.
- **P.I.:** Prevención de Incendios.

4. Regulación de referencia

- Ley de Defensa Contra Incendios.
- Reglamento Interno para el Cobro de Permisos de Funcionamiento del CBCO.
- Reglamento de Prevención, Mitigación y Protección Contra Incendios.


**CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO**CÓDIGO:
GPM.MP.REI.09**REINSPECCIÓN**

Edición: 01

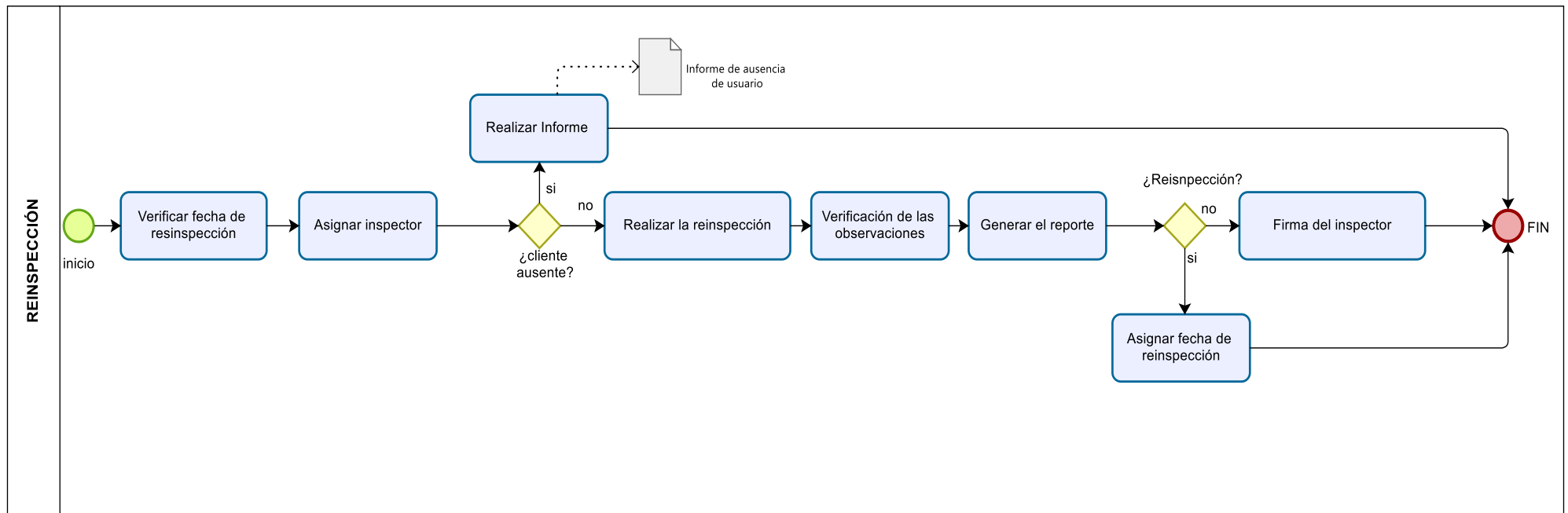
Pág 5 de 7

5. Desglose de actividades

N°	Actividad	Descripción	Responsable
1	Verificar la fecha de reinspección	Conforme a la fecha dejada por el inspector, se procede a la designación de la reinspección.	Digitador encargado
2	Asignar inspector	El encargado del departamento asigna al inspector, el cual se trasladará al lugar designado.	Jefe del departamento de P.I.
3	Realizar la reinspección	El inspector responsable se dirigirá al sitio designado para llevar a cabo la inspección y en el caso de no estar, se notifica al departamento y se realiza un informe pertinente.	Inspector a cargo
4	Verificación de las observaciones	El inspector designado verifica que cumpla con las observaciones dejadas en el formulario general.	Inspector a cargo
5	Generar el reporte	Aprobado: - Se procede a completar los campos del formulario de inspección pertinente y su firma. No aprobado - Se archiva la documentación de la inspección para realizar una reinspección con fecha designada.	Inspector a cargo

	CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO	CÓDIGO: GPM.MP.REI.09
	REINSPECCIÓN	Edición: 01
		Pág 6 de 7

6. Flujograma



**CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO**CÓDIGO:
GPM.MP.REI.09**REINSPECCIÓN**

Edición: 01

Pág 7 de 7

7. Registro documental

Cód	Apelativo	Fuente		Clase	
		Interno	Externo	DOC	REG
FMR.GNL.01	Formulario General	x		x	

8. Anexos

Formulario general



CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO

**EMISIÓN DE LOS PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO
PARA ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES E
INDUSTRIAS**

CÓDIGO:
GF.MP.EPEI.01

Edición: 01

Pág 1 de 8

Versión:01



MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO

PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA

PROCEDIMIENTO: EMISIÓN DE LOS PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO
PARA ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES E INDUSTRIAS

Firmas de aprobación y Revisión

Responsable		Fecha	Rúbrica
Ejecutado por:	Bryan Zamora		
Verificado por:	Lic, Rodríguez Nadia		
Aprobado por:	ING. Pineda Gabriel		



CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO

CÓDIGO:
GF.MP.EPEI.01

**EMISIÓN DE LOS PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO
PARA ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES E
INDUSTRIAS**

Edición: 01

Pág 2 de 8

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Detalle del cambio	Fecha de actualización
01		

**CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO**CÓDIGO:
GF.MP.EPEI.01**EMISIÓN DE LOS PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO
PARA ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES E
INDUSTRIAS**

Edición: 01

Pág 3 de 8

CONTENIDO

1. Objetivo	4
2. Responsable	4
3. Terminología aplicable	4
4. Regulación de referencia	4
5. Desglose de actividades	5
6. Flujograma.....	7
7. Registro documental	8
8. Anexos	8



CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO

CÓDIGO:
GF.MP.EPEI.01

EMISIÓN DE LOS PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO PARA ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES E INDUSTRIAS

Edición: 01

Pág 4 de 8

1. Objetivo

Garantizar la eficiencia en el proceso de emisión de permisos de funcionamiento, a través de una gestión detallada de actividades, con el objetivo de asegurar la entrega oportuna de los permisos correspondientes.

2. Responsable

Jefe de Recaudación

3. Terminología aplicable

- **RUC:** Registro Único de Contribuyentes.
- **RIMPE:** Régimen Impositivo para Microempresas y Negocios Populares.
- **Formulario de inspección (F.I.):** Documento que contiene una serie de ítems y parámetros a ser llenados por parte del inspector a cargo.
- **Carné artesanal:** Documento que valida a la persona física con una acreditación, validando sus habilidades y destrezas.
- **P.I.:** Prevención de incendios.
- **P.F.:** Permiso de funcionamiento
- **S.R.:** Sistema de recaudación.

4. Regulación de referencia

- Ley de Defensa Contra Incendio.
- Reglamento Interno para el Cobro de Permisos de Funcionamiento del CBCO.

**CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO**CÓDIGO:
GF.MP.EPEI.01**EMISIÓN DE LOS PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO
PARA ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES E
INDUSTRIAS**

Edición: 01

Pág 5 de 8

- Ordenanza de Funcionamiento del Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo, adscrito al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo.
- Ley Tributaria Interna.
- Reglamento de Aplicación a la Ley de Régimen Tributario Interno.

5. Desglose de actividades

N°	Actividad	Descripción	Responsable
1	Presentar la documentación realizada en el departamento de P.I.	Recibir la documentación dejada al usuario por parte del inspector a cargo.	Jefe de Recaudación
2	Constatar si posee el carné de artesano	Se procede a: <ul style="list-style-type: none">- Solicitar de forma física dicho carné.- A subir en el sistema de Recaudación el carné escaneado en el campo de Transacciones, en la pestaña de exenciones, adicionalmente se procede a llenar:<ul style="list-style-type: none">-Nombres.-Actividad económica.-Fecha de emisión.-Fecha caducidad.-Número de calificación artesanal.	Jefe de Recaudación
3	Verificación de los datos de la hoja de inspección	Revisión minuciosa de la verificación de: <ul style="list-style-type: none">- Copia de la cédula y papeleta de votación actualizadas.- Fecha de inspección.- Constatar que los apartados nombre y RUC, colocados en la hoja de inspección coincidan con los mismos datos del Registro Único de contribuyentes.- Se verifican las direcciones en las que se encuentran actualmente.	Jefe de Recaudación

**CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO**CÓDIGO:
GF.MP.EPEI.01**EMISIÓN DE LOS PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO
PARA ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES E
INDUSTRIAS**

Edición: 01

Pág 6 de 8

		<ul style="list-style-type: none">- Se revisa que la actividad colocada en la hoja de inspección sea la misma que la del RUC – tipo de actividad económica y tamaño. <p>Pasar a la actividad 4 en caso de ya estar registrado</p>	
4	Registrar contribuyente en el sistema	<p>Registrado:</p> <ul style="list-style-type: none">- Revisión del Registro Único de contribuyentes.- El responsable del departamento procede a verificar el número total de establecimientos del usuario, revisa cuantos establecimientos están abiertos y cuantos están cerrados para emitir los valores a pagar. <p>Por primera vez, se procede a ingresar al sistema de Recaudación los datos del Contribuyentes:</p> <ul style="list-style-type: none">- Los datos del usuario.- Los datos del Registro Único de Contribuyentes.	Jefe de Recaudación
5	Revisión del certificado del establecimiento /documentos habilitantes	<p>Se constata:</p> <ul style="list-style-type: none">- El nombre y RUC inscritos en el Certificado del Establecimiento que coincidan con los datos informativos colocados en la hoja de inspección.- El estado actual del establecimiento (abierto o cerrado).- La verificación, si existe (se coloca una fecha) o no (registra) el reinicio de actividades.- Historial del ruc del ser el caso.	Jefe de Recaudación
6	Cálculo de valores a pagar	<p>Con los documentos habilitantes se procede a calcular los valores a pagar actuales y anteriores.</p>	Jefe de Recaudación
7	Otorgar el P.F.	<p>Realizar el cobro del valor generado y proporcionar al usuario el permiso de funcionamiento.</p>	Jefe de Recaudación



CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO

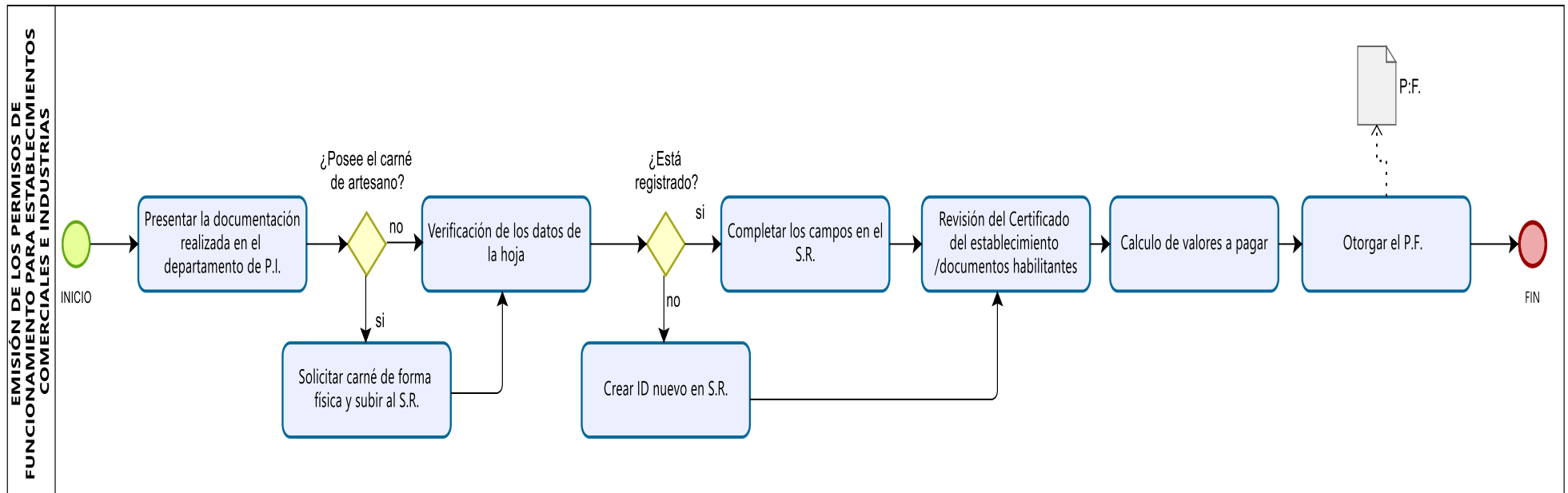
**EMISIÓN DE LOS PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO
PARA ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES E
INDUSTRIAS**

CÓDIGO:
GF.MPEPEI.01

Edición: 01

Pág 7 de 8

6. Flujograma



**CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO**CÓDIGO:
GF.MP.EPEI.01**EMISIÓN DE LOS PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO
PARA ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES E
INDUSTRIAS**

Edición: 01

Pág 8 de 8

7. Registro documental

Cód	Apelativo	Fuente		Clase	
		Interno	Externo	DOC	REG
PF.ECI.01	Permiso de funcionamiento para establecimientos comerciales e industrias	x		x	

8. Anexos

Permiso de funcionamiento para establecimientos comerciales e industrias



CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO

CÓDIGO:
GF.MP.EPT.02

**: EMISIÓN DE LOS PERMISOS DE
FUNCIONAMIENTO PARA TRASPORTE**

Edición: 01

Pág 1 de 8

Versión:01



MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO

PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA

PROCEDIMIENTO: EMISIÓN DE LOS PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO
PARA TRASPORTE

Firmas de aprobación y Revisión

Responsable		Fecha	Rúbrica
Ejecutado por:	Bryan Zamora		
Verificado por:	Lic, Rodríguez Nadia		
Aprobado por:	ING. Pineda Gabriel		



CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO

CÓDIGO:
GF.MP.EPT.02

**: EMISIÓN DE LOS PERMISOS DE
FUNCIONAMIENTO PARA TRASPORTE**

Edición: 01

Pág 2 de 8

SEGUIMIENTO DE CAMBIOS Y ACTUALIZACIONES

Variante	Detalle de la reforma	Fecha de actualización
01		



CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO

CÓDIGO:
GF.MP.EPT.02


**: EMISIÓN DE LOS PERMISOS DE
FUNCIONAMIENTO PARA TRASPORTE**

Edición: 01

Pág 3 de 8

CONTENIDO

1. Objetivo	4
2. Responsable	4
3. Terminología aplicable	4
4. Regulación de referencia	4
5. Desglose de actividades	5
6. Flujograma.....	7
7. Registro documental	8
8. Anexos	8

	CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO	CÓDIGO: GF.MP.EPT.02
	: EMISIÓN DE LOS PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO PARA TRASPORTE	Edición: 01
		Pág 4 de 8

1. Objetivo

Agilizar la entrega de permisos de funcionamiento previo a la inspección, mediante un procedimiento eficiente que incluya la recepción y verificación detallada de la documentación, para otorgar de forma oportuna los permisos validados.

2. Responsable

Jefe de Recaudación

3. Terminología aplicable

- **RUC:** Registro Único de Contribuyentes.
- **RIMPE:** Régimen Impositivo para Microempresas y Negocios Populares.
- **Formulario de inspección (F.I.):** Documento que contiene una serie de ítems y parámetros a ser llenados por parte del inspector a cargo.
- **Resolución de cambio de socios:** Documento en el cual se estipula la modificación o composición de acciones de una entidad.
- **P.F.:** Permiso de funcionamiento.
- **S.R.:** Sistema de recaudación.

4. Regulación de referencia

- Ley de Defensa Contra Incendio.
- Reglamento Interno para el Cobro de Permisos de Funcionamiento del CBCO.
- Ordenanza de Funcionamiento del Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo adscrito al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo.

**CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO**CÓDIGO:
GF.MP.EPT.02**: EMISIÓN DE LOS PERMISOS DE
FUNCIONAMIENTO PARA TRASPORTE**

Edición: 01

Pág 5 de 8

- Ley Tributaria Interna.
- Reglamento de Aplicación a la Ley de Régimen Tributario Interno.

5. Desglose de actividades


N°	Actividad	Descripción	Responsable
1	Presentar la documentación realizada en el departamento de P.I.	Recibir la documentación dejada al usuario por parte del inspector a cargo.	Jefe de Recaudación
2	Verificación de los datos de la hoja de inspección	Revisión minuciosa de la verificación de: <ul style="list-style-type: none">- Doc-Hab.- Fecha de inspección.- Se procede a constatar que los apartados nombre y RUC, colocados en la hoja de inspección coincidan con los mismos datos del Registro Único de contribuyentes.- Se verifican las direcciones en las que se encuentran actualmente.- Se revisa que la actividad colocada en la hoja de inspección sea la misma que la del RUC – tipo de actividad económica y tamaño.	Jefe de Recaudación
3	Constatar el registro del usuario	Ingresar al sistema de Recaudación los datos del Contribuyente: <ul style="list-style-type: none">- Los datos del usuario.- Los datos del Registro Único de Contribuyentes.- Resolución de habilitación en caso de socio nuevo. Pasar a la actividad 4 en caso de ya estar registrado.	Jefe de Recaudación
4	Completar los campos en el S.R.	Se procederá a/en: <ul style="list-style-type: none">- Crea un campo como contribuyente al usuario.- Llenar la información pertinente. La parte del catastro vehicular: Se registra la placa del vehículo, los nombres de usuarios y datos afines y el nombre de la cooperativa.	Jefe de Recaudación

**CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO**CÓDIGO:
GF.MP.EPT.02**: EMISIÓN DE LOS PERMISOS DE
FUNCIONAMIENTO PARA TRASPORTE**

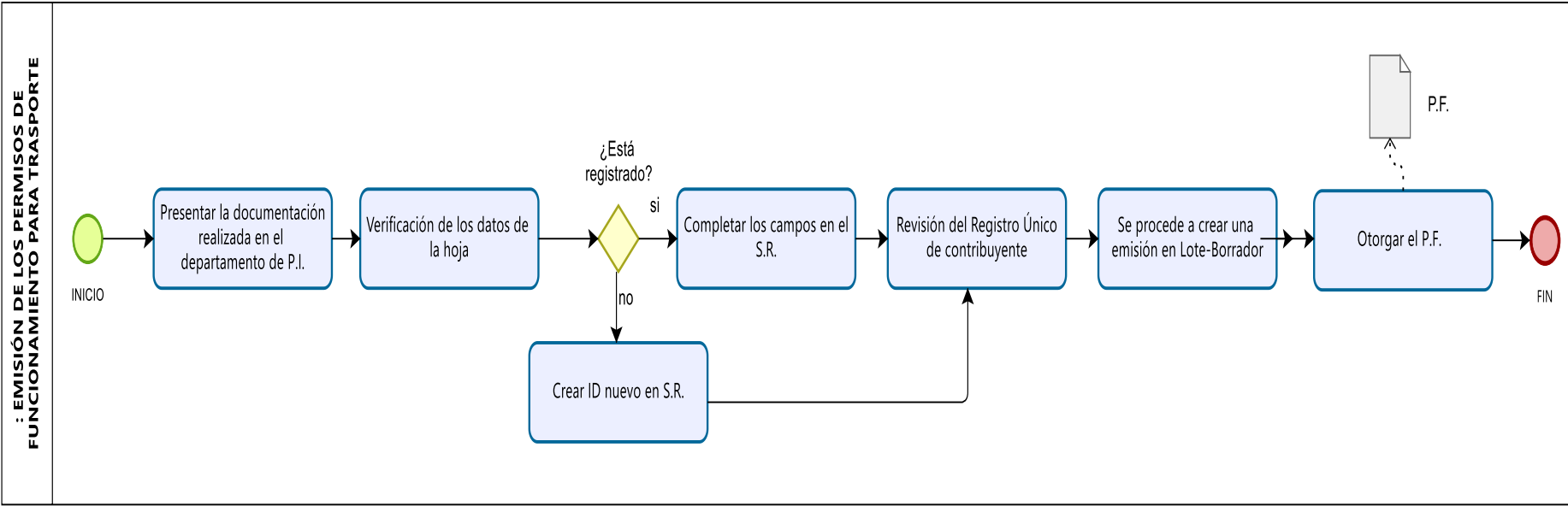
Edición: 01

Pág 6 de 8

5	Revisión del Registro Único de contribuyentes	<ul style="list-style-type: none">- El responsable del departamento procede a verificar el número total de establecimientos del usuario, revisa cuantos establecimientos están abiertos y cuantos están cerrados para emitir los valores a pagar.	Jefe de Recaudación
6	Crear una emisión en Lote-Borrador	<p>Ingresar al sistema de recaudación en la parte de Transacciones-Tasa-Lote, y se llenará:</p> <ul style="list-style-type: none">- La fecha realizada.- El ingreso.- Ejercicio Fiscal.- Fecha de Inicio (Desde) fecha fin (hasta)- Contribuyente.- Actividad Económica- Adicional, se depurarán las placas que ya no están en funcionamiento y de ser el caso se procederá a la actualización de las placas depuradas.- Validar las placas en base a la documentación presentada.- Editar el permiso individual para la colocación de la factura.	Jefe de Recaudación
7	Otorgar el P.F.	<p>Se procede:</p> <ul style="list-style-type: none">- A confirmar y aprobar.- Se imprime.- Adicional se entrega la factura.	Jefe de Recaudación

	CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO	CÓDIGO: GF.MP.EPT.02
	: EMISIÓN DE LOS PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO PARA TRASPORTE	Edición: 01
		Pág 7 de 8

6. Flujograma



**CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO**CÓDIGO:
GF.MP.EPT.02**: EMISIÓN DE LOS PERMISOS DE
FUNCIONAMIENTO PARA TRASPORTE**

Edición: 01


Pág 8 de 8

7. Registro documental

Cód	Apelativo	Fuente		Clase	
		Interno	Externo	DOC	REG
PF.TPT.01	Permiso de funcionamiento para transporte	x		x	

8. Anexos

Permiso de funcionamiento para transporte

	CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO	CÓDIGO: GF.MP.EPP.03
	EMISIÓN DE LOS PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO PARA EL VISTO BUENO DE PLANO	Edición: 01
		Pág 1 de 7

Versión:01



MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO

PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA

PROCEDIMIENTO: EMISIÓN DE LOS PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO
PARA EL VISTO BUENO DE PLANO

Firmas de aprobación y Revisión

	Responsable	Fecha	Rúbrica
Ejecutado por:	Bryan Zamora (Estudiante)		
Verificado por:	Lic, Rodríguez Nadia		
Aprobado por:	ING. Pineda Gabriel		



CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO

CÓDIGO:
GF.MP.EPP.03

**EMISIÓN DE LOS PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO
PARA EL VISTO BUENO DE PLANO**

Edición: 01

Pág 2 de 7

SEGUIMIENTO DE CAMBIOS Y ACTUALIZACIONES

Variante	Detalle de la reforma	Fecha de actualización
01		



CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO

CÓDIGO:
GF.MP.EPP.03


**EMISIÓN DE LOS PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO
PARA EL VISTO BUENO DE PLANO**

Edición: 01

Pág 3 de 7

CONTENIDO

1. Objetivo	4
2. Responsable	4
3. Terminología aplicable	4
4. Regulación de referencia	4
5. Desglose de actividades	5
6. Flujograma.....	7
7. Registro documental	8
8. Anexos	8

	CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO	CÓDIGO: GF.MP.EPP.03
	EMISIÓN DE LOS PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO PARA EL VISTO BUENO DE PLANO	Edición: 01
		Pág 4 de 7

1. Objetivo

Definir de manera eficiente el procedimiento de emisión del permiso de funcionamiento para el visto bueno de planos, mediante una validación precisa de los escritos para asegurar así un proceso eficaz y competente.

2. Responsable

Jefe de Recaudación

3. Terminología aplicable

- **RUC:** Registro Único de Contribuyentes.
- **RIMPE:** Régimen Impositivo para Microempresas y Negocios Populares.
- **Formulario de inspección (F.I.):** Documento que contiene una serie de ítems y parámetros a ser llenados por parte del inspector a cargo.
- **Memoria Técnica:** Informe detallado referente a las especificaciones y ubicaciones de los diferentes equipos de protección y prevención.
- **Planos:** Documento el cual es una representación gráfica de la edificación, donde se brindan detalles de ubicación de los diferentes equipos de protección, prevención y alarmas contra incendios.
- **S.R.:** Sistema de recaudación

4. Regulación de referencia

- Ley de Defensa Contra Incendio.
- Reglamento Interno para el Cobro de Permisos de Funcionamiento del CBCO.

**CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO**CÓDIGO:
GF.MP.EPP.03**EMISIÓN DE LOS PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO
PARA EL VISTO BUENO DE PLANO**


Edición: 01

Pág 5 de 7

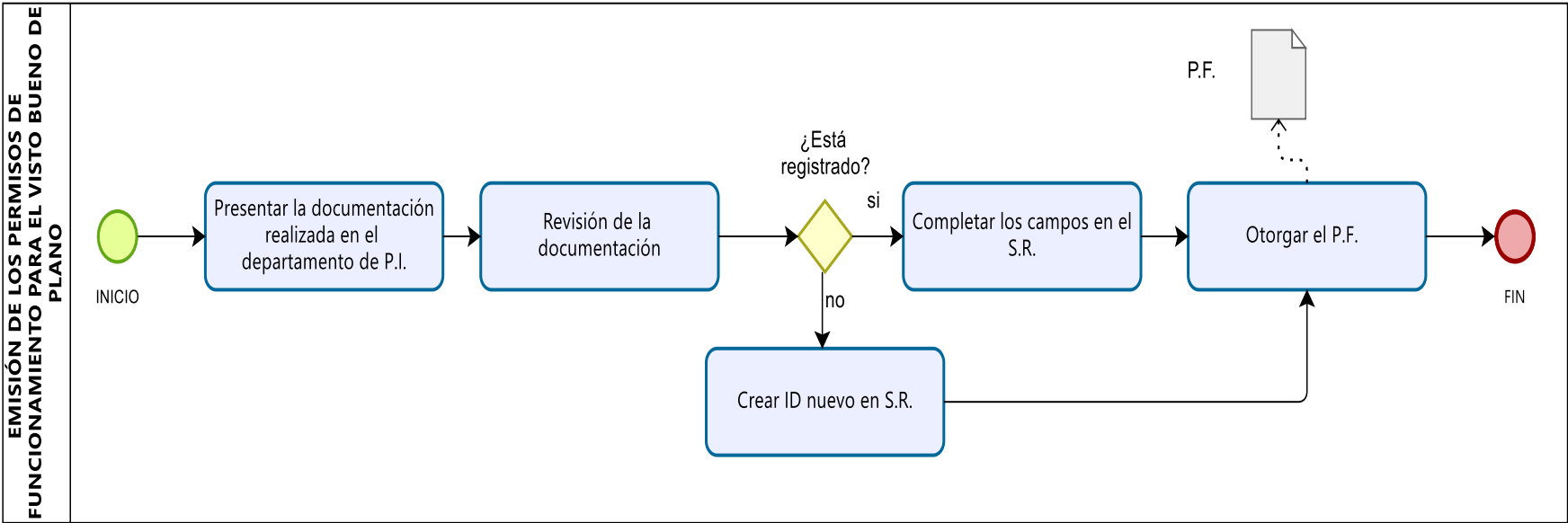
- Ordenanza de Funcionamiento del Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo adscrito al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo.
- Ley Tributaria Interna.
- Reglamento de Aplicación a la Ley de Régimen Tributario Interno.

5. Desglose de actividades

N°	Actividad	Descripción	Responsable
1	Presentar la documentación realizada en el departamento de P.I.	Recibir la documentación dejada al usuario por parte del inspector a cargo.	Jefe de Recaudación
2	Revisión de la documentación	Se revisa: <ul style="list-style-type: none">- La solicitud dirigida al jefe de cuerpos de bomberos del cantón Otavalo.- La memoria técnica del o los sistemas de prevención y control de incendios con la firma del profesional responsable.	Jefe de Recaudación
3	Constatar el registro del usuario	Se procede a ingresar al S.R. para verificar si está registrado, y si no se registra: <ul style="list-style-type: none">- Los datos del usuario.- Los datos del RUC. Caso contrario, pasar a la actividad 4.	Jefe de Recaudación
4	Subir la información de los contribuyentes al S.R.	Ingresar al sistema de recaudación en la parte de Transacciones-emisiones, que se llenará como Factibilidad de Gas Centralizado: <ul style="list-style-type: none">- Visto bueno de planos.- Se llena la fecha inicio (Desde) fin (Hasta)- Caja de recaudación.- Se procede a realizar el detalle de la actividad económica que se va a realizar.- El saldo por pagar se generará de manera automática.	Jefe de Recaudación
5	Otorgar el permiso	Realizar el cobro del valor generado y proporcionar al usuario el permiso de funcionamiento.	Jefe de Recaudación

	CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO	CÓDIGO: GF.MP.EPP.03
	EMISIÓN DE LOS PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO PARA EL VISTO BUENO DE PLANO	Edición: 01
		Pág 6 de 7

6. Flujograma





CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO

CÓDIGO:
GF.MP.EPP.03

**EMISIÓN DE LOS PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO
PARA EL VISTO BUENO DE PLANO**

Edición: 01

Pág 7 de 7

7. Registro documental

Cód	Apelativo	Fuente		Clase	
		Interno	Externo	DOC	REG
CTF.PFP.01	Certificado y permiso de funcionamiento para plano	x		x	

8. Anexos

Certificado y permiso de funcionamiento para plano



CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO

**EMISIÓN DE LOS PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO
PARA EL PERMISO OCASIONAL**

CÓDIGO:
GF.MP.EPO.04

Edición: 01

Pág 1 de 8

Versión:01



MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO

PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA

PROCEDIMIENTO: EMISIÓN DE LOS PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO
PARA EL PERMISO OCASIONAL

Firmas de aprobación y Revisión

Responsable		Fecha	Rúbrica
Ejecutado por:	Bryan Zamora		
Verificado por:	Lic, Rodríguez Nadia		
Aprobado por:	ING. Pineda Gabriel		



CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO

CÓDIGO:
GF.MP.EPO.04

**EMISIÓN DE LOS PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO
PARA EL PERMISO OCASIONAL**

Edición: 01

Pág 2 de 8

SEGUIMIENTO DE CAMBIOS Y ACTUALIZACIONES

Variante	Detalle de la reforma	Fecha de actualización
01		



CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO

CÓDIGO:
GF.MP.EPO.04

**EMISIÓN DE LOS PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO
PARA EL PERMISO OCASIONAL**

Edición: 01

Pág 3 de 8

CONTENIDO

1. Objetivo	4
2. Responsable	4
3. Terminología aplicable	4
4. Regulación de referencia	4
5. Desglose de actividades	5
6. Flujograma.....	7
7. Registro documental	8
8. Anexos	8

	CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO	CÓDIGO: GF.MP.EPO.04
	EMISIÓN DE LOS PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO PARA EL PERMISO OCASIONAL	Edición: 01
		Pág 4 de 8

1. Objetivo

Factibilizar y ejecutar pasos detallado para la emisión de permisos ocasionales, abarcando la recopilación de documentación y verificación de registros, a través de instrucciones claras y precisas para optimizar la gestión de entrega.

2. Responsable

Jefe de Recaudación

3. Terminología aplicable

- **RUC:** Registro Único de Contribuyentes.
- **RIMPE:** Régimen Impositivo para Microempresas y Negocios Populares.
- **Formulario de inspección (F.I.):** Documento que contiene una serie de ítems y parámetros a ser llenados por parte del inspector a cargo.
- **S.R.:** Sistema de recaudación.
- **A.E.:** Actividad económica

4. Regulación de referencia

- Ley de Defensa Contra Incendio.
- Reglamento Interno para el Cobro de Permisos de Funcionamiento del CBCO.
- Ordenanza de Funcionamiento del Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo adscrito al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo.
- Ley Tributaria Interna.
- Reglamento de Aplicación a la Ley de Régimen Tributario Interno.



5. Desglose de actividades

N°	Actividad	Descripción	Responsable
1	Recibir la documentación de la inspección	Se procede a recibir la documentación dejada al usuario por parte del inspector a cargo.	Jefe de Recaudación
2	Verificación de los datos de la hoja de inspección	Se procede a la revisión minuciosa de la verificación de: <ul style="list-style-type: none"> - Doc-Req.. - Fecha de inspección. - Se procede a constatar que los apartados nombre y RUC, colocados en la hoja de inspección coincidan con los mismos datos del Registro Único de contribuyentes. - Se verifican las direcciones en las que se encuentran actualmente. - Se revisa que la actividad colocada en la hoja de inspección sea la misma que la del RUC – tipo de actividad económica y tamaño. 	Jefe de Recaudación
3	Constatar el registro del usuario	Se verifica si posee un registro, caso contrario se ingresan al S.R. los datos del contribuyente: <ul style="list-style-type: none"> - Los datos del usuario. - Los datos del Registro Único de Contribuyentes. Y si ya posee un registro, pasar a la actividad 4.	Jefe de Recaudación
4	Completar los campos en el S.R.	Se procede a llenar los campos detallados en el sistema de recaudación.	
5	Se verifica si posee algún tipo de actividad económica	Revisión del registro único del contribuyente y verificar si dispone de alguna actividad económica abierta o cerrada. <ul style="list-style-type: none"> - En caso de que la A.E. está abierta, se procede a pasar a la actividad 6 y de lo contrario a la actividad 7.: - De no tener se pasa a emplear una inspección acorde al procedimiento pertinente y a la actividad 8. 	Jefe de Recaudación

**CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO**CÓDIGO:
GF.MP.EPO.04**EMISIÓN DE LOS PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO
PARA EL PERMISO OCASIONAL**

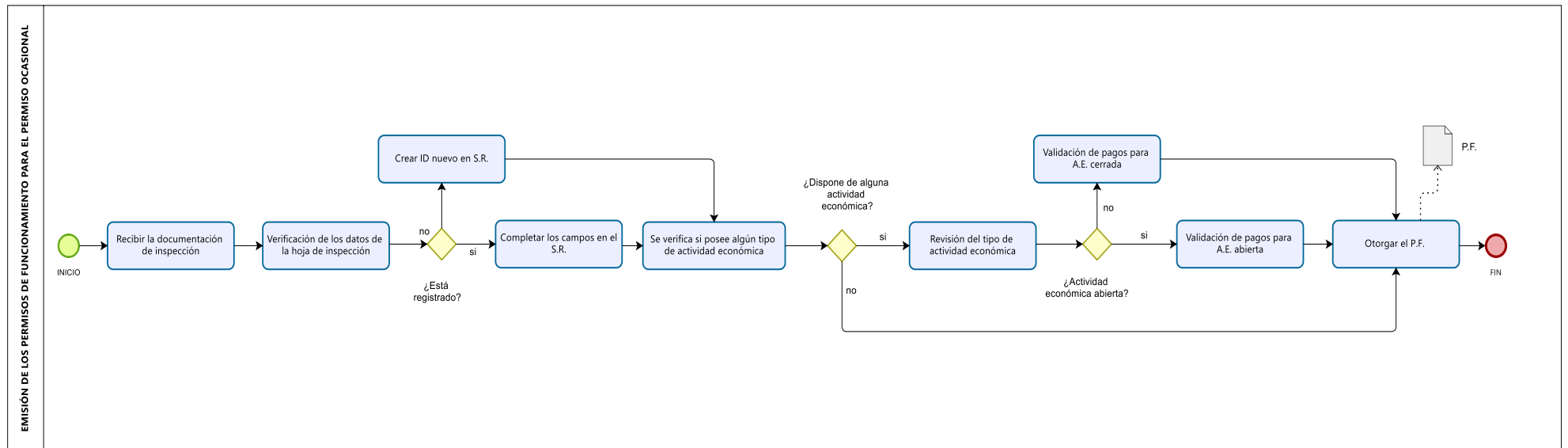
Edición: 01

Pág 6 de 8

6	Validación de pagos para A.E. abierta	Se verifican los pagos a cancelar y se realiza una inspección del espacio a ser ocupado.	
7	Validación de pagos para A.E. cerrada	Revisión del certificado del establecimiento- verificación cierre de establecimientos (Con fecha) y pagos al día Se constata: <ul style="list-style-type: none">- La fecha del cierre del establecimiento.- Que esta al día en pagos.- Se registra el cierre y pasar a la actividad 8. Pagos atrasados <ul style="list-style-type: none">- Realizar el formulario de inspección como local cerrado.- Subir la información al sistema de Recaudación, cobrar y emitir, pasar a la actividad 8 otorgar permiso y el permiso atrasado.	Jefe de Recaudación
8	Otorgar el P.F.	Realizar el cobro del valor generado y proporcionar al usuario el permiso de funcionamiento.	Jefe de Recaudación



6. Flujograma



**CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO**CÓDIGO:
GF.MP.EPO.04**EMISIÓN DE LOS PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO
PARA EL PERMISO OCASIONAL**

Edición: 01


Pág 8 de 8

7. Registro documental

Cód	Apelativo	Fuente		Clase	
		Interno	Externo	DOC	REG
PF.PO.01	Permiso de funcionamiento para permiso ocasional	x		x	

8. Anexos

Permiso de funcionamiento para permiso ocasional

	CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO	CÓDIGO: GF.MP.RCA.05
	REGISTRO DEL CIERRE DE ACTIVIDAD	Versión: 01
		Pág 1 de 7

Versión:01



MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO

PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA

PROCEDIMIENTO: REGISTRO DEL CIERRE DE ACTIVIDAD

Firmas de aprobación y Revisión

Responsable		Fecha	Rúbrica
Ejecutado por:	Bryan Zamora		
Verificado por:	Lic, Rodríguez Nadia		
Aprobado por:	ING. Pineda Gabriel		



CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO

CÓDIGO:
GF.MP.RCA.05

REGISTRO DEL CIERRE DE ACTIVIDAD

Versión: 01

Pág 2 de 7


SEGUIMIENTO DE CAMBIOS Y ACTUALIZACIONES

Variante	Detalle de la reforma	Fecha de actualización
01		



CONTENIDO

1. Objetivo	4
2. Responsable	4
3. Terminología aplicable	4
4. Regulación de referencia	4
5. Desglose de actividades	5
6. Flujograma.....	6
7. Registro documental	7
8. Anexos	7

	CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO	CÓDIGO: GF.MP.RCA.05
	REGISTRO DEL CIERRE DE ACTIVIDAD	Versión: 01
		Pág 4 de 7

1. Objetivo

Brindar al usuario la trazabilidad oportuna del cierre de actividades económicas mediante una respuesta rápida y oportuna para garantizar la satisfacción y cumplimiento del cliente mediante la normativa legal aplicable.

2. Responsable

Jefe de Recaudación

3. Terminología aplicable

- **RUC:** Registro Único de Contribuyentes.
- **RIMPE:** Régimen Impositivo para Microempresas y Negocios Populares.
- **Formulario de inspección (F.I.):** Documento que contiene una serie de ítems y parámetros a ser llenados por parte del inspector a cargo.
- **Memoria Técnica:** Informe detallado referente a las especificaciones y ubicaciones de los diferentes equipos de protección y prevención.
- **Planos:** Documento el cual es una representación gráfica de la edificación, donde se brindan detalles de ubicación de los diferentes equipos de protección, prevención y alarmas contra incendios.
- **D.P.:** Departamento de Prevención.
- **S.R.:** Sistema de recaudación.

4. Regulación de referencia


- Ley de Defensa Contra Incendio.
- Reglamento Interno para el Cobro de Permisos de Funcionamiento del CBCO.



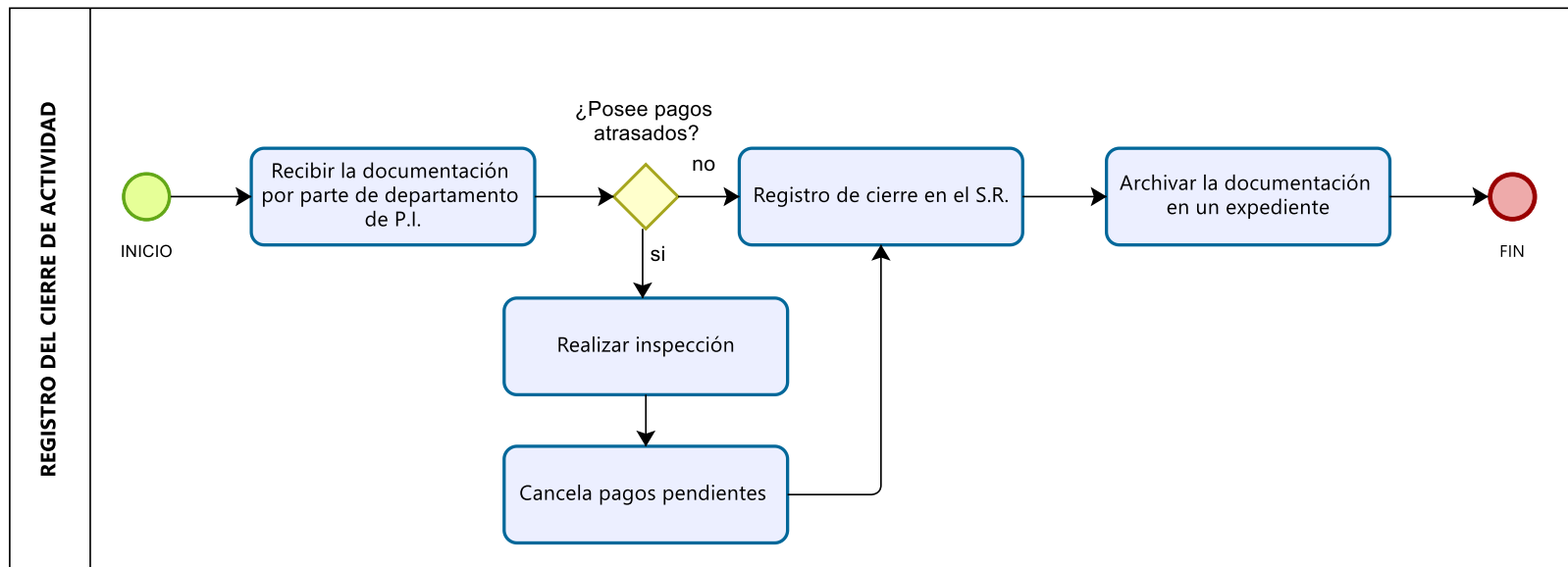
- Ordenanza de Funcionamiento del Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo adscrito al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo.
- Ley Tributaria Interna.
- Reglamento de Aplicación a la Ley de Régimen Tributario Interno.

5. Desglose de actividades

N°	Actividad	Descripción	Responsable
1	Recibir la documentación por parte del D.P.	Recibir la documentación dejada al usuario por parte del inspector a cargo.	Jefe de Recaudación
2	Verificación de pagos del usuario	Verificar si el usuario no cuenta con pagos pendientes: - Pasar a la actividad 3 Verificar si el usuario cuenta con pagos pendientes: - Se procede a enviarle al D.P. para solicitar inspección.	Jefe de Recaudación
3	Registrar el cierre en el Sistema de Recaudación	Se procede a llenar los campos: - Fecha. - No. Permiso. - Razón social. - RUC. - Actividad. - Nombre Comercial. - Parroquia. - Dirección. - Fecha Cierre. - Municipio.	Jefe de Recaudación
4	Archivar la documentación en un expediente	Una vez cumplidos todos los requisitos anteriores se le da como cerrado a la actividad económica: - Se imprime el documento del cierre de local y se procede a archivarlo.	Jefe de Recaudación

	CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO	CÓDIGO: GF.MP.RCA.05
	REGISTRO DEL CIERRE DE ACTIVIDAD	Versión: 01
		Pág 6 de 7

6. Flujograma





CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO

CÓDIGO:
GF.MP.RCA.05

REGISTRO DEL CIERRE DE ACTIVIDAD

Versión: 01


Pág 7 de 7

7. Registro documental

Cód	Apelativo	Fuente		Clase	
		Interno	Externo	DOC	REG
CIR.AC.01	Cierre de activad comerciales	x		x	

8. Anexos

Cierre de activad comerciales

	CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO	CÓDIGO: GF.MP.EPG.06
	EMISIÓN DE LOS PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO PARA GAS CENTRALIZADO	Edición: 01
		Pági 1 de 8

Versión:01



MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO

PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA

PROCEDIMIENTO: EMISIÓN DE LOS PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO
PARA GAS CENTRALIZADO

Firmas de aprobación y Revisión

Responsable		Fecha	Rúbrica
Ejecutado por:	Bryan Zamora		
Verificado por:	Lic, Rodríguez Nadia		
Aprobado por:	ING. Pineda Gabriel		

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS



CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO

CÓDIGO:
GF.MP.EPG.06

**EMISIÓN DE LOS PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO
PARA GAS CENTRALIZADO**

Edición: 01

Pági 2 de 8

Variante	Detalle de la reforma	Fecha de actualización
01		



CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO

CÓDIGO:
GF.MP.EPG.06


**EMISIÓN DE LOS PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO
PARA GAS CENTRALIZADO**

Edición: 01

Pági 3 de 8

CONTENIDO

1. Objetivo	4
2. Responsable	4
3. Terminología aplicable	4
4. Regulación de referencia	4
5. Desglose de actividades	5
6. Flujograma.....	7
7. Registro documental	8
8. Anexos	8

	CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO	CÓDIGO: GF.MP.EPG.06
	EMISIÓN DE LOS PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO PARA GAS CENTRALIZADO	Edición: 01
		Págs 4 de 8

1. Objetivo

Proponer una estructura para la diligencia de gas centralizado, mediante factores detallados de las actividades a fin de proporcionar un servicio de alta calidad.

2. Responsable

Jefe de Recaudación

3. Terminología aplicable

- **RUC:** Registro Único de Contribuyentes.
- **RIMPE:** Régimen Impositivo para Microempresas y Negocios Populares.
- **Formulario de inspección (F.I.):** Documento que contiene una serie de ítems y parámetros a ser llenados por parte del inspector a cargo.
- **Oficio:** Documento dirigido a la máxima autoridad del CBCO, el cual se redactarán las peticiones pertinentes.
- **Planos:** Documento el cual es una representación gráfica de la edificación, donde se brindan detalles de ubicación de los diferentes equipos de protección, prevención y alarmas contra incendios.
- **Simbologías:** Son representaciones gráficas específicas para indicar el tipo y nivel de peligro existente.
- **P.F.:** Permiso de funcionamiento.

4. Regulación de referencia

- Ley de Defensa Contra Incendio.
- Reglamento Interno para el Cobro de Permisos de Funcionamiento del CBCO.

**CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO**CÓDIGO:
GF.MP.EPG.06**EMISIÓN DE LOS PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO
PARA GAS CENTRALIZADO**

Edición: 01

Pági 5 de 8

- Ordenanza de Funcionamiento del Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo adscrito al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo.
- Ley Tributaria Interna.
- Reglamento de Aplicación a la Ley de Régimen Tributario Interno.

5. Desglose de actividades

N°	Actividad	Descripción	Responsable
1	Presentar la documentación realizada en el departamento de P.I.	Recibir la documentación dejada al usuario por parte del inspector a cargo.	Jefe de Recaudación
5	Revisión de la documentación	Se analiza: -La solicitud dirigida al jefe de cuerpos de bomberos del cantón Otavalo. -La memoria técnica del sistema centralizado de gas con las simbologías pertinentes.	Jefe de Recaudación
6	Constatar el registro del usuario	Se verifica si posee un registro, caso contrario se ingresan al S.R. los datos del contribuyente: - Los datos del usuario. - Los datos del Registro Único de Contribuyentes. Y si ya posee un registro, pasar a la actividad 4.	Jefe de Recaudación
7	Subir la información de los contribuyentes al S.R.	Se procede a ingresar al sistema de recaudación en la parte de Transacciones-Tasa, se llenará como Factibilidad de Gas Centralizado: - Tributo. - Gas Centralizado. - Se llena la fecha inicio (Desde) fin (Hasta). - Caja de recaudación. - Se procede a realizar el detalle de la actividad económica que se va a realizar. El saldo por pagar se generará de manera automática.	Jefe de Recaudación

**CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO**CÓDIGO:
GF.MP.EPG.06**EMISIÓN DE LOS PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO
PARA GAS CENTRALIZADO**

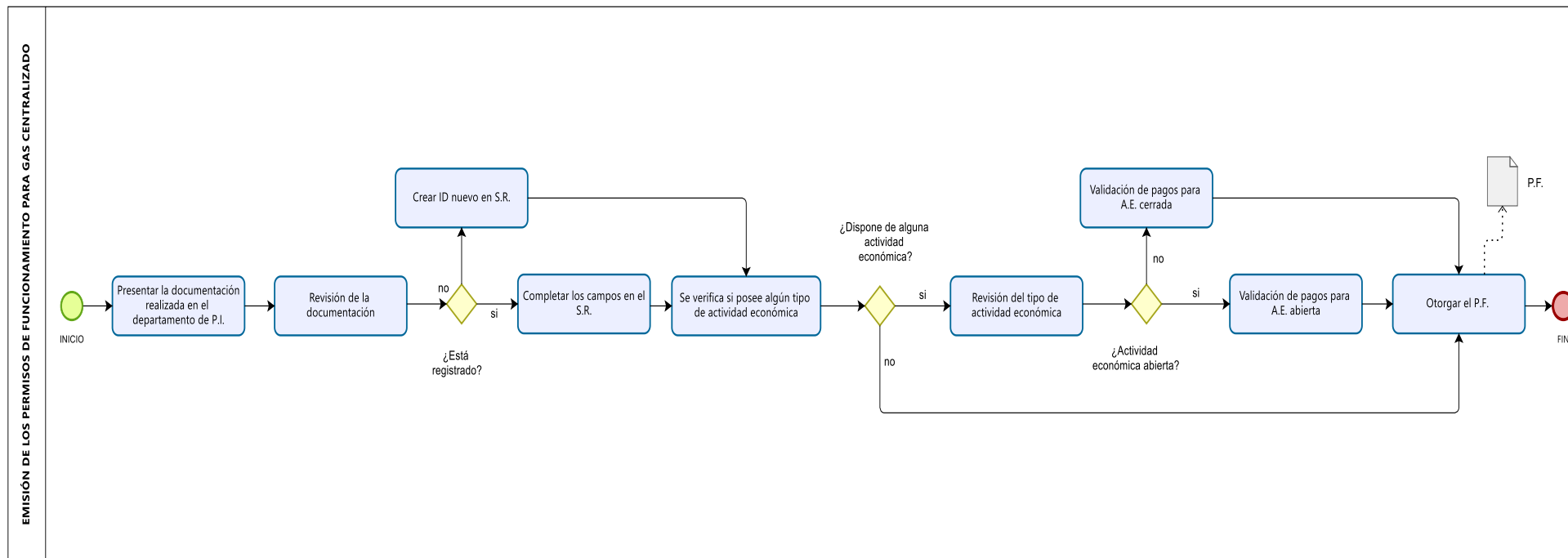
Edición: 01

Pági 6 de 8

2	Se verifica si posee algún tipo de actividad económica	Revisión del registro único del contribuyente y verificar si dispone de alguna actividad económica abierta o cerrada. <ul style="list-style-type: none">- En caso de que la A.E. está abierta, se procede a pasar a la actividad 6 y de lo contrario a la actividad 7.: De no tener se pasa a emplear una inspección acorde al procedimiento pertinente y a la actividad 5.	
3	Validación de pagos para A.E. abierta	Se verifican los pagos a cancelar y se realiza una inspección del espacio a ser ocupado.	
4	Validación de pagos para A.E. cerrada	Revisión del certificado del establecimiento-verificación cierre de establecimientos (Con fecha) y pagos al día Se constata: <ul style="list-style-type: none">- La fecha del cierre del establecimiento.- Que esta al día en pagos.- Se registra el cierre y pasar a la actividad 8. Pagos atrasados <ul style="list-style-type: none">- Realizar el formulario de inspección como local cerrado. Subir la información al sistema de Recaudación, cobrar y emitir, pasar a la actividad 8 otorgar permiso y el permiso atrasado.	
8	Otorgar el P.F.	Realizar el cobro del valor generado y proporcionar al usuario el permiso de funcionamiento.	Jefe de Recaudación



6. Flujograma



**CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO**CÓDIGO:
GF.MP.EPG.06**EMISIÓN DE LOS PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO
PARA GAS CENTRALIZADO**

Edición: 01


Pági 8 de 8

7. Registro documental

Cód	Apelativo	Fuente		Clase	
		Interno	Externo	DOC	REG
PF.DGC.01	Permiso de funcionamiento para sede de gas centralizado	x		x	

8. Anexos

Permiso de funcionamiento para sede de gas centralizado

	CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO	CÓDIGO: GF.MP.RCM.07
	REGISTRO DE COBROS POR PARTE DEL MUNICIPIO	Edición: 01
		Pág 1 de 7

Versión:01



MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO

PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA

PROCEDIMIENTO: REGISTRO DE COBROS POR PARTE DEL MUNICIPIO

Firmas de aprobación y Revisión

Responsable		Fecha	Rúbrica
Ejecutado por:	Bryan Zamora		Ejecutado por:
Verificado por:	Lic, Rodríguez Nadia		Verificado por:
Aprobado por:	ING. Pineda Gabriel		Aprobado por:



CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO

CÓDIGO:
GF.MP.RCM.07

REGISTRO DE COBROS POR PARTE DEL MUNICIPIO

Edición: 01

Pág 2 de 7

SEGUIMIENTO DE CAMBIOS Y ACTUALIZACIONES

Variante	Detalle de la reforma	Fecha de actualización
01		



CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO


CÓDIGO:
GF.MP.RCM.07

REGISTRO DE COBROS POR PARTE DEL MUNICIPIO

Edición: 01
Pág 3 de 7

CONTENIDO

1. Objetivo	4
2. Responsable	4
3. Terminología aplicable	4
4. Regulación de referencia	4
5. Desglose de actividades	5
6. Flujograma.....	6
7. Registro documental	7
8. Anexos	7

	CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO	CÓDIGO: GF.MP.RCM.07
	REGISTRO DE COBROS POR PARTE DEL MUNICIPIO	Edición: 01
		Pág 4 de 7

1. Objetivo

Garantizar la transparencia y exactitud en el registro de cobros realizados por el municipio, mediante un proceso eficiente de documentación y clasificación de los ingresos para evitar daños económicos a la institución.

2. Responsable


Jefe de Recaudación

3. Terminología aplicable

- **Reporte municipal:** Documento detallado de los diferentes cobros realizados en el transcurso del mes o trimestre.
- **GAD:** Gobierno Autónomo Descentralizado
- **Recaudación global:** Diferentes cobros realizados por la prestación de los servicios de bomberos.

4. Regulación de referencia

- Ley de Defensa Contra Incendio.
- Reglamento Interno para el Cobro de Permisos de Funcionamiento del CBCO.
- Ordenanza de Funcionamiento del Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo adscrito al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo.
- Ley Tributaria Interna.
- Reglamento de Aplicación a la Ley de Régimen Tributario Interno.

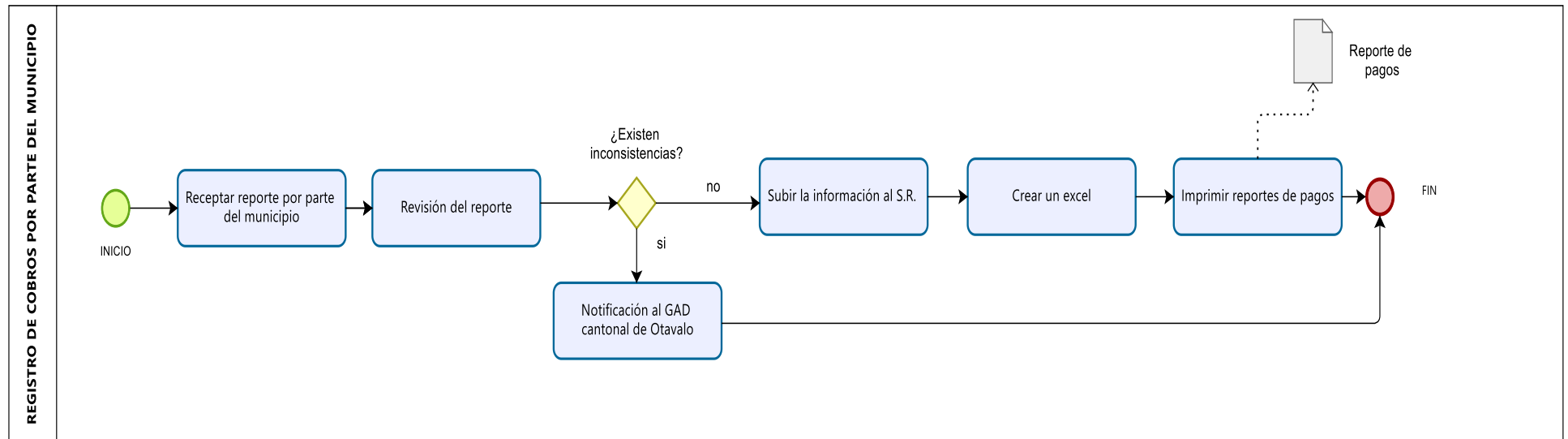
	CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO	CÓDIGO: GF.MP.RCM.07
	REGISTRO DE COBROS POR PARTE DEL MUNICIPIO	Edición: 01
		Pág 5 de 7

5. Desglose de actividades

N°	Actividad	Descripción	Responsable
1	Recepción del reporte por parte del Municipio del cantón Otavalo	Se constata: <ul style="list-style-type: none"> - Que el correo emitido por parte del Municipio del cantón Otavalo se encuentre en la bandeja de entrada Institucional. - Se descarga el archivo adjunto (Excel). 	Jefe de Recaudación
2	Revisión del reporte emitido	Se abre el archivo adjunto (Excel) para verificar si existen cobros realizados por parte del Municipio del cantón Otavalo en el campo Bomberos.	Jefe de Recaudación
3	Subir la información al sistema de Recaudación	Ingresar al sistema en la pestaña anticipos-crear, además: <ul style="list-style-type: none"> - Se llenan los campos vacíos predeterminados. - Se procede a aprobar y crear. - Se procede a guardar la información creada. 	Jefe de Recaudación
4	Pasar la información creada a un Excel llamado Copia Recaudación Global Municipio	Se procede: <ul style="list-style-type: none"> - A registrar los pagos emitidos por parte del Municipio del cantón Otavalo. 	Jefe de Recaudación
5	Imprimir Reporte de pagos	La documentación creada se imprime para posteriormente ser enviada al área contable.	Jefe de Recaudación



6. Flujograma



**CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO**CÓDIGO:
GF.MP.RCM.07**REGISTRO DE COBROS POR PARTE DEL MUNICIPIO**

Edición: 01


Pág 7 de 7

7. Registro documental

Cód	Apelativo	Fuente		Clase	
		Interno	Externo	DOC	REG
REG.ATP.01	Registro de anticipo	x			x

8. Anexos

Registro de anticipo

	CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO	CÓDIGO: GF.MP.CC.08
	CIERRE DE CAJA	Edición: 01
		Pág 1 de 8

Versión:01



MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO

PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA

PROCEDIMIENTO: CIERRE DE CAJA

Firmas de aprobación y Revisión

Responsable		Fecha	Rúbrica
Ejecutado por:	Bryan Zamora		
Verificado por:	Lic, Rodríguez Nadia		
Aprobado por:	ING. Pineda Gabriel		



CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO

CÓDIGO:
GF.MP.CC.08

CIERRE DE CAJA

Edición: 01

Pág 2 de 8


SEGUIMIENTO DE CAMBIOS Y ACTUALIZACIONES

Variante	Detalle de la reforma	Fecha de actualización
01		



CONTENIDO

1. Objetivo	4
2. Responsable	4
3. Terminología aplicable	4
4. Regulación de referencia	4
5. Desglose de actividades	5
6. Flujograma.....	7
7. Registro documental	8
8. Anexos	8

	CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO	CÓDIGO: GF.MP.CC.08
	CIERRE DE CAJA	Edición: 01
		Pág 4 de 8

1. Objetivo

Lograr un cierre de caja preciso y eficiente, garantizando la revisión detallada de transacciones, la concordancia con el documento de cierre y la correcta preparación de la documentación para depósito.

2. Responsable


Jefe de Recaudación

3. Terminología aplicable

- **Cheque:** Documento financiero el cual representa una orden de pago emitida.
- **Canje anticipado:** Documento en el cual me permite canjear el permiso de funcionamiento.
- **Guía de blindado:** Formato que contiene una serie de parámetros por llenar.
- **S.R.:** Sistema de recaudación

4. Regulación de referencia

- Ley de Defensa Contra Incendio.
- Reglamento Interno para el Cobro de Permisos de Funcionamiento del CBCO.
- Ordenanza de Funcionamiento del Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo adscrito al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo.
- Ley Tributaria Interna.

	CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO	CÓDIGO: GF.MP.CC.08
	CIERRE DE CAJA	Edición: 01
		Pág 5 de 8

- Reglamento de Aplicación a la Ley de Régimen Tributario Interno.

5. Desglose de actividades

N°	Actividad	Descripción	Responsable
1	Subir los montos económicos al S.R.	Subir al sistema en cierres-transacciones sin cierre y adicionalmente se revisa: <ul style="list-style-type: none"> - El nombre del usuario. - La fecha realizada. - La transacción. - El valor. Para generar un PDF.	Jefe de Recaudación
2	Verificación en el S.R.-Cierre	Subir al sistema en cierres-cierre de emisiones, adicional se revisa en el documento cierre de caja: <ul style="list-style-type: none"> - Revisar el detalle de cobros: Se revisa el total del dinero en “Efectivo”, “Cheque” y “Canje Anticipado” - Se comparan los documentos de Transacciones sin cierre con el documento Cierre de cajas, y aquí se revisa que los valores totales coincidan. - Se procede a completar los campos: <ul style="list-style-type: none"> *Fecha inicial y fecha final. *Usuario *Se procede a completar el detalle y la forma de inspección. - Se da en Crear Cierre. 	Jefe de Recaudación
3	Llenar los campos de la papeleta de depósito	<ul style="list-style-type: none"> - Completar los campos impuestos en el Depósito Cuenta. - En la parte del reverso se procede a realizar el detalle de: <ul style="list-style-type: none"> *Efectivo: Se realiza el detalle (se colocará la cantidad de billetes que se va a depositar y la cantidad de monedas). *Cheques: Se realiza el detalle del banco del cual preceden y su respectivo valor. 	Jefe de Recaudación
4	Llenado de los campos del documento Guía de Blindado	En el documento facilitado se procede a llenar los respectivos campos impuestos.	Jefe de Recaudación
5	Completar los datos de la funda presellada	Antes de realizar el sellado para el envío del dinero en la funda de seguridad se completan los campos: <ul style="list-style-type: none"> - Fecha. - Monto. 	Jefe de Recaudación


**CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO**CÓDIGO:
GF.MP.CC.08

Edición: 01

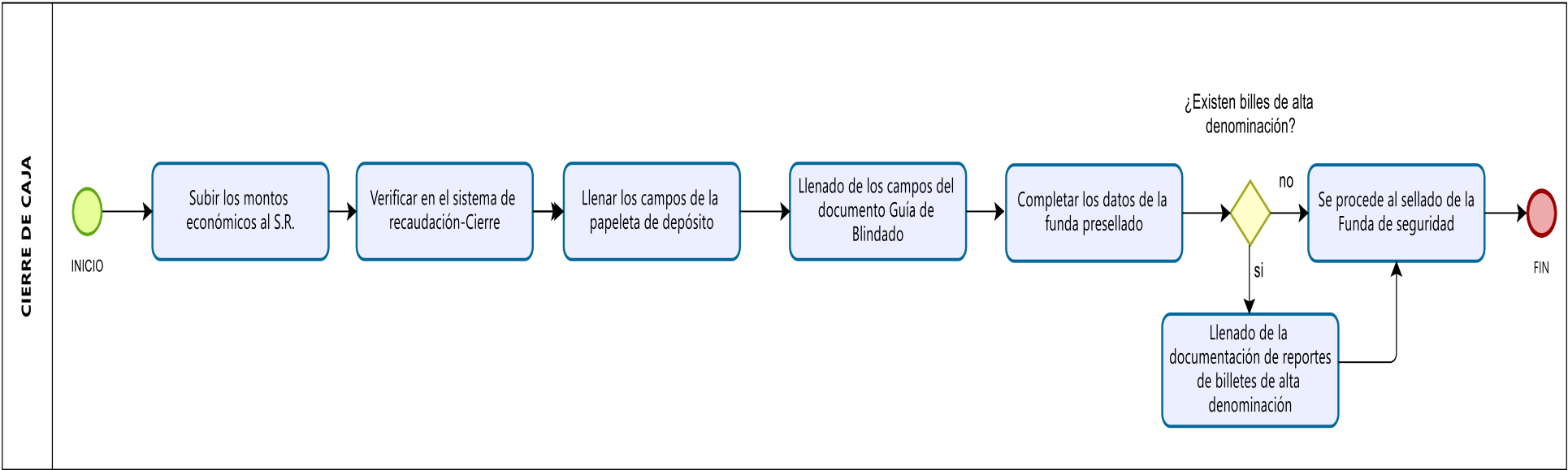
Pág 6 de 8

CIERRE DE CAJA

		<ul style="list-style-type: none">- -Nombre.- -Firma.- -De.- -Para.	
6	En caso de existir billetes de \$100 o \$50	Completar el documento llamado “Reportes de Billetes de Alta Denominación para depósitos” en el cual se detalla: <ul style="list-style-type: none">- Fecha.- No dé cuenta.- Nombres completos del titular de la cuenta.- Tipo de identificación.- Número de identificación.- Número de seri del billete.- Denominación.- Nombre del depositante.- Tipo de identificación.- Número de identificación.- Firma del responsable.	Jefe de Recaudación
7	Sellar la funda de seguridad	Se ingresa: <ul style="list-style-type: none">- Papeleta de depósito.- Documentos de “Reportes de Billetes de Alta Denominación para depósitos”- Dinero Recaudado durante el día.	Jefe de Recaudación

	CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO	CÓDIGO: GF.MP.CC.08
	CIERRE DE CAJA	Edición: 01
		Pág 7 de 8

6. Flujograma



**CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO**CÓDIGO:
GF.MP.CC.08**CIERRE DE CAJA**

Edición: 01


Pág 8 de 8

7. Registro documental

Cód	Apelativo	Fuente		Clase	
		Interno	Externo	DOC	REG
RPT.DRO.01	Reportes diarios	x			x

8. Anexos

Reportes diarios

	CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO	CÓDIGO: GF.MP.EPX.9
	REPORTES Y ESCANEOS ANUALES DE LOS PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO ENTREGADOS	Versión: 01
		Pág 1 de 6

Versión:01



MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO

PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA

PROCEDIMIENTO: REPORTES Y ESCANEOS MENSUALES DE LOS PERMISOS
DE FUNCIONAMIENTO ENTREGADOS

Firmas de aprobación y Revisión

Responsable		Fecha	Rúbrica
Ejecutado por:	Bryan Zamora		Ejecutado por:
Verificado por:	Lic, Rodríguez Nadia		Verificado por:
Aprobado por:	ING. Pineda Gabriel		Aprobado por:



CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO

CÓDIGO:
GF.MP.EPX.9

**REPORTES Y ESCANEOS ANUALES DE LOS PERMISOS
DE FUNCIONAMIENTO ENTREGADOS**

Versión: 01

Pág 2 de 6

SEGUIMIENTO DE CAMBIOS Y ACTUALIZACIONES

Variante	Detalle de la reforma	Fecha de actualización
01		



CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO

CÓDIGO:
GF.MP.EPX.9


**REPORTES Y ESCANEOS ANUALES DE LOS PERMISOS
DE FUNCIONAMIENTO ENTREGADOS**

Versión: 01

Pág 3 de 6

CONTENIDO

1. Objetivo	4
2. Responsable	4
3. Terminología aplicable	4
4. Regulación de referencia	4
5. Desglose de actividades	5
6. Flujograma.....	7
7. Registro documental	8
8. Anexos	8

	CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO	CÓDIGO: GF.MP.EPX.9
	REPORTES Y ESCANEOS ANUALES DE LOS PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO ENTREGADOS	Versión: 01
		Pág 4 de 6

1. Objetivo

Consolidar y verificar la información de los permisos de funcionamiento emitidos durante el año mediante el análisis de los datos recabados en el sistema de recaudación para garantizar la integridad y coherencia de emisión de otorgadas.

2. Responsable

Jefe de Recaudación

3. Terminología aplicable

- **Reporte:** Documento en el cual se redactan de forma detallada los permisos emitidos al mes.
- **Expediente:** Serie de documentos, en el cual están los permisos emitidos en el mes.
- **P.F.:** Permiso de funcionamiento.
- **S.R.:** Sistema de recaudación.

4. Regulación de referencia

- Ley de Defensa Contra Incendio.
- Reglamento Interno para el Cobro de Permisos de Funcionamiento del CBCO.
- Ordenanza de Funcionamiento del Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo adscrito al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo.
- Ley Tributaria Interna.
- Reglamento de Aplicación a la Ley de Régimen Tributario Interno.



5. Desglose de actividades


N°	Actividad	Descripción	Responsable
1	Verificar fecha de entrega	El jefe del departamento de recaudación programa las fechas de despacho de la totalidad del P.F.	Jefe de Recaudación
2	Crear reporte anual	Ingresar al S.R. en la pestaña tasa-emisiones-fecha, para escoger el mes ya cumplido con el valor monetario ya generado y el total de permisos entregados:	Jefe de Recaudación
3	Crear un excel llamado registro anual de permisos	Se dispone de un formato de tablas con campos vacíos para ser llenados: <ul style="list-style-type: none">- En la sección reporte permisos emitidos en el mes, se ejecuta la comparación total de permisos entregados y completar dichos datos del S.R. y en el Excel, se procederá a llenar los campos: *Colocación del mes actual. *Establecimientos comerciales e industrias. *Cooperativa de Transporte. *Permisos Ocasionales. *Revisión de Planos. *Sistema de Gas Centralizado. Dichos campos se buscan de manera individual en el S.R.	Jefe de Recaudación
4	Completar la tabla reporte permisos emitidos año (Año vigente)	Se procederá a llenar los campos: <ul style="list-style-type: none">- Colocación de los meses del año.- Locales comerciales.- Cooperativa Transporte.- Permisos Ocasionales.- Revisión de Planos.- Sistema de Gas Centralizado. Esta información es una acumulación de los datos ya recogidos.	Jefe de Recaudación
5	Descargar los documentos pertinentes para el escaneo	Se ingresa al sistema de recaudación en la pestaña interfaz contable-cobros a contribuyentes, se procederá: <ul style="list-style-type: none">- A exportar los datos en formato CVS para luego ser transformados a formato excel.- Se hace la eliminación de los campos que no serán de utilidad.- Se seleccionan los años que se van a utilizar.	Jefe de Recaudación

**CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO**CÓDIGO:
GF.MP.EPX.9**REPORTES Y ESCANEOS ANUALES DE LOS PERMISOS
DE FUNCIONAMIENTO ENTREGADOS**

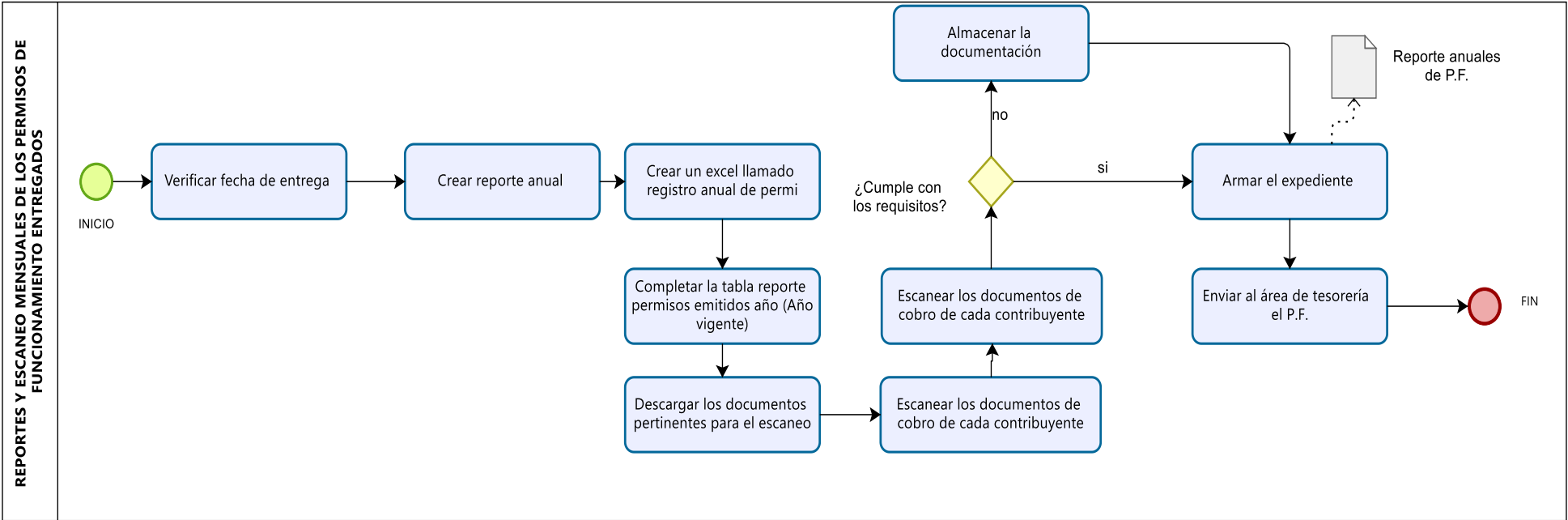
Versión: 01

Pág 6 de 6

		<ul style="list-style-type: none">- Se completa todos los campos o armar el reporte.<ul style="list-style-type: none">*Taxpayer*Vouchers*Journal*Date- Se realizan los cálculos pertinentes.- Firma del responsable del departamento.- Se genera una interfaz/ se genera un asiento contable para el área de contabilidad.	
6	Escanear los documentos de cobro de cada contribuyente	La persona encargada del departamento escanea de manera individual los documentos de cobro.	Jefe de Recaudación
7	Armar el expediente	Se integra la documentación: <ul style="list-style-type: none">- Cierre de caja.- Reporte diario de recaudación.- Reporte de bajas (en caso).- Reporte de recaudación municipio.- Reporte de emisiones años anteriores- Ingresos y cobros.- Se procederá a pegar el baucher del depósito ya realizado.	Jefe de Recaudación
8	Entregar los reportes al departamento contable	Se procede a enviar la documentación: <ul style="list-style-type: none">- A contabilidad, los P.F. escaneados en el año.	Jefe de Recaudación

	CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO	CÓDIGO: GF.MP.EPX.9
	REPORTES Y ESCANEADO ANUALES DE LOS PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO ENTREGADOS	Versión: 01
		Pág 7 de 6

6. Flujograma





CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO

CÓDIGO:
GF.MP.EPX.9

**REPORTES Y ESCANEOS ANUALES DE LOS PERMISOS
DE FUNCIONAMIENTO ENTREGADOS**

Versión: 01

Pág 8 de 8

7. Registro documental

Cód	Apelativo	Fuente		Clase	
		Interno	Externo	DOC	REG
RPT.PFD.01	Reporte de permisos de funcionamiento emitidos al día	x			x

8. Anexos

Reporte de permisos de funcionamiento emitidos al día

Anexo 12: Ficha de indicadores

FICHA DE INDICADOR			
	CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO		
Nombre del indicador	% del nivel de cumplimiento de los objetivos	Responsable	Jefe del CBCO
		Codificación	GE.01
		Proceso	Planeación estratégica
Detalle	Evaluar la cantidad de objetivos que se han logrado frente a los objetivos planeados		
Descripción del indicador	Se pretende dar a conocer los objetivos logrados en un rango de tiempo determinado		
Clase de indicador	Cuantificado	Parámetro de medida	%
		Fórmula de cálculo	
$T_{OL} = \frac{TOR}{TOP} * 100$			
Variables		Margen de resultados	
T_OL	Total de objetivos logrados	BAJO	(0-40) %
TOR	Total de objetivos realizados	MEDIO	(41-70) %
TOP	Total de objetivos planeados	ALTO	(71-100) %
Fuente de	CBCO	Frecuencia	Semestral
Elaborado por:	Bryan Zamora	Revisado por:	

FICHA DE INDICADOR



CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO

Nombre del indicador	% del nivel de auditorías realizadas	Responsable	Jefe del CBCO
		Codificación	GE.02
		Proceso	Gestión de la calidad
Detalle	Definir el número de auditorias ejecutadas dentro de la institución		
Descripción del indicador	Se pretende dar a conocer las auditorias realiza dentro de un periodo planificado		
Clase de indicador	Cuantificado	Parámetro de medida	%
Fórmula de cálculo			
$T_{AR} = \frac{AE}{AP} * 100$			
Variables		Margen de resultados	
T_AR	Total de auditorías realizadas	BAJO	(0-40) %
AE	Auditorias ejecutadas	MEDIO	(41-70) %
AP	Auditorias planificadas	ALTO	(71-100) %
Fuente de	CBCO	Frecuencia	Anual
Elaborado por:	Bryan Zamora	Revisado por:	

FICHA DE INDICADOR



CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO

Nombre del indicador	% de las no conformidades	Responsable	Jefe del CBCO
		Codificación	GE.03
		Proceso	Gestión de la calidad
Detalle	Establecer el nivel de no conformidades presentadas durante la auditoria		
Descripción del indicador	Mediante el resultado de las inconformidades encontradas, se planeará medidas correctoras y preventivas		
Clase de indicador	Cuantificado	Parámetro de medida	%
Fórmula de cálculo			
$NC = \frac{CNC}{ACE} * 100$			
Variables		Margen de resultados	
NC	No conformidades	BAJO	(0-40) %
CNC	Cantidad de no conformidades	MEDIO	(41-70) %
ACE	Acumulado de los criterios evaluados	ALTO	(71-100) %
Fuente de	CBCO	Frecuencia	Semestral
Elaborado por:	Bryan Zamora	Revisado por:	

FICHA DE INDICADOR



CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO

Nombre del indicador	% del nivel de acciones correctivas	Responsable	Jefe de CBCO
		Codificación	GE.04
		Proceso	Getión de la calidad
Detalle	Efectuar el rango de acciones correctivas implantadas en la institución		
Descripción del indicador	Evalúa en que tanto porciento se están aplicando las operaciones correctivas en los hallazgos encontradas		
Clase de indicador	Cuantificado	Parámetro de medida	%
Fórmula de cálculo			
$ACT = \frac{CAC}{NACP} * 100$			
Variables		Margen de resultados	
ACT	Acciones correctivas	BAJO	(0-40) %
CAC	Cantidad de acciones correctivas aplicadas	MEDIO	(41-70) %
NACP	Número de acciones correctivas planificadas	ALTO	(71-100) %
Fuente de	CBCO	Frecuencia	
Elaborado por:	Bryan Zamora	Revisado por:	

FICHA DE INDICADOR



Nombre del indicador	% de inspecciones realizadas	Responsable	Jefe del departamento de Prevención de Incendios
		Codificación	GO.01
		Proceso	Gestión de prevención y mitigación de incendios
Detalle	Medir el total de inspecciones realizadas		
Descripción del indicador	Se pretende determinar el número de inspecciones realizadas, conforme a la repartición de formularios repartidos		
Clase de indicador	Cuantificado	Parámetro de medida	%
Fórmula de cálculo			
$CT_{IP} = \frac{IR}{IP} * 100$			
Variables		Margen de resultados	
CT_IP	Cantidad total de inspecciones	BAJO	(0-40) %
IR	Inspecciones realizadas	MEDIO	(41-70) %
IP	Inspecciones planificadas	ALTO	(71-100) %
Fuente de	CBCO	Frecuencia	Semanal
Elaborado por:	Bryan Zamora	Revisado por:	

FICHA DE INDICADOR



CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO

Nombre del indicador	Eficiencia en respuesta a incidentes	Responsable	Subjefe del CBCO
		Codificación	GO.02
		Proceso	Gestión de operaciones bomberiles
Detalle	Dimensiona la tasa de respuesta realizadas ante incidentes ocurridos		
Descripción del indicador	Permite evaluar la eficiencia en base a las actividades que se ejecutan		
Clase de indicador	Cuantificado	Parámetro de medida	%
Fórmula de cálculo			
$IA = \frac{RE}{TI} * 100$			
Variables		Margen de resultados	
IA	Incidentes atendidos	BAJO	(0-40) %
RE	Respuestas exitosas	MEDIO	(41-70) %
TI	Total de incidentes	ALTO	(71-100) %
Fuente de	CBCO	Frecuencia	Semestral
Elaborado por:	Bryan Zamora	Revisado por:	

FICHA DE INDICADOR



CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO

Nombre del indicador	% de capacitaciones al personal	Responsable	Jefe de RRHH
		Codificación	GA.01
		Proceso	Gestión de talento humano
Detalle	Medir el personal capacitado por departamento		
Descripción del indicador	Nos permitirá evaluar el nivel de capacidad que poseen los trabajadores en la institución		
Clase de indicador	Cuantificado	Parámetro de medida	%
Fórmula de cálculo			
$T_{PC} = \frac{PCD}{TPD} * 100$			
Variables		Margen de resultados	
T_PC	Total del personal capacitado	BAJO	(0-40) %
PCD	Personal capacitado por departamento	MEDIO	(41-70) %
TPD	Total de personal por departamento	ALTO	(71-100) %
Fuente de	CBCO	Frecuencia	Semestral
Elaborado por:	Bryan Zamora	Revisado por:	

FICHA DE INDICADOR




Nombre del indicador	% de permisos de funcionamiento entregados a tiempo	Responsable	Jefe del departamento de Recaudación
		Codificación	GF.01
		Proceso	Gestión financiera
Detalle	Determinar el número total de permisos de funcionamiento que se entregan al mes		
Descripción del indicador	Evalúa el número de permisos de funcionamiento que se están entregando a tiempo y cuales no		
Clase de KPI	Cuantificado	Parámetro de medida	%
Fórmula de cálculo			
$PO = \frac{NPEM}{PPM} * 100$			
Variables		Margen de resultados	
PO	Permisos otorgados	BAJO	(0-40) %
NPEM	Número de permisos entregados al mes	MEDIO	(41-70) %
PPM	Permisos planificados en el mes	ALTO	(71-100) %
Fuente de	CBCO	Frecuencia	Mensual
Elaborado por:	Bryan Zamora	Revisado por:	

FICHA DE INDICADOR




Nombre del indicador	% de quejas atendidas	Responsable	Jefe del departamento de Recaudación
		Codificación	GF.02
			Gestión financiera
Detalle	Estimar el nivel de quejas atendidas		
Descripción del indicador	Precisa el número de quejas presentadas y como estas fueron atendidas para satisfacer las expectativas del cliente		
Clase de KPI	Cuantificado	Parámetro de medida	%
Fórmula de cálculo			
$T_{QS} = \frac{CQA}{CQR} * 100$			
Variables		Margen de resultados	
T_QS	Total de quejas solucionadas	BAJO	(0-40) %
CQA	Cantidad de quejas atendidas	MEDIO	(41-70) %
CQR	Cantidad de quejas receptadas	ALTO	(71-100) %
Fuente de	CBCO	Frecuencia	Mensual
Elaborado por:	Bryan Zamora	Revisado por:	


Anexo 13: Registro de las no conformidades

	CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO	Código	REG.NC.01
		Versión	
		Elaborado por:	Bryan Zamora
		Revisado por:	
REGISTRO DE LAS NO CONFORMIDADES			
Fecha			
Departamento o área			
Responsable			
Proceso o servicio			
Causa de la no conformidad			
Detalle de la no conformidad			
Medidas correctivas			
Medidas preventivas			
Observaciones presentes			
Firma del responsable			


Anexo 14: Formato de registro de quejas

	CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO		Código	REG.QJ.01
			Versión	
			Elaborado por:	Bryan Zamora
			Revisado por:	
REGISTRO DE QUEJAS				
Fecha de la queja				
Departamento o área				
Responsable				
Nombre del cliente		Firma del Cliente		
Queja o reclamo presentado				
Detalle y causa de la queja				
Medidas correctivas				
Persona a cargo de la acción correctiva				
Seguimiento de las acciones correctivas				
Firma del responsable				

Anexo 15: Formato de esquema de auditoria

	<h1>ESQUEMA DE AUDITORIA</h1>					Versión	Código
						01	GE.GC.AID01
						Elaborado por:	Revisado por:
						Bryan Zamora	
Fecha					Duración		
Objetivo del programa							
Alcance del programa							
Criterios de auditoria							
Recursos							
Departamento/Área							
EQUIPO AUDITOR							
Líder del equipo auditor							
Asistente de auditoria							
Auditores							
Especialista técnico							
CRONOGRAMA DE AUDITORIA							
Tareas/Proceso	Semana N°					Mes N°	
	Día	Día	Día	Día	Día	Observaciones	

Anexo 17: Formato de informe de auditoria

	<h1 style="margin: 0;">INFORME DE AUDITORÍA</h1>		Código	GE.GC.AI.D03
			Versión	.01
			Elaborado por:	Bryan Zamora
			Revisado por:	
Fecha		Número auditoria		
Institución		Proceso		
EQUIPO AUDITOR				
Líder del equipo auditor				
Asistente de auditoria				
Auditores				
Especialista técnico				
Componentes de auditoria				
Referencia documental				
Objetivos				
Alcance				
Criterios				
RESULTADOS DE AUDITORIA				
Hallazgos				
Posibilidades de avance				
Recomendaciones				
Conclusiones				
Responsable	Nombres y apellidos	Firma		

Anexo 19: Presupuesto de instauración del diseño

ESTIMACIÓN DE COSTOS LLEVADO A CABO EN IMPLEMENTACIÓN			
N°	Actividad	Descripción	Monto aproximado
1	Investigación preliminar en la institución	Analizar el paso primario de la organización en comparación a las pautas impuestas por ISO	\$700,00
2	Elaboración del plan para implementar el sistema	Fabricar instrucciones detallado para instaurar el SGC, definiendo el alcance y asignando recursos	\$400,00
3	Creación de la documentación requerida	Crear los procedimientos y documentos requeridos para cumplir con los criterios de la norma	\$2100,00
4	Entrenamiento del personal conforme a las pautas de la normativa ISO9001:2015	Impartir formación en trabajadores sobre los requerimientos y principios de la norma	\$500,00
5	Campañas de sensibilización y comunicación	Realizar actividades para sensibilizar al personal sobre la importancia de la calidad y comunicar los cambios asociados a la implementación	\$250,00
6	Adopción de los requisitos establecidos por la norma	Ajustar los procesos existentes o establecer nuevos procesos para dar pie a los requerimientos	\$1400,00
7	Definición de indicadores y evaluación del rendimiento	Definir indicadores clave de rendimiento (KPIs)	\$500,00
8	Grado de formación para auditar de forma interna	Proporcionar formación para convertir a empleados en auditores internos de la gestión de calidad	\$900,00
9	Revisiones regulares y audita internas	Revisar de forma regular las inconformidades presentes el se SC	\$900,00

10	Identificación de desviaciones y ejecución de medidas correctivas	Detectar y abordar cualquier no conformidad identificada durante las auditorías internas, implementando acciones correctivas	\$1000,00
11	Auditoría para la obtención de la certificación	Contratar a un organismo de certificación externo para llevar a cabo una auditoría y otorgar la certificación ISO 9001	\$2500,00
TOTAL			\$11.150,00