



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS**

**CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**TRABAJO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE**

**INGENIERA INDUSTRIAL**

**TEMA:**

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

**AUTORA:**

KARLA ELIZABETH RODRÍGUEZ DELGADO

**DIRECTOR:**

ING. MARCELO VACAS MSC.

IBARRA, 2021



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

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

**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 IDENTIDAD:        |     | 100446500-9  |            |
| APELLIDOS Y NOMBRES:        |     | KARLA ELIZABETH RODRÍGUEZ<br>DELGADO   |            |
| DIRECCIÓN:                  |     | IBARRA   |            |
| EMAIL:                      |     | <a href="mailto:kerostriguez@utn.edu.ec">kerostriguez@utn.edu.ec</a>   |            |
| TELÉFONO FIJO:              | --- | TELÉFONO MÓVIL:  | 0982637374 |
| DATOS DE LA OBRA            |     |  |            |
| TÍTULO:                     |     | "DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN POR<br>PROCESOS BASADO EN LA NORMA ISO<br>9001:2015 PARA EL CUERPO DE BOMBEROS<br>IBARRA" |            |
| AUTOR(ES):                  |     | KARLA ELIZABETH RODRIGUEZ DELGADO  |            |
| FECHA: DD/MM/AA             |     | 05 de abril 2021   |            |
| SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO |     |  |            |
| PROGRAMA:                   |     | <input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO   |            |
| TÍTULO POR EL QUE OPTA:     |     | Ingeniera Industrial   |            |
| ASESOR/DIRECTOR:            |     | Ing. Santiago Marcelo Vacas Palacios, MSc.   |            |

## CONSTANCIA

El autor manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos del autor de tercero, por lo tanto, la obra es original, y que es la titular de los derechos patrimoniales, por lo que asumen la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 7 días del mes de abril de 2021

EL AUTOR:

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and a horizontal line at the bottom.

Karla Elizabeth Rodríguez Delgado

100446500-9



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

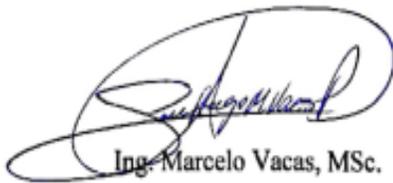
### CERTIFICADO DEL TUTOR

Ingeniero Marcelo Vacas, MSc, Director de Trabajo de Grado desarrollado por la señora estudiante **KARLA ELIZABETH RODRIGUEZ DELGADO**

### CERTIFICA

Que, el Proyecto de Trabajo de grado titulado “DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA EL CUERPO DE BOMBEROS IBARRA”, ha sido elaborado en su totalidad por la señora estudiante Karla Elizabeth Rodríguez Delgado, bajo mi dirección, para la obtención del título de Ingeniera Industrial. Luego de ser revisada, considerando que se encuentra concluido y cumple con las exigencias y requisitos académicos de la Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas, Carrera de Ingeniería Industrial, autoriza su presentación y defensa para que pueda ser juzgado por el tribunal correspondiente.

Ibarra, 5 de abril del 2021



Ing. Marcelo Vacas, MSc.

DIRECTOR DE TESIS

### DEDICATORIA

A mi madre le dedico la dicha de este triunfo, Sra. María del Carmen Delgado Valles por usted, su esfuerzo incansable estoy cumpliendo mi sueño, el sueño de toda mi familia, ser una mujer con éxito.

Mi madre, mi hermosa madre, no me es suficiente esta de dedicatoria para expresarte cuan agradecida me siento con la vida por darme tanto, maestra incansable, soldado firme que siempre ha estado a mi lado en pie de lucha guiándome por el camino correcto, voz de aliento en momentos de fragilidad, abrazos únicos que llenan el alma, mi madre, mi hermosa madre.

A mi hermano Patricio el papá que siempre me protegió que me llevaba todos los días a la escuela el que siempre estuvo pendiente de mi crecimiento de mis sueños, el que siempre me enseñó la rectitud, que el conocimiento es poder, que no importa cuán difícil sea nada es imposible.

A mi hermano Carlos, por su ejemplo de lucha incansable, que nunca se debe dejar de estudiar porque si quieres lo puedes y que siempre hay que poner el lado positivo y continuar.

A mi esposo por darme fuerza para continuar, por su apoyo, aunque lejos siempre ha tenido una frase de aliento cuando las cosas han salido fuera de control, mi amigo el que me escucha aconseja y sabe cómo hacerme sonreír, mi querido esposo.

A mi hermosa hija el motor de mi vida, el eje de mi mundo, mi pequeña princesa que no entenderá lo que le estoy diciendo, pero cuando sea grande en el baúl de los recuerdos encontrarás este relato en el que irá plasmado el sacrificio que hicimos juntas, yo estudiando, mientras usted mi princesa me ayudaba sentándose en su cunita jugando con la abuelita mientras la mami busca ser un ejemplo para usted.

Agradezco a toda mi familia por ser un ejemplo de dedicación perseverancia y lucha, porque nada es fácil en la vida, pero cuando se tiene una familia como ustedes, mi equipo, todo se vuelve superable, alcanzable y como siempre lo dicen algún me reiré y contaré todo mi sacrificio como algo que pasó para hacer de mí una mejor persona.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a Dios por darme fe en su bendita bondad, porque a pesar de todos los obstáculos que ha puesto en mi camino, ha sabido como guiarme hacia el mejor camino.

A la carrera de Ingeniería Industrial de la Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas por hacer de mí una profesional que mantiene en su conocimiento todo lo aprendido y en el corazón el ser industrial.

A mi docente tutor Marcelo Vacas que ha dedicado su tiempo a apoyarme en este camino tan importante de la titulación.

Agradezco al Cuerpo de Bomberos de Ibarra, por abrirme las puertas de sus instalaciones y permitirme realizar mi trabajo de grado, además de brindarme su confianza y cooperación.

A mi madre la razón más importante por la cual hoy puedo leer esto con orgullo y con la frente en alto.

A mis hermanos por el empeño en hacer de mí una mujer independiente y próspera.

A mi esposo e hija por ser las fuerzas que necesitaba para culminar con este objetivo.

A mis amigos que me han apoyado siempre, que me enseñaron el valor de una amistad, que cuando no estás en condiciones de seguir se convierten en una soga que, aunque a jalones te lleva y no te suelta, juntos nos graduamos señores.

# ÍNDICE

|   |    |
|---|----|
| <b>IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA</b> .....                  | 2  |
| <b>CONSTANCIA</b> .....                                 | 3  |
| <b>CERTIFICADO DEL TUTOR</b> .....                      | 4  |
| <b>DEDICATORIA</b> .....                                | 4  |
| <b>AGRADECIMIENTOS</b> .....                            | 6  |
| <b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....                          | 11 |
| <b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....                           | 12 |
| <b>ÍNDICE DE ANEXOS</b> .....                           | 14 |
| <b>RESUMEN</b> .....                                    | 15 |
| <b>ABSTRACT</b> .....                                   | 16 |
| <b>CAPÍTULO I</b> .....                                 | 17 |
| <b>1. GENERALIDADES</b> .....                           | 17 |
| <b>1.1. OBJETIVOS</b> .....                             | 17 |
| <b>1.1.1. OBJETIVO GENERAL</b> .....                    | 17 |
| <b>1.1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> .....               | 17 |
| <b>1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....            | 17 |
| <b>1.3. METODOLOGÍA</b> .....                           | 18 |
| <b>1.3.1. ENFOQUE CUALITATIVO</b> .....                 | 18 |
| <b>1.3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN</b> .....               | 18 |
| <b>1.3.3. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN</b> .....             | 18 |
| <b>1.3.3.1. MÉTODO INDUCTIVO</b> .....                  | 18 |
| <b>1.3.3.1.1. INICIO DEL PROCESO</b> .....              | 19 |
| <b>1.3.3.1.2. MUESTRA</b> .....                         | 19 |
| <b>1.3.3.1.3. RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS</b> ..... | 19 |
| <b>1.3.3.1.4. DISEÑO</b> .....                          | 20 |
| <b>1.3.4. TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN</b> .....            | 20 |
| <b>1.3.4.1. OBSERVACIÓN</b> .....                       | 20 |
| <b>1.3.4.2. REVISIÓN DE DOCUMENTOS</b> .....            | 20 |
| <b>1.3.5. INSTRUMENTOS Y HERRAMIENTAS</b> .....         | 20 |
| <b>1.3.5.1. FORMATOS DE OBSERVACIÓN</b> .....           | 20 |
| <b>1.3.5.2. ENTREVISTA</b> .....                        | 21 |
| <b>1.3.5.3. CHECK LIST (AUDITORÍA INTERNA)</b> .....    | 21 |
| <b>1.3.5.4. FODA</b> .....                              | 21 |
| <b>1.3.5.5. PESTEL</b> .....                            | 21 |
| <b>1.4. JUSTIFICACIÓN</b> .....                         | 22 |
| <b>1.5. ALCANCE</b> .....                               | 23 |

|  |    |
|--|----|
| <b>CAPÍTULO II</b> .....   | 25 |
| <b>2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA</b> .....   | 25 |
| <b>2.1. MARCO TEÓRICO</b> .....  | 25 |
| <b>2.1.1. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> .....                              | 25 |
| <b>2.1.1.1. SISTEMA</b> .....  | 25 |
| <b>2.1.1.2. GESTIÓN</b> .....  | 26 |
| <b>2.1.1.3. CALIDAD</b> .....  | 26 |
| <b>2.1.1.4. FAMILIA DE NORMAS ISO</b> .....                                    | 26 |
| • <b>ISO 9000:2015</b> .....   | 26 |
| • <b>ISO 9001:2015</b> .....   | 26 |
| • <b>ISO 9004:2018</b> .....   | 28 |
| • <b>ISO 31000:2018</b> .....  | 28 |
| <b>2.1.2. SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS</b> .....                            | 28 |
| <b>2.1.2.1. GESTIÓN DE PROCESOS</b> .....                                      | 28 |
| <b>2.1.2.1.1. CICLO PHVA</b> .....   | 28 |
| <b>2.1.2.2. LA GESTIÓN POR PROCESOS EN UNA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b><br>29 |    |
| <b>2.1.2.3. PASOS PARA LA ADOPCIÓN DE UN ENFOQUE BASADO EN PROCESOS</b> . 30   |    |
| <b>2.1.2.4. PARTES INTERESADAS</b> .....                                       | 30 |
| <b>2.1.3. PROCESOS</b> .....   | 31 |
| <b>2.1.3.1. ELEMENTOS DE UN PROCESO</b> .....                                  | 31 |
| <b>2.1.3.2. CLASIFICACIÓN DE PROCESOS</b> .....                                | 31 |
| • <b>PROCESOS OPERATIVOS</b> .....   | 32 |
| • <b>PROCESOS APOYO</b> .....  | 32 |
| • <b>PROCESOS ESTRATÉGICOS</b> .....   | 32 |
| <b>2.1.3.3. MEJORA DE LOS PROCESOS</b> .....                                   | 32 |
| <b>2.1.4. ESTRUCTURA DOCUMENTAL</b> .....                                      | 32 |
| <b>2.1.4.1. INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b> .....                                  | 33 |
| <b>2.1.4.2. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS</b> .....                               | 33 |
| <b>2.1.4.3. MAPA DE PROCESOS</b> .....   | 33 |
| <b>2.1.4.4. CADENA DE VALOR</b> .....  | 34 |
| <b>2.1.4.5. FICHA DE PROCESOS</b> .....  | 34 |
| <b>2.1.4.6. PROCEDIMIENTO</b> .....  | 35 |
| <b>2.1.4.7. ACTIVIDAD</b> .....  | 35 |
| <b>2.1.4.8. DIAGRAMA DE FLUJO</b> .....  | 35 |
| <b>2.1.5. ENFOQUE BASADO EN RIESGOS</b> .....                                  | 36 |
| <b>2.1.5.1. RIESGO</b> .....   | 36 |

|                    |  |    |
|--------------------|--|----|
| 2.1.5.2.           | TIPOS DE RIESGO .....  | 37 |
| 2.1.5.3.           | VALORACIÓN DEL RIESGO .....  | 37 |
| 2.1.6.             | INDICADORES .....  | 37 |
| 2.1.6.1.           | INDICADORES DE GESTIÓN EN UNA ORGANIZACIÓN.....                                | 38 |
| 2.2.               | MARCO LEGAL.....   | 39 |
| 2.2.1.             | CÓDIGO ORGÁNICO DE ENTIDADES DE SEGURIDAD CIUDADANA Y<br>ORDEN PÚBLICO .....   | 39 |
| 2.2.2.             | NORMA TÉCNICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN<br>POR PROCESOS..... | 39 |
| CAPÍTULO III ..... |  | 40 |
| 3.                 | SITUACIÓN ACTUAL .....   | 40 |
| 3.1.               | DESCRIPCIÓN HISTÓRICA .....  | 40 |
| 3.2.               | DATOS GENERALES .....  | 41 |
| 3.3.               | UBICACIÓN DE ESTACIONES PERTENECIENTES .....                                   | 41 |
| 3.4.               | MISIÓN .....   | 42 |
| 3.5.               | VISIÓN .....   | 42 |
| 3.6.               | VALORES INSTITUCIONALES .....  | 42 |
| 3.7.               | ANÁLISIS DE LÍNEA BASE .....   | 43 |
| 3.7.1.             | ORGÁNICO ESTRUCTURAL.....  | 43 |
| 3.7.2.             | ORGÁNICO FUNCIONAL.....  | 44 |
| 3.7.2.1.           | DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS.....  | 45 |
| 3.7.2.2.           | FACTORES PRODUCTIVOS .....   | 45 |
| 3.7.2.2.1.         | FACTOR TALENTO HUMANO .....  | 46 |
| •                  | SANCIONES O LLAMADOS DE ATENCIÓN .....   | 47 |
| 3.7.2.2.2.         | FACTOR ECONÓMICO.....  | 48 |
| •                  | INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS.....                               | 48 |
| •                  | EQUIPOS DE TRABAJO.....  | 49 |
| •                  | TRANSPORTE .....   | 50 |
| •                  | COMUNICACIÓN .....   | 51 |
| •                  | SOCIAL .....   | 51 |
| •                  | QUÍMICOS .....   | 51 |
| 3.7.2.2.3.         | FACTOR TECNOLÓGICO .....   | 51 |
| 3.7.2.3.           | CADENA DE VALOR .....  | 51 |
| 3.7.2.4.           | MAPA DE PROCESOS .....   | 52 |
| 3.7.2.5.           | CHECK LIST ISO 9001:2015 .....   | 53 |
| 3.7.2.6.           | ANÁLISIS CONTEXTO EXTERNO .....  | 54 |
| 3.7.2.7.           | MATRÍZ FODA .....  | 56 |

|   |     |
|---|-----|
| <b>CAPÍTULO IV</b> .....  | 60  |
| <b>4. SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015</b> .....  | 60  |
| - <b>MISIÓN</b> .....   | 60  |
| - <b>VISIÓN</b> .....   | 60  |
| <b>4.1. REQUERIMIENTOS DE LA NORMA ISO 9001:2015</b> .....                        | 60  |
| <b>4.2. REQUERIMIENTOS PROPUESTOS</b> .....                                       | 62  |
| <b>CLÁUSULA IV CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b> .....                              | 62  |
| <b>4.2.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN</b> .....                                | 62  |
| <b>4.2.3. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS</b><br>64 |     |
| <b>4.2.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SUS PROCESOS</b> .....                  | 64  |
| <b>4.2.4.1. MAPA DE PROCESOS</b> .....  | 64  |
| <b>4.2.4.2. MATRIZ DE RIESGOS</b> .....   | 65  |
| <b>4.2.4.3. INVENTARIO DE PROCESOS</b> .....                                      | 66  |
| <b>4.2.4.4. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b> .....                                 | 67  |
| <b>4.2.4.5. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> .....                                    | 68  |
| <b>4.2.4.6. DOCUMENTOS Y REGISTROS</b> .....                                      | 70  |
| <b>CLÁUSULA V LIDERAZGO</b> .....   | 73  |
| <b>4.2.5. POLÍTICA DE CALIDAD</b> .....   | 73  |
| <b>4.2.6. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LA ORGANIZACIÓN</b> .....     | 74  |
| <b>CLÁUSULA VI PLANIFICACIÓN</b> .....  | 75  |
| <b>4.2.7. OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS</b> .....           | 75  |
| <b>CLÁUSULA VII APOYO</b> .....   | 77  |
| <b>4.2.8. RECURSOS</b> .....  | 77  |
| <b>CLÁUSULA IX EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO</b> .....                                  | 97  |
| <b>4.2.9. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN</b> .....                  | 97  |
| <b>4.2.9.1. INDICADORES</b> .....   | 97  |
| <b>CLÁUSULA X MEJORA</b> .....  | 100 |
| <b>4.2.10. MEJORA CONTINUA</b> .....  | 100 |
| <b>CONCLUSIONES</b> .....   | 103 |
| <b>RECOMENDACIONES</b> .....  | 104 |
| <b>Bibliografía</b> .....   | 105 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|   |    |
|---|----|
| <b>Figura 1:</b> Capítulos de la norma ISO 9001:2015.....                                 | 27 |
| <b>Figura 2:</b> Principios de gestión.....   | 27 |
| <b>Figura 3:</b> Estructura de la norma ISO 9901:2015 representada en el ciclo PHVA ..... | 29 |
| <b>Figura 4:</b> Fases para realizar un enfoque basado en procesos.....                   | 29 |
| <b>Figura 5:</b> Pasos para adoptar un enfoque basado en procesos .....                   | 30 |
| <b>Figura 6:</b> Partes interesadas.....  | 30 |
| <b>Figura 7:</b> Elementos de un proceso .....  | 31 |
| <b>Figura 8:</b> Documentos de un sistema de gestión.....                                 | 33 |
| <b>Figura 9:</b> Elementos de un procedimiento .....                                      | 35 |
| <b>Figura 10:</b> Simbología de diagrama de flujo.....                                    | 36 |
| <b>Figura 11:</b> Línea de tiempo de Historia del Cuerpo de Bomberos de Ibarra.....       | 40 |
| <b>Figura 12:</b> Estaciones en Imbabura .....  | 42 |
| <b>Figura 13:</b> Orgánico estructural vigente del CBI .....                              | 43 |
| <b>Figura 14:</b> Cadena de Valor.....  | 52 |
| <b>Figura 15:</b> Propuesta de mapa de procesos CBI.....                                  | 52 |
| <b>Figura 16:</b> Resultado PESTEL.....   | 56 |
| <b>Figura 17:</b> PESTEL .....  | 58 |
| <b>Figura 18:</b> Posicionamiento estratégico .....                                       | 58 |
| <b>Figura 19:</b> Propuesta de mapa de procesos CBI.....                                  | 65 |
| <b>Figura 20:</b> Política de calidad.....  | 73 |
| <b>Figura 21:</b> Resultados Check List ISO 9001:2015 inicial.....                        | 98 |
| <b>Figura 22:</b> Resultados Check List ISO 9001:2015 final .....                         | 99 |
| <b>Figura 23:</b> Comparación de resultados.....  | 99 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|   |    |
|---|----|
| <b>Tabla 1:</b> Clasificación de procesos .....                               | 31 |
| <b>Tabla 2:</b> Elementos de una ficha de procesos.....                       | 34 |
| <b>Tabla 3:</b> Tabla de valoración de riesgos .....                          | 37 |
| <b>Tabla 4:</b> Indicadores de Gestión .....                                  | 38 |
| <b>Tabla 5:</b> Datos Generales .....   | 41 |
| <b>Tabla 6:</b> Personal del “Cuerpo de bomberos de Ibarra” .....             | 44 |
| <b>Tabla 7:</b> Puestos de trabajo por estación .....                         | 46 |
| <b>Tabla 8:</b> Personal de estaciones .....                                  | 47 |
| <b>Tabla 9:</b> Infraestructura Comando.....                                  | 48 |
| <b>Tabla 10:</b> Infraestructura genérica de estaciones.....                  | 49 |
| <b>Tabla 11:</b> Equipo del CBI comando .....                                 | 49 |
| <b>Tabla 12:</b> Transporte del CBI comando .....                             | 50 |
| <b>Tabla 13:</b> Resultados Check List.....                                   | 53 |
| <b>Tabla 14:</b> PESTEL.....  | 55 |
| <b>Tabla 15:</b> FODA FACTORES .....  | 56 |
| <b>Tabla 16:</b> Estrategias .....  | 59 |
| <b>Tabla 17:</b> : Requerimientos acorde con la Norma ISO 9001:2015 .....     | 60 |
| <b>Tabla 18:</b> Matriz de partes interesadas .....                           | 63 |
| <b>Tabla 19:</b> Inventario de procesos.....                                  | 66 |
| <b>Tabla 20:</b> Caracterización de procesos .....                            | 67 |
| <b>Tabla 21:</b> Manual de procedimientos .....                               | 68 |
| <b>Tabla 22:</b> Documentos y registros.....                                  | 70 |
| <b>Tabla 23:</b> Objetivos de calidad y planificación .....                   | 75 |
| <b>Tabla 24:</b> Perfil profesional Comandante.....                           | 78 |
| <b>Tabla 25:</b> Perfil profesional Subjefe.....                              | 79 |
| <b>Tabla 26:</b> Perfil profesional Director de Planificación.....            | 80 |
| <b>Tabla 27:</b> Perfil profesional Director Administrativo- Financiero ..... | 81 |
| <b>Tabla 28:</b> Perfil profesional Directo de TIC's .....                    | 82 |
| <b>Tabla 29:</b> Perfil profesional Secretaria .....                          | 83 |
| <b>Tabla 30:</b> Perfil profesional de Contador .....                         | 84 |
| <b>Tabla 31:</b> Perfil profesional de Auxiliar contable .....                | 85 |
| <b>Tabla 32:</b> Perfil profesional Analista de Talento Humano .....          | 86 |
| <b>Tabla 33:</b> Perfil profesional Oficial de Guardia .....                  | 87 |
| <b>Tabla 34:</b> Perfil profesional Personal .....                            | 88 |
| <b>Tabla 35:</b> Perfil profesional Doctor .....                              | 89 |
| <b>Tabla 36:</b> Perfil profesional Responsable de Bienes .....               | 90 |
| <b>Tabla 37:</b> Perfil profesional Analista de Adquisiciones .....           | 91 |
| <b>Tabla 38:</b> Perfil profesional Analista de telecomunicaciones .....      | 92 |
| <b>Tabla 39:</b> Perfil profesional Analista de Software .....                | 93 |

|   |     |
|---|-----|
| <b>Tabla 40:</b> Perfil profesional Analista de Prevención..... | 94  |
| <b>Tabla 41:</b> Perfil profesional Inspector .....             | 95  |
| <b>Tabla 42:</b> Perfil profesional Asesor Jurídico .....       | 96  |
| <b>Tabla 43:</b> Indicadores .....                              | 97  |
| <b>Tabla 44:</b> Plan de mejora.....                            | 100 |

## ÍNDICE DE ANEXOS

|  |     |
|--|-----|
| <b>Anexo 1</b> CHECK LIST ISO 9001:2015.....               | 109 |
| <b>Anexo 2:</b> MATRIZ DE RIESGOS BASADA EN PROCESOS ..... | 121 |
| <b>Anexo 3:</b> CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS .....          | 124 |
| <b>Anexo 4:</b> INDICADORES .....                          | 146 |
| <b>Anexo 5:</b> MANUAL DE PROCEDIMIENTOS .....             | 178 |

## **RESUMEN**

El presente trabajo de titulación se ha desarrollado con el tema “Diseño del sistema de gestión por procesos basado en la norma ISO 9001:2015 para el Cuerpo de Bomberos Ibarra”, con la finalidad de presentar a la institución la forma en que puede organizar las actividades que se realizan, mediante la optimización y mejora continua de los procesos.

El trabajo de investigación contiene en el Capítulo I la identificación de la problemática que aborda a la institución, planteamiento de objetivos general y específicos que se propone alcanzar, metodología que se aplica en la investigación, justificación del tema y alcance.

En el Capítulo II, se presenta el marco teórico el cual contiene temática referente al desarrollo del sistema de gestión por procesos y normativa que se encuentra actualmente rigiendo a la institución.

Dentro del Capítulo III, se realiza el diagnóstico de la línea base, identificando antecedentes, estructuras de organización, análisis de factores internos, factores externos y evaluación del estado inicial obteniendo un 24,06% con respecto a lo requerido por la norma ISO 9001:2015.

Finalmente en el Capítulo IV, se plantea la propuesta de mejoras en el que se desarrolla el modelo de sistema de gestión por procesos, en el que se ha levantado la información con el fin de estandarizar los procesos existentes de acuerdo con lo que propone la norma, para así finalizar con un análisis de resultados iniciales desfavorables y finales con una mejora visible de 32% evidenciando la mejora en un total de 56,09%, además se propone un plan de mejoras mismo que cuenta con la identificación de recursos necesarios para su desarrollo y la forma de evidenciar su cumplimiento.

## **ABSTRACT**

The present degree work has been developed with the theme "Design of the process management system based on ISO 9001:2015 for the Ibarra Fire Department", with the purpose of presenting to the institution the way in which it can organize the activities that are performed, through the optimization and continuous improvement of the processes.

The research work contains in Chapter I the identification of the problem that addresses the institution, the general and specific objectives proposed to be achieved, the methodology applied in the research, the justification of the topic and scope.

In Chapter II, the theoretical framework is presented, which contains topics related to the development of the process management system and regulations currently governing the institution.

In Chapter III, the baseline diagnosis is made, identifying background, organizational structures, analysis of internal factors, external factors and evaluation of the initial state, obtaining a 24.06% with respect to the requirements of the ISO 9001:2015 standard.

Finally, in Chapter IV, the improvement proposal is presented in which the process management system model is developed, in which the information has been collected in order to standardize the existing processes in accordance with what is proposed by the standard, in order to end with an analysis of initial unfavorable and final results with a visible improvement of 32%, evidencing the improvement in a total of 56.09%, also an improvement plan is proposed, which has the identification of resources necessary for its development and the way to evidence its compliance.

## **CAPÍTULO I**

### **1. GENERALIDADES**

#### **1.1. OBJETIVOS**

##### **1.1.1. OBJETIVO GENERAL**

Definir un Sistema de Gestión por Procesos basado en la norma ISO 9001:2015 en el Cuerpo de Bomberos de Ibarra para obtener procesos orientados a la calidad y mejora continua.

##### **1.1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Revisar las bases teóricas y legales mediante la recopilación de información para establecer los requisitos del diseño de un Sistema de Gestión por Procesos.
- Analizar la situación actual de la organización mediante el diagnóstico de línea base para estandarizar los procesos institucionales.
- Desarrollar una propuesta de mejora basada en la norma ISO 9001:2015 para fomentar una nueva cultura organizacional.

#### **1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El Cuerpo de Bomberos de Ibarra con la entrada en vigencia del “Código Orgánico De Entidades De Seguridad Ciudadana Y Orden Público” COESCOP, a partir del 2017, pasa a ser una Entidad Complementaria de Seguridad de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales y Metropolitano; lo cual hace que la institución deba regirse a la aplicación de las disposiciones de este código en el que se recalca la obligatoriedad de contar con su propio sistema de gestión actualizado y debidamente sistematizado; es por ello que se ven en la necesidad de reformar la mayor parte de su orgánico estructural y organizacional con base en la norma ISO 9001:2015, debido a que en la institución el Sistema de Gestión por Procesos vigente carece de información actualizada y además exceptúa varios procesos tanto operativos, como estratégicos y de apoyo, mismos que son de vital importancia ya que al no contar con ellos se encuentran alejados de cumplir con las necesidades de las partes interesadas tanto internas como externas.

### **1.3. METODOLOGÍA**

#### **1.3.1. ENFOQUE CUALITATIVO**

Se aplicará el enfoque cualitativo debido a que se dará inicio examinando los hechos y además en el proceso se desarrollará una teoría coherente para representar lo que se tiene como materia prima para llevar a cabo el trabajo, haciendo referencia a (Sampieri, 2014) observar lo que se tiene en vez de iniciar con una teoría y luego “voltrear” al mundo empírico para confirmar si ésta es apoyada por los datos y resultados.

#### **1.3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El motivo por el cual se ha decidido aplicar la investigación de campo es que con la llegada del virus COVID-19 se ha afectado al mundo entero y mantiene al personal del cuerpo de bomberos en constante actividad y socorriendo los llamados de las personas que necesitan de su ayuda, es por ello que la aplicación de dicha investigación de campo es de vital importancia y se debe asistir a la institución, porque aun estando la persona encargada en las instalaciones no se puede hacer cargo de ayudar a recolectar la información necesaria para poder realizar todo lo que se necesita en el levantamiento de procedimientos es por ello que el correr el riesgo al exponerse asistiendo al lugar es esencial, claro que se deberán tomar las debidas normas de bioseguridad correspondientes, para poder realizar todo lo necesario con responsabilidad y también se ha aplicado la investigación documental misma que es necesaria ya que hay cierta información que está disponible en forma de documentos o registros.

#### **1.3.3. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

##### **1.3.3.1. MÉTODO INDUCTIVO**

Dentro del enfoque cualitativo se aplicará el proceso inductivo, es decir se basará en una lógica para explorar, describir, y luego generar perspectivas teóricas, además va de lo particular a lo general, (Sampieri, 2014) . Esta metodología resulta ser la más adecuada debido a que para el levantamiento de procesos se debe explorar los procesos existentes, describir y generar procedimientos. Es importante destacar que, al aplicar un enfoque cualitativo regido por un proceso inductivo, no se sigue un orden lineal; sino, podemos regresar a etapas anteriores para replantear el avance. Es así que las etapas en este proceso son: inicio, muestra, recolección y análisis de datos, diseño y reporte. Cabe resaltar que según, (Prieto B. , 2017) este puede ser aplicado solo a objetos de cierta clase, en el que sus

partes sean identificables para llevar a cabo el proceso dando así una característica esencial del tema a desarrollarse debido a que se cuenta con material previo para ser estudiado y actualizado.

#### **1.3.3.1.1. INICIO DEL PROCESO**

Se enmarca en la definición del planteamiento del problema, para proceder con la revisión de la literatura, con estos insumos puede surgir las hipótesis e ingresar en campo. Para ello es muy importante establecer el propósito central, los objetivos y las preguntas de investigación iniciales, así como la justificación y viabilidad. Con la revisión de la literatura se podrá explorar las deficiencias en el conocimiento del problema y poder elegir el ambiente o contexto donde se comenzará a estudiar el problema de investigación. Adicional el proponer la muestra inicial y como ingresar en el campo (Sampieri, 2014).

#### **1.3.3.1.2. MUESTRA**

De acuerdo a lo mencionado por (Sampieri, 2014) , se procederá a la elección de las unidades de análisis o casos iniciales y la muestra de origen la cual se convierte en muestra inicial. Con la revisión permanentemente de las unidades de análisis y muestra inicial, de ser el caso se puede redefinir las mismas si el investigador lo decide. Conforme a (Espinoza, 2016) ,la muestra es la proporción representativa que reúne la mayoría de características que se necesitan para el estudio, por ello es importante saber escoger la muestra de la población de estudio.

#### **1.3.3.1.3. RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS**

Para proceder a la recolección y análisis de datos se deberá confirmar la muestra o modificarla, recolectar los datos cualitativos pertinentes y analizarlos ya sea por: codificación abierta, axial y selectiva. Así se generará conceptos, categorías, temas, descripciones, hipótesis y demás como dice (Sampieri, 2014) ,definiendo las siguientes etapas:

- Recolectar datos
- Revisar todos los datos
- Organizar los datos e información
- Preparar los datos para el análisis
- Descubrir las unidades de análisis
- Codificación de unidades

En la situación actual del cuerpo de bomberos nos encontramos con información no documentada y varios procesos que han sido levantados, pero no se encuentran debidamente sistematizados y alineados.

#### **1.3.3.1.4. DISEÑO**

En referencia a (Sampieri, 2014) , que menciona el abordaje en general que se hará en el proceso de investigación, aquí se tomará en cuenta todas las partes anteriormente mencionadas a ser desarrolladas y que compartirán similitudes con métodos globales, pero no serán iguales al trabajo de investigación desarrollado.

### **1.3.4. TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.4.1. OBSERVACIÓN**

Consiste en saber escuchar y utilizar todos los sentidos para la recolección de datos mediante un registro sistemático, válido y confiable de comportamientos y situaciones observables que permitan reconocer más detalles de los que están a simple vista, (Sampieri, 2014). Esta técnica va a ser usada para observar la manera en funcionan los procesos e involucrarse más en ellos para poder ordenarlos, el estar atentos a los detalles sucesos y eventos implicará de una concentración permanente.

#### **1.3.4.2. REVISIÓN DE DOCUMENTOS**

Implica la exploración de documentos, registros públicos y archivos físicos o electrónicos (Sampieri, 2014). Como ya se había mencionado de antemano ya se tenían algunos procedimientos levantados hace varios años, de los cuales se debe conocer en qué estado se encuentran y cuáles son los elementos faltantes para complementar el sistema de gestión de la institución.

### **1.3.5. INSTRUMENTOS Y HERRAMIENTAS**

#### **1.3.5.1. FORMATOS DE OBSERVACIÓN**

Durante la observación en la inmersión inicial se puede o no utilizar un formato. A veces, puede ser tan simple como una hoja dividida en dos: de un lado se registran las anotaciones descriptivas de la observación y del otro las interpretativas (Sampieri, 2014) .Se utilizarán los formatos para tener estas como evidencia de registro de lo observado y también servirá para plasmar la información recabada.

### **1.3.5.2. ENTREVISTA**

Según, la técnica resulta ser realmente útil en la investigación cualitativa para obtener datos, esta implica plantear una conversación que en si es una absorción de información, también ayuda a adentrarse en aspectos cognitivos los que condicionan una determinada realidad (Troncoso & Amaya, 2016). Con referencia a (Murillo, 2020) que menciona a la entrevista como una técnica tan completa que acumula respuestas objetivas y llega a captar opiniones, sensaciones y estados de ánimo, la cual para la realización del trabajo es esencial debido a que contamos con la predisposición del personal para poder levantar la información pertinente para la realización del trabajo.

### **1.3.5.3. CHECK LIST (AUDITORÍA INTERNA)**

La norma ISO 9001:2015 denomina que las listas de verificación serán un requisito del propio Sistema de Gestión por Procesos, el fin de la misma es asegurar que los procesos cumplan con lo previamente planificado como requisito (ISOTools, 2020). Conforme a (Cardona & Restrepo, 2020) aseguran que es una herramienta de trabajo informativo que contienen varios aspectos que permiten evaluar el desarrollo óptimo de un proyecto. Además, (Gobierno, 2015) es una herramienta económica y confiable para evaluar procesos lo cual nos conviene debido a que el financiamiento del trabajo de investigación a realizarse es por parte del autor.

### **1.3.5.4. FODA**

El realizar este análisis en la institución ayudará a que se pueda identificar el cumplimiento de los objetivos planteados y de ser el caso contrario se podrá identificar cuáles serán las estrategias a aplicar y así lograr un seguimiento continuo a modo de evaluación (Sarli, Gonzalez, & Ayres, 2015). Lo más importante para desarrollar el análisis interno es reconocer las fuerzas que actúan en el logro de los objetivos y con el análisis externo será necesario analizar las condiciones ventajosas de su entorno (Salud, 2020).

### **1.3.5.5. PESTEL**

La herramienta ayuda a identificar el ambiente externo al que se encuentra expuesto el objeto de investigación por ello el mismo identifica cinco aspectos que son focales para identificar los factores externos a los que puede estar expuesta y estos son político, económico, social, tecnológico y legal (Prieto & Damirya, 2015).

#### **1.4. JUSTIFICACIÓN**

El Cuerpo de Bomberos de Ibarra es una Institución de derecho público adscrita al Gobierno Autónomo Descentralizado de Ibarra, con autonomía administrativa, financiera, presupuestaria y operativa, que presta el servicio de prevención, protección, socorro y extinción de incendios, así como de apoyo en otros eventos adversos de origen natural o antrópico. El presente trabajo de investigación tiene como objetivo que el Cuerpo de Bomberos de Ibarra cumpla con la nueva normativa y también con la mejora continua del sistema ya que lo fundamental es cumplir con las necesidades que tienen las partes interesadas tanto internas como externas ya sea de su servicio a la comunidad, como la comunicación por ello la implementación de un Sistema de Gestión por Procesos puede ayudar a que la institución siga alineada con los objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir, enfocándose en el objetivo Nro. 5 el cual establece: “Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sustentable de manera redistributiva y solidaria” (SENPLADES, 2017); y así mejorar la calidad de los servicios administrativos con la presentación de procesos actualizados y con ello impulsar la productividad y competitividad para dar lugar al crecimiento económico de manera redistributiva y solidaria, además busca el cumplimiento de los requerimientos del “Código Orgánico de Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público” (COESCOP, 2017) Art. 2 el cual refiere que: “las disposiciones de este Código son de aplicación obligatoria en todo el territorio nacional y se rigen al mismo las siguientes entidades...”, es por ello que el inciso Quinto del mismo artículo se menciona a los cuerpos de bomberos, siendo estos considerados en el código como Entidades complementarias de seguridad de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales y Metropolitanos, viéndose así en la necesidad de cumplir con el presente, en consecuencia se ven obligados a llevar a cabo el Art. 285 en el cual se menciona que: “Los Cuerpos de Bomberos elaborarán su modelo de gestión de acuerdo a la categorización de la autoridad responsable de la planificación nacional y la autoridad rectora en gestión de riesgos”, con este nuevo código el cuerpo de bomberos ya no consta únicamente con una estructura jerarquizada sino también por competencias, lo cual exige que cumplan con un sistema de gestión por procesos los mismos que serán evaluados por su órgano regulador que son los gobiernos autónomos descentralizados, basándose en la Norma Técnica de Diseño de Reglamentos o Estatutos Orgánicos de Gestión Organizacional por Procesos

del Registro Oficial No. 739 (SNAP, 2016) que tiene por objeto establecer los procesos técnicos de diseño organizacional, con el propósito de dotar a las instituciones de: políticas, normas e instrumentos técnicos, que permitan mejorar la calidad, productividad y competitividad de los servicios públicos, para optimizar y aprovechar los recursos del Estado y la Unidad Administrativa de Talento Humano debe cumplir con el Reglamento General a la Ley Orgánica de Servicio Público, Art. 118 mismo que hace mención a la aplicación de normas ya que este refiere que “Atribuciones y responsabilidades adicionales de las UATH.- Las UATH a más de las atribuciones y responsabilidades establecidas en el artículo 52 de la LOSEP, tendrán las siguientes...” (LOSEP, 2016), hacer cumplir las políticas y metodologías que sean determinadas por el Ministerio de Relaciones Laborales para el control y certificación de calidad del servicio.

Con referencia a la Contraloría General del Estado dentro de las Normas Ecuatorianas de Auditoría Gubernamental en su CODIGO: AG – 04, GRUPO: RELACIONADAS CON LA PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA GUBERNAMENTAL, TÍTULO: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR DE LA AUDITORÍA GUBERNAMENTAL que también dictamina que se efectuará una evaluación del control interno a fin de determinar el enfoque del trabajo a realizar, determinando los informes de avance o de progreso y las evaluaciones realizadas por la propia entidad, al cumplimiento de los planes estratégicos y operativos (CGE, 2017).

Un aspecto fundamental a tomar en cuenta es que en el Ecuador existe el Modelo de Calidad y Excelencia con su última actualización en 2018, pero no es de carácter mandatorio como referente de ello tenemos la norma ISO 9001:2015, la misma que es tomada como eje de calidad a nivel local como mundial. Toda esta normativa hace que este trabajo sea de aplicación inmediata en el Cuerpo de Bomberos de Ibarra ya que el no tener procesos sistematizados y que sean desconocidos por el personal hacen que el flujo de los procesos no siga un curso continuo y menos cumpla con parámetros de calidad.

### **1.5. ALCANCE**

El trabajo de investigación se desarrollará en el Cuerpo de Bomberos de Ibarra, específicamente centrándose en los procesos que sean calificados como esenciales para desarrollar cada uno de los macro procesos identificados en las áreas que componen a la institución para diseñar el Sistema de Gestión por Procesos que cumpla con la nueva

normativa del “Código Orgánico De Entidades De Seguridad Ciudadana Y Orden Público” COESCOP, que rige a la institución desde junio de 2017 y a la vez se adopte un modelo de calidad internacional basándose en la norma ISO 9001:2015.

## **CAPÍTULO II**

### **2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

#### **2.1. MARCO TEÓRICO**

##### **2.1.1. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

El sistema de gestión de calidad implica actividades en las que resalta los objetivos, procesos y recursos que ayudarán a cumplir con las expectativas propuestas, también hace referencia a lo que se requiere para agregar valor y cumplir con los resultados para las partes interesadas pertinentes (ISO, 2015).

Por ello se sugiere la implementación de un SGC con el fin de ofrecer metodología clara y fácil, que ayude a las organizaciones a alcanzar los niveles de excelencia propuestos con la explotación de los recursos con los que cuentan, además hay varias ventajas en la aplicación de la sistematización y estandarización de procesos que son la reducción de pérdidas de tiempo, incremento de control, mejora en la comunicación, entre otras (PROAÑO, GISBERT, & PÉREZ, 2017).

El contar con un sistema de gestión resulta favorable para las empresas ya que las mismas pueden tener bajo control las actividades que se desempeñan y además se menciona en los conceptos de la ISO que este concepto de sistema de gestión es tomado como modelo de gestión (Novillo, Parra, Ramón, & Lopez, 2017).

Con referencia a los conceptos definidos anteriormente el sistema de gestión de calidad es una serie de requisitos que buscan cumplir con las necesidades del cliente, por ello toma varios puntos que se enfocan a seguir un esquema definido y además a cumplir expectativas lo cual hace que no solo se siga un proceso definido sino también eliminar cuellos de botella desperdicios y como se había hecho referencia en uno de los párrafos citados varias empresas o instituciones al entender de forma completa el sistema han logrado la mejora continua.

##### **2.1.1.1. SISTEMA**

Con referencia a (García, 2018)“Un sistema es un conjunto de “elementos” relacionados entre sí, de forma tal que un cambio en un elemento afecta al conjunto de todos ellos”.

Según (Coral, 2019)“un sistema es un conjunto de subsistemas los cuales se encuentran estructurados con el fin de mejorar de manera permanente los procesos dentro de una organización”.

Con referencia a lo anteriormente mencionado se entiende que un sistema es la unión de varios elementos para al estar interrelacionados actúen de forma conjunta para brindar un resultado favorable.

#### **2.1.1.2. GESTIÓN**

De acuerdo con lo señalado por (Coral, 2019)“gestión es un proceso de actividades coordinadas, con las cuales se busca consumir los objetivos propuestos”(p,27).

Por ello es considerado como un concepto de organización y administración de recursos para que los resultados sean los deseados.

#### **2.1.1.3. CALIDAD**

El satisfacer las necesidades de los clientes es el factor que determina la calidad de los productos que ofrece una organización, debido a que este debe cumplir con varios aspectos como siendo el más esencial el beneficio que brinda al cliente (ISO, 2015).

La calidad en forma de cumplimiento de estándares significa que se debe realizar la evaluación de los resultados un proceso ya sean productos o servicios y con esto determinar si este es apto, esto se determina en la etapa de inspección (Arias, 2020).

Por ello se considera a la calidad como el cumplimiento de requerimientos de las partes interesadas ya que si no hay el cumplimiento de los mismos no hay conformidad con el producto o servicio y la demanda tiende a un aspecto negativo.

#### **2.1.1.4. FAMILIA DE NORMAS ISO**

- **ISO 9000:2015**

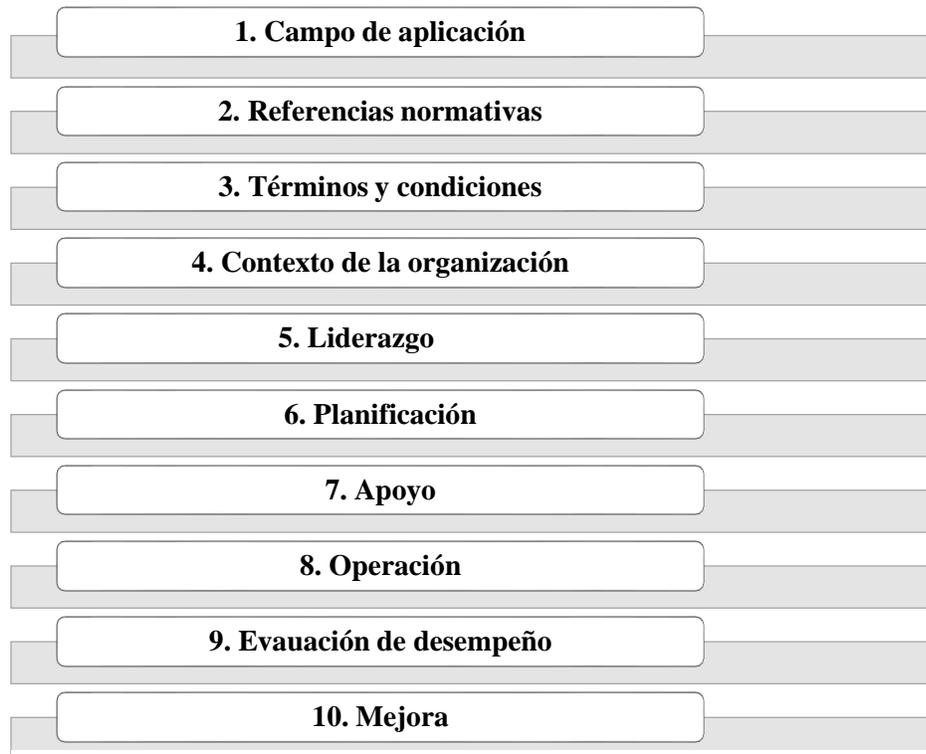
Con referencia a (OBP, 2015) se entiende que la norma internacional ISO 9000:2015 es la que hace la descripción de conceptos y principios esenciales para la gestión de la calidad y estos se aplican a:

- Organizaciones con deseo del éxito permanente
- Clientes buscando confiabilidad
- Organizaciones que buscan crear un lenguaje común entre todas las partes interesadas
- Buscar cumplir con evaluaciones de conformidad de la ISO 9001 (OBP, 2015)

- **ISO 9001:2015**

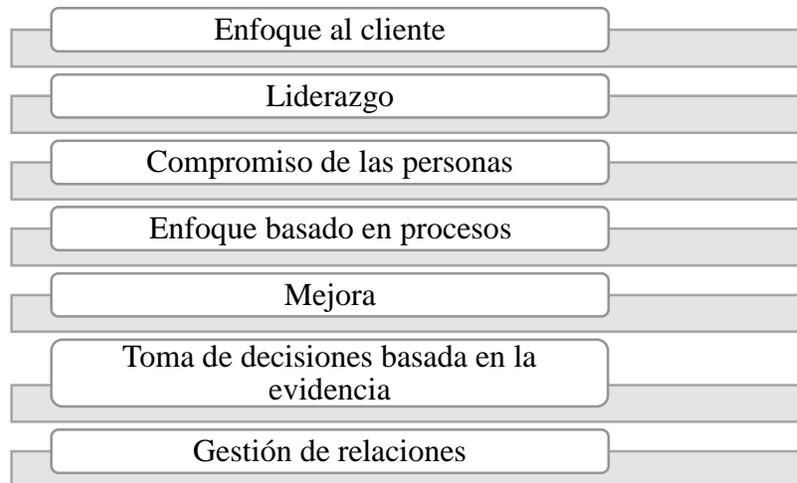
Orienta a la elaboración de productos y servicios que cumplan con los requerimientos de los clientes, por medio de documentación e implementación de los sistemas de gestión mismo que hace a las empresas ser reconocidas por la fiabilidad de su producción (Sirvent,

Gisbert, & Pérez, 2017). A continuación, se presenta la estructura de la norma ISO 9001:2015.



**Figura 1:** Capítulos de la norma ISO 9001:2015  
**Elaborado por:** Karla Rodríguez  
**Fuente:** (ISOTOOLS, 2017)

De acuerdo a (Sirvent, Gisbert, & Pérez, 2017) la gestión de la calidad tiene ocho principios como:



**Figura 2:** Principios de gestión  
**Elaborado por:** Karla Rodríguez  
**Fuente:** (Sirvent, Gisbert, & Pérez, 2017)

- **ISO 9004:2018**

Según (CTM, 2020)ISO 9004 es NORMA DE GESTIÓN AVANZADA misma que brinda ayuda a las empresas a llegar al éxito sostenible, además que la misma cuenta con herramientas de autoevaluación y no necesita certificación externa.

También, (OBP, 2015) en los campos de aplicación de la norma menciona que se puede aplicar a cualquier organización sin importar el tamaño, tipo o actividad.

- **ISO 31000:2018**

La norma ISO 31000:2018 presenta directrices de la gestión del riesgo para diferentes tipos de organización sin importar cuál sea su esencia la guía contiene técnicas, herramientas y sobretodo la forma en que se debe dar aviso de para tomar una decisión (EALDE, 2020).

### **2.1.2. SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS**

La gestión se basa en la modelización de un sistema con procesos interrelacionados mismos que hacen parte del concepto de procesos de los ocho principios de la gestión de calidad y en la institución en la que se desarrolla el trabajo estos no han sido identificados por ello el trabajo tendrá mayor dificultad en su desarrollo (Puertas, 2016).

Además, se considera que al implementar este nuevo formato de regulación de los procesos en las organizaciones se esquematiza a conllevar un orden lógico que permite conseguir un mayor entendimiento de las actividades a realizarse para dar cumplimiento.

#### **2.1.2.1. GESTIÓN DE PROCESOS**

La gestión de procesos es la forma en que se debe llevar a cabo diferentes aspectos para así poder dar cumplimiento a los requerimientos de los clientes con respecto a un producto o servicio, mismo que da lugar a cumplimiento con las expectativas de todas las partes interesadas en la mejora continua (Pardo, 2017).

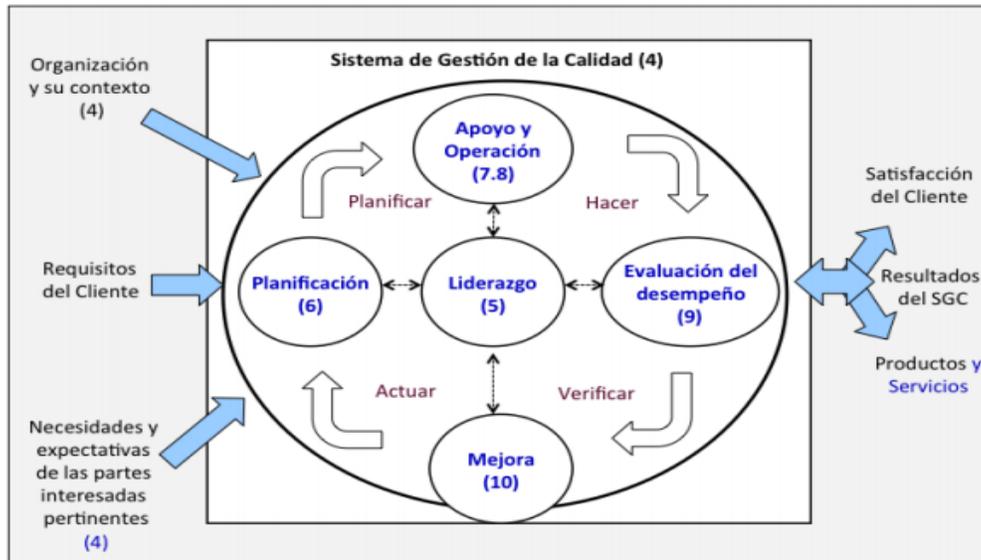
Según, (Cantabria, 2019) este concepto es la forma de gestionar toda la organización teniendo en cuenta que para ello necesitan un conjunto de recursos y actividades interrelacionados.

Se toma a este concepto como los pasos a seguir para conseguir que los procesos se lleven a cabo de la manera más óptima posible con el fin de lograr la mejora continua.

##### **2.1.2.1.1. CICLO PHVA**

El ciclo Deming también conocido como ciclo PHVA (planificar, hacer, verificar, actuar) mismo que es también muy reconocido por la mejora integral de las organizaciones

en el ámbito de la competitividad ayudando a la mejora de la calidad, reducción de costos, productividad (ISOTOOLS, 2017).

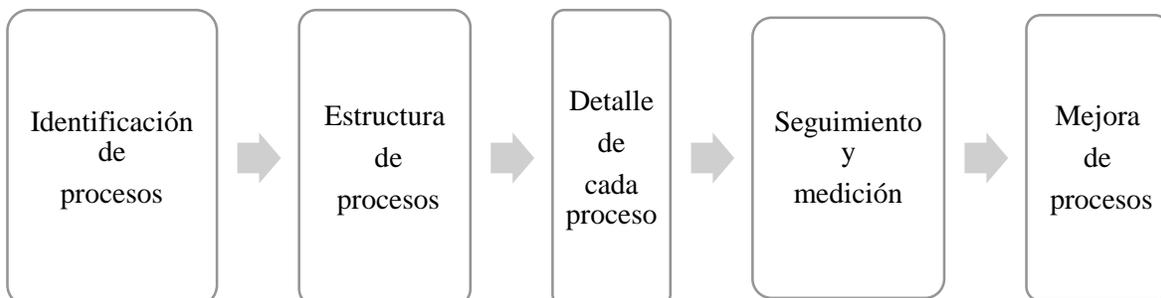


**Figura 3:** Estructura de la norma ISO 9901:2015 representada en el ciclo PHVA  
**Fuente :** (ISOTOOLS, 2017)

### 2.1.2.2. LA GESTIÓN POR PROCESOS EN UNA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Por lo general en la adaptación de un Sistema de Gestión por Procesos en una institución requiere la toma de una estructura de carácter horizontal requiriendo aplicar así varios procesos internacionales mismos que guiarán a la institución a poder orientar al cliente (Navarro, 2016).

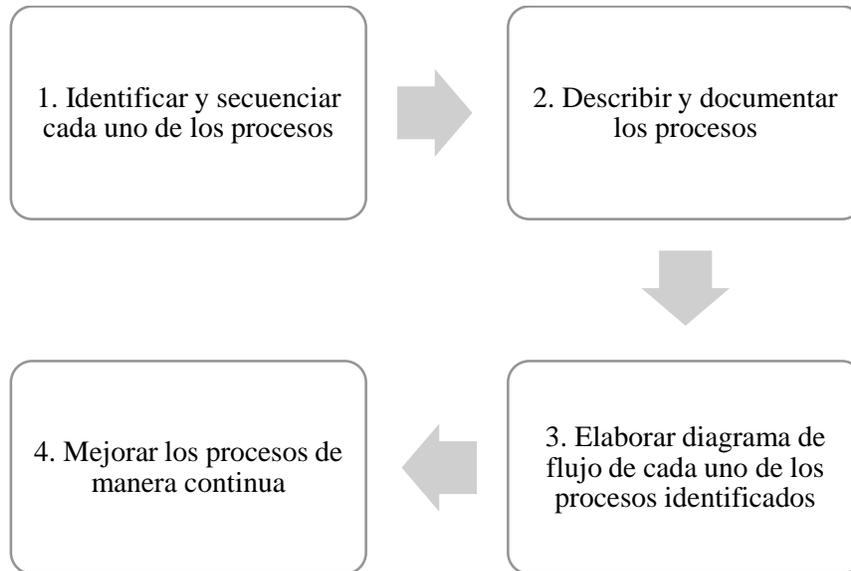
Las fases a tomar en cuenta para llevar a cabo el enfoque en procesos son:



**Figura 4:** Fases para realizar un enfoque basado en procesos  
**Elaborado por:** Karla Rodríguez  
**Fuente:** (Cantabria, 2019)

### 2.1.2.3. PASOS PARA LA ADOPCIÓN DE UN ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

Los pasos presentados a continuación han sido establecidos para adoptar en el enfoque basado en procesos:



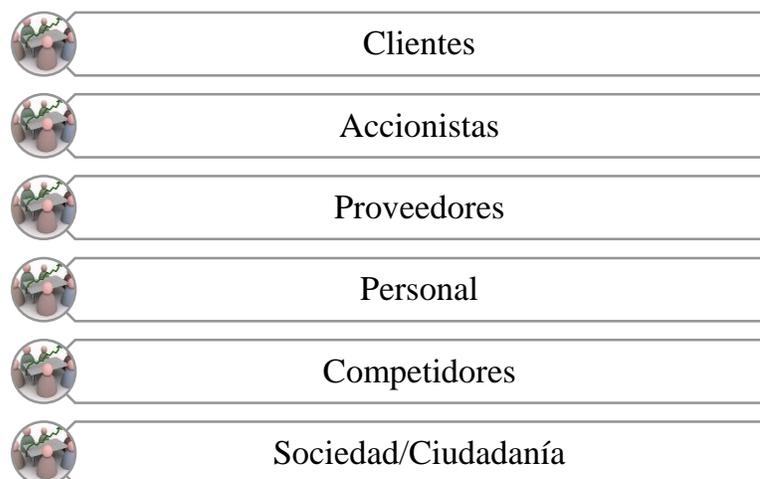
**Figura 5:** Pasos para adoptar un enfoque basado en procesos

**Elaborado por:** Karla Rodríguez

**Fuente:** (ISO, 2015)

### 2.1.2.4. PARTES INTERESADAS

De acuerdo con (Pardo, 2017) las partes interesadas son las que dan sentido al porqué de la organización ya que si no existe demanda no se puede dar continuidad a algo que no es requerido pueden estar conformadas por:



**Figura 6:** Partes interesadas

**Elaborado por:** Karla Rodríguez

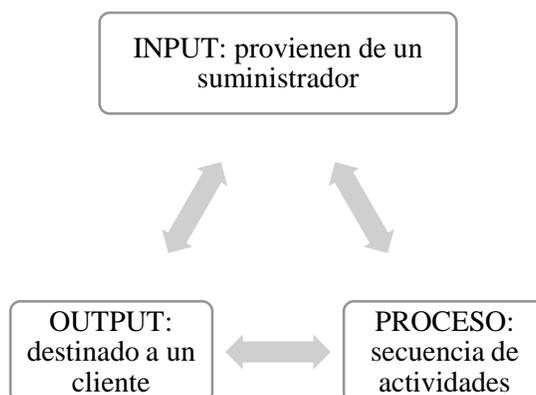
**Fuente:** (ISO, 2015)

### 2.1.3. PROCESOS

De acuerdo a (ISO, 2015) el proceso es considerado como un conjunto de actividades mutuamente relacionadas para transformar la materia prima y convertirla en productos o servicios. Los mismos que deben interactuar y puedan ser comprendidos para llevar a cabo.

#### 2.1.3.1. ELEMENTOS DE UN PROCESO

Se presenta en la Figura 5, los elementos de un proceso en el que se mencionan las entradas, proceso y salidas, para elaboración de un producto o servicio.



**Figura 7:** Elementos de un proceso  
**Elaborado por:** Karla Rodríguez  
**Fuente:** (ISOTOOLS, 2017)

#### 2.1.3.2. CLASIFICACIÓN DE PROCESOS

Se presenta a continuación en la Tabla 1 la clasificación de los procesos con sugerencias de los procesos que podrían presentarse en una estructura común de organización.

**Tabla 1:** Clasificación de procesos

| TIPOS DE PROCESOS           | PROCESOS QUE SE PODRÍAN CONSIDERAR   |
|-----------------------------|--|
| PROCESOS OPERATIVOS O CLAVE | - No son comunes, cada organización presenta diferentes  |
| PROCESOS DE APOYO           | - Gestión de los recursos humanos<br>- Gestión de sistemas de información<br>- Servicios generales |
| PROCESOS ESTRATÉGICOS       | - Planificación estratégica<br>- Organización<br>- Planificación operativa                         |

**Elaborado por:** Karla Rodríguez  
**Fuente:** (Lucas, 2014)

- **PROCESOS OPERATIVOS**

Están directamente ligados a la fabricación del producto o servicio, además los resultantes son recibidos por entes externos a la organización las características principales que se busca cumplir con los procesos operativos son el conocimiento del producto en el mercado, comercialización, venta, producción y facturación (Arias, 2020).

- **PROCESOS APOYO**

Según, (Arias, 2020) para dar lugar estos procesos se debe conocer los recursos más importantes que son reclutamiento personal, formación, mantenimiento, información y compras.

- **PROCESOS ESTRATÉGICOS**

Según (Arias, 2020) se consideran a los procesos estratégicos como directamente relacionados con los procesos de apoyo y procesos operativos entre ellos se podrían tomar en cuenta:

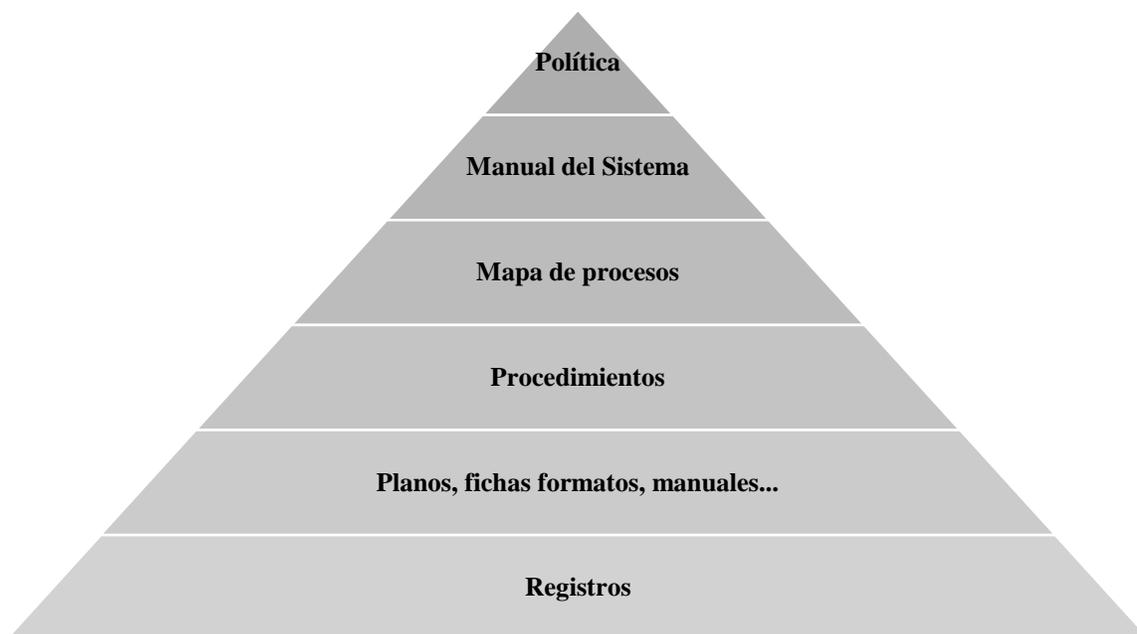
- Establecimiento de metas
- Presupuesto y distribución
- Auditorías y revisiones del sistema
- Procesos formales de planificación (Arias, 2020)

#### **2.1.3.3. MEJORA DE LOS PROCESOS**

El cambio en una organización es algo de inminente consecuencia debido a que el hecho de aplicar los aspectos del SGC que mencionan lo que se debe documentar y como documentar no excluye el hecho de hacer mejoras en los procesos ya sea porque se ve la falta de algo o el incumplimiento del mismo con los requerimientos de los clientes (ISOTOOLS, 2017).

#### **2.1.4. ESTRUCTURA DOCUMENTAL**

Según (Pardo, 2017) la estructura documental lleva un orden genérico y presenta una pirámide en la que se recalca la secuencia en que debería presentarse la documentación.



**Figura 8:** Documentos de un sistema de gestión  
**Elaborado por:** Karla Rodríguez  
**Fuente:** (Pardo, 2017)

#### **2.1.4.1. INFORMACIÓN DOCUMENTADA**

De acuerdo con (ISO, 2015) el sistema de acuerdo a la norma ISO 9001:2015 en el punto 7.5 establece que la norma debe contar con:

- Información requerida por la norma
- Información que la organización considera como esencial

#### **2.1.4.2. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS**

Debemos tomar en cuenta que un proceso es el “qué hacer” y para esta acción se debe tener muy presente la definición clara y precisa de lo que es el proceso ya que es lo que se busca, este necesita que seamos concretos en nombrarlo de forma tal que sea comprensible para cualquier persona al leerlo (Pardo, 2017).

#### **2.1.4.3. MAPA DE PROCESOS**

Para adoptar un Sistema de Gestión por Procesos dentro de una organización se debe plantear una representación gráfica en la que se evidencie de forma global su organización y partes interesadas, el cuál será el encargado de dar una perspectiva de las operaciones, funciones y procesos que se desarrollan (Arias, 2020).

#### 2.1.4.4. CADENA DE VALOR

Es la descripción de cada uno de los elementos que son fundamentales para dar valor al producto o servicio que ofrece la organización en la misma se encuentran actividades primarias y de soporte, siendo las primarias el orden que debe seguir para crear valor y las de soporte son los elementos que ayudan a llevar a cabo el proceso (Pérez, 2020).

#### 2.1.4.5. FICHA DE PROCESOS

Es el soporte de la información que se planea levantar ya que contiene varia información esencial para describir cada una de las partes de un proceso, define el alcance, agentes, actividades ayudando a documentar de forma ordenada el proceso, lo información que se debería recabar de forma general y se presenta en la Tabla 2.

**Tabla 2:** Elementos de una ficha de procesos

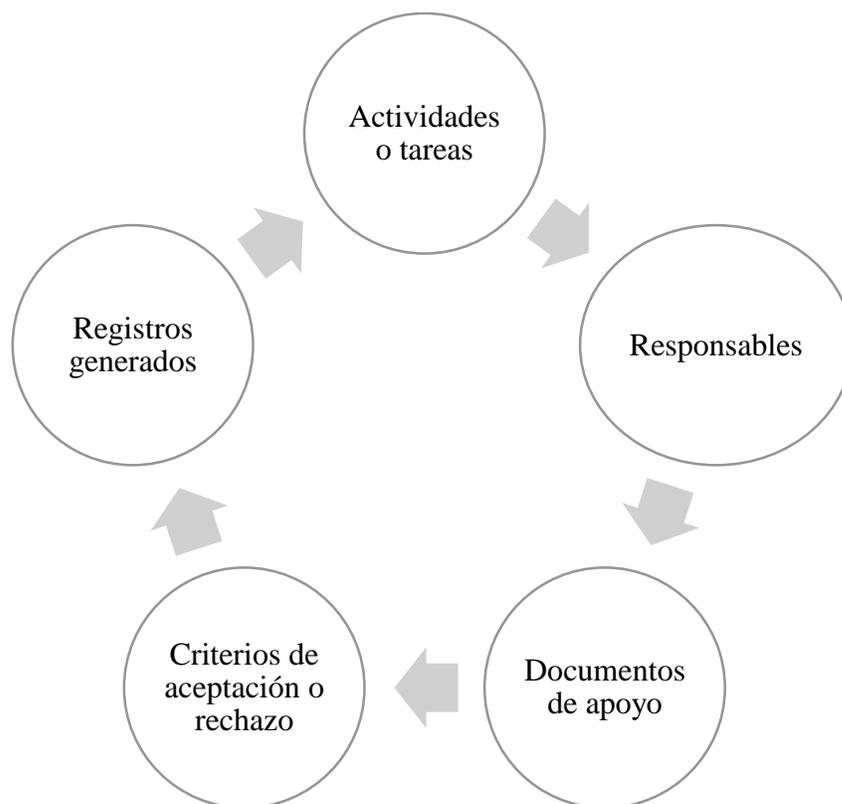
|                                |  |
|--------------------------------|--|
| <b>Título</b>                  | Nombre del proceso   |
| <b>Código</b>                  | La codificación ayuda en la identificación del proceso   |
| <b>Versión</b>                 | Número de veces que la ficha se ha modificado  |
| <b>Página</b>                  | Número de páginas  |
| <b>Fecha de última versión</b> | Ultima fecha de revisión   |
| <b>Misión</b>                  | Propósito del proceso  |
| <b>Responsable</b>             | El encargado de cumplir con llevar a cabo  |
| <b>Límite de proceso</b>       | Este se enmarca por las entradas y salidas   |
| <b>Alcance</b>                 | Pretende definir la extensión del proceso  |
| <b>Normativa</b>               | Normas legales que intervienen en el proceso   |
| <b>Indicadores</b>             | Son los que definirán si se ha dado cumplimiento o hasta qué punto se ha logrado el objetivo del proceso |

**Elaborado por:** Karla Rodríguez

**Fuente:** (Lucas, 2014)

#### 2.1.4.6. PROCEDIMIENTO

Según (Arias, 2020), este menciona de forma específica como llevar a cabo una actividad, estos pueden ser representados en documentos que señalan de forma concreta el objeto y campo de aplicación, como también el qué, quién, cuándo, cómo y dónde. Los elementos que se necesitan para elaborar un procedimiento son:



**Figura 9:** Elementos de un procedimiento

**Elaborado por:** Karla Rodríguez

**Fuente:** (Pardo, 2017)

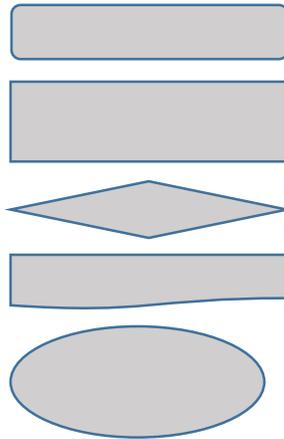
#### 2.1.4.7. ACTIVIDAD

Es en sí el conjunto de sumatoria de todas las tareas que se sitúan en un procedimiento, mismas que al seguir una secuencia ordenada brindan lugar a un proceso o subproceso. Por lo general estas se obtienen en un departamento o función (Arias, 2020).

#### 2.1.4.8. DIAGRAMA DE FLUJO

Esta representación gráfica debe ayudar a que cualquier persona pueda reconocer como se lleva a cabo un proceso de forma inmediata, el flujograma debería ser elaborado para cada uno de los procesos con los que cuenta una organización ya que este facilita la comunicación (Arias, 2020).

La simbología se usa como un lenguaje universal en cualquier tipo de proceso general es:



**Figura 10:** Simbología de diagrama de flujo

**Elaborado por:** Karla Rodríguez

**Fuente:** (Herrera, 2020)

### **2.1.5. ENFOQUE BASADO EN RIESGOS**

De acuerdo con (Pardo, 2017) el concepto de riesgo en los procesos es fundamental ya que muchas veces no se da priorización al estudio de estos, pero las ventajas son las siguientes:

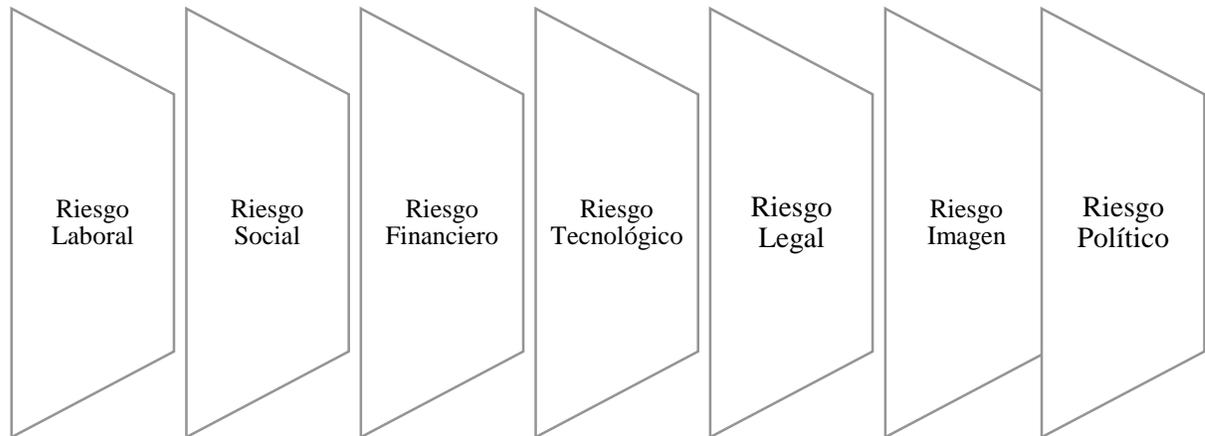
- Incremento de probabilidad de dar cumplimiento a los objetivos propuestos.
- Prevención casi total de incidentes.
- Aumenta el estado de confiabilidad que proporciona la organización.
- Optimización del uso de recursos. (Pardo, 2017)

#### **2.1.5.1. RIESGO**

Según (Chávez, 2018) el riesgo es tomar como posible la presencia de la proximidad de un daño, o también como contingencia mismo que es la posibilidad de esperar acontecimientos inesperados.

Por otro lado la norma ISO 9000 (OBP, 2015) menciona que el riesgo es “efecto de la incertidumbre sobre la consecución de los objetivos”.

### 2.1.5.2. TIPOS DE RIESGO



Elaborado por: Karla Rodríguez

Fuente: (CSP, 2020)

### 2.1.5.3. VALORACIÓN DEL RIESGO

De acuerdo a lo mencionado por (Mutua, 2017) la tabla de valoración de los riesgos se da del resultado del cruce entre las variables de probabilidad y consecuencia. En la Tabla 3 se presenta la valoración de riesgos.

**Tabla 3:** Tabla de valoración de riesgos

|              |       | CONSECUENCIA          |                       |                         |
|--------------|-------|-----------------------|-----------------------|-------------------------|
|              |       | Ligeramente dañino    | Dañino                | Extremadamente dañino   |
| PROBABILIDAD | Baja  | Riesgo trivial (T)    | Riesgo tolerable (To) | Riesgo moderado (M)     |
|              | Media | Riesgo tolerable (To) | Riesgo moderado (M)   | Riesgo importante (I)   |
|              | Alta  | Riesgo moderado (M)   | Riesgo importante (I) | Riesgo intolerable (IN) |

Elaborado por: Karla Rodríguez

Fuente: (Mutua, 2017)

### 2.1.6. INDICADORES

Según (Arias, 2020) los indicadores serán los encargados de mostrar un dato o conjunto de ellos, para que se pueda medir de forma objetiva un proceso o actividad.

### 2.1.6.1. INDICADORES DE GESTIÓN EN UNA ORGANIZACIÓN

Existen indicadores que por lo general son de uso general en varias organizaciones los presentados a continuación son aplicables en su mayoría a los procesos que van a ser estudiados en la institución en la Tabla 4.

*Tabla 4: Indicadores de Gestión*

| <b>INDICADORES DE GESTIÓN</b>        |  |   |
|--------------------------------------|--|---|
| <b>CLASIFICACIÓN DE INDICADORES</b>  | <b>DESCRIPCIÓN</b>   | <b>INDICADOR</b>                        |
| <b>Indicadores de financieros</b>    | Relación entre cifras que se pueden obtener de un estado financiero            | Razón corriente                         |
|                                      |  | Prueba ácida                            |
| <b>Indicadores de endeudamiento</b>  | Hace referencia a la rentabilidad del patrimonio y capacidad de endeudamiento  | Razón de endeudamiento                  |
|                                      |  | Razón pasivo o matrimonio               |
|                                      |  | Cobertura de intereses                  |
| <b>Indicadores de rentabilidad</b>   | Ayuda a la determinación de la eficiencia                                      | Rentabilidad bruta                      |
|                                      |  | Rentabilidad operacional                |
|                                      |  | Rentabilidad neta                       |
|                                      |  | Rentabilidad del activo                 |
|                                      |  | Rentabilidad operacional del patrimonio |
| <b>Indicadores de producción</b>     | Cumplen la función de parámetros de viabilidad en ciclos de producción         | Calidad de materia prima                |
|                                      |  | Calidad del producto                    |
|                                      |  | Nivel de desperdicios                   |
|                                      |  | Utilización de capacidad instalada      |
| <b>Indicadores de gestión humana</b> | Permiten identificar los factores que intervienen con el ambiente laboral      | Nivel de ausentismo                     |
|                                      |  | Frecuencia de accidentes                |
|                                      |  | Rotación de personal                    |
|                                      |  | Calificación de desempeño               |
|                                      |  | Salario medio                           |
|                                      |  | Indicador horas extra en el periodo     |
| <b>Indicador de mercadeo</b>         | Es importante que una organización cuente con estos, ya que son causa o efecto | Nivel de ventas-trabajador              |
|                                      |  | Nivel de satisfacción clientes          |
|                                      |  | Número de clientes nuevos               |
|                                      |  | Precio comparado con competencia        |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | Participación de ventas frente al mercado |
|  |  | Incremento de facturación ventas          |

**Elaborado por:** Karla Rodríguez

**Fuente:** (Rojas & Matallana, 2016)

## **2.2. MARCO LEGAL**

### **2.2.1. CÓDIGO ORGÁNICO DE ENTIDADES DE SEGURIDAD CIUDADANA Y ORDEN PÚBLICO**

El presente entra en vigencia en diciembre del 2017 y en el menciona a las entidades que deben apegarse a las disposiciones redactadas en el mismo:

Artículo 2.- Ámbito. - Las disposiciones de este Código son de aplicación obligatoria en todo el territorio nacional y se rigen al mismo las siguientes entidades:

5. Entidades complementarias de seguridad de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales y Metropolitanos:

a) Cuerpos de Control Municipales o Metropolitanos;

b) Cuerpos de Agentes Civiles de Transito; y,

c) Cuerpos de Bomberos.

Siendo mencionados los cuerpos de bomberos en el artículo presentado, el Cuerpo de Bomberos de Ibarra debe cumplir con el siguiente artículo:

Artículo 285.- Modelo de Gestión Cantonal. - Los Cuerpos de Bomberos elaborarán su modelo de gestión de acuerdo a la categorización de la autoridad responsable de la planificación nacional y la autoridad rectora en gestión de riesgos.

### **2.2.2. NORMA TÉCNICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN POR PROCESOS**

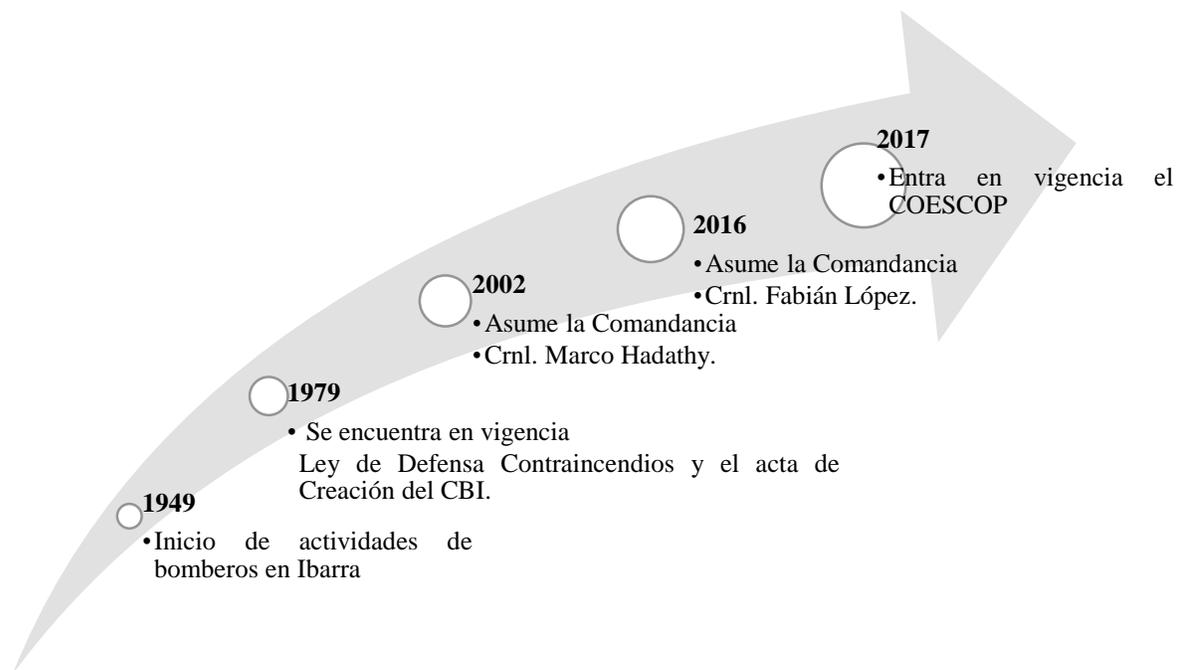
De acuerdo al (SNAP, 2016), la norma brinda parámetros para que las empresas puedan adoptar políticas normas e instrumentos técnicos para así obtener estándares de calidad, productividad y competitividad.

## CAPÍTULO III

### 3. SITUACIÓN ACTUAL

#### 3.1. DESCRIPCIÓN HISTÓRICA

El autor del libro que resalta lo más destacado de la historia del cuerpo de bomberos menciona que no existen documentos oficiales que plasmen sus inicios en 1949, sin embargo, aún existen testimonios que dan fe de las actividades que se desarrollaban como institución el “Centro Cultural – El Cuartel”. También se comenta que en la década de los 60 se ubicaron en la calle Salinas entre Oviedo y Flores, y al inicio de la presidencia de Velasco Ibarra se logró tener un espacio propio mismo que hasta ahora ayudado al desarrollo de funciones de la institución. Así alcanza el otorgamiento oficial de creación del Cuerpo de Bomberos de Ibarra y por ello se acogieron a dar cumplimiento de la Ley de Defensa Contra incendios y su reglamento obteniendo así normativa jurídica a la institución. Por el hecho de ser una institución que cumple con la ley en 2017 entra en vigencia el COESCOP y esta se ve en la obligación de dar paso a todo lo que dictamine el código.



**Figura 11:** Línea de tiempo de Historia del Cuerpo de Bomberos de Ibarra  
**Elaborado por:** Karla Rodríguez  
**Fuente:** (Solis, 2014)

### 3.2. DATOS GENERALES

Es una institución encargada de brindar auxilio y seguridad a la ciudadanía, la misma está conformada por hombres y mujeres altamente capacitados para mantener alerta su vocación por salvar vidas y proteger los bienes de los Ibarreños, por medio de recursos tecnológicos y operativos, el servicio ha sido oportuno y eficiente durante el transcurso del tiempo. En la Tabla 5 se presentará los Datos Generales de la institución.

*Tabla 5: Datos Generales*

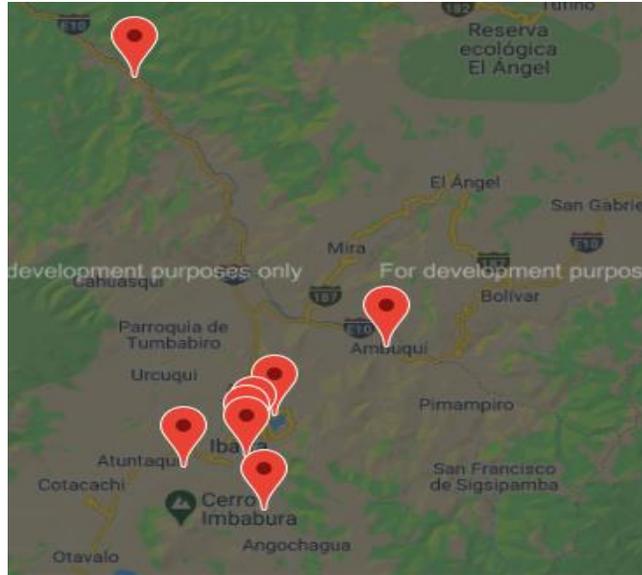
|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| <b>Razón social</b>                   | CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA PARA LA PREVENCIÓN PROTECCIÓN SOCORRO ATENCIÓN PRE HOSPITALARIA EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y EMERGENCIAS EN EL CANTÓN IBARRA CBI |
| <b>No. De RUC</b>                     | 1060021420001   |
| <b>Tipo de contribuyente</b>          |   |
| <b>Estado del contribuyente</b>       | Activo  |
| <b>Nombre</b>                         | CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA  |
| <b>Ciudad</b>                         | Ibarra  |
| <b>Provincia</b>                      | Imbabura  |
| <b>Fecha de inicio de actividades</b> | 19/04/1979  |

**Elaborado por:** Karla Rodríguez

**Fuente:** (CBI, 2021)

### 3.3. UBICACIÓN DE ESTACIONES PERTENECIENTES

El Comando del Cuerpo de Bomberos de Ibarra está ubicado en la Calle Luis Villamar y Av. Víctor Peñaherrera mismo que desarrolla todos los procesos que se desean estudiar y además de ello se presentan de forma detallada la ubicación de las ocho estaciones que conforman el Cuerpo de Bomberos de Ibarra.



**Figura 12:** Estaciones en Imbabura  
**Elaborado por:** Karla Rodríguez  
**Fuente:** (Solis, 2014)

### 3.4. MISIÓN

El Cuerpo de Bomberos de Ibarra es una Institución de auxilio y seguridad ciudadana al servicio de la comunidad, conformado por hombres y mujeres que tienen por misión el salvar vidas y proteger bienes mediante acciones oportunas y eficientes en prevención y atención de emergencias en la ciudad de Ibarra.

### 3.5. VISIÓN

El Cuerpo de Bomberos de Ibarra busca ser una Institución modelo referente en la prevención y atención de emergencias en la ciudad de Ibarra, que utiliza protocolos de actuación normalizados con equipamiento de última tecnología, con personal altamente calificado y empoderado para la tranquilidad y satisfacción de la ciudadanía.

### 3.6. VALORES INSTITUCIONALES

El cuerpo de bomberos basa sus valores en la responsabilidad social ya que la esencia de la institución es servir, a continuación, se nombra los valores que conforman sus principios:

- Voluntad
- Abnegación
- Disciplina
- Honestidad

- Respeto
- Trabajo en equipo

### 3.7. ANÁLISIS DE LÍNEA BASE

#### 3.7.1. ORGÁNICO ESTRUCTURAL

En el presente se podrá visualizar el orgánico estructural con el que ha venido desarrollando las actividades el Cuerpo de Bomberos de Ibarra, mismo que será planteado en el capítulo 4 con una propuesta de mejora.

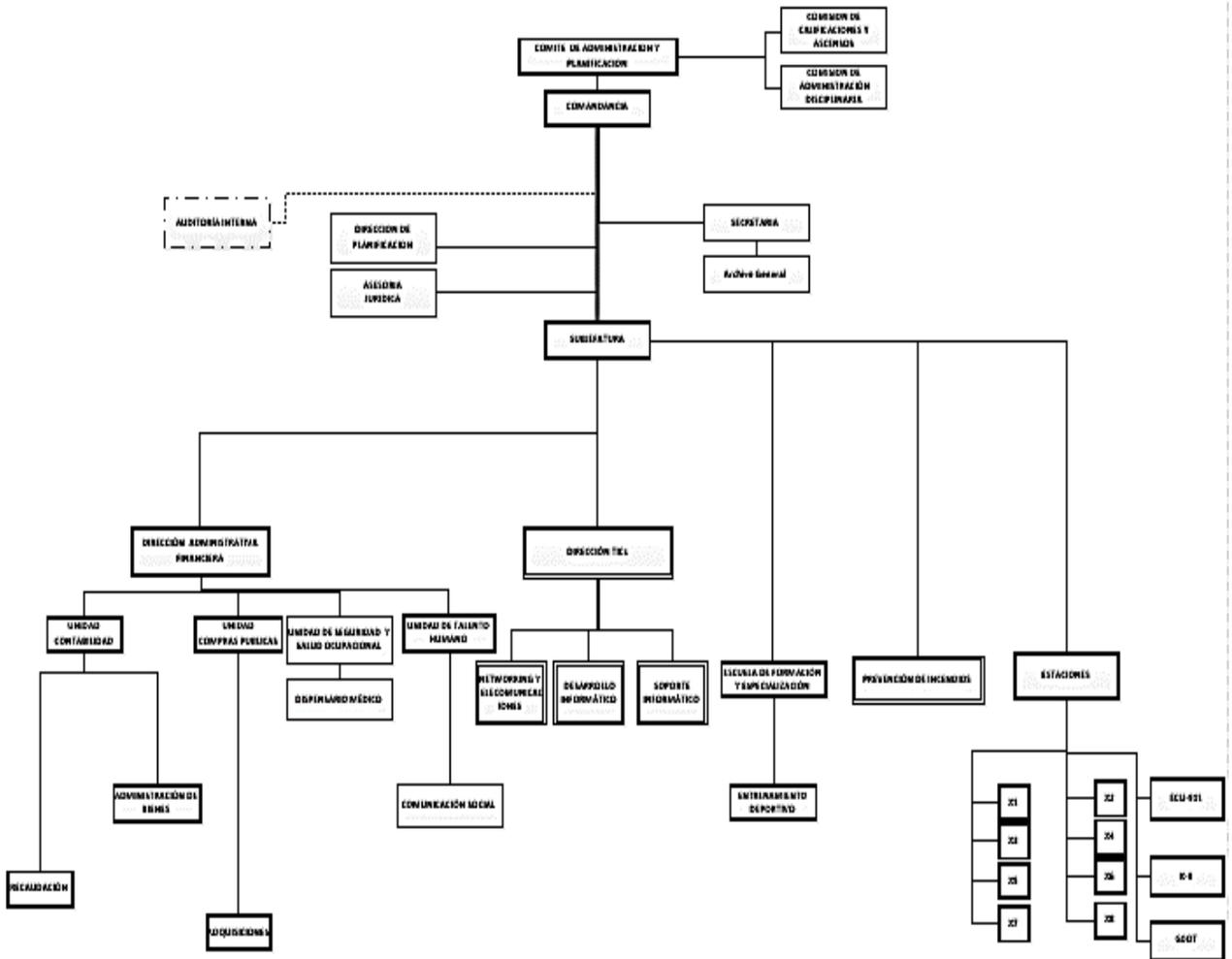


Figura 13: Orgánico estructural vigente del CBI

Elaborado por: Karla Rodríguez

Fuente: (CBI, 2021)

### 3.7.2. ORGÁNICO FUNCIONAL

En la Tabla 6, se indica los puestos de trabajo que ocupan cada uno de los trabajadores tanto del comando como de todas las estaciones que componen la institución.

*Tabla 6: Personal del “Cuerpo de bomberos de Ibarra”*

| N° | Puesto de trabajo                        | Hombres | Mujeres |
|----|--|---------|---------|
| 1  | Comandante                               | 1       | 0       |
| 2  | Secretaria                               | 0       | 1       |
| 3  | Archivador                               | 1       | 0       |
| 4  | Subjefe                                  | 1       | 0       |
| 5  | Director de planificación                | 1       | 0       |
| 6  | Director administrativo - financiero     | 1       | 0       |
| 7  | Contador                                 | 1       | 0       |
| 8  | Auxiliar contable                        | 0       | 1       |
| 9  | Administrador de bienes                  | 1       | 0       |
| 10 | Responsable de adquisiciones             | 1       | 0       |
| 11 | Médico                                   | 1       | 0       |
| 12 | Enfermera                                | 0       | 1       |
| 13 | Comunicador social                       | 0       | 1       |
| 14 | Asistente administrativo                 | 1       | 0       |
| 15 | Director TIC's                           | 0       | 1       |
| 16 | Analista networking y telecomunicaciones | 1       | 0       |
| 17 | Analista desarrollo informático          | 1       | 0       |
| 18 | Analista soporte informático             | 1       | 0       |
| 19 | Analista de formación y especialización  | 1       | 0       |
| 20 | Entrenador deportivo                     | 1       | 0       |
| 21 | Asistente administrativo                 | 0       | 1       |
| 22 | Analista de prevención                   | 1       | 0       |
| 23 | Asistente administrativo                 | 1       | 0       |
| 24 | Oficial de guardia X1                    | 1       | 0       |
| 25 | Personal de guardia X1                   | 9       | 5       |
| 26 | Oficial de guardia X2                    | 1       | 0       |
| 27 | Personal de guardia X2                   | 11      | 3       |
| 28 | Oficial de guardia X3                    | 1       | 0       |

|          |                        |     |    |
|----------|------------------------|-----|----|
| 29       | Personal de guardia X3 | 10  | 4  |
| 30       | Oficial de guardia X4  | 1   | 0  |
| 31       | Personal de guardia X4 | 9   | 5  |
| 32       | Oficial de guardia X5  | 1   | 0  |
| 33       | Personal de guardia X5 | 12  | 2  |
| 34       | Oficial de guardia X6  | 1   | 0  |
| 35       | Personal de guardia X6 | 12  | 2  |
| 36       | Oficial de guardia X7  | 1   | 0  |
| 37       | Personal de guardia X7 | 7   | 7  |
| 38       | Oficial de guardia X8  | 1   | 0  |
| 39       | Personal de guardia X8 | 12  | 2  |
| 40       | CR                     | 1   | 0  |
| 41       | K-9                    | 7   | 0  |
| 42       | GOOT                   | 3   | 0  |
| 43       | Descanso               | 12  | 2  |
| SUBTOTAL |                        | 128 | 36 |
| TOTAL    |                        | 168 |    |

**Elaborado por:** Karla Rodríguez

**Fuente:** (CBI, 2021)

### **3.7.2.1. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS**

Los servicios que presta el Cuerpo de Bomberos se pueden encontrar referenciados en la página de consulta de RUC del SRÍ en la parte de actividad económica principal:

- Prevención y extinción de incendios: administración y funcionamiento de cuerpos ordinarios y auxiliares de bomberos que dependen de las autoridades públicas
- Prevención y extinción de incendios
- Rescate de personas y animales
- Asistencia en desastres cívicos e inundaciones

### **3.7.2.2. FACTORES PRODUCTIVOS**

Estos están directamente relacionados con la parte productiva de la institución de ellos depende el correcto funcionamiento.

### 3.7.2.2.1. FACTOR TALENTO HUMANO

Cuerpo de Bomberos de Ibarra realiza la mayor parte de sus procesos esenciales en el comando por esto cuenta con una gran concentración de talento humano en la Tabla 7 y además se describirá la estructura del talento humano de las demás estaciones ya que es genérica en cada una de ellas.

**Tabla 7:** Puestos de trabajo por estación

| N°       | Puesto de trabajo                        | Hombres | Mujeres |
|----------|--|---------|---------|
| 1        | Comandante                               | 1       | 0       |
| 2        | Secretaria                               | 0       | 1       |
| 3        | Archivador                               | 1       | 0       |
| 4        | Subjefe                                  | 1       | 0       |
| 5        | Director de planificación                | 1       | 0       |
| 6        | Director administrativo - financiero     | 1       | 0       |
| 7        | Contador                                 | 1       | 0       |
| 8        | Auxiliar contable                        | 0       | 1       |
| 9        | Administrador de bienes                  | 1       | 0       |
| 10       | Responsable de adquisiciones             | 1       | 0       |
| 11       | Médico                                   | 1       | 0       |
| 12       | Enfermera                                | 0       | 1       |
| 13       | Comunicador social                       | 0       | 1       |
| 14       | Asistente administrativo                 | 1       | 0       |
| 15       | Director TIC's                           | 0       | 1       |
| 16       | Analista networking y telecomunicaciones | 1       | 0       |
| 17       | Analista desarrollo informático          | 1       | 0       |
| 18       | Analista soporte informático             | 1       | 0       |
| 19       | Analista de formación y especialización  | 1       | 0       |
| 20       | Entrenador deportivo                     | 1       | 0       |
| 21       | Asistente administrativo                 | 0       | 1       |
| 22       | Analista de prevención de incendios      | 1       | 0       |
| 23       | Asistente administrativo                 | 1       | 0       |
| 24       | Oficial de guardia X1                    | 1       | 0       |
| 25       | Personal de guardia X1                   | 9       | 5       |
| SUBTOTAL |  | 27      | 11      |

|       |    |
|-------|----|
| TOTAL | 38 |
|-------|----|

**Elaborado por:** Karla Rodríguez

**Fuente:** (CBI, 2021)

Y en la Tabla 8 se encuentran la forma genérica de la distribución del talento humano en las siete estaciones que también conforman el cuerpo de bomberos X2, X3, X4, X5, X6, X7, X8, que llevan un mismo formato de distribución de puestos de trabajo ya que solo desarrollan los procesos operativos mismo que consta de:

**Tabla 8:** Personal de estaciones

|          |                     |    |   |
|----------|---------------------|----|---|
| 1        | Oficial de guardia  | 1  | 0 |
| 2        | Personal de guardia | 9  | 5 |
| SUBTOTAL |                     | 10 | 5 |
| TOTAL    |                     | 15 |   |

**Elaborado por:** Karla Rodríguez

**Fuente:** (CBI, 2021)

- **SANCIONES O LLAMADOS DE ATENCIÓN**

Las sanciones o llamados de atención cuentan con dos entes encargados de estandarizar la forma de conllevar las situaciones fuera de contexto que sucedan dentro de la institución como lo es el COESCOP y la LOSEP

**“Artículo 287.-** Clases de Faltas Administrativas. - Las faltas administrativas para las y los servidores que se rigen por este Libro, son de tres clases:

1. Leves;
2. Graves; y,
3. Muy graves.

A más de las faltas previstas en el régimen disciplinario general, se regulan otras faltas según la naturaleza del servicio, previstas en el régimen disciplinario específico de cada cuerpo.” (COESCOP, 2017)

“Art. 42.- De las faltas disciplinarias. - Se considera faltas disciplinarias aquellas acciones u omisiones de las servidoras o servidores públicos que contravengan las disposiciones del ordenamiento jurídico vigente en la República y esta ley, en lo atinente a derechos y prohibiciones constitucionales o legales. Serán sancionadas por la autoridad nominadora o su delegado. Para efectos de la aplicación de esta ley, las faltas se clasifican en leves y graves...” (LOSEP, 2016)

### 3.7.2.2.2. FACTOR ECONÓMICO

La institución tiene principalmente un financiamiento público por ello en la Ley de Defensa contra incendios se menciona las contribuciones que hace la población a los cuerpos de bomberos en proporciones porcentuales por medio de alumbrado eléctrico, contribución predial, fondos pertenecientes a cantones, servicios a la ciudadanía, además de los recursos que mencionan las leyes especiales.

- **INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS**

Como anteriormente ya se había mencionado la mayor variedad de departamentos se encuentran en el comando debido a que las demás estaciones cuentan con infraestructuras básicas ya que estas se dedican exclusivamente a llamados de emergencia en la Tabla 9.

*Tabla 9: Infraestructura Comando*

| <b>INFRAESTRUCTURA COMANDO</b> |
|--------------------------------|
| Comandancia                    |
| Secretaría                     |
| Dirección de planificación     |
| Subjefatura                    |
| Dirección administrativa       |
| Recaudación                    |
| Dispensario médico             |
| Unidad de talento humano       |
| Dirección TIC´s                |
| Garita                         |
| Salón de comida                |
| Dormitorios                    |

**Elaborado por:** Karla Rodríguez

**Fuente:** (CBI, 2021)

La infraestructura que llevan las demás unidades que son parte del Cuerpo de Bomberos de Ibarra están diseñadas de la misma forma, por ello se presentará un modelo genérico de infraestructura para las 7 estaciones restantes en la Tabla 10.

*Tabla 10: Infraestructura genérica de estaciones*

| <b>INFRAESTRUCTURA ESTACIONES</b> |
|-----------------------------------|
| Garita                            |
| Salón de comida                   |
| Dormitorios                       |

**Elaborado por:** Karla Rodríguez

**Fuente:** (CBI, 2021)

- **EQUIPOS DE TRABAJO**

El Cuerpo de Bomberos en el tema de equipos que ayudan a realizar su trabajo se caracteriza por tener un gran número de ellos ya que se necesita tener una cantidad variada de elementos debido a que los servicios que prestan son varios y se pueden presentar siniestros diferentes en cada llamado los equipos presentados en la Tabla 11, sólo son un pequeño porcentaje del total existente.

*Tabla 11: Equipo del CBI comando*

| <b>EQUIPOS</b>                 |
|--------------------------------|
| Monitor                        |
| Rescate                        |
| Cancel con 3 bandejas          |
| Perdigas dieléctricas          |
| Aspiradora                     |
| Linterna recargable            |
| Reductor de espuma             |
| Quebra mangueras en b amarilla |
| Pitón regulable Akron          |
| Manguera contraincendios       |
| Acople hembra                  |
| Hacha de leñador               |
| Cizalla                        |
| Escalera de 2 cuerpos          |
| Par de reflectores             |
| Extintor de 10 lb              |
| Destornillador                 |
| Escalera de gancho             |
| Gata                           |

|                                 |
|---------------------------------|
| Tecele                          |
| Reflector de mano               |
| Extensión                       |
| Arco de sierra                  |
| Martillo de madera              |
| Mandarria                       |
| SERRUCHO                        |
| Arco p                          |
| Hacha pequeña                   |
| Cinzel plano dw5835             |
| Palas cajuelera redonda         |
| Par de lagartos                 |
| Caja herramientas rimax         |
| Playo articulado 10"            |
| Llave 32" de boca               |
| Juego de llaves 5 pz            |
| Cuerda semi-estática            |
| Cuerda estática                 |
| Bolsas de levantamiento         |
| Triangulo de rescate            |
| Arnés integral                  |
| Camilla de rescate tipo mochila |
| Camilla sked                    |
| Tabla fel para columna          |
| Martillo demoledor              |
| Herramientas glass master       |

**Elaborado por:** Karla Rodríguez

**Fuente:** (CBI, 2021)

- **TRANSPORTE**

Cada una de las estaciones que conforman el cuerpo de bomberos cuentan con los siguientes medios de transporte en la Tabla 12, para llamados de emergencia movilización y supervisiones.

*Tabla 12: Transporte del CBI comando*

| <b>TRANSPORTE</b> | <b>CANTIDAD</b> |
|-------------------|-----------------|
| Autobomba         | 1               |
| Auto tanque       | 1               |

|            |   |
|------------|---|
| Ambulancia | 1 |
| Camioneta  | 4 |
| Motos      | 4 |
| Lanchas    | 2 |

**Elaborado por:** Karla Rodríguez

**Fuente:** (CBI, 2021)

- **COMUNICACIÓN**

La comunicación es esencial en la institución ya que todos sus servicios se manejan de forma emisor, mensaje, receptor y respuesta es por ello que cuentan con su propio sistema back-up y canal BHF frecuencias.

- **SOCIAL**

Existen estudios realizados anteriormente en el que se menciona que el ambiente laboral que se vive dentro de la institución no se puede considerar bueno por ello tienen un plan de mejora del ambiente laboral en un 5% anualmente.

- **QUÍMICOS**

Por lo general en el área de atención médica existen varios químicos que se manejan, pero se suministran al paciente de forma directa, pero en la parte de sofocamiento de siniestros de incendios se maneja dos químicos polvo químico seco y espumógeno mismos que son esparcidos en el ambiente para el manejo y almacenamiento de los mismos se tienen las debidas formas de manejo para no causar inconvenientes.

### **3.7.2.2.3. FACTOR TECNOLÓGICO**

En el tema de prestación de servicios las capacitaciones se dan continuamente a la parte operativa en preparación a dar respuestas inmediatas a los llamados de emergencias, al contrario que en la parte administrativa no se cuenta con un plan de capacitación, atención al cliente, ni existe ningún plan de capacitación para el área.

### **3.7.2.3. CADENA DE VALOR**

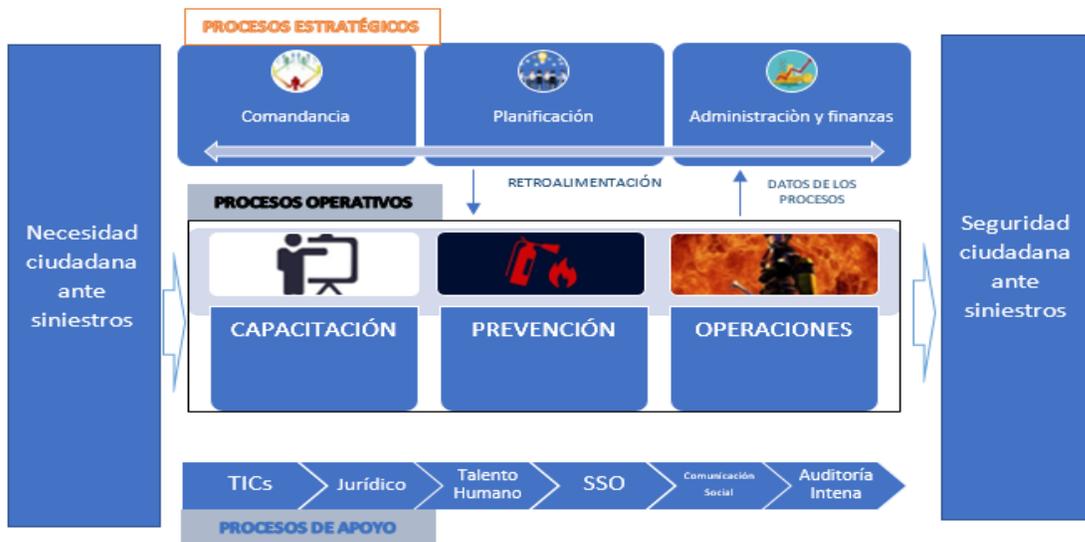
Con la cadena de valor que se ha desarrollado se pretende estudiar de forma concreta temas que tienen que ver con los procesos que ayudan a generar valor dentro de la institución.



**Figura 14:** Cadena de Valor  
**Elaborado por:** Karla Rodríguez  
**Fuente:** (CBI, 2021)

### 3.7.2.4. MAPA DE PROCESOS

A continuación, se presenta el mapa de procesos vigente desde el año 2014 en el Cuerpo de Bomberos de Ibarra mismo que identifica los procesos estratégicos, operativos y de apoyo, con el que se trabajará como base para el levantamiento de los procesos que se propone en el Capítulo IV del presente trabajo de investigación:



**Figura 15:** Propuesta de mapa de procesos CBI  
**Elaborado por:** Karla Rodríguez  
**Fuente:** (CBI, 2021)

### 3.7.2.5. CHECK LIST ISO 9001:2015

En la aplicación del CHECK LIST de la Norma ISO 9001:2015 se ha determinado tres estándares cumple, no cumple y no aplica, definiendo así por cada uno de los capítulos el porcentaje de cumplimiento que da la institución con su situación actual. En el Anexo 1 se presenta a detalle cada uno de los puntos evaluados y en la Tabla 13 se presenta un resumen del resultado de la evaluación realizada con el formato.

**Tabla 13:** Resultados Check List

| <b>Capítulo</b>                      | <b>% de cumplimiento</b> |
|--------------------------------------|--------------------------|
| <b>4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b> | 3,01                     |
| <b>5. LIDERAZGO</b>                  | 3,01                     |
| <b>6. PLANIFICACIÓN</b>              | 2,25                     |
| <b>7. APOYO</b>                      | 11,28                    |
| <b>8. OPERACIÓN</b>                  | 3,76                     |
| <b>9.EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO</b>     | 0,75                     |
| <b>10. MEJORA</b>                    | 0                        |
| <b>TOTAL</b>                         | <b>24,06</b>             |

**Elaborado por:** Karla Rodríguez

**Fuente:** (CBI, 2021)

Después de haber realizado el estudio porcentual de los requerimientos que se deben cumplir de acuerdo a cada uno de los capítulos dictados por la norma, la media en cumplimiento de los resultados obtenidos es de 5,48%. El punto inferior se encuentra en los puntos evaluados del capítulo 10, mismo que marca un 0% es considerado fuertemente significativo y este se da por el hecho de que en la institución no existen indicios de seguimiento y medición, el punto superior se da en el capítulo 7, mostrando un 11,28% mismo que se da debido a que en la institución se ha planteado recientemente realizar una planificación estratégica que se encuentra en inicios misma que ha llevado a la institución a realizar el conocimiento de los factores tanto internos como externos.

Con respecto a la información que se encuentra levantada se presenta a continuación un detalle de la documentación disponible antes de realizar el trabajo de investigación:

- Reconocimiento y documentación de actores internos, externos y necesidades
- Perfiles profesionales
- Orgánico estructural y mapa de procesos desactualizado
- Procedimientos levantados en la parte financiera, mismos que ya se encuentran estandarizados por ser procedimientos de interacción con el estado

El desarrollo del Check List Inicial se encuentra en el **Anexo 1**.

### **3.7.2.6. ANÁLISIS CONTEXTO EXTERNO**

Este análisis conlleva los factores que son considerados como entes directos de influencia en el comportamiento habitual de la institución ya que contiene aspectos claves PESTEL, (política, economía, social, tecnología, ecología, legal) en los que se evidencia oportunidades y amenazas. En la Tabla 14 se presenta los resultados del estudio de los factores en la institución.

Las puntuaciones que se consideran para calificar los factores son:

- Muy positivo (100)
- Positivo (75)
- Regular (50)
- Negativo (25)
- Muy Negativo (0)

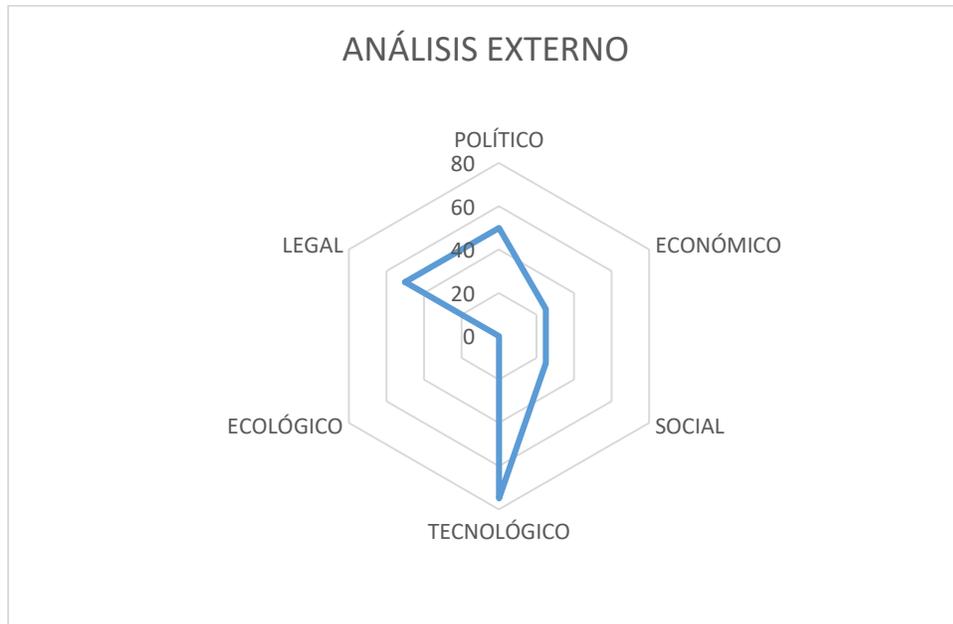
**Tabla 14: PESTEL**

|          |                    | <b>FACTOR</b>                   | <b>DETALLE</b>   | <b>IMPACTO</b> | <b>PUNTUACIÓN</b> |
|----------|--------------------|---------------------------------|--|----------------|-------------------|
| <b>P</b> | <b>POLÍTICO</b>    | El cambio de mando presidencial | Reajuste a los lineamientos del gobierno de turno, pausando la planificación estructurada  | Regular        | 50                |
| <b>E</b> | <b>ECONÓMICO</b>   | Financiación                    | El presupuesto designado se dirige en un 80% a gastos corrientes y además con el COVID el país tiene desbalances económicos                                      | Negativo       | 25                |
| <b>S</b> | <b>SOCIAL</b>      | Opinión ciudadana               | Acogida del servicio independiente de creencias, religión, etnia y posición social; por el COVID los llamados han incrementado y no son atendidos con inmediatez | Negativo       | 25                |
| <b>T</b> | <b>TECNOLÓGICO</b> | Reemplazo de tecnología         | Iniciación de digitalización del parque informático  | Positivo       | 75                |
| <b>E</b> | <b>ECOLÓGICO</b>   | Políticas medioambientales      | Política de gestión ambiental  | Muy negativo   | 0                 |
| <b>L</b> | <b>LEGAL</b>       | Regulación de sectores          | Entrada en vigencia de COESCOP sin reglamento de aplicación  | Regular        | 50                |

**Elaborado por:** Karla Rodríguez

**Fuente:** (CBI, 2021)

La siguiente gráfica da como resultado que el análisis PESTEL arroja dos puntos fuertes que tiene la institución que son tecnológico.



**Figura 16:** Resultado PESTEL  
**Elaborado por:** Karla Rodríguez  
**Fuente:** (CBI, 2021)

### 3.7.2.7. MATRÍZ FODA

El análisis interno que se realizará a continuación en la Tabla 15 que ha sido desarrollado por medio de vivencias y experiencias del personal de la institución siendo así estas encasilladas en aspectos que engloban a los factores que afectan de forma más directa a la institución con el fin de visualizar desde un punto objetivo las fortalezas y debilidades que mantiene la situación, para buscar estrategias de persuasión o fortalecimiento.

**Tabla 15:** FODA FACTORES

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| <b>F</b><br><b>FORTALEZAS</b>  | Personal motivado   |
|                                | Estabilidad laboral   |
|                                | Personal capacitado   |
|                                | Buena coordinación en siniestros                            |
|                                | Equipo y apoyo municipal                                    |
| <b>D</b><br><b>DEBILIDADES</b> | No se realiza evaluación de desempeño                       |
|                                | No existen procedimientos definidos, ni manual de funciones |
|                                | Parque automotor cumplida su vida útil                      |
|                                | Falta de equipos contra incendios                           |
|                                | No existe coordinación interinstitucional                   |

|                                  |  |
|----------------------------------|--|
| <b>O</b><br><b>OPORTUNIDADES</b> | Capacitación constante del área operativa                  |
|                                  | Proceso de creación de Plan Estratégico Integral           |
|                                  | Disposición de personal a realizar actividades de la norma |
|                                  | Información disponible cuando se requiere                  |
|                                  | Inicia proceso de planeación                               |

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| <b>A</b><br><b>AMENAZAS</b> | Nueva normalidad  |
|                             | Demora en transporte de insumos para atender emergencia |
|                             | Disminución de presupuesto a la institución             |
|                             | Colapso en llamadas de emergencia                       |
|                             | Entes controladores del manejo de la institución        |

**Elaborado por:** Karla Rodríguez

**Fuente:** (CBI, 2021)

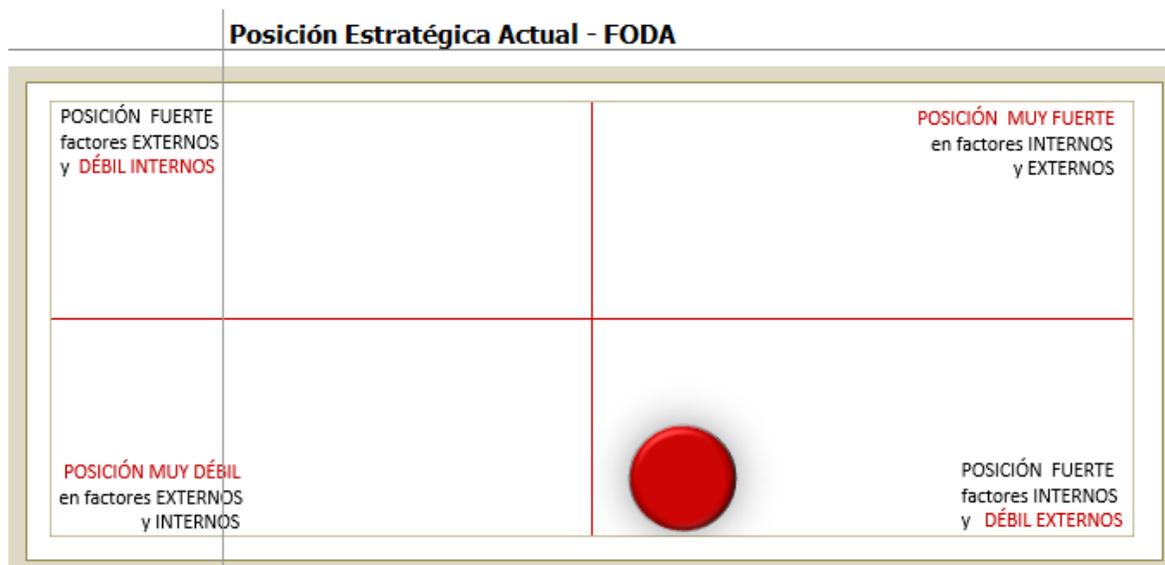
Después de haber realizado el reconocimiento de factores que intervienen se ha procedido a presentar los factores detectados, además se ha dado una calificación de acuerdo a la importancia que tienen para llevar a la empresa al éxito.

| Análisis de la SITUACIÓN INTERNA                            |   |          |                          |  |            |
|---|---|----------|--------------------------|--|------------|
|   | FACTORES CRÍTICOS PARA EL ÉXITO         | POSICIÓN | % Importancia para ÉXITO |  | VALORACIÓN |
| <b>F</b><br><b>FORTALEZAS</b><br>pon los factores críticos  | 1 Personal motivado                     | MF       | 15%                      |  |            |
|   | 2 Estabilidad laboral                   | M        | 10%                      |  |            |
|   | 3 Personal capacitado                   | M        | 10%                      |  |            |
|   | 4 Buena coordinación en siniestros      | MF       | 20%                      |  |            |
|   | 5 Equipo y apoyo municipal              | F        | 5%                       |  |            |
| <b>D</b><br><b>DEBILIDADES</b><br>pon los factores críticos | 1 No hay evaluación de desempeño        | D        | 10%                      |  |            |
|   | 2 Inexistencia de procesos              | M        | 10%                      |  |            |
|   | 3 Parque automotor caduco               | MD       | 0%                       |  |            |
|   | 4 Falta de equipos contra incendios     | M        | 0%                       |  |            |
|   | 5 Falta coordinación interinstitucional | D        | 10%                      |  |            |

| Análisis de la SITUACIÓN EXTERNA                              |   |       |                          |  |            |
|---|---|-------|--------------------------|--|------------|
| FACTORES CRÍTICOS PARA EL ÉXITO                               |   | VALOR | % Importancia para ÉXITO |  | VALORACIÓN |
| <b>O</b><br><b>OPORTUNIDADES</b><br>pon los factores críticos | 1 Capacitación del área operativa         | D     | 10%                      |  | 0,1        |
|   | 2 Proceso de creación de plan estratégico | M     | 5%                       |  | 0,1        |
|   | 3 Disposición de personal                 | M     | 5%                       |  | 0,1        |
|   | 4 Información disponible                  | M     | 5%                       |  | 0,1        |
|   | 5 Inicia proceso de planeación            | M     | 5%                       |  | 0,1        |
| <b>A</b><br><b>AMENAZAS</b><br>pon los factores críticos      | 1 Nueva normalidad                        | MF    | 5%                       |  | 0,2        |
|   | 2 Demora de transporte de insumos         | M     | 5%                       |  | 0,1        |
|   | 3 Disminución de presupuesto              | M     | 10%                      |  | 0,2        |
|   | 4 Colapso en llamadas de emergencia       | M     | 20%                      |  | 0,4        |
|   | 5 Entes supervisores                      | D     | 0%                       |  | 0          |

**Figura 17:PESTEL**  
**Elaborado por:** Karla Rodríguez  
**Fuente:** (CBI, 2021)

El resultado de la puntuación es el que se presenta en la gráfica del cual su interpretación es que la institución tiene una posición fuerte en factores internos y débil en factores externos.



**Figura 18:** Posicionamiento estratégico  
**Elaborado por:** Karla Rodríguez  
**Fuente:** (CBI, 2021)

De acuerdo a los resultados obtenidos se han planteado objetivos estratégicos como también estrategias en la Tabla 16.

**Tabla 16:** Estrategias

| Objetivos estratégicos   | Estrategias   |
|--|---|
| 1.- Mejorar de forma continua el servicio de prevención, protección, socorro y extinción de incendios, apoyo en eventos adversos, búsqueda, rescate, recuperación y salvamento a la ciudadanía Ibarreña; mediante la mejora de HEAs, EPPs, procesos de capacitación y motivación para el personal. | Contratar personal bomberil altamente capacitado y profesional de acuerdo a la necesidad  |
|  | Establecer plan de capacitación tanto para el área operativo como administrativa          |
| 2.- Mejorar de forma continua la gestión institucional y la coordinación interinstitucional para posicionar la imagen, mediante la planificación estratégica que plantee alternativas de fuentes de ingreso y facilite la toma de decisiones en post de brindar un servicio efectivo y de calidad  | Modernizar parque automotor de acuerdo con los estándares de la norma                     |
|  | Establecer comunicación con actores externos para fomentar una mejor imagen institucional |
|  | Plantear indicadores acorde con la mejora continua del servicio                           |

**Elaborado por:** Karla Rodríguez

**Fuente:** (CBI, 2021)

## CAPÍTULO IV

### 4. SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015

El objetivo esencial de diseñar el sistema de gestión por procesos es llegar a obtener procesos orientados a la calidad y mejora continua, basándose en la norma ISO 9001:2015 para fomentar una nueva cultura organizacional.

En la propuesta del capítulo se enfocará en cambiar de forma estratégica la misión y visión de la institución por medio de diálogo institucional.

#### - MISIÓN

El Cuerpo de Bomberos de Ibarra es una institución pública que se encarga de brindar el servicio de prevención, protección, socorro y extinción de incendios, apoyo en eventos adversos, búsqueda, rescate, recuperación y salvamento, con efectividad y calidez, cumpliendo los procedimientos normalizados en beneficio y satisfacción de la ciudadanía ibarreña.

#### - VISIÓN

En el año 2026 seremos el referente del servicio de emergencias en la Zona, con personal altamente especializado utilizando maquinaria y equipos con tecnología de punta.

#### 4.1. REQUERIMIENTOS DE LA NORMA ISO 9001:2015

El desarrollo de los siguientes puntos se realizará mediante el antecedente de la línea base que se planteó levantar como uno de los objetivos específicos ya que por medio de la misma se puede reconocer de forma puntual lo que se requiere para establecer un sistema de gestión por procesos que arroje resultados óptimos cuando se implante.

De acuerdo a cada punto de la norma se detallarán los requisitos a cumplirse en la Tabla 17 que se presenta a continuación.

**Tabla 17:** : Requerimientos acorde con la Norma ISO 9001:2015

| ÍTEM                                  | ACCIONES  | ACTIVIDADES  |
|---------------------------------------|---|--|
| <b>4. Contexto de la organización</b> | 4.1 Comprensión de la organización  | Elaborar análisis FODA y PESTEL                      |
|                                       | 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas | Elaborar matriz de partes interesadas                |
|                                       | 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad             | Plantear alcance del sistema de gestión por procesos |

|                         |   |   |
|-------------------------|---|---|
|                         | 4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos                | Diseñar el sistema de gestión procesos el mismo debe incluir :<br>-Mapas de procesos<br>-Inventario de procesos<br>-Fichas de procesos<br>-Evaluación de riesgos<br>-Manual de procedimientos |
| <b>5. Liderazgo</b>     | 5.2 Política  | Establecer política de calidad  |
|                         | 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades de la organización   | Modificar y actualizar el organigrama estructural   |
| <b>6. Planificación</b> | 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos      | Plantear objetivos de calidad que sean específicos, medibles, alcanzables, relevantes y temporales, planificación de mejoras  |
| <b>7. Apoyo</b>         | 7.1 Recursos  | Perfiles profesionales actualizados   |
|                         | 7.2 Competencia   | Profesiogramas con descripción de responsabilidades y actividades a realizar por cada puesto de trabajo   |
|                         | 7.5 Información documentada                                     | Debe contener la información requerida por la norma con el respectivo proceso de control en los cambios que se presenten  |
| <b>8. Operación</b>     | 8.1 Planificación y control operacional                         | Control de indicadores de desempeño planteados dentro de los procesos   |
|                         | 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios | Proceso de revisión y validación de folatos a utilizarse que vayan acorde con la norma  |
|                         | 8.2.4 Cambios de los requisitos para los productos y servicios  | Formatos para evidenciar cambios  |

|                                    |   |   |
|------------------------------------|---|---|
|                                    | 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente | No aplica   |
|                                    | 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio                 | Registrar de forma documentada los resultados a obtener |
|                                    | 8.5.2 Identificación de trazabilidad  | Registros de movilidad                                  |
|                                    | 8.5.6 Control de los cambios  | Procedimiento de control de cambios                     |
|                                    | 8.6 Liberación de los productos y servicios                                   | Registros de conformidad del servicios                  |
|                                    | 8.7 Control de las salidas no conformes                                       | Control de no conformidad del servicio                  |
| <b>9. Evaluación del desempeño</b> | 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación                              | Indicadores de desempeño con sus respectivas fichas     |
|                                    | 9.2 Auditoría interna   | Plantear procedimiento de auditoría interna             |
|                                    | 9.3.3 Salida de la revisión por la dirección                                  | Formato de revisión de la alta dirección                |
| <b>10. Mejora</b>                  | 10.2 No conformidad y acción correctiva                                       | Procedimiento de corrección y prevención                |
|                                    | 10.3 Mejora continua  | Describir plan de mejoras                               |

Elaborado por: Karla Rodríguez

Fuente: (CBI, 2021)

## 4.2. REQUERIMIENTOS PROPUESTOS

Con respecto a los siguientes puntos a desarrollarse se procede a presentar ítems que van acorde con el tema del trabajo de investigación ya que todos los puntos de la norma ISO 9001:2015 no refieren en específico a los procesos, por eso se tomarán los que sí están relacionados.

### CLÁUSULA IV CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

#### 4.2.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

Para el análisis del contexto externo se realizó la matriz PESTEL misma que se encuentra en el punto 3.7.3, en él se ha identificado los factores cruciales que intervienen en el desempeño de la institución que son los más fuertes tecnológico y social, además se evidencia al más débil el ecológico. En el análisis del contexto externo se ha aplicado la

matriz FODA obteniendo como resultado que los factores internos son fuertes y los externos tienden a ser débiles.

#### 4.2.2. **COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS**

Se presentan las partes que intervienen en los procesos y además se encuentran interesadas en lo concerniente al desarrollo continuo de la institución en la Tabla 18.

**Tabla 18:** Matriz de partes interesadas

| <b>MATRIZ DE PARTES INTERESADAS</b> |   |   |                                    |
|-------------------------------------|---|---|------------------------------------|
| <b>PARTES INTERESADAS</b>           | <b>NECESIDADES Y EXPECTATIVAS</b>   | <b>ACCIONES</b>   | <b>RESPONSABLE DE CUMPLIMIENTO</b> |
| <b>Organismos reguladores</b>       | - Cumplimiento de los requerimientos otorgados por la ley a cumplirse en todo el territorio nacional<br>-Protección de uso debido a inversión realizada en la institución<br>-Promover el crecimiento institucional a los estándares establecidos | -Cumplimiento de normativa legal<br>-Control financiero<br>-Cláusulas de cumplimiento | Autoridades y directores           |
| <b>Gobierno</b>                     | -Supervisión de manejo institucional -<br>-Aprobación en cambios realizados que estén acordes a lo exigido por la ley<br>-Control de eficiencia en actividades  | Notificación y acompañamiento de contenido  | Autoridades y directores           |
| <b>Ciudadanía</b>                   | -Calidad y efectividad en respuesta de llamada<br>-Toma de decisión ante un caso de emergencia<br>-Atención inmediata<br>-Diagnóstico seguro  | Control y seguimiento del sistema diseñado  | Directores y personal              |
| <b>Comandante</b>                   | -Reducción de tiempos en trámites y servicios<br>-Imagen institucional  | -Control de tiempos de actividades que desarrolla el personal de la                   | Directores y personal              |

|                 |   |  |                                    |
|-----------------|---|--|------------------------------------|
|                 | reconocida<br>-Confianza en su institución<br>-Fiabilidad en toma de decisiones<br>-Personal continuamente capacitado | institución<br>-Manejo de imagen interinstitucional<br>-Gestión presupuestaria |                                    |
| <b>Personal</b> | -Mejorar imagen institucional<br>-Capacitación continua<br>-Toma de decisiones en casos de presión mental alta        | Cumplimiento de auditorías y certificaciones que avalen la calidad             | Autoridades, directores y personal |

**Elaborado por:** Karla Rodríguez

**Fuente:** (CBI, 2021)

### **4.2.3. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS**

El presente sistema de gestión por procesos se desarrollará en el Cuerpo de Bomberos de Ibarra, logrando así acercar a la institución a cumplir con la nueva normativa del “Código Orgánico De Entidades De Seguridad Ciudadana Y Orden Público” COESCOP y a la vez plantear un modelo de calidad internacional basándose en la norma ISO 9001:2015.

### **4.2.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SUS PROCESOS**

#### **4.2.4.1. MAPA DE PROCESOS**

Se realiza la identificación de los procesos que se llevan a cabo en la institución relacionando a cada uno de ellos de acuerdo con su tipo ya sean estratégicos, operativos y de apoyo.

#### **Estratégicos**

- Supervisión
- Dirección
- Planificación
- Gestión de Calidad

#### **Operativos**

- Operaciones
- Administración

#### **Apoyo**

- TIC's

- Jurídico
- Mantenimiento
- Riesgos



**Figura 19:**Propuesta de mapa de procesos CBI

**Elaborado por:** Karla Rodríguez

**Fuente:** (CBI, 2021)

#### 4.2.4.2. MATRIZ DE RIESGOS

La matriz de riesgos se realizó en base a los procesos, ya que por medio de ella se evidenciarán los riesgos a los que está expuesto el responsable de realizarlo y así medir hasta que nivel es permisible su exposición a fin de dar seguridad en la jornada.

- Primero se da lugar a identificar los macro procesos y acorde a ello los procesos respectivos y de allí los factores de riesgos que le pertenecen a cada uno.
- Para la identificación del riesgo también se evalúan las causas que implica los riesgos.
- En el análisis la probabilidad se evalúa como el factor de concurrencia con que pueda suceder el riesgo y se ha dado la calificación de baja (B), media (M) y alta (A); también en el mismo se toma en cuenta la consecuencia en caso de darse el riesgo del cual se caracteriza en ligeramente dañino (L.D), dañino (D) y extremadamente dañino (E.D).
- Por último, en la política de administración de riesgo se presenta acciones para manejar el riesgo. (Caicedo, 2021)

El desarrollo de la matriz de riesgo se encuentra en el Anexo 2.

#### 4.2.4.3. INVENTARIO DE PROCESOS

Al realizar el inventario de los procesos se detallan procedimientos y en la Tabla 19 se manifiesta de cada uno de ellos su respectiva codificación.

**Tabla 19:** Inventario de procesos

| MACRO PROCESO  | PROCESO               | COD         | PROCEDIMIENTOS   | COD                                |
|--|-----------------------|-------------|--|------------------------------------|
| GESTIÓN ESTRATÉGICA  | SUPERVISIÓN           | GE.SUP      | Estudios, planificación y aprobación de presupuesto institucional  | 1)GE.SUP.01                        |
|  |                       |             | Reconocimientos y estímulos no económicos a los bomberos   | 1)GE.SUP.02                        |
|  | DIRECCIÓN             | GE.DIR      | Destinar al personal a los diferentes servicios  | 1)GE.DIR.01                        |
|  |                       |             | Solicitar a las autoridades competentes la clausura de locales que no cumplan con las normas de seguridad contra incendios | 1)GE.DIR.03                        |
|  | PLANIFICACIÓN         | GE.PLA      | Planificación de control y seguimiento a programas establecidos en agenda  | 1)GE.PLA.01                        |
|  |                       |             | Presidir las reuniones del Comité de Administración y planificación  | 1)GE.PLA.02                        |
|  | GESTIÓN DE LA CALIDAD | GE.GC       | Gestión documental   | 1) GE.GC.01                        |
|  |                       |             | Auditoría Interna  | 1) GE.GC.02                        |
|  |                       |             | Control de no conformidad  | 1) GE.GC.03                        |
|  | GESTIÓN OPERATIVA     | OPERACIONES | GO.OPE   | Recepción y atención de incidentes |
| Extinción de incendios   |                       |             |  | 1)GO.OPE.02                        |
| Rescates   |                       |             |  | 1)GO.OPE.03                        |
| Planificación de cursos para personal bomberil (Conocimiento, actualización, especialización y ascensos) |                       |             |  | 1)GO.OPE.04                        |

|               |                  |         |  |  |
|---------------|------------------|---------|--|--|
|               |                  |         | Evaluación de condición física del personal  | 1)GO.OPE.05  |
|               |                  |         | Elaboración de planes de entrenamiento físico  | 1)GO.OPE.06  |
|               |                  |         | Evaluación de simulacros   | 1)GO.OPE.07  |
|               |                  |         | Diseñar y ejecutar capacitación para actores externos con el fin de prevenir y mitigar efectos de desastres naturales y emergencias. | 1)GO.OPE.08  |
|               | ADMINISTRACIÓN   | GO.ADM  | Constatación física  | 1)GO.ADM.01  |
|               |                  |         | Pago de viáticos   | 1)GO.ADM.02  |
|               |                  |         | Adquisición de bienes, servicios, consultorías, obras  | 1)GO.ADM.03  |
|               |                  |         | Ascensos   | 1)GO.ADM.04  |
|               |                  |         | Disciplina   | 1)GO.ADM.05  |
|               | GESTIÓN DE APOYO | TIC'S   | GA.TIC   | Mantenimiento de infraestructura de telecomunicación |
| MANTENIMIENTO |                  | GA.MTTO | Mantenimiento automotriz   | 1)GA.MTTO.01   |
| JURÍDICO      |                  | GA.JUR  | Asesoramiento jurídico a la institución  | 1)GA.JUR.01  |
| RIESGO        |                  | GA.RG   | SGRL   | 1)GA.RG.01   |

Elaborado por: Karla Rodríguez

Fuente: (CBI, 2021)

#### 4.2.4.4. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Para el desarrollo de la información que contienen los procedimientos identificados en cada uno de los macro procesos se ha realizado fichas de procesos mismas que contienen información como codificación que es esencial para su identificación, normativa legal, documentos o registros, actividades, recursos necesarios e indicadores para dar seguimiento de cumplimiento. De acuerdo a la Tabla 20 se presenta la codificación respectiva de cada macro proceso, procesos y la caracterización respectiva, además se desarrolla las caracterizaciones de los procesos en el Anexo 3.

**Tabla 20:** Caracterización de procesos

| MACRO PROCESO       | COD | PROCESO     | COD    | CARACTERIZACIÓN |
|---------------------|-----|-------------|--------|-----------------|
| GESTIÓN ESTRATÉGICA | GE  | SUPERVISIÓN | GE.SUP | GE.SUP.C01      |

|                          |            |                       |         |             |
|--------------------------|------------|-----------------------|---------|-------------|
|                          |            | DIRECCIÓN             | GE.DIR  | GE.DIR.C01  |
|                          |            | PLANIFICACIÓN         | GE.PLA  | GE.PLA.C01  |
|                          |            | GESTIÓN DE LA CALIDAD | GE.GC   | GE.GC.C01   |
| <b>GESTIÓN OPERATIVA</b> | <b>GO.</b> | OPERACIONES           | GO.OPE  | GO.OPE.C01  |
|                          |            | ADMINISTRACIÓN        | GO.ADM  | GO.ADM.C01  |
| <b>GESTIÓN DE APOYO</b>  | <b>GA.</b> | TIC'S                 | GA.TIC  | GA.TIC.C01  |
|                          |            | MANTENIMIENTO         | GA.MTTO | GA.MTTO.C01 |
|                          |            | JURÍDICO              | GA.JUR  | GA.JUR.C01  |
|                          |            | RIESGO                | GA.RG   | GA.RG.C01   |

**Elaborado por:** Karla Rodríguez

**Fuente:** (CBI, 2021)

#### 4.2.4.5. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

En el manual se ha procedido a realizar el desarrollo de los veintitrés procedimientos y la codificación se realizó en forma jerárquica partiendo de:

- **Macro proceso:** Tomando las iniciales de cada palabra  
**Ejemplo:** Gestión Estratégica **GE**.
- **Proceso:** Tomando las tres primeras letras de la palabra  
**Ejemplo:** Dirección **DIR**.
- **Procedimiento:** Numerando de acuerdo a la cantidad que existan dentro de cada proceso.

**Ejemplo:**

Procedimiento 1 **GE.DIR.01**

Procedimiento 2 **GE.DIR.02** (Chandi, 2018)

El desarrollo de la codificación del manual de procedimientos se encuentra en la Tabla 21 y el desarrollo completo del manual se presenta en el Anexo 4.

**Tabla 21:** Manual de procedimientos

| <b>PROCESO</b>     | <b>PROCEDIMIENTOS</b>   | <b>COD</b>  |
|--------------------|---|-------------|
| <b>SUPERVISIÓN</b> | Estudios, planificación y aprobación de presupuesto institucional | 1)GE.SUP.01 |

|                              |  |              |
|------------------------------|--|--------------|
|                              | Reconocimientos y estímulos no económicos a los bomberos   | 2)GE.SUP.02  |
| <b>DIRECCIÓN</b>             | Destinar al personal a los diferentes servicios  | 1)GE.DIR.01  |
|                              | Solicitar a las autoridades competentes la clausura de locales que no cumplan con las normas de seguridad contra incendios           | 2)GE.DIR.02  |
| <b>PLANIFICACIÓN</b>         | Planificación de control y seguimiento a programas establecidos en agenda  | 1)GE.PLA.01  |
|                              | Presidir las reuniones del Comité de Administración y planificación  | 2)GE.PLA.02  |
| <b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> | Gestión documental   | 1) GE.GC.01  |
|                              | Auditoría Interna  | 2) GE.GC.02  |
|                              | Control de no conformidad  | 3) GE.GC.03  |
| <b>OPERACIONES</b>           | Recepción y atención de incidentes   | 1)GO.OPE.01  |
|                              | Extinción de incendios   | 2)GO.OPE.02  |
|                              | Rescates   | 3)GO.OPE.03  |
|                              | Planificación de cursos para personal bomberil (Conocimiento, actualización, especialización y ascensos)                             | 4)GO.OPE.04  |
|                              | Evaluación de condición física del personal  | 5)GO.OPE.05  |
|                              | Elaboración de planes de entrenamiento físico  | 6)GO.OPE.06  |
|                              | Evaluación de simulacros   | 7)GO.OPE.07  |
|                              | Diseñar y ejecutar capacitación para actores externos con el fin de prevenir y mitigar efectos de desastres naturales y emergencias. | 8)GO.OPE.08  |
| <b>ADMINISTRACIÓN</b>        | Constatación física  | 1)GO.ADM.01  |
|                              | Pago de viáticos   | 2)GO.ADM.02  |
|                              | Adquisición de bienes, servicios, consultorías, obras  | 3)GO.ADM.03  |
|                              | Ascensos   | 4)GO.ADM.04  |
|                              | Disciplina   | 5)GO.ADM.05  |
| <b>TIC'S</b>                 | Mantenimiento de infraestructura de telecomunicación   | 1)GA.TIC.01  |
| <b>MANTENIMIENTO</b>         | Mantenimiento automotriz   | 1)GA.MTTO.01 |
| <b>JURÍDICO</b>              | Asesoramiento jurídico a la institución  | 1)GA.JUR.01  |
| <b>RIESGO</b>                | SGRL   | 1)GA.RG.01   |

Elaborado por: Karla Rodríguez

Fuente: (CBI, 2021)

#### 4.2.4.6. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Los documentos y registros que se presentan en la Tabla 22, para codificarlos se inició tomando como base el código de las caracterizaciones y a partir de allí se toma:

- **Nombre del registro o documento:** Se toman las iniciales de los documentos o registros

**Ejemplo:** Documento o registro **DR.**

- **Origen:** Interno(I) o externo(F)
- **Tipo:** Impreso(I) o digital(G)
- **Número:** Número el documento de acuerdo a los existentes en el procedimiento

**Tabla 22:** Documentos y registros

| PROCEDIMIENTOS  | COD         | REGISTRO/DOCUMENTO                   |         |         |         |         | COD                    |
|---|-------------|--------------------------------------|---------|---------|---------|---------|------------------------|
|   |             | NOMBRE DEL REGISTRO/DOCUMENTO        | ORIGEN  |         | TIPO    |         |                        |
|   |             |                                      | INTERNO | EXTERNO | IMPRESO | DIGITAL |                        |
| <b>Estudios, planificación y aprobación de presupuesto institucional</b>  | 1)GE.SUP.01 | 1) POA                               | X       |         |         | X       | 1) GE.SUP.CO1-POA.ID01 |
| <b>Reconocimientos y estímulos no económicos a los bomberos</b>   | 2)GE.SUP.02 | 1)Formato de oficio                  | X       |         |         | X       | 1)GE.SUP.C01-OF.ID01   |
| <b>Destinar al personal a los diferentes servicios</b>  | 1)GE.DIR.01 | 1)Distribución mensual de personal   | X       |         | X       |         | 1)GE.DIR.C01-DMP.II01  |
| <b>Solicitar a las autoridades competentes la clausura de locales que no cumplan con las normas de seguridad contra incendios</b> | 2)GE.DIR.03 | 1)Formato de solicitud de inspección |         | X       | X       |         | 1)GE.DIR.C01-FSI.EI01  |
| <b>Planificación de control y seguimiento a programas establecidos en agenda</b>  | 1)GE.PLA.01 | 1) Registro de programas             | X       |         |         | X       | 1) GE.PLA.C01-RP.ID01  |

|   |             |  |             |   |             |   |   |
|---|-------------|--|-------------|---|-------------|---|---|
| <b>Presidir las reuniones del Comité de Administración y planificación</b>                                      | 2)GE.PLA.02 | 1)Registro de asistencia a reunión<br>2)Acta compromiso  | X<br>X      |   | X<br>X      |   | 1)GE.PLA.C01-RAR.II01<br>2)GE.PLA.C02-AC.II02                             |
| <b>Gestión documental</b>   | 1) GE.GC.01 | 1) Registro de ingreso de información a secretaría<br>2)Registro de responsables de registros<br>3)Registro de listado de distribución de documentos | X<br>X<br>X |   | X<br>X<br>X |   | 1) GE.GC.C01-RIIS.II01<br>2) GE.GC.C01-RRR.II01<br>3) GE.GC.C01-RLDD.II01 |
| <b>Auditoría Interna</b>  | 2) GE.GC.02 | 1)Registro de planificación y seguimiento de auditorías internas para el año<br>2) Informe de acciones preventivas o correctivas                     | X<br>X      |   | X<br>X      |   | 1) GE.GC.C01-RPA.II01<br>2) GE.GC.C01-IAPC.II01                           |
| <b>Control de no conformidad</b>  | 3) GE.GC.03 | 1)Informe de no conformidades  |             | X | X           |   | 1) GE.GC.C01-INC.EI01   |
| <b>Recepción y atención de incidentes</b>   | 1)GO.OPE.01 | 1)Fichas médicas   | X           |   | X           |   | 1)GO.OPE.C01-FM.II01  |
| <b>Extinción de incendios</b>   | 2)GO.OPE.02 | 1)Parte de incendio  | X           |   | X           |   | 1)GO.OPE.C01-PI.II01  |
| <b>Rescates</b>   | 3)GO.OPE.03 | 1)Parte de auxilio   | X           |   | X           |   | 1)GO.OPE.C01-PA.II01  |
| <b>Planificación de cursos para personal bomberil (Conocimiento, actualización, especialización y ascensos)</b> | 4)GO.OPE.04 | 1)Registro de asistencia capacitación  | X           |   | X           |   | 1)GO.OPE.C01-RAC.II01   |
| <b>Evaluación de condición física del personal</b>  | 5)GO.OPE.05 | 5) Resultados de condición física  | X           |   |             | X | 1)GO.OPE.C01-RCF.ID01   |
| <b>Elaboración de planes de entrenamiento físico</b>  | 6)GO.OPE.06 | 6) Plan de condición física  | X           |   |             | X | 1)GO.OPE.C01-PCF.ID01   |

|   |              |  |   |  |   |   |                        |
|---|--------------|--|---|--|---|---|------------------------|
| <b>Evaluación de simulacros</b>   | 7)GO.OPE.07  | 7)Oficio de novedades de simulacro                 | X |  | X |   | 1)GO.OPE.C01-ONS.II01  |
| <b>Diseñar y ejecutar capacitación para actores externos con el fin de prevenir y mitigar efectos de desastres naturales y emergencias.</b> | 8)GO.OPE.08  | 8)Oficio de novedades capacitación externo         | X |  | X |   | 1)GO.OPE.C01-ONCE.II01 |
| <b>Constatación física</b>  | 1)GO.ADM.01  | 1) Informe de constatación física                  | X |  | X |   | 1)GO.ADM.C01-ICF.II01  |
| <b>Pago de viáticos</b>   | 2)GO.ADM.02  | 2)Formulario de reembolso                          | X |  |   | X | 1)GO.ADM.C01-FR.ID01   |
| <b>Adquisición de bienes, servicios, consultorías, obras</b>  | 3)GO.ADM.03  | 3) Registro de pago de adquisición                 | X |  | X |   | 1)GO.ADM.C01-RPA.II01  |
| <b>Ascensos</b>   | 4)GO.ADM.04  | No Aplica  |   |  |   |   | No Aplica              |
| <b>Disciplina</b>   | 5)GO.ADM.05  | No Aplica  |   |  |   |   | No Aplica              |
| <b>Mantenimiento de infraestructura de telecomunicación</b>   | 1)GA.TIC.01  | 1)Registro de mantenimiento preventivo informático | X |  | X |   | 1)GA.TIC.C01-RMPI.II01 |
| <b>Mantenimiento automotriz</b>   | 1)GA.MTTO.01 | 1) Orden de trabajo mecánica                       | X |  | X |   | 1)GA.MTTO.C01-OTM.II01 |
| <b>Asesoramiento jurídico a la institución</b>  | 1)GA.JUR.01  | No Aplica  |   |  |   |   | No Aplica              |
| <b>SGRL</b>   | 1)GA.RG.01   | 1)Matriz de riesgos                                | X |  |   | X | 1)GA.RG.C01-MR.ID01    |

**Elaborado por:** Karla Rodríguez

**Fuente:** (CBI, 2021)

## CLÁUSULA V LIDERAZGO

### 4.2.5. POLÍTICA DE CALIDAD

Este punto presenta el compromiso que tiene la empresa para mejorar en sus productos o servicios hacia las partes que se encuentran interesadas en ello, ya que si no existe compromiso en los procesos internos no existirán cambios.

## POLÍTICA DE CALIDAD

El Cuerpo de Bomberos de Ibarra es una institución pública que brinda servicios de auxilio y seguridad ciudadana a la comunidad, misma que está conformada por hombres y mujeres que tienen por misión prestar un servicio de calidad para salvar vidas y proteger bienes ya que se encuentran preparados para la prevención y atención de emergencias en la ciudad de Ibarra.

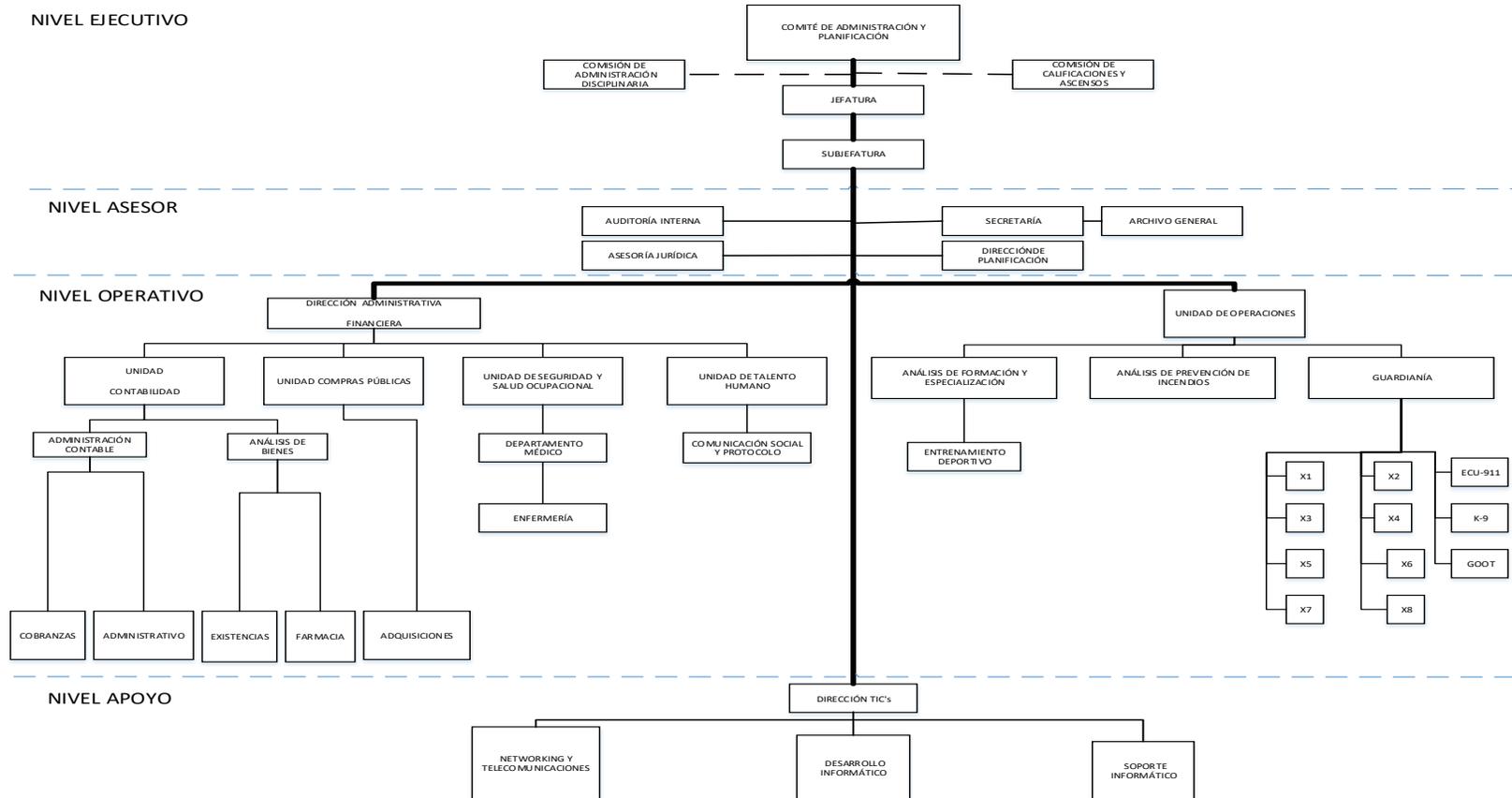
**Figura 20:** Política de calidad

**Elaborado por:** Karla Rodríguez

**Fuente:** (CBI, 2021)

#### 4.2.6. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LA ORGANIZACIÓN

La estructura organizacional que se propone en la se ha actualizado de acuerdo a los departamentos existentes actualmente y jerarquización.



Elaborado por: Karla Rodríguez  
Fuente: (CBI, 2021)

## CLÁUSULA VI PLANIFICACIÓN

### 4.2.7. OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

En la Tabla 23 se ha designado presentar los objetivos de calidad y la forma en que se planifica dar cumplimiento.

**Tabla 23:** Objetivos de calidad y planificación

| OBJETIVOS DE CALIDAD   | ACCIÓN  | RESPONSABLE               | PERIODICIDAD | INDICADOR          | CUMPLIMIENTO (%) |
|--|---|---------------------------|--------------|--------------------|------------------|
| Fomentar la mejora continua de los servicios brindados como prevención, socorro, extinción de incendios, rescate, recuperación y salvamento mediante mejora de los procesos de capacitación y EPPs para tener personal capacitado para atender cualquier tipo de emergencia y que tengan resultados positivos. | Seguir y medir mediante un indicador que permita conocer el interés y compromiso del personal con el aprendizaje y actualización de sus conocimientos | Director de Planificación | Semestral    | Tasa de asistencia |                  |

|   |   |                          |                |   |  |
|---|---|--------------------------|----------------|---|--|
| <p>Procurar mantener la gestión institucional y coordinación institucional mediante planificación estratégica institucional con el fin de mejorar o mantener la imagen institucional.</p> | <p>Lleve un Check List de los propósitos institucionales para validar el cumplimiento de estar y se puede controlar por medio de un indicador que proporcione el porcentaje de cumplimiento acorde con lo planificado</p> | <p>Comandante</p>        | <p>Mensual</p> | <p>Tasa de cumplimiento a necesidades</p> |  |
| <p>Actualizar los canales de servicios mediante la incorporación de TIC's modernas para que faciliten los procesos y además sean amigables ambientalmente</p>                             | <p>Mantenga al personal preparado y dispuesto a reaccionar de forma inmediata en caso de una caída red y establecer siempre líneas alternas con respaldos que no se alimenten del mismo sistema</p>                       | <p>Director de TIC's</p> | <p>Mensual</p> | <p>Tasa de tiempo promedio de demora</p>  |  |

**Elaborado por:** Karla Rodríguez

**Fuente:** (CBI, 2021)

## **CLÁUSULA VII APOYO**

### **4.2.8. RECURSOS**

En este punto de la norma se deberá determinar los recursos que son necesarios para llevar a cabo la implantación correcta del sistema planteado.

De acuerdo a la norma de en el capítulo siete en la parte de recursos existe un punto que menciona a personas que son considerados como los recursos más importantes de una organización y textualmente señala que:

“La organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos”. (ISO, 2015)

Por ello se presentará los perfiles profesionales que existen dentro de la institución con sus respectivos datos de identificación del puesto, relaciones internas y externas, misión del puesto, actividades esenciales y por último conocimientos adicionales del puesto de trabajo, los mismos serán presentados en orden jerárquico.

**Tabla 24:** Perfil profesional Comandante

| 1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO   |                           | 2. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS  |
|---|---------------------------|--|
|   |                           | INTERFAZ:  |
| <b>DENOMINACIÓN DEL PUESTO:</b>   | PRIMER JEFE - CORONEL (B) | AUTORIDADES DE INSTITUCIONES A NIVEL NACIONAL , PROVINCIAL, CANTONAL - MIEMBROS DEL COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN Y PLANIFICACIÓN - PERSONAL ADMINISTRATIVO, OPERATIVO Y TÉCNICO DEL CBI - MEDIOS DE COMUNICACIÓN - CIUDADANÍA EN GENERAL |
| <b>NIVEL:</b>   | PROFESIONAL               |  |
| <b>UNIDAD ADMINISTRATIVA:</b>   | COMANDANCIA GENERAL       |  |
| <b>GRUPO OCUPACIONAL:</b>   | SERVIDOR PÚBLICO 10       |  |
| <b>GRADO:</b>   | 16                        |  |
| <b>ÁMBITO:</b>  | LOCAL                     |  |
| <b>3. ACTIVIDADES ESENCIALES</b>  |                           | <b>4. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES</b>  |
| Vigilar la gestión operativa, administrativa y financiera del CBI a fin de que se mantenga a la institución en óptimas condiciones de funcionamiento para garantizar la eficacia y eficiencia del servicio a la ciudadanía.   |                           | Conocimiento de la normativa legal vigente que rige al sector público, normas de control interno y reglamentos   |
| Presidir el Comité de Administración y Disciplina de la Institución, y asesorar la gestión del comité de conformidad con las atribuciones a este otorgadas.   |                           | Desarrollo de planificación, proyectos, elaboración y control de presupuesto, gestión pública y gestión de riesgos   |
| Coordinar, administrar, planificar, impartir instrucciones, dirigir y controlar las actividades de los servidores del CBI a su cargo en los actos de servicio cuando así lo amerite.  |                           | Conocimientos técnicos específicos de la carrera bomberil: Contra incendios, APH, CBF, manejo de recursos y equipos de bomberos.   |
| Autorizar y delegar a los y las servidores administrativos, operativos y técnicos de acuerdo con sus competencias el desarrollo y ejecución de las actividades para el logro de los objetivos definidos en la planificación institucional.                              |                           | Elaboración de planes de contingencia y planes de emergencia.  |
| Gestionar la recaudación de los impuestos, tasas y otros ingresos de recursos de autogestión a través de la suscripción de convenios u otros que viabilicen los procesos administrativos de las instituciones involucradas.   |                           | Manejo de estrategias y recursos tecnológicos que optimizan recursos.  |
| Suscribir convenios marco, interinstitucionales, de cooperación mutua, orden general, contratos y demás documentos judiciales o extrajudiciales en el ámbito de lo que determina normativa legal vigente para el logro de los objetivos, programas y proyectos del CBI. |                           | Formulación de políticas para desarrollo de programas de tecnificación, formación, capacitación y profesionalización del personal del CBI  |
| Integrar, coordinar y liderar acciones con el COE provincial y cantonal en el ámbito de sus competencias.   |                           | Sancionar faltas administrativas disciplinarias de acuerdo con la normativa legal vigilando el cumplimiento del debido proceso   |

**Elaborado por:** Karla Rodríguez

**Fuente:** (CBI, 2021)

**Tabla 25:** Perfil profesional Subjefe

| 1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO   |                                      | 2. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS  |
|---|--------------------------------------|--|
|   |                                      | INTERFAZ:  |
| <b>DENOMINACIÓN DEL PUESTO:</b>   | SEGUNDO JEFE                         | AUTORIDADES DE INSTITUCIONES A NIVEL NACIONAL , PROVINCIAL, CANTONAL - MIEMBROS DEL COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN Y PLANIFICACIÓN - PERSONAL ADMINISTRATIVO, OPERATIVO Y TÉCNICO DEL CBI - MEDIOS DE COMUNICACIÓN - CIUDADANÍA EN GENERAL |
| <b>NIVEL:</b>   | PROFESIONAL / NO PROFESIONAL         |  |
| <b>UNIDAD ADMINISTRATIVA:</b>   | COMANDANCIA GENERAL                  |  |
| <b>ROL:</b>   | EJECUCIÓN Y COORDINACIÓN DE PROCESOS |  |
| <b>GRUPO OCUPACIONAL:</b>   |                                      |  |
| <b>GRADO:</b>   |                                      |  |
| <b>ÁMBITO:</b>  | LOCAL                                |  |
| <b>3. ACTIVIDADES ESENCIALES</b>  |                                      | <b>4. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES</b>  |
| Coordinar la gestión dirección del CBI a fin de que se mantenga a la institución en óptimas condiciones de funcionamiento para garantizar la eficacia y eficiencia del servicio a la ciudadanía.  |                                      | Conocimiento de la normativa legal vigente que rige al sector público, normas de control interno y reglamentos   |
| Integrar el Comité de Administración y Disciplina de la Institución, y asesorar la gestión del comité de conformidad con las atribuciones a este otorgadas.   |                                      | Conocimientos técnicos específicos de la carrera bomberil: Contra incendios, APH, CBF, manejo de recursos y equipos de bomberos.   |
| Coordinar, administrar, planificar, impartir instrucciones, dirigir y controlar las actividades de los servidores del CBI a su cargo en los actos de servicio cuando así lo amerite.  |                                      | Integra y coordina el puesto de mando en la atención de eventos, emergencias y demás de acuerdo a los protocolos   |
| Coordinar a través de la cadena de mando a los y las servidores administrativos, operativos y técnicos de acuerdo con sus competencias el desarrollo y ejecución de las actividades para el logro de los objetivos definidos en la planificación institucional. |                                      | Elaboración de planes de contingencia y planes de emergencia.  |
| Planifica, organiza, dirige y controla el cumplimiento de Leyes, Reglamentos, Ordenanzas, directrices y disposiciones emitidas para el cumplimiento de la misión institucional en el marco de los procesos desconcentrados.                                     |                                      | Manejo de estrategias y recursos tecnológicos que optimizan recursos.  |
| Vigilar el orden institucional, la gestión operativa y el cumplimiento de los servicios institucionales.  |                                      | Formulación de políticas para desarrollo de programas de tecnificación, formación, capacitación y profesionalización del personal del CBI  |

**Elaborado por:** Karla Rodríguez

**Fuente:** (CBI, 2021)

**Tabla 26:** Perfil profesional Director de Planificación

| 1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO   |                                      | 2. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS  |
|---|--------------------------------------|--|
|   |                                      | INTERFAZ:  |
| <b>DENOMINACIÓN DEL PUESTO:</b>   | DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN            | PRIMER JEFE - MIEMBROS DEL COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN Y PLANIFICACIÓN - PERSONAL ADMINISTRATIVO, OPERATIVO Y TÉCNICO DEL CBI |
| <b>NIVEL:</b>   | PROFESIONAL                          |  |
| <b>UNIDAD ADMINISTRATIVA:</b>   | DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN           |  |
| <b>ROL:</b>   | EJECUCIÓN Y COORDINACIÓN DE PROCESOS |  |
| <b>GRUPO OCUPACIONAL:</b>   | SERVIDOR PÚBLICO 6                   |  |
| <b>GRADO:</b>   | 12                                   |  |
| <b>ÁMBITO:</b>  | LOCAL                                |  |
| 3. ACTIVIDADES ESENCIALES   |                                      | 4. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES   |
| Dirigir, controlar y coordinar la formulación de políticas y/o estrategias sectoriales, plan estratégico, programaciones operativas a partir de la recopilación de los aportes de las unidades para garantizar el cumplimiento de los objetivos del CBI en el marco de nuestra competencia. |                                      | Conocimiento de la estructura organizacional y proyectos en ejecución  |
| Asesorar al Primer Jefe, Directores y demás servidores de todas las unidades sobre la adopción de políticas y estrategias de planificación.   |                                      | Conocimiento de misión, visión, objetivos, estrategias, políticas planes operativos y prioridades de la institución.       |
| Controlar y evaluar la ejecución presupuestaria y sus correspondientes reformas de conformidad con la planificación operativa institucional.  |                                      | Metodologías para la formulación de proyectos e indicadores de gestión.  |
| Establecer, definir e implementar mecanismos e instrumentos de coordinación interinstitucional con otras entidades públicas y privadas para el diseño, implementación, seguimiento y financiamiento de políticas públicas, programas y proyectos, además de planes de emergencia.           |                                      | Técnicas de investigación, identificación de variables, estudios de mercado  |
| Definir y proponer mecanismos de gestión de información destinados a atender los requerimientos institucionales y del GAD I.  |                                      | Manejo de sistemas, herramientas de seguimiento y control  |
| Coordinar con la Dirección Administrativa Financiera la preparación de los informes, incluyendo su descripción, presupuestos, cronogramas y demás requisitos o justificativos necesarios acorde al trámite.   |                                      |  |
| Generar y supervisar la emisión de reportes de control de gestión.  |                                      |  |

**Elaborado por:** Karla Rodríguez

**Fuente:** (CBI, 2021)

**Tabla 27:** Perfil profesional Director Administrativo- Financiero

| 1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO   |                                      | 2. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS  |
|---|--------------------------------------|--|
|   |                                      | <b>INTERFAZ:</b>   |
| <b>DENOMINACIÓN DEL PUESTO:</b>   | DIRECTOR ADMINISTRATIVO FINANCIERO   | PRIMER JEFE - MIEMBROS DEL COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN Y PLANIFICACIÓN - PERSONAL ADMINISTRATIVO, OPERATIVO Y TÉCNICO DEL CBI - CIUDADANÍA EN GENERAL |
| <b>NIVEL:</b>   | PROFESIONAL                          |  |
| <b>UNIDAD ADMINISTRATIVA:</b>   | DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA  |  |
| <b>ROL:</b>   | EJECUCIÓN Y COORDINACIÓN DE PROCESOS |  |
| <b>GRUPO OCUPACIONAL:</b>   | SERVIDOR PÚBLICO 6                   |  |
| <b>GRADO:</b>   | 12                                   |  |
| <b>ÁMBITO:</b>  | LOCAL                                |  |
| 3. ACTIVIDADES ESENCIALES   |                                      | 4. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES   |
| Coordinar, integrar y orientar, en base a políticas institucionales, la acción de las unidades de: "Recursos Humanos", "Gestión Financiera" y de "Tecnología, Informática y Comunicaciones".  |                                      | Manejo de paquetes Office avanzado y herramientas tecnológicas financieras   |
| Dirigir y elaborar la proforma presupuestaria anual y gestionar las reformas correspondientes a fin de garantizar la ejecución presupuestaria coordinando con las diferentes unidades del CBI, en la formulación de sus cuadros de necesidades para efectos de elaborar el plan anual de contrataciones de conformidad al ámbito de su competencia. |                                      | Conocimiento de la normativa legal vigente   |
| Dirigir la administración de las asignaciones presupuestarias del GAD I, Gobiernos provincial en base a las políticas, lineamientos y estrategias institucionales en el marco legal vigente y demás normas relacionadas con la programación, ejecución y evaluación presupuestaria  |                                      | Elaboración de cédulas presupuestarias, certificaciones presupuestarias basadas en análisis financieros, informes y estados financieros.           |
| Proponer, dirigir la formulación y controlar la implementación de políticas, normas y procedimientos que aseguren una gestión eficiente de los recursos y servicios institucionales, humanos, financieros y de tecnologías en apoyo de la gestión   |                                      | Manejo de sistemas financieros ESIGEF - OLYMPO - ODOO  |
| Realizar los pagos y controlar el cumplimiento y desarrollo de procesos de control y registro para cubrir con las obligaciones financieras ingresos y egresos de la entidad   |                                      | Elabora la codificación del POA y PAC institucional.   |
| Custodiar los recursos recaudados, y especies valoradas en base al marco legal vigente y demás normas técnicas; además de las pólizas de cobertura contratadas por la institución.  |                                      | Emite informes sobre ejecución presupuestaria  |
| Coordinar con las diferentes unidades del CBI, en la formulación de sus cuadros de necesidades para efectos de elaborar el plan anual de contrataciones de conformidad al ámbito de su competencia.   |                                      | Las demás que le sean asignadas, en el ámbito de su competencia, de conformidad a las leyes, reglamentos y demás normativa legal vigente.          |

**Elaborado por:** Karla Rodríguez

**Fuente:** (CBI, 2021)

**Tabla 28:** Perfil profesional Directo de TIC's

| 1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO   |   | 2. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS   |
|---|---|---|
|   |   | INTERFAZ:   |
| <b>DENOMINACIÓN DEL PUESTO:</b>   | DIRECTOR DE TECNOLOGÍA                                | PRIMER JEFE - MIEMBROS DEL COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN Y PLANIFICACIÓN - DIRECTORES - PERSONAL ADMINISTRATIVO, OPERATIVO Y TÉCNICO DEL CBI   |
| <b>NIVEL:</b>   | PROFESIONAL   |   |
| <b>UNIDAD ADMINISTRATIVA:</b>   | DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA, INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES |   |
| <b>ROL:</b>   | EJECUCIÓN Y SUPERVISIÓN DE PROCESOS                   |   |
| <b>GRUPO OCUPACIONAL:</b>   | SERVIDOR PÚBLICO 6                                    |   |
| <b>GRADO:</b>   | 12  |   |
| <b>ÁMBITO:</b>  | LOCAL   |   |
| 3. ACTIVIDADES ESENCIALES   |   | 4. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES  |
| Elaboración y coordinación del POA de tecnologías de la institución y las unidades a fin de cumplir con la misión, visión y objetivos institucionales.  |   | Asesoramiento a las autoridades y servidores de la Institución en el ámbito de su competencia   |
| Emite los informes trimestrales y mensuales de control y seguimiento del POA de TIC'S sobre las tareas y actividades relacionadas a las gestiones de tecnologías, comunicaciones y en general las de su competencia.  |   | Sistemas Operativos (Windows Cliente, Windows Server, Linux, Mac OS)<br>Soluciones en Hardware y Software (aplicadas a las normas gubernamentales)                                      |
| Levantar y emitir los informes consolidados que integran los inventarios actualizados de los bienes y servicios de TIC'S que posee el CBI a fin de determinar futuras adquisiciones para garantizar la gestión, productos y servicios institucionales         |   | Conocimientos para estructurar o clasificar la información del servicio de archivo y ponerlo a disposición en medios computacionales para consulta de la comunidad y público en general |
| Mantener actualizado los registros de: administración física y lógica de los equipos y servicios instalados en antenas, nodos, cuartos fríos, rack de comunicaciones y todo lo de su competencia  |   | Arquitectura de Redes y Comunicaciones<br>Administración de Redes y Seguridades   |
| Coordinar la elaboración de los informes técnicos dentro del proceso de adquisición de hardware, software, redes, conectividad y/o herramientas de diseño y desarrollo de aplicaciones informáticas y demás requerimientos para el área de telecomunicaciones |   | Herramientas de Desarrollo en ambientes Web<br>Conocimiento de sistemas informáticos y base de datos institucionales  |
| Informes de cumplimiento de metas de mantenimiento preventivo, correctivo, diagnóstico, configuración y soporte técnico de la operación de los recursos tecnológicos de que dispone el CBI: hardware, software y comunicaciones.                              |   |   |

**Elaborado por:** Karla Rodríguez

**Fuente:** (CBI, 2021)

**Tabla 29:** Perfil profesional Secretaria

| 1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO   |  | 2. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS  |
|---|--|--|
|   |  | INTERFAZ:  |
| <b>DENOMINACIÓN DEL PUESTO:</b>   | SECRETARIO (A)                               | PRIMER JEFE - MIEMBROS DEL COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN Y PLANIFICACIÓN - PERSONAL ADMINISTRATIVO, OPERATIVO Y TÉCNICO DEL CBI - CIUDADANÍA EN GENERAL |
| <b>NIVEL:</b>   | ADMINISTRATIVO                               |  |
| <b>UNIDAD ADMINISTRATIVA:</b>   | SECRETARIA GENERAL                           |  |
| <b>ROL:</b>   | EJECUCIÓN DE PROCESOS DE APOYO Y TECNOLÓGICO |  |
| <b>GRUPO OCUPACIONAL:</b>   | SERVIDOR PÚBLICO DE APOYO 4                  |  |
| <b>GRADO:</b>   | 6  |  |
| <b>ÁMBITO:</b>  | LOCAL  |  |
| <b>3. ACTIVIDADES ESENCIALES</b>  |  |  |
| Administra la recepción, registro y despacho de la documentación interna y externa                                      |  | Normativa legal vigente para archivo y conservación documental   |
| Elaboración de Oficios, Memorándums, certificaciones, actas y documentación de la Comandancia                           |  | Técnicas de redacción y ortografía   |
| Conservación del archivo físico y electrónico de la documentación de la institución                                     |  | Atención al ciudadano y/o usuario  |
| Facilitar a la ciudadanía en general la información correspondiente a los servicios públicos institucionales            |  | Manejo de paquetes office  |
| Mantener actualizada la agenda de la Jefatura cronológicamente y coordinar la participación institucional               |  | Manejo de herramientas y recursos tecnológicos   |
| Orientar a la ciudadanía en los trámites administrativos y los procesos institucionales de acuerdo a los requerimientos |  |  |

**Elaborado por:** Karla Rodríguez

**Fuente:** (CBI, 2021)

**Tabla 30:** Perfil profesional de Contador

| 1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO  |                                     | 2. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS   |
|--|-------------------------------------|---|
|  |                                     | INTERFAZ:   |
| <b>DENOMINACIÓN DEL PUESTO:</b>  | CONTADOR(A)                         | PRIMER JEFE - DIRECTORES - PERSONAL ADMINISTRATIVO, OPERATIVO Y TÉCNICO DEL CBI - AUTORIDADES INSTITUCIONES FINANCIERAS PÚBLICAS Y PRIVADAS |
| <b>NIVEL:</b>  | PROFESIONAL                         |   |
| <b>UNIDAD ADMINISTRATIVA:</b>  | DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA |   |
| <b>ROL:</b>  | EJECUCIÓN Y SUPERVISIÓN DE PROCESOS |   |
| <b>GRUPO OCUPACIONAL:</b>  | SERVIDOR PÚBLICO 5                  |   |
| <b>GRADO:</b>  | 11                                  |   |
| <b>ÁMBITO:</b>   | LOCAL                               |   |
| 3. ACTIVIDADES ESENCIALES  |                                     | 4. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES  |
| Elabora y emite reportes, informes y estados financieros, a través del sistema de contabilidad.  |                                     | Manejo de paquetes Office avanzado y herramientas tecnológicas financieras  |
| Mantiene actualizados los registros contables de todas las operaciones que realiza la institución, de acuerdo con los principios contables generalmente aceptados y la normativa vigente.  |                                     | Conocimiento de la normativa legal vigente  |
| Verifica el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios que demanda toda transacción contable en cuanto a veracidad, propiedad, legalidad y correcta codificación de las cuentas, la correspondencia de los ordenadores de gasto; y aprueba el CUR de gasto. |                                     | Elaboración de arqueos y conciliaciones bancarias   |
| Supervisar los procesos de control interno previo y concurrente para la ejecución del gasto y orden de pago.   |                                     | Declaración del impuesto a la Renta   |
| Realiza análisis de las cuentas contables para demostrar la razonabilidad de los saldos y la situación contable que permita detectar déficits y realizar los ajustes y balances de acuerdo con la normativa legal vigente.   |                                     | Manejo de sistemas financieros ESIGEF - OLYMPO - ODOO   |

**Elaborado por:** Karla Rodríguez

**Fuente:** (CBI, 2021)

**Tabla 31:** Perfil profesional de Auxiliar contable

| 1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO  |                                     | 2. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS   |
|--|-------------------------------------|---|
|  |                                     | <b>INTERFAZ:</b>  |
| <b>DENOMINACIÓN DEL PUESTO:</b>  | RECAUDADOR(A)                       | PRIMER JEFE - DIRECTORES - PERSONAL ADMINISTRATIVO, OPERATIVO Y TÉCNICO DEL CBI - CIUDADANÍA EN GENERAL |
| <b>NIVEL:</b>  | PROFESIONAL                         |   |
| <b>UNIDAD ADMINISTRATIVA:</b>  | DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA |   |
| <b>ROL:</b>  | EJECUCIÓN DE PROCESOS               |   |
| <b>GRUPO OCUPACIONAL:</b>  |                                     |   |
| <b>GRADO:</b>  |                                     |   |
| <b>ÁMBITO:</b>   | LOCAL                               |   |
| 3. ACTIVIDADES ESENCIALES  |                                     | 4. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES                                  |
| Revisa y realiza el cobro de especies valoradas de acuerdo con la normativa legal vigente.   |                                     | Manejo de paquetes Office medio ha avanzado y herramientas tecnológicas financieras                     |
| Emite permisos de funcionamiento y las respectivas facturas  |                                     | Conocimiento de la normativa legal vigente  |
| Realiza cierres de caja, reportes de ingresos diario y mensual<br>Depósito de recaudación y verificación de estado de cuenta.  |                                     | Elaboración de reportes   |
| Realiza el registro de especies valoradas  |                                     | Declaración del impuesto a la Renta   |
| Realiza la facturación de servicios: permisos de funcionamiento, permiso de eventos, servicios de ambulancia, tanqueros, capacitación, aprobación de planos conforme la normativa legal vigente. |                                     | Manejo de sistemas financieros ESIGEF - OLYMPO - ODOO   |
| Registro y recaudación de ingresos del SPPAT   |                                     |   |
| Las demás que le sean asignadas, en el ámbito de su competencia, de conformidad a las leyes, reglamentos y demás norma vigente.  |                                     |   |

**Elaborado por:** Karla Rodríguez

**Fuente:** (CBI, 2021)

**Tabla 32:** Perfil profesional Analista de Talento Humano

| 1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO  |  | 2. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS   |
|--|--|---|
|  |  | INTERFAZ:   |
| <b>DENOMINACIÓN DEL PUESTO:</b>  | JEFE DE TALENTO HUMANO                     | PRIMER JEFE - DIRECTORES - PERSONAL ADMINISTRATIVO, OPERATIVO Y TÉCNICO DEL CBI - CIUDADANÍA EN GENERAL   |
| <b>NIVEL:</b>  | PROFESIONAL                                |   |
| <b>UNIDAD ADMINISTRATIVA:</b>  | DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO |   |
| <b>ROL:</b>  | EJECUCIÓN Y SUPERVISIÓN DE PROCESOS        |   |
| <b>GRUPO OCUPACIONAL:</b>  | SERVIDOR PÚBLICO 5                         |   |
| <b>GRADO:</b>  | 11   |   |
| <b>ÁMBITO:</b>   | LOCAL                                      |   |
| 3. ACTIVIDADES ESENCIALES  |  | 4. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES  |
| Controlar e implementar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en las Leyes, reglamento, normas técnicas y resoluciones expedidas por entidad o autoridad competente, Ministerio del Trabajo.             |  | Manejo de sistema informático institucional, LOSEP, Código de trabajo, políticas, normas, procedimientos e instrumentos de gestión de recursos humanos. |
| Elaborar y aplicar los Reglamentos Internos, manuales y herramientas que faciliten la gestión de Talento Humano  |  | Análisis de información y técnicas de documentación y archivo.  |
| Asesorar y supervisar el desarrollo de subsistemas y programas de administración de recursos humanos.  |  | Manejo de Office medio - avanzado   |
| Coordinar, revisar y aprobar la suscripción de convenios de cooperación interinstitucional, con universidades y escuelas politécnicas para vinculación, pasantías y capacitación.                                  |  | Aplicación de instrumentos de auditoría y evaluación de trabajo   |
| Proponer y coordinar la difusión de manuales, procedimientos, reglamentos, instructivos y demás normas en materia de administración de recursos humanos que sean necesarios para el cumplimiento de los objetivos. |  | Manejo de sistemas ESIPREN - ODOO o semejantes para gestión de Talento Humano.  |
| Planificar el desarrollo profesional del personal sobre la base de las competencias establecidas para cada puesto, los resultados de la evaluación del desempeño y los indicadores de gestión.                     |  | Redacción de documentos de mediana y alta complejidad   |
| Las demás que le sean asignadas, en el ámbito de su competencia, de conformidad a las leyes, reglamentos y demás normativa legal vigente.  |  |   |

**Elaborado por:** Karla Rodríguez

**Fuente:** (CBI, 2021)

**Tabla 33:** Perfil profesional Oficial de Guardia

| 1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO  |                                      | 2. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS   |
|--|--------------------------------------|---|
|  |                                      | <b>INTERFAZ:</b>  |
| <b>DENOMINACIÓN DEL PUESTO:</b>  | SUBTENIENTE (B) - OFICIAL DE GUARDIA | PRIMER JEFE - SEGUNDO JEFE - OFICIALES - DIRECTORES - PERSONAL ADMINISTRATIVO, OPERATIVO Y TÉCNICO DEL CBI - CIUDADANÍA EN GENERAL  |
| <b>NIVEL:</b>  | PROFESIONAL / NO PROFESIONAL         |   |
| <b>UNIDAD ADMINISTRATIVA:</b>  | OPERATIVO                            |   |
| <b>ROL:</b>  | EJECUCIÓN Y SUPERVISIÓN DE PROCESOS  |   |
| <b>GRUPO OCUPACIONAL:</b>  |                                      |   |
| <b>GRADO:</b>  |                                      |   |
| <b>ÁMBITO:</b>   | LOCAL                                |   |
| 3. ACTIVIDADES ESENCIALES  |                                      | 4. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES  |
| Asistir a los trabajos que se presenten de: extinción de incendios, rescates, auxilios y en general las emergencias y servicios debidamente despachados desde el ECU 911, así como otros que disponga la superioridad en el ámbito de su competencia   |                                      | Coordinación y aplicación de procesos administrativos para garantizar la seguridad de los bienes y personal bajo su mando   |
| Aplica conocimientos técnicos para el uso y manejo de equipos de bomberos, herramientas de alta gama para trabajo manual pesado en estructuras colapsadas, forzadas y vehiculares, bombas de presión y succión, herramientas de zapa y combate de incendios.   |                                      | Conocimiento de normativa legal vigente   |
| Cumplir con los protocolos de intervención para manejo de emergencias y desastres legalmente establecidas.   |                                      | Conocimientos básicos para control y mantenimiento preventivo de vehículos, equipos, mangueras, pitones, motores.   |
| Verifica el cumplimiento de la ley de Defensa contra incendios y normativa legal vigente a través de la inspección de locales, oficinas, negocios estableciendo las recomendaciones que garantizan la seguridad previa a la obtención de los permisos de funcionamiento.   |                                      | Uso y manejo eficiente y eficaz de EPP, auto contenidos, equipos de respiración autónoma, acoples, mangueras y demás equipos para atención de emergencias, incendios, rescates. |
| Conducir y operar los vehículos de emergencia y combate de incendios: Unidad de Rescate, Autobombas, tanqueros, ambulancias, camionetas, motos, lanchas u otros que disponga el CBI para la prestación de sus servicios.   |                                      | Conocimiento de la cadena de mando, elaboración de partes y atenciones  |
| Capacitar a brigadas voluntarias, institucionales y ciudadanía en general en temas de seguridad: Planes de emergencia, prevención y control de incendios básico, manejo de extintores, Primeros auxilios, técnicas de evacuación, acciones básicas en caso de sismos, incendios, atentados terroristas, inundaciones entre los más frecuentes. |                                      | Articulación de medidas y acciones en apego a los protocolos y disposiciones de los superiores  |

**Elaborado por:** Karla Rodríguez

**Fuente:** (CBI, 2021)

**Tabla 34:** Perfil profesional Personal

| 1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO  |                              | 2. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS   |
|--|------------------------------|---|
|  |                              | INTERFAZ:   |
| <b>DENOMINACIÓN DEL PUESTO:</b>  | CABO (B)                     | PRIMER JEFE - SEGUNDO JEFE - OFICIALES - DIRECTORES - PERSONAL ADMINISTRATIVO, OPERATIVO Y TÉCNICO DEL CBI - CIUDADANÍA EN GENERAL  |
| <b>NIVEL:</b>  | PROFESIONAL / NO PROFESIONAL |   |
| <b>UNIDAD ADMINISTRATIVA:</b>  | OPERATIVO                    |   |
| <b>ROL:</b>  | EJECUCIÓN DE PROCESOS        |   |
| <b>GRUPO OCUPACIONAL:</b>  |                              |   |
| <b>GRADO:</b>  |                              |   |
| <b>ÁMBITO:</b>   | LOCAL                        |   |
| 3. ACTIVIDADES ESENCIALES  |                              | 4. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES  |
| Asistir a los trabajos que se presenten de: extinción de incendios, rescates, auxilios y en general las emergencias y servicios debidamente despachados desde el ECU 911, así como otros que disponga la superioridad en el ámbito de su competencia   |                              | Conocimiento de normativa legal vigente   |
| Aplica conocimientos técnicos para el uso y manejo de equipos de bomberos, herramientas de alta gama para trabajo manual pesado en estructuras colapsadas, forzadas y vehiculares, bombas de presión y succión, herramientas de zapa y combate de incendios.   |                              | Conocimientos básicos para control y mantenimiento preventivo de vehículos, equipos, mangueras, pitones, motores.   |
| Cumplir con los protocolos de intervención para manejo de emergencias y desastres legalmente establecidas.   |                              | Uso y manejo eficiente y eficaz de EPP, auto contenidos, equipos de respiración autónoma, acoples, mangueras y demás equipos para atención de emergencias, incendios, rescates. |
| Verifica el cumplimiento de la ley de Defensa contra incendios y normativa legal vigente a través de la inspección de locales, oficinas, negocios estableciendo las recomendaciones que garantizan la seguridad previa a la obtención de los permisos de funcionamiento.   |                              | Conocimiento de la cadena de mando,   |
| Conducir y operar los vehículos de emergencia y combate de incendios: Unidad de Rescate, Autobombas, tanqueros, ambulancias, camionetas, motos, lanchas u otros que disponga el CBI para la prestación de sus servicios.   |                              |   |
| Capacitar a brigadas voluntarias, institucionales y ciudadanía en general en temas de seguridad: Planes de emergencia, prevención y control de incendios básico, manejo de extintores, Primeros auxilios, técnicas de evacuación, acciones básicas en caso de sismos, incendios, atentados terroristas, inundaciones entre los más frecuentes. |                              |   |
| Las demás que le sean asignadas, en el ámbito de su competencia y cadena de mando, de conformidad a las leyes, reglamentos y demás norma vigente.  |                              |   |

**Elaborado por:** Karla Rodríguez

**Fuente:** (CBI, 2021)

**Tabla 35:** Perfil profesional Doctor

| 1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO  |                                     | 2. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS  |
|--|-------------------------------------|--|
|  |                                     | <b>INTERFAZ:</b>   |
| <b>DENOMINACIÓN DEL PUESTO:</b>  | DOCTOR                              | PRIMER JEFE - DIRECTORES - PERSONAL ADMINISTRATIVO, OPERATIVO Y TÉCNICO DEL CBI - AUTORIDADES DEL MDT, IESS, RIESGOS DEL TRABAJO, AUTORIDADES NACIONALES Y LOCALES |
| <b>NIVEL:</b>  | PROFESIONAL                         |  |
| <b>UNIDAD ADMINISTRATIVA:</b>  | UNIDAD MEDICA                       |  |
| <b>ROL:</b>  | EJECUCIÓN Y SUPERVISIÓN DE PROCESOS |  |
| <b>GRUPO OCUPACIONAL:</b>  | SERVIDOR PÚBLICO 4                  |  |
| <b>GRADO:</b>  | 10                                  |  |
| <b>ÁMBITO:</b>   | LOCAL                               |  |
| 3. ACTIVIDADES ESENCIALES  |                                     | 4. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES   |
| Ejecuta los planes de educación sanitaria en las diferentes zonas y estaciones   |                                     | Conocimientos técnicos y científicos para diseñar e impulsar programas de medicina especializada, preventiva y curativa.   |
| Ejecuta actividades de medicina general, diagnóstica: tratamientos especializados, y de medicina curativa con los servidores del CBI           |                                     | Formulación de planes operativos y de contingencia a corto mediano y largo plazo.  |
| Ejecuta las campañas de salud y realiza acciones de seguimiento y tratamiento para prevenirlas, controlarlas y erradicarlas                    |                                     | Manejo de office (Word, Excel, power point medio - avanzado)   |
| Dicta charlas, conferencias y consejos respecto de programas de salud pública, formas de orientar el tratamiento y diagnóstico de enfermedades |                                     |  |
| Mantiene un registro actualizado del historial médico del personal para las respectivas acciones preventivas                                   |                                     |  |
| Establece tratamiento médico de patologías y emite informes de recomendaciones a la UATH y USSO cuando así lo amerite                          |                                     |  |
| Las demás que le sean asignadas, en el ámbito de su competencia, de conformidad a las leyes, reglamentos y demás normativa legal vigente.      |                                     |  |

**Elaborado por:** Karla Rodríguez

**Fuente:** (CBI, 2021)

**Tabla 36:** Perfil profesional Responsable de Bienes

| 1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO   |                                      | 2. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS  |
|---|--------------------------------------|--|
|   |                                      | <b>INTERFAZ:</b>   |
| <b>DENOMINACIÓN DEL PUESTO:</b>   | RESPONSABLE DE BIENES                | PRIMER JEFE - DIRECTORES - PERSONAL ADMINISTRATIVO, OPERATIVO Y TÉCNICO DEL CBI - PROVEDORES DEL ESTADO - AUTORIDADES LOCALES Y NACIONALES |
| <b>NIVEL:</b>   | PROFESIONAL                          |  |
| <b>UNIDAD ADMINISTRATIVA:</b>   | DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA  |  |
| <b>ROL:</b>   | EJECUCIÓN Y COORDINACIÓN DE PROCESOS |  |
| <b>GRUPO OCUPACIONAL:</b>   | SERVIDOR PÚBLICO 5                   |  |
| <b>GRADO:</b>   | 11                                   |  |
| <b>ÁMBITO:</b>  | LOCAL                                |  |
| <b>3. ACTIVIDADES ESENCIALES</b>  |                                      |  |
| Asesorar a las autoridades y funcionarios en los procesos y modalidades de contratación pública   |                                      | Conocimiento de las normas de control interno y demás normativa legal vigente.   |
| Realizar el seguimiento y control de los procesos y modalidades de contratación pública para el cumplimiento de la LOSNCP, su Reglamento General y Resoluciones   |                                      | Elaboración y redacción de documentación (resoluciones, memos, delegaciones, actas, pliegos, etc.)   |
| Realizar la publicación del Plan Anual de Compras en el portal de Compras Públicas  |                                      | Manejo de Office avanzado (Word, Excel, etc.)  |
| Realizar el trámite administrativo para registro de adjudicatarios fallidos y/o contratistas incumplidos en el Instituto Nacional de Contratación Pública   |                                      | Manejo del sistema de contratación pública (SOCE - USHAY)  |
| Dar seguimiento a los procesos publicados en el Portal de Compras Públicas para cumplimiento de cronogramas de actividad  |                                      | Estudio de mercado y análisis de presupuesto   |
| Generar la documentación necesaria para los procesos de compras públicas: resolución de delegación, aprobación de pliegos y adjudicación de los procesos precontractuales, notificaciones de preguntas y evaluación de ofertas o convalidación de errores, actas de convalidación de errores, calificación y de negociación |                                      |  |
| Las demás que le sean asignadas, en el ámbito de su competencia, de conformidad a las leyes, reglamentos y demás normativa legal vigente.   |                                      |  |

**Elaborado por:** Karla Rodríguez

**Fuente:** (CBI, 2021)

**Tabla 37:** Perfil profesional Analista de Adquisiciones

| <b>1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO</b>  |                                     | <b>2. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS</b>  |
|---|-------------------------------------|---|
|   |                                     | <b>INTERFAZ:</b>  |
| <b>DENOMINACIÓN DEL PUESTO:</b>   | ANALISTA DE ADQUISICIONES           | PRIMER JEFE - DIRECTORES - PERSONAL ADMINISTRATIVO, OPERATIVO Y TÉCNICO DEL CBI - PROVEDORES DEL ESTADO |
| <b>NIVEL:</b>   | ADMINISTRATIVO                      |   |
| <b>UNIDAD ADMINISTRATIVA:</b>   | DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA |   |
| <b>ROL:</b>   | EJECUCIÓN DE PROCESOS               |   |
| <b>GRUPO OCUPACIONAL:</b>   | SERVIDOR PÚBLICO DE APOYO 3         |   |
| <b>GRADO:</b>   | 5                                   |   |
| <b>ÁMBITO:</b>  | LOCAL                               |   |
| <b>3. ACTIVIDADES ESENCIALES</b>  |                                     |   |
| Realiza el estudio comercial, elaboración de cuadros comparativos y actas de entrega – recepción (ínfima cuantía)   |                                     | Conocimiento de las normas de control interno y demás normativa legal vigente.                          |
| Informa periódicamente sobre los procesos ejecutados a través de matriz de procesos precontractuales y matriz de ínfimas cuantías para conocimiento general |                                     | Elaboración y redacción de documentación de mediana complejidad   |
| Gestiona la base de datos de proveedores por su clasificación y localidad   |                                     | Manejo de Office avanzado (Word, Excel, etc.)   |
| Recopila la documentación para cada expediente de adquisiciones por ínfima cuantía  |                                     | Manejo del sistema de contratación pública (SOCE - USHAY) módulo ínfima cuantía                         |
| Valora la calidad de la oferta vs la demanda o requerimiento institucional  |                                     | Tributación   |
| Aplica la normativa legal vigente en el ámbito de sus competencias  |                                     |   |
| Las demás que le sean asignadas, en el ámbito de su competencia, de conformidad a las leyes, reglamentos y demás normativa legal vigente.                   |                                     |   |

**Elaborado por:** Karla Rodríguez

**Fuente:** (CBI, 2021)

**Tabla 38:** Perfil profesional Analista de telecomunicaciones

|   |   |  |
|---|---|--|
| <b>1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO</b>  |   | <b>2. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS</b>   |
|   |   | <b>INTERFAZ:</b>   |
| <b>DENOMINACIÓN DEL PUESTO:</b>   | ANALISTA DE TELECOMUNICACIONES Y NETWORKING           | PRIMER JEFE - MIEMBROS DEL COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN Y PLANIFICACIÓN - DIRECTORES - PERSONAL ADMINISTRATIVO, OPERATIVO Y TÉCNICO DEL CBI          |
| <b>NIVEL:</b>   | PROFESIONAL   |  |
| <b>UNIDAD ADMINISTRATIVA:</b>   | DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA, INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES |  |
| <b>ROL:</b>   | EJECUCIÓN DE PROCESOS                                 |  |
| <b>GRUPO OCUPACIONAL:</b>   | SERVIDOR PÚBLICO 3                                    |  |
| <b>GRADO:</b>   | 9   |  |
| <b>ÁMBITO:</b>  | LOCAL   |  |
| <b>3. ACTIVIDADES ESENCIALES</b>  |   | <b>4. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES</b>  |
| Administra los sistemas y medios de transmisión (Frecuencias de radio y banda ancha); (Telefonía administrativa-operativa); (datos-audio) |   | Asesoramiento a las autoridades y servidores de la Institución en el ámbito de su competencia  |
| Coordina el control y registro de mantenimiento regular del equipo de telecomunicaciones  |   | Sistemas Operativos (Windows Client, Windows Server, Linux, Mac OS)<br>Soluciones en telecomunicaciones (aplicadas a las normas gubernamentales) |
| Coordina y supervisa la implementación de las redes, la administración y mantenimiento de los sistemas de comunicación                    |   | Conocimiento de diseño y administración de sistemas de telecomunicaciones  |
| Elabora planes, programas y proyectos de tecnología aplicada y relacionada al área de las comunicaciones                                  |   | Conocimiento de diseño de sistemas de radio-comunicaciones y telefonía   |
| Ejecuta actividades de implementación de redes, administración y mantenimiento de los sistemas de comunicación                            |   | Arquitectura y administración de Redes y Comunicaciones  |
| Instala y configura equipos de comunicación, redes, equipos de conectividad entre otros de su competencia                                 |   | Administración de sistemas de comunicación   |
| Las demás que le sean asignadas, en el ámbito de su competencia, de conformidad a las leyes, reglamentos y demás normativa legal vigente. |   |  |

**Elaborado por:** Karla Rodríguez

**Fuente:** (CBI, 2021)

**Tabla 39:** Perfil profesional Analista de Software

| 1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO  |   | 2. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS   |
|--|---|---|
|  |   | <b>INTERFAZ:</b>  |
| <b>DENOMINACIÓN DEL PUESTO:</b>  | ANALISTA DE SOFTWARE                                  | PRIMER JEFE - MIEMBROS DEL COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN Y PLANIFICACIÓN - DIRECTORES - PERSONAL ADMINISTRATIVO, OPERATIVO Y TÉCNICO DEL CBI           |
| <b>NIVEL:</b>  | PROFESIONAL   |   |
| <b>UNIDAD ADMINISTRATIVA:</b>  | DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA, INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES |   |
| <b>ROL:</b>  | EJECUCIÓN DE PROCESOS                                 |   |
| <b>GRUPO OCUPACIONAL:</b>  | SERVIDOR PÚBLICO 3                                    |   |
| <b>GRADO:</b>  | 9   |   |
| <b>ÁMBITO:</b>   | LOCAL   |   |
| 3. ACTIVIDADES ESENCIALES  |   | 4. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES  |
| Ejecuta el plan de mantenimiento y resguardo de información  |   | Asesoramiento a las autoridades y servidores de la Institución en el ámbito de su competencia   |
| Administra las redes de comunicaciones, bases de datos, correo electrónico, Internet y otros servicios instalados así como proveedores de servicios                                  |   | Sistemas Operativos (Windows Client, Windows Server, Linux, Mac OS)<br>Soluciones en Hardware y Software (aplicadas a las normas gubernamentales) |
| Realiza el mantenimiento preventivo, correctivo, diagnóstico, configuración y soporte técnico de la operación de los equipos, máquinas y demás componentes eléctricos o electrónicos |   | Herramientas de Desarrollo en ambientes Web<br>Conocimiento de sistemas informáticos y base de datos institucionales                              |
| Realiza el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos e instalaciones TIC's de primer y segundo nivel, así como de los software de los sistemas que posee el CBI           |   | Desarrollo web y ambientes virtuales que viabilicen los productos y servicios institucionales   |
| Instala, configura y brinda el soporte técnico para el correcto funcionamiento de los equipos informáticos y sus sistemas tanto libre como de propiedad.                             |   |   |
| Las demás que le sean asignadas, en el ámbito de su competencia, de conformidad a las leyes, reglamentos y demás normativa legal vigente.  |   |   |

**Elaborado por:** Karla Rodríguez

**Fuente:** (CBI, 2021)

**Tabla 40:** Perfil profesional Analista de Prevención

| 1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO  |   | 2. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS  |
|--|---|--|
|  |   | <b>INTERFAZ:</b>   |
| <b>DENOMINACIÓN DEL PUESTO:</b>  | ANALISTA DE PREVENCIÓN                  | PRIMER JEFE - DIRECTORES - PERSONAL ADMINISTRATIVO, OPERATIVO Y TÉCNICO DEL CBI - AUTORIDADES DEL MDT, IESS, RIESGOS DEL TRABAJO, AUTORIDADES NACIONALES Y LOCALES |
| <b>NIVEL:</b>  | PROFESIONAL                             |  |
| <b>UNIDAD ADMINISTRATIVA:</b>  | UNIDAD DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL |  |
| <b>ROL:</b>  | EJECUCIÓN Y SUPERVISIÓN DE PROCESOS     |  |
| <b>GRUPO OCUPACIONAL:</b>  | SERVIDOR PÚBLICO 5                      |  |
| <b>GRADO:</b>  | 11                                      |  |
| <b>ÁMBITO:</b>   | LOCAL                                   |  |
| 3. ACTIVIDADES ESENCIALES  |   | 4. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES   |
| Planifica y coordina acciones relacionadas al sistema integrado de salud y seguridad ocupacional.  |   | Seguridad y Salud Ocupacional. Gestión de riesgos.   |
| Propone programas, determina los objetivos, recursos, responsables en materia de seguridad y salud en el trabajo.  |   | Manejo sistemático de la gestión organizacional y recursos humanos. Higiene laboral.   |
| Diseña estrategias para la elaboración y puesta en marcha de las medidas de prevención, incluidas las relacionadas con los métodos de trabajo, que garanticen un mayor nivel de protección de la seguridad y salud de los servidores públicos. |   | Elaboración de proyectos   |
| Investigar y analizar los accidentes, incidentes y enfermedades de trabajo, con el propósito de identificar las causas que los originaron y adoptar acciones correctivas y preventivas tendientes evitar hechos similares.                     |   | Redacción de documentos de mediana y alta complejidad  |
| Brinda asesoramiento y asistencia al Comité paritario de la institución  |   | Formulación de planes operativos y de contingencia a corto mediano y largo plazo.  |
| Informa a los servidores , los potenciales riesgos laborales a los que están expuestos y programa su capacitación a fin de prevenir, minimizar y eliminar riesgos laborales.   |   | Metodologías de evaluación y control de resultados de los procesos de auditorias   |
| Las demás que le sean asignadas, en el ámbito de su competencia, de conformidad a las leyes, reglamentos y demás normativa legal vigente.  |   |  |

**Elaborado por:** Karla Rodríguez

**Fuente:** (CBI, 2021)

**Tabla 41:** Perfil profesional Inspector

|  |                              |   |
|--|------------------------------|---|
| <b>1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO</b>   |                              | <b>3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS</b>  |
|  |                              | <b>INTERFAZ:</b>  |
| <b>DENOMINACIÓN DEL PUESTO:</b>  | INSPECTOR                    | PRIMER JEFE - SEGUNDO JEFE - OFICIALES - DIRECTORES - PERSONAL ADMINISTRATIVO, OPERATIVO Y TÉCNICO DEL CBI - CIUDADANÍA EN GENERAL  |
| <b>NIVEL:</b>  | PROFESIONAL / NO PROFESIONAL |   |
| <b>UNIDAD ADMINISTRATIVA:</b>  | OPERATIVO                    |   |
| <b>ROL:</b>  | EJECUCIÓN DE PROCESOS        |   |
| <b>GRUPO OCUPACIONAL:</b>  |                              |   |
| <b>GRADO:</b>  |                              |   |
| <b>ÁMBITO:</b>   | LOCAL                        |   |
| <b>3. ACTIVIDADES ESENCIALES</b>   |                              | <b>4. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES</b>   |
| Asistir a los trabajos que se presenten de: extinción de incendios, rescates, auxilios y en general las emergencias y servicios debidamente despatchados desde el ECU 911, así como otros que disponga la superioridad en el ámbito de su competencia  |                              | Conocimiento de normativa legal vigente   |
| Aplica conocimientos técnicos para el uso y manejo de equipos de bomberos, herramientas de alta gama para trabajo manual pesado en estructuras colapsadas, forzadas y vehiculares, bombas de presión y succión, herramientas de zapa y combate de incendios.   |                              | Conocimientos básicos para control y mantenimiento preventivo de vehículos, equipos, mangueras, pitones, motores.   |
| Cumplir con los protocolos de intervención para manejo de emergencias y desastres legalmente establecidas.   |                              | Uso y manejo eficiente y eficaz de EPP, auto contenidos, equipos de respiración autónoma, acoples, mangueras y demás equipos para atención de emergencias, incendios, rescates. |
| Verifica el cumplimiento de la ley de Defensa contra incendios y normativa legal vigente a través de la inspección de locales, oficinas, negocios estableciendo las recomendaciones que garantizan la seguridad previa a la obtención de los permisos de funcionamiento.   |                              | Conocimiento de la cadena de mando,   |
| Conducir y operar los vehículos de emergencia y combate de incendios: Unidad de Rescate, Autobombas, tanqueros, ambulancias, camionetas, motos, lanchas u otros que disponga el CBI para la prestación de sus servicios.   |                              |   |
| Capacitar a brigadas voluntarias, institucionales y ciudadanía en general en temas de seguridad: Planes de emergencia, prevención y control de incendios básico, manejo de extintores, Primeros auxilios, técnicas de evacuación, acciones básicas en caso de sismos, incendios, atentados terroristas, inundaciones entre los más frecuentes. |                              |   |

**Elaborado por:** Karla Rodríguez

**Fuente:** (CBI, 2021)

**Tabla 42:** Perfil profesional Asesor Jurídico

| 1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO   |                                      | 2. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS   |  |
|---|--------------------------------------|---|--|
|   |                                      | <b>INTERFAZ:</b>  |  |
| <b>DENOMINACIÓN DEL PUESTO:</b>   | ASESOR JURÍDICO                      | PRIMER JEFE - AUTORIDADES DE INSTITUCIONES A NIVEL NACIONAL, PROVINCIAL, CANTONAL - MIEMBROS DEL COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN Y PLANIFICACIÓN - MIEMBROS DEL COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN Y DISCIPLINA - PERSONAL ADMINISTRATIVO, OPERATIVO Y TÉCNICO DEL CBI - CIUDADANÍA EN GENERAL |  |
| <b>NIVEL:</b>   | PROFESIONAL                          |   |  |
| <b>UNIDAD ADMINISTRATIVA:</b>   | UNIDAD DE ASESORÍA JURÍDICA          |   |  |
| <b>ROL:</b>   | EJECUCIÓN Y COORDINACIÓN DE PROCESOS |   |  |
| <b>GRUPO OCUPACIONAL:</b>   | SERVIDOR PÚBLICO 3                   |   |  |
| <b>GRADO:</b>   | 9                                    |   |  |
| <b>ÁMBITO:</b>  | NACIONAL                             |   |  |
| 3. ACTIVIDADES ESENCIALES   |                                      | 4. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES  |  |
| Dirigir y supervisar los informes direccionados a los niveles superiores y demás entidades del Estado, sobre el estado de las acciones de carácter legal en caso de incumplimiento de contratos u otros en el ámbito legal. |                                      | Redacción   |  |
| Elaboración de anteproyectos de ley, acuerdos, ordenanzas, resoluciones u otros documentos legales de competencia del CBI.  |                                      | Manejo de medios tecnológicos e informáticos  |  |
| Emitir informes jurídicos y tramitar de conformidad con la ley los procesos de contratación pública y otros legales que se desarrollan en el CBI.   |                                      | Elaboración de proyectos  |  |
| Controlar cuando fuere del caso lo atinente a legalizaciones, protocolizaciones e inscripciones y demás aspectos emanados de la ley en los comodatos, donaciones, etc.  |                                      | Metodología de litigación   |  |
| Emitir criterios que brinden asesoría jurídica para tramitar de conformidad con la ley los procesos de contratación pública y otros administrativos - legales que se desarrollan en el CBI.                                 |                                      |   |  |
| Sustanciar como Secretario Ad Hoc el debido proceso para la sanción de faltas administrativas disciplinarias de conformidad con la normativa legal vigente.   |                                      |   |  |

**Elaborado por:** Karla Rodríguez

**Fuente:** (CBI, 2021)

## CLÁUSULA IX EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

### 4.2.9. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

#### 4.2.9.1. INDICADORES

Para este punto de la norma se ha encontrado factible el desarrollo de fichas de indicadores de cada procedimiento planteado anteriormente ya que en la norma se menciona que se debe identificar que necesita ser medido para asegurar resultados con efectos positivos dentro de la institución y además se deben codificar de forma correcta en él, se explica el modelo seguido en la Tabla 43:

#### Nombre del Indicador

- Se toman las iniciales de los macro procesos

**Ejemplo:** Gestión Estratégica **GE**.

- Se toman las tres primeras letras del proceso

**Ejemplo:** Supervisión **SUP**.

- Iniciales del nombre del indicador

**Ejemplo:** Tasa sumatoria **TS**.

- **I** (Indicador)
- **F**(Interno)
- **E**(Externo) (Coral, 2019)

**Tabla 43:** Indicadores

| PROCESO                      | COD    | INDICADORES  | COD                                     |
|------------------------------|--------|--|---|
| <b>SUPERVISIÓN</b>           | GE.SUP | 1) Tasa de cumplimiento a necesidades  | 1) GE.SUP-TCN.IF01                      |
| <b>DIRECCIÓN</b>             | GE.DIR | 1) Tasa de incumplimiento de requisitos para funcionamiento                      | 1) GE.DIR-TIRF.IE01                     |
| <b>PLANIFICACIÓN</b>         | GE.PLA | 1) Número de tareas cumplidas<br>2)Tasa de asistencia                            | 1) GE.PLA-NTC.IF01<br>2) GE.PLA-TA.IF01 |
| <b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> | GE.GC  | 1)Número de requerimientos auditables cumplidos<br>2) Número de no conformidades | 1) GE.GC-NRAC.IE01<br>2) GE.GC-NNC.IF01 |

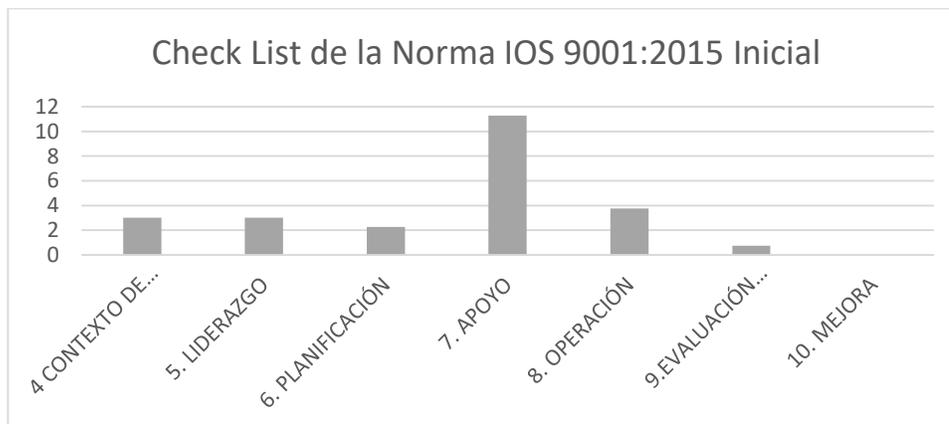
|                       |         |  |  |
|-----------------------|---------|--|--|
| <b>OPERACIONES</b>    | GO.OPE  | 1)Tiempo de respuesta a rescates<br>2) Número de muertes relacionadas con los servicios prestados<br>3) Número de personal capacitado 4)<br>Porcentaje de demanda de capacitaciones externas | 1) GO.OPE-TRR.IF01<br>2) GO.OPE-NMRS.IE01<br>3) GO.OPE-NPC.IF01<br>4) GO.OPE-PDCE.IE01 |
| <b>ADMINISTRACIÓN</b> | GO.ADM  | 1) Tasa de reembolsos realizados<br>2) Tasa de postulantes aprobados<br>3) Número de sanciones por persona   | 1) GO.ADM-TRR.IF01<br>2) GO.ADM-TPA.IF01<br>3) GO.ADM-NSP.IF01                         |
| <b>TIC'S</b>          | GA.TIC  | 1) Tasa de tiempo promedio de demora   | 1) GA.TIC-TPD.IF01   |
| <b>MANTENIMIENTO</b>  | GA.MTTO | 1) Número de novedades   | 1) GA.MTTO-NV.IF01   |
| <b>JURÍDICO</b>       | GA.JUR  | 1) Tasa de notificaciones legales  | 1) GA.JUR-TNL.IE01   |
| <b>RIESGO</b>         | GA.RG   | 1) Número de incidentes  | 1) GA.RG-NI.IF01   |

Elaborado por: Karla Rodríguez

Fuente: (CBI, 2021)

#### 4.2.9.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Se realizará la presentación gráfica de los resultados obtenidos de la aplicación del Check List ISO 9001:2015 inicial, con el fin de mostrar la situación actual de la institución con un resultado de 24,05%.

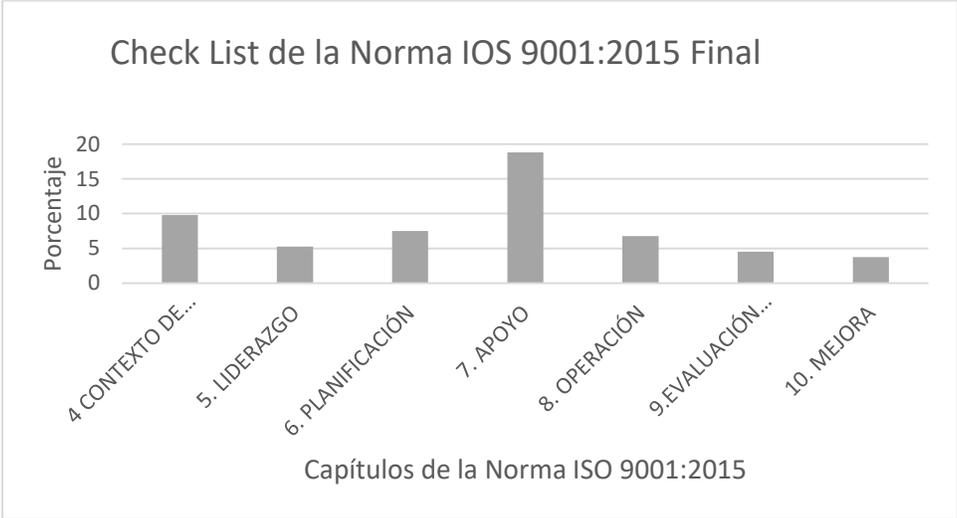


**Figura 21:** Resultados Check List ISO 9001:2015 inicial

Elaborado por: Karla Rodríguez

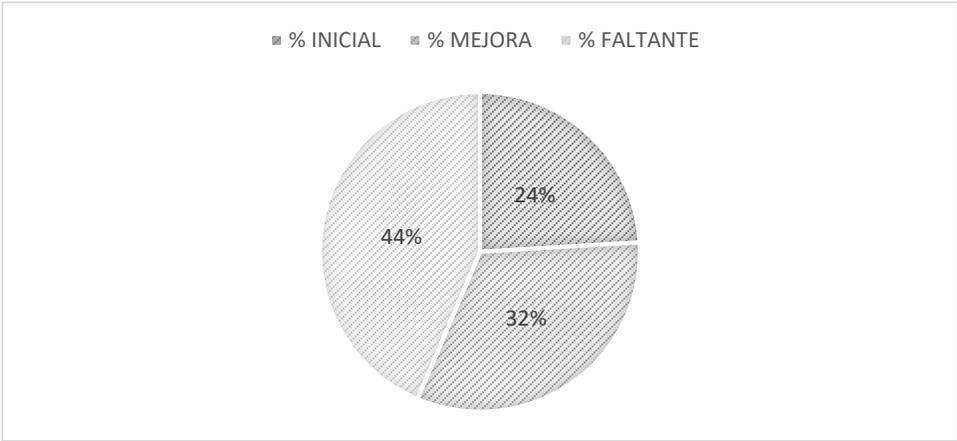
Fuente: (CBI, 2021)

A continuación, se presenta el Check List ISO 9001:2015 final el cuál se ha actualizado planteando el escenario de entrega de información a la institución, la cual al contar con el trabajo va a variar el porcentaje de cumplimiento en una cantidad no muy significativa por el hecho de que no se está llevando a cabo la implementación, solo la entrega del modelo de gestión por procesos con un resultado total de 56,39%.



**Figura 22:** Resultados Check List ISO 9001:2015 final  
**Elaborado por:** Karla Rodríguez  
**Fuente:** (CBI, 2021)

Para finalizar se ha hecho una comparación entre los resultados iniciales y los resultados finales, dándose así a notar que se inicia con un 24,05% del cuál con el planteamiento de un escenario de entrega se incrementa en un 32%, quedando así un 44% para llegar a la excelencia el cuál se podría cumplir con la implementación del modelo de gestión.



**Figura 23:** Comparación de resultados  
**Elaborado por:** Karla Rodríguez  
**Fuente:** (CBI, 2021)

## CLÁUSULA X MEJORA

### 4.2.10. MEJORA CONTINUA

En la Tabla 44 se mencionan por cada uno de los puntos de la norma las actividades que van acorde con el cumplimiento a los requerimientos de la norma detallando sus responsables y recursos.

**Tabla 44:** Plan de mejora

| <b>ÍTEM</b>                           | <b>ACCIONES</b>   | <b>ACTIVIDADES</b>                                   | <b>RECURSOS</b>             | <b>RESPONSABLE</b>        | <b>EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO</b>  |
|---------------------------------------|---|--|-----------------------------|---------------------------|-----------------------------------|
| <b>4. Contexto de la organización</b> | 4.1 Comprensión de la organización  | Elaborar herramientas FODA y Pestel                  | Talento humano, tecnológico | Director de Planificación | 1)Matriz FODA<br>Análisis PESTEL  |
|                                       | 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas | Identificar partes interesadas                       | Talento humano, tecnológico | Director de Planificación | 1)Matriz de partes interesadas    |
|                                       | 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad             | Plantear alcance del sistema de gestión por procesos | Talento humano, tecnológico | Director de Planificación | 1) Alcance del Sistema de Gestión |

|                     |   |   |                             |                                    |  |
|---------------------|---|---|-----------------------------|------------------------------------|--|
|                     | 4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos              | Diseñar el sistema de gestión procesos el mismo debe incluir :<br>-Mapas de procesos<br>-Inventario de procesos<br>-Fichas de procesos<br>-Evaluación de riesgos<br>-Manual de procedimientos | Talento humano, tecnológico | Director de Planificación          | 1) Mapa de procesos<br>2) Caracterización de procesos<br>3) Manual de procedimientos<br>4) Matriz de riesgos de procesos<br>5) Lista maestra de procesos |
| <b>5. Liderazgo</b> | 5.2 Política  | Establecer política de calidad  | Talento humano, tecnológico | Director de Planificación          | 1) Política de calidad   |
|                     | 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades de la organización | Modificar y actualizar el organigrama estructural   | Talento humano, tecnológico | Director Administrativo-financiero | 1) Organigrama estructural   |

|                                    |  |  |                             |                                    |  |
|------------------------------------|--|--|-----------------------------|------------------------------------|--|
| <b>6. Planificación</b>            | 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos | Plantear objetivos de calidad que sean específicos, medibles, alcanzables, relevantes y temporales, planificación de mejoras | Talento humano, tecnológico | Director de Planificación          | 1) Objetivos de calidad y planificación para lograrlos |
| <b>7. Apoyo</b>                    | 7.1 Recursos   | Perfiles profesionales actualizados  | Talento humano, tecnológico | Director Administrativo-financiero | Perfiles profesionales                                 |
| <b>9. Evaluación del desempeño</b> | 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación           | Indicadores de desempeño con sus respectivas fichas<br>Análisis de resultados  | Talento humano, tecnológico | Director de Planificación          | 1) Fichas de indicadores<br>2) Análisis de resultados  |
| <b>10. Mejora</b>                  | 10.3 Mejora continua                                       | Describir plan de mejoras  | Talento humano, tecnológico | Director de Planificación          | 1) Plan de mejora                                      |

Elaborado por: Karla Rodríguez

Fuente: (CBI, 2021)

## CONCLUSIONES

- A través de la investigación documental y de campo de la información existente y vigente de la institución, se ha obtenido las bases necesarias para la construcción de conocimiento referente al marco teórico ayudando así al desarrollo de la investigación del modelo de gestión por procesos en el Cuerpo de Bomberos de Ibarra.
- En el desarrollo del diagnóstico de línea base en el Cuerpo de Bomberos de Ibarra se aplicó el análisis de los factores internos y factores externos mediante herramientas que facilitan el manejo de la información, aplicando para ello la matriz FODA y análisis PESTEL, así como también se realizó la aplicación del Check List de la Norma ISO 9001:2015, donde se pudo evidenciar que en la situación actual de la institución se tiene un desempeño de 24,06% siendo este un nivel de desempeño inadecuado, del cual se concluye que el punto más crítico se encuentra en los puntos evaluados del capítulo 10.
- La propuesta del diseño de un sistema de gestión por procesos ha logrado la identificación del mapa de procesos con 10 procesos y sus respectivas caracterizaciones, un manual de procedimientos que contiene 26 fichas de procedimientos con sus respectivos flujogramas y 27 documentos/registros, además de 16 fichas de indicadores, matriz de partes interesadas, estructura organizacional y matriz de riesgos en los procesos, con los cuáles la institución se plantea alcanzar nuevos estándares acorde con normas de referencia y además llegar a tener control interno de la información, debido a que se va a poder sistematizar de manera óptima los procesos.

## RECOMENDACIONES

- De acuerdo a los estudios realizados es recomendable implementar el modelo de gestión por procesos en la institución “Cuerpo de Bomberos de Ibarra”, debido a que es un requerimiento del ente regulador vigente.
- Para el análisis de la línea base será necesario tener un canal de información de flujo continuo que facilite el desarrollo de la investigación, ya que los datos obtenidos deben ser verídicos y lo más actuales posible.
- Socializar la situación actual del Check List Inicial con sus resultados obtenido y realizar una proyección de lo que se podría mejorar si se implementaría el sistema de gestión por procesos.
- Plantear la elaboración de un plan de manejo ambiental, permitirá un mejor desarrollo de las actividades realizadas por parte del personal perteneciente al Cuerpo de Bomberos de Ibarra.
- Controlar y dar seguimiento a los procesos y manual de procedimientos para alcanzar los resultados esperados.

## Bibliografía

- Arias, A. (22 de 10 de 2020). *Gestión de los procesos*. Obtenido de UCM: <https://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10142.pdf>
- Caicedo, N. (22 de 03 de 2021). *UNIPACÍFICO*. Obtenido de Instructivo elaboración de mapa de riesgos: <http://www.unipacifico.edu.co/sigcalidad/pd4102.pdf>
- Cantabria, U. (15 de 01 de 2019). *Manual de gestión por procesos*. Obtenido de UNIVERSIDAD CANTABRIA: <https://web.unican.es/consejo-direccion/gerencia/Documents/gestion-por-procesos/manual-gestion-por-procesos-UC-%20v10.pdf>
- Cardona, & Restrepo. (15 de 05 de 2020). *Herramientas de control*. Obtenido de Weebly: [http://puntosdeencuentro.weebly.com/uploads/2/2/3/6/22361874/listas\\_de\\_chequeo.pdf](http://puntosdeencuentro.weebly.com/uploads/2/2/3/6/22361874/listas_de_chequeo.pdf)
- CBI. (01 de 2021). Levantamiento de información. (K. Rodríguez, Entrevistador)
- CGE. (2017). *Norma ecuatorianas de auditoría general*. Obtenido de <https://marioabambari.files.wordpress.com/2017/07/normas-ecuatorianas-de-auditoria-gubernamental.pdf>
- Chandi, K. (2018). *Modelo del sistema de gestión de calidad para la carrera de ingeniería industrial de la Universidad Técnica del Norte*. Obtenido de UTN REPOSITORIO: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/8155/1/04%20IND%20112%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf>
- Chávez, R. (2018). El concepto de riesgo. *Recursos Naturales y sociedad*, 39.
- COESCOPE. (2017). *Código Orgánico de las Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público*. Obtenido de [https://oig.cepal.org/sites/default/files/2017\\_codigoseguridadciudadana\\_ecu.pdf](https://oig.cepal.org/sites/default/files/2017_codigoseguridadciudadana_ecu.pdf)
- Coral, A. (2019). *Diseño de un modelo de gestión por procesos basado en la norma ISO 9001:2015 en el área de producción de la empresa de productos lácteos GONZÁLEZ en la ciudad de Cayambe*. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/10609>
- CSP. (12 de 20 de 2020). *¿A que clase de riesgos laborales nos enfrentamos en el trabajo?* Obtenido de <https://cspgrupo.com/clases-de-riesgos-laborales/>
- CTM. (5 de AGOSTO de 2020). *CTMA CONSULTORES*. Obtenido de <https://ctmaconsultores.com/iso-9004/>
- EALDE. (25 de JUNIO de 2020). *EALDE BUSINESS SCHOOL*. Obtenido de <https://www.ealde.es/iso-31000-para-que-sirve/>
- Espinoza, E. (NOVIEMBRE de 2016). *Universo, muestra y muestreo*. Obtenido de <http://www.bvs.hn/Honduras/UICFCM/SaludMental/UNIVERSO.MUESTRA.Y.MUESTREO.pdf>
- García, J. (2018). *Teoría y ejercicios prácticos de dinámica de sistemas*. España: Ebook.
- Gobierno, C. d. (2015). *Técnicas y herramientas para el control de procesos y la gestión de la calidad para su uso en la auditoría interna de la gestión de riesgos*. CHILE: CAIGG.
- Herrera. (05 de 2020). *Diagramas de flujo*. Obtenido de <https://www.uv.mx/personal/aherrera/files/2020/05/DIAGRAMAS-DE-FLUJO.pdf>
- ISO. (2015). Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>
- ISO. (2015). *Sistemas de Gestión*. Obtenido de Justicia la Rioja: [https://justicialarioja.gob.ar/planificacion/pagina/Norma%20ISO%209000\\_2015%20Vocabulario%20Fundamentos.pdf](https://justicialarioja.gob.ar/planificacion/pagina/Norma%20ISO%209000_2015%20Vocabulario%20Fundamentos.pdf)

- ISO. (2015). *Traducción de la norma internacional*. Obtenido de <http://www.itvalledelguadiana.edu.mx/ftp/Normas%20ISO/ISO%209001-2015%20Sistemas%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Calidad.pdf>
- ISOTOOLS. (12 de JULIO de 2017). *La importancia de la mejora de los procesos*. Obtenido de <https://www.isotools.org/2017/07/12/importancia-mejora-procesos/>
- ISOTools. (2020). *Lista de verificación*. Obtenido de Blog Calidad y Excelencia: <https://www.isotools.org/2016/09/22/iso-9001-2015-la-lista-verificacion/>
- LOSEP. (2016). *Reglamento General a la Ley Orgánica de Servicio Público*. Obtenido de [http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5\\_ecu\\_ane\\_mdt\\_4.4\\_reg\\_LOSEP.pdf](http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.4_reg_LOSEP.pdf)
- Lucas, P. (JUNIO de 2014). *Escola Tècnica Superior*. Obtenido de [https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/23486/PFC\\_EOI\\_PLA\\_201406\\_Gesti%C3%B3n%20de%20las%20Empresas%20por%20Procesos.pdf](https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/23486/PFC_EOI_PLA_201406_Gesti%C3%B3n%20de%20las%20Empresas%20por%20Procesos.pdf)
- Murillo. (15 de 05 de 2020). *La entrevista*. Obtenido de [http://www.uca.edu.sv/mcp/media/archivo/f53e86\\_entrevistapdfcopy.pdf](http://www.uca.edu.sv/mcp/media/archivo/f53e86_entrevistapdfcopy.pdf)
- Mutua, U. (Octubre de 2017). *Prevención de riesgos laborales para PYME EVALUACIÓN DE RIESGOS*. Obtenido de [https://www.mutuauniversal.net/flippingbooks/16/data/downloads/16\\_eval\\_riesgos.pdf](https://www.mutuauniversal.net/flippingbooks/16/data/downloads/16_eval_riesgos.pdf)
- Navarro, F. (12 de 9 de 2016). *Gestión por procesos. La estructura organizacional horizontal*. Obtenido de REVISTA DIGITAL: <https://revistadigital.inesem.es/gestion-integrada/enfoque-gestion-procesos/>
- Novillo, Parra, Ramón, & Lopez. (2017). *Gestión de la calidad: un enfoque práctico*. Guayaquil: Grupo Compas.
- OBP. (2015). *Plataforma de navegación en línea*. Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>
- Pardo, J. (2017). *Gestión por procesos y riesgo operacional*. España: AENOR. Obtenido de AENOR.
- Pérez, F. (2020). *La competitividad española en las cadenas de valor globales*. Bilbao: BBVA.
- Prieto, & Damirya. (Junio de 2015). *Sapienza Organizacional*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/5530/553056601009.pdf>
- Prieto, B. (15 de 12 de 2017). *Scielo.org.co*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuco/v18n46/0123-1472-cuco-18-46-00056.pdf>
- PROAÑO, GISBERT, & PÉREZ. (22 de 12 de 2017). *3 C EMPRESA*. Obtenido de [https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/art\\_6.pdf](https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/art_6.pdf)
- Puertas, D. (2016). *Propuesta de un modelos de gestión por procesos*. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/12232/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rojas, J., & Matallana, L. (1 de enero de 2016). *Administración de empresas*. Obtenido de [https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2350&context=administracion\\_de\\_empresas](https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2350&context=administracion_de_empresas)
- Salud, S. (15 de 05 de 2020). *CCA*. Obtenido de <http://www.cca.org.mx/funcionarios/cursos/ap089/apoyos/m3/analisis.pdf>
- Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F: Mc Graw- Hill.
- Sarli, R., Gonzalez, S., & Ayres, N. (2015). *Análisis FODA una herramienta necesaria*. Obtenido de [https://videla-rivero.bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitaes/7320/sarlirfo-912015.pdf](https://videla-rivero.bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitaes/7320/sarlirfo-912015.pdf)

- SENPLADES. (2017). *PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR*. Obtenido de [https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL\\_OK.compressed1.pdf](https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_OK.compressed1.pdf)
- Sirvent, Gisbert, & Pérez. (22 de 12 de 2017). *Los 7 principios de gestión de calidad en ISO 9001*. Obtenido de 3 CIENCIAS: [https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/art\\_2.pdf](https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/art_2.pdf)
- SNAP. (2016). *Norma Técnica de Diseño de Reglamentos o Estatutos Orgánicos de Gestión Organizacional por Procesos*. Obtenido de <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/10/Norma-T%C3%A9cnica-de-Prestaci%C3%B3n-de-Servicios-y-Administraci%C3%B3n-por-Procesos.pdf>
- Solis. (2014). *Reseña histórica del Cuerpo de Bomberos Ibarra*. Ibarra.
- Troncoso, C., & Amaya, A. (30 de Octubre de 2016). *Entrevista: Guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v65n2/0120-0011-rfmun-65-02-329.pdf>

# ANEXOS

Anexo 1 CHECK LIST ISO 9001:2015

|                               |   |   | CUMPLIMIENTO |           |           |
|-------------------------------|---|---|--------------|-----------|-----------|
|                               |   |   | CUMPLE       | NO CUMPLE | NO APLICA |
| 4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN | 4.1 Compresión de la organización y su contexto                             | ¿Dispone la organización de una metodología para el análisis, seguimiento y revisión del contexto interno y externo?                              |              | X         |           |
|                               |   | ¿Ha detectado la organización todos los factores externos que afectan al desempeño de la organización?  | X            |           |           |
|                               |   | ¿Ha detectado la organización todos los factores internos que afectan al desempeño de la organización?  | X            |           |           |
|                               |   | ¿Se han tenido en cuenta los factores empleados en la definición y planificación del sistema de gestión?  | X            |           |           |
|                               | 4.2. Compresión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas | ¿Dispone la organización de una metodología para la detección y el análisis de expectativas y necesidades de las partes interesadas?              |              | X         |           |
|                               |   | ¿Se han detectado todas las necesidades y expectativas de las partes interesadas que puedan afectar al desempeño del sistema de gestión?          |              | X         |           |
|                               |   | ¿Se realiza el seguimiento y la revisión de la información relacionada con las partes interesadas y sus requisitos pertinentes?                   |              | X         |           |
|                               |   | ¿Se han tenido en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas en la definición del sistema y su planificación de actividades? |              | X         |           |
|                               | 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad          | ¿Tiene documentado la organización el alcance del sistema de gestión?   |              | X         |           |
|                               |   | ¿Se han delimitado claramente los límites físicos y las actividades del sistema?  |              | X         |           |

|              |  |  |   |   |   |  |
|--------------|--|--|---|---|---|--|
|              |  | ¿Se han justificado adecuadamente la no aplicabilidad de los requisitos señalados por la organización?                                     |   | X |   |  |
|              |  | ¿Los requisitos no aplicables no afectan a la calidad de los productos o la satisfacción de los clientes?                                  | X   |   |   |  |
|              | 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos                              |  | ¿Se han identificado todos los procesos necesarios y sus interacciones, incluyendo entradas, salidas y secuencia? |   | X |  |
|              |  |  | ¿Se han definido actividades de seguimiento e indicadores para el control de estos procesos?                      |   | X |  |
|              |  |  | ¿Se han identificado los recursos necesarios y las responsabilidades y autoridades de cada proceso?               |   | X |  |
|              |  |  | ¿Se han definido los procesos teniendo en cuenta los riesgos y oportunidades?                                     |   | X |  |
|              |  |  | ¿Se evidencia la mejora en el desempeño de los procesos y el sistema de calidad?                                  |   | X |  |
| 5. LIDERAZGO | 5.1. Liderazgo y compromiso<br>5.1.1. Generalidades<br>5.1.2. Enfoque al cliente | ¿Demuestra la dirección el liderazgo y compromiso respecto al sistema de gestión de la calidad?  | X   |   |   |  |
|              |  | ¿Asume la alta dirección la responsabilidad y obligación de rendir cuentas en relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad? | X   |   |   |  |
|              |  | ¿Se asegura y promueva la dirección el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión?  |   | X |   |  |
|              |  | ¿Mantiene la dirección un enfoque al cliente en el establecimiento y desempeño del sistema de gestión de la calidad?                       |   | X |   |  |
|              | 5.2. Política<br>5.2.1. Establecimiento de la política de                        | ¿Mantiene la organización una política de la calidad apropiada al propósito y contexto de la organización?                                 |   | X |   |  |

|  |   |   |  |   |  |  |
|--|---|---|--|---|--|--|
|  | la calidad<br>5.2.2.<br>Comunicación de<br>la política de la<br>calidad | ¿Incluye la política los<br>compromisos de cumplimiento<br>de requisitos y mejora continua?   |  | X |  |  |
|  |   | ¿Existe una relación entre la<br>política y los objetivos de la<br>calidad?   |  | X |  |  |
|  |   | ¿La política se encuentra<br>disponible para las partes<br>interesadas?   |  | X |  |  |
|  |   | ¿La política es comunicada y<br>entendida dentro de la<br>organización?   |  | X |  |  |
|  | 5.3. Roles,<br>responsabilidades<br>y autoridades en<br>la organización | ¿Existe evidencia de la definición<br>de responsabilidades y<br>autoridades para cada uno de<br>los roles de la organización?   | X  |   |  |  |
|  |   | ¿Estas responsabilidades y<br>autoridades han sido<br>comunicadas y entendidas en<br>toda la organización?  | X  |   |  |  |
|  |   | ¿Ha asignado la alta dirección la<br>responsabilidad para el<br>aseguramiento del<br>cumplimiento de los requisitos<br>de la norma, el correcto<br>funcionamiento de los procesos,<br>etc.? |  | X |  |  |
|  | 6. PLANIFICACIÓN  | 6.1. Acciones<br>para abordar<br>riesgos y<br>oportunidades   | ¿Se han identificado los riesgos<br>y oportunidades relacionados<br>con el análisis de contexto, las<br>necesidades y expectativas de<br>las partes interesadas y los<br>procesos? | X |  |  |
|  |   |   | ¿Se han evaluado estos riesgos y<br>oportunidades para determinar<br>acciones proporcionales al<br>impacto potencial?  | X |  |  |
|  |   |   | ¿Se han planificado acciones<br>para abordar los riesgos y las<br>oportunidades?   | X |  |  |
| 6.2. Objetivos de<br>la calidad y<br>planificación para<br>lograrlos |   | ¿Se han establecido objetivos<br>coherentes con la política de la<br>calidad?   |  | X |  |  |
|  |   | ¿Los objetivos están<br>relacionados con la conformidad<br>del producto y con el aumento<br>de la satisfacción del cliente?   |  | X |  |  |

|          |  |   |   |   |  |
|----------|--|---|---|---|--|
|          |  | ¿Los objetivos son medibles y disponen de metodología de seguimiento?   |   | X |  |
|          |  | ¿La planificación de los objetivos contempla las actividades, los recursos, los plazos y las responsabilidades para su realización?         |   | X |  |
|          |  | ¿Se han comunicado los objetivos en la organización en los niveles pertinentes?   |   | X |  |
|          | 6.3. Planificación de los cambios                                  | ¿Los cambios realizados en el sistema de gestión de calidad han sido planificados?  |   | X |  |
|          |  | ¿Los cambios a realizar tienen en cuenta las consecuencias potenciales y la integridad del sistema de gestión de la calidad?                |   | X |  |
|          |  | ¿Los cambios tienen en cuenta la necesidad de recursos y la asignación de responsabilidades?  |   | X |  |
| 7. APOYO | 7.1. Recursos<br>7.1.1. Generalidades<br>7.1.2. Personas           | ¿La organización dispone de los recursos necesarios para el correcto desempeño de los procesos?   |   | X |  |
|          |  | ¿La organización ha determinado y proporcionado las personas necesarias para la implementación eficaz del sistema de gestión de la calidad? |   | X |  |
|          | 7.1. Recursos<br>7.1.3. Infraestructura                            | ¿Se han identificado las infraestructuras necesarias para la operación de los procesos?   | X |   |  |
|          |  | ¿Se está realizando un mantenimiento adecuado de las infraestructuras?  | X |   |  |
|          |  | ¿Se han definido las operaciones y responsabilidades relacionadas con el mantenimiento?   | X |   |  |
|          | 7.1. Recursos<br>7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos | ¿La organización ha identificado el ambiente necesario para la operación de los procesos?   | X |   |  |
|          |  | ¿Se han planificado actividades adecuadas para la conservación  | X |   |  |

|  |   |   |   |   |  |
|--|---|---|---|---|--|
|  |   | del adecuado ambiente de trabajo?   |   |   |  |
|  |   | ¿Se encuentran planificadas las actividades, plazos y responsabilidades, para asegurar el adecuado ambiente para los procesos?                            | X |   |  |
|  | 7.1. Recursos                             | ¿Se han identificado los recursos de seguimiento y medición necesarios para la realización de las inspecciones y controles?                               |   | X |  |
|  | 7.1.5. Recursos de seguimiento y medición | ¿Se han planificado operaciones para asegurar la fiabilidad de los recursos a emplear en las mediciones?  |   | X |  |
|  |   | ¿Se conservan registros de las operaciones de verificación/calibración realizadas?  |   | X |  |
|  |   | Si fuese necesario, ¿se mantiene la trazabilidad a patrones nacionales y/o internacionales?   |   | X |  |
|  | 7.1. Recursos                             | ¿Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios? | X |   |  |
|  | 7.1.6. Conocimientos de la organización   | ¿Estos conocimientos son mantenidos y puestos a disposición del personal de la organización?  | X |   |  |
|  | 7.2. Competencia                          | ¿Se han determinado las competencias necesarias de las personas para realizar las tareas del sistema de gestión de la calidad?                            | X |   |  |
|  |   | ¿Se han emprendido acciones para asegurar o mejorar la competencia del personal de la organización?   | X |   |  |
|  |   | ¿Existen evidencias documentadas de la competencia necesaria?   | X |   |  |

|   |   |   |   |  |
|---|---|---|---|--|
| 7.3. Toma de conciencia                     | ¿Se han realizado acciones para asegurar que las personas tomen conciencia de la política de la calidad y los objetivos de calidad?                   |   | X |  |
|   | ¿Se ha comunicado su contribución a la eficacia del sistema y los beneficios de una mejora del desempeño?   |   | X |  |
|   | ¿Se han realizado acciones para que las personas tomen conciencia de las consecuencias de incumplir los requisitos del sistema de gestión de calidad? |   | X |  |
| 7.4. Comunicación                           | ¿Se han determinado las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad?   |   | X |  |
|   | ¿Se encuentra definido qué, cuándo, a quién, cómo y quién realiza cada comunicación?  |   | X |  |
| 7.5. Información documentada                | ¿Se ha identificado la documentación requerida por la norma y el propio sistema de gestión?   |   | X |  |
|   | ¿La identificación y descripción de los documentos es apropiada?  |   | X |  |
|   | ¿Se encuentra definido el formato y soporte de cada documento?  |   | X |  |
|   | ¿Existe una metodología de revisión y aprobación adecuada?  |   | X |  |
|   | ¿La documentación está disponible en los puntos de uso para su consulta?  | X |   |  |
| 7.5. Información documentada (Continuación) | ¿La documentación está protegida adecuadamente contra pérdida o uso inadecuado?   |   | X |  |
|   | ¿Se han definido metodologías para la distribución, acceso, recuperación y uso de los documentos?   |   | X |  |

|  |  |   |   |   |  |
|--|--|---|---|---|--|
| 8. OPERACIÓN   |  | ¿Se contemplan actividades para el almacenamiento y preservación de los documentos (copias de seguridad)?       | X |   |  |
|  |  | ¿Existe un control de cambios en los documentos del sistema?  |   | X |  |
|  |  | ¿Se ha identificado la documentación de origen externo necesaria para el desempeño de los procesos?             | X |   |  |
|  | 8.1. Planificación y control operacional       | ¿Se han identificado los procesos necesarios para cumplir los requisitos de los clientes?                       |   | X |  |
|  |  | ¿Se han establecido criterios para la operación de los procesos?  |   | X |  |
|  |  | ¿Se controlan los procesos contratados externamente?  |   | X |  |
|  | 8.2. Requisitos para los productos y servicios | ¿Se han determinado cuáles son las comunicaciones necesarias con los clientes?                                  |   | X |  |
|  |  | ¿Se determinan los requisitos de los clientes y adicionales de los productos y servicios a ofrecer?             |   | X |  |
|  |  | ¿Se revisa la definición de requisitos y la posibilidad de cumplimiento de las condiciones por la organización? |   | X |  |
|  |  | ¿Se han tenido en cuenta los requisitos legales asociados a los productos y servicios?                          | X |   |  |
| ¿Se conserva toda la información documentada sobre las comunicaciones, requisitos y revisiones con los clientes (presupuestos, contratos, etc.)? |  | X   |   |   |  |
| ¿Existe una metodología para realizar cambios, su revisión y comunicación de las modificaciones?   |  |   | X |   |  |
| 8.3. Diseño y desarrollo de los  |  | ¿Existe una planificación del diseño y desarrollo?  |   | X |  |

|  |  |  |   |   |   |
|--|--|--|---|---|---|
|  | productos y servicios  | ¿Existe una metodología definida para la identificación de entradas para el diseño?  |   | X |   |
|  |  | ¿Existen controles establecidos para cada una de las etapas del diseño?  |   | X |   |
|  |  | ¿Existe una metodología para validar las salidas del diseño y desarrollo?  |   | X |   |
|  |  | ¿Existe una metodología para el control de cambios en el diseño y desarrollo?  |   | X |   |
|  | 8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente | ¿Existe una metodología para el control de los productos y servicios de proveedores externos?  |   |   | X |
|  |  | ¿Existen criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos?                 |   |   | X |
|  |  | ¿Se comunica a los proveedores externos los requisitos de los procesos, productos y servicios a proporcionar?                              |   |   | X |
|  |  | ¿Se comunica a los proveedores externos los controles a realizar para la liberación de sus productos y/o las competencias de las personas? |   |   | X |
|  |  | ¿Se comunica al proveedor externo el control y el seguimiento del desempeño al que es sometido por la organización?                        |   |   | X |
|  | 8.5. Producción y provisión del servicio                                       | ¿Están la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas?  | X |   |   |
|  |  | ¿Se dispone de la información documentada y recursos necesarios para la operación?   |   | X |   |
|  |  | ¿Existen etapas de implementación de actividades de seguimiento y medición, especialmente previas a la liberación y a la entrega?          |   | X |   |

|                            |  |   |  |   |   |
|----------------------------|--|---|--|---|---|
|                            |  | ¿Se aplican métodos adecuados para la identificación y trazabilidad de las salidas para asegurar la conformidad de los productos? |  | X |   |
|                            | 8.5. Producción y provisión del servicio.<br>(Continuación)  | ¿Existen requisitos de trazabilidad que se desarrollan de acuerdo a los requisitos?   |  | X |   |
|                            |  | ¿Se cuida, identifica y protege la propiedad perteneciente a clientes y proveedores externos?                                     |  | X |   |
|                            |  | ¿Las condiciones de preservación de los productos son las adecuadas?  |  |   | X |
|                            |  | ¿Se cumplen con las actividades posteriores a la entrega cuando existan y sea un requisito?                                       |  |   | X |
|                            |  | ¿En caso de cambios los mismos son justificados por información documentada?  | X  |   |   |
|                            |  | 8.6. Liberación de los productos y servicios  | ¿Se han establecido los controles oportunos para la liberación del producto? |   |   |
|                            | ¿Se han determinado las responsabilidades para la liberación de los productos?                         |   |  | X |   |
|                            | ¿Existe información documentada que evidencie la liberación y que permita la trazabilidad de la misma? |   | X  |   |   |
|                            | 8.7. Control de las salidas no conformes   | ¿Las salidas no conformes son identificadas para prevenir su uso o entrega no intencionada?                                       |  | X |   |
|                            |  | ¿Se emprenden las acciones oportunas sobre el producto no conforme: corrección, separación, información al cliente, etc?          |  | X |   |
|                            |  | ¿Se mantiene la información documentada de cada salida no conforme?   |  | X |   |
| 9. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO | 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación<br>9.1.1.  | ¿La organización evalúa el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad?  |  | X |   |

|  |   |  |  |   |  |
|--|---|--|--|---|--|
|  | Generalidades<br>9.1.2. Satisfacción del cliente                                  | ¿Existe una metodología definida para realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en el que se cumplen sus necesidades y expectativas? |  | X |  |
|  |   | ¿Los resultados de esta retroalimentación de la percepción del cliente permiten evidenciar la mejora en la satisfacción del cliente?                             |  | X |  |
|  |   | ¿Los clientes analizados son suficientemente representativos para conocer la satisfacción general de los clientes?   |  | X |  |
|  | 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación<br>9.1.3. Análisis y evaluación | ¿La organización dispone de unos datos de indicadores que permiten el análisis y evaluación del desempeño de los procesos?                                       |  | X |  |
|  |   | ¿Está definida la metodología de seguimiento, responsabilidades y plazos, de los indicadores?  |  | X |  |
|  |   | ¿Los indicadores son adecuados para analizar las mejoras y los cambios en el sistema de gestión de la calidad?   |  | X |  |
|  |   | ¿Existen valores de referencia para los indicadores establecidos?  |  | X |  |
|  | 9.2. Auditoría interna  | ¿Las auditorías internas se realizan de forma planificada?   |  | X |  |
|  |   | ¿Se garantiza la competencia e independencia de los auditores internos?  |  | X |  |
|  |   | ¿El alcance de la auditoría y los métodos son apropiados para evaluar la eficacia del sistema de gestión de la calidad?  |  | X |  |
|  |   | ¿La dirección pertinente es informada de los resultados de auditoría?  |  | X |  |
|  |   | ¿Se emprenden acciones para solventar los incumplimientos detectados en las auditorías internas?   |  | X |  |

|            |  |  |   |   |  |
|------------|--|--|---|---|--|
|            | 9.3. Revisión por la dirección           | ¿Se han incluido todas las entradas de la revisión presentes en la norma de referencia?  |   | X |  |
|            |  | ¿Se han tratado todas las salidas necesarias requeridas por la norma de referencia?  |   | X |  |
|            |  | ¿Existe una metodología definida y una planificación para la realización de las revisiones por la dirección?   | X |   |  |
|            |  | ¿Se está empleando la revisión por la dirección como una herramienta de mejora del sistema de gestión de la calidad?   |   | X |  |
| 10. MEJORA | 10.1. Generalidades                      | ¿La organización planifica acciones para la mejora de la satisfacción del cliente y del desempeño del sistema de gestión de la calidad?                        |   | X |  |
|            |  | ¿Se contemplan para la mejora las necesidades y expectativas de las partes interesadas?  |   | X |  |
|            |  | ¿Se contemplan los riesgos y oportunidades para emprender acciones para la mejora?   |   | x |  |
|            | 10.2. No conformidad y acción correctiva | ¿Existe una metodología para el tratamiento de las no conformidades y las quejas?  |   | x |  |
|            |  | ¿Se está realizando análisis de las causas de las no conformidades para emprender acciones correctivas?  |   | x |  |
|            |  | ¿Existe análisis de la repetitividad de las no conformidades para emprender acciones correctivas?  |   | x |  |
|            |  | ¿La documentación de las no conformidades y acciones correctivas es adecuada para conocer las causas, responsabilidades, resultados y análisis de la eficacia? |   | x |  |

|  |                       |  |  |   |  |
|--|-----------------------|--|--|---|--|
|  | 10.3. Mejora continua | ¿La organización dispone de las herramientas adecuadas para favorecer la mejora continua (objetivos, acciones, salidas de la revisión, etc.)?              |  | x |  |
|  |                       | ¿Existen evidencias de estas mejoras planificadas por la organización?   |  | x |  |
|  |                       | ¿Las mejoras a emprender tienen en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas, el análisis de contexto y los riesgos y oportunidades? |  | x |  |

**Anexo 2: MATRIZ DE RIESGOS BASADA EN PROCESOS**

| <b>Matriz de Riesgo</b>  |                         |               |                           |   |   |   |              |   |   | CÓDIGO                 |   | GA.RG.C01-MR.ID01 |          |  |
|--------------------------|-------------------------|---------------|---------------------------|---|---|---|--------------|---|---|------------------------|---|-------------------|----------|--|
|                          |                         |               |                           |   |   |   |              |   |   | VERSIÓN                |   | 1                 |          |  |
|                          |                         |               |                           |   |   |   |              |   |   | FECHA                  |   | .../.../...       |          |  |
| Identificación de Riesgo |                         |               |                           |   | Análisis de Riesgo  |   |              |   |   | Política Admin. riesgo |   |                   |          |  |
| N                        | Información del Proceso |               |                           | Riesgos   | Causas  | Tipo de Riesgo  | Probabilidad |   |   | Consecuencia           |   |                   | Acciones |  |
|                          | Tipo                    | Proceso       | Responsable               |   |   |   | B            | M | A | L.D                    | D | E.D               |          |  |
|                          |                         |               |                           |   |   |   |              |   |   |                        |   |                   |          |  |
| 1                        | ESTRATÉGICO             | SUPERVISIÓN   | COMANDANTE                | Toma de decisiones inadecuadas  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Planificación inadecuada</li> <li>Desconocimientos de méritos</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Financiero</li> <li>Económico</li> <li>Social</li> </ul> | X            |   |   |                        |   | X                 |          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener los intereses de la institución presentes</li> </ul>   |
| 2                        | ESTRATÉGICO             | DIRECCIÓN     | SUBJEFE                   | Incumplimiento, debilitamiento e irresponsabilidad ante ciudadanos no comprometidos | <ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de personal</li> <li>Ciudadanos incumpliendo la ley</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Social</li> <li>Imagen</li> </ul>                        |              | X |   |                        |   |                   | X        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Hacer el estudio de personal necesario</li> <li>Verificar si las tres inspecciones de evaluación se han cumplido</li> </ul>         |
| 3                        | ESTRATÉGICO             | PLANIFICACIÓN | DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN | Carencia de fiabilidad en el las actividades que se realicen, daños en el personal  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Incumplimiento de actividades en los programas</li> <li>Incumplimiento a las actividades planificadas en el acta compromiso</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Imagen</li> <li>Social</li> <li>Financiero</li> </ul>    |              | X |   | X                      |   |                   |          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Dar seguimiento a cronograma de actividades</li> <li>Verificar acta compromiso firmada por todas las partes involucradas</li> </ul> |

|   |           |                |                                    |  |  |   |  |  |  |  |   |   |   |  |  |
|---|-----------|----------------|------------------------------------|--|--|---|--|--|--|--|---|---|---|--|--|
| 4 | OPERATIVO | OPERACIONES    | OFICIAL DE GUARDIA                 | Daños tanto físicos como psicológicos      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descuido de equipo de bioseguridad</li> <li>• Personas no evacuadas <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rescates negativos</li> <li>• Pérdidas humanas</li> </ul> </li> <li>• Demora en acudir llamado</li> <li>• Personal desactualizado en conocimientos</li> <li>• Personal en estado físico ineficiente para el requerido en el trabajo</li> <li>• Instituciones no preparadas para un desastre natural</li> <li>• Instituciones desprevenidas para mitigar desastres naturales y emergencias</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Laboral</li> <li>• Financiero</li> <li>• Natural</li> <li>• Biológico</li> <li>• Imagen</li> <li>• Social</li> </ul> |  |  |  |  | X |   | X | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicar al personal la importancia del adecuado manejo del equipo de bioseguridad</li> <li>• Verificación y si es posible dar conteo a personas presentes <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegurar el área y las acciones que procedan para dar cumplimiento al auxilio</li> </ul> </li> <li>• Mantener equipo necesario y transporte siempre listos para emergencias <ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar capacitaciones de actualización</li> <li>• Reforzar las medidas de cumplimiento a entrenamiento físico</li> </ul> </li> <li>• Brindar los conocimientos esenciales para contrarrestar o mantener en estado tratable una emergencia</li> </ul> |  |
| 5 | OPERATIVO | ADMINISTRACIÓN | DIRECTOR ADMINISTRATIVO-FINANCIERO | Documentación y requerimientos incumplidos | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inexistencia de bienes entregados a su custodia <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desfinanciamiento</li> <li>• Incumplimiento a necesidades institucionales</li> <li>• Declive profesional</li> <li>• Indisciplina por falta medidas</li> </ul> </li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Económico</li> <li>• Imagen</li> </ul>   |  |  |  |  | X |   | X | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Socializar las consecuencias de los bienes faltantes</li> <li>• Presupuestar a detalle todas las acciones financieras</li> </ul>  |  |
| 6 | APOYO     | TIC's          | DIRECTOR TIC's                     | Sistema de telecomunicación vulnerable     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Institución incomunicada</li> <li>• Sistema de emergencias colapsado</li> <li>• Sistema informático desactualizado</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Social</li> <li>• Imagen</li> </ul>  |  |  |  |  | X |   |   | X  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener al personal preparado para aplicar el plan de contingencia</li> </ul>  |
| 7 | APOYO     | JURÍDICO       | ASESOR JURÍDICO                    | Debilidad jurídica                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Institución fuera de ley</li> <li>• Personal sin asesoramiento jurídico</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Legal</li> </ul>   |  |  |  |  |   | X |   | X  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener al personal informado de las acciones que están dentro de la ley</li> <li>• Informar al personal cuando</li> </ul> |

|   |       |                           |                               |  |   |  |  |   |  |   |  |  |   |  |  |  |
|---|-------|---------------------------|-------------------------------|--|---|--|--|---|--|---|--|--|---|--|--|--|
|   |       |                           |                               |  |   |  |  |   |  |   |  |  |   |  |  | están en acciones infractoras de ley   |
| 8 | APOYO | MAN<br>TENI<br>MIEN<br>TO | OFICIAL DE<br>GUARDIA         | Instalaciones y<br>equipo no<br>disponible | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Parque automotor inhabilitado</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Laboral</li> </ul>  |  |   |  | X |  |  | X |  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar gestión con las autoridades encargadas para cambio o mantenimiento del parque automotor</li> </ul>                               |
| 9 | APOYO | RIES<br>GOS               | ANALISTA<br>DE PREVEN<br>CIÓN | Personal<br>expuesto                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de EPP</li> <li>• Incomunicación de seguridad en el trabajo</li> <li>• Falta de control</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Laboral</li> <li>• Económico</li> <li>• Imagen</li> </ul> |  | X |  |   |  |  | X |  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener un KARDEX de EPP actualizado</li> <li>• Socializar el plan de seguridad</li> <li>• Mantener inspecciones de seguridad</li> </ul> |

|                       | NOMRE  | FECHA |              |
|-----------------------|--|-------|--------------|
| <b>ELABORADO POR:</b> | KARLA RODRÍGUEZ<br>ESTUDIANTE                  |       |              |
|                       |  |       | <b>FIRMA</b> |
| <b>REVISADO POR:</b>  | Tnte. RODRÍGUEZ PATRICIO<br>DIR. PLANIFICACIÓN |       |              |
|                       |  |       | <b>FIRMA</b> |
| <b>APROBADO POR:</b>  | Crnl. LÓPEZ FABIÁN<br>COMANDANTE               |       |              |
|                       |  |       | <b>FIRMA</b> |

**Anexo 3: CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS**

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE SUPERVISIÓN**

|  |                   |                       |                    |
|--|-------------------|-----------------------|--------------------|
|  <p><b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b></p> | <p>PAG.1 de 2</p> | <b>CÓDIGO:</b>        | GE.SUP.C01         |
|  |                   | <b>VERSIÓN:</b>       | 1                  |
|  |                   | <b>ELABORADO POR:</b> | Karla Rodríguez    |
|  |                   | <b>REVISADO POR:</b>  | Tnte. Rodríguez P. |

|  |   |                                 |            |
|--|---|---------------------------------|------------|
| <b>MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA GE.</b> |   | <b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | COMANDANTE |
| <b>PROCESO: SUPERVISIÓN GE.SUP.</b>          |   |                                 |            |
| <b>OBJETIVO</b>                              | Formular, dirigir y coordinar la ejecución de las políticas y directrices en el ámbito de sus competencias, que permitan contar con un servicio eficiente, eficaz, seguro y de calidad a través de la definición de planes, programas y proyectos, que fortalezcan la integración y el desarrollo . |                                 |            |

| <b>CONTROL</b>      |                   |   |               |                  |  |
|---------------------|-------------------|---|---------------|------------------|--|
| <b>CÓDIGO</b>       | <b>DOCUMENTOS</b> | <b>CONDICIONES</b>  | <b>CÓDIGO</b> | <b>REGISTROS</b> |  |
| GE.SUP.C01-POA.ID01 | POA               | 1) Debe realizarse un buen estudio y planificación de proyecciones del presupuesto anual debido a que no volverá a darse más desembolso de dinero antes que se cumpla el periodo anual.   | N/A           |                  |  |
| GE.SUP.C02-OF.ID01  | Formato de oficio | 2) Las/los personas que obtendrán los reconocimientos o estímulos no económicos se obtendrán por motivo de actividades laborales diferentes a las habituales que conlleven a reconocimientos públicos, ayudas humanitarias en casos de desastres naturales o actividades que ayude a una mejora significativa para la institución | N/A           |                  |  |

| <b>NORMATIVA LEGAL</b>   |
|--|
| Código Orgánico de las Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público Art.282 (2017) |



**CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA**

PAG.2 de 2

|                       |                    |
|-----------------------|--------------------|
| <b>CÓDIGO:</b>        | GE.SUP.C01         |
| <b>VERSIÓN:</b>       | 1                  |
| <b>ELABORADO POR:</b> | Karla Rodríguez    |
| <b>REVISADO POR:</b>  | Tnte. Rodríguez P. |

| ENTRADAS                           |                   | ACTIVIDADES  | SALIDAS                                |   |
|------------------------------------|-------------------|--|--|---|
| Proceso anterior/ Parte interesada | Entradas          |  | Salidas                                | PARTE INTERESADA Cliente/ Proceso Posterior |
| G.A.D                              | Presupuesto anual | Manejo y planificación óptima del presupuesto anual otorgado a la institución                    | Presupuesto para cada actividad        | Comandante                                  |
| Analista de talento Humano         | Mérito obtenido   | Reconocimiento de méritos al personal que por medio de esfuerzo destaca en actividades laborales | Reconocimiento o estímulo no económico | Personal                                    |

| INDICADORES                        | CÓDIGO          |
|------------------------------------|-----------------|
| Tasa de cumplimiento a necesidades | GE.SUP-NPG.IF01 |

| RECURSOS  |
|---|
| Humano<br>Económico<br>Tecnológico<br>Bienes<br>Infraestructura<br>Insumos de oficina |

| ACTORES DEL PROCESO   |
|---|
| G.AD<br>Comandante<br>Contador<br>Subjefe<br>Personal<br>Analista de talento humano |

|                | NOMBRE:                  | FECHA: | FIRMA |
|----------------|--------------------------|--------|-------|
| ELABORADO POR: | Karla Rodríguez          |        |       |
| REVISADO POR:  | Tnte. Rodríguez Patricio |        |       |
| APROBADO POR:  | Crnl. López Fabián       |        |       |

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE DIRECCIÓN

|   |                                     |                    |                       |                    |
|---|-------------------------------------|--------------------|-----------------------|--------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b> | <b>PAG. 1 de 2</b> | <b>CÓDIGO:</b>        | GE.DIR.C01         |
|   |                                     |                    | <b>VERSIÓN:</b>       | 1                  |
|   |                                     |                    | <b>ELABORADO POR:</b> | Karla Rodríguez    |
|   |                                     |                    | <b>REVISADO POR:</b>  | Tnte. Rodríguez P. |

|  |   |                                 |         |
|--|---|---------------------------------|---------|
| <b>MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA GE.</b> |   | <b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | SUBJEFE |
| <b>PROCESO: DIRECCIÓN GE.DIR</b>             |   |                                 |         |
| <b>OBJETIVO</b>                              | Coordinar la gestión dirección del CBI a fin de que se mantenga a la institución en óptimas condiciones de funcionamiento para garantizar la eficacia y eficiencia del servicio a la ciudadanía |                                 |         |

| CONTROL             |                                  |   |                     |                                    |
|---------------------|----------------------------------|---|---------------------|------------------------------------|
| CÓDIGO              | DOCUMENTOS                       | CONDICIONES   | CÓDIGO              | REGISTROS                          |
| GE.DIR.C01-DMP.II01 | Distribución mensual de personal | 1) El personal asignado será de acuerdo a su perfil profesional y se deberá cumplir con destinar personal de guardia de 15 personas siendo:<br>1 Oficial de guardia y 14 personal de guardia, debiéndose cumplir este número en todas las estaciones que cuenten únicamente con área operativa.<br>2) Las personas que ingresan la solicitud de inspección al incumplir con los requisitos observados, tendrán 3 intentos mismos que serán cada 15 días al incumplir se gestiona la orden de clausura | GE.DIR.C02-FSI.EI01 | Formato de solicitud de inspección |

| NORMATIVA LEGAL   |
|---|
| Reglamento de Mitigación Prevención y Protección contra Incendios del Ministerio de Inclusión Económica y social (2009)<br>Norma de control interno para las entidades, organismos del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos (2009) |



**CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA**

PAG. 2 de 2

|                       |                    |
|-----------------------|--------------------|
| <b>CÓDIGO:</b>        | GE.DIR.C01         |
| <b>VERSIÓN:</b>       | 1                  |
| <b>ELABORADO POR:</b> | Karla Rodríguez    |
| <b>REVISADO POR:</b>  | Tnte. Rodríguez P. |

| ENTRADAS                           |                         | ACTIVIDADES  | SALIDAS                             |   |
|------------------------------------|-------------------------|--|-------------------------------------|---|
| Proceso anterior/ Parte interesada | Entradas                |  | Salidas                             | PARTE INTERESADA Cliente/ Proceso Posterior |
| Analista de talento humano         | Personal disponible     | Conteo de personal disponible para el mes                      | Listado de distribución de personal | Subjefe                                     |
| Ciudadano                          | Solicitud de inspección | Cumplimiento de corrección a novedades observadas a inspección | Permiso de funcionamiento/ Clausura | Comisario                                   |

| INDICADORES  | CÓDIGO           |
|--|------------------|
| Tasa de incumplimiento de requisitos para funcionamiento | GE.DIR-TIRF.IE01 |

| RECURSOS  |
|---|
| Humano<br>Económico<br>Tecnológico<br>Bienes<br>Infraestructura<br>Insumos de oficina |

| ACTORES DEL PROCESO   |
|---|
| Analista de talento humano<br>Subjefe<br>Ciudadano<br>G.A.D<br>Inspector<br>Comisario |

|                | NOMBRE:                  | FECHA: | FIRMA |
|----------------|--------------------------|--------|-------|
| ELABORADO POR: | Karla Rodríguez          |        |       |
| REVISADO POR:  | Tnte. Rodríguez Patricio |        |       |
| APROBADO POR:  | Crnl. López Fabián       |        |       |

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE PLANIFICACIÓN

|  |                           |                       |                    |
|--|---------------------------|-----------------------|--------------------|
|  <p><b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b></p> | <p><b>PAG. 1 de 2</b></p> | <b>CÓDIGO:</b>        | GE.PLA.C01         |
|  |                           | <b>VERSIÓN:</b>       | 1                  |
|  |                           | <b>ELABORADO POR:</b> | Karla Rodríguez    |
|  |                           | <b>REVISADO POR:</b>  | Tnte. Rodríguez P. |

|  |   |                                 |                           |
|--|---|---------------------------------|---------------------------|
| <b>MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA GE.</b> |   | <b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN |
| <b>PROCESO: PLANIFICACIÓN GE.PLA</b>         |   |                                 |                           |
| <b>OBJETIVO</b>                              | Gestionar el proceso de planificación para el desarrollo y cumplimiento de la misión visión y objetivos institucionales en todos los niveles, implementando mecanismos que viabilicen los procesos, programas y servicios de las diferentes unidades en estricto cumplimiento a la Constitución de la República, las leyes y demás normativa legal. |                                 |                           |

| CONTROL            |                 |   |                     |                                  |
|--------------------|-----------------|---|---------------------|----------------------------------|
| CÓDIGO             | DOCUMENTOS      | CONDICIONES   | CÓDIGO              | REGISTROS                        |
| GE.PLA.C02-AC.II02 | Acta compromiso | 1) Los programas evaluados serán los que tengan próxima fecha de vencimiento en alguna de sus actividades propuestas.<br>2) Gestionar el proceso de planificación para el desarrollo y cumplimiento de la misión visión y objetivos institucionales en todos los niveles, implementando mecanismos que viabilicen los procesos, programas y servicios de las diferentes unidades en estricto cumplimiento a la Constitución de la República, las leyes y demás normativa legal. | GE.PLA.C01-RP.ID01  | Registro de programas            |
|                    |                 |   | GE.PLA.C02-RAR.II01 | Registro de asistencia a reunión |

| NORMATIVA LEGAL  |
|--|
| Norma de control interno para las entidades, organismos del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos (2009) |



**CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA**

PAG. 2 de 2

|                       |                    |
|-----------------------|--------------------|
| <b>CÓDIGO:</b>        | GE.PLA.C01         |
| <b>VERSIÓN:</b>       | 1                  |
| <b>ELABORADO POR:</b> | Karla Rodríguez    |
| <b>REVISADO POR:</b>  | Tnte. Rodríguez P. |

| ENTRADAS                           |   | ACTIVIDADES  | SALIDAS                                 |   |
|------------------------------------|---|--|---|---|
| Proceso anterior/ Parte interesada | Entradas                                    |  | Salidas                                 | PARTE INTERESADA Cliente/ Proceso Posterior |
| Directo de Planificación           | Check List de programas con sus actividades | Control de programas que se están llevando a cabo                    | Cumplimiento a actividades establecidas | Director de programas                       |
| Directo de Planificación           | Formatos preestablecidos                    | Moderar las reunión que se lleven a cabo del Comité de Planificación | Acta compromiso                         | Comité de Planificación                     |

| INDICADORES                | CÓDIGO          |
|----------------------------|-----------------|
| Número de tareas cumplidas | GE.PLA-NTC.IF01 |
| Tasa de asistencia         | GE.PLA-TA.IF01  |

| RECURSOS           |
|--------------------|
| Humano             |
| Económico          |
| Tecnológico        |
| Bienes             |
| Infraestructura    |
| Insumos de oficina |

| ACTORES DEL PROCESO       |
|---------------------------|
| Director de planificación |
| Comandante                |
| Director de programas     |
| Comandante                |

|                | NOMBRE:                  | FECHA: | FIRMA |
|----------------|--------------------------|--------|-------|
| ELABORADO POR: | Karla Rodríguez          |        |       |
| REVISADO POR:  | Tnte. Rodríguez Patricio |        |       |
| APROBADO POR:  | Crnl. López Fabián       |        |       |

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD

|   |                                     |                    |  |                |           |                 |   |                       |                 |                      |                    |
|---|-------------------------------------|--------------------|--|----------------|-----------|-----------------|---|-----------------------|-----------------|----------------------|--------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b> | <b>PAG. 1 de 2</b> | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;"><b>CÓDIGO:</b></td> <td>GE.GC.C01</td> </tr> <tr> <td><b>VERSIÓN:</b></td> <td>1</td> </tr> <tr> <td><b>ELABORADO POR:</b></td> <td>Karla Rodríguez</td> </tr> <tr> <td><b>REVISADO POR:</b></td> <td>Tnte. Rodríguez P.</td> </tr> </table> | <b>CÓDIGO:</b> | GE.GC.C01 | <b>VERSIÓN:</b> | 1 | <b>ELABORADO POR:</b> | Karla Rodríguez | <b>REVISADO POR:</b> | Tnte. Rodríguez P. |
| <b>CÓDIGO:</b>  | GE.GC.C01                           |                    |  |                |           |                 |   |                       |                 |                      |                    |
| <b>VERSIÓN:</b>   | 1                                   |                    |  |                |           |                 |   |                       |                 |                      |                    |
| <b>ELABORADO POR:</b>   | Karla Rodríguez                     |                    |  |                |           |                 |   |                       |                 |                      |                    |
| <b>REVISADO POR:</b>  | Tnte. Rodríguez P.                  |                    |  |                |           |                 |   |                       |                 |                      |                    |

|  |  |                           |
|--|--|---------------------------|
| <b>MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA GE.</b> | <b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>  | DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN |
| <b>PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD GE.GC</b>     |  |                           |
| <b>OBJETIVO</b>                              | Gestionar la mejora del nivel de satisfacción de las partes interesadas mediante acciones y herramientas que permitan evitar actividades que no sean necesarias o sean erróneas. |                           |

| CONTROL             |   |  |                     |  |
|---------------------|---|--|---------------------|--|
| CÓDIGO              | DOCUMENTOS                                    | CONDICIONES  | CÓDIGO              | REGISTROS  |
| GE.GC.C01-INC.EI01  | Informe de no conformidades                   | 1) Llevar la actualización continua de los registros sin omitir revisiones ya que esto puede invalidar un documento<br>2) No omitir ninguna inconformidad por más irrelevante que parezca<br>3) Actualizar los formatos de auditorías sin omitir ningún dato | GE.GC.C01-RIIS.II01 | Registro de ingreso de información a secretaría                            |
| GE.GC.C01-IAPC.II01 | Informe de acciones preventivas o correctivas |  | GE.GC.C01-RRR.II01  | Registro de responsables de registros                                      |
|                     |   |  | GE.GC.C01-RLDD.II01 | Registro de listado de distribución de documentos                          |
|                     |   |  | GE.GC.C01-RPA.II01  | Registro de planificación y seguimiento de auditorías internas para el año |

| NORMATIVA LEGAL   |
|---|
| UNE-EN ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de la Calidad. |



**CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA**

PAG. 2 de 2

|                       |                    |
|-----------------------|--------------------|
| <b>CÓDIGO:</b>        | GE.GC.C01          |
| <b>VERSIÓN:</b>       | 1                  |
| <b>ELABORADO POR:</b> | Karla Rodríguez    |
| <b>REVISADO POR:</b>  | Tnte. Rodríguez P. |

| ENTRADAS                           |  | ACTIVIDADES                             | SALIDAS                                |   |
|------------------------------------|--|---|--|---|
| Proceso anterior/ Parte interesada | Entradas                                       |   | Salidas                                | PARTE INTERESADA Cliente/ Proceso Posterior |
| Director de Planificación          | Estándares óptimos del manejo de documentación | Manejo óptimo de documentos y registros | Cumplimiento a estándares establecidos | Secretaria                                  |
| Director de Planificación          | Planificación de auditorías                    | Auditoría interna                       | Diagnóstico de auditoría realizada     | Comandante                                  |
| Director                           | Información de no conformidades                | No conformidades                        | Acciones de mejora                     | Comandante                                  |

| INDICADORES                                   | CÓDIGO          |
|---|-----------------|
| Número de no conformidades                    | GE.GC-NRAC.IE01 |
| Número de requerimientos auditables cumplidos | GE.GC-NNC.IF01  |

| RECURSOS           |
|--------------------|
| Humano             |
| Económico          |
| Tecnológico        |
| Bienes             |
| Infraestructura    |
| Insumos de oficina |

| ACTORES DEL PROCESO       |
|---------------------------|
| Director de planificación |
| Comandante                |
| Auditor                   |
| Secretaria                |
| Auditados                 |
| Personal                  |

|                | NOMBRE:                  | FECHA: | FIRMA |
|----------------|--------------------------|--------|-------|
| ELABORADO POR: | Karla Rodríguez          |        |       |
| REVISADO POR:  | Tnte. Rodríguez Patricio |        |       |
| APROBADO POR:  | Cnrl. López Fabián       |        |       |

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE OPERACIONES

|   |   |                                 |                    |
|---|---|---------------------------------|--------------------|
|  <p style="margin: 0;"><b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b></p> | <p><b>PAG. 1 de 3</b></p>   | <b>CÓDIGO:</b>                  | GO.OPE.C01         |
|   |   | <b>VERSIÓN:</b>                 | 1                  |
|   |   | <b>ELABORADO POR:</b>           | Karla Rodríguez    |
|   |   | <b>REVISADO POR:</b>            | Tnte. Rodríguez P. |
| <b>MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA GO.</b>  |   | <b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | OFICIAL DE GUARDIA |
| <b>PROCESO: OPERACIONES GO.OPE</b>  |   |                                 |                    |
| <b>OBJETIVO</b>   | Asistir a los trabajos que se presenten de: extinción de incendios, rescates, auxilios y en general las emergencias y servicios debidamente despatchados desde el ECU 911, así como otros que disponga la superioridad en el ámbito de su competencia |                                 |                    |

| CONTROL              |  |   |                     |                                     |
|----------------------|--|---|---------------------|-------------------------------------|
| CÓDIGO               | DOCUMENTOS                               | CONDICIONES   | CÓDIGO              | REGISTROS                           |
| GO.OPE.C05-RCF.ID01  | Resultados de condición física           | 1)Se debe comprobar la veracidad y dar la mayor atención posible vía telefónica en caso de requerirse unidad asistir con urgencia.<br>2)Se deberá en primer lugar cuidar de los ciudadanos que se encuentren en la zona afectada y evacuarlos.<br>3)Deberá hacer un diagnóstico emergente de testigos.<br>4)Los cursos de capacitación serán planificados de acuerdo a perfiles profesionales y grados de especialización de cada persona que conforma el cuerpo de bomberos.<br>5)Los postulantes deben cumplir con las calificaciones con resultados por lo menos mínimo.<br>6)La evaluación de condición física se realizará, siempre que el historial médico de cada postulante no sea negativo al plan de actividades.<br>7)La evaluación de simulacros deberá realizarse con motivo de mejorar los tiempos que se están dando actualmente.<br>8)Las capacitaciones a los actores externo serán por medio de pedidos del interesado y además no se podrá culminar la capacitación sin una evaluación de conocimientos. | GO.OPE.C01-FM.II01  | Fichas médicas                      |
| GO.OPE.C06-PCF.ID01  | Plan de condición física                 |   | GO.OPE.C02-PI.II01  | Parte de incendio                   |
| GO.OPE.C07-ONS.II01  | Oficio de novedades de simulacro         |   | GO.OPE.C03-PA.II01  | Parte de auxilio                    |
| GO.OPE.C08-ONCE.II01 | Oficio de novedades capacitación externo |   | GO.OPE.CO4-RAC.II01 | Registro de asistencia capacitación |



**CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA**

**PAG. 2 de 3**

|                       |                    |
|-----------------------|--------------------|
| <b>CÓDIGO:</b>        | GO.OPE.C01         |
| <b>VERSIÓN:</b>       | 1                  |
| <b>ELABORADO POR:</b> | Karla Rodríguez    |
| <b>REVISADO POR:</b>  | Tnte. Rodríguez P. |

**NORMATIVA LEGAL**

Reglamento de Mitigación Prevención y Protección contra Incendios del Ministerio de Inclusión Económica y social (2009)  
Reglamento Orgánico Operativo y de Régimen interno y Disciplina de los Cuéerpos de Bomberos del País (2005)

| ENTRADAS                                |                              | ACTIVIDADES  | SALIDAS                           |   |
|---|------------------------------|--|-----------------------------------|---|
| Proceso anterior/ Parte interesada      | Entradas                     |  | Salidas                           | PARTE INTERESADA Cliente/ Proceso Posterior |
| ECU-911                                 | Llamado de emergencia        | Atención a llamados de emergencia  | Evaluación médica temprana        | Oficial de guardia                          |
| ECU-911                                 | Llamado de emergencia        | Combatir el fuego  | Informe de situación del incendio | Oficial de guardia                          |
| ECU-911                                 | Llamado de emergencia        | Atención de auxilios   | Estado de peligro de la víctima   | Oficial de guardia                          |
| Oficial de guardia                      | Plan de cursos               | Capacitación a personal con el fin de actualizar los conocimientos para prevenir y mitigar emergencias | Personal capacitado               | Comandante                                  |
| Entrenador deportivo                    | Plan de entrenamiento físico | Conocimiento sobre el estado de la condición física del personal                                       | Resultados de condición física    | Doctor                                      |
| Analista de formación y especialización | Propuesta de entrenamiento   | Elaboración de planes de entrenamiento físico  | Horarios de entrenamiento físico  | Personal                                    |
| Ciudadano                               | Solicitud de evaluación      | Preparación de instituciones para saber actuar frente a un fenómeno natural                            | Personal prevenido                | Oficial de guardia                          |
| Oficial de guardia                      | Plan de cursos               | Capacitación a personal con el fin de actualizar los conocimientos para prevenir y mitigar emergencias | Personal externo capacitado       | Ciudadano                                   |



**CUERPO DE BOMBEROS IBARRA**

PAG. 3 de 3

|                       |                    |
|-----------------------|--------------------|
| <b>CÓDIGO:</b>        | GO.OPE.C01         |
| <b>VERSIÓN:</b>       | 1                  |
| <b>ELABORADO POR:</b> | Karla Rodríguez    |
| <b>REVISADO POR:</b>  | Tnte. Rodríguez P. |

| INDICADORES  | CÓDIGO           |
|--|------------------|
| Tiempo de respuesta a rescates                             | GO.OPE-TRR.IF01  |
| Número de muertes relacionadas con los servicios prestados | GO.OPE-NMRS.IE01 |
| Porcentaje de personal capacitado                          | GO.OPE-NPC.IF01  |
| Porcentaje de demanda de capacitaciones externas           | GO.OPE-PDCE.IE01 |

| RECURSOS           |
|--------------------|
| Humano             |
| Económico          |
| Infraestructura    |
| Insumos de oficina |
| Tecnológico        |
| Bienes             |

| ACTORES DEL PROCESO                   |
|---------------------------------------|
| ECU-911                               |
| Oficial de guardia                    |
| Personal de guardia                   |
| GOOT                                  |
| Subjefe                               |
| Analista de formación y actualización |
| Comandante                            |
| Secretaria                            |
| Personal                              |
| Ciudadano                             |
| Analista de prevención                |
| Analista de talento humano            |
| Inspector                             |
| Entrenador deportivo                  |
| Doctor                                |

|                | NOMBRE:                  | FECHA: | FIRMA |
|----------------|--------------------------|--------|-------|
| ELABORADO POR: | Karla Rodríguez          |        |       |
| REVISADO POR:  | Tnte. Rodríguez Patricio |        |       |
| APROBADO POR:  | CrnI. López Fabián       |        |       |

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN

|   |                                     |                    |                           |                    |
|---|-------------------------------------|--------------------|---------------------------|--------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b> | <b>PAG. 1 de 3</b> | <b>CÓDIGO:</b> GO.ADM.C01 | GO.ADM.C01         |
|   |                                     |                    | <b>VERSIÓN:</b>           | 1                  |
|   |                                     |                    | <b>ELABORADO POR:</b>     | Karla Rodríguez    |
|   |                                     |                    | <b>REVISADO POR:</b>      | Tnte. Rodríguez P. |

|                                       |   |                                 |                                    |
|---------------------------------------|---|---------------------------------|------------------------------------|
| <b>OPERATIVA GA.</b>                  | <b>MACROPROCESO:</b> GESTIÓN  |                                 |                                    |
| <b>PROCESO:</b> ADMINISTRACIÓN GA.ADM |   | <b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | DIRECTOR ADMINISTRATIVO-FINANCIERO |
| <b>OBJETIVO</b>                       | Administrar y controlar los recursos financieros para apoyar la gestión institucional. Coordinar y controlar la gestión a fin de garantizar la eficiencia y transparencia de los procesos para contribuir al cumplimiento de la misión, visión y objetivos institucionales. |                                 |                                    |

| CONTROL             |                                |   |                     |                                 |
|---------------------|--------------------------------|---|---------------------|---------------------------------|
| CÓDIGO              | DOCUMENTOS                     | CONDICIONES   | CÓDIGO              | REGISTROS                       |
| GO.ADM.C01-ICF.II01 | Informe de constatación física | 1) Los custodios deberán portar todos los bienes entregados caso contrario deberán presentar un oficio con explicación de lo sucedido y en caso de ser requerido el custodio deberá reembolsar el bien.<br>2) Todos los pagos de viáticos se reembolsarán fin de mes y sólo se reembolsan los pagos que estén dentro de la nómina de reembolso.<br>3) Todas las compras realizadas deberán tener un estudio precio de necesidad comprobada, sin este la compra no podrá ser aprobada.<br>4) Para que los postulantes a los cursos de ascenso se puedan hacer acreedores al mismo deberán cumplir con resultados por lo menos que estén dentro del rango de aceptables.<br>5) Los acusados por cualquier falta insdisciplinaria tendrán 30 días para cumplir con las pruebas de descargo | GO.ADM.C02-FR.ID01  | Formulario de reembolso         |
|                     |                                |   | GO.ADM.C03-RPA.II01 | Registro de pago de adquisición |

| NORMATIVA LEGAL  |
|--|
| Norma de control interno para las entidades, organismos del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos (2009)<br>Código Orgánico de las Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público (2017) |



**CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA**

PAG. 2 de 3

|                       |                    |
|-----------------------|--------------------|
| <b>CÓDIGO:</b>        | GO.ADM.C01         |
| <b>VERSIÓN:</b>       | 1                  |
| <b>ELABORADO POR:</b> | Karla Rodríguez    |
| <b>REVISADO POR:</b>  | Tnte. Rodríguez P. |

| ENTRADAS                                |                                     | CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA     | SALIDAS                           |   |
|---|-------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|---|
| Proceso anterior/ Parte interesada      | Entradas                            |                                  | Salidas                           | PARTE INTERESADA Cliente/ Proceso Posterior |
| Responsable de bienes                   | Documento de existencias anteriores | Revisión de existencia de bienes | Informe de constancia de bienes   | Comandante                                  |
| Personal                                | Solicita pago de viáticos           | Trámite para pago de viáticos    | Transferencia de pago de viáticos | Contador                                    |
| Requiriente                             | Requerimiento                       | Compra de bienes                 | Cierre de trámite                 | Contador                                    |
| Analista de formación y especialización | Inicio de curso                     | Ascensos                         | Postulantes aptos                 | Comandante                                  |
| Personal                                | Indisciplina                        | Disciplina                       | Sanción                           | Comisión de administración disciplinaria    |

| INDICADORES                   | CÓDIGO          |
|-------------------------------|-----------------|
| Tasa de reembolsos realizados | GO.ADM-TRR.IF01 |
| Tasa de postulantes aprobados | GO.ADM-TPA.IF01 |
| Tasa de sanciones por persona | GO.ADM-NSP.IF01 |

| RECURSOS           |
|--------------------|
| Humano             |
| Económico          |
| Tecnológico        |
| Bienes             |
| Infraestructura    |
| Insumos de oficina |



**CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA**

**PAG. 3 de 3**

|                       |                    |
|-----------------------|--------------------|
| <b>CÓDIGO:</b>        | GO.ADM.C01         |
| <b>VERSIÓN:</b>       | 1                  |
| <b>ELABORADO POR:</b> | Karla Rodríguez    |
| <b>REVISADO POR:</b>  | Tnte. Rodríguez P. |

| ACTORES DEL PROCESO                      |
|--|
| Comandante                               |
| Analista de bienes                       |
| Comisión de constatación física          |
| Personal                                 |
| Analista de talento humano               |
| Subjefe                                  |
| Requiriente                              |
| Secretaria                               |
| Director administrativo.financiero       |
| Director de planificación                |
| Responsable de adquisiciones             |
| Asesor jurídico                          |
| Contador                                 |
| Auxiliar contable                        |
| Comisión de constatación física          |
| Custodios                                |
| Analista de formación y especialización  |
| Comisión de calificaciones y ascensos    |
| Oficial                                  |
| Comandante                               |
| Comisión de administración disciplinaria |

|                | NOMBRE:                  | FECHA: | FIRMA |
|----------------|--------------------------|--------|-------|
| ELABORADO POR: | Karla Rodríguez          |        |       |
| REVISADO POR:  | Tnte. Rodríguez Patricio |        |       |
| APROBADO POR:  | Crnl. López Fabián       |        |       |

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE TIC's

|   |                                     |                    |                       |                    |
|---|-------------------------------------|--------------------|-----------------------|--------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b> | <b>PAG. 1 de 2</b> | <b>CÓDIGO:</b>        | GA.TICC01          |
|   |                                     |                    | <b>VERSIÓN:</b>       | 1                  |
|   |                                     |                    | <b>ELABORADO POR:</b> | Karla Rodríguez    |
|   |                                     |                    | <b>REVISADO POR:</b>  | Tnte. Rodríguez P. |

|  |  |                                 |                   |
|--|--|---------------------------------|-------------------|
| <b>MACROPROCESO: GESTIÓN APOYO GA.</b> |  | <b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | DIRECTOR DE TIC's |
| <b>PROCESO: TIC's GA. TIC</b>          |  |                                 |                   |
| <b>OBJETIVO</b>                        | Administrar y proveer servicios informáticos y tecnologías de la información y comunicaciones para el procesamiento de datos y acceso a la información, garantizando la disponibilidad, integridad y confiabilidad de la información y las comunicaciones del CBI. |                                 |                   |

| CONTROL |            |  |                      |  |
|---------|------------|--|----------------------|--|
| CÓDIGO  | DOCUMENTOS | CONDICIONES  | CÓDIGO               | REGISTROS  |
|         |            | Se deberá tener líneas alternas para que en caso de una caída del sistema la comunicación para la atención de emergencias nunca se anule | GA.TIC.C01-RMPI.II01 | Registro de mantenimiento preventivo informático |

| NORMATIVA LEGAL   |
|---|
| Reglamento de Mitigación Prevención y Protección contra Incendios del Ministerio de Inclusión Económica y social (2009) |

| ENTRADAS                           |                 | ACTIVIDADES   | SALIDAS               |   |
|------------------------------------|-----------------|---|-----------------------|---|
| Proceso anterior/ Parte interesada | Entradas        |   | Salidas               | PARTE INTERESADA Cliente/ Proceso Posterior |
| Director de TIC's                  | Plan MTTO       | Mantener informadas a las autoridades sobre el mantenimiento que se va a realizar | Manejo de personal    | Autoridades                                 |
| Director de TIC's                  | Líneas alternas | Líneas alternas para mantener la comunicación continuamente                       | Comunicación continua | ECU-911 Personal                            |



**CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA**

**PAG. 2 de 2**

|                       |                    |
|-----------------------|--------------------|
| <b>CÓDIGO:</b>        | GA.TIC.C01         |
| <b>VERSIÓN:</b>       | 1                  |
| <b>ELABORADO POR:</b> | Karla Rodríguez    |
| <b>REVISADO POR:</b>  | Tnte. Rodríguez P. |

| INDICADORES                       | CÓDIGO          |
|-----------------------------------|-----------------|
| Tasa de tiempo promedio de demora | GA.TIC-TPD.IF01 |

| RECURSOS           |
|--------------------|
| Humano             |
| Económico          |
| Tecnológico        |
| Bienes             |
| Infraestructura    |
| Insumos de oficina |

| ACTORES DEL PROCESO            |
|--------------------------------|
| Director de TIC's              |
| Analista de software           |
| Analista de telecomunicaciones |

|                | NOMBRE:                  | FECHA: | FIRMA |
|----------------|--------------------------|--------|-------|
| ELABORADO POR: | Karla Rodríguez          |        |       |
| REVISADO POR:  | Tnte. Rodríguez Patricio |        |       |
| APROBADO POR:  | CrnI. López Fabián       |        |       |

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE MANTENIMIENTO

|  |                    |                       |                    |
|--|--------------------|-----------------------|--------------------|
|  <p style="font-weight: bold; font-size: 1.2em;">CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</p> | <p>PAG. 1 de 2</p> | <b>CÓDIGO:</b>        | GA.MTTOC01         |
|  |                    | <b>VERSIÓN:</b>       | 1                  |
|  |                    | <b>ELABORADO POR:</b> | Karla Rodríguez    |
|  |                    | <b>REVISADO POR:</b>  | Tnte. Rodríguez P. |

|   |   |                           |
|---|---|---------------------------|
| <p><b>MACROPROCESO:</b> GESTIÓN APOYO GA.</p> | <p><b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b></p>  | <p>OFICIAL DE GUARDIA</p> |
| <p><b>PROCESO:</b>MANTENIMIENTO GA. MTTO</p>  |   |                           |
| <b>OBJETIVO</b>                               | <p>Revisar que todo el parque automotor que queda a su cargo se mantenga en buen estado o dar avisos a la persona encargada para que envíe el vehículo a revisión, reparación o mantenimiento</p> |                           |

| CONTROL |            |   |                      |                           |
|---------|------------|---|----------------------|---------------------------|
| CÓDIGO  | DOCUMENTOS | CONDICIONES   | CÓDIGO               | REGISTROS                 |
|         |            | Deberá reportarse de inmediato al cargo más antiguo que se encuentre en la institución en caso de haber novedades con el parque automotor | GA.MTTO.C01-OTM.II01 | Orden de trabajo mecánica |

| NORMATIVA LEGAL  |
|--|
| <p>Reglamento Orgánico Operativo y de Régimen interno y Disciplina de los Cuérplos de Bomberos del País (2005)</p> |



**CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA**

**PAG. 2 de 2**

|                       |                    |
|-----------------------|--------------------|
| <b>CÓDIGO:</b>        | GA.MTTO.C01        |
| <b>VERSIÓN:</b>       | 1                  |
| <b>ELABORADO POR:</b> | Karla Rodríguez    |
| <b>REVISADO POR:</b>  | Tnte. Rodríguez P. |

| ENTRADAS                           |                      | ACTIVIDADES  | SALIDAS                   |   |
|------------------------------------|----------------------|--|---------------------------|---|
| Proceso anterior/ Parte interesada | Entradas             |  | Salidas                   | PARTE INTERESADA Cliente/ Proceso Posterior |
| Oficial de guardia                 | Entrega de vehículos | Revisión del estado de los vehículos entregados en la guardia                            | Revisión de novedades     | Oficial de guardia                          |
| Oficial de guardia                 | Parte de aviso       | Deberá darse parte de inmediato a la persona más antigua que se encuentre en la estación | Orden de trabajo mecánica | Oficial de guardia                          |

| INDICADORES         | CÓDIGO          |
|---------------------|-----------------|
| Número de novedades | GA.MTTO-NV.IF01 |

| RECURSOS           |
|--------------------|
| Humano             |
| Económico          |
| Tecnológico        |
| Bienes             |
| Infraestructura    |
| Insumos de oficina |

| ACTORES DEL PROCESO |
|---------------------|
| Oficial de guardia  |
| Personal            |

|                | NOMBRE:                  | FECHA: | FIRMA |
|----------------|--------------------------|--------|-------|
| ELABORADO POR: | Karla Rodríguez          |        |       |
| REVISADO POR:  | Tnte. Rodríguez Patricio |        |       |
| APROBADO POR:  | Crnl. López Fabián       |        |       |

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO JURÍDICO

|   |                                     |                    |                       |                    |
|---|-------------------------------------|--------------------|-----------------------|--------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b> | <b>PAG. 1 de 2</b> | <b>CÓDIGO:</b>        | GA.JUR.C01         |
|   |                                     |                    | <b>VERSIÓN:</b>       | 1                  |
|   |                                     |                    | <b>ELABORADO POR:</b> | Karla Rodríguez    |
|   |                                     |                    | <b>REVISADO POR:</b>  | Tnte. Rodríguez P. |

|  |   |                                 |                    |
|--|---|---------------------------------|--------------------|
| <b>MACROPROCESO: GESTIÓN APOYO GA.</b> |   | <b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | OFICIAL DE GUARDIA |
| <b>PROCESO: JURÍDICO GA. JUR</b>       |   |                                 |                    |
| <b>OBJETIVO</b>                        | Mantener la legalidad en cada decisión que se tome en la institución. |                                 |                    |

| CONTROL |            |  |        |           |
|---------|------------|--|--------|-----------|
| CÓDIGO  | DOCUMENTOS | CONDICIONES  | CÓDIGO | REGISTROS |
|         | No aplica  | Los casos serán evaluados de forma independiente sin importar cuál sea la gravedad |        | No aplica |

| NORMATIVA LEGAL  |
|--|
| Reglamento Orgánico Operativo y de Régimen interno y Disciplina de los Cuerpos de Bomberos del País (2005) |



**CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA**

PAG. 2 de 2

|                       |                    |
|-----------------------|--------------------|
| <b>CÓDIGO:</b>        | GA.JUR.C01         |
| <b>VERSIÓN:</b>       | 1                  |
| <b>ELABORADO POR:</b> | Karla Rodríguez    |
| <b>REVISADO POR:</b>  | Tnte. Rodríguez P. |

| ENTRADAS                           |                  | ACTIVIDADES   | SALIDAS          |   |
|------------------------------------|------------------|---|------------------|---|
| Proceso anterior/ Parte interesada | Entradas         |   | Salidas          | PARTE INTERESADA Cliente/ Proceso Posterior |
| Personal                           | Caso judicial    | Deberá poner en conocimiento el caso de forma inmediata | Medidas a tomar  | Asesor jurídico                             |
| Asesor Jurídico                    | Estudio del caso | Análisis de instancias legales                          | Situación actual | Comandante                                  |

| INDICADORES                    | CÓDIGO        |
|--------------------------------|---------------|
| Tasa de notificaciones legales | GAJUR-TNLIE01 |

| RECURSOS           |
|--------------------|
| Humano             |
| Económico          |
| Tecnológico        |
| Bienes             |
| Infraestructura    |
| Insumos de oficina |

| ACTORES DEL PROCESO |
|---------------------|
| Comandante          |
| Personal            |
| Asesor jurídico     |

|                | NOMBRE:                  | FECHA: | FIRMA |
|----------------|--------------------------|--------|-------|
| ELABORADO POR: | Karla Rodríguez          |        |       |
| REVISADO POR:  | Tnte. Rodríguez Patricio |        |       |
| APROBADO POR:  | Crnl. López Fabián       |        |       |

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE RIESGO

|   |                                     |                    |                       |                    |
|---|-------------------------------------|--------------------|-----------------------|--------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b> | <b>PAG. 1 de 2</b> | <b>CÓDIGO:</b>        | GA.RG.C01          |
|   |                                     |                    | <b>VERSIÓN:</b>       | 1                  |
|   |                                     |                    | <b>ELABORADO POR:</b> | Karla Rodríguez    |
|   |                                     |                    | <b>REVISADO POR:</b>  | Tnte. Rodríguez P. |

|  |                            |                                 |                        |
|--|----------------------------|---------------------------------|------------------------|
| <b>MACROPROCESO: GESTIÓN APOYO GA.</b> |                            | <b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | ANALISTA DE PREVENCIÓN |
| <b>PROCESO: RIESGO GA. RG</b>          |                            |                                 |                        |
| <b>OBJETIVO</b>                        | Realizar gestión de riesgo |                                 |                        |

| CONTROL           |                   |  |        |           |
|-------------------|-------------------|--|--------|-----------|
| CÓDIGO            | DOCUMENTOS        | CONDICIONES  | CÓDIGO | REGISTROS |
| GA.RG.C01-MR.ID01 | Matriz de riesgos | Los casos serán evaluados de forma independiente sin importar cuál sea la gravedad |        |           |

| NORMATIVA LEGAL  |
|--|
| Norma de control interno para las entidades, organismos del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos (2009) |



**CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA**

**PAG. 2 de 2**

|                       |                    |
|-----------------------|--------------------|
| <b>CÓDIGO:</b>        | GA.RG.C01          |
| <b>VERSIÓN:</b>       | 1                  |
| <b>ELABORADO POR:</b> | Karla Rodríguez    |
| <b>REVISADO POR:</b>  | Tnte. Rodríguez P. |

| ENTRADAS                           |                           | ACTIVIDADES               | SALIDAS               |   |
|------------------------------------|---------------------------|---------------------------|-----------------------|---|
| Proceso anterior/ Parte interesada | Entradas                  |                           | Salidas               | PARTE INTERESADA Cliente/ Proceso Posterior |
| Analista de prevención             | Procesos                  | Identificación de riesgos | Riesgos identificados | Personal                                    |
| Analista de prevención             | Identificación de riesgos | Análisis de riesgos       | Plan de acción        | Personal                                    |

| INDICADORES          | CÓDIGO        |
|----------------------|---------------|
| Número de incidentes | GA.RG-NI.IF01 |

| RECURSOS           |
|--------------------|
| Humano             |
| Económico          |
| Tecnológico        |
| Bienes             |
| Infraestructura    |
| Insumos de oficina |

| ACTORES DEL PROCESO                  |
|--------------------------------------|
| Analista de prevención<br>Comandante |

|                | NOMBRE:                  | FECHA: | FIRMA |
|----------------|--------------------------|--------|-------|
| ELABORADO POR: | Karla Rodríguez          |        |       |
| REVISADO POR:  | Tnte. Rodríguez Patricio |        |       |
| APROBADO POR:  | Crnl. López Fabián       |        |       |

## Anexo 4: INDICADORES

### INDICADOR DE TASA DE CUMPLIMIENTO A NECESIDADES

|   |                                     |
|---|-------------------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b> |
|---|-------------------------------------|

|                 |                |
|-----------------|----------------|
| <b>CÓDIGO:</b>  | GE.SUP-TCN.IFO |
| <b>VERSIÓN:</b> | 1              |
| <b>PAG:</b>     | 1 de 1         |

| FICHA DE INDICADORES         |  |
|------------------------------|--|
| <b>Nombre del indicador:</b> | Tasa de cumplimiento a necesidades   |
| <b>Definición:</b>           | Es el resultado de la satisfacción de necesidades de la institución en general |

| FORMA DE CÁLCULO |   |
|------------------|---|
| <b>TCN =</b>     | $\frac{\text{NPC}}{\text{NC}} \times 100$ |

| VARIABLE | SIGNIFICADO             | DEFINICIÓN   |
|----------|-------------------------|--|
| NPC      | Necesidades por cumplir | Son las necesidades actividades que fueron previamente planificadas ya sean esenciales o de esparcimiento, pero han sido consideradas como esenciales dentro del POA anual de la institución |
| NC       | Necesidades cumplidas   | Son las necesidades que fueron realizadas tal como se planificaron en el POA anual   |



**CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA**

|                 |                |
|-----------------|----------------|
| <b>CÓDIGO:</b>  | GE.SUP-TCN.IFO |
| <b>VERSIÓN:</b> | 1              |
| <b>PAG:</b>     | 2 de 2         |

**MÉTODO DE CÁLCULO**

Para el cálculo del indicador se toma como numerador el **NPC** y como denominador el **NC**, cuando ya obtenemos el resultado de la fracción multiplicamos por **100** para así obtener el resultado total en porcentaje

|                                       |   |               |
|---------------------------------------|---|---------------|
| <b>UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR</b> | NPC= Necesidades por cumplir (UNIDAD)   |               |
|                                       | NC= Necesidades cumplidas (UNIDAD)  |               |
| <b>INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR</b>   | Es el porcentaje de cumplimiento a las necesidades planificadas en el POA del CBI | <b>RANGO</b>  |
| <b>FUENTE</b>                         | COMANDANCIA   | BUENO(10-7)   |
| <b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>           | 2021  | REGULAR (6-4) |
| <b>ELABORADO POR</b>                  | KARLA RODRÍGUEZ   | MALO (3-0)    |

**APROBADO POR**

\_\_\_\_\_  
Tnte. Rodríguez  
Director de Planificación

**INDICADOR DE INCUMPLIMIENTO DE REQUISITOS PARA FUNCIONAMIENTO**

|   |  |
|---|--|
|  | <p><b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b></p> |
|---|--|

|                 |                  |
|-----------------|------------------|
| <b>CÓDIGO:</b>  | GE.DIR-TIRF.IE01 |
| <b>VERSIÓN:</b> | 1                |
| <b>PAG:</b>     | 1 de 1           |

| <b>FICHA DE INDICADORES</b>  |  |
|------------------------------|--|
| <b>Nombre del indicador:</b> | Tasa de incumplimiento de requisitos para funcionamiento   |
| <b>Definición:</b>           | Es el resultado de desobediencia a los requerimientos esenciales para obtener un permiso de funcionamiento |

| <b>FORMA DE CÁLCULO</b> |   |
|-------------------------|---|
| <p><b>TIRF =</b></p>    | $\frac{\text{NIR}}{\text{NIRN}} \times 100$ |

| VARIABLE | SIGNIFICADO                                     | DEFINICIÓN  |
|----------|---|---|
| NIR      | Número de inspecciones realizadas               | Son las inspecciones realizadas a los ciudadanos que realizan la solicitud, con el fin de obtener el permiso de funcionamiento                  |
| NIRN     | Número de inspecciones realizadas con novedades | Son las inspecciones realizadas a los ciudadanos que solicitaron y aún así no cumplen con los requerimientos esenciales para obtener el permiso |



**CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA**

|                 |                  |
|-----------------|------------------|
| <b>CÓDIGO:</b>  | GE.DIR-TIRF.IE01 |
| <b>VERSIÓN:</b> | 1                |
| <b>PAG:</b>     | 1 de 1           |

**MÉTODO DE CÁLCULO**

Para el cálculo del indicador se toma como numerador el **NIR** y como denominador el **NIRN**, cuando ya obtenemos el resultado de la fracción multiplicamos por **100** para así obtener el resultado total en porcentaje

|                                       |  |               |
|---------------------------------------|--|---------------|
| <b>UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR</b> | NIR= Número de inspecciones (UNIDAD)   |               |
|                                       | NIRN= Número de inspecciones realizadas con novedades (UNIDAD)                             |               |
| <b>INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR</b>   | Es el porcentaje de incumplimiento de requisitos para obtener el permiso de funcionamiento | <b>RANGO</b>  |
| <b>FUENTE</b>                         | SUBJEFATURA  | BUENO(10-7)   |
| <b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>           | 2021   | REGULAR (6-4) |
| <b>ELABORADO POR</b>                  | KARLA RODRÍGUEZ  | MALO (3-0)    |

**APROBADO POR**

\_\_\_\_\_  
Tnte. Rodríguez  
Director de Planificación

**INDICADOR DE NÚMERO DE TAREAS CUMPLIDAS**

|   |  |
|---|--|
|  | <p><b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b></p> |
|---|--|

|                 |                 |
|-----------------|-----------------|
| <b>CÓDIGO:</b>  | GE.PLA-NTC.IF01 |
| <b>VERSIÓN:</b> | 1               |
| <b>PAG:</b>     | 1 de 2          |

| <b>FICHA DE INDICADORES</b>  |   |
|------------------------------|---|
| <b>Nombre del indicador:</b> | Número de tareas cumplidas  |
| <b>Definición:</b>           | Es el conjunto de tareas planificadas que se ha dado cumplimiento |

| <b>FORMA DE CÁLCULO</b> |  |
|-------------------------|--|
| <b>NTC=</b>             | <b><math>\Sigma (NTP) - \Sigma (NTNR)</math></b> |

| VARIABLE | SIGNIFICADO                    | DEFINICIÓN  |
|----------|--------------------------------|---|
| NTP      | Número de tareas planificadas  | Es la sumatoria de tareas que han sido planificadas anteriormente para realizarse |
| NTNR     | Número de tareas no realizadas | Es la sumatoria del número de tareas que no se han podido dar cumplimiento        |

|   |                                     |
|---|-------------------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b> |
|---|-------------------------------------|

|                 |                 |
|-----------------|-----------------|
| <b>CÓDIGO:</b>  | GE.PLA-NTC.IF01 |
| <b>VERSIÓN:</b> | 1               |
| <b>PAG:</b>     | 2 de 2          |

| MÉTODO DE CÁLCULO   |
|---|
| Para el cálculo del indicador se hace la sustracción entre la sumatoria del <b>NTP</b> y la sumatoria del <b>NTNR</b> |

|                                       |  |               |
|---------------------------------------|--|---------------|
| <b>UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR</b> | NTP= Número de tareas planificadas (UNIDAD)  |               |
|                                       | NTNR= Número de tareas no realizadas (UNIDAD)  |               |
| <b>INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR</b>   | Es el número de tareas planificadas que se dio cumplimiento dentro de los tiempos establecidos | <b>RANGO</b>  |
| <b>FUENTE</b>                         | DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN   | BUENO(10-7)   |
| <b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>           | 2021   | REGULAR (6-4) |
| <b>ELABORADO POR</b>                  | KARLA RODRÍGUEZ  | MALO (3-0)    |

|  |
|--|
| <b>APROBADO POR</b><br><br><hr style="width: 20%; margin: auto;"/><br>Tnte. Rodríguez<br>Director de Planificación |
|--|

**INDICADOR DE NÚMERO DE REQUERIMIENTOS AUDITABLES CUMPLIDOS**



|                 |                 |
|-----------------|-----------------|
| <b>CÓDIGO:</b>  | GE.GC-NRAC.IE01 |
| <b>VERSIÓN:</b> | 1               |
| <b>PAG:</b>     | 1 de 2          |

| <b>FICHA DE INDICADORES</b>  |  |
|------------------------------|--|
| <b>Nombre del indicador:</b> | Número de requerimientos auditables cumplidos                                    |
| <b>Definición:</b>           | Es con lo que cumple la institución para ser validada con la norma ISO 9001.2015 |

| <b>FORMA DE CÁLCULO</b> |                                 |
|-------------------------|---------------------------------|
| <b>NRAC=</b>            | $\frac{\text{NRC}}{\text{NRN}}$ |

| VARIABLE | SIGNIFICADO                          | DEFINICIÓN  |
|----------|--------------------------------------|---|
| NRC      | Número de requerimientos cumplidos   | Son los requerimientos con los que la institución cuenta al momento de la auditoría |
| NRN      | Número de requerimientos de la norma | Son todos los requerimientos que tiene la norma para no registrar no conformidades  |



**CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA**

|                 |                 |
|-----------------|-----------------|
| <b>CÓDIGO:</b>  | GE.GC-NRAC.IE01 |
| <b>VERSIÓN:</b> | 1               |
| <b>PAG:</b>     | 2 de 2          |

**MÉTODO DE CÁLCULO**

Para el cálculo del indicador se toma como numerador el **NRC** y como denominador el **NRN**, cuando ya obtenemos el resultado de la fracción multiplicamos por **100** para así obtener el resultado total en porcentaje

|                                       |  |               |
|---------------------------------------|--|---------------|
| <b>UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR</b> | NRC= Número de requerimientos cumplidos (UNIDAD)   |               |
|                                       | NRN= Número de requerimientos de la norma(UNIDAD)  |               |
| <b>INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR</b>   | Es el porcentaje de permite evidenciar si la institución cuenta con todos los requerimientos establecidos para cumplir estándares de calidad | <b>RANGO</b>  |
| <b>FUENTE</b>                         | Dirección de planificación   | BUENO(10-7)   |
| <b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>           | 2021   | REGULAR (6-4) |
| <b>ELABORADO POR</b>                  | KARLA RODRÍGUEZ  | MALO (3-0)    |

**APROBADO POR**

\_\_\_\_\_  
Tnte. Rodríguez  
Director de Planificación

**INDICADOR DE NÚMERO DE NO CONFORMIDADES**

|   |  |
|---|--|
|  | <p><b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b></p> |
|---|--|

|                 |                |
|-----------------|----------------|
| <b>CÓDIGO:</b>  | GE.GC-NNC.IF01 |
| <b>VERSIÓN:</b> | 1              |
| <b>PAG:</b>     | 1 de 2         |

| FICHA DE INDICADORES         |  |
|------------------------------|--|
| <b>Nombre del indicador:</b> | Número de no conformidades   |
| <b>Definición:</b>           | Es el número de incumplimientos que tiene la institución de acuerdo a la norma ISO 9001.2015 |

| FORMA DE CÁLCULO |                                 |
|------------------|---------------------------------|
| <b>NNC</b>       | <b><math>\Sigma</math> (NC)</b> |

| VARIABLE | SIGNIFICADO      | DEFINICIÓN                 |
|----------|------------------|----------------------------|
| NC       | No conformidades | Número de no conformidades |



**CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA**

**CÓDIGO:** GE.GC-NNC.IF01

**VERSIÓN:** 1

**PAG:** 2 de 2

**MÉTODO DE CÁLCULO**

Para el cálculo del indicador se hace la sumatoria de **NL**

|                                       |  |               |
|---------------------------------------|--|---------------|
| <b>UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR</b> | NC= No conformidades (UNIDAD)  |               |
| <b>INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR</b>   | Es el porcentaje que evidencia en que cantidad se presenta los incumplimientos por parte de la institución | <b>RANGO</b>  |
| <b>FUENTE</b>                         | Dirección de planificación   | BUENO(10-7)   |
| <b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>           | 2021   | REGULAR (6-4) |
| <b>ELABORADO POR</b>                  | KARLA RODRÍGUEZ  | MALO (3-0)    |

**APROBADO POR**

\_\_\_\_\_  
Tnte. Rodríguez  
Director de Planificación

**INDICADOR DE TASA DE RESPUESTAS DE RESCATES**



**CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA**

|                 |                 |
|-----------------|-----------------|
| <b>CÓDIGO:</b>  | GO.OPE-TRR.IF01 |
| <b>VERSIÓN:</b> | 1               |
| <b>PAG:</b>     | 1 de 2          |

| <b>FICHA DE INDICADORES</b>  |   |
|------------------------------|---|
| <b>Nombre del indicador:</b> | Tasa de respuesta de rescates   |
| <b>Definición:</b>           | Es el resultado de los tiempos que demora en acudir al llamado de rescate |

| <b>FORMA DE CÁLCULO</b> |   |
|-------------------------|---|
| <b>TRR=</b>             | $\frac{\text{TER}}{\text{TR}} \times 100$ |

| VARIABLE | SIGNIFICADO                  | DEFINICIÓN  |
|----------|------------------------------|---|
| TER      | Tiempo estándar de respuesta | Es el tiempo que mediante estudios se pronostica realizar en acudir a dar respuesta al llamado de rescate |
| TR       | Tiempo real                  | Es tiempo que en realidad se demora en acudir al llamado de rescate                                       |



**CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA**

|                 |                 |
|-----------------|-----------------|
| <b>CÓDIGO:</b>  | GO.OPE-TRR.IF01 |
| <b>VERSIÓN:</b> | 1               |
| <b>PAG:</b>     | 2 de 2          |

**MÉTODO DE CÁLCULO**

Para el cálculo del indicador se toma como numerador el **TER** y como denominador el **TR**, cuando ya obtenemos el resultado de la fracción multiplicamos por **100** para así obtener el resultado total en porcentaje

|                                       |  |               |
|---------------------------------------|--|---------------|
| <b>UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR</b> | TER= Tiempo estándar de respuesta (MINUTO)   |               |
|                                       | TR= Tiempo real (MINUTO)   |               |
| <b>INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR</b>   | Es el porcentaje de incumplimiento de requisitos para obtener el permiso de funcionamiento | <b>RANGO</b>  |
| <b>FUENTE</b>                         | OPERACIONES  | BUENO(10-7)   |
| <b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>           | 2021   | REGULAR (6-4) |
| <b>ELABORADO POR</b>                  | KARLA RODRÍGUEZ  | MALO (3-0)    |

**APROBADO POR**

\_\_\_\_\_  
Tnte. Rodríguez  
Director de Planificación

**INDICADOR DE NÚMERO DE MUERTES RELACIONADAS CON LOS SERVICIOS PRESTADOS**

|   |  |
|---|--|
|  | <p><b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b></p> |
|---|--|

|                 |                  |
|-----------------|------------------|
| <b>CÓDIGO:</b>  | GO.OPE-NMRS.IE01 |
| <b>VERSIÓN:</b> | 1                |
| <b>PAG:</b>     | 1 de 2           |

| <b>FICHA DE INDICADORES</b>  |  |
|------------------------------|--|
| <b>Nombre del indicador:</b> | Número de muertes relacionadas con los servicios prestados   |
| <b>Definición:</b>           | Es la cantidad de personas que han fallecido en el momento en el que se está brindando el servicio |

| <b>FORMA DE CÁLCULO</b> |  |
|-------------------------|--|
| <b>NMRS=</b>            | <b><math>\Sigma (NPA) - \Sigma (NPAE)</math></b> |

| VARIABLE | SIGNIFICADO                             | DEFINICIÓN  |
|----------|---|---|
| NPA      | Número de pacientes atendidos           | Es la sumatoria de pacientes que han recibido el servicio de atención de paramédicos de la institución                                      |
| NPAE     | Número de pacientes atendidos con éxito | Es la sumatoria pacientes que han sido atendidos de forma oportuna con diagnóstico acertados o estabilizados y llevados a una casa de salud |



**CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA**

|                 |                  |
|-----------------|------------------|
| <b>CÓDIGO:</b>  | GO.OPE-NMRS.IE01 |
| <b>VERSIÓN:</b> | 1                |
| <b>PAG:</b>     | 2 de 2           |

|   |
|---|
| <b>MÉTODO DE CÁLCULO</b>  |
| Para el cálculo del indicador se hace la sustracción entre la sumatoria del <b>NPA</b> y la sumatoria del <b>NPAE</b> |

|                                       |  |               |
|---------------------------------------|--|---------------|
| <b>UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR</b> | NPA= Número de pacientes atendidos(UNIDAD)   |               |
|                                       | NPAE= Número de pacientes atendidos con éxito (UNIDAD)   |               |
| <b>INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR</b>   | Es el porcentaje de pacientes que han sido atendidos pero no se ha logrado dar un diagnóstico oportuno y ha terminado en el deceso | <b>RANGO</b>  |
| <b>FUENTE</b>                         | OPERACIONES  | BUENO(10-7)   |
| <b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>           | 2021   | REGULAR (6-4) |
| <b>ELABORADO POR</b>                  | KARLA RODRÍGUEZ  | MALO (3-0)    |

**APROBADO POR**

---

Tnte. Rodríguez  
Director de Planificación

**INDICADOR DE NÚMERO DE PERSONAL CAPACITADO**

|   |  |
|---|--|
|  | <p><b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b></p> |
|---|--|

|                 |                 |
|-----------------|-----------------|
| <b>CÓDIGO:</b>  | GO.OPE-NPC.IF01 |
| <b>VERSIÓN:</b> | 1               |
| <b>PAG:</b>     | 1 de 2          |

| <b>FICHA DE INDICADORES</b>  |   |
|------------------------------|---|
| <b>Nombre del indicador:</b> | Número de personal capacitado   |
| <b>Definición:</b>           | Es la cantidad de personal que da acogida e interés a las capacitaciones que han sido planificadas con el fin de mantener actualizado el conocimiento |

| <b>FORMA DE CÁLCULO</b> |   |
|-------------------------|---|
| <b>NPC=</b>             | <b><math>\Sigma (NPA) - \Sigma (NPF)</math></b> |

| VARIABLE | SIGNIFICADO                  | DEFINICIÓN   |
|----------|------------------------------|--|
| NPA      | Número de personal asistente | Es la sumatoria de personal que ha cumplido con asistir a las capacitaciones planificadas especialmente para su propio beneficio ya que el fin es de actualización de conocimiento |
| NPF      | Número de personal faltante  | Es la sumatoria personal que no se ha dado cita en el evento de capacitación por cumplimiento a actividades diferentes de las capacitaciones planeadas                             |



**CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA**

|                 |                 |
|-----------------|-----------------|
| <b>CÓDIGO:</b>  | GO.OPE-NPC.IF01 |
| <b>VERSIÓN:</b> | 1               |
| <b>PAG:</b>     | 1 de 2          |

| <b>MÉTODO DE CÁLCULO</b>   |
|--|
| Para el cálculo del indicador se hace la sustracción entre la sumatoria del <b>NPA</b> y la sumatoria del <b>NPF</b> |

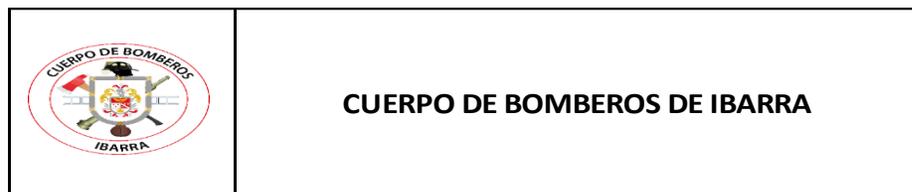
|                                       |  |               |
|---------------------------------------|--|---------------|
| <b>UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR</b> | NPA= Número de personal asistente(UNIDAD)  |               |
|                                       | NPF= Número de personal faltante (UNIDAD)  |               |
| <b>INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR</b>   | Es el número de personal que da acogida a las capacitaciones planificadas para actualización de conocimiento | <b>RANGO</b>  |
| <b>FUENTE</b>                         | OPERACIONES  | BUENO(10-7)   |
| <b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>           | 2021   | REGULAR (6-4) |
| <b>ELABORADO POR</b>                  | KARLA RODRÍGUEZ  | MALO (3-0)    |

**APROBADO POR**

---

Tnte. Rodríguez  
Director de Planificación

**INDICADOR DE PORCENTAJE DE DEMANDA DE CAPACITACIONES EXTERNAS**



**CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA**

|                 |                  |
|-----------------|------------------|
| <b>CÓDIGO:</b>  | GO.OPE-PDCE.IE01 |
| <b>VERSIÓN:</b> | 1                |
| <b>PAG:</b>     | 1 de 2           |

| <b>FICHA DE INDICADORES</b>  |  |
|------------------------------|--|
| <b>Nombre del indicador:</b> | Porcentaje de demanda de capacitaciones externas   |
| <b>Definición:</b>           | Es la acogida que tienen las capacitaciones en los actores externos ya que con ello se puede mitigar o prevenir una emergencia |

| <b>FORMA DE CÁLCULO</b> |                                 |              |
|-------------------------|---------------------------------|--------------|
| <b>PDCE</b>             | $\frac{\text{NCD}}{\text{NSC}}$ | <b>x 100</b> |

| VARIABLE | SIGNIFICADO                          | DEFINICIÓN  |
|----------|--------------------------------------|---|
| NCD      | Número de capacitaciones disponibles | Es el número pronosticado de capacitaciones para actores externos                       |
| NSC      | Número solicitudes de capacitaciones | Es el número de solicitudes de pedido de capacitación por parte de los actores externos |



**CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA**

**CÓDIGO:** GO.OPE-PDCE.IE01

**VERSIÓN:** 1

**PAG:** 1 de 2

**MÉTODO DE CÁLCULO**

Para el cálculo del indicador se toma como numerador el **NCD** y como denominador el **NSC**, cuando ya obtenemos el resultado de la fracción multiplicamos por **100** para así obtener el resultado total en porcentaje

|                                       |  |               |
|---------------------------------------|--|---------------|
| <b>UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR</b> | NCD= Número de capacitaciones disponibles (UNIDAD)   |               |
|                                       | NSC= Número de solicitudes de capacitaciones (UNIDAD)  |               |
| <b>INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR</b>   | Es el porcentaje de interés en los ciudadanos por obtener las capacitaciones de mitigación prevención de emergencias | <b>RANGO</b>  |
| <b>FUENTE</b>                         | OPERACIONES  | BUENO(10-7)   |
| <b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>           | 2021   | REGULAR (6-4) |
| <b>ELABORADO POR</b>                  | KARLA RODRÍGUEZ  | MALO (3-0)    |

**APROBADO POR**

\_\_\_\_\_  
Tnte. Rodríguez  
Director de Planificación

**INDICADOR DE TASA DE REEMBOLSOS REALIZADOS**



**CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA**

|                 |                 |
|-----------------|-----------------|
| <b>CÓDIGO:</b>  | GO.ADM-TRR.IF01 |
| <b>VERSIÓN:</b> | 1               |
| <b>PAG:</b>     | 1 de 2          |

| <b>FICHA DE INDICADORES</b>  |   |
|------------------------------|---|
| <b>Nombre del indicador:</b> | Tasa de reembolsos realizados   |
| <b>Definición:</b>           | Es la cantidad de pagos adicionales al personal por realizar alguna actividad fuera de la zona donde se trabaja con el fin de beneficiar a la institución en cualquier ámbito |

| <b>FORMA DE CÁLCULO</b> |  |
|-------------------------|--|
| <b>TRR=</b>             | $\frac{\text{NRP}}{\text{NRR}} \times 100$ |

| VARIABLE | SIGNIFICADO                    | DEFINICIÓN  |
|----------|--------------------------------|---|
| NRP      | Número de reembolsos previstos | Es la cantidad de devoluciones previamente estudiadas para poder realizarse |
| NRR      | Número reembolosos realizados  | Es la cantidad de trámites de devolución que se dieron lugar                |



**CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA**

|                 |                 |
|-----------------|-----------------|
| <b>CÓDIGO:</b>  | GO.ADM-TRR.IF01 |
| <b>VERSIÓN:</b> | 1               |
| <b>PAG:</b>     | 2 de 2          |

**MÉTODO DE CÁLCULO**

Para el cálculo del indicador se toma como numerador el **NRP** y como denominador el **NRR**, cuando ya obtenemos el resultado de la fracción multiplicamos por **100** para así obtener el resultado total en porcentaje

|                                       |  |               |
|---------------------------------------|--|---------------|
| <b>UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR</b> | NRP= Número de reembolsos previstos (UNIDAD)   |               |
|                                       | NRR= Número de reembolsos realizados (UNIDAD)  |               |
| <b>INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR</b>   | Es el porcentaje que refleja el interés del personal por obtener beneficios externos que no están planificados y son por gestión propia con financiamiento institucional | <b>RANGO</b>  |
| <b>FUENTE</b>                         | DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - FINANCIERA  | BUENO(10-7)   |
| <b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>           | 2021   | REGULAR (6-4) |
| <b>ELABORADO POR</b>                  | KARLA RODRÍGUEZ  | MALO (3-0)    |

**APROBADO POR**

\_\_\_\_\_  
Tnte. Rodríguez  
Director de Planificación

**INDICADOR DE TASA DE POSTULANTES APROBADOS**

|   |  |
|---|--|
|  | <p><b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b></p> |
|---|--|

|                 |                 |
|-----------------|-----------------|
| <b>CÓDIGO:</b>  | GO.ADM-TPA.IF01 |
| <b>VERSIÓN:</b> | 1               |
| <b>PAG:</b>     | 1 de 2          |

| <b>FICHA DE INDICADORES</b>  |   |
|------------------------------|---|
| <b>Nombre del indicador:</b> | Tasa de postulantes aprobados   |
| <b>Definición:</b>           | Es la cantidad de postulantes que han obtenido resultados satisfactorios ya seas con radicaciones sobresalientes o con las bases mínimas establecidas |

| <b>FORMA DE CÁLCULO</b> |   |
|-------------------------|---|
| <p><b>TPA=</b></p>      | $\frac{\text{NRS}}{\text{NP}} \times 100$ |

| VARIABLE | SIGNIFICADO                         | DEFINICIÓN   |
|----------|-------------------------------------|--|
| NRS      | Número de resultados satisfactorios | Es la cantidad de resultados que han resultado obtener por lo menos base para ser satisfactorios |
| NP       | Número de postulantes               | Es la cantidad de postulantes que se encuentran registrados en el curso de ascensos              |



**CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA**

|                 |                 |
|-----------------|-----------------|
| <b>CÓDIGO:</b>  | GO.ADM-TPA.IF01 |
| <b>VERSIÓN:</b> | 1               |
| <b>PAG:</b>     | 2 de 2          |

**MÉTODO DE CÁLCULO**

Para el cálculo del indicador se toma como numerador el **NRS** y como denominador el **NPC**, cuando ya obtenemos el resultado de la fracción multiplicamos por **100** para así obtener el resultado total en porcentaje

|                                       |  |               |
|---------------------------------------|--|---------------|
| <b>UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR</b> | NRS= Número de resultados satisfactorios (UNIDAD)  |               |
|                                       | NRR= Número de postulantes (UNIDAD)  |               |
| <b>INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR</b>   | Es el porcentaje de personal que se encuentra en condiciones físicas, psicológicas y médicas óptimas para poder obtener un cargo superior al que se encuentra desempeñando | <b>RANGO</b>  |
| <b>FUENTE</b>                         | DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - FINANCIERA  | BUENO(10-7)   |
| <b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>           | 2021   | REGULAR (6-4) |
| <b>ELABORADO POR</b>                  | KARLA RODRÍGUEZ  | MALO (3-0)    |

**APROBADO POR**

\_\_\_\_\_  
Tnte. Rodríguez  
Director de Planificación

**INDICADOR DE NÚMERO DE SANCIONES POR PERSONA**

|   |  |
|---|--|
|  | <p><b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b></p> |
|---|--|

|                 |                 |
|-----------------|-----------------|
| <b>CÓDIGO:</b>  | GO.ADM-NSP.IF01 |
| <b>VERSIÓN:</b> | 1               |
| <b>PAG:</b>     | 1 de 2          |

| <b>FICHA DE INDICADORES</b>  |   |
|------------------------------|---|
| <b>Nombre del indicador:</b> | Número de sanciones por persona   |
| <b>Definición:</b>           | Es la cantidad de personal que da acogida e interés a las capacitaciones que han sido planificadas con el fin de mantener actualizado el conocimiento |

| <b>FORMA DE CÁLCULO</b> |                                  |
|-------------------------|----------------------------------|
| <b>NSP=</b>             | <b><math>\Sigma</math> (SPP)</b> |

| VARIABLE | SIGNIFICADO         | DEFINICIÓN   |
|----------|---------------------|--|
| SPP      | Sanción por persona | Es la sumatoria de los actos indisciplinarios cometidos que han sido sancionados |



**CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA**

|                 |                 |
|-----------------|-----------------|
| <b>CÓDIGO:</b>  | GO.ADM-NSP.IF01 |
| <b>VERSIÓN:</b> | 1               |
| <b>PAG:</b>     | 2 de 2          |

|  |
|--|
| <b>MÉTODO DE CÁLCULO</b>   |
| Para el cálculo del indicador se hace la sumatoria de <b>SPP</b> |

|                                       |   |               |
|---------------------------------------|---|---------------|
| <b>UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR</b> | SPP= Sanción por persona  |               |
| <b>INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR</b>   | Es el número de incumplimientos disciplinarios registrados en el historial laboral, mismo que indica la falta de correcciones al comportamiento | <b>RANGO</b>  |
| <b>FUENTE</b>                         | DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - FINANCIERA   | BUENO(10-7)   |
| <b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>           | 2021  | REGULAR (6-4) |
| <b>ELABORADO POR</b>                  | KARLA RODRÍGUEZ   | MALO (3-0)    |

**APROBADO POR**

\_\_\_\_\_

Tnte. Rodríguez  
Director de Planificación

**INDICADOR DE TASA DE TIEMPO PROMEDIO DE DEMORA**

|   |  |
|---|--|
|  | <p><b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b></p> |
|---|--|

|                 |                 |
|-----------------|-----------------|
| <b>CÓDIGO:</b>  | GA.TIC-TPD.IF01 |
| <b>VERSIÓN:</b> | 1               |
| <b>PAG:</b>     | 1 de 2          |

| <b>FICHA DE INDICADORES</b>  |   |
|------------------------------|---|
| <b>Nombre del indicador:</b> | Tasa de tiempo promedio de demora   |
| <b>Definición:</b>           | Es el tiempo de realización de las modificaciones del sistema de telecomunicaciones ya que es importante hacerlo lo mas pronto posible por motivo de restablecimiento de líneas de comunicación |

| <b>FORMA DE CÁLCULO</b> |  |
|-------------------------|--|
| <p><b>TPD=</b></p>      | $\frac{\text{TRD}}{\text{TED}} \times 100$ |

| VARIABLE | SIGNIFICADO               | DEFINICIÓN   |
|----------|---------------------------|--|
| TRD      | Tiempo real de demora     | Es la suma de tiempos que se demora en realizarse la actualización del sistema de telecomunicaciones |
| TED      | Tiempo estándar de demora | Es el tiempo que se ha pronosticado mediante estudios de la demora                                   |



**CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA**

|                 |                 |
|-----------------|-----------------|
| <b>CÓDIGO:</b>  | GA.TIC-TPD.IF01 |
| <b>VERSIÓN:</b> | 1               |
| <b>PAG:</b>     | 2 de 2          |

**MÉTODO DE CÁLCULO**

Para el cálculo del indicador se toma como numerador el **TRD** y como denominador el **TED**, cuando ya obtenemos el resultado de la fracción multiplicamos por **100** para así obtener el resultado total en porcentaje

|                                       |   |               |
|---------------------------------------|---|---------------|
| <b>UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR</b> | TRD= Tiempo real de demora (MINUTO)   |               |
|                                       | TED= Tiempo estándar de demora (MINUTO)   |               |
| <b>INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR</b>   | Es el porcentaje que indica la mejora continua en el proceso de mantenimiento de la infraestructura de telecomunicaciones | <b>RANGO</b>  |
| <b>FUENTE</b>                         | DIRECCIÓN DE TIC's  | BUENO(10-7)   |
| <b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>           | 2021  | REGULAR (6-4) |
| <b>ELABORADO POR</b>                  | KARLA RODRÍGUEZ   | MALO (3-0)    |

**APROBADO POR**

\_\_\_\_\_  
Tnte. Rodríguez  
Director de Planificación

**INDICADOR DE NÚMERO DE NOVEDADES**

|   |  |
|---|--|
|  | <p><b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b></p> |
|---|--|

|                 |                 |
|-----------------|-----------------|
| <b>CÓDIGO:</b>  | GA.MTTO-NV.IF01 |
| <b>VERSIÓN:</b> | 1               |
| <b>PAG:</b>     | 1 de 2          |

| <b>FICHA DE INDICADORES</b>  |   |
|------------------------------|---|
| <b>Nombre del indicador:</b> | Número de novedades   |
| <b>Definición:</b>           | Es la cantidad de situaciones de alerta del parque automotor que se entrega al personal de guardia para la atención a los llamados de emergencia e inspecciones |

| <b>FORMA DE CÁLCULO</b> |                                  |
|-------------------------|----------------------------------|
| <b>NV=</b>              | <b><math>\Sigma</math> (NPA)</b> |

| VARIABLE | SIGNIFICADO                    | DEFINICIÓN  |
|----------|--------------------------------|---|
| NPA      | Novedades del parque automotor | Son las novedades que se encuentran en los vehículos entregados en cada guardia |



**CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA**

|                 |                 |
|-----------------|-----------------|
| <b>CÓDIGO:</b>  | GA.MTTO-NV.IF01 |
| <b>VERSIÓN:</b> | 1               |
| <b>PAG:</b>     | 2 de 2          |

|  |
|--|
| <b>MÉTODO DE CÁLCULO</b>   |
| Para el cálculo del indicador se hace la sumatoria de <b>NPA</b> |

|                                       |  |               |
|---------------------------------------|--|---------------|
| <b>UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR</b> | NPA= Novedades del parque automotor (UNIDAD)   |               |
| <b>INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR</b>   | Es el número de alertas que existen en el parque automotor con el que se cuenta en el cuerpo de bomberos | <b>RANGO</b>  |
| <b>FUENTE</b>                         | OPERACIONES  | BUENO(10-7)   |
| <b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>           | 2021   | REGULAR (6-4) |
| <b>ELABORADO POR</b>                  | KARLA RODRÍGUEZ  | MALO (3-0)    |

**APROBADO POR**

---

Tnte. Rodríguez  
Director de Planificación

**INDICADOR DE TASA DE NOTIFICACIONES LEGALES**

|   |  |
|---|--|
|  | <p><b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b></p> |
|---|--|

|                 |                 |
|-----------------|-----------------|
| <b>CÓDIGO:</b>  | GA.JUR-TNL.IE01 |
| <b>VERSIÓN:</b> | 1               |
| <b>PAG:</b>     | 1 de 2          |

| <b>FICHA DE INDICADORES</b>  |   |
|------------------------------|---|
| <b>Nombre del indicador:</b> | Tasa de notificaciones legales  |
| <b>Definición:</b>           | Es la cantidad de asuntos legales que tienen vínculo con la institución en cualquier ámbito |

| <b>FORMA DE CÁLCULO</b> |                                 |
|-------------------------|---------------------------------|
| <b>TNL=</b>             | <b><math>\Sigma (NL)</math></b> |

| VARIABLE | SIGNIFICADO            | DEFINICIÓN   |
|----------|------------------------|--|
| NL       | Notificaciones legales | Es el conjunto de notificaciones que están vinculadas con la institución |



**CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA**

**CÓDIGO:** GA.JUR-TNL.IE01

**VERSIÓN:** 1

**PAG:** 2de 2

**MÉTODO DE CÁLCULO**

Para el cálculo del indicador se hace la sumatoria de **NL**

| <b>UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR</b> | <b>NL= Notificaciones legales (UNIDAD)</b>   |               |
|---------------------------------------|--|---------------|
| <b>INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR</b>   | Es el número de notificaciones legales mismo que indica el manejo de legalidad institucionalidad | <b>RANGO</b>  |
| <b>FUENTE</b>                         | ASESORÍA JURÍDICO  | BUENO(10-7)   |
| <b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>           | 2021   | REGULAR (6-4) |
| <b>ELABORADO POR</b>                  | KARLA RODRÍGUEZ  | MALO (3-0)    |

**APROBADO POR**

\_\_\_\_\_  
Tnte. Rodríguez  
Director de Planificación

## INDICADOR DE NÚMERO DE INCIDENTES

|   |                                     |
|---|-------------------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b> |
|---|-------------------------------------|

|                 |               |
|-----------------|---------------|
| <b>CÓDIGO:</b>  | GA.RG-NI.IF01 |
| <b>VERSIÓN:</b> | 1             |
| <b>PAG:</b>     | 1 de 2        |

| FICHA DE INDICADORES         |   |
|------------------------------|---|
| <b>Nombre del indicador:</b> | Número de incidentes  |
| <b>Definición:</b>           | Son los contratiempos que sufre un trabajador en el cumplimiento de sus actividades |

| FORMA DE CÁLCULO |                   |
|------------------|-------------------|
| <b>NI=</b>       | $\frac{IL}{NSRL}$ |

| VARIABLE | SIGNIFICADO  | DEFINICIÓN  |
|----------|--|---|
| IL       | Incidentes laborales                               | Son los incidentes que han tenido los trabajadores        |
| NSRL     | Número de socializaciones de los riesgos laborales | Es la cantidad de socializaciones presentadas al personal |



|                 |               |
|-----------------|---------------|
| <b>CÓDIGO:</b>  | GA.RG-NI.IF01 |
| <b>VERSIÓN:</b> | 1             |
| <b>PAG:</b>     | 2 de 2        |

**MÉTODO DE CÁLCULO**

Para el cálculo del indicador se toma como numerador el **IL** y como denominador el **NSRL**, cuando ya obtenemos el resultado de la fracción multiplicamos por **100** para así obtener el resultado total en porcentaje

|                                       |  |                      |
|---------------------------------------|--|----------------------|
| <b>UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR</b> | <b>IL= Incidentes laborales (UNIDAD)</b>   |                      |
|                                       | <b>NSRL= Número de socializaciones de los riesgos laborales (UNIDAD)</b>   |                      |
| <b>INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR</b>   | Es el porcentaje de incidentes que han sufrido el personal, viéndose aquí reflejado el nivel de seguridad laboral que se proporciona | <b>RANGO</b>         |
| <b>FUENTE</b>                         | ANÁLISIS DE PREVENCIÓN   | BUENO(10-7)          |
| <b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>           | 2021   | <b>REGULAR (6-4)</b> |
| <b>ELABORADO POR</b>                  | KARLA RODRÍGUEZ  | MALO (3-0)           |

**APROBADO POR**

\_\_\_\_\_

Tnte. Rodríguez  
Director de Planificación

# ***CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA***



## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MARZO DE 2021**

|                       | <b>Responsable</b>                    | <b>Fecha</b> | <b>Firma</b> |
|-----------------------|---------------------------------------|--------------|--------------|
| <b>Elaborado por:</b> | Karla Rodríguez<br>Estudiante         |              |              |
| <b>Revisado por:</b>  | Tnte. Rodríguez<br>Dir. Planificación |              |              |
| <b>Aprobado por:</b>  | CrnI. López<br>Comandante             |              |              |

|  |     |
|--|-----|
| <b>INTRODCUCCIÓN</b> .....   | 180 |
| <b>1. OBJETIVO</b> .....   | 181 |
| <b>2. ALCANCE</b> .....  | 181 |
| <b>3. ESTRUCTURA DE PROCEDIMIENTOS</b> .....   | 181 |
| <b>4. INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS</b> .....   | 183 |
| <b>5. GESTIÓN ESTRATÉGICA</b> .....  | 186 |
| <b>5.1. SUPERVISIÓN</b> .....  | 186 |
| <b>5.1.1. ESTUDIOS, PLANIFICACIÓN Y APROBACIÓN DE PRESUPUESTO INSTITUCIONAL</b> .....  | 186 |
| <b>5.2. DIRECCIÓN</b> .....  | 192 |
| <b>5.2. DIRECCIÓN</b> .....  | 196 |
| <b>5.2.1. DESTINAR AL PERSONAL A LOS DIFERENTES SERVICIOS</b> .....  | 196 |
| <b>5.2.2. SOLICITAR A LAS AUTORIDADES COMPETENTES LA CLAUSURA DE LOCALES QUE NO CUMPLAN CON LAS NORMAS DE SEGURIDAD CONTRA INCENDIOS</b> ..... | 203 |
| <b>5.3 PLANIFICACIÓN</b> .....   | 208 |
| <b>5.3.1. PLANIFICACIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO A PROGRAMAS ESTABLECIDOS EN AGENDA</b> .....  | 208 |
| <b>5.3.2. PRESIDIR LAS REUNIONES DEL COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN Y PLANIFICACIÓN</b> .....  | 212 |
| <b>5.4 GESTIÓN DE CALIDAD</b> .....  | 217 |
| <b>5.4.1. GESTIÓN DOCUMENTAL</b> .....   | 217 |
| <b>5.4.2. AUDITORÍA INTERNA</b> .....  | 223 |
| <b>5.4.3. NO CONFORMIDAD</b> .....   | 230 |
| <b>6. GESTIÓN OPERATIVA</b> .....  | 235 |
| <b>6.1. OPERACIONES</b> .....  | 235 |
| <b>6.1.1. RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE INCIDENTES</b> .....   | 235 |
| <b>6.1.2. EXTINCIÓN DE INCENDIOS</b> .....   | 240 |
| <b>6.1.3. RESCATES</b> .....   | 246 |
| <b>6.1.4. PLANIFICACIÓN DE CURSOS PARA PERSONAL BOMBERIL (CONOCIMIENTO, ACTUALIZACIÓN, ESPECIALIZACIÓN Y ASCENSOS)</b> .....                   | 252 |
| <b>6.1.5. EVALUACIÓN DE CONDICIÓN FÍSICA DEL PERSONAL</b> .....  | 257 |
| <b>6.1.6. ELABORACIÓN DE PLANES DE ENTRENAMIENTO FÍSICO</b> .....  | 262 |
| <b>6.1.7. EVALUACIÓN DE SIMULACROS</b> .....   | 267 |
| <b>6.2. ADMINISTRACIÓN</b> .....   | 276 |
| <b>6.2.1. CONSTATAción FÍSICA</b> .....  | 276 |
| <b>6.2.2. PAGO DE VIÁTICOS</b> .....   | 281 |
| <b>6.2.3. ADQUISICIÓN DE BIENES, SERVICIOS, CONSULTORÍAS, OBRAS</b> .....  | 285 |
| <b>6.2.4. ASCENSOS</b> .....   | 291 |
| <b>6.2.5. DISCIPLINA</b> .....   | 295 |
| <b>7. GESTIÓN DE APOYO</b> .....   | 299 |
| <b>7.1. TIC'S</b> .....  | 299 |
| <b>7.1.1. MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA DE TELECOMUNICACIÓN</b> .....   | 299 |
| <b>7.2. MANTENIMIENTO</b> .....  | 304 |
| <b>7.2.1. MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ</b> .....   | 304 |
| <b>7.3. JURÍDICO</b> .....   | 308 |
| <b>7.3.1. ASESORAMIENTO JURÍDICO A LA INSTITUCIÓN</b> .....  | 308 |
| <b>7.4. RIESGO</b> .....   | 311 |
| <b>7.4.1. SGRL</b> .....   | 311 |

## **INTRODCUCCIÓN**

El Manual de Procedimientos presentado cuenta con la descripción de las actividades que se llevan a cabo en el “CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA”, mismos que además cuentan con su explicación gráfica por medio de flujogramas, además de los documentos y registros que implica el desarrollo de cada uno de ellos.

La institución busca adaptarse a la aplicación de una nueva cultura organizacional y adentrarse en los estándares de calidad que propone la Norma ISO 9001:2015, con la finalidad de cumplir con los requerimientos establecidos por la ley, por ello el presente documento está construido en base a una guía para la ejecución de las actividades descritas y sus responsables.

El trabajo realizado se ha planteado cumpliendo los requerimientos que refiere la Norma ISO 9001:2015, ya que se desarrollará el diseño de los mismos cuando se pase a la etapa de implementación el ente regulador será la Secretaría Técnica Planifica Ecuador ya que el diseño del presente manual surgió desde necesidad de dar cumplimiento a las leyes que se encuentran rigiendo actualmente al Cuerpo de Bomberos.

Siendo así que el manual tendrá la descripción de las actividades a detalle, además contarán con codificación que les permitirá ser identificados a cada uno ellos, dando lugar a que todo lo concerniente a los procedimientos queden plasmados en los formatos establecidos para estandarizarlos.

## **1. OBJETIVO**

Plantear la estandarización óptima de los procedimientos mediante una guía entendible y manejable para que las personas que tengan acceso al mismo puedan dar cumplimiento a cada elemento establecido como factor para acercarse al estándar de calidad deseado.

## **2. ALCANCE**

Los procedimientos establecidos dentro del manual están enfocados a dar cumplimiento a los requerimientos que dictamina la Norma ISO 9001:2015.

## **3. ESTRUCTURA DE PROCEDIMIENTOS**

### **- OBJETIVO**

Será el encargado de definir en forma específica lo que se planea hacer, medible hasta que pudo lo piensa realizar, alcanzable o también realizable ya que debe estar muy apegado a la realidad poder dar cumplimiento.

### **- ALCANCE**

Presenta todo lo necesario que es concerniente al proceso para poder llevar a cabo, con él se establece hasta qué punto va a llegar, para así lograr que el mismo se ajuste a lo que de verdad se va a poder cumplir.

### **- RESPONSABLES**

Cuenta con la parte de responsables que son los que van a intervenir para en cada punto para lograr realizar el procedimiento, con el fin de otorgar papeles específicos ayude a establecer acciones específicas a su cargo y no se distorsionen las funciones de cada uno.

### **- DEFINICIONES**

La esencia del presente es aclarar los términos utilizados dentro de toda la descripción del procedimiento ya que muchas de ellos pueden llevar palabras desconocidas para alguno o abreviaturas que no sean de conocimiento general.

### **- REFERENCIA NORMATIVA**

Se encarga de aclarar con que base legal o externa se realiza el procedimiento.

### **- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Son las acciones descritas paso a paso para que se pueda entender de forma clara y precisa cada uno de los puntos, para no omitir o tener fallos en los resultados por no haber seguido la secuencia lógica estandarizada.

- **DOCUMENTACIÓN**

Establece el nombre del documento o registro, origen que puede ser interno(I) o externo(E), su tipo ya sea impreso (I) o digital (D) y por último el número documento.

- **ANEXO**

Aquí se presentan los documentos con los que ya cuenta la institución o los propuestos para poder mantener información de apoyo a los procedimientos.

#### 4. INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS

| MACRO PROCESO       | COD | PROCESO       | COD    | CARACTERIZACIÓN | INDICADORES   | COD                                    | PROCEDIMIENTOS   |   | COD         | REGISTRO/DOCUMENTO                                      |         |         |         | COD                   | VERSIÓN               |   |
|---------------------|-----|---------------|--------|-----------------|---|--|--|---|-------------|---|---------|---------|---------|-----------------------|-----------------------|---|
|                     |     |               |        |                 |   |  |  |   |             | NOMBRE DEL REGISTRO/DOCUMENTO                           | ORIGEN  |         | TIPO    |                       |                       |   |
|                     |     |               |        |                 |   |  |  |   |             |   | INTERNO | EXTERNO | IMPRESO |                       |                       | DIGITAL                                       |
| GESTIÓN ESTRATÉGICA | GE  | SUPERVISIÓN   | GE.SUP | GE.SUP.C01      | 1) Tasa de cumplimiento a necesidades                       | 1) GE.SUP-TCN.IF01                     | Estudios, planificación y aprobación de presupuesto institucional  | 1 | 1)GE.SUP.01 | 1) POA  | X       |         | X       | 1)GE.SUP.C01-POA.ID01 | 1                     |   |
|                     |     |               |        |                 |   |  | Reconocimientos y estímulos no económicos a los bomberos   | 2 | 2)GE.SUP.02 | 1)Formato de oficio                                     | X       |         | X       | 1)GE.SUP.C01-OF.ID01  | 1                     |   |
|                     |     | DIRECCIÓN     | GE.DIR | GE.DIR.C01      | 1) Tasa de incumplimiento de requisitos para funcionamiento | 1) GE.DIR-TIRF.IE01                    | Destinar al personal a los diferentes servicios  | 3 | 1)GE.DIR.01 | 1)Distribución mensual de personal                      | X       |         | X       |                       | 1)GE.DIR.C01-DMP.II01 | 1   |
|                     |     |               |        |                 |   |  | Solicitar a las autoridades competentes la clausura de locales que no cumplan con las normas de seguridad contra incendios | 4 | 2)GE.DIR.03 | 1)Formato de solicitud de inspección                    |         | X       | X       |                       | 1)GE.DIR.C01-FSI.EI01 | 1   |
|                     |     | PLANIFICACIÓN | GE.PLA | GE.PLA.C01      | 1) Número de tareas cumplidas<br>2)Tasa de asistencia       | 1) GE.PLANTC.IF01<br>2) GE.PLA-TA.IF01 | Planificación de control y seguimiento a programas establecidos en agenda  | 5 | 1)GE.PLA.01 | 1) Registro de programas                                | X       |         |         | X                     | 1) GE.PLA.C01-RP.ID01 | 1   |
|                     |     |               |        |                 |   |  | Presidir las reuniones del Comité de Administración y planificación  | 6 | 2)GE.PLA.02 | 1)Registro de asistencia a reunión<br>2)Acta compromiso | X       | X       |         | X                     | X                     | 1)GE.PLA.C01-RAR.II01<br>2)GE.PLA.C02-AC.II02 |

|                   |     |                       |        |            |   |   |    |   |  |             |        |             |   |   |   |
|-------------------|-----|-----------------------|--------|------------|---|---|----|---|--|-------------|--------|-------------|---|---|---|
|                   |     | GESTIÓN DE LA CALIDAD | GE.GC  | GE.GC.CO1  | 1) Número de requerimientos auditables cumplidos<br>2) Número de no conformidades   | 1) GE.GC-NRAC.IE01<br>2) GE.GC-NNC.IF01 |    |   | 1) Registro de ingreso de información a secretaría<br>2) Registro de responsables de registros<br>3) Registro de listado de distribución de documentos | X<br>X<br>X |        | X<br>X<br>X |   | 1) GE.GC.CO1-RIIS.II01<br>2) GE.GC.CO1-RRR.II01<br>3) GE.GC.CO1-RLDD.II01 | 1 |
|                   |     |                       |        |            |   |   |    | 1) Registro de planificación y seguimiento de auditorías internas para el año<br>2) Informe de acciones preventivas o correctivas | X<br>X   |             | X<br>X |             | 1) GE.GC.CO1-RPA.II01<br>2) GE.GC.CO1-IAPC.II01 | 1   |   |
|                   |     |                       |        |            |   |   |    | 1) Informe de no conformidades  |  | X           | X      |             | 1) GE.GC.CO1-INC.EI01                           | 1   |   |
| GESTIÓN OPERATIVA | GO. | OPERACIONES           | GO.OPE | GO.OPE.CO1 | 1) Tiempo de respuesta a rescates<br>2) Número de muertes relacionadas con los servicios prestados<br>3) Número de personal capacitado<br>4) Porcentaje de demanda de capacitaciones externas | 1) GO.OPE-TRR.IF01                      | 7  | 1) GO.OPE.01  | 1) Fichas médicas  | X           |        | X           |   | 1) GO.OPE.CO1-FM.II01   | 1 |
|                   |     |                       |        |            |   | GO.OPE-TRR.IF01                         | 8  | 2) GO.OPE.02  | 1) Parte de incendio   | X           |        | X           |   | 1) GO.OPE.CO1-PI.II01   | 1 |
|                   |     |                       |        |            |   | GO.OPE-NMRS.IE01                        | 9  | 3) GO.OPE.03  | 1) Parte de auxilio  | X           |        | X           |   | 1) GO.OPE.CO1-PA.II01   | 1 |
|                   |     |                       |        |            |   | GO.OPE-NMRS.IE01                        | 10 | 4) GO.OPE.04  | 1) Registro de asistencia capacitación   | X           |        | X           |   | 1) GO.OPE.CO1-RAC.II01  | 1 |
|                   |     |                       |        |            |   | GO.OPE-NPC.IF01                         | 11 | 5) GO.OPE.05  | 5) Resultados de condición física  | X           |        | X           |   | 1) GO.OPE.CO1-RCF.ID01  | 1 |
|                   |     |                       |        |            |   | GO.OPE-NPC.IF01                         | 12 | 6) GO.OPE.06  | 6) Plan de condición física  | X           |        | X           |   | 1) GO.OPE.CO1-PCF.ID01  | 1 |
|                   |     |                       |        |            |   | GO.OPE-PDCE.IE01                        | 13 | 7) GO.OPE.07  | 7) Oficina de novedades de simulacro   | X           |        | X           |   | 1) GO.OPE.CO1-ONS.II01  | 1 |
|                   |     |                       |        |            |   | GO.OPE-PDCE.IE01                        | 14 | 8) GO.OPE.08  | 8) Oficina de novedades capacitación externo   | X           |        | X           |   | 1) GO.OPE.CO1-ONCE.II01   | 1 |

|                  |     |                |         |             |                                      |            |   |    |              |  |   |  |   |   |                         |                       |           |   |
|------------------|-----|----------------|---------|-------------|--------------------------------------|------------|---|----|--------------|--|---|--|---|---|-------------------------|-----------------------|-----------|---|
|                  |     | ADMINISTRACIÓN | GO.ADM  | GO.ADM.C01  | 1) Tasa de reembolsos realizados     | 1) GO.ADM  | Constatación física                                   | 15 | 1)GO.ADM.01  | 1) Informe de constatación física                  | X |  | X |   | 1) GO.ADM.C01-ICF.II01  | 1                     |           |   |
|                  |     |                |         |             | 2) Tasa de postulantes aprobados     | M-TRR.IF01 | Pago de viáticos                                      | 16 | 2)GO.ADM.02  | 2)Formulario de reembolso                          | X |  |   | X |                         | 1)GO.ADM.C01-FR.ID01  | 1         |   |
|                  |     |                |         |             | 3) Número de sanciones por persona   | GO.ADM     | Adquisición de bienes, servicios, consultorías, obras | 17 | 3)GO.ADM.03  | 3) Registro de pago de adquisición                 | X |  |   | X |                         | 1)GO.ADM.C01-RPA.II01 | 1         |   |
|                  |     |                |         |             |                                      | M-TPA.IF01 | Ascensos  | 18 | 4)GO.ADM.04  | No Aplica  |   |  |   |   |                         |                       | No Aplica | 1 |
|                  |     |                |         |             |                                      | GO.ADM     | Disciplina  | 19 | 5)GO.ADM.05  | No Aplica  |   |  |   |   |                         |                       | No Aplica | 1 |
| GESTIÓN DE APOYO | GA. | TIC'S          | GA.TIC  | GA.TIC.C01  | 1) Tasa de tiempo promedio de demora | 1) GA.TIC  | Mantenimiento de infraestructura de telecomunicación  | 20 | 1)GA.TIC.01  | 1)Registro de mantenimiento preventivo informático | X |  | X |   | 1) GA.TIC.C01-RMPI.II01 | 1                     |           |   |
|                  |     | MANTENIMIENTO  | GA.MTTO | GA.MTTO.C01 | 1) Número de novedades               | 1) GA.MTTO | Mantenimiento automotriz                              | 21 | 1)GA.MTTO.01 | 1) Orden de trabajo mecánica                       | X |  | X |   | 1) GA.MTTO.C01-OTM.II01 | 1                     |           |   |
|                  |     | JURÍDICO       | GA.JUR  | GA.JUR.C01  | 1) Tasa de notificaciones legales    | 1) GA.JUR  | Asesoramiento jurídico a la institución               | 22 | 1)GA.JUR.01  | No Aplica  |   |  |   |   | No Aplica               | 1                     |           |   |
|                  |     | RIESGO         | GA.RG   | GA.RG.C01   | 1) Número de incidentes              | 1) GA.RG   | SGRL  | 23 | 1)GA.RG.01   | 1)Matriz de riesgos                                | X |  |   | X | 1)GA.RG.C01-MR.ID01     | 1                     |           |   |

## 5. GESTIÓN ESTRATÉGICA

### 5.1. SUPERVISIÓN

#### 5.1.1. ESTUDIOS, PLANIFICACIÓN Y APROBACIÓN DE PRESUPUESTO INSTITUCIONAL

|   |  |                             |
|---|--|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>  | <b>CÓDIGO:</b><br>GE.SUP.01 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO:</b> ESTUDIOS, PLANIFICACIÓN Y APROBACIÓN DE PRESUPUESTO INSTITUCIONAL<br>GE.SUP.01 | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   |  | <b>Versión:</b> 01          |
|   |  | Pag. 1 de 6                 |

## CUERPO DE BOMBEROS IBARRA



**MACROPROCESO:** GESTIÓN ESTRATÉGICA GE.

**PROCESO:** SUPERVISIÓN GE.SUP.

**PROCEDIMIENTO:** ESTUDIOS, PLANIFICACIÓN Y APROBACIÓN DE PRESUPUESTO INSTITUCIONAL GE.SUP.01

**RESPONSABLE:** COMANDANTE

#### HISTÓRICO DE REVISIONES:

| Edición | Revisión | Fecha | Modificación |
|---------|----------|-------|--------------|
| 01      |          |       |              |
| 02      |          |       |              |

|                       | Responsable   | Fecha | Firma |
|-----------------------|---|-------|-------|
| <b>Elaborado por:</b> | Karla Rodríguez<br><b>Estudiante</b>                  |       |       |
| <b>Revisado por:</b>  | Tnte. Patricio Rodríguez<br><b>Dir. Planificación</b> |       |       |
| <b>Aprobado por:</b>  | CrnL. Fabián López<br><b>Comandante</b>               |       |       |

|   |   |                                    |
|---|---|------------------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>   | <b>CÓDIGO:</b><br><b>GE.SUP.01</b> |
|   |   | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa             |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: ESTUDIOS, PLANIFICACIÓN Y APROBACIÓN DE PRESUPUESTO INSTITUCIONAL</b><br><b>GE.SUP.01</b> | <b>Versión:</b> 01                 |
|   |   | Pag. 2 de 6                        |

### 1.Objetivo

Disponer del presupuesto anual de la forma más óptima, con criterio estratégico para la institución y solventar todas las necesidades.

### 2. Alcance

El fin es desarrollar todo tipo de actividades haciendo que entren al presupuesto disponible y además se cumplan todas las necesidades de las partes interesadas.

### 3.Responsables

- G.A.D
- Contador
- Comandante
- Subjefe

### 4. Definiciones

**POA:** Plan Operativo Anual

**COESCOPE:** Código Orgánico de Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público

**Costos fijos:** Son los que siempre deberás pagar sin importar los gastos que pueda tener la organización.

### 5.Referencia Normativa

Código Orgánico de las Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público Art.282

|   |   |                             |
|---|---|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>   | <b>CÓDIGO:</b><br>GE.SUP.01 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: ESTUDIOS, PLANIFICACIÓN Y APROBACIÓN DE PRESUPUESTO INSTITUCIONAL</b><br><b>GE.SUP.01</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   |   | <b>Versión:</b> 01          |
|   |   | Pag. 3 de 6                 |

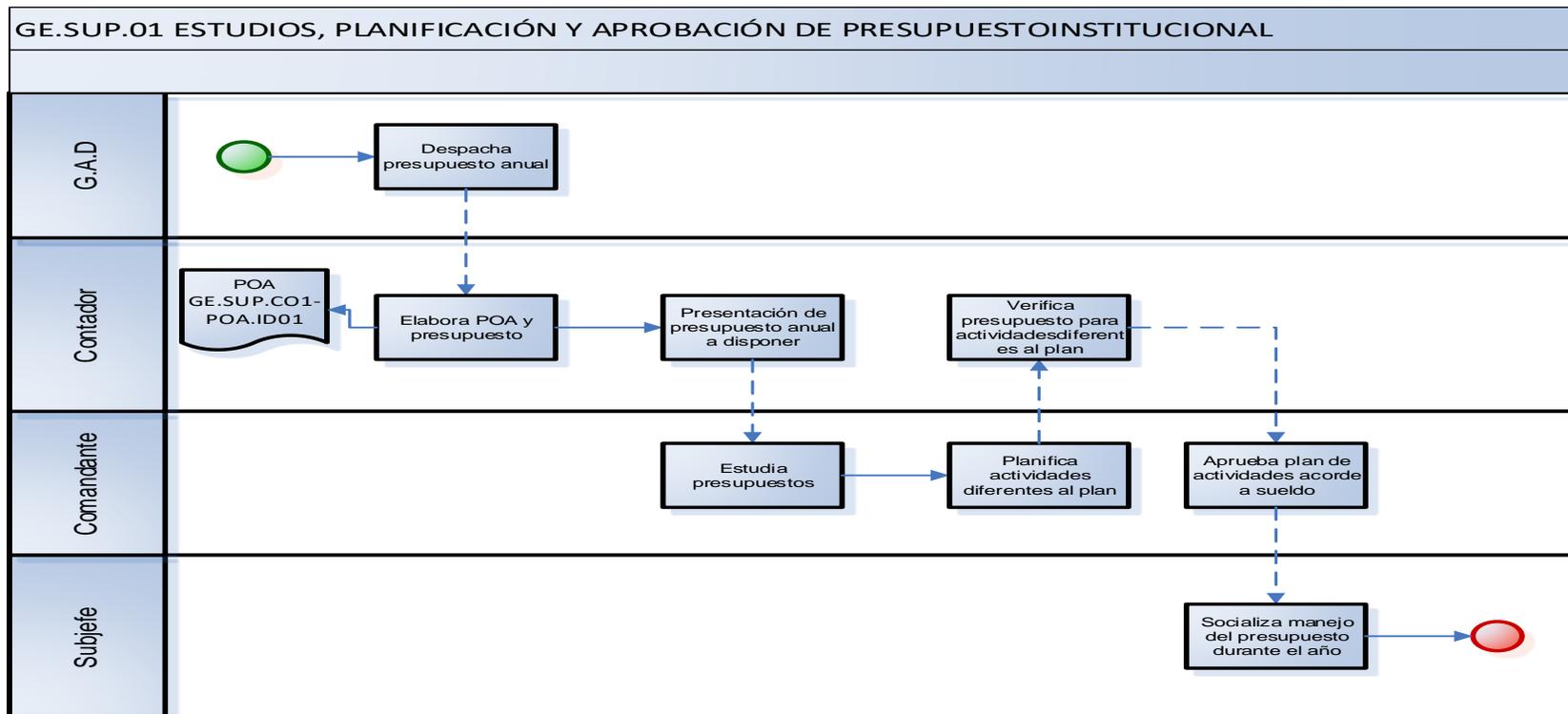
#### 4.Descripción del procedimiento

### ESTUDIOS, PLANIFICACIÓN Y APROBACIÓN DE PRESUPUESTO INSTITUCIONAL GE.SUP.01

| No. | Responsable | Descripción  |
|-----|-------------|--|
| 1   | G.A.D       | Despacha presupuesto   |
| 2   | Contador    | Elabora POA y presupuesto para cada actividad                              |
| 3   | Contador    | Realiza presentación de presupuesto anual a disponer                       |
| 4   | Comandante  | Estudia los presupuestos propuestos  |
| 5   | Comandante  | Planifica actividades diferentes a las costos fijos acorde con presupuesto |
| 6   | Contador    | Verifica con presupuesto si se puede dar cumplimiento                      |
| 7   | Comandante  | Aprueba actividades que van acorde con todo el presupuesto                 |
| 8   | Subjefe     | Socializa como se realizará el manejo del presupuesto al personal          |

|   |   |                             |
|---|---|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>   | <b>CÓDIGO:</b><br>GE.SUP.01 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: ESTUDIOS, PLANIFICACIÓN Y APROBACIÓN DE PRESUPUESTO INSTITUCIONAL</b><br><b>GE.SUP.01</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   |   | <b>Versión:</b> 01          |
|   |   | Pag. 4 de 6                 |

### 7. Flujoograma



|   |   |                                    |
|---|---|------------------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>   | <b>CÓDIGO:</b><br><b>GE.SUP.01</b> |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: ESTUDIOS, PLANIFICACIÓN Y APROBACIÓN DE PRESUPUESTO INSTITUCIONAL<br/>GE.SUP.01</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa             |
|   |   | <b>Versión:</b> 01                 |
|   |   | Pag. 5 de 6                        |

## 7.Documentación

| Documento/registro |          |     |      |          |                         |
|--------------------|----------|-----|------|----------|-------------------------|
| Nombre             | Origen   |     | Tipo |          | COD                     |
|                    | INT      | EXT | IMP  | DIG      |                         |
| POA                | <b>X</b> |     |      | <b>X</b> | GE.SUP.CO1-<br>POA.ID01 |
|                    |          |     |      |          |                         |

|   |   |                              |
|---|---|------------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>   | <b>CÓDIGO:<br/>GE.SUP.01</b> |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: ESTUDIOS, PLANIFICACIÓN Y<br/>APROBACIÓN DE PRESUPUESTO INSTITUCIONAL<br/>GE.SUP.01</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa       |
|   |   | <b>Versión:</b> 01           |
|   |   | Pag. 6 de 6                  |

**9.Anexo**

|  |  | <b>CUERPO DE BOMBEROS IBARRA</b> |           |          |                   |           |             |                      |                              |                   |                    | Código:GE.SUP.CO1-POA.ID01           |                   |                    |                |   |                   |             |               |  |  |  |  |  |
|---|--|----------------------------------|-----------|----------|-------------------|-----------|-------------|----------------------|------------------------------|-------------------|--------------------|--------------------------------------|-------------------|--------------------|----------------|---|-------------------|-------------|---------------|--|--|--|--|--|
|   |  |                                  |           |          |                   |           |             |                      |                              |                   |                    | <b>REGISTRO DE ACTA DE REUNIONES</b> |                   |                    |                |   |                   |             |               |  |  |  |  |  |
|   |  |                                  |           |          |                   |           |             |                      |                              |                   |                    | Fecha de aprobación:                 | Página 1          |                    |                |   |                   |             |               |  |  |  |  |  |
| FECHA DE ELABORACION: 2020 - Nov - 05   |  |                                  |           |          |                   |           |             |                      |                              |                   |                    |                                      |                   |                    |                |   |                   |             |               |  |  |  |  |  |
| OBJETIVOS<br>DEL CBI  | Objetivo<br>Dirección/Unidad/Responsable | Meta del objetivo                | Indicador | PROYECTO | META DEL PROYECTO | INDICADOR | ACTIVIDADES | META DE LA ACTIVIDAD | Programación de la meta en % |                   |                    | Programación en efectivo             |                   |                    | Grupo de gasto |   | Presupuesto total | Responsable | OBSERVACIONES |  |  |  |  |  |
|   |  |                                  |           |          |                   |           |             |                      | I trimestre 2020             | II trimestre 2020 | III trimestre 2020 | I trimestre 2020                     | II trimestre 2020 | III trimestre 2020 | Código         | Partida BIENES DE USO Y CONSUMO CORRIENTE |                   |             |               |  |  |  |  |  |
|   |  |                                  |           |          |                   |           |             |                      |                              |                   |                    |                                      |                   |                    |                |   |                   |             |               |  |  |  |  |  |
|   |  |                                  |           |          |                   |           |             |                      |                              |                   |                    |                                      |                   |                    |                |   |                   |             |               |  |  |  |  |  |
|   |  |                                  |           |          |                   |           |             |                      |                              |                   |                    |                                      |                   |                    |                |   |                   |             |               |  |  |  |  |  |

## 5.2. DIRECCIÓN

|   |   |                             |
|---|---|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>   | <b>CÓDIGO:</b><br>GE.SUP.02 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: RECONOCIMIENTOS Y ESTÍMULOS NO ECONÓMICOS</b><br><b>GE.SUP.02</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   |   | <b>Versión:</b> 01          |
|   |   | Pag. 1 de 4                 |

# CUERPO DE BOMBEROS IBARRA



**MACROPROCESO:** GESTIÓN ESTRATÉGICA GE.

**PROCESO:** SUPERVISIÓN GE.SUP

**PROCEDIMIENTO:** RECONOCIMIENTOS Y ESTÍMULOS NO ECONÓMICOS  
GE.SUP.02

**RESPONSIBLE:** COMANDANTE

### HISTÓRICO DE REVISIONES:

| Edición | Revisión | Fecha | Modificación |
|---------|----------|-------|--------------|
| 01      |          |       |              |
| 02      |          |       |              |

| Responsable           |   | Fecha | Firma |
|-----------------------|---|-------|-------|
| <b>Elaborado por:</b> | Karla Rodríguez<br><b>Estudiante</b>                  |       |       |
| <b>Revisado por:</b>  | Tnte. Patricio Rodríguez<br><b>Dir. Planificación</b> |       |       |
| <b>Aprobado por:</b>  | Crnl. Fabián López<br><b>Comandante</b>               |       |       |

|   |   |                                    |
|---|---|------------------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>   | <b>CÓDIGO:</b><br><b>GE.SUP.02</b> |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: RECONOCIMIENTOS Y ESTÍMULOS NO ECONÓMICOS<br/>GE.SUP.02</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa             |
|   |   | <b>Versión:</b> 01                 |
|   |   | Pag. 2 de 4                        |

### 1.Objetivo

Fomentar el entusiasmo por lograr objetivos fuera de los habituales para realización personal como profesional.

### 2.Alcance

El fin es incentivar al personal a realizar actos de realización personal y profesional que los destaque, pero sobretodo lleven con orgullo el ser bomberos que es una profesión de riesgo, pero a la vez de satisfacción de ayudar al que lo necesita.

### 3.Responsables

Personal

Comandante

Analista de talento humano

### 4.Definiciones

**Estímulo no económico:** Es un incentivo que se da por lo general a un trabajador por buen comportamiento, que no implica dinero sino otras formas.

**Reconocimiento:** Forma de dar a notar algo realizado con efectos positivos.

### 5.Referencia Normativa

Código Orgánico de las Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público Art.282

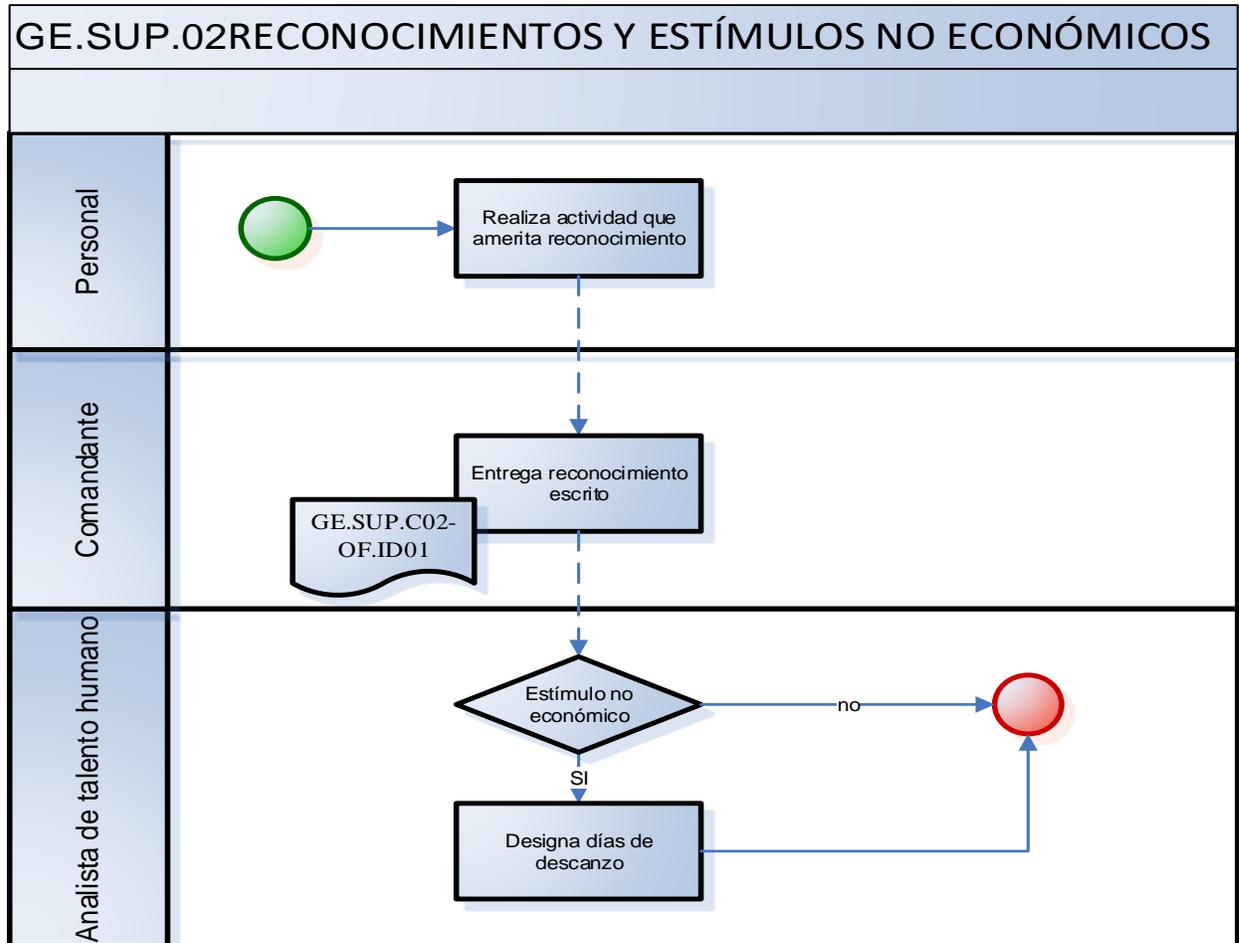
### 6.Descripción del procedimiento

#### RECONOCIMIENTOS Y ESTÍMULOS NO ECONÓMICOS GE.SUP.02

| No. | Responsable                | Descripción  |
|-----|----------------------------|--|
| 1   | Personal                   | Realiza actividad con excelencia que amerita reconocimiento                          |
| 2   | Comandante                 | Entrega reconocimiento escrito   |
| 3   | Analista de talento humano | Revisa si este reconocimiento amerita estímulo no económico, caso contrario finaliza |
| 4   | Analista de talento humano | Designa como recompensa días de descanso a voluntad como estímulo no económico       |

|   |   |                             |
|---|---|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>   | <b>CÓDIGO:</b><br>GE.SUP.02 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: RECONOCIMIENTOS Y ESTÍMULOS NO ECONÓMICOS</b><br><b>GE.SUP.02</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   |   | <b>Versión:</b> 01          |
|   |   | Pag. 3 de 4                 |

### 7. Flujograma



### 8. Documentación

| Documento/registro | Origen |     | Tipo |     | Código             |
|--------------------|--------|-----|------|-----|--------------------|
|                    | INT    | EXT | IMP  | DIG |                    |
| Formato Oficio     | X      |     |      | X   | GE.SUP.C02-OF.ID01 |

|   |   |                             |
|---|---|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>   | <b>CÓDIGO:</b><br>GE.SUP.02 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: RECONOCIMIENTOS Y ESTÍMULOS NO ECONÓMICOS</b><br><b>GE.SUP.02</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   |   | <b>Versión:</b> 01          |
|   |   | Pag. 4 de 4                 |

## 9.Anexo



 +593 (6) 2 607 122  
+593 (6) 2 605 020

 [www.bomberosibarra.gob.ec](http://www.bomberosibarra.gob.ec)

 @IBomberos

 Bomberos Ibarra

 Bomberos Ibarra

Código: GE.SUP.C02-OF.ID01

Oficio No:

## 5.2. DIRECCIÓN

### 5.2.1. DESTINAR AL PERSONAL A LOS DIFERENTES SERVICIOS

|   |  |                             |
|---|--|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>  | <b>CÓDIGO:</b><br>GE.DIR.01 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: DESTINAR AL PERSONAL A LOS<br/>DIFERENTES SERVICIO<br/>GE.DIR.01</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   |  | <b>Versión:</b> 01          |
|   |  | Pag. 1 de 7                 |

# CUERPO DE BOMBEROS IBARRA



**MACROPROCESO:** GESTIÓN ESTRATÉGICA GE.

**PROCESO:** DURECCIÓN GE.DIR

**PROCEDIMIENTO:** DESTINAR AL PERSONAL A LOS DIFERENTES SERVICIO  
GE.DIR.01

**RESPONSABLE:** SUBJEFE

**HISTÓRICO DE REVISIONES:**

| Edición | Revisión | Fecha | Modificación |
|---------|----------|-------|--------------|
| 01      |          |       |              |
| 02      |          |       |              |

| Responsable           |  | Fecha | Firma |
|-----------------------|--|-------|-------|
| <b>Elaborado por:</b> | Karla Rodríguez<br>Estudiante                  |       |       |
| <b>Revisado por:</b>  | Tnte. Patricio Rodríguez<br>Dir. Planificación |       |       |
| <b>Aprobado por:</b>  | Crnl. Fabián López<br>Comandante               |       |       |

|   |  |                              |
|---|--|------------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>  | <b>CÓDIGO:<br/>GE.DIR.01</b> |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: DESTINAR AL PERSONAL A LOS<br/>DIFERENTES SERVICIO<br/>GE.DIR.01</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa       |
|   |  | <b>Versión:</b> 01           |
|   |  | Pag. 2 de 7                  |

### 1.Objetivo

Distribuir el personal a todas las estaciones de forma equitativa y dar la capacidad de respuesta inmediata con cantidad óptima de personal.

### 2.Alcance

Se busca con el número de personal cubrir todas las estaciones que cubre la institución a su mando mismas que son 8 estaciones en las que se distribuirá un mismo número de personal a cada una.

### 3.Responsables

- Analista de talento humano
- Subjefe

### 4.Definiciones

**Contabiliza personal:** Hace inventario del personal disponible para el mes exceptuando a los permisos, vacaciones y descansos médico.

### 5.Referencia Normativa

Reglamento de Mitigación Prevención y Protección contra Incendios del Ministerio de Inclusión Económica y social (2009)

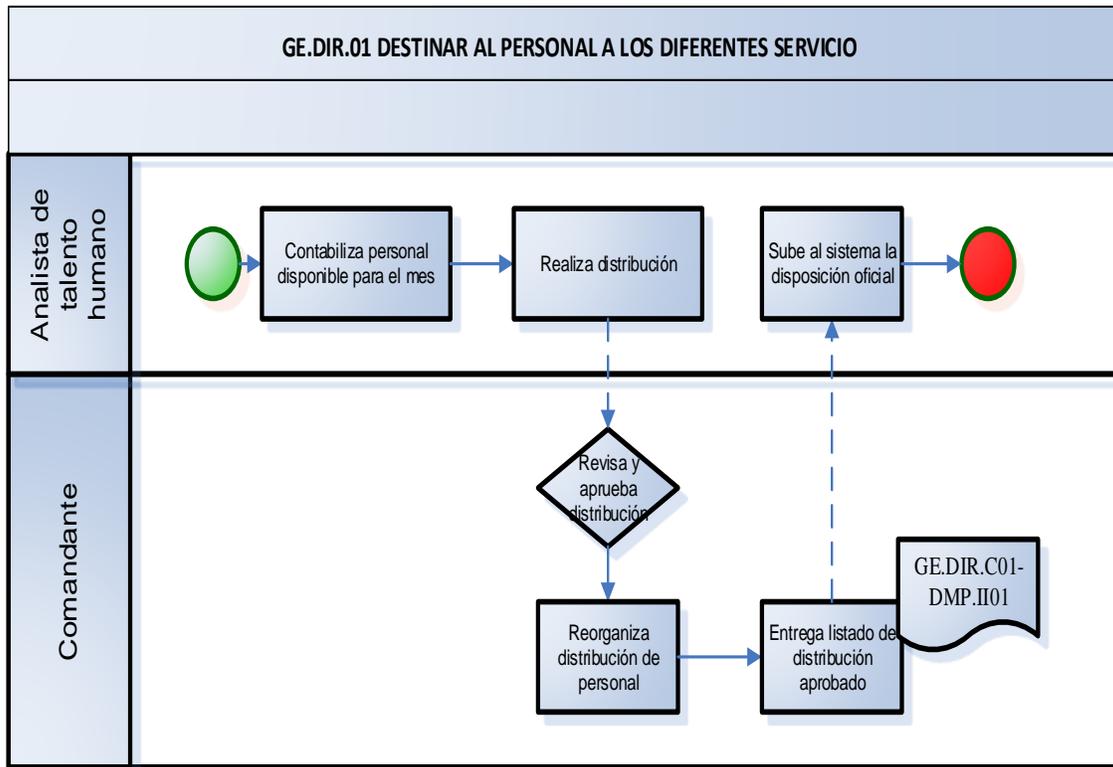
### 6.Descripción del procedimiento

#### DESTINAR AL PERSONAL A LOS DIFERENTES SERVICIOGE.DIR.01

| No. | Responsable                | Descripción  |
|-----|----------------------------|--|
| 1   | Analista de talento humano | Contabiliza personal disponible para el mes          |
| 2   | Analista de talento humano | Realiza distribución mensual de personal             |
| 3   | Subjefe                    | Revisa si la distribución es la adecuada y aprueba   |
| 4   | Subjefe                    | Reorganiza distribución y vuelve a punto 3           |
| 5   | Analista de talento humano | Entrega listado mensual de distribución aprobado     |
| 6   | Analista de talento humano | Sube al sistema institucional la disposición oficial |

|   |  |                             |
|---|--|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>  | <b>CÓDIGO:</b><br>GE.DIR.01 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: DESTINAR AL PERSONAL A LOS DIFERENTES SERVICIO</b><br><b>GE.DIR.01</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   |  | <b>Versión:</b> 01          |
|   |  | Pag. 3 de 7                 |

## 6. Flujograma



## 7. Documentación

| Documento/registro               |          |     |          |     |                     |
|----------------------------------|----------|-----|----------|-----|---------------------|
| Nombre                           | Origen   |     | Tipo     |     | Código              |
|                                  | INT      | EXT | IMP      | DIG |                     |
| Distribución mensual de personal | <b>X</b> |     | <b>X</b> |     | GE.DIR.C01-DMP.II01 |
|                                  |          |     |          |     |                     |

|   |  |                              |
|---|--|------------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>  | <b>CÓDIGO:<br/>GE.DIR.01</b> |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: DESTINAR AL PERSONAL A LOS<br/>DIFERENTES SERVICIO<br/>GE.DIR.01</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa       |
|   |  | <b>Versión:</b> 01           |
|   |  | <b>Pag.</b> 4 de 7           |

## 8.Anexos



+593 (6) 2 607 122  
+593 (6) 2 605 020

www.bomberosibarra.gob.ec

@IBomberos  
Bomberos Ibarra

Bomberos Ibarra

**ORDEN GENERAL N°002-2021**

IBARRA, 26 de febrero de 2021

**OFICIAL DE GUARDIA:**

**TNTE. (B) MIGUEL JUMA  
CAP. (B) WILSON COLLAGUAZO  
TNTE. (B) DIEGO FLORES**

**PELTON DE GUARDIA:**

**PRIMERO, SEGUNDO Y TERCER PELOTON**

**DISPOSICIÓN**

La Comandancia General del Cuerpo de Bomberos de Ibarra, dispone los siguientes cambios al distributivo de personal correspondiente al mes de **MARZO del 2021** a fin de continuar con las labores diarias, trabajos pendientes y actividades normales de las estaciones y el servicio a la ciudadanía.

SE RECUERDA AL PERSONAL EL CABAL CUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES EMITIDAS MEDIANTE ÓRDENES GENERALES ANTERIORES, QUE ADEMÁS SON DE CARÁCTER OBLIGATORIO:

- A TODO EL PERSONAL REITERARLES EN EL CUIDADO Y LA CONSERVACIÓN DE LAS MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD, HIGIENE Y USO PERMANENTE DE LA MASCARILLA DENTRO Y FUERA DE LA JORNADA LABORAL, A FIN DE PRECAUTELAR LA INTEGRIDAD PERSONAL, FAMILIAR Y DEL ENTORNO LABORAL DE TODO EL PERSONAL DEL CBI.
- A TODO EL PERSONAL DE ACUERDO CON EL DISTRIBUTIVO DEBE REALIZAR EL RECONOCIMIENTO DE LA ESTACION A LA CUAL HA SIDO ASIGNADA Y TODOS LOS FACTORES DE SU ENTORNO A FIN DE SOLVENTAR DE MEJOR MANERA LOS TIEMPOS DE RESPUESTA.
- A TODO EL PERSONAL RECORDARLE QUE ES OBLIGATORIO MANTENER TODOS LOS EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL EN LA ESTACIÓN ASIGNADA, EN EL CASO DE LA ESTACIÓN X1 ESTOS DEBERÁN ESTAR DEBIDAMENTE UBICADOS EN EL HANGAR A FIN DE EVITAR ACCIDENTES EN EL DESPACHO DE LAS EMERGENCIAS.
- AL PERSONAL DE ATENCIÓN PRE HOSPITALARIA RECORDARLES QUE ES OBLIGATORIO QUE ENTREGUEN TOTALMENTE LLENO EL FORMULARIO CORRESPONDIENTE TANTO EN EL HOSPITAL COMO EN EL CBI, ASÍ MISMO SUBIR LA INFORMACIÓN AL SISTEMA ODK INMEDIATAMENTE DESPUÉS DE CADA ATENCIÓN, PARA EVITAR OBSERVACIONES Y/O AMONESTACIONES.
- AL PERSONAL DE ATENCIÓN PRE HOSPITALARIA PARA EL TRÁMITE DEL SPPAT RECORDARLES LA OBLIGACIÓN DE LLENAR LA HISTORIA CLÍNICA CON LA INFORMACIÓN COMPLETA (CONSIGNAR EL NOMBRE DE LA CASA DE SALUD U HOSPITAL, HORA DE DESPACHO, KILOMETRAJE Y DEMÁS DATOS), EN LETRA LEGIBLE, CONSIGNANDO EL CÓDIGO CIE10, SIN REMARCAR NI TACHAR, ADEMÁS DE SELLAR Y FIRMAR. Y PROCEDER A LA ENTREGA DE LAS HISTORIAS CLÍNICAS MÁXIMO EN LOS 5 PRIMEROS DÍAS DEL MES.
- A LOS SEÑORES OFICIALES Y CLASES RECORDARLES QUE TODOS LOS PERMISOS DE CUALQUIER ÍNDOLE DEBEN ESTAR DEBIDAMENTE AUTORIZADOS POR EL OFICIAL DE TURNO Y LUEGO NOTIFICADOS Y ENTREGADOS EN LA UATH DE ACUERDO CON EL FORMULARIO PARA EL EFECTO.
- AL PERSONAL QUE SALE Y/O SE REINTEGRA DE VACACIONES RECORDARLES QUE DEBEN REALIZARSE EL CONTROL MÉDICO DE FORMA OBLIGATORIA EN EL DISPENSARIO MÉDICO UBICADO EN LA ESTACIÓN X7 PARA EL CONTROL Y REGISTRO MÉDICO CORRESPONDIENTE.
- Al personal recordarle que nuestro servicio a la ciudadanía incluye todo tipo de atenciones que se registran para efectos de las estadísticas como auxilios generales y demás códigos, razón por la que se dispone: QUE SE

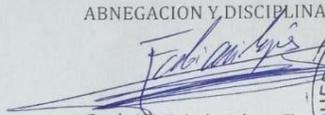
|   |  |                              |
|---|--|------------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>  | <b>CÓDIGO:<br/>GE.DIR.01</b> |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: DESTINAR AL PERSONAL A LOS<br/>DIFERENTES SERVICIO<br/>GE.DIR.01</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa       |
|   |  | <b>Versión:</b> 01           |
|   |  | Pag. 5 de 7                  |

REPORTEN A LA CENTRAL A TRAVÉS DEL WHATSAPP INSTITUCIONAL, LA RADIO O LA LÍNEA GRATUITA DEL 911 EN EL MENOR TIEMPO POSIBLE CON EDUCACIÓN Y RESPETO, DETALLANDO LA ACTIVIDAD, PERSONAL QUE ACUDE, MATERIALES, PROCEDIMIENTOS REALIZADOS; ASÍ MISMO EN CASO DE QUE NO SE HUBIERA REQUERIDO.

- A LOS OPERADORES DE LAS UNIDADES EN ESPECIAL DE LAS UNIDADES ALFAS ELABORAR Y REGISTRAR OBLIGATORIAMENTE LA HOJA DEL KILOMETRAJE PARA TRÁMITES DEL SPPAT (SOAT) EVITAR REMARCAR, TACHONES Y NO OLVIDAR CONSIGNAR LOS DATOS REALES Y LA FIRMA RESPECTIVA.
- AL PERSONAL QUE SE MOVILIZA EN LAS UNIDADES SE LES RECUERDA LA OBLIGACION DE REPORTAR A LA CR EL MOTIVO DE LA SALIDA O DESPACHO PARA SU REGISTRO INDISTINTAMENTE DE SI SE REFIEREN A EMERGENCIAS O INCLUSIVE LOS 10-29 U OTROS CÓDIGOS.
- AL PERSONAL QUE ACUDE A LAS EMERGENCIAS SE LE RECUERDA QUE ES OBLIGATORIO REALIZAR EL REGISTRO FOTOGRÁFICO DE LOS VEHÍCULOS 10-22 ASÍ COMO LA ELABORACIÓN DE LOS PARTES DE AUXILIO, INCENDIOS U OTRO; MISMOS QUE DEBERÁN CONTENER TODOS LOS DATOS NECESARIOS Y SER ENTREGADOS DE MANERA INMEDIATA O EN EL MENOR TIEMPO POSIBLE.
- A LOS SEÑORES CLASES DE GUARDIA QUE SALEN DE CADA ESTACIÓN DEJAR CONTABILIZANDO Y ENTREGANDO TODOS LOS MATERIALES, EQUIPOS Y HERRAMIENTAS CON ACTA DE ENTREGA RECEPCIÓN FIRMADA AL SEÑOR CLASE DE GUARDIA QUE INGRESA A LABORAR.
- A LOS SEÑORES CLASES QUE INGRESAN POR PRIMERA VEZ A LABORAR A UNA ESTACIÓN DIFERENTE RECORDARLE QUE TODOS LOS BIENES INSTITUCIONALES ESTÁN LEGALMENTE BAJO SU RESPONSABILIDAD, QUEDA BAJO SU CRITERIO DELEGAR RESPONSABILIDADES POR ÁREAS A CADA TRABAJADOR, PARA EL EFECTO FIRMAR LAS ACTAS DE ENTREGA RECEPCIÓN CORRESPONDIENTES. DEBEN REVISAR A DETALLE SEGÚN CONSTA EN EL INVENTARIO DE CADA ESTACIÓN Y EN CASO DE HABER NOVEDADES EN RELACIÓN A FALTANTES REALIZAR EL RESPECTIVO INFORME EL PRIMER DÍA DE GUARDIA, A FIN DE DETERMINAR RESPONSABILIDADES, DEVOLUCIONES, DESCUENTOS O SANCIONES.
- A TODO EL PERSONAL PROCEDER AL REGISTRO DE ASISTENCIA EN EL BIOMÉTRICO DE CADA ESTACIÓN, AL INGRESO Y SALIDA DE LA GUARDIA, DE LA MISMA FORMA A LA SALIDA E INGRESO DE PERMISOS PERSONALES, PERMISOS DE ESTUDIO, CITAS MÉDICAS O CUALQUIER CIRCUNSTANCIA QUE AMERITE AUSENTISMO DE LA GUARDIA, DE IGUAL FORMA COMUNICAR VÍA TELEFÓNICA AL SEÑOR OFICIAL DE GUARDIA.
- A TODO EL PERSONAL OPERATIVO EN HORARIO ADMINISTRATIVO FORMAR CADA CAMBIO DE GUARDIA PARA REGISTRO DE NOVEDADES CON EL SR CLASE U OFICIAL DE CADA ESTACIÓN.
- EL PERSONAL ADMINISTRATIVO FORMAR LOS DÍAS LUNES CON TRAJE FORMAL EN LA ESTACIÓN X1.

Con lo antes indicado se dispone a los señores Oficiales y Clases coordinar los cambios realizados con la UATH en caso de requerirlo.

ABNEGACION Y DISCIPLINA,

  
 Crnl. (B) Fabián López Torres  
 COMANDANTE GENERAL  
 CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA





## CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA

**CÓDIGO:**  
**GE.DIR.01**

**Fecha:** dd/mm/aa

**PROCEDIMIENTO:** DESTINAR AL PERSONAL A LOS  
DIFERENTES SERVICIO  
**GE.DIR.01**

**Versión:** 01

Pag. 6 de 7

| JEFATURA DEL CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA  |   |   |   |
|--|---|---|---|
| SEGUNDO PELOTON  |   |   |   |
| DISTRIBUTIVO DE PERSONAL POR COMPAÑIA MARZO 2021   |   |   |   |
| COMPAÑIA X1  | COMPAÑIA X2   | COMPAÑIA X3   | COMPAÑIA X4   |
| Cap. Collaguazo Wilson<br>Sgto. Revelo César<br>Sgto. Rivera Ligia<br>Cbo. Benitez Edwin<br>Cbo. Campo Joffre<br>Cbo. López Aracely<br>Cbo. Arteaga Alex<br>Bro. Acosta Jonathan<br>Bro. Vallejo Marco | Sgto. Martinez Marcelo<br>Cbo. Padilla Diego<br>Cbo. Ortega Oscar<br>Bro. Montenegro Byron<br>Bro. Oyos Bryan | Sgto. Andrea Rosero<br>Sgto. Loza Carlos<br>Cbo. Ríos Juan Carlos<br>Cbo. Cuatupamba Edwin                  | Cbo. Gómez Nestor   |
| OPERATIVOS HORARIO ADMINISTRATIVO  |   |   |   |
| Subof. Reinoso Julia<br>Sgto. Ayala Freddy<br>Cbo. Buitron Omar<br>Cbo. Garzón Katherine<br>Cbo. Tapia Giovanni  | Bro. Jacome Diego   | Sgto. Ortega Jorge<br>Bro. Santacruz Miguel<br>Bro. Cuasquer Roberto<br>Bro. Cepeda María<br>Bro. Yela Alex |   |
| COMPAÑIA X5  | COMPAÑIA X6   | COMPAÑIA X7   | COMPAÑIA X8   |
| Sgto. Garcia Diego<br>Cbo. Cardenas Daniel<br>Cbo. Mena Luis<br>Bro. Arellano Jorge<br>Bro. Piloza Johana  | Sgto. Loza Santiago<br>Sgto. Guerra Daniel<br>Bro. Machado Antony<br>Bro. Almeida Abigail                     | Cbo. Beltrán Roger<br>Cbo. Carozama Robbison<br>Bro. Rojas Alexis   | Sgto. Varela Marcelo<br>Sgto. Ruales Diego<br>Cbo. Pallasco Pablo<br>Cbo. Mier Alex |
|  |   | OPER. HOR. ADMINIS.   | OPER. HOR. ADMINIS.   |
|  |   | Tnte. Ortiz Daniela   | Cbo. Andrade Fabio  |

| JEFATURA DEL CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA   |   |   |   |
|---|---|---|---|
| PRIMER PELOTON  |   |   |   |
| DISTRIBUTIVO DE PERSONAL POR COMPAÑIA MARZO 2021  |   |   |   |
| COMPAÑIA X1   | COMPAÑIA X2   | COMPAÑIA X3   | COMPAÑIA X4   |
| Tnte. Miguel Juma<br>Tnte. Loyo Diego<br>Sgto. Uvidia Edwin<br>Sgto. Chantera Juan Pablo<br>Sgto. Calero Jorge<br>Cbo. Villegas Franklin<br>Bro. Diaz Dario<br>Bro. Andrango Edwin<br>Bro. Chicango Christian | Sgto. Martinez Oscar<br>Sgto. Dueñas Hivan<br>Cbo. Escobar Darwin<br>Bro. Benavides Jairo<br>Bro. Pupiales Nataly | Subof. Cuasapas Cristian<br>Sgto. Espinosa Juan<br>Cbo. Fraga Alexandra<br>Bro. Cupueran Henry              | Sgto. Herrera Wilson  |
| OPERATIVOS HORARIO ADMINISTRATIVO   |   |   |   |
| Subof. Reinoso Julia<br>Sgto. Ayala Freddy<br>Cbo. Buitron Omar<br>Cbo. Garzón Katherine<br>Cbo. Tapia Giovanni   | Bro. Jacome Diego   | Sgto. Ortega Jorge<br>Bro. Santacruz Miguel<br>Bro. Cuasquer Roberto<br>Bro. Cepeda María<br>Bro. Yela Alex |   |
| COMPAÑIA X5   | COMPAÑIA X6   | COMPAÑIA X7   | COMPAÑIA X8   |
| Sgto. Garrido José<br>Cbo. Bernardo Henry<br>Bro. Oviedo Dario<br>Bro. Grijalva Edwin<br>Bro. Morejón Natalia   | Sgto. Herembas Edisson<br>Cbo. Gonzales José<br>Cbo. Torres Alex<br>Bro. Angamarca Fernanda                       | Sgto. Narvaez Wilson<br>Cbo. Burbano Eduardo<br>Cbo. Taco Roberto   | Suobf. Enriquez Wilson<br>Sgto. Moreta Catia<br>Cbo. Bucheli Carlos<br>Cbo. Perugachi Edwin |
|   |   | OPER. HOR. ADMINIS.   | OPER. HOR. ADMINIS.   |
|   |   | Tnte. Ortiz Daniela   | Cbo. Andrade Fabio  |



**5.2.2. SOLICITAR A LAS AUTORIDADES COMPETENTES LA CLAUSURA DE LOCALES QUE NO CUMPLAN CON LAS NORMAS DE SEGURIDAD CONTRA INCENDIOS**

|   |                                     |                                    |
|---|-------------------------------------|------------------------------------|
|    | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b> | <b>CÓDIGO:</b><br><b>GE.DIR.02</b> |
|   |                                     | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa             |
|   |                                     | <b>Versión:</b> 01                 |
| <b>PROCEDIMIENTO:</b> SOLICITAR A LAS AUTORIDADES COMPETENTES LA CLAUSURA DE LOCALES QUE NO CUMPLAN CON LAS NORMAS DE SEGURIDAD CONTRA INCENDIOS <b>GE.DIR.02</b> |                                     | Pag. 1 de 6                        |

**CUERPO DE BOMBEROS**

**IBARRA**



**MACROPROCESO:** GESTIÓN ESTRATÉGICA **GE.**

**PROCESO:** DIRECCIÓN **GE.DIR**

**PROCEDIMIENTO:** SOLICITAR A LAS AUTORIDADES COMPETENTES LA CLAUSURA DE LOCALES QUE NO CUMPLAN CON LAS NORMAS DE SEGURIDAD CONTRA INCENDIOS

**GE.DIR.02**

**RESPONSABLE:** SUBJEFE

**HISTÓRICO DE REVISIONES:**

| Edición | Revisión | Fecha | Modificación |
|---------|----------|-------|--------------|
| 01      |          |       |              |
| 02      |          |       |              |

| Responsable           |   | Fecha | Firma |
|-----------------------|---|-------|-------|
| <b>Elaborado por:</b> | Karla Rodríguez<br><b>Estudiante</b>                  |       |       |
| <b>Revisado por:</b>  | Tnte. Patricio Rodríguez<br><b>Dir. Planificación</b> |       |       |
| <b>Aprobado por:</b>  | CrnI. Fabián López<br><b>Comandante</b>               |       |       |

|   |  |                             |
|---|--|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>  | <b>CÓDIGO:</b><br>GE.DIR.02 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: SOLICITAR A LAS AUTORIDADES<br/>COMPETENTES LA CLAUSURA DE LOCALES QUE NO<br/>CUMPLAN CON<br/>LAS NORMAS DE SEGURIDAD CONTRA INCENDIOS<br/>GE.DIR.02</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   |  | <b>Versión:</b> 01          |
|   |  | Pag. 2 de 5                 |

### 1.Objetivo

Hacer cumplir a la ciudadanía los requisitos necesarios para que en caso de emergencia pueda reaccionar de la mejor forma.

### 2.Alcance

Al momento en el que ingresa la solicitud, el cuerpo de bomberos se hace responsable de dar cumplimiento a los requisitos para atender una emergencia y si el solicitante no cumple no obtendrá el permiso.

### 3.Responsables

- Ciudadano
- G.A.D
- Analista de prevención
- Inspector
- Subjefe
- Comisario

### 4.Definiciones

**G.A.D:** Gobierno Autónomo descentralizado

**Clausura:** Poner fin a algo en este caso finalizar las actividades que desarrolla el solicitante por incumplimiento

### 5.Referencia Normativa

Reglamento de Mitigación Prevención y Protección contra Incendios del Ministerio de Inclusión Económica y social (2009)

|   |  |                             |
|---|--|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>  | <b>CÓDIGO:</b><br>GE.DIR.02 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: SOLICITAR A LAS AUTORIDADES<br/>COMPETENTES LA CLAUSURA DE LOCALES QUE NO<br/>CUMPLAN CON<br/>LAS NORMAS DE SEGURIDAD CONTRA INCENDIOS<br/>GE.DIR.02</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   |  | <b>Versión:</b> 01          |
|   |  | Pag. 3 de 5                 |

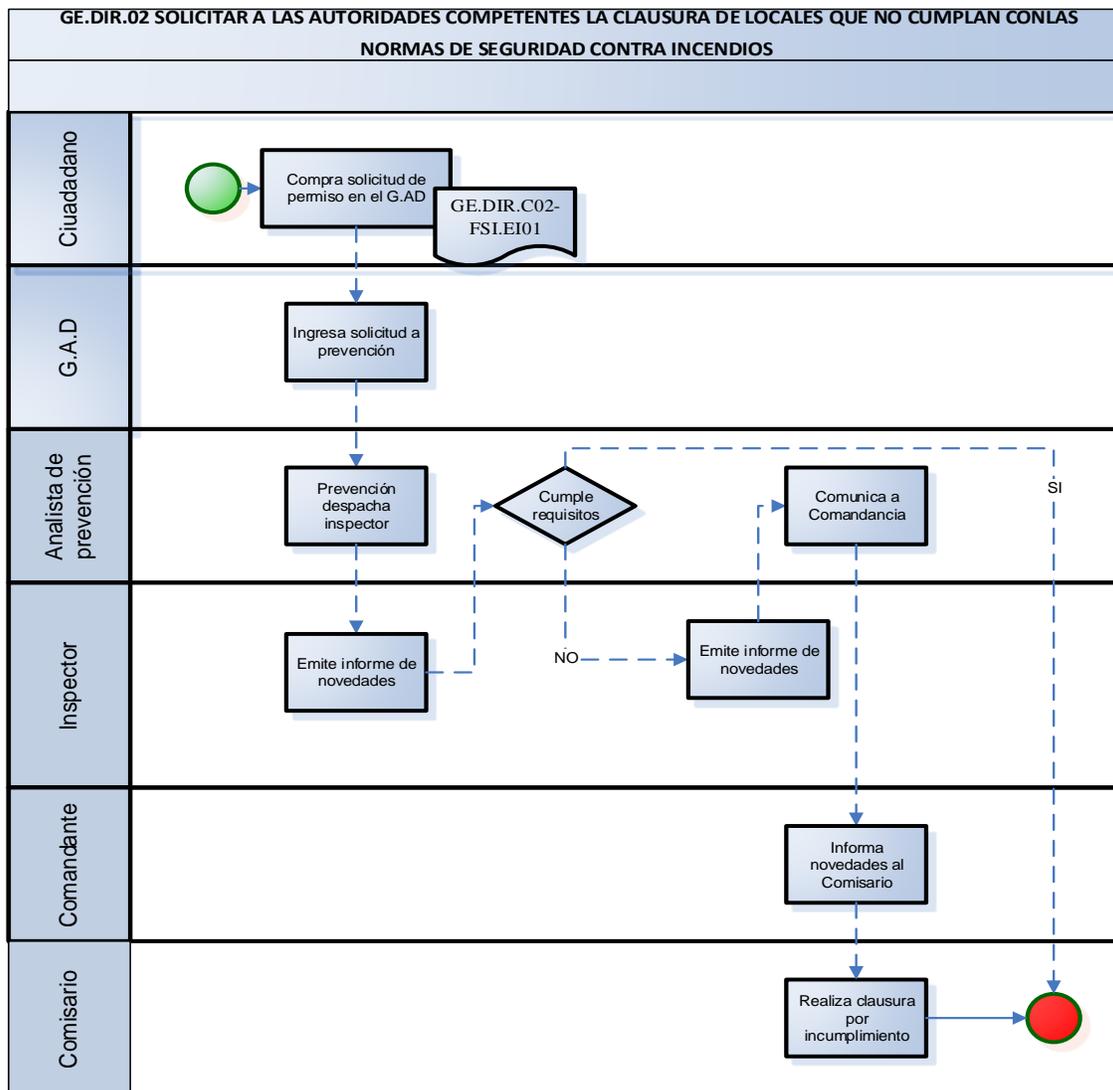
### 6.Descripción del procedimiento

#### SOLICITAR A LAS AUTORIDADES COMPETENTES LA CLAUSURA DE LOCALES QUE NO CUMPLAN CON LAS NORMAS DE SEGURIDAD CONTRA INCENDIOS GE.DIR.02

| No. | Responsable            | Descripción   |
|-----|------------------------|---|
| 1   | Ciudadano              | Compra solicitud de permiso de funcionamiento en el G.A.D   |
| 2   | G.AD                   | Ingresa solicitud a prevención  |
| 3   | Analista de prevención | Prevención despacha un inspector  |
| 4   | Inspector              | Emite informe de novedades  |
| 5   | Analista de prevención | Si el ciudadano cumple con los requisitos continua, caso contrario vuelve al punto dos (2), volverá al punto dos sólo 3 veces |
| 6   | Inspector              | Emite informe de incumplimiento reiterado   |
| 7   | Analista de prevención | Comunica al Comandancia sobre novedades   |
| 8   | Subjefe                | Informa al Comisario sobre novedades  |
| 9   | Comisario              | Realiza la clausura por incumplimiento  |

|   |  |                             |
|---|--|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>  | <b>CÓDIGO:</b><br>GE.DIR.02 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: SOLICITAR A LAS AUTORIDADES<br/>COMPETENTES LA CLAUSURA DE LOCALES QUE NO<br/>CUMPLAN CON<br/>LAS NORMAS DE SEGURIDAD CONTRA INCENDIOS</b><br><b>GE.DIR.02</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   |  | <b>Versión:</b> 01          |
|   |  | Pag. 4 de 5                 |

### 7. Flujograma



|   |  |                             |
|---|--|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>  | <b>CÓDIGO:</b><br>GE.DIR.02 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: SOLICITAR A LAS AUTORIDADES<br/>COMPETENTES LA CLAUSURA DE LOCALES QUE NO<br/>CUMPLAN CON<br/>LAS NORMAS DE SEGURIDAD CONTRA INCENDIOS<br/>GE.DIR.02</b> | Fecha: dd/mm/aa             |
|   |  | <b>Versión: 01</b>          |
|   |  | Pag. 5 de 5                 |

### 8.Documentación

| Documento/registro    |        |          |          |     |                        |
|-----------------------|--------|----------|----------|-----|------------------------|
| Nombre                | Origen |          | Tipo     |     | Código                 |
|                       | INT    | EXT      | IMP      | DIG |                        |
| Formato de inspección |        | <b>X</b> | <b>X</b> |     | GE.DIR.C02-<br>FL.EI01 |

### 9.Anexo



**CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA**  
RUC: 1060021420001

Especie Valorada  
**\$1,000**

### SOLICITUD DE SERVICIO

Señores *Julián*  
CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA Ibi  
Presente.-

De mi Concejo Educativa Municipal Alfredo Albuja Galindo

Yo: GOBIERNO AUTÓNOMO DE SAN MIGUEL DE IBARRA co  
RAZÓN SOCIAL: GOBIERNO AUTÓNOMO DE SAN MIGUEL DE IBARRA  
ACTIVIDAD: GOBIERNO AUTÓNOMO DE SAN MIGUEL DE IBARRA TELÉFC

**DIRECCIÓN**

BARRIO-URBANIZACIÓN: AV. EUGENIO ESPEJO ESQUINA PARROQUIA: AV. TEODORO GOMEZ DE LA TORRE  
CALLE: N° INTERSECCIÓN:  
EDIFICIO/PROYECTO: PISO: DEPARTAMENTO:  
HORARIO DE ATENCIÓN: 08h00 a 15h00Tarde: CORREO ELECTRÓNICO: rolivo@ibarra.gob.ec

Por medio de la presente solicito a usted, se digne autorizar a quien corresponda, realice el siguiente trabajo:

|  |  |
|--|--|
| <p>INSPECCIÓN DE LOCALES COMERCIALES: <input type="checkbox"/> <b>X</b></p> <p>INSPECCIÓN DE EDIFICACIONES: <input type="checkbox"/></p> <p>REINSPECCION : (No.....): <input type="checkbox"/></p> <p>FACTIBILIDAD DE GAS (PLANOS): <input type="checkbox"/></p> <p>DEFINITIVO DE GAS (BOMBONAS ESTACIONARIAS): <input type="checkbox"/></p> <p>VISTO BUENO DE PLANOS: <input type="checkbox"/></p> <p>RESELLO DE PLANOS: <input type="checkbox"/></p> <p>INSPECCIÓN VEHICULOS DIS. GLP PLACA .....: <input type="checkbox"/></p> <p>INSPECCIÓN VEHICULOS DIS. COMBUSTIBLE PLACA .....: <input type="checkbox"/></p> | <p>SERVICIO DE AMBULANCIA: <input type="checkbox"/></p> <p>DESDE:.....HASTA:.....</p> <p>CERTIFICACIONES <input type="checkbox"/></p> <p>TIPO:.....</p> <p>RAZÓN:.....</p> <p>OTROS:.....</p> <p>PLANES DE AUTO PROTECCIÓN: <input type="checkbox"/></p> |
|--|--|

Atentamente,

Propietario:

Administrador:

Delegado del representante legal:

Figma: *[Firma]*

Nombre: **ROCEO OLIVO**

N de Cédula: **1001738797**

**NOTA**

Todo pago se lo realizará en el Área de Recaudación del C.B.I.

**CROQUIS**

N

FRENTE AL TERMINAL TERRESTRE

O E

S

Copia

## 5.3 PLANIFICACIÓN

### 5.3.1. PLANIFICACIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO A PROGRAMAS ESTABLECIDOS EN AGENDA

|   |  |                             |
|---|--|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>  | <b>CÓDIGO:</b><br>GE.PLA.01 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO:</b> PLANIFICACIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO A PROGRAMAS ESTABLECIDOS EN AGENDA <b>GE.PLA.01</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   |  | <b>Versión:</b> 01          |
|   |  | Pag. 1 de 4                 |

# CUERPO DE BOMBEROS IBARRA



**MACROPROCESO:** GESTIÓN ESTRATÉGICA GE.

**PROCESO:** PLANIFICACIÓN GE.PLA

**PROCEDIMIENTO:** PLANIFICACIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO A PROGRAMAS ESTABLECIDOS EN AGENDA **GE.PLA.01**

**RESPONSABLE:** DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN

**HISTÓRICO DE REVISIONES:**

| Edición | Revisión | Fecha | Modificación |
|---------|----------|-------|--------------|
| 01      |          |       |              |
| 02      |          |       |              |

|                       | Responsable   | Fecha | Firma |
|-----------------------|---|-------|-------|
| <b>Elaborado por:</b> | Karla Rodríguez<br><b>Estudiante</b>                  |       |       |
| <b>Revisado por:</b>  | Tnte. Patricio Rodríguez<br><b>Dir. Planificación</b> |       |       |
| <b>Aprobado por:</b>  | Crnl. Fabián López<br><b>Comandante</b>               |       |       |

|   |   |                                    |
|---|---|------------------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>   | <b>CÓDIGO:</b><br><b>GE.PLA.01</b> |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO A PROGRAMAS ESTABLECIDOS EN AGENDA GE.PLA.01</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa             |
|   |   | <b>Versión:</b> 01                 |
|   |   | Pag. 2 de 4                        |

### 1.Objetivo

Controlar el direccionamiento estratégico que permita dirigir a la institución en el horizonte institucional.

### 2.Alcance

Verificar el cumplimiento de programas establecidos con una finalidad estratégica que es guiar a la institución a una mejora continua y realce de su imagen institucional.

### 3.Responsables

- Dir. De Planificación
- Comandante
- Dir. De Programas

### 4.Definiciones

**Horizonte institucional:** Es la forma en que la institución proyecta la mejora instituciones, de imagen y profesional.

### 5.Referencia Normativa

Norma de control interno para las entidades, organismos del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos (2009)

### 6.Descripción del procedimiento

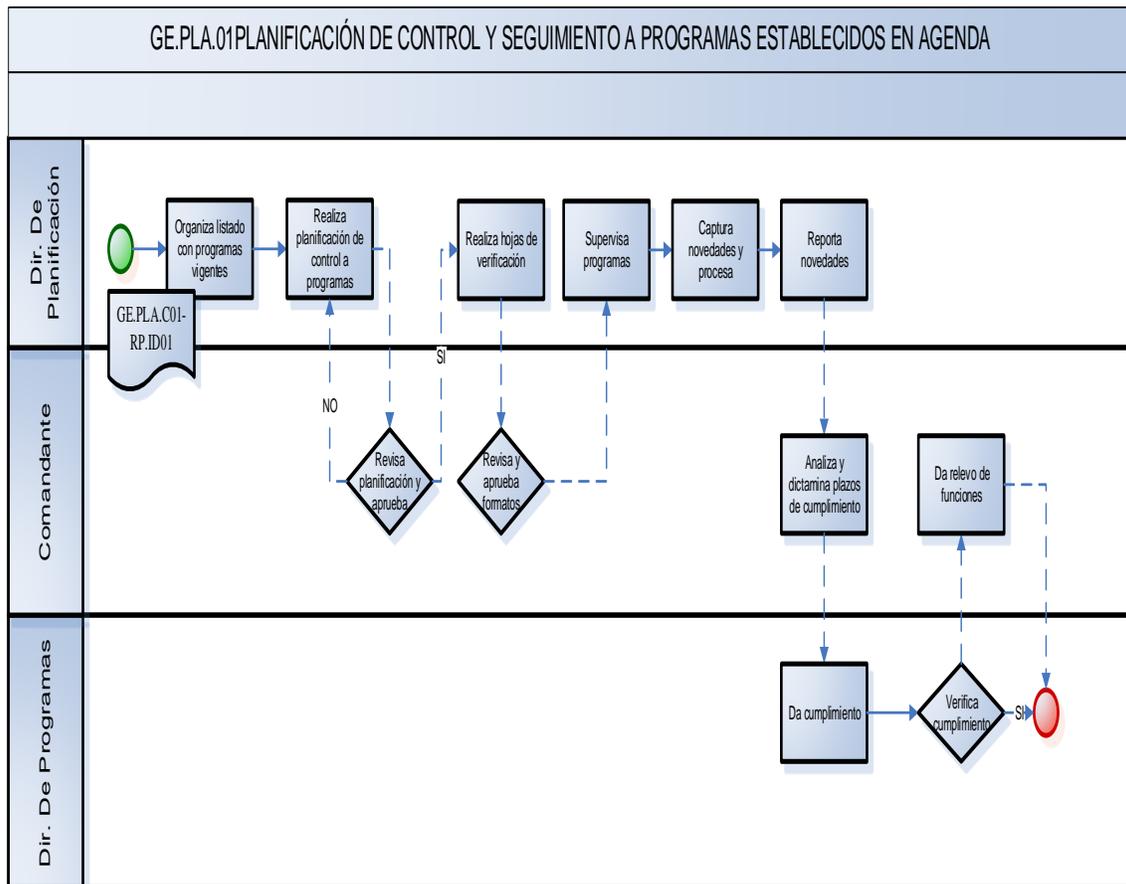
#### PLANIFICACIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO A PROGRAMAS ESTABLECIDOS EN AGENDA GE.PLA.01

| No. | Responsable        | Descripción  |
|-----|--------------------|--|
| 1   | Dir. Planificación | Organiza listado de programas vigentes   |
| 2   | Dir. Planificación | Realiza planificación de control de los programas vigentes   |
| 3   | Comandante         | Revisa planificación y aprueba   |
| 4   | Dir. Planificación | Realiza hojas de verificación de acuerdo a cada uno de los programas que se están llevando a cabo dentro de la institución |
| 5   | Comandante         | Revisa y aprueba a los formatos a aplicarse  |
| 6   | Dir. Planificación | Supervisa los programas de acuerdo a planificación   |
| 7   | Dir. Planificación | Captura novedades y procesa  |

|   |   |                             |
|---|---|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>   | <b>CÓDIGO:</b><br>GE.PLA.01 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO A PROGRAMAS ESTABLECIDOS EN AGENDA GE.PLA.01</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   |   | <b>Versión:</b> 01          |
|   |   | Pag. 3 de 4                 |

|    |                    |   |
|----|--------------------|---|
| 8  | Dir. Planificación | Reporta a comandancia las novedades procesadas                        |
| 9  | Comandante         | Analiza novedades y pone plazos de cumplimiento                       |
| 10 | Dir. De Programa   | Da cumplimiento a plazos definidos                                    |
| 11 | Dir. Planificación | Verifica cumplimiento de plazos caso contrario da aviso a comandancia |
| 12 | Comandante         | Da relevo de funciones al Dir. De Programa                            |

### 7. Flujograma



|   |   |                             |
|---|---|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>   | <b>CÓDIGO:</b><br>GE.PLA.01 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO A PROGRAMAS ESTABLECIDOS EN AGENDA GE.PLA.01</b> | Fecha: dd/mm/aa             |
|   |   | <b>Versión: 01</b>          |
|   |   | Pag. 4 de 4                 |

### 8.Documentación

| Documento/registro    |        |     |      |     |                    |
|-----------------------|--------|-----|------|-----|--------------------|
| Nombre                | Origen |     | Tipo |     | Código             |
|                       | INT    | EXT | IMP  | DIG |                    |
| Registro de programas | X      |     |      | X   | GE.PLA.C01-RP.ID01 |
|                       |        |     |      |     |                    |

### 9.Anexo

|  |                                  |                 |
|--|----------------------------------|-----------------|
|  | <b>Código:GE.PLA.C01-RP.ID01</b> |                 |
|  | <b>Registro de Programas</b>     |                 |
|  | <b>Responsable</b>               | <b>Página 1</b> |

| NOMBRE DEL PROGRAMA | INICIO | CUMPLE | NO CUMPLE | FIN | CUMPLE | NO CUMPLE | RESPONSABLE |
|---------------------|--------|--------|-----------|-----|--------|-----------|-------------|
|                     |        |        |           |     |        |           |             |
|                     |        |        |           |     |        |           |             |
|                     |        |        |           |     |        |           |             |
|                     |        |        |           |     |        |           |             |
|                     |        |        |           |     |        |           |             |
|                     |        |        |           |     |        |           |             |
|                     |        |        |           |     |        |           |             |
|                     |        |        |           |     |        |           |             |

**5.3.2. PRESIDIR LAS REUNIONES DEL COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN Y PLANIFICACIÓN**

|   |   |                             |
|---|---|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>   | <b>CÓDIGO:</b><br>GE.PLA.02 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO:</b> PRESIDIR LAS REUNIONES DEL<br>COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN Y PLANIFICACIÓN<br>GE.PLA.02 | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   |   | <b>Versión:</b> 01          |
|   |   | Pag. 1 de 6                 |

# CUERPO DE BOMBEROS IBARRA



**MACROPROCESO:** GESTIÓN ESTRATÉGICA **GE.**

**PROCESO:** PLANIFICACIÓN **GE.PLA**

**PROCEDIMIENTO:** PRESIDIR LAS REUNIONES DEL COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN Y PLANIFICACIÓN **GE.PLA.02**

**RESPONSABLE:** DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN

**HISTÓRICO DE REVISIONES:**

| Edición | Revisión | Fecha | Modificación |
|---------|----------|-------|--------------|
| 01      |          |       |              |
| 02      |          |       |              |

| Responsable           |   | Fecha | Firma |
|-----------------------|---|-------|-------|
| <b>Elaborado por:</b> | Karla Rodríguez<br><b>Estudiante</b>                  |       |       |
| <b>Revisado por:</b>  | Tnte. Patricio Rodríguez<br><b>Dir. Planificación</b> |       |       |
| <b>Aprobado por:</b>  | Crnl. Fabián López<br><b>Comandante</b>               |       |       |

|   |   |                              |
|---|---|------------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>   | <b>CÓDIGO:<br/>GE.PLA.02</b> |
|   |   | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa       |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: PRESIDIR LAS REUNIONES DEL<br/>COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN Y PLANIFICACIÓN<br/>GE.PLA.02</b> | <b>Versión: 01</b>           |
|   |   | Pag. 2 de 5                  |

### 1.Objetivo

Controlar el debido manejo de las opiniones de cada participante.

### 2.Alcance

Se realiza el debido manejo de los participantes con respecto a las opiniones, tiempos y resoluciones.

### 3.Responsables

- Dir. De Planificación
- Comandante

### 4.Definiciones

**Moderador:** Controlar un proceso neutral de opiniones, tiempos y resoluciones.

**Acta compromiso:** Documento en el que todas las partes afirman que van a dar cumplimiento a lo pactado.

### 5.Referencia Normativa

Norma de control interno para las entidades, organismos del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos (2009)

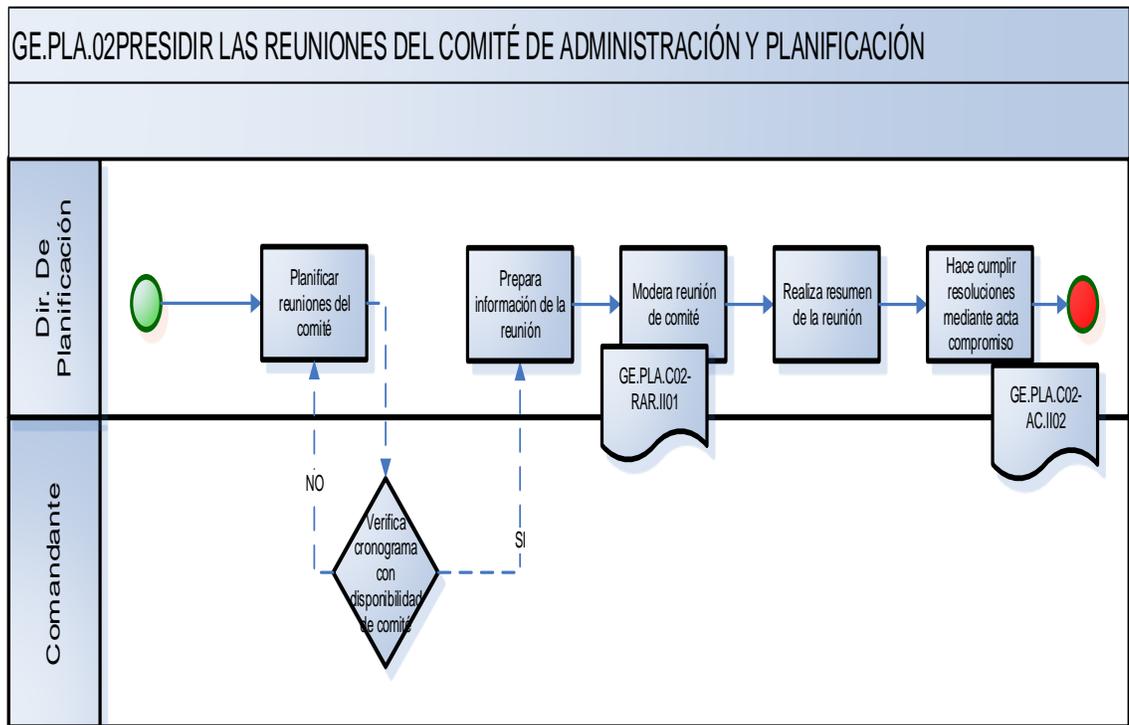
### 6.Descripción del procedimiento

#### PRESIDIR LAS REUNIONES DEL COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN Y PLANIFICACIÓN GE.PLA.02

| No. | Responsable        | Descripción   |
|-----|--------------------|---|
| 1   | Dir. Planificación | Planifica reuniones del comité  |
|     | Comandante         | Aprueba planificación acorde con cronograma de actividades de las partes del comité |
| 2   | Dir. Planificación | Prepara información a tratar en reunión próxima                                     |
| 3   | Dir. Planificación | Modera la reunión del comité  |
| 4   | Dir. Planificación | Realiza resumen de la reunión   |
| 5   | Dir. Planificación | Hace cumplir las resoluciones tomadas en la reunión por medio un acta compromiso    |

|   |   |                             |
|---|---|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>   | <b>CÓDIGO:</b><br>GE.PLA.02 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: PRESIDIR LAS REUNIONES DEL COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN Y PLANIFICACIÓN<br/>GE.PLA.02</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   |   | <b>Versión:</b> 01          |
|   |   | Pag. 3 de 5                 |

## 7. Flujograma



## 8. Documentación

| Documento/registro     |        |     |      |     |                     |
|------------------------|--------|-----|------|-----|---------------------|
| Nombre                 | Origen |     | Tipo |     | Código              |
|                        | INT    | EXT | IMP  | DIG |                     |
| Registro de asistencia | X      |     | X    |     | GE.PLA.C02-RAR.II01 |
| Acta compromiso        | X      |     | X    |     | GE.PLA.C02-AC.II02  |

|   |   |                             |
|---|---|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>   | <b>CÓDIGO:</b><br>GE.PLA.02 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: PRESIDIR LAS REUNIONES DEL<br/>COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN Y PLANIFICACIÓN<br/>GE.PLA.02</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   |   | <b>Versión:</b> 01          |
|   |   | Pag. 4 de 5                 |

### 9. Anexos

|   |                            |                                      |                       |                          |                |
|---|----------------------------|--------------------------------------|-----------------------|--------------------------|----------------|
|  |                            | <b>Código:</b>                       |                       |                          |                |
|   |                            | <b>REGISTRO DE ACTA DE REUNIONES</b> |                       |                          |                |
| Fecha de aprobación:  |                            |                                      | Página 1              |                          |                |
| <b>Dirigida a:</b>  | <b>Fecha de Reunión:</b>   | <b>Hora Inicio:</b>                  | <b>Convocada por:</b> | <b>Lugar de Reunión:</b> |                |
| Toyota  | 25/01/2019                 | 17:00                                | Pablo Cabrera         | Sala de reuniones Toyota |                |
| <b>Objeto de la Reunión</b>   |                            |                                      |                       | <b>Aprobado</b>          |                |
| Revisar temas de seguridad industrial del Concesionario de Noviembre del 2019     |                            |                                      |                       | Pablo Cabrera            |                |
| <b>Posición</b>   | <b>Temas a tratar</b>      |                                      |                       | <b>Responsabl e</b>      | <b>Tiemp o</b> |
|   |                            |                                      |                       |                          |                |
|   |                            |                                      |                       |                          |                |
|   |                            |                                      |                       |                          |                |
|   |                            |                                      |                       |                          |                |
|   |                            |                                      |                       |                          |                |
|   |                            |                                      |                       |                          |                |
|   |                            |                                      |                       |                          |                |
|   |                            |                                      |                       |                          |                |
| <b>No.</b>  | <b>Asistentes (Nombre)</b> | <b>Departamento</b>                  |                       | <b>Firma</b>             |                |
|   |                            |                                      |                       |                          |                |
|   |                            |                                      |                       |                          |                |
|   |                            |                                      |                       |                          |                |

|   |   |  |                             |
|---|---|--|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>   |  | <b>CÓDIGO:</b><br>GE.PLA.02 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: PRESIDIR LAS REUNIONES DEL<br/>COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN Y PLANIFICACIÓN<br/>GE.PLA.02</b> |  | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   |   |  | <b>Versión:</b> 01          |
|   |   |  | Pag. 5 de 5                 |

|   |                             |                 |
|---|-----------------------------|-----------------|
|  | <b>Código:</b>              |                 |
|   | <b>ACTA COMPROMISO</b>      |                 |
|   | <b>Fecha de aprobación:</b> | <b>Página 1</b> |

| Dirigida a:          | Fecha de Reunión: | Hora Inicio: | Convocada por: | Lugar de Reunión: |
|----------------------|-------------------|--------------|----------------|-------------------|
|                      |                   |              |                |                   |
| Objeto de la Reunión |                   |              |                | Aprobado          |
|                      |                   |              |                |                   |

| Posición | Temas propuestos | Firma de responsable | Plazo de cumplimiento |
|----------|------------------|----------------------|-----------------------|
|          |                  |                      |                       |
|          |                  |                      |                       |
|          |                  |                      |                       |
|          |                  |                      |                       |
|          |                  |                      |                       |
|          |                  |                      |                       |
|          |                  |                      |                       |
|          |                  |                      |                       |

## 5.4 GESTIÓN DE CALIDAD

### 5.4.1. GESTIÓN DOCUMENTAL

|   |   |                            |
|---|---|----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>               | <b>CÓDIGO:</b><br>GE.GC.01 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL GE.GC.01</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa     |
|   |   | <b>Versión:</b> 01         |
|   |   | Pag. 1 de 6                |

# CUERPO DE BOMBEROS IBARRA



**MACROPROCESO:** GESTIÓN ESTRATÉGICA GE.  
**PROCESO:** GESTIÓN DE CALIDAD GE. GC  
**PROCEDIMIENTO:** GESTIÓN DOCUMENTAL GE.GC.01  
**RESPONSABLE:** DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN

#### HISTÓRICO DE REVISIONES:

| Edición | Revisión | Fecha | Modificación |
|---------|----------|-------|--------------|
| 01      |          |       |              |
| 02      |          |       |              |

|                       | Responsable   | Fecha | Firma |
|-----------------------|---|-------|-------|
| <b>Elaborado por:</b> | Karla Rodríguez<br><b>Estudiante</b>                  |       |       |
| <b>Revisado por:</b>  | Tnte. Patricio Rodríguez<br><b>Dir. Planificación</b> |       |       |
| <b>Aprobado por:</b>  | Crnl. Fabián López<br><b>Comandante</b>               |       |       |

|   |   |                            |
|---|---|----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>               | <b>CÓDIGO:</b><br>GE.GC.01 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL GE.GC.01</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa     |
|   |   | <b>Versión:</b> 01         |
|   |   | Pag. 2 de 6                |

### 1.Objetivo

Establecer la forma de revisar y aprobar la documentación del sistema de gestión, además de asegurar que se identifiquen los cambio y los estados de revisión.

### 2.Alcance

Se dará seguimiento y revisión a los documentos o registros ya sea creados o actualizados con algún parámetro que resulte ser útil para el existente.

### 3.Responsables

- Comandante
- Director de planificación
- Secretaria

### 4.Definiciones

**Documento:** documento que plasma información de cualquier tipo, este en varios casos puede servir de prueba o evidencia

**Registro:** documento que sirve para relacionar ciertos acontecimientos mismo que ayudará a revisar de forma oficial.

**Control:** comprobación realizada de forma minuciosa.

### 5.Referencia Normativa

UNE-EN ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de la Calidad.

|   |   |                             |
|---|---|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>               | <b>CÓDIGO:</b><br>GE.DIR.01 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL GE.GC.01</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   |   | <b>Versión:</b> 01          |
|   |   | Pag. 3 de 6                 |

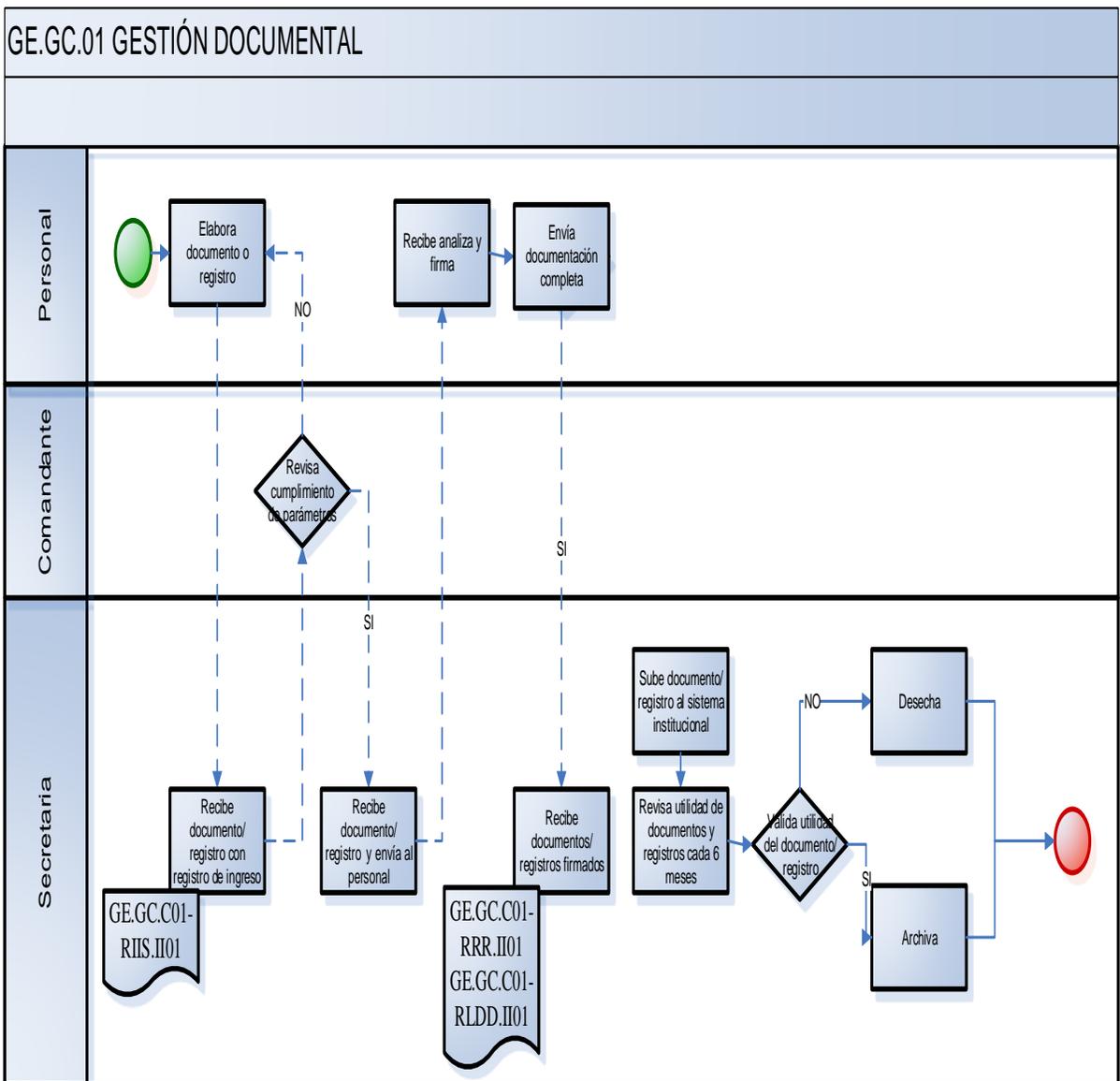
## 6.Descripción del procedimiento

**SOLICITAR A LAS AUTORIDADES COMPETENTES LA CLAUSURA DE LOCALES QUE NO CUMPLAN CON LAS NORMAS DE SEGURIDAD CONTRA INCENDIOS  
GE.DIR.02**

| No. | Responsable | Descripción   |
|-----|-------------|---|
| 1   | Personal    | Elabora o modifica el documento/<br>registro  |
| 2   | Secretaria  | Recibe el documento con su respectivo<br>registro de ingreso y envía a<br>comandancia                 |
| 3   | Comandante  | Revisa si cumple con todos los<br>parámetros de forma y aprueba, caso<br>contrario regresa al punto 1 |
| 4   | Secretaria  | Recibe el documento aprobado y envía<br>al personal   |
| 5   | Personal    | Recibe para análisis del documento o<br>registro y firma responsabilidad                              |
| 6   | Personal    | Envía información a secretaría  |
| 7   | Secretaria  | Recibe documentos firmados  |
| 8   | Secretaria  | Sube el documento o formato con la<br>correcciones realizadas al sistema<br>institucional             |
| 9   | Secretaria  | Revisa utilidad de los documentos o<br>registros cada 6 meses   |
| 10  | Secretaria  | Si decide que el documento es válido<br>archiva, caso contrario desecha                               |

|   |   |                             |
|---|---|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>               | <b>CÓDIGO:</b><br>GE.DIR.01 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL GE.GC.01</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   |   | <b>Versión:</b> 01          |
|   |   | Pag. 4 de 6                 |

### 7. Flujograma



|   |   |                             |
|---|---|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>               | <b>CÓDIGO:</b><br>GE.DIR.01 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL GE.GC.01</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   |   | <b>Versión:</b> 01          |
|   |   | Pag. 5 de 6                 |

### 8.Documentación

| Documento/registro                                |        |     |      |     |                     |
|---|--------|-----|------|-----|---------------------|
| Nombre  | Origen |     | Tipo |     | Código              |
|   | INT    | EXT | IMP  | DIG |                     |
| Registro de ingreso de información a secretaría   | X      |     | X    |     | GE.GC.C01-RIIS.II01 |
| Registro de responsables de registros             | X      |     | X    |     | GE.GC.C01-RRR.II01  |
| Registro de listado de distribución de documentos | X      |     | X    |     | GE.GC.C01-RLDD.II01 |

### 9. Anexo

|  | <b>Código: GE.GC.C01- RIIS.II01</b>                          |                     |                   |                  |          |             |   |   |
|---|--|---------------------|-------------------|------------------|----------|-------------|---|---|
|   | <b>REGISTRO DE INGRESO DE DOCUMENTACIÓN A SECRETARÍA CBI</b> |                     |                   |                  |          |             |   |   |
|   | Fecha:   |                     |                   |                  | Página 1 |             |   |   |
| CÓDIGO  | FECHA  | INTERNO/<br>EXTERNO | EMISOR            | ACCIÓN DIRECCIÓN |          | DISPOCISIÓN |   |   |
|   |  |                     |                   | R                | VB       | D           | A | E |
|   |  |                     |                   |                  |          |             |   |   |
|   |  |                     |                   |                  |          |             |   |   |
|   |  |                     |                   |                  |          |             |   |   |
|   |  |                     |                   |                  |          |             |   |   |
|   |  |                     |                   |                  |          |             |   |   |
| <b>Secretario/a</b>   | NOMBRE   | FIRMA               | <b>Director/a</b> | NOMBRE           | FIRMA    |             |   |   |

|   |   |  |                             |
|---|---|--|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>               |  | <b>CÓDIGO:</b><br>GE.DIR.01 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL GE.GC.01</b> |  | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   |   |  | <b>Versión:</b> 01          |
|   |   |  | Pag. 6 de 6                 |

|   |  |                   |                                  |  |              |       |
|---|--|-------------------|----------------------------------|--|--------------|-------|
|  | <b>REGISTRO DE LISTADO DE DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS HOJA NRO_____</b> |                   |                                  | <b>CÓDIGO:</b><br>GE.GC.C01-<br>RRR.II01<br>Edición: 01<br>PAG. 1 DE 1 |              |       |
|   | <b>DOCUMENTO</b>   | <b>COPIA NRO.</b> | <b>DEPARTAMENTO/<br/>ENTIDAD</b> | <b>PERSONA QUE RECIBE</b>  | <b>FIRMA</b> |       |
|   |  |                   |                                  |  |              |       |
| <b>Secretario/a</b>   |  |                   | <b>Director/a</b>                |  |              |       |
|   | NOMBRE   |                   | FIRMA                            |  | NOMBRE       | FIRMA |

|   |  |                  |                |                            |  |  |                      |
|---|--|------------------|----------------|----------------------------|--|--|----------------------|
|  | <b>REGISTRO DE RESPONSABLES DE REGISTROS</b> |                  |                |                            | <b>Código:</b><br>GE.GC.C01-<br>RLDD.II01<br>Edición: 01<br>PAG 1 DE 1 |  |                      |
|   | <b>CÓDIGO</b>                                | <b>DOCUMENTO</b> | <b>SOPORTE</b> | <b>TIEMPO ARCHIVO</b>      | <b>DEPARTAMENTO</b>  |  | <b>Destino Final</b> |
|   |  |                  |                | <b>Responsable Archivo</b> |  |  |                      |
|   |  |                  |                |                            |  |  |                      |
|   |  |                  |                |                            |  |  |                      |
| <b>Secretario/a</b>   |  |                  |                | <b>Nro. Registro</b>       |  |  |                      |
|   | Nombre                                       |                  | Firma          |                            |  |  |                      |

## 5.4.2. AUDITORÍA INTERNA

|   |  |                            |
|---|--|----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>              | <b>CÓDIGO:</b><br>GE.GC.02 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: AUDITORÍA INTERNA GE.GC.02</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa     |
|   |  | <b>Versión:</b> 01         |
|   |  | Pag. 1 de 7                |

# CUERPO DE BOMBEROS IBARRA



**MACROPROCESO:** GESTIÓN ESTRATÉGICA GE.  
**PROCESO:** GESTIÓN DE CALIDAD GE. GC  
**PROCEDIMIENTO:** AUDITORÍA INTERNA GE.GC.02  
**RESPONSABLE:** DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN

### HISTÓRICO DE REVISIONES:

| Edición | Revisión | Fecha | Modificación |
|---------|----------|-------|--------------|
| 01      |          |       |              |
| 02      |          |       |              |

|                       | Responsable   | Fecha | Firma |
|-----------------------|---|-------|-------|
| <b>Elaborado por:</b> | Karla Rodríguez<br><b>Estudiante</b>                  |       |       |
| <b>Revisado por:</b>  | Tnte. Patricio Rodríguez<br><b>Dir. Planificación</b> |       |       |
| <b>Aprobado por:</b>  | Crnl. Fabián López<br><b>Comandante</b>               |       |       |

|   |  |                            |
|---|--|----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>              | <b>CÓDIGO:</b><br>GE.GC.02 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: AUDITORÍA INTERNA GE.GC.02</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa     |
|   |  | <b>Versión:</b> 01         |
|   |  | Pag. 2 de 7                |

### 1.Objetivo

Ejecutar auditorías internas del modelo del sistema de gestión de calidad, con el fin de dar cumplimiento a los requisitos establecidos por la Norma ISO 9001:2015.

### 2.Alcance

Comprobar si los requerimientos de la norma con los que debe contar la institución están o necesitan desarrollo en base a la norma.

### 3.Responsables

- Comandante
- Director de planificación
- Auditor
- Auditados

### 4.Definiciones

**Auditoria interna:** es la evaluación de cumplimientos que debe realizar un auditor externo para que el proceso se dé con transparencia.

**Registro:** documento que sirve para relacionar ciertos acontecimientos mismo que ayudará a revisar de forma oficial.

**Acción correctiva:** acción ejecutada para eliminar la causa de una no conformidad que ha sido detectada (que ya ha sucedido).

**Acción preventiva:** acción llevada a cabo con el objeto de eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación que prevemos que puede acontecer pero que no deseamos que suceda.

### 5.Referencia Normativa

UNE-EN ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de la Calidad.

|   |  |                           |
|---|--|---------------------------|
|  <p>Comandante</p> | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>              | <b>CÓDIGO:</b><br>GEGC.02 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: AUDITORÍA INTERNA GE.GC.02</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa    |
|   |  | <b>Versión:</b> 01        |
|   |  | Pag. 3 de 7               |

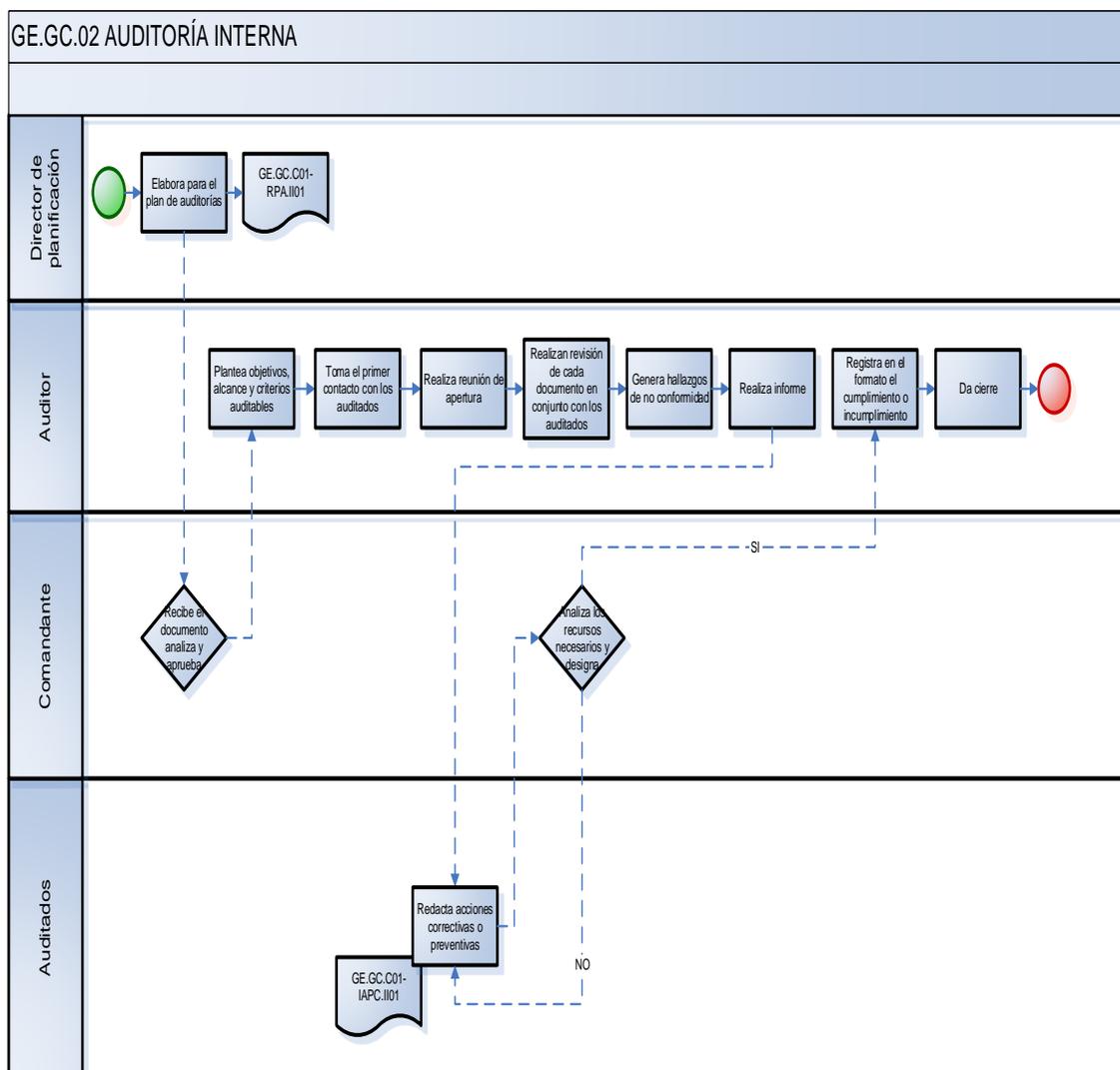
## 6.Descripción del procedimiento

### AUDITORÍA INTERNA GE.GC.02

| No. | Responsable               | Descripción  |
|-----|---------------------------|--|
| 1   | Director de planificación | Elabora plan para el programa de auditorías  |
| 2   |                           | Recibe el documento analiza y aprueba  |
| 3   | Auditor                   | Plantea objetivos, alcance y criterios de auditoría  |
| 4   | Auditor                   | Toma el primer contacto con los auditados  |
| 5   | Auditor                   | Realiza la primera reunión la cual serpa calificada como de apertura   |
| 6   | Auditor                   | Proceden a la revisión de cada uno de los documentos que pertenecen al sistema, determinando su adecuación a los criterios de la auditoría                       |
| 7   | Auditor                   | Genera hallazgos de no conformidad los cuáles deben ir con el debido acompañamiento del auditado par que evidencie que se ha realizado el análisis con precisión |
| 8   | Auditor                   | Realiza un informe conciso preciso y claro   |
| 9   | Auditados                 | Analizan las no conformidades y redactan acciones correctivas o preventivas basándose en las no conformidades encontradas  |
| 10  | Auditados                 | Envía a comandancia con el fin de aprobación de la asignación de recursos necesarios   |
| 11  | Comandante                | Analiza si los recursos necesarios son viables y acepta, caso contrario regresa al punto 9   |
| 12  | Comandante                | Deberá encargarse del cumplimiento de las fechas establecidas para las correcciones correctivas o preventivas  |
| 13  | Auditor                   | Cumplidas las fechas de vencimiento verifica si cumple o no y registra en el formato ya planteado  |
| 14  | Auditor                   | Da paso al cierre de la no conformidad cuando se cumple con todas las acciones correctivas o preventivas   |

|   |  |                            |
|---|--|----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>              | <b>CÓDIGO:</b><br>GE.GC.02 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: AUDITORÍA INTERNA GE.GC.02</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa     |
|   |  | <b>Versión:</b> 01         |
|   |  | Pag. 4 de 7                |

## 7. Flujograma



|   |  |                            |
|---|--|----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>              | <b>CÓDIGO:</b><br>GE.GC.02 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: AUDITORÍA INTERNA GE.GC.02</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa     |
|   |  | <b>Versión:</b> 01         |
|   |  | Pag. 5 de 7                |

### 8.Documentación

| Documento/registro   |          |     |          |     |                     |
|--|----------|-----|----------|-----|---------------------|
| Nombre   | Origen   |     | Tipo     |     | Código              |
|  | INT      | EXT | IMP      | DIG |                     |
| Registro de planificación y seguimiento de auditorías internas para el año | <b>X</b> |     | <b>X</b> |     | GE.GC.C01-RPA.II01  |
| Informe de acciones preventivas o correctivas                              | <b>X</b> |     | <b>X</b> |     | GE.GC.C01-IAPC.II01 |

|   |  |                            |
|---|--|----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>              | <b>CÓDIGO:</b><br>GE.GC.02 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: AUDITORÍA INTERNA GE.GC.02</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa     |
|   |  | <b>Versión:</b> 01         |
|   |  | Pag. 6 de 7                |

**9.Anexo**

|  | REGISTRO DE PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE<br>AUDITORÍAS INTERNAS PARA EL AÑO _____ |                    |                        |                          |                         | <b>CÓDIGO:</b><br><b>GE.GC.C01-</b><br><b>RPA.II01</b><br>Edición: 01<br>PAG 1 DE 1 |      |
|---|---|--------------------|------------------------|--------------------------|-------------------------|---|------|
|   | MES   | ÁREAS<br>AUDITADAS | ACTIVIDAD<br>A AUDITAR | FECHA DE<br>NOTIFICACIÓN | FECHA DE<br>REALIZACIÓN | NRO.<br>INFORME   | NOTA |
| Ene   |   |                    |                        |                          |                         |   |      |
| Feb.  |   |                    |                        |                          |                         |   |      |
| Mar.  |   |                    |                        |                          |                         |   |      |
| Abr.  |   |                    |                        |                          |                         |   |      |
| May.  |   |                    |                        |                          |                         |   |      |
| Jun.  |   |                    |                        |                          |                         |   |      |
| Jul.  |   |                    |                        |                          |                         |   |      |
| Ago.  |   |                    |                        |                          |                         |   |      |
| Sep.  |   |                    |                        |                          |                         |   |      |
| Oct.  |   |                    |                        |                          |                         |   |      |
| Nov.  |   |                    |                        |                          |                         |   |      |
| Dic.  |   |                    |                        |                          |                         |   |      |
| <b>Director/a</b>   |   |                    |                        |                          | <b>Comandante</b>       |   |      |
|   | NOMBRE  |                    | FIRMA                  |                          |                         | NOMBRE<br>FIRMA   |      |

|   |  |                            |
|---|--|----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>              | <b>CÓDIGO:</b><br>GE.GC.02 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: AUDITORÍA INTERNA GE.GC.02</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa     |
|   |  | <b>Versión:</b> 01         |
|   |  | Pag. 7 de 7                |

|  | <b>INFORME DE ACCIONES PREVENTIVAS O CORRECTIVAS</b>   |             |          |               | <b>CÓDIGO:</b><br>GE.GC.C01-<br>IAPC.II01<br>Edición: 01<br><b>PAG 1 DE 1</b> |  |
|---|--|-------------|----------|---------------|---|--|
|   | <b>NO CONFORMIDAD REPORTADA CON INFORME NRO:</b> _____ |             |          |               |   |  |
| <b>DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD:</b>  |  |             |          |               |   |  |
| ACCIÓN  | P/C  | RESPONSABLE | RECURSOS | CUMPLIR HASTA | REVISADO POR SIG  |  |
|   |  |             |          |               |   |  |
|   |  |             |          |               |   |  |
|   |  |             |          |               |   |  |
|   |  |             |          |               |   |  |
|   |  |             |          |               |   |  |
|   |  |             |          |               |   |  |
|   |  |             |          |               |   |  |
| <b>Aprobado por:</b><br><br><b>Director</b>                                       | NOMBRE   |             | FIRMA    | Fecha:        |   |  |

### 5.4.3. NO CONFORMIDAD

|   |   |                            |
|---|---|----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>                 | <b>CÓDIGO:</b><br>GE.GC.03 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: NO CONFORMIDADES<br/>GE.GC.03</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa     |
|   |   | <b>Versión:</b> 01         |
|   |   | Pag. 1 de 5                |

# CUERPO DE BOMBEROS IBARRA



**MACROPROCESO:** GESTIÓN OPERATIVA GO.

**PROCESO:** GESTIÓN DE CALIDAD GC

**PROCEDIMIENTO:** NO CONFORMIDADES **GE.GC.03**

**RESPONSABLE:** DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN

#### HISTÓRICO DE REVISIONES:

| Edición | Revisión | Fecha | Modificación |
|---------|----------|-------|--------------|
| 01      |          |       |              |
| 02      |          |       |              |

|                       | Responsable   | Fecha | Firma |
|-----------------------|---|-------|-------|
| <b>Elaborado por:</b> | Karla Rodríguez<br><b>Estudiante</b>                  |       |       |
| <b>Revisado por:</b>  | Tnte. Patricio Rodríguez<br><b>Dir. Planificación</b> |       |       |
| <b>Aprobado por:</b>  | Crnl. Fabián López<br><b>Comandante</b>               |       |       |

|   |   |                            |
|---|---|----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>                 | <b>CÓDIGO:</b><br>GE.GC.03 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: NO CONFORMIDADES<br/>GE.GC.03</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa     |
|   |   | <b>Versión:</b> 01         |
|   |   | Pag. 2 de 5                |

### 1.Objeto

Determinar el tratamiento de las no conformidades encontradas en el sistema de gestión

### 2.Alcance

Este procedimiento se aplica a todas las no conformidades dentro del Sistema Integrado de gestión de la Escuela de Formación de Bomberos

### 3.Responsables

- ECU-911
- Oficial de guardia
- Personal de guardia

### 4.Definiciones

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito

### 5.Referencia Normativa

UNE-EN ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de la Calidad.

### 6.Descripción del procedimiento

#### NO CONFORMIDADES GE.GC.03

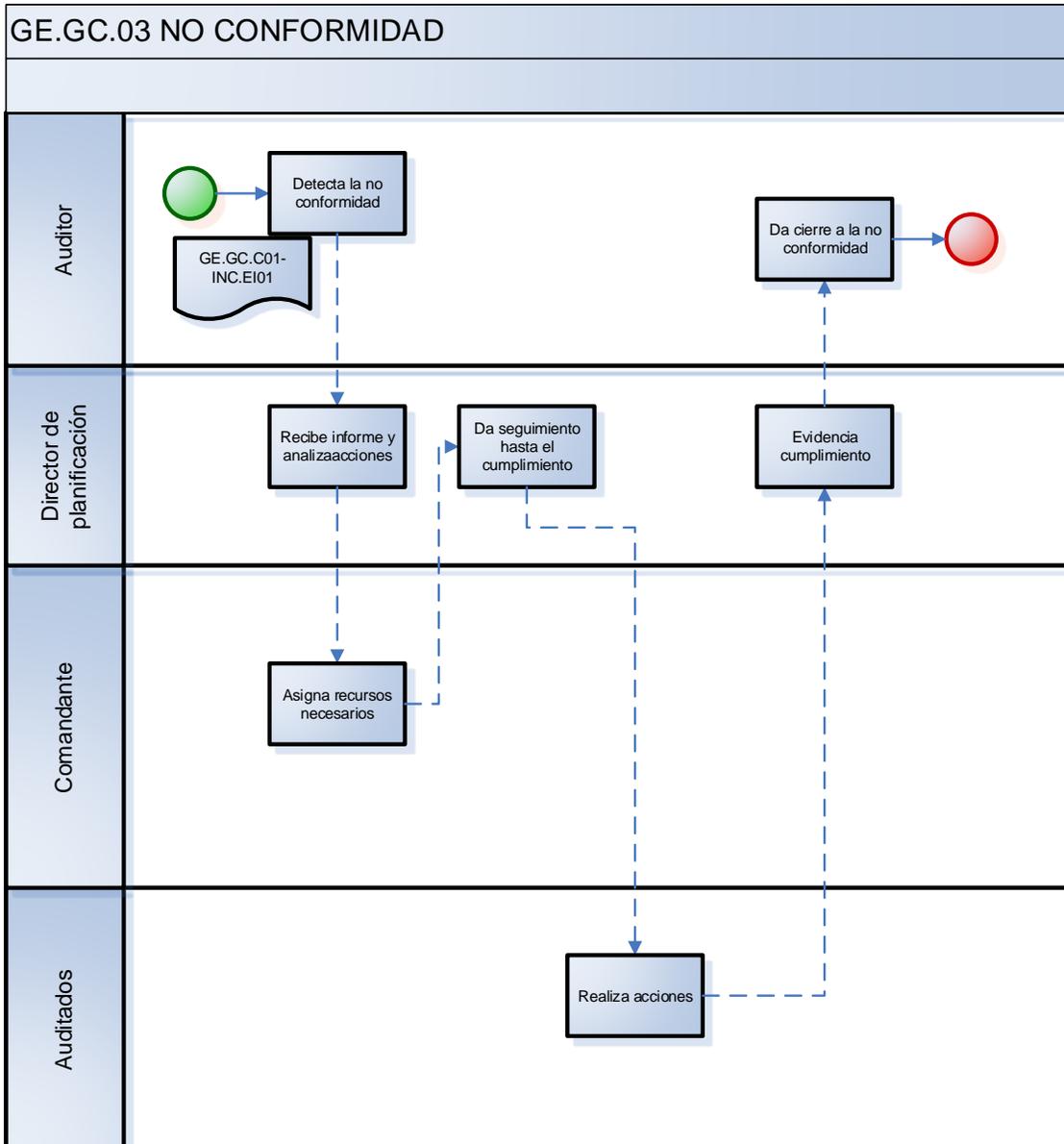
| No. | Responsable               | Descripción  |
|-----|---------------------------|--|
| 1   | Auditor                   | Detecta la no conformidad y registra por medio de un informe   |
| 2   | Director de Planificación | Recibe informe y analiza acciones                              |
| 3   | Comandante                | Asigna los recursos necesarios para llevar a cabo las acciones |

|   |   |                             |
|---|---|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>                 | <b>CÓDIGO:</b><br>GO.OPE.02 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: NO CONFORMIDADES<br/>GE.GC.03</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   |   | <b>Versión:</b> 01          |
|   |   | Pag. 3 de 5                 |

|   |                           |  |
|---|---------------------------|--|
| 4 | Director de Planificación | Da seguimiento hasta que se dé cumplimiento a la no conformidad                |
| 5 | Auditados                 | Lleva a cabo las acciones necesarias para dar cumplimiento a la no conformidad |
| 6 | Director de Planificación | Evidencia acciones cumplidas para dar cumplimiento a la no conformidad         |
| 7 | Auditor                   | Verifica cumplimiento a la no conformidad y da cierre                          |

|   |   |                             |
|---|---|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>                 | <b>CÓDIGO:</b><br>GO.OPE.02 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: NO CONFORMIDADES<br/>GE.GC.03</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   |   | <b>Versión:</b> 01          |
|   |   | Pag. 4 de 5                 |

### 7. Flujograma



|   |   |                             |
|---|---|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>                 | <b>CÓDIGO:</b><br>GO.OPE.02 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: NO CONFORMIDADES<br/>GE.GC.03</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   |   | <b>Versión:</b> 01          |
|   |   | Pag. 5 de 5                 |

**8. Documentación**

| Documento/registro |        |     |      |     |        |
|--------------------|--------|-----|------|-----|--------|
| Nombre             | Origen |     | Tipo |     | Código |
|                    | INT    | EXT | IMP  | DIG |        |
|                    |        |     |      |     |        |
|                    |        |     |      |     |        |

**9. Anexo**

|  |   |                                   |
|--|---|-----------------------------------|
|  | <b>INFORME DE NO CONFORMIDADES Nro.</b> _____ | <b>R1-PGSIG-04</b><br>Edición: 01 |
| <b>DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD:</b>   |   |                                   |
| <b>Emitida por:</b>  |   | <b>Fecha:</b>                     |

## 6. GESTIÓN OPERATIVA

### 6.1. OPERACIONES

#### 6.1.1. RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE INCIDENTES

|   |   |                             |
|---|---|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>   | <b>CÓDIGO:</b><br>GO.OPE.01 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO:</b><br>RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE INCIDENTES<br><b>GO.OPE.01</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   |   | <b>Versión:</b> 01          |
|   |   | Pag. 1 de 5                 |

# CUERPO DE BOMBEROS IBARRA



**MACROPROCESO:** GESTIÓN OPERATIVA GO.

**PROCESO:** OPERACIONES GO.OPE

**PROCEDIMIENTO:** RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE INCIDENTES GO.OPE.01

**RESPONSABLE:** OFICIAL DE GUARDIA

#### HISTÓRICO DE REVISIONES:

| Edición | Revisión | Fecha | Modificación |
|---------|----------|-------|--------------|
| 01      |          |       |              |
| 02      |          |       |              |

|                       | Responsable   | Fecha | Firma |
|-----------------------|---|-------|-------|
| <b>Elaborado por:</b> | Karla Rodríguez<br><b>Estudiante</b>                  |       |       |
| <b>Revisado por:</b>  | Tnte. Patricio Rodríguez<br><b>Dir. Planificación</b> |       |       |
| <b>Aprobado por:</b>  | Crnl. Fabián López<br><b>Comandante</b>               |       |       |

|   |   |                             |
|---|---|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>   | <b>CÓDIGO:</b><br>GO.OPE.01 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO:</b><br>RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE INCIDENTES<br><b>GO.OPE.01</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   |   | <b>Versión:</b> 01          |
|   |   | Pag. 2 de 5                 |

### 1.Objetivo

Atender al llamado de emergencia de forma inmediata y oportuna.

### 2.Alcance

El Cuerpo de Bomberos será el encargado de asistir al llamado de forma inmediata y oportuna, en el que su fin será dar atención de primeros auxilios y en casos graves trasladar al paciente a la casa de salud más cercana.

### 3.Responsables

- ECU-911
- Oficial de guardia
- Personal de guardia

### 4.Definiciones

**ECU-911:** En el territorio ecuatoriano el ECU-911 cumple con recibir llamados de emergencia y dar respuesta inmediata empleando la coordinación de todas las fuerzas para el socorro.

**Oficial de guardia:** Es la persona de jerarquía superior que está al mando del personal por un determinado tiempo, ya que al finalizar la guardia o tiempo establecido de trabajo cesa de su función en forma temporal.

**Personal de guardia:** Grupo de personas que se encuentran a disposición de un superior por un tiempo determinado.

**Emergencia:** situación que se provoca sin aviso que necesita atención especial.

### 5.Referencia Normativa

Reglamento de Mitigación Prevención y Protección contra Incendios del Ministerio de Inclusión Económica y social (2009)

### 6.Descripción del procedimiento

#### RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE INCIDENTES GO.OPE.01

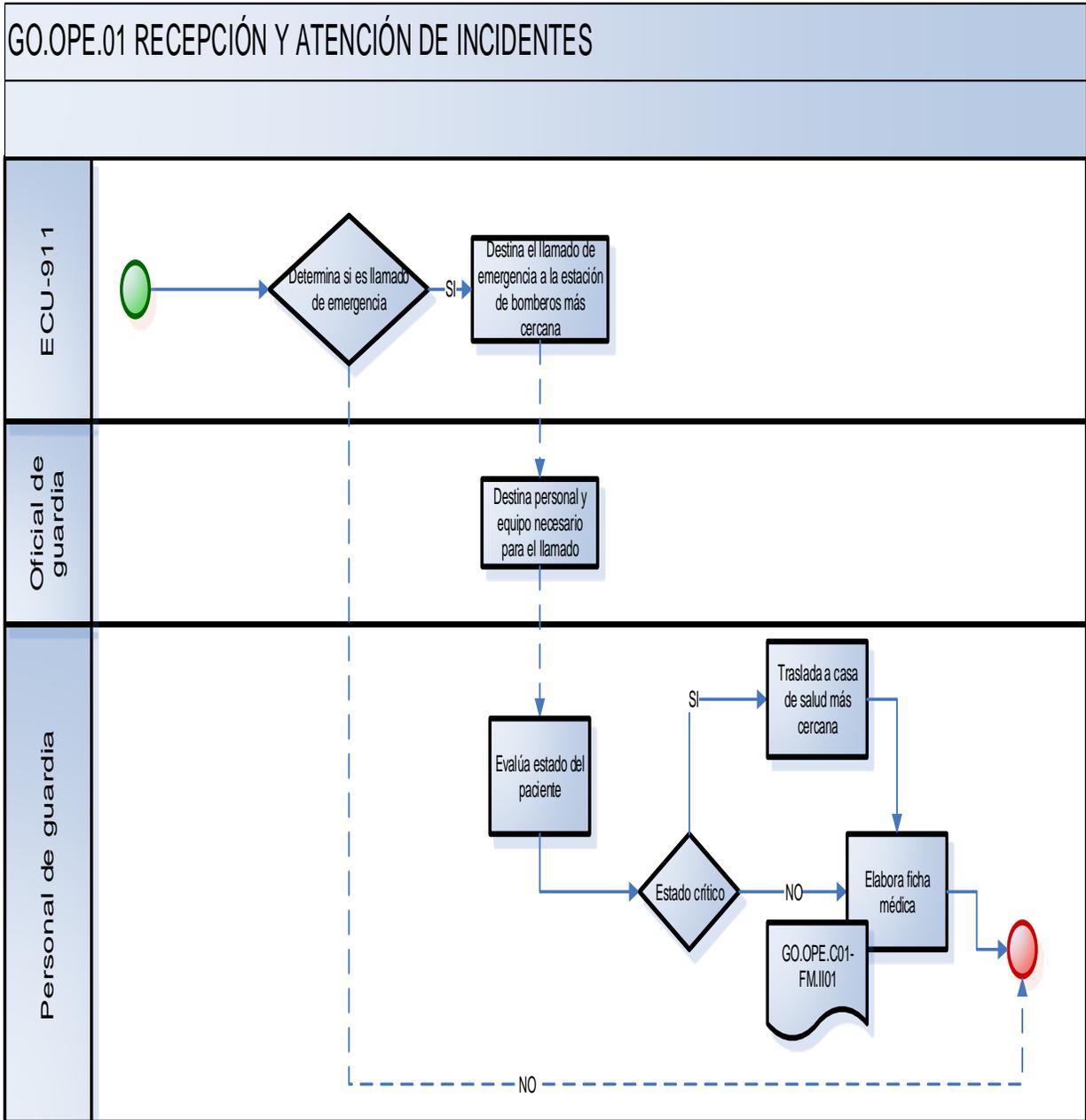
| No. | Responsable | Descripción   |
|-----|-------------|---|
| 1   | ECU-911     | Recibe el llamado de emergencia y determina si el caso amerita movilización de las fuerzas o es un llamado controlable como también llamados falsos |

|   |   |                             |
|---|---|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>   | <b>CÓDIGO:</b><br>GO.OPE.01 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO:</b><br>RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE INCIDENTES<br><b>GO.OPE.01</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   |   | <b>Versión:</b> 01          |
|   |   | Pag. 3 de 5                 |

|   |                     |   |
|---|---------------------|---|
| 2 | ECU-911             | Hace georreferenciación de la emergencia y determina cuál de las estaciones de Cuerpos de Bomberos está más próxima la emergencia y direcciona el llamado |
| 3 | Oficial de guardia  | Determina el tipo de emergencia y toma decisiones sobre personal apto y equipo necesario.   |
| 4 | Personal de guardia | Reconocimiento del lugar y evalúa el estado del paciente  |
| 5 | Personal de guardia | Procede a dar primeros auxilios y evalúa si necesita atención especializada en caso de no necesitarlo finaliza  |
| 6 | Personal de guardia | En casos graves se encargarán de llevar al paciente a la casa más cercana de salud para que le sea brindada atención más especializada                    |
| 7 | Personal de guardia | Al finalizar elabora ficha médica en la que deja constancia de la emergencia atendida   |

|   |   |                             |
|---|---|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>   | <b>CÓDIGO:</b><br>GO.OPE.01 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO:</b><br>RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE INCIDENTES<br><b>GO.OPE.01</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   |   | <b>Versión:</b> 01          |
|   |   | Pag. 4 de 5                 |

### 7. Flujograma



|   |   |                             |
|---|---|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>   | <b>CÓDIGO:</b><br>GO.OPE.01 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO:</b><br>RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE INCIDENTES<br><b>GO.OPE.01</b> | Fecha: dd/mm/aa             |
|   |   | <b>Versión: 01</b>          |
|   |   | Pag. 5 de 5                 |

**8.Documentación**

| Documento/registro |        |     |      |     |                        |
|--------------------|--------|-----|------|-----|------------------------|
| Nombre             | Origen |     | Tipo |     | Código                 |
|                    | INT    | EXT | IMP  | DIG |                        |
| Ficha médica       | X      |     | X    |     | GO.OPE.C01-<br>FM.II01 |

**9.Anexo**



The form is a comprehensive pre-hospital care record. It includes fields for patient identification, vital signs, physical examination, trauma assessment, and a list of procedures performed. Section 8 features anatomical diagrams of the human body for trauma localization. The form is titled 'ATENCIÓN PREHOSPITALARIA (1)' and has a reference number '345-MSP/FCU-0000-2/2008'.

## 6.1.2. EXTINCIÓN DE INCENDIOS

|   |  |                             |
|---|--|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>                        | <b>CÓDIGO:</b><br>GO.OPE.02 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: EXTINCIÓN DE INCENDIOS<br/>GO.OPE.02</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   |  | <b>Versión:</b> 01          |
|   |  | Pag. 1 de 6                 |

# CUERPO DE BOMBEROS IBARRA



**MACROPROCESO:** GESTIÓN OPERATIVA GO.

**PROCESO:** OPERACIONES OPE.

**PROCEDIMIENTO:** EXTINCIÓN DE INCENDIOS GO.OPE.02

**RESPONSABLE:** OFICIAL DE GUARDIA

### HISTÓRICO DE REVISIONES:

| Edición | Revisión | Fecha | Modificación |
|---------|----------|-------|--------------|
| 01      |          |       |              |
| 02      |          |       |              |

| Responsable           |   | Fecha | Firma |
|-----------------------|---|-------|-------|
| <b>Elaborado por:</b> | Karla Rodríguez<br><b>Estudiante</b>                  |       |       |
| <b>Revisado por:</b>  | Tnte. Patricio Rodríguez<br><b>Dir. Planificación</b> |       |       |
| <b>Aprobado por:</b>  | Crnl. Fabián López<br><b>Comandante</b>               |       |       |

|   |  |                              |
|---|--|------------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>                        | <b>CÓDIGO:<br/>GO.OPE.02</b> |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: EXTINCIÓN DE INCENDIOS<br/>GO.OPE.02</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa       |
|   |  | <b>Versión:</b> 01           |
|   |  | Pag. 2 de 6                  |

### 1.Objeto

Acudir de forma inmediata con el fin de extinguir de una o varias forma el fuego

### 2.Alcance

Acudirá a la zona georreferenciada para apagar el incendio o disminuir los daños que el mismo pueda provocar ya que por medio de técnicas cuando el fuego sea grande se podrá realizar una quema controlada

### 3.Responsables

- ECU-911
- Oficial de guardia
- Personal de guardia

### 4.Definiciones

**Georreferenciación:** Ubicación exacta con el mayor detalle posible para poder llegar al lugar con facilidad y sin extravíos.

**Extinción de la fuente de energía:** Sofocamiento de lo que está causando el incendio, se le llama también fuente ya que es la promotora de la energía o fuego.

### 5.Referencia Normativa

Reglamento de Mitigación Prevención y Protección contra Incendios del Ministerio de Inclusión Económica y social (2009)

### 6.Descripción del procedimiento

#### EXTINCIÓN DE INCENDIOS GO.OPE.02

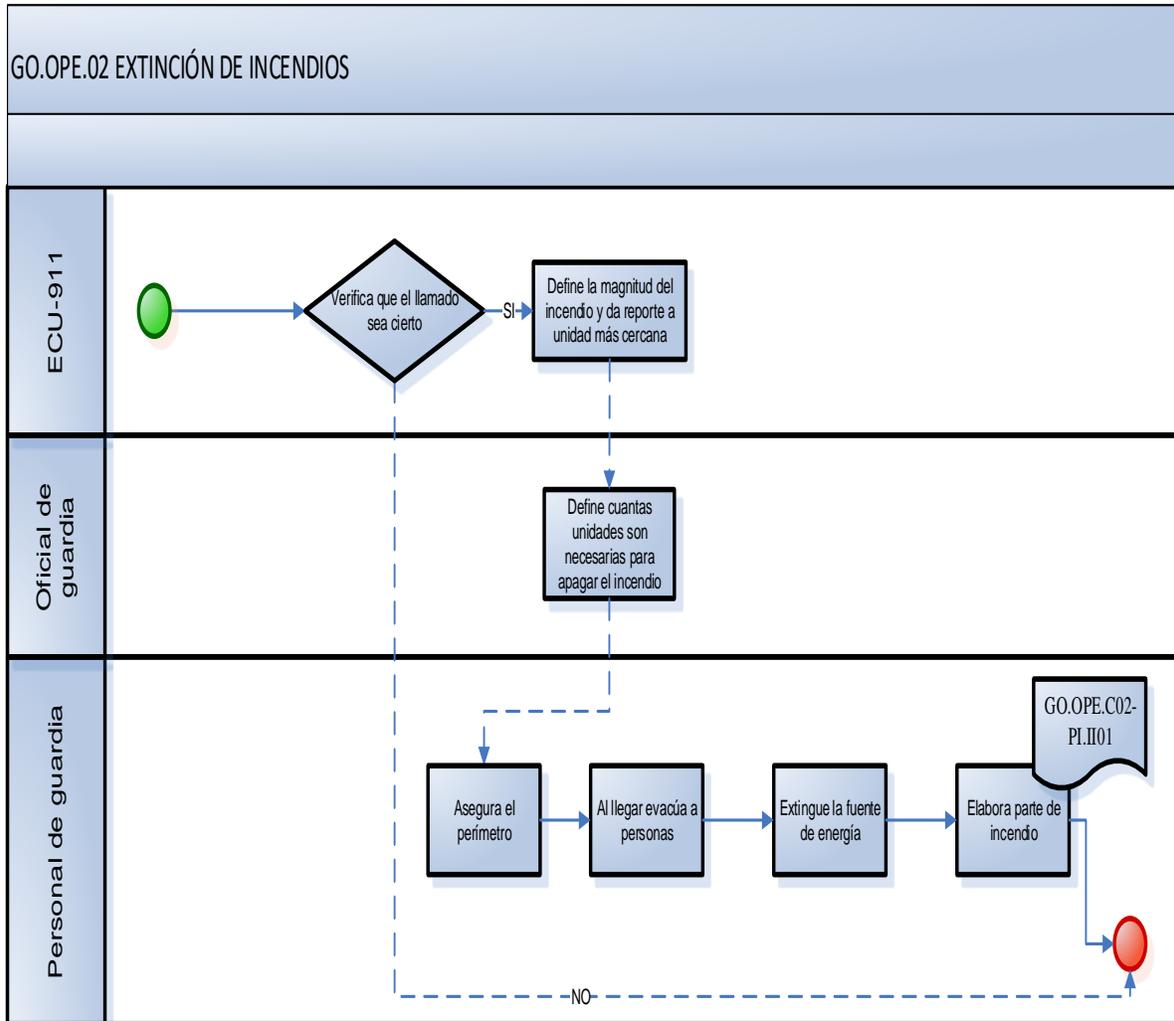
| No. | Responsable         | Descripción  |
|-----|---------------------|--|
| 1   | ECU-911             | Recibe llamado y verifica que el llamado sea cierto para movilizar unidades del cuerpo de bomberos |
| 2   | ECU-911             | Hace georreferenciación del llamado y reporta a la estación más cercana                            |
| 3   | Oficial de guardia  | Determina las unidades necesarias para apagar el incendio  |
| 4   | Personal de guardia | Brinda aseguramiento del lugar para evitar más emergencias   |

|   |  |                             |
|---|--|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>                        | <b>CÓDIGO:</b><br>GO.OPE.02 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: EXTINCIÓN DE INCENDIOS<br/>GO.OPE.02</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   |  | <b>Versión:</b> 01          |
|   |  | Pag. 3 de 6                 |

|   |                     |  |
|---|---------------------|--|
| 5 | Personal de guardia | Evacúa personas que se encuentren en lugar ya que no son expertos en el tema y pueden sufrir graves o leves        |
| 6 | Personal de guardia | Extingue la fuente que está provocando el incendio sofocando poco a poco el fuego con las técnicas pertinentes     |
| 7 | Personal de guardia | Elabora informe de incendio mismo que conlleva a registrar el tipo de incendio, daños causados y tiempo de trabajo |

|   |  |                             |
|---|--|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>                              | <b>CÓDIGO:</b><br>GO.OPE.02 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: EXTINCIÓN DE INCENDIOS</b><br><b>GO.OPE.02</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   |  | <b>Versión:</b> 01          |
|   |  | Pag. 4 de 6                 |

### 7. Flujograma



|   |  |                              |
|---|--|------------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>                            | <b>CÓDIGO:<br/>GO.OPE.02</b> |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: EXTINCIÓN DE<br/>INCENDIOS<br/>GO.OPE.02</b> | <b>Fecha:</b><br>dd/mm/aa    |
|   |  | <b>Versión: 01</b>           |
|   |  | Pag. 5 de 6                  |

### 9.Anexo

| CUERPO DE BOMBEROS IBARRA   |         | Nº 001923   |  |      |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|---|---------|---|--|------|---------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| PARTE DE INCENDIOS  |         | No.   |  |      |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>1.- DATOS GENERALES:</b>   |         |   |  |      |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Amago <input type="checkbox"/> Incendio <input type="checkbox"/> Declarado <input type="checkbox"/> forestal <input type="checkbox"/> Apoyo <input type="checkbox"/>  |         |   |  |      |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Fecha: 01-Marzo-2021 Año: ..... Mes: ..... Día: ..... L <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> MI <input type="checkbox"/> J <input type="checkbox"/> V <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> |         |   |  |      |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Clase de día: ..... Festivo: <input type="checkbox"/> Víspera Festivo: <input type="checkbox"/> Laborable: <input type="checkbox"/> Vac. Escolares: <input type="checkbox"/>  |         |   |  |      |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>2.- INCENDIO ATENDIDO POR:</b>   |         | <b>3.- FORMA DE AVISO:</b> CR: <input type="checkbox"/> Teléfono: <input type="checkbox"/> Personal: <input type="checkbox"/>   |  |      |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Compañía: .....   |         | Otros: .....  |  |      |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Vehículos: .....  |         | Salida de Unidad (es):  |  |      |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Personal que concurrió: .....   |         | <table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: top;"> <tr> <th>Hora</th> <th>Minutos</th> </tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> </table> |  | Hora | Minutos |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Hora  | Minutos |   |  |      |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|   |         |   |  |      |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|   |         |   |  |      |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|   |         |   |  |      |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|   |         |   |  |      |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|   |         |   |  |      |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Aviso de Unidad (es):   |         | Aviso de Unidad (es):   |  |      |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Unidad (es) en el lugar:  |         | Unidad (es) en el lugar:  |  |      |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Fin de Oper. y Ret.:  |         | Fin de Oper. y Ret.:  |  |      |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Ingreso al Cuartel:   |         | Ingreso al Cuartel:   |  |      |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Apoyo Requerido: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>  |         |   |  |      |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Compañías / Vehículos: .....  |         |   |  |      |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Apoyo Adicional: Policía <input type="checkbox"/> Cruz Roja <input type="checkbox"/> Ejército <input type="checkbox"/> Pers. Particular: <input type="checkbox"/>   |         |   |  |      |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Otros: .....  |         |   |  |      |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>4.- LOCALIZACIÓN:</b>  |         |   |  |      |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Provincia: ..... Cantón: ..... Parroquia: .....   |         |   |  |      |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Dirección: ..... Teléfono: .....  |         |   |  |      |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Sector: ..... Urbano: <input type="checkbox"/> Rural: <input type="checkbox"/>  |         |   |  |      |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Otros Datos: .....  |         |   |  |      |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>5.- TIPO DE LOCAL:</b>   |         |   |  |      |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Vivienda: <input type="checkbox"/> Clandestino: <input type="checkbox"/> Terreno Baldío: <input type="checkbox"/> Panadería: <input type="checkbox"/>   |         |   |  |      |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Industria: <input type="checkbox"/> Mecánica: <input type="checkbox"/> Bosque / Campo: <input type="checkbox"/> Iglesia: <input type="checkbox"/>   |         |   |  |      |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Comercio: <input type="checkbox"/> Restaurante: <input type="checkbox"/> Centro Comercial: <input type="checkbox"/> Aserradero: <input type="checkbox"/>  |         |   |  |      |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Vehículo: <input type="checkbox"/> Est. de Servicio: <input type="checkbox"/> Edif. Oficina: <input type="checkbox"/> Otros: <input type="checkbox"/>   |         |   |  |      |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Especifique: .....  |         |   |  |      |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>6.- DATOS DEL AFECTADO:</b>  |         |   |  |      |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Nombre del Local: ..... Propio: <input type="checkbox"/> Arrendado: <input type="checkbox"/>  |         |   |  |      |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Propietario: .....  |         |   |  |      |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Arrendatario (s): .....   |         |   |  |      |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Otro (s): .....   |         |   |  |      |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>7.- CAUSAS DEL INCENDIO:</b>   |         |   |  |      |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Desconocida: <input type="checkbox"/> Derrame de Combustible: <input type="checkbox"/> Explosión: <input type="checkbox"/> Accidente de Tránsito: <input type="checkbox"/>  |         |   |  |      |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Intencional: <input type="checkbox"/> Fuga de Gas: <input type="checkbox"/> Rayo: <input type="checkbox"/> Maniobras Militares: <input type="checkbox"/>  |         |   |  |      |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Imprevisión: <input type="checkbox"/> Comb. Espontánea: <input type="checkbox"/> Quema de Basura: <input type="checkbox"/> Propagación de Incendio: <input type="checkbox"/>  |         |   |  |      |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Descuido: <input type="checkbox"/> Eléctrica: <input type="checkbox"/> Quema Agrícola: <input type="checkbox"/> Otros: <input type="checkbox"/>   |         |   |  |      |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Especifique: .....  |         |   |  |      |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Causante: Identificado: Si: <input type="checkbox"/> No: <input type="checkbox"/>   |         |   |  |      |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Nombre del Causante: .....  |         |   |  |      |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Otros Datos: .....  |         |   |  |      |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>8.- PERDIDAS HUMANAS:</b>  |         |   |  |      |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Muestras No.: ..... Heridos No.: .....  |         |   |  |      |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Nombres: ..... Edad: .....  |         |   |  |      |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Causas: Asfixia: <input type="checkbox"/> Quemaduras: <input type="checkbox"/> Caída: <input type="checkbox"/> Otras: <input type="checkbox"/>  |         |   |  |      |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>8.1.- ÁREA DESTRUÍDA APROXIMADA (Forestales m²):</b>   |         |   |  |      |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Especies Predominantes: Detalle: .....  |         |   |  |      |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Total Superficie Quemada: ..... m²  |         |   |  |      |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|   |  |                              |
|---|--|------------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>                            | <b>CÓDIGO:<br/>GO.OPE.02</b> |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: EXTINCIÓN DE<br/>INCENDIOS<br/>GO.OPE.02</b> | <b>Fecha:</b><br>dd/mm/aa    |
|   |  | <b>Versión: 01</b>           |
|   |  | Pag. 6 de 6                  |

**8.2.- DAÑOS MATERIALES:**

.....

.....

.....

En caso de faltar espacio adjuntar hoja adicional Si  Si

**9.- LUGAR DEL POSIBLE INCENDIO**

|                                     |   |                                    |  |                                 |
|-------------------------------------|---|------------------------------------|--|---------------------------------|
| Cocina <input type="checkbox"/>     | Comedor <input type="checkbox"/>            | Motor <input type="checkbox"/>     | Afluencia Pública <input type="checkbox"/> | Cabina <input type="checkbox"/> |
| Sala <input type="checkbox"/>       | Oficina <input type="checkbox"/>            | Horno <input type="checkbox"/>     | Medidor Eléctrico <input type="checkbox"/> | Tanque <input type="checkbox"/> |
| Bodega <input type="checkbox"/>     | Calderos <input type="checkbox"/>           | Carretera <input type="checkbox"/> | Otros <input type="checkbox"/>             |                                 |
| Dormitorio <input type="checkbox"/> | Cuarto de Maquinas <input type="checkbox"/> | Casas <input type="checkbox"/>     |  |                                 |

Especifique:

**10.- DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES**

.....

.....

.....

|   |  |
|---|--|
| <b>11.- MATERIAL Y EQUIPO EMPLEADO:</b> | <b>12.- OBSERVACIONES:</b>   |
| .....                                   | .....  |
| .....                                   | Solicitud de visita de inspección: Si <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> |
| .....                                   | Si Porque? .....   |
| .....                                   | .....  |

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| <b>13.- CROQUIS DEL INCENDIO</b> | <b>14.- NOVEDADES (Personal, Vehículos, Equipos, Material):</b> |
| .....                            | .....   |
| .....                            | .....   |
| .....                            | .....   |

Ibarra, a ..... de ..... de 20....

### 6.1.3. RESCATES

|   |   |                             |
|---|---|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>               | <b>CÓDIGO:</b><br>GO.OPE.03 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: RESCATE</b><br><b>GO.OPE.03</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   |   | <b>Versión:</b> 01          |
|   |   | Pag. 1 de 5                 |

# CUERPO DE BOMBEROS IBARRA



**MACROPROCESO:** GESTIÓN OPERATIVA GO.

**PROCESO:** OPERACIONES GO.OPE.

**PROCEDIMIENTO:** RESCATE GO.OPE.03

**RESPONSABLE:** GOOT

#### HISTÓRICO DE REVISIONES:

| Edición | Revisión | Fecha | Modificación |
|---------|----------|-------|--------------|
| 01      |          |       |              |
| 02      |          |       |              |

|                       | Responsable   | Fecha | Firma |
|-----------------------|---|-------|-------|
| <b>Elaborado por:</b> | Karla Rodríguez<br><b>Estudiante</b>                  |       |       |
| <b>Revisado por:</b>  | Tnte. Patricio Rodríguez<br><b>Dir. Planificación</b> |       |       |
| <b>Aprobado por:</b>  | Crnl. Fabián López<br><b>Comandante</b>               |       |       |

|   |   |                             |
|---|---|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>         | <b>CÓDIGO:</b><br>GO.OPE.03 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: RESCATE<br/>GO.OPE.03</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   |   | <b>Versión:</b> 01          |
|   |   | Pag. 2 de 5                 |

### 1.Objetivo

Rescatar a la víctima con el mayor porcentaje de éxito

### 2.Alcance

El grupo GOOT se encargará de rescatar a la víctima con la mejor técnica aplicable, en el menor tiempo posible y el mayor porcentaje de éxito.

### 3.Responsables

- ECU-911
- Subjefe
- Goot
- Comandante

### 4.Definiciones

**GOOT:** Grupo especial del cuerpo de bomberos, mismo que acude a llamados que requieren alto nivel de conocimiento.

### 5.Referencia normativa

Reglamento de Mitigación Prevención y Protección contra Incendios del Ministerio de Inclusión Económica y social (2009)

### 6.Descripción del procedimiento

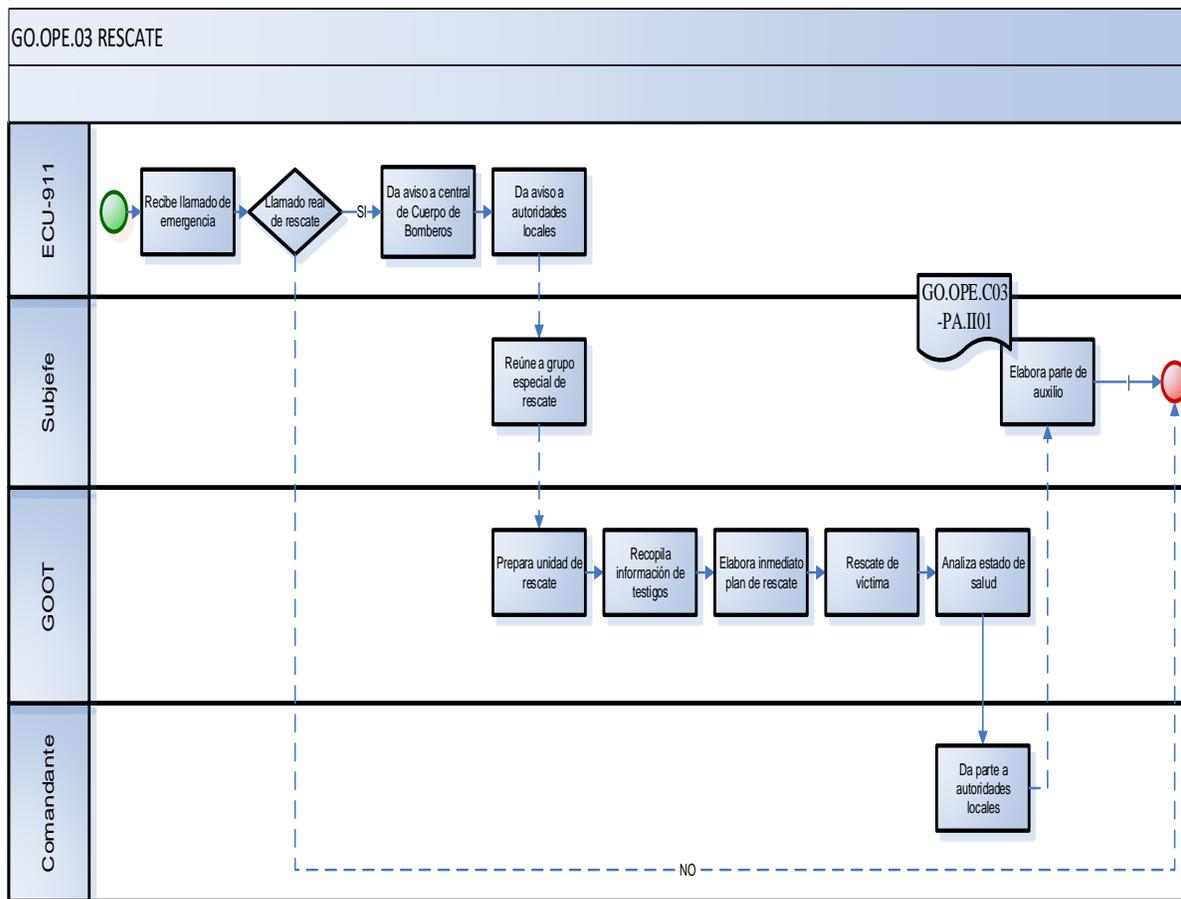
#### RESCATE GO.OPE.03

| No. | Responsable | Descripción  |
|-----|-------------|--|
| 1   | ECU-911     | Recibe llamado de emergencia   |
| 2   | ECU-911     | Define si el llamado es verídico o finaliza  |
| 3   | ECU-911     | Da aviso a central de bomberos   |
| 4   | ECU-911     | Da aviso a las autoridades locales   |
| 5   | Subjefe     | Reúne a grupo especial de rescate  |
| 6   | GOOT        | Prepara unidad especial de rescate   |
| 7   | GOOT        | Recibe información de primer plano de los testigos   |
| 8   | GOOT        | Elabora un breve plan de rescate de acuerdo a las condiciones en las que se encuentre la víctima |
| 9   | GOOT        | Rescata víctima  |

|   |   |  |                             |
|---|---|--|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>               |  | <b>CÓDIGO:</b><br>GO.OPE.03 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: RESCATE</b><br><b>GO.OPE.03</b> |  | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   |   |  | <b>Versión:</b> 01          |
|   |   |  | Pag. 3 de 5                 |

|    |            |   |
|----|------------|---|
| 10 | GOOT       | Realiza análisis inmediato de estado de salud de la víctima y dirige a la unidad correspondiente a la víctima |
| 11 | Comandante | Da parte a las demás autoridades que apoyaron el rescate  |
| 12 | GOOT       | Elabora parte de auxilio  |

### 7. Flujograma



|   |   |  |                             |
|---|---|--|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>               |  | <b>CÓDIGO:</b><br>GO.OPE.03 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: RESCATE</b><br><b>GO.OPE.03</b> |  | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   |   |  | <b>Versión:</b> 01          |
|   |   |  | Pag. 5 de 5                 |

### 8.Documentación

| Documento/registro |          |     |          |     |                        |
|--------------------|----------|-----|----------|-----|------------------------|
| Nombre             | Origen   |     | Tipo     |     | Código                 |
|                    | INT      | EXT | IMP      | DIG |                        |
| Parte de auxilio   | <b>X</b> |     | <b>X</b> |     | GO.OPE.C03-<br>PA.II01 |

|   |   |                             |
|---|---|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>               | <b>CÓDIGO:</b><br>GO.OPE.03 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: RESCATE</b><br><b>GO.OPE.03</b> | Fecha: dd/mm/aa             |
|   |   | <b>Versión: 01</b>          |
|   |   | Pag. 5 de 5                 |

**9.Anexo**

| CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA   |  | Nº. <b>0002431</b>   |   |  |      |         |       |    |    |                       |    |    |                         |    |    |                     |    |    |                    |    |    |
|--|--|--|---|--|------|---------|-------|----|----|-----------------------|----|----|-------------------------|----|----|---------------------|----|----|--------------------|----|----|
| PARTE DE AUXILIO   |  |  |   |  |      |         |       |    |    |                       |    |    |                         |    |    |                     |    |    |                    |    |    |
| <b>1. DATOS GENERALES:</b>   |  |  |   |  |      |         |       |    |    |                       |    |    |                         |    |    |                     |    |    |                    |    |    |
| Fecha: <u>29-03-2021</u> AÑO: <u>2021</u> Mes: <u>Febrero</u> Día: <u>27</u> L <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> J <input type="checkbox"/> V <input type="checkbox"/> S <input checked="" type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> |  |  |   |  |      |         |       |    |    |                       |    |    |                         |    |    |                     |    |    |                    |    |    |
| Clase de día: <u>pluvial</u> Festivo <input type="checkbox"/> Víspera festivo <input type="checkbox"/> Laborable <input checked="" type="checkbox"/> Vac. Escolares <input type="checkbox"/>   |  |  |   |  |      |         |       |    |    |                       |    |    |                         |    |    |                     |    |    |                    |    |    |
| <b>2. AUXILIO ATENDIDO POR:</b>  |  | <b>3. FORMA DE AVISO:</b> CR <input checked="" type="checkbox"/> Teléfono <input type="checkbox"/> Personal <input type="checkbox"/>   |   |  |      |         |       |    |    |                       |    |    |                         |    |    |                     |    |    |                    |    |    |
| Compañía: <u>X1 (Santa Domingo)</u>  |  | Otros: _____   |   |  |      |         |       |    |    |                       |    |    |                         |    |    |                     |    |    |                    |    |    |
| Vehículos: <u>Unidad de Bombeo - A2 - B5 - T4</u>  |  | Salida de unidad (ss)  |   |  |      |         |       |    |    |                       |    |    |                         |    |    |                     |    |    |                    |    |    |
| Personal que concurrió: <u>Tata Flores, Saja Andrade, Chica Chica Cordoba, Chica Escobar, Paola Mejia, Valencia, Montenegro, Benalcázar y Heredia Venancio</u>   |  | <table border="1"> <tr> <td></td> <th>Hora</th> <th>Minutos</th> </tr> <tr> <td>Aviso</td> <td>27</td> <td>22</td> </tr> <tr> <td>Salida de unidad (ss)</td> <td>27</td> <td>24</td> </tr> <tr> <td>Unidad (ss) en el lugar</td> <td>27</td> <td>26</td> </tr> <tr> <td>Fin de oper. y ret.</td> <td>28</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Ingreso al cuartel</td> <td>28</td> <td>15</td> </tr> </table> |   |  | Hora | Minutos | Aviso | 27 | 22 | Salida de unidad (ss) | 27 | 24 | Unidad (ss) en el lugar | 27 | 26 | Fin de oper. y ret. | 28 | 10 | Ingreso al cuartel | 28 | 15 |
|  | Hora   | Minutos  |   |  |      |         |       |    |    |                       |    |    |                         |    |    |                     |    |    |                    |    |    |
| Aviso  | 27   | 22   |   |  |      |         |       |    |    |                       |    |    |                         |    |    |                     |    |    |                    |    |    |
| Salida de unidad (ss)  | 27   | 24   |   |  |      |         |       |    |    |                       |    |    |                         |    |    |                     |    |    |                    |    |    |
| Unidad (ss) en el lugar  | 27   | 26   |   |  |      |         |       |    |    |                       |    |    |                         |    |    |                     |    |    |                    |    |    |
| Fin de oper. y ret.  | 28   | 10   |   |  |      |         |       |    |    |                       |    |    |                         |    |    |                     |    |    |                    |    |    |
| Ingreso al cuartel   | 28   | 15   |   |  |      |         |       |    |    |                       |    |    |                         |    |    |                     |    |    |                    |    |    |
| Apoyo requerido: SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>  |  |  |   |  |      |         |       |    |    |                       |    |    |                         |    |    |                     |    |    |                    |    |    |
| Compañías / Vehículos: <u>X2 / B5</u>  |  |  |   |  |      |         |       |    |    |                       |    |    |                         |    |    |                     |    |    |                    |    |    |
| Apoyo Adicional: Policía <input checked="" type="checkbox"/> Cruz Roja <input type="checkbox"/> Ejército <input type="checkbox"/> Pers. Particulares <input type="checkbox"/> Otros: <u>ACT.</u>   |  |  |   |  |      |         |       |    |    |                       |    |    |                         |    |    |                     |    |    |                    |    |    |
| <b>4. LOCALIZACION:</b> Provincia: <u>Imbabura</u> Cantón: <u>Ibarra</u> Parroquia: <u>El Socorro</u>  |  |  |   |  |      |         |       |    |    |                       |    |    |                         |    |    |                     |    |    |                    |    |    |
| Dirección: <u>13 de Abril y José Nicolás Hidalgo</u> Teléfono: _____   |  |  |   |  |      |         |       |    |    |                       |    |    |                         |    |    |                     |    |    |                    |    |    |
| Sector Nº: _____ Urbano <input checked="" type="checkbox"/> Rural <input type="checkbox"/>   |  |  |   |  |      |         |       |    |    |                       |    |    |                         |    |    |                     |    |    |                    |    |    |
| Otros datos: _____   |  |  |   |  |      |         |       |    |    |                       |    |    |                         |    |    |                     |    |    |                    |    |    |
| <b>5. EL TIPO DE AUXILIO:</b>  |  |  |   |  |      |         |       |    |    |                       |    |    |                         |    |    |                     |    |    |                    |    |    |
| Rescate <input type="checkbox"/>   | Inundación <input type="checkbox"/>                | Traslado amb. <input type="checkbox"/>   | Demanda <input type="checkbox"/>            |  |      |         |       |    |    |                       |    |    |                         |    |    |                     |    |    |                    |    |    |
| Rescate / apoyo <input checked="" type="checkbox"/>  | Inundación / apoyo <input type="checkbox"/>        | Acc. Avistado <input type="checkbox"/>   | Deslave <input type="checkbox"/>            |  |      |         |       |    |    |                       |    |    |                         |    |    |                     |    |    |                    |    |    |
| Cerrar hidrante <input type="checkbox"/>   | Ac. De Ingreso <input checked="" type="checkbox"/> | Reparto agua <input type="checkbox"/>  | Abrir departamento <input type="checkbox"/> |  |      |         |       |    |    |                       |    |    |                         |    |    |                     |    |    |                    |    |    |
| Especifique: _____   |  |  |   |  |      |         |       |    |    |                       |    |    |                         |    |    |                     |    |    |                    |    |    |
| <b>6. CAUSAS:</b>  |  |  |   |  |      |         |       |    |    |                       |    |    |                         |    |    |                     |    |    |                    |    |    |
| Caida <input type="checkbox"/>   | Choque <input checked="" type="checkbox"/>         | Combustible derr. <input type="checkbox"/>   | Parto <input type="checkbox"/>              |  |      |         |       |    |    |                       |    |    |                         |    |    |                     |    |    |                    |    |    |
| Daño tubería <input type="checkbox"/>  | Atropellamiento <input type="checkbox"/>           | Escocot agua <input type="checkbox"/>  | Intoxicación <input type="checkbox"/>       |  |      |         |       |    |    |                       |    |    |                         |    |    |                     |    |    |                    |    |    |
| Acumulac. Agua <input type="checkbox"/>  | Volcamiento <input checked="" type="checkbox"/>    | Otras <input type="checkbox"/>   | Divido de llaves <input type="checkbox"/>   |  |      |         |       |    |    |                       |    |    |                         |    |    |                     |    |    |                    |    |    |
| Especifique: _____   |  |  |   |  |      |         |       |    |    |                       |    |    |                         |    |    |                     |    |    |                    |    |    |
| <b>7. HERIDOS Nº. <u>4</u></b>   |  |  |   |  |      |         |       |    |    |                       |    |    |                         |    |    |                     |    |    |                    |    |    |
| Nombre   |  | Sexo   | Edad  |  |      |         |       |    |    |                       |    |    |                         |    |    |                     |    |    |                    |    |    |
| <u>Genia Gualanda</u>  |  | M <input type="checkbox"/> F <input checked="" type="checkbox"/>   | <u>5</u>                                    |  |      |         |       |    |    |                       |    |    |                         |    |    |                     |    |    |                    |    |    |
| <u>Michael Ortiz</u>   |  | M <input checked="" type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>   | <u>25</u>                                   |  |      |         |       |    |    |                       |    |    |                         |    |    |                     |    |    |                    |    |    |
| <u>Silvia Quintana</u>   |  | M <input type="checkbox"/> F <input checked="" type="checkbox"/>   | <u>25</u>                                   |  |      |         |       |    |    |                       |    |    |                         |    |    |                     |    |    |                    |    |    |
| <u>Cristina Roca</u>   |  | M <input type="checkbox"/> F <input checked="" type="checkbox"/>   | <u>22</u>                                   |  |      |         |       |    |    |                       |    |    |                         |    |    |                     |    |    |                    |    |    |
|  |  | M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>  |   |  |      |         |       |    |    |                       |    |    |                         |    |    |                     |    |    |                    |    |    |
| Diagnósticos: <u>Poli-traumatismo</u><br><u>100 lvs + cirugía lvs</u><br><u>Contusión en Cabeza + cirugía</u><br><u>traumatismo</u>  |  |  |   |  |      |         |       |    |    |                       |    |    |                         |    |    |                     |    |    |                    |    |    |
| Datos adicionales: _____   |  |  |   |  |      |         |       |    |    |                       |    |    |                         |    |    |                     |    |    |                    |    |    |
| Tratado a: H. Público <input checked="" type="checkbox"/> H. Privado <input type="checkbox"/> H. Seguro Social <input checked="" type="checkbox"/> Clínica Particular <input type="checkbox"/>   |  |  |   |  |      |         |       |    |    |                       |    |    |                         |    |    |                     |    |    |                    |    |    |
| Especifique: _____   |  |  |   |  |      |         |       |    |    |                       |    |    |                         |    |    |                     |    |    |                    |    |    |
| <b>8. FALLECIDOS Nº. <u>0</u></b>  |  |  |   |  |      |         |       |    |    |                       |    |    |                         |    |    |                     |    |    |                    |    |    |
| Nombre   |  | Sexo   | Edad  |  |      |         |       |    |    |                       |    |    |                         |    |    |                     |    |    |                    |    |    |
|  |  | M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>  |   |  |      |         |       |    |    |                       |    |    |                         |    |    |                     |    |    |                    |    |    |
|  |  | M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>  |   |  |      |         |       |    |    |                       |    |    |                         |    |    |                     |    |    |                    |    |    |
|  |  | M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>  |   |  |      |         |       |    |    |                       |    |    |                         |    |    |                     |    |    |                    |    |    |
|  |  | M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>  |   |  |      |         |       |    |    |                       |    |    |                         |    |    |                     |    |    |                    |    |    |
|  |  | M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>  |   |  |      |         |       |    |    |                       |    |    |                         |    |    |                     |    |    |                    |    |    |
| Posible causa de fallecimiento: _____  |  |  |   |  |      |         |       |    |    |                       |    |    |                         |    |    |                     |    |    |                    |    |    |
| Datos adicionales: _____   |  |  |   |  |      |         |       |    |    |                       |    |    |                         |    |    |                     |    |    |                    |    |    |
| Tratado por la unidad: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> De ser positivo, A donde? _____   |  |  |   |  |      |         |       |    |    |                       |    |    |                         |    |    |                     |    |    |                    |    |    |

FECHA DE EMISION:

GRUPO DE TRABAJO



**CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA**

**CÓDIGO:**  
GO.OPE.03

**PROCEDIMIENTO: RESCATE**  
**GO.OPE.03**

**Fecha:** dd/mm/aa

**Versión:** 01

Pag. 5 de 5

|  |   |
|--|---|
| <b>9. PERSONAS / INSTITUCION ATENDIDA:</b> Institución Pública <input type="checkbox"/> Institución Privada <input type="checkbox"/><br>Nombre o representante: _____<br>Propietario: _____ Teléfono: _____<br>Datos adicionales: _____<br>Trabajo por orden de: J1 <input type="checkbox"/> J2 <input type="checkbox"/> J3 <input type="checkbox"/> J4 <input type="checkbox"/> J5 <input type="checkbox"/> |   |
| <b>10. DESCRIPCION DE OPERACIONES:</b><br><br>   |   |
| <b>11. DAÑOS MATERIALES:</b><br>Debitos implicados (2)<br>+ Camioneta de una cabina marca chevrolet color rojo<br>+ Vehículo tipo sedan color plomo.   |   |
| <b>12. MATERIAL Y EQUIPO EMPLEADO:</b>   | <b>13. OBSERVACIONES:</b><br>Se cubre daños en 2 personas presentes al momento de recibir un golpe en la parte posterior del vehículo afectado. |
| <b>14. CROQUIS DEL INCENDIO (ubicación de calles)</b>  | <b>15. NOVEDADES (Personal, vehículos, equipo, Material):</b><br>Daño de 2 helminas del Cuerpo de Bomberos Personal                             |
| Fecha a <u>27</u> de <u>Febrero</u> del <u>2021</u>  |   |
| <br>Sr. Jefe de Guardia  | <br>Sr. Jefe de Prevención  |
| Vto. Bueno Sr. Jefe de Prevención _____<br>Parte entregado a: _____  | Vto. Bueno Sr. Jefe de Guardia _____<br>Nombre: _____ Firma: _____<br>C.I. _____  |

**6.1.4. PLANIFICACIÓN DE CURSOS PARA PERSONAL BOMBERIL  
(CONOCIMIENTO, ACTUALIZACIÓN, ESPECIALIZACIÓN Y ASCENSOS)**

|   |  |                             |
|---|--|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>  | <b>CÓDIGO:</b><br>GO.OPE.04 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE CAPACITACIÓN PARA<br/>PERSONAL BOMBERIL (CONOCIMIENTO, ACTUALIZACIÓN,<br/>ESPECIALIZACIÓN Y ASCENSOS)<br/>GO.OPE.04</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   |  | <b>Versión:</b> 01          |
|   |  | Pag. 1 de 5                 |

# CUERPO DE BOMBEROS IBARRA



**MACROPROCESO:** GESTIÓN OPERATIVA GO.

**PROCESO:** OPERACIONES GO.OPE.

**PROCEDIMIENTO:** PLANIFICACIÓN DE CAPACITACIÓN PARA PERSONAL BOMBERIL (CONOCIMIENTO, ACTUALIZACIÓN, ESPECIALIZACIÓN Y ASCENSOS) GO.OPE.04

**RESPONSABLE:** ANALISTA DE FORMACIÓN Y ESPECIALIZACIÓN

**HISTÓRICO DE REVISIONES:**

| Edición | Revisión | Fecha | Modificación |
|---------|----------|-------|--------------|
| 01      |          |       |              |
| 02      |          |       |              |

|                       | Responsable   | Fecha | Firma |
|-----------------------|---|-------|-------|
| <b>Elaborado por:</b> | Karla Rodríguez<br><b>Estudiante</b>                  |       |       |
| <b>Revisado por:</b>  | Tnte. Patricio Rodríguez<br><b>Dir. Planificación</b> |       |       |
| <b>Aprobado por:</b>  | CrnL. Fabián López<br><b>Comandante</b>               |       |       |

|   |  |                             |
|---|--|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>  | <b>CÓDIGO:</b><br>GO.OPE.04 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE CAPACITACIÓN PARA PERSONAL BOMBERIL (CONOCIMIENTO, ACTUALIZACIÓN, ESPECIALIZACIÓN Y ASCENSOS)</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   | <b>GO.OPE.04</b>   | <b>Versión:</b> 01          |
|   |  | Pag. 2 de 5                 |

### 1.Objetivo

Mantener al personal bomberil capacitado para prestar un servicio óptimo ante cualquier tipo de emergencia.

### 2.Alcance

El personal asistirá a los cursos de capacitación de acuerdo a su perfil profesional, para mantenerse debidamente actualizados y preparados para reaccionar de la mejor forma y brindar ayuda de forma óptima sin importar cuál sea la emergencia.

### 3.Responsables

- Analista de formación y actualización
- Comandante
- Secretaria
- Personal

### 4.Definiciones

**Presupuesto disponible:** Dinero disponible destinado a una actividad previamente planificada con un aproximado casi exacto del monto requerido para el desarrollo de la misma.

**Presupuesto requerido:** Dinero que se necesita para el desarrollo de una actividad, sin saber si se ajusta o no a presupuestos anteriores ya que es lo requerido para realizar la actividad.

**Ascensos:** De acuerdo a los años de servicio el personal va subiendo en una escala jerárquica, además de aumentos de sueldo y varios privilegios relacionados con ello.

### 5.Referencia Normativa

Reglamento de Mitigación Prevención y Protección contra Incendios del Ministerio de Inclusión Económica y social (2009)

### 6.Descripción del procedimiento

#### PLANIFICACIÓN DE CAPACITACIÓN PARA PERSONAL BOMBERIL (CONOCIMIENTO, ACTUALIZACIÓN, ESPECIALIZACIÓN Y ASCENSOS) GO.OPE.04

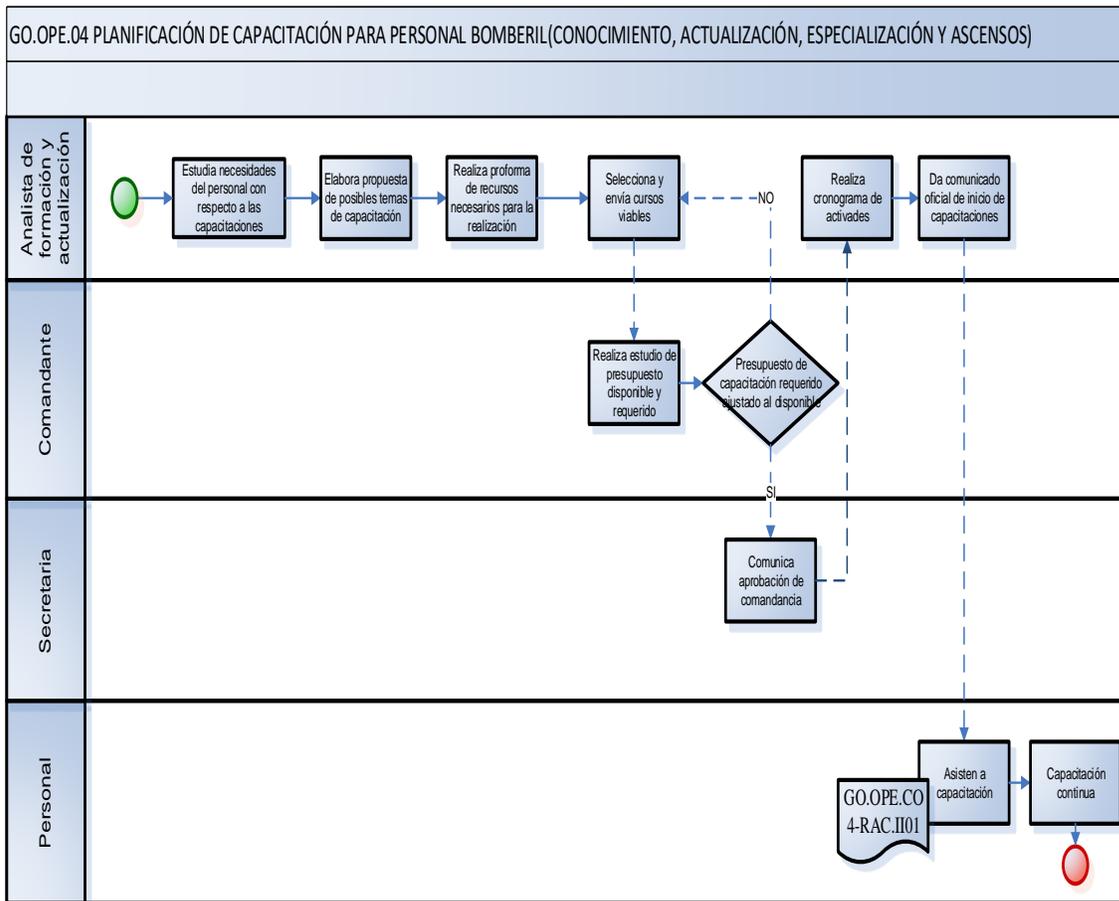
| No. | Responsable                             | Descripción  |
|-----|---|--|
| 1   | Analista de formación y especialización | Analiza posibles propuestas de capacitaciones con respecto al estudio de necesidades |

|   |  |                             |
|---|--|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>  | <b>CÓDIGO:</b><br>GO.OPE.04 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE CAPACITACIÓN PARA<br/>PERSONAL BOMBERIL (CONOCIMIENTO, ACTUALIZACIÓN,<br/>ESPECIALIZACIÓN Y ASCENSOS)</b><br><b>GO.OPE.04</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   |  | <b>Versión:</b> 01          |
|   |  | Pag. 3 de 5                 |

|    |   |  |
|----|---|--|
| 2  | Analista de formación y especialización | Elabora una propuesta de posibles capacitaciones que se podrían realizar y sean de utilidad para todo el personal bomberil                               |
| 3  | Analista de formación y especialización | Realiza proforma de recursos necesarios para las capacitaciones  |
| 4  | Analista de formación y especialización | Selecciona y envía cursos que son viables  |
| 5  | Comandante                              | Estudia el presupuesto disponible y el requerido para la realización de las capacitaciones   |
| 6  | Comandante                              | Si los recursos van acorde con el presupuesto aprueba caso contrario envía nuevamente a selección de capacitaciones que estén al alcance del presupuesto |
| 7  | Secretaria                              | Comunica aprobación de capacitaciones al personal de acuerdo a cada área de interés  |
| 8  | Analista de formación y especialización | Elabora cronograma de acuerdo con disponibilidad de horarios de personal   |
| 9  | Analista de formación y especialización | Comunica de forma oficial inicio de capacitaciones   |
| 10 | Personal                                | Asiste a las actividades programadas   |
| 11 | Personal                                | Mantiene conocimiento actualizado  |

|   |  |                             |
|---|--|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>  | <b>CÓDIGO:</b><br>GO.OPE.04 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE CAPACITACIÓN PARA PERSONAL BOMBERIL (CONOCIMIENTO, ACTUALIZACIÓN, ESPECIALIZACIÓN Y ASCENSOS)</b><br><b>GO.OPE.04</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   |  | <b>Versión:</b> 01          |
|   |  | Pag. 4 de 5                 |

### 7. Flujoograma



### 8. Documentación

| Nombre                              | Documento/registro |     |          |     | CÓDIGO              |
|-------------------------------------|--------------------|-----|----------|-----|---------------------|
|                                     | Origen             |     | Tipo     |     |                     |
|                                     | INT                | EXT | IMP      | DIG |                     |
| Registro de asistencia capacitación | <b>X</b>           |     | <b>X</b> |     | GO.OPE.CO4-RAC.II01 |



### 6.1.5. EVALUACIÓN DE CONDICIÓN FÍSICA DEL PERSONAL

|   |   |                             |
|---|---|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>   | <b>CÓDIGO:</b><br>GO.OPE.05 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: EVALUACIÓN DE CONDICIÓN FÍSICA DEL PERSONAL</b><br><b>GO.OPE.05</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   |   | <b>Versión:</b> 01          |
|   |   | Pag. 1 de 5                 |

# CUERPO DE BOMBEROS IBARRA



**MACROPROCESO:** GESTIÓN OPERATIVA GO.

**PROCESO:** OPERACIONES GO.OPE.

**PROCEDIMIENTO:** EVALUACIÓN DE CONDICIÓN FÍSICA DEL PERSONAL  
GO.OPE.05

**RESPONSABLE:** ANALISTA DE FORMACIÓN Y ESPECIALIZACIÓN

#### HISTÓRICO DE REVISIONES:

| Edición | Revisión | Fecha | Modificación |
|---------|----------|-------|--------------|
| 01      |          |       |              |
| 02      |          |       |              |

| Responsable           |   | Fecha | Firma |
|-----------------------|---|-------|-------|
| <b>Elaborado por:</b> | Karla Rodríguez<br><b>Estudiante</b>                  |       |       |
| <b>Revisado por:</b>  | Tnte. Patricio Rodríguez<br><b>Dir. Planificación</b> |       |       |
| <b>Aprobado por:</b>  | Crnl. Fabián López<br><b>Comandante</b>               |       |       |

|   |   |                              |
|---|---|------------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>   | <b>CÓDIGO:<br/>GO.OPE.05</b> |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: EVALUACIÓN DE CONDICIÓN FÍSICA DEL<br/>PERSONAL<br/>GO.OPE.05</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa       |
|   |   | <b>Versión:</b> 01           |
|   |   | Pag. 2 de 5                  |

### 1.Objetivo

Fomentar en el personal una cultura de ejercitación continua para mantener cuerpo y mente saludables

### 2.Alcance

La evaluación de condición física al personal se desarrollará conforme a los años de servicio que lleven en la institución y con respecto a ello las tablas se irán ajustando, con el fin de conocer el estado actual del personal, ya que su condición siempre debe ser óptima por el mismo hecho de ser bomberos y atender emergencias de todo tipo.

### 3.Responsables

- Analista de Formación y Especialización
- Comandante
- Entrenador deportivo
- Doctor

### 4.Definiciones

**Condición física:** Esto tiene que ver con su cuerpo el estado en el que se encuentra, habilidades, destrezas, índice de masa corporal, peso, resistencia, velocidad, estos requisitos determinan si está en condiciones óptimas o necesita trabajo físico.

**Parte:** Es un comunicado de manera formal que se dirige a una persona por lo general en instituciones jerárquicas.

### 5.Referencia Normativa

Reglamento Orgánico Operativo y de Régimen interno y Disciplina de los Cuerpos de Bomberos del País (2005)

### 6.Descripción del procedimiento

#### EVALUACIÓN DE CONDICIÓN FÍSICA DEL PERSONAL GO.OPE.05

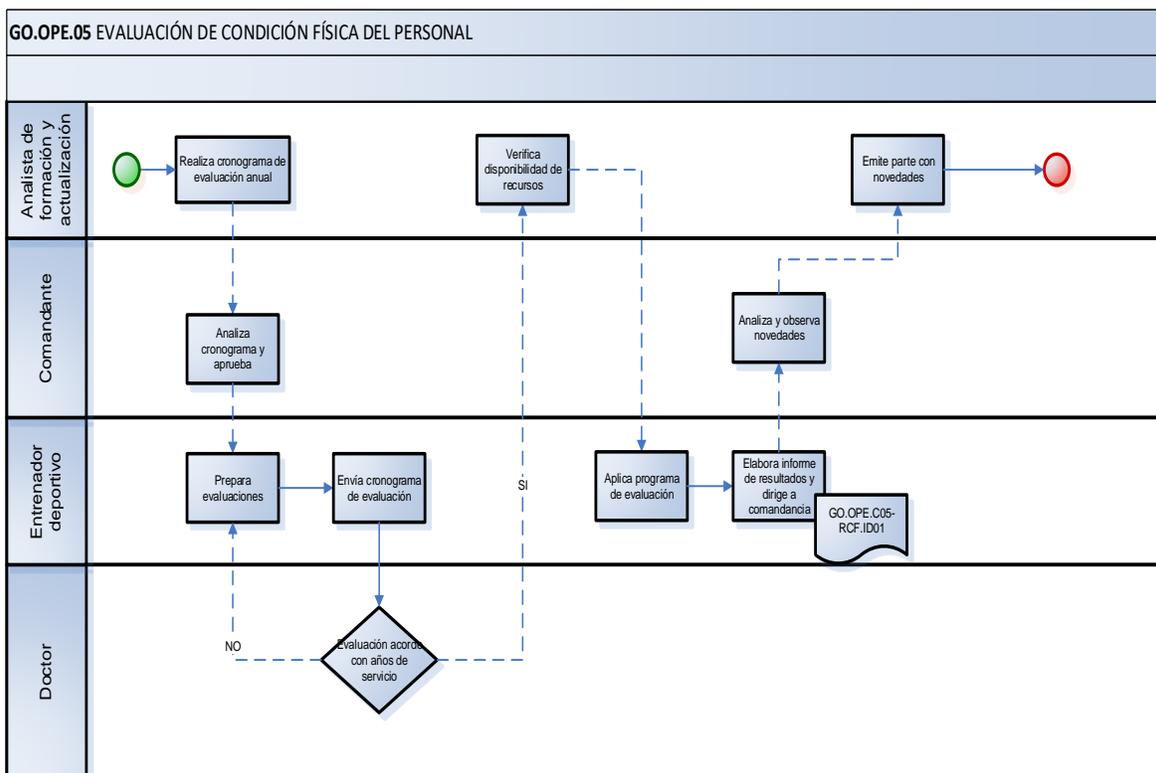
| No. | Responsable                             | Descripción  |
|-----|---|--|
| 1   | Analista de Formación y Especialización | Realiza cronograma de evaluación anual de condición física al personal |

|   |   |                             |
|---|---|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>   | <b>CÓDIGO:</b><br>GO.OPE.05 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: EVALUACIÓN DE CONDICIÓN FÍSICA DEL<br/>PERSONAL<br/>GO.OPE.04</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   |   | <b>Versión:</b> 01          |
|   |   | Pag. 3 de 5                 |

|    |   |  |
|----|---|--|
| 2  | Comandante                              | Analiza cronograma con expectativas de resultados en el personal y aprueba   |
| 3  | Entrenador deportivo                    | Prepara evaluación de acuerdo a años de servicio   |
| 4  | Entrenador deportivo                    | Envía programa de evaluación   |
| 5  | Doctor                                  | Certifica que las evaluaciones a realizarse van acorde con los años de servicio del personal y no causan daños, caso contrario regresa al punto 5. |
| 6  | Analista de Formación y Especialización | Verifica disponibilidad de recursos necesarios para realización de la evaluación   |
| 7  | Entrenador deportivo                    | Aplica programa de evaluación física   |
| 8  | Entrenador deportivo                    | Emite informe con resultados y envía a comandancia   |
| 9  | Comandante                              | Analiza resultados y observa novedades   |
| 10 | Analista de Formación y Especialización | Emite partes de novedades al personal  |

|   |   |                             |
|---|---|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>   | <b>CÓDIGO:</b><br>GO.OPE.05 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: EVALUACIÓN DE CONDICIÓN FÍSICA DEL PERSONAL</b><br><b>GO.OPE.05</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   |   | <b>Versión:</b> 01          |
|   |   | Pag. 4 de 5                 |

## 7. Flujograma



## 8. Documentación

| Documento/registro             |          |     |      |          |                     |
|--------------------------------|----------|-----|------|----------|---------------------|
| Nombre                         | Origen   |     | Tipo |          | Código              |
|                                | INT      | EXT | IMP  | DIG      |                     |
| Resultados de condición física | <b>X</b> |     |      | <b>X</b> | GO.OPE.C05-RCF.ID01 |

|   |   |                             |
|---|---|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>   | <b>CÓDIGO:</b><br>GO.OPE.05 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: EVALUACIÓN DE CONDICIÓN FÍSICA DEL PERSONAL<br/>GO.OPE.05</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   |   | <b>Versión:</b> 01          |
|   |   | Pag. 5 de 5                 |

### 9.Anexo

|   |   |                 |
|---|---|-----------------|
|  | <b>Código:</b>  |                 |
|   | <b>RESULTADOS DE LAS EVALUACIONES FÍSICAS 2020 DEL PERSONAL DEL CBI</b> |                 |
|   | <b>Fecha de aprobación:</b>   | <b>Página 1</b> |

| ORD | CÉDULA | ABD | BRAZOS | S. LARGO | 100 M | M VELOCIDAD | NOTA FINAL | ESTADO FÍSICO |
|-----|--------|-----|--------|----------|-------|-------------|------------|---------------|
| 1   |        |     |        |          |       |             |            |               |
| 2   |        |     |        |          |       |             |            |               |
| 3   |        |     |        |          |       |             |            |               |
| 4   |        |     |        |          |       |             |            |               |
| 5   |        |     |        |          |       |             |            |               |
| 6   |        |     |        |          |       |             |            |               |
| 7   |        |     |        |          |       |             |            |               |
| 8   |        |     |        |          |       |             |            |               |
| 9   |        |     |        |          |       |             |            |               |
| 10  |        |     |        |          |       |             |            |               |
| 11  |        |     |        |          |       |             |            |               |
| 12  |        |     |        |          |       |             |            |               |
| 13  |        |     |        |          |       |             |            |               |

### 6.1.6. ELABORACIÓN DE PLANES DE ENTRENAMIENTO FÍSICO

|   |   |                             |
|---|---|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>   | <b>CÓDIGO:</b><br>GO.OPE.06 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DE PLANES DE ENTRENAMIENTO FÍSICO</b><br><b>GO.OPE.06</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   |   | <b>Versión:</b> 01          |
|   |   | Pag. 1 de 5                 |

# CUERPO DE BOMBEROS IBARRA



**MACROPROCESO:** GESTIÓN OPERATIVA GO.

**PROCESO:** OPERACIONES GO.OPE.

**PROCEDIMIENTO:** ELABORACIÓN DE PLANES DE ENTRENAMIENTO FÍSICO  
GO.OPE.06

**RESPONSABLE:** ENTRENADOR FÍSICO

#### HISTÓRICO DE REVISIONES:

| Edición | Revisión | Fecha | Modificación |
|---------|----------|-------|--------------|
| 01      |          |       |              |
| 02      |          |       |              |

| Responsable           |   | Fecha | Firma |
|-----------------------|---|-------|-------|
| <b>Elaborado por:</b> | Karla Rodríguez<br><b>Estudiante</b>                  |       |       |
| <b>Revisado por:</b>  | Tnte. Patricio Rodríguez<br><b>Dir. Planificación</b> |       |       |
| <b>Aprobado por:</b>  | Crnl. Fabián López<br><b>Comandante</b>               |       |       |

|   |   |                              |
|---|---|------------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>   | <b>CÓDIGO:<br/>GO.OPE.06</b> |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DE PLANES DE<br/>ENTRENAMIENTO FÍSICO<br/>GO.OPE.06</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa       |
|   |   | <b>Versión:</b> 01           |
|   |   | Pag. 2 de 5                  |

### 1.Objetivo

Mejorar la condición física para se encuentren dispuestos realizar cualquier actividad para atender una emergencia.

### 2.Alcance

Los planes serán desarrollados con el fin de tener personal en condiciones físicas óptimas para que puedan ser capaces de atender las emergencias sin importar el esfuerzo físico que requieran o las horas que ameriten de atención.

### 3.Responsables

- Entrenador deportivo
- Comandante
- Doctor
- Analista de talento humano
- Subjefe

### 4.Definiciones

**Condición física:** Esto tiene que ver con su cuerpo el estado en el que se encuentra, habilidades, destrezas, índice de masa corporal, peso, resistencia, velocidad, estos requisitos determinan si está en condiciones óptimas o necesita trabajo físico.

**Condición médica diferente:** Es el estado de salud que tenga el personal, lo cual le impide realizar las mismas actividades debido a que puede causar efecto negativo en su salud.

### 5.Referencia Normativa

Reglamento Orgánico Operativo y de Régimen interno y Disciplina de los Cuerpos de Bomberos del País (2005)

### 6.Descripción del procedimiento

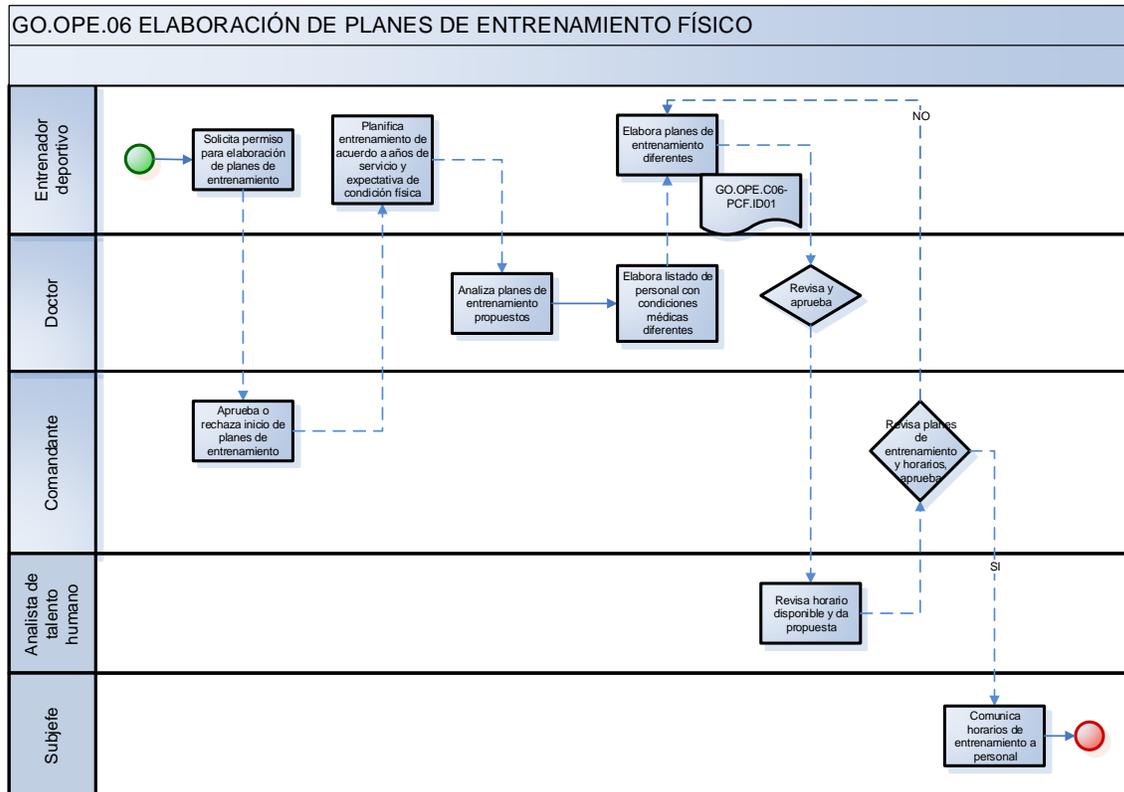
#### ELABORACIÓN DE PLANES DE ENTRENAMIENTO FÍSICO GO.OPE.06

| No. | Responsable          | Descripción   |
|-----|----------------------|---|
| 1   | Entrenador deportivo | Solicita permiso para elaboración de planes de entrenamiento físico |
| 2   | Comandante           | Aprueba o rechaza   |

|   |   |  |                              |
|---|---|--|------------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>   |  | <b>CÓDIGO:<br/>GO.OPE.06</b> |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DE PLANES DE<br/>ENTRENAMIENTO FÍSICO<br/>GO.OPE.06</b> |  | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa       |
|   |   |  | <b>Versión:</b> 01           |
|   |   |  | Pag. 3 de 5                  |
| 3   | Entrenador deportivo  | Planifica entrenamiento de acuerdo a los años de servicio y expectativa de condición física      |                              |
| 4   | Doctor  | Analiza los planes de entrenamiento propuestos   |                              |
| 5   | Doctor  | Evalúa historiales médicos que requieren tratamiento especial con condición física               |                              |
| 6   | Entrenador deportivo  | De acuerdo a condiciones médicas de atención especial elabora planes de entrenamiento diferentes |                              |
| 7   | Doctor  | Revisa los nuevos planes de entrenamiento y aprueba  |                              |
| 8   | Analista de talento humano  | Revisa horario disponible para entrenamiento y da propuestas                                     |                              |
| 9   | Comandante  | Revisa planes de entrenamiento y horarios, aprueba   |                              |
| 10  | Subjefe   | Comunica horarios de entrenamiento físico a personal   |                              |

|   |   |  |                             |
|---|---|--|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>   |  | <b>CÓDIGO:</b><br>GO.OPE.06 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DE PLANES DE ENTRENAMIENTO FÍSICO</b><br><b>GO.OPE.06</b> |  | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   |   |  | <b>Versión:</b> 01          |
|   |   |  |                             |

## 7. Flujograma



## 8. Documentación

| Nombre                   | Documento/registro |     |      |     | Código              |
|--------------------------|--------------------|-----|------|-----|---------------------|
|                          | Origen             |     | Tipo |     |                     |
|                          | INT                | EXT | IMP  | DIG |                     |
| Plan de condición físico | X                  |     |      | X   | GO.OPE.C06-PCF.ID01 |
|                          |                    |     |      |     |                     |

|   |   |                             |
|---|---|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>   | <b>CÓDIGO:</b><br>GO.OPE.06 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DE PLANES DE ENTRENAMIENTO FÍSICO</b><br><b>GO.OPE.06</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   |   | <b>Versión:</b> 01          |
|   |   | Pag. 5 de 5                 |

## 9.Anexo



# CUERPO DE BOMBEROS IBARRA

## PROYECTO:

REVALORIZAR LA CONDICIÓN FÍSICA DEL BOMBERO IBARREÑO

## FASES DEL PROYECTO

- **FORMACIÓN:** 30 bomberos al mando del MSc. Fabián Yépez.
- **EVALUACIÓN INICIAL:** Identificación de escenarios en las 8 estaciones del cantón Ibarra para su entrenamiento, test inicial validado por profesionales.
- **EJECUCIÓN:** Se llevo a cabo 3 micro ciclos de 8 semanas, donde se ejecutó el plan de entrenamiento. Con monitores del CBI, bajo la dirección del MSc. Yépez y su equipo. La Comandancia autorizo durante la jornada de guardia el entrenamiento respectivo.
- **EVALUACIÓN FINAL:** Se tomaron evaluaciones progresivas, dando un puntaje final por cada uno de los miembros del CBI obteniendo los baremos de la institución.

## 6.1.7. EVALUACIÓN DE SIMULACROS

|   |  |                             |
|---|--|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>                          | <b>CÓDIGO:</b><br>GO.OPE.07 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: EVALUACIÓN DE SIMULACROS<br/>GO.OPE.07</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   |  | <b>Versión:</b> 01          |
|   |  | Pag. 1 de 4                 |

# CUERPO DE BOMBEROS IBARRA



**MACROPROCESO:** GESTIÓN OPERATIVA GO.

**PROCESO:** OPERACIONES GO.OPE

**PROCEDIMIENTO:** EVALUACIÓN DE SIMULACROS GO.OPE.07

**RESPONSABLE:** ANALISTA DE PREVENCIÓN

### HISTÓRICO DE REVISIONES:

| Edición | Revisión | Fecha | Modificación |
|---------|----------|-------|--------------|
| 01      |          |       |              |
| 02      |          |       |              |

| Responsable           |   | Fecha | Firma |
|-----------------------|---|-------|-------|
| <b>Elaborado por:</b> | Karla Rodríguez<br><b>Estudiante</b>                  |       |       |
| <b>Revisado por:</b>  | Tnte. Patricio Rodríguez<br><b>Dir. Planificación</b> |       |       |
| <b>Aprobado por:</b>  | Crnl. Fabián López<br><b>Comandante</b>               |       |       |

|   |  |                              |
|---|--|------------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>                          | <b>CÓDIGO:<br/>GO.OPE.07</b> |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: EVALUACIÓN DE SIMULACROS<br/>GO.OPE.07</b> | <b>Fecha: dd/mm/aa</b>       |
|   |  | <b>Versión: 01</b>           |
|   |  | Pag. 2 de 4                  |

### 1.Objetivo

Inspeccionar en qué estado se encuentran para reaccionar a un incendio

### 2.Alcance

Los bomberos en el momento que reciben la solicitud de evaluación de simulacro son los encargados de dar seguimientos y evaluación a la forma de actuar frente a un fenómeno natural.

### 3.Responsables

- Ciudadano
- Analista de prevención
- Analista de talento humano
- Inspector

### 4.Definiciones

**Fenómeno natural:** Cambio de la naturaleza imprevisto.

### 5.Referencia Normativa

Reglamento de Mitigación Prevención y Protección contra Incendios del Ministerio de Inclusión Económica y social (2009)

### 6.Descripción del procedimiento

#### EVALUACIÓN DE SIMULACROS

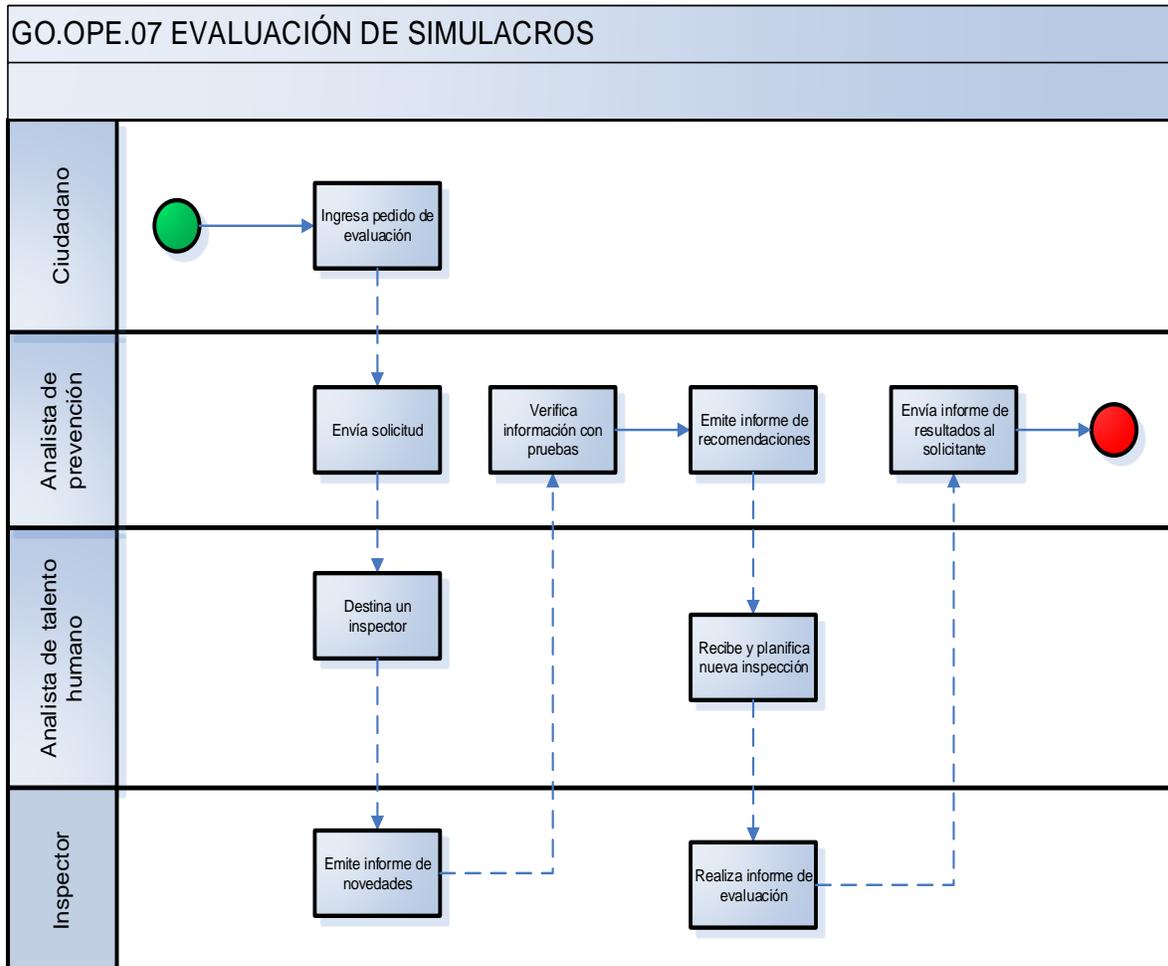
#### GO.OPE.07

| No. | Responsable                | Descripción   |
|-----|----------------------------|---|
| 1   | Ciudadano                  | Ingresa en prevención pedido de evaluación de simulacro |
| 2   | Analista de prevención     | Envía solicitud   |
| 3   | Analista de talento humano | Destina un inspector                                    |
|     | Inspector                  | Emite informe de novedades                              |
| 4   | Analista de prevención     | Verifica información con pruebas                        |
| 5   | Analista de prevención     | Emite informe con recomendaciones de mejora             |
| 6   | Ciudadano                  | Recibe y planifica una nueva inspección                 |

|   |  |                             |
|---|--|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>                          | <b>CÓDIGO:</b><br>GO.OPE.07 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: EVALUACIÓN DE SIMULACROS<br/>GO.OPE.07</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   |  | <b>Versión:</b> 01          |
|   |  | Pag. 3 de 4                 |

|   |                        |  |
|---|------------------------|--|
| 7 | Inspector              | Realiza informe de evaluación              |
| 8 | Analista de prevención | Envía informe de resultados al solicitante |

### 7. Flujoograma



|   |  |                             |
|---|--|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>                          | <b>CÓDIGO:</b><br>GO.OPE.07 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: EVALUACIÓN DE SIMULACROS<br/>GO.OPE.07</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   |  | <b>Versión:</b> 01          |
|   |  | Pag. 4 de 4                 |

## 8.Documentación

| Documento/registro               |        |     |      |     |                     |
|----------------------------------|--------|-----|------|-----|---------------------|
| Nombre                           | Origen |     | Tipo |     | Código              |
|                                  | INT    | EXT | IMP  | DIG |                     |
| Oficio de novedades de simulacro | X      |     | X    |     | GO.OPE.C08-ONS.II01 |
|                                  |        |     |      |     |                     |

## 9.Anexo



Código: GO.OPE.C08-ONS.II01

Oficio No:

**6.1.8. DISEÑAR Y EJECUTAR CAPACITACIÓN PARA ACTORES EXTERNOS  
CON EL FIN DE PREVENIR Y MITIGAR EFECTOS DE DESASTRES  
NATURALES Y EMERGENCIAS**

|   |   |                             |
|---|---|-----------------------------|
|  | <p align="center"><b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b></p> <p align="center"><b>PROCEDIMIENTO: DISEÑAR Y EJECUTAR CAPACITACIÓN<br/>PARA ACTORES EXTERNOS CON EL FIN DE PREVENIR Y<br/>MITIGAR EFECTOS DE DESASTRES NATURALES Y<br/>EMERGENCIAS<br/>GO.OPE.08</b></p> | <b>CÓDIGO:</b><br>GO.OPE.08 |
|   |   | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   |   | <b>Versión:</b> 01          |
|   |   | Pag. 1 de 5                 |

# CUERPO DE BOMBEROS IBARRA



**MACROPROCESO:** GESTIÓN OPERATIVA GO.

**PROCESO:** OPERACIONES GO.OPE.

**PROCEDIMIENTO:** DISEÑAR Y EJECUTAR CAPACITACIÓN PARA ACTORES EXTERNOS CON EL FIN DE PREVENIR Y MITIGAR EFECTOS DE DESASTRES NATURALES Y EMERGENCIAS **GO.OPE.08**

**RESPONSABLE:** ANALISTA DE PREVENCIÓN

**HISTÓRICO DE REVISIONES:**

| Edición | Revisión | Fecha | Modificación |
|---------|----------|-------|--------------|
| 01      |          |       |              |
| 02      |          |       |              |

|                       | Responsable   | Fecha | Firma |
|-----------------------|---|-------|-------|
| <b>Elaborado por:</b> | Karla Rodríguez<br><b>Estudiante</b>                  |       |       |
| <b>Revisado por:</b>  | Tnte. Patricio Rodríguez<br><b>Dir. Planificación</b> |       |       |
| <b>Aprobado por:</b>  | Crnl. Fabián López<br><b>Comandante</b>               |       |       |

|   |   |                             |
|---|---|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>   | <b>CÓDIGO:</b><br>GO.OPE.08 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: DISEÑAR Y EJECUTAR CAPACITACIÓN<br/>PARA ACTORES EXTERNOS CON EL FIN DE PREVENIR Y<br/>MITIGAR EFECTOS DE DESASTRES NATURALES Y<br/>EMERGENCIAS<br/>GO.OPE.08</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   |   | <b>Versión:</b> 01          |
|   |   | Pag. 2 de 5                 |

### 1.Objetivo

Ejecutar capacitaciones a los actores externos con el fin de brindar conocimiento para aplicar en caso de emergencia

### 2.Alcance

Se brindará capacitaciones a todas las personas que lo requieran, con el fin de brindar conocimiento que pueda ser aplicable en cualquier caso de emergencia, ya sea primeros auxilios, control de una quema casera o de llama corta, saber qué hacer en caso de un fenómeno natural.

### 3.Responsables

- Secretaria
- Director de planificación
- Contador
- Organización
- Analista de prevención

### 4.Definiciones

**Proforma:** Análisis resumido de costo de algo, mismo que sirve de promoción comercial sobre un producto o servicio.

**Fenómeno natural:** Cambio de la naturaleza imprevisto.

**Actores externos:** Personas ajenas a algo que tienen interés en accionar con el sistema.

### 5.Referencia Normativa

Reglamento de Mitigación Prevención y Protección contra Incendios del Ministerio de Inclusión Económica y social (2009)

### 6.Descripción del procedimiento

#### DISEÑAR Y EJECUTAR CAPACITACIÓN PARA ACTORES EXTERNOS CON EL FIN DE PREVENIR Y MITIGAR EFECTOS DE DESASTRES NATURALES Y EMERGENCIAS GO.OPE.08

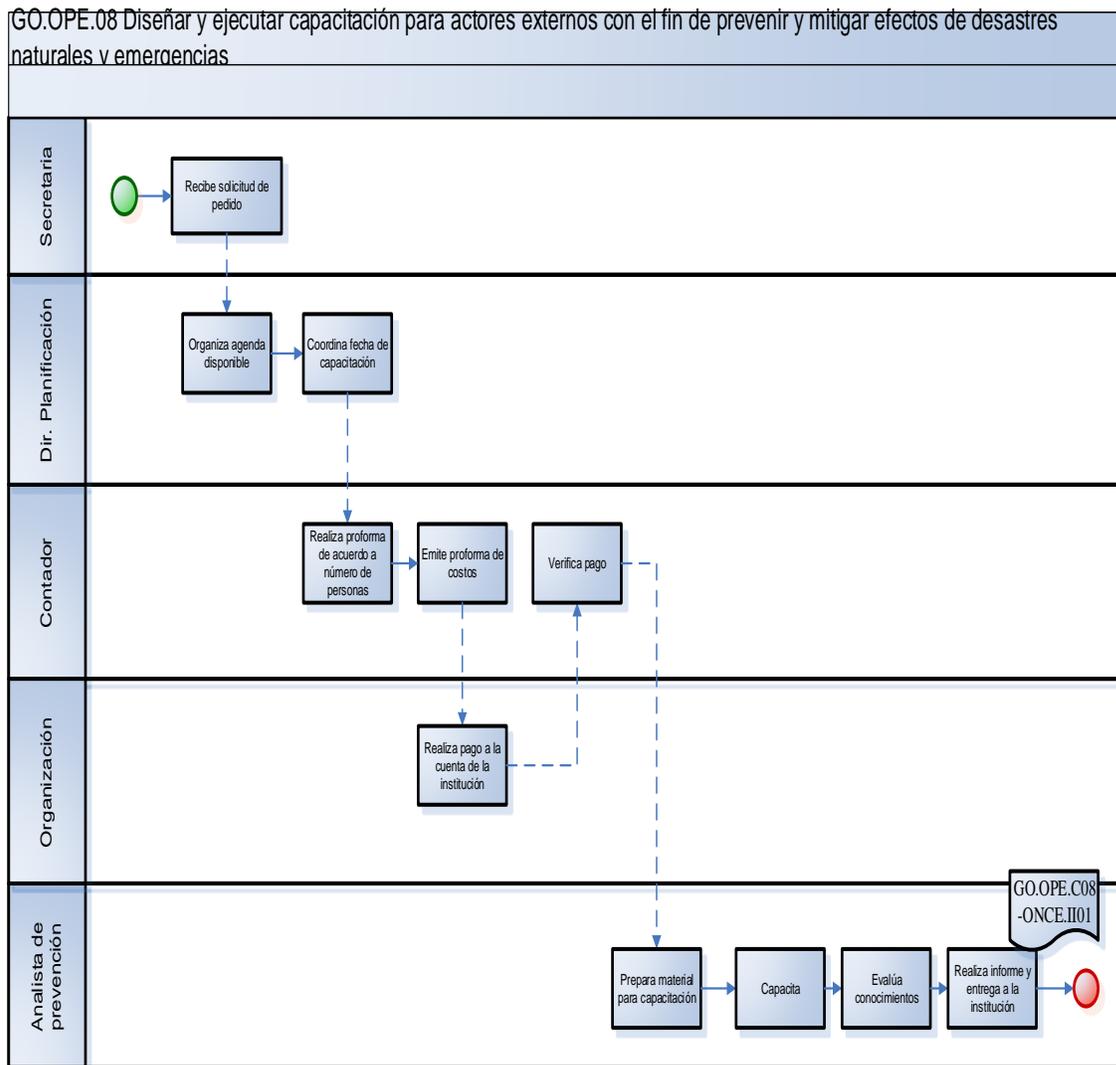
| No. | Responsable           | Descripción                                |
|-----|-----------------------|--|
| 1   | Secretaria            | Recibe solicitud de pedido de capacitación |
| 2   | Dir.<br>Planificación | Organiza agenda disponible                 |

|   |   |                             |
|---|---|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>   | <b>CÓDIGO:</b><br>GO.OPE.08 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: DISEÑAR Y EJECUTAR CAPACITACIÓN<br/>PARA ACTORES EXTERNOS CON EL FIN DE PREVENIR Y<br/>MITIGAR EFECTOS DE DESASTRES NATURALES Y<br/>EMERGENCIAS<br/>GO.OPE.08</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   |   | <b>Versión:</b> 01          |
|   |   | Pag. 3 de 5                 |

|           |                               |  |
|-----------|-------------------------------|--|
| <b>3</b>  | <b>Dir.<br/>Planificación</b> | <b>Coordina fechas para capacitación</b>   |
| <b>4</b>  | Contador                      | Realiza proforma de acuerdo a número de personas que la organización desea capacitar               |
| <b>5</b>  | Contador                      | Emite proforma de costos a la organización   |
| <b>6</b>  | Organización                  | Realiza pago a la cuenta de la institución   |
| <b>7</b>  | Contador                      | Verifica pago realizado por la organización  |
| <b>8</b>  | Analista de prevención        | Prepara material necesario de acuerdo a la institución , lugar de realización y número de personas |
| <b>9</b>  | Analista de prevención        | Realiza la capacitación a los actores externo de la organización                                   |
| <b>10</b> | Analista de prevención        | Evalúa conocimientos aprendidos  |
| <b>11</b> | Analista de prevención        | Realiza informe de resultados y entrega a la institución   |

|   |   |                             |
|---|---|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>   | <b>CÓDIGO:</b><br>GO.OPE.08 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: DISEÑAR Y EJECUTAR CAPACITACIÓN PARA ACTORES EXTERNOS CON EL FIN DE PREVENIR Y MITIGAR EFECTOS DE DESASTRES NATURALES Y EMERGENCIAS</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   | <b>GO.OPE.08</b>  | <b>Versión:</b> 01          |
|   |   | Pag. 4 de 5                 |

### 7. Flujograma



|  |                                     |                             |
|--|-------------------------------------|-----------------------------|
|   | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b> | <b>CÓDIGO:</b><br>GO.OPE.08 |
|  |                                     | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|  |                                     | <b>Versión:</b> 01          |
|  |                                     | Pag. 5 de5                  |
| <b>PROCEDIMIENTO: DISEÑAR Y EJECUTAR CAPACITACIÓN PARA ACTORES EXTERNOS CON EL FIN DE PREVENIR Y MITIGAR EFECTOS DE DESASTRES NATURALES Y EMERGENCIAS</b><br>GO.OPE.08 |                                     |                             |

## 8. Documentación

| Documento/registro                       |        |     |      |     |                      |
|--|--------|-----|------|-----|----------------------|
| Nombre                                   | Origen |     | Tipo |     | Código               |
|  | INT    | EXT | IMP  | DIG |                      |
| Oficio de novedades capacitación externa | X      |     | X    |     | GO.OPE.C08-ONCE.II01 |

## 9. Anexo



Código: GO.OPE.C08-ONCE.II01

Oficio No:

## 6.2. ADMINISTRACIÓN

### 6.2.1. CONSTATACIÓN FÍSICA

|   |   |                              |
|---|---|------------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>                     | <b>CÓDIGO:<br/>GO.ADM.01</b> |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: CONSTATACIÓN FÍSICA<br/>GO.ADM.01</b> | <b>Fecha:</b><br>dd/mm/aa    |
|   |   | <b>Versión: 01</b>           |
|   |   | Pag. 1 de 5                  |

# CUERPO DE BOMBEROS IBARRA



**MACROPROCESO:** GESTIÓN OPERATIVA GA.

**PROCESO:** ADMINISTRACIÓN GA.ADM

**PROCEDIMIENTO:** CONSTATACIÓN FÍSICA GO.ADM.01

**RESPONSABLE:** RESPONSABLE DE BIENES

#### HISTÓRICO DE REVISIONES:

| Edición | Revisión | Fecha | Modificación |
|---------|----------|-------|--------------|
| 01      |          |       |              |
| 02      |          |       |              |

|                       | Responsable   | Fecha | Firma |
|-----------------------|---|-------|-------|
| <b>Elaborado por:</b> | Karla Rodríguez<br><b>Estudiante</b>                  |       |       |
| <b>Revisado por:</b>  | Tnte. Patricio Rodríguez<br><b>Dir. Planificación</b> |       |       |
| <b>Aprobado por:</b>  | Crnl. Fabián López<br><b>Comandante</b>               |       |       |

|   |   |                             |
|---|---|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>                     | <b>CÓDIGO:</b><br>GO.ADM.01 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: CONSTATACIÓN FÍSICA<br/>GO.ADM.01</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   |   | <b>Versión:</b> 01          |
|   |   | Pag. 2 de 5                 |

### 1.Objetivo

Controlar de forma constante el inventario de constatación física con el fin de mantener actualizado y regulado.

### 2.Alcance

Se realiza el control de constatación física en todas las estaciones y áreas que componen a la institución.

### 3.Responsables

- Director administrativo-financiero
- Comandante
- Responsable de bienes
- Comisión de constatación física
- Custodios

### 4.Definiciones

**Notificación:** dar un comunicado de manera oficial o hacer conocer de forma que el propósito sea cierto.

**Bienes:** es un bien tangible o intangible que sirva para satisfacer una necesidad.

**Inventario:** es determinar la existencia de un bien para cumplir con las partes interesadas.

**Custodios:** vigilantes encargados de resguardar o proteger, en el caso del cuerpo de bomberos significa personal al cuál se le ha designado uniformes, equipos y herramientas de las cuáles debe hacerse cargo.

### 5.Referencia Normativa

Norma de control interno para las entidades, organismos del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos (2009)

### 6.Descripción del procedimiento

#### CONSTATACIÓN FÍSICA GO.ADM.01

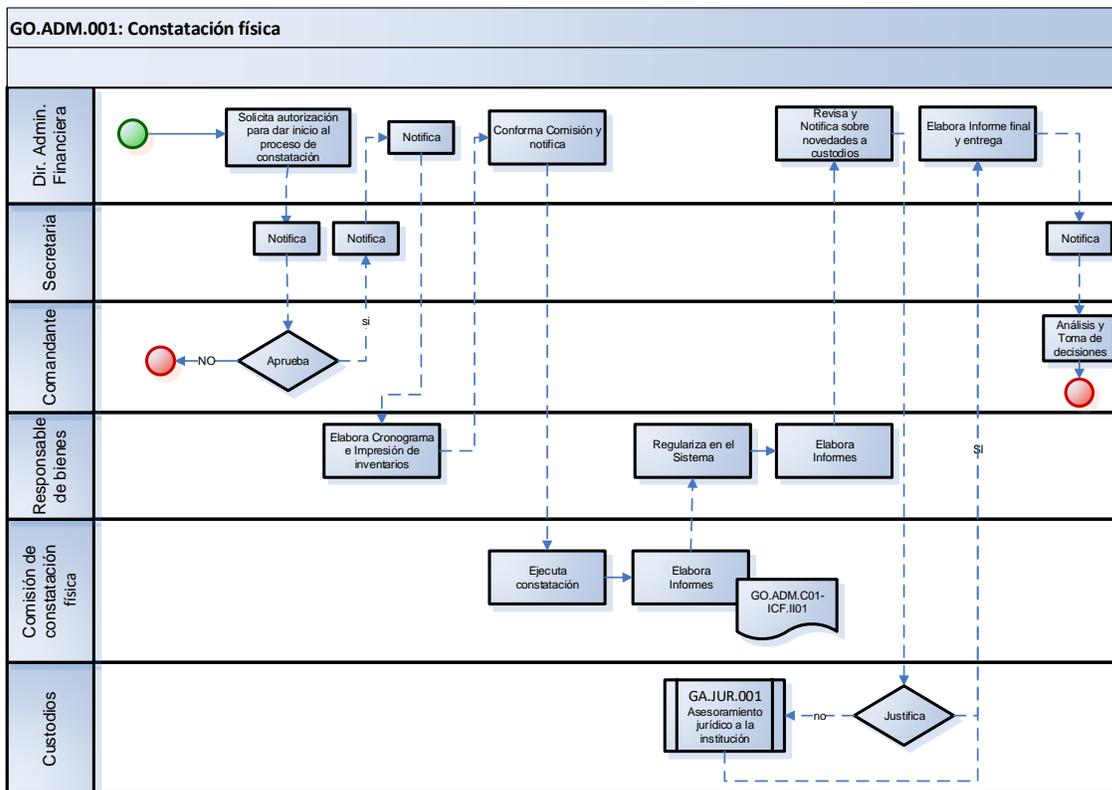
| No. | Responsable               | Descripción  |
|-----|---------------------------|--|
| 1   | Dir. Admin.<br>Financiera | Se solicita la autorización para dar inicio al proceso de constatación |
| 2   | Secretaria                | Notifica sobre iniciación de constatación física                       |

|   |   |                             |
|---|---|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>                     | <b>CÓDIGO:</b><br>GO.ADM.01 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: CONSTATACIÓN FÍSICA<br/>GO.ADM.01</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   |   | <b>Versión:</b> 01          |
|   |   | Pag. 3 de 5                 |

|    |                                 |  |
|----|---------------------------------|--|
| 3  | Comandante                      | Si da aprobación de constatación física inicia o si no aprueba finaliza  |
| 4  | Secretaria                      | Notifica aprobación de inicio a la constatación física   |
| 5  | Dir. Admin.<br>Financiera       | Notifica en comunicado oficial sobre la constatación física en toda todas las estaciones y áreas pertenecientes a la institución |
| 6  | Responsable de bienes           | Elabora cronograma de cumplimiento al procedimiento de constatación física y además prepara registros para inventario            |
| 7  | Dir. Admin.<br>Financiera       | Dictamina de acuerdo a perfiles cual es la parte del cuerpo de bomberos que va a conformar la comisión aparte de los externos    |
| 8  | Comisión de constatación física | Lleva a cabo la constatación física  |
| 9  | Comisión de constatación física | Después de haber realizado las actividades pertinentes transcribe los resultados en informes                                     |
| 10 | Responsable de bienes           | Actualiza el sistema regularizando las existencias   |
| 11 | Responsable de bienes           | Realización de informes sobre novedades o resultados de la actualización en el sistema   |
| 12 | Dir. Admin.<br>Financiera       | Realiza notificación sobre las novedades a las personas encargadas   |
| 13 | Custodios                       | Justifica constatación física en caso de haber novedad pasa a asesoramiento jurídico y si cumple continua a dar resultado        |
| 14 | Custodios                       | Da justificación sobre novedades que existan con el incumplimiento de la constatación física                                     |
| 15 | Dir. Admin.<br>Financiera       | Después de no existir novedades en la constatación se elabora informe final para entrega   |
| 16 | Secretaria                      | Notifica sobre cumplimiento de todas las actividades pertenecientes al procedimiento   |
| 17 | Comandante                      | Analiza los resultados y toma decisiones   |

|   |   |  |                             |
|---|---|--|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>                           |  | <b>CÓDIGO:</b><br>GO.ADM.01 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: CONSTATACIÓN FÍSICA</b><br><b>GO.ADM.01</b> |  | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   |   |  | <b>Versión:</b> 01          |
|   |   |  | Pag. 4 de 5                 |

### 7. Flujograma



### 8. Documentación

| Nombre                         | Documento/registro |     |          |     | Código              |
|--------------------------------|--------------------|-----|----------|-----|---------------------|
|                                | Origen             |     | Tipo     |     |                     |
|                                | INT                | EXT | IMP      | DIG |                     |
| Informe de constatación física | <b>X</b>           |     | <b>X</b> |     | GO.ADM.C01-ICF.II01 |

|   |   |                             |
|---|---|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>                     | <b>CÓDIGO:</b><br>GO.ADM.01 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: CONSTATACIÓN FÍSICA<br/>GO.ADM.01</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   |   | <b>Versión:</b> 01          |
|   |   | Pag. 5 de 5                 |

### 9.Anexo

593 (0) 2 607 122  
 593 (0) 2 605 020  
 www.bomberosibarra.gob.ec

@Bomberos  
 Bomberos Ibarra  
 Bomberos Ibarra

**MEMORÁNDUM Nro. 051-CBI-RB-2020**

**PARA:** Crnl. Fabián López  
**COMANDANTE GENERAL C.B.I**

**C.C.** Ing. Bayardo Salazar  
**DE:** Ing. Víctor Bazantes  
**GUARDALMACÉN (e)**

**ASUNTO:** EN EL TEXTO  
**FECHA:** 04-11-2020

Dep. financiero para su conocimiento y permite constatar.  
 Fabián López  
 04-11-2020

En calidad de Guardalmacén (e) del Cuerpo de Bomberos de Ibarra y dando cumplimiento al Memorándum 263-DF-2020 y al Reglamento General de Administración y Control de Bienes del Sector Público Constatación física Art. 54.- Procedencia. - En cada área de las entidades u organismos comprendidos en el artículo 1 del presente reglamento, se efectuará la constatación física de los bienes e inventarios, por lo menos una vez al año, en el tercer trimestre de cada ejercicio fiscal, con el fin de:

- a) Confirmar su ubicación, localización, existencia real y la nómina de los responsables de su tenencia y conservación;
- b) Verificar el estado de los bienes (bueno, regular, malo); y,
- c) Establecer los bienes que están en uso o cuales se han dejado de usar. Los resultados de la constatación física serán enviados a la Unidad Administrativa para fines de consolidación,

Con lo expuesto me permito hacer la entrega del proceso de Constatación Física 2020 de los bienes de Propiedad planta y equipo y bienes de control administrativo de nuestra institución tanto áreas operativas como administrativas. El cual consta de lo siguiente:

- 1.- Detallado de constatación física de cada estación
- 2.- Acta de constatación física firmada por la comisión
- 3.- Acta de entrega recepción regularizada a cada estación y área administrativa a los custodios.
- 4.- Informe de novedades de cada estación y área constatada

Atentamente:  
 ABNEGACION Y DISCIPLINA  
 Ing. Víctor Bazantes  
 GUARDALMACEN C.B.I

SECRETARÍA GENERAL RECIBIDO

FECHA 04-11-2020 HORA 09:00

FIRMA Sandra

## 6.2.2. PAGO DE VIÁTICOS

|   |  |                             |
|---|--|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>                        | <b>CÓDIGO:</b><br>GO.ADM.02 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: PAGO DE VIÁTICOS</b><br><b>GO.ADM.02</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   |  | <b>Versión:</b> 01          |
|   |  | Pag. 1 de 4                 |

# CUERPO DE BOMBEROS IBARRA



**MACROPROCESO:** GESTIÓN OPERATIVA GA.  
**PROCESO:** ADMINISTRACIÓN GA.ADM  
**PROCEDIMIENTO:** PAGO DE VIÁTICOS GO.ADM.02  
**RESPONSABLE:** CONTADOR

### HISTÓRICO DE REVISIONES:

| Edición | Revisión | Fecha | Modificación |
|---------|----------|-------|--------------|
| 01      |          |       |              |
| 02      |          |       |              |

|                       | Responsable   | Fecha | Firma |
|-----------------------|---|-------|-------|
| <b>Elaborado por:</b> | Karla Rodríguez<br><b>Estudiante</b>                  |       |       |
| <b>Revisado por:</b>  | Tnte. Patricio Rodríguez<br><b>Dir. Planificación</b> |       |       |
| <b>Aprobado por:</b>  | Crnl. Fabián López<br><b>Comandante</b>               |       |       |

|   |  |                             |
|---|--|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>                        | <b>CÓDIGO:</b><br>GO.ADM.02 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: PAGO DE VIÁTICOS</b><br><b>GO.ADM.02</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   |  | <b>Versión:</b> 01          |
|   |  | Pag. 2 de 4                 |

### 1.Objetivo

Mantener al personal en reuniones de conversaciones constantes con entidades externas o capacitaciones que beneficien a la imagen institucional y su servicio.

### 2.Alcance

Brindar al personal ayuda que se pueda preparar en distintos lugares y obtengan conocimiento o también mantener al personal en reuniones externas con diferentes entidades para gestionar la mejora institucional.

### 3.Responsables

- Personal
- Analista de talento humano
- Contador
- Subjefe

### 4.Definiciones

**Viáticos:** Dinero que se entrega por un viaje de trabajo realizado por el personal.

**Formulario:** Documento que contiene información que ha sido anteriormente preestablecida como necesaria.

### 5.Referencia Normativa

Norma de control interno para las entidades, organismos del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos (2009)

### 6.Descripción del procedimiento

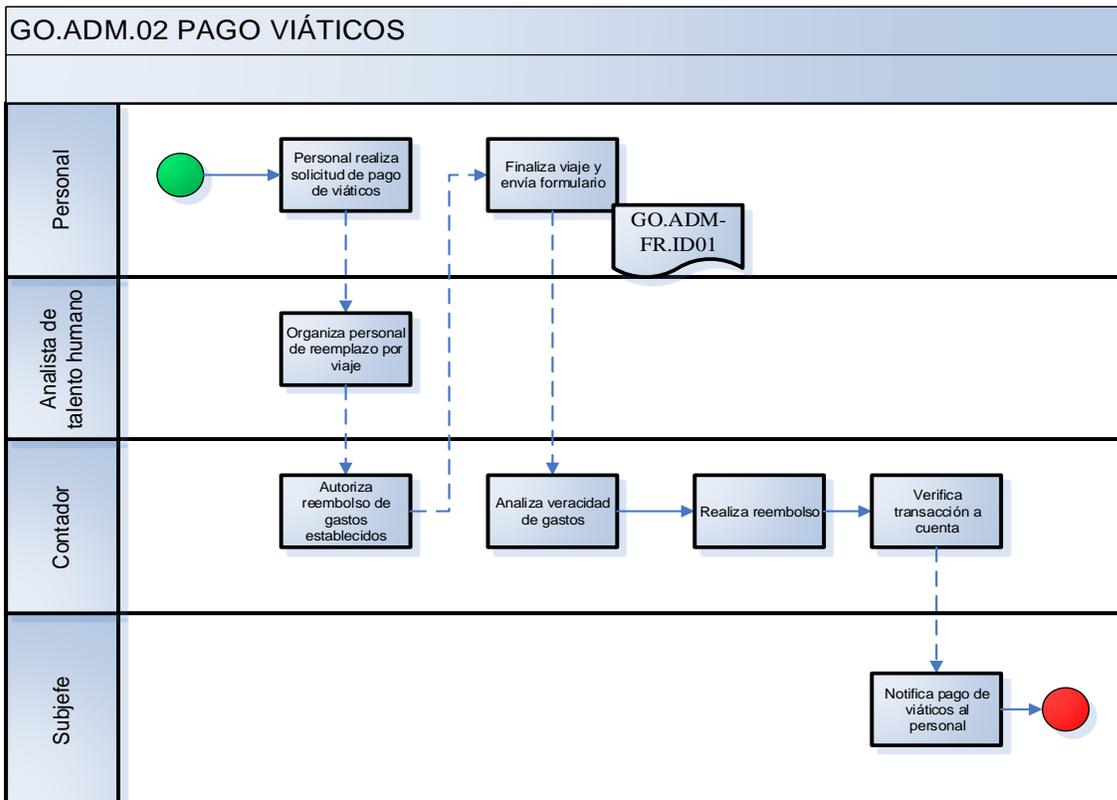
#### PAGO DE VIÁTICOS GO.ADM.02

| No.      | Responsable                | Descripción   |
|----------|----------------------------|---|
| <b>1</b> | Personal                   | El personal realiza una solicitud de pago de viáticos y permiso de ausentismo       |
| <b>2</b> | Analista de talento humano | Organiza personal que cubrirá el puesto de la persona que va a realizar el viaje    |
| <b>3</b> | Contador                   | Autoriza reembolso siempre y cuando sean los gastos establecidos para reembolso     |
| <b>4</b> | Personal                   | Finaliza el viaje y procede a realizar el formulario con todos los datos requeridos |

|   |  |                             |
|---|--|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>                        | <b>CÓDIGO:</b><br>GO.ADM.02 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: PAGO DE VIÁTICOS</b><br><b>GO.ADM.02</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   |  | <b>Versión:</b> 01          |
|   |  | Pag. 3 de 4                 |

|   |                            |  |
|---|----------------------------|--|
| 5 | Contador                   | Analiza veracidad de los gastos por medio de facturas a nombre de la institución |
| 6 | Contador                   | Realiza desembolso de la cantidad justificada como pago de viáticos              |
| 7 | Contador                   | Verifica transacción a la cuenta del personal                                    |
| 8 | Analista de talento humano | Notifica pago de viáticos al personal  |

### 7. Flujograma



|   |  |                             |
|---|--|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>                        | <b>CÓDIGO:</b><br>GO.ADM.02 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: PAGO DE VIÁTICOS</b><br><b>GO.ADM.02</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   |  | <b>Versión:</b> 01          |
|   |  | Pag. 4 de 4                 |

### 8.Documentación

| Documento/registro      |        |     |      |     |                    |
|-------------------------|--------|-----|------|-----|--------------------|
| Nombre                  | Origen |     | Tipo |     | Encargado          |
|                         | INT    | EXT | IMP  | DIG |                    |
| Formulario de reembolso | X      |     |      | X   | GO.ADM-<br>FR.ID01 |

### 1. Anexo

|  |                     |                |   |                      |  |
|--|---------------------|----------------|---|----------------------|--|
|  |                     |                |   |                      |  |
| <b>SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA CUMPLIMIENTO DE SERVICIOS INSTITUCIONALES</b>    |                     |                |   |                      |  |
| Nro. SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA CUMPLIMIENTO DE SERVICIOS INSTITUCIONALES      |                     |                | FECHA DE SOLICITUD (dd-mmm-aaaa)                        |                      |  |
| VIÁTICOS   | X                   | MOVILIZACIONES | SUBSISTENCIAS   | ALIMENTACIÓN         |  |
| <b>DATOS GENERALES</b>   |                     |                |   |                      |  |
| APELLIDOS - NOMBRES DE LA O EL SERVIDOR  |                     |                | PUESTO QUE OCUPA:                                       |                      |  |
| CIUDAD - PROVINCIA DEL SERVICIO INSTITUCIONAL                                      |                     |                | NOMBRE DE LA UNIDAD A LA QUE PERTENECE LA O EL SERVIDOR |                      |  |
| Ibarra - .....   |                     |                | Administrativa  |                      |  |
| FECHA SALIDA (dd-mmm-aaaa)   | HORA SALIDA (hh:mm) |                | FECHA LLEGADA (dd-mmm-aaaa)                             | HORA LLEGADA (hh:mm) |  |
|  |                     |                |   |                      |  |
| SERVIDORES QUE INTEGRAN LOS SERVICIOS INSTITUCIONALES: Coronel (B) Fabián López    |                     |                |   |                      |  |
| DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES A EJECUTARSE  |                     |                |   |                      |  |

### 6.2.3. ADQUISICIÓN DE BIENES, SERVICIOS, CONSULTORÍAS, OBRAS

|   |   |                             |
|---|---|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>   | <b>CÓDIGO:</b><br>GO.ADM.03 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: ADQUISICIÓN DE BIENES,<br/>SERVICIOS, CONSULTORÍAS, OBRAS<br/>GO.ADM.03</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   |   | <b>Versión:</b> 01          |
|   |   | Pag. 1 de 6                 |

# CUERPO DE BOMBEROS IBARRA



**MACROPROCESO:** GESTIÓN OPERATIVA GO.

**PROCESO:** ADMINISTRACIÓN GO.ADM

**PROCEDIMIENTO:** ADQUISICIÓN DE BIENES, SERVICIOS, CONSULTORÍAS, OBRAS GO.ADM.03

**RESPONSABLE:** RESPONSABLE DE ADQUISICIONES

#### HISTÓRICO DE REVISIONES:

| Edición | Revisión | Fecha | Modificación |
|---------|----------|-------|--------------|
| 01      |          |       |              |
| 02      |          |       |              |

|                       | Responsable   | Fecha | Firma |
|-----------------------|---|-------|-------|
| <b>Elaborado por:</b> | Karla Rodríguez<br><b>Estudiante</b>                  |       |       |
| <b>Revisado por:</b>  | Tnte. Patricio Rodríguez<br><b>Dir. Planificación</b> |       |       |
| <b>Aprobado por:</b>  | Crnl. Fabián López<br><b>Comandante</b>               |       |       |

|   |   |                                    |
|---|---|------------------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>   | <b>CÓDIGO:</b><br><b>GO.ADM.03</b> |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: ADQUISICIÓN DE BIENES,<br/>SERVICIOS, CONSULTORÍAS, OBRAS<br/>GO.ADM.03</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa             |
|   |   | <b>Versión:</b> 01                 |
|   |   | Pag. 2 de 6                        |

### 1.Objetivo

Propender al crecimiento institucional con el fin de prestar un mejor servicio a la ciudadanía

### 2.Alcance

El Cuerpo de Bomberos fomentará el crecimiento institucional, mediante compra de bienes actualizados que permitan incorporar técnicas que resulten más eficaces, comprar instrumentaría que permita realizar el trabajo con mayor facilidad y compra o construcción de nuevas estaciones de servicio que permitan estar cercanos a una mayor parte de la población para dar respuestas inmediatas

### 3.Responsables

- Requirente
- Secretaria
- Comandante
- Director administrativo – financiero
- Director de planificación
- Responsable de Adquisiciones
- Asesor Jurídico
- Contador/a
- Auxiliar contable
- Comisión de constatación física
- Custodios

### 4.Definiciones

**SPI:** Sistema de pago interbancario

**PAC:** Plan anual de contratación

**Sumilla:** Es un documento resumido con la información más relevante de algo, este deberá resaltar las partes más importantes y dejar en claro todos los puntos a tratar en el documento original.

**BC:** Banco Central

|   |   |                             |
|---|---|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>   | <b>CÓDIGO:</b><br>GO.ADM.03 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: ADQUISICIÓN DE BIENES,<br/>SERVICIOS, CONSULTORÍAS, OBRAS<br/>GO.ADM.03</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   |   | <b>Versión:</b> 01          |
|   |   | Pag. 3 de 6                 |

### 5.Referencia Normativa

Norma de control interno para las entidades, organismos del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos (2009)

### 6.Descripción del procedimiento

#### ADQUISICIÓN DE BIENES, SERVICIOS, CONSULTORÍAS, OBRAS GO.ADM.03

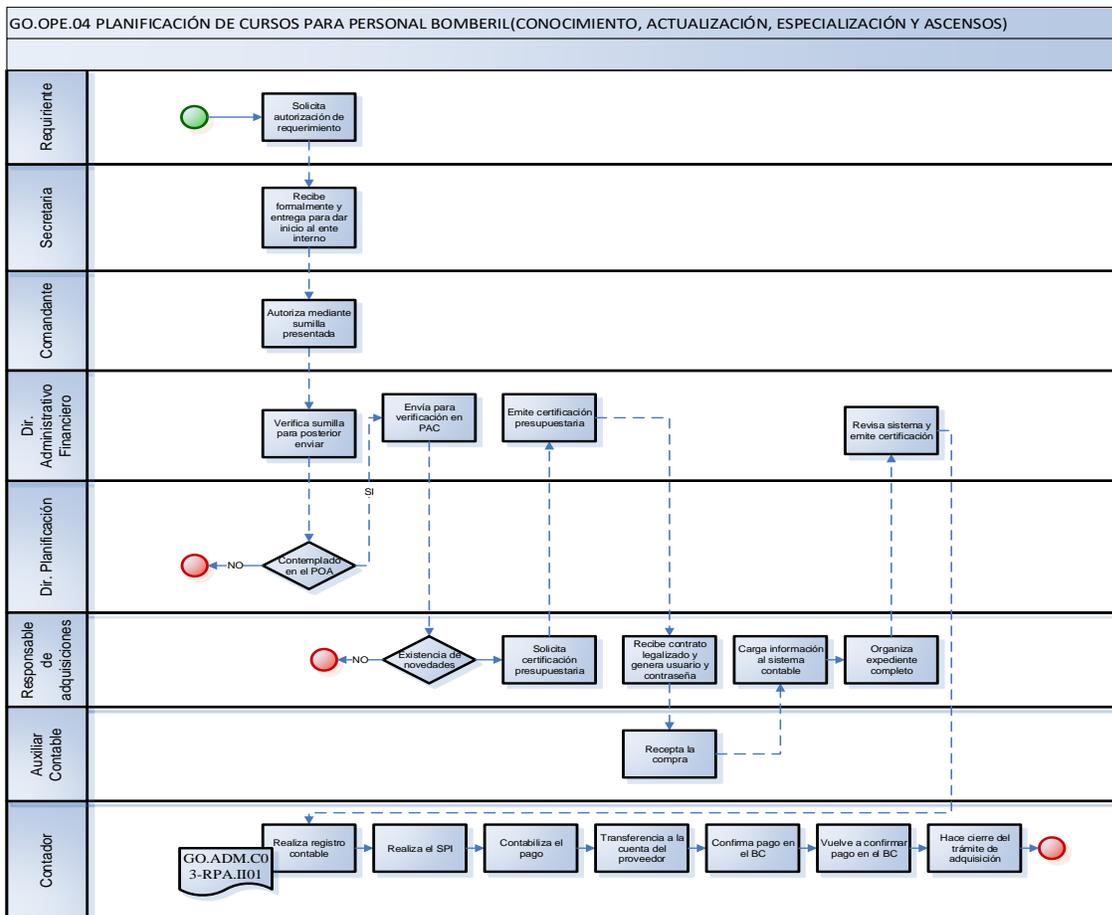
| No. | Responsable                    | Descripción   |
|-----|--------------------------------|---|
| 1   | Requirente                     | Solicita se autorice requerimiento a Comandancia  |
| 2   | Secretaría                     | Recibe formalmente la documentación y entrega con sumilla   |
| 3   | Comandante                     | Autoriza mediante la sumilla presentada   |
| 4   | Dir. Administrativo-financiero | Verifica sumilla para proceder a enviar   |
| 5   | Dir. de Planificación          | Realiza análisis de contemplación en POA si se verifica la existencia continúa caso contrario el trámite finaliza |
| 6   | Dir. Administrativo-financiero | Envía con sumilla a Compras públicas para verificación en PAC.  |
| 7   | Responsable de adquisiciones   | Dictaminará si existe novedades previo proceder a la compra en caso de existir finaliza, de no ser así continúa.  |
| 8   | Responsable de adquisiciones   | Solicitará a la Dirección Administrativa Financiera la certificación presupuestaria.                              |
| 9   | Dir. Administrativo-financiero | Emite certificación presupuestaria.   |
| 10  | Asesor Jurídico                | Elabora contrato, para suscripción de las partes. Con su respectivo administrador de contrato.                    |
| 11  | Responsable de adquisiciones   | Recibe contrato legalizado y expediente y genera usuario y claves en el sistema                                   |

|   |   |                             |
|---|---|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>   | <b>CÓDIGO:</b><br>GO.ADM.03 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: ADQUISICIÓN DE BIENES,<br/>SERVICIOS, CONSULTORÍAS, OBRAS<br/>GO.ADM.03</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   |   | <b>Versión:</b> 01          |
|   |   | Pag. 4 de 6                 |

|    |                                |   |
|----|--------------------------------|---|
| 12 | Auxiliar contable              | Recepta la compra; y emite el acta entrega recepción definitiva.                      |
| 13 | Responsable de adquisiciones   | Carga información al Sistema Contable Financiero de la institución.                   |
| 14 | Responsable de adquisiciones   | Organiza expediente completo a Administrativo Financiero                              |
| 15 | Dir. Administrativo-financiero | Revisa que este ingresado al sistema y emite certificación presupuestaria del sistema |
| 16 | Contador/a                     | Realiza el registro Contable  |
| 17 | Contador/a                     | Contabiliza el pago.  |
| 18 | Contador/a                     | Realiza el SPI (Sistema de pago interbancario).                                       |
| 19 | Contador/a                     | Realiza transferencia del Banco Central a las cuentas del proveedor.                  |
| 20 | Comandante                     | Confirma el pago en el Banco Central.   |
| 21 | Comandante                     | Al siguiente día reconfirma el pago en el Banco Central.                              |
| 22 | Contador/a                     | Hace cierre del trámite de adquisición.   |

|   |                                     |                             |
|---|-------------------------------------|-----------------------------|
|                    | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b> | <b>CÓDIGO:</b><br>GO.ADM.03 |
|   |                                     | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   |                                     | <b>Versión:</b> 01          |
|   |                                     | Pag. 5 de 6                 |
| <b>PROCEDIMIENTO: ADQUISICIÓN DE BIENES,<br/>SERVICIOS, CONSULTORÍAS, OBRAS</b><br><b>GO.ADM.03</b> |                                     |                             |

## 7. Flujograma



## 8. Documentación

| Documento/registro              |        |     |      |     |                     |
|---------------------------------|--------|-----|------|-----|---------------------|
| Nombre                          | Origen |     | Tipo |     | Encargado           |
|                                 | INT    | EXT | IMP  | DIG |                     |
| Registro de pago de adquisición | X      |     | X    |     | GO.ADM.C03-RPA.II01 |

|   |   |                             |
|---|---|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>   | <b>CÓDIGO:</b><br>GO.ADM.03 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: ADQUISICIÓN DE BIENES,<br/>SERVICIOS, CONSULTORÍAS, OBRAS<br/>GO.ADM.03</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   |   | <b>Versión:</b> 01          |
|   |   | Pag. 6 de 6                 |

**9.Anexo**



*Nota adicional  
Adquisición de bienes*

**CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA**  
Luis Fernando Villamar 184 Jose Joaquin Olmedo  
Ibarra - Ecuador

---

**BCE/2021/0158** **Fecha:** 18/02/2021  
**BC CTA. 47220142** **Periodo:** 02/2021

**Proveedor:** CAYAMBE TRAVEL  
**Cuenta Bancaria:** BANCO PICHINGHA | AH | 5476044100

| Documento                 | Beneficiario | Monto                 | Identificación |
|---------------------------|--------------|-----------------------|----------------|
| ND 00                     |              |                       |                |
| <b>Total Debito: 0.00</b> |              | <b>Total Credito:</b> |                |

Ihsalazar | 2021-02-18 12:28:26

**APLICACION CON**

| Código          | Descripción | Cliente   Proveedor  <br>Beneficiario | Centro de<br>Costo | Debe | Haber |
|-----------------|-------------|---------------------------------------|--------------------|------|-------|
| 1.1.2.05.01.001 |             |                                       |                    |      |       |
| 1.1.1.03.01.001 |             |                                       |                    |      |       |

**SUMAN o PASAN USD:**

  
AUTORIZADO POR  
 CRNL. LOPEZ TORRES MILTON FABIAN  
 COMANDANTE GENERAL  
 1081411295

  
APROBADO POR  
 ING. SALAZAR PEREZ LUIS BAYARDO  
 DIRECTOR FINANCIERO  
 1002273421

  
CONTABILIZADO POR  
 ING. PANTOJA MEJIA AMANDA LUCIA  
 CONTADOR (E)  
 0401445614

18/02/2021 12:28
Página: 1/1
Ihsalazar

#### 6.2.4. ASCENSOS

|   |  |                             |
|---|--|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>                | <b>CÓDIGO:</b><br>GO.ADM.04 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: ASCENSOS</b><br><b>GO.ADM.04</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   |  | <b>Versión:</b> 01          |
|   |  | Pag. 1 de 4                 |

# CUERPO DE BOMBEROS IBARRA



**MACROPROCESO:** GESTIÓN ADMINISTRATIVA GO.

**PROCESO:** ADMINISTRACIÓN GO.ADM

**PROCEDIMIENTO:** ASCENSOS GO.ADM.04

**RESPONSABLE:** ANALISTA DE FORMACIÓN Y ESPECIALIZACIÓN

#### HISTÓRICO DE REVISIONES:

| Edición | Revisión | Fecha | Modificación |
|---------|----------|-------|--------------|
| 01      |          |       |              |
| 02      |          |       |              |

| Responsable           |   | Fecha | Firma |
|-----------------------|---|-------|-------|
| <b>Elaborado por:</b> | Karla Rodríguez<br><b>Estudiante</b>                  |       |       |
| <b>Revisado por:</b>  | Tnte. Patricio Rodríguez<br><b>Dir. Planificación</b> |       |       |
| <b>Aprobado por:</b>  | Crnl. Fabián López<br><b>Comandante</b>               |       |       |

|   |  |                                    |
|---|--|------------------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>                | <b>CÓDIGO:</b><br><b>GO.ADM.04</b> |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: ASCENSOS</b><br><b>GO.ADM.04</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa             |
|   |  | <b>Versión:</b> 01                 |
|   |  | Pag. 2 de 4                        |

### 1.Objetivo

Otorgar al personal la facultad de superación personal e institucional

### 2.Alcance

Realizará el curso con el fin de ascender al personal a un puesto superior, verificando que cumpla con todos los requisitos impuestos por la ley.

### 3.Responsables

- Analista de formación y especialización
- Comandante
- Comisión de Calificaciones y Ascensos
- Subjefe
- Postulante

### 4.Definiciones

**Postulante:** Persona interesada en pertenecer a un sistema del cuál obtendrá beneficio

**Ascenso:** Cambiar a un puesto superior

### 5.Referencia Normativa

Código Orgánico de las Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público (2017)

### 6.Descripción del procedimiento

#### ASCENSOS GO.ADM.04

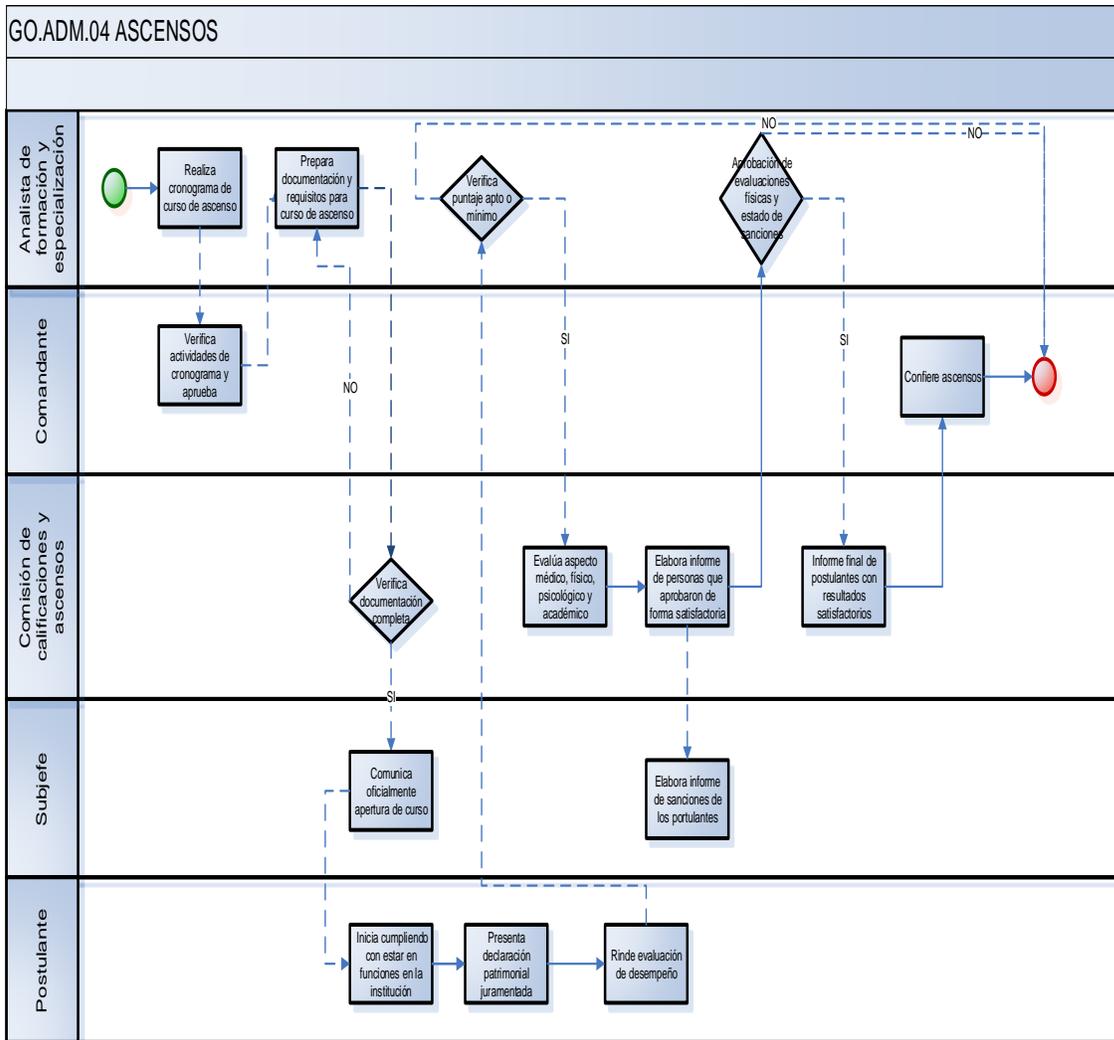
| No. | Responsable                             | Descripción   |
|-----|---|---|
| 1   | Analista de Formación y Especialización | Realiza cronograma de actividades para cursos de ascenso                              |
| 2   | Comandante                              | Verifica que se cumpla con todos los parámetros en el cronograma y aprueba cronograma |
| 3   | Analista de Formación y Especialización | Prepara documentación y requisitos respectivos para el curso de ascenso               |

|   |  |                             |
|---|--|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>                | <b>CÓDIGO:</b><br>GO.ADM.04 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: ASCENSOS</b><br><b>GO.ADM.04</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   |  | <b>Versión:</b> 01          |
|   |  | Pag. 3 de 4                 |

|    |   |  |
|----|---|--|
| 4  | Comisión de Calificaciones y Ascensos   | Analiza documentación presentada por el analista y de estar completo continua con el proceso caso contrario vuelve a preparación   |
| 5  | Subjefe                                 | Da comunicado oficial de apertura de curso de ascenso  |
| 6  | Postulante                              | Inicia cumpliendo el primer requisito para poder ingresar al curso de ascenso que es estar en funciones dentro de la institución   |
| 7  | Postulante                              | Presenta declaración patrimonial juramentada   |
| 8  | Postulante                              | Rinde evaluación de desempeño  |
| 9  | Analista de Formación y Especialización | Verifica que el puntaje de las evaluaciones rendidas cumplan con el mínimo porcentaje o en caso de incumplir con ello finalizarán  |
| 10 | Comisión de Calificaciones y A          | Evalúa aspecto médico, físico, psicológico y académico.  |
| 11 | Comisión de Calificaciones y Ascensos   | Presenta informe de personas que aprobaron y personas con novedades en las evaluaciones anteriormente aplicadas a los postulantes  |
| 12 | Subjefe                                 | Da un informe de los postulantes que aprobaron el anterior paso sobre su estados de sanciones.   |
| 13 | Analista de Formación y Especialización | Continuarán el curso los postulantes que hayan realizado las evaluaciones de Comisión de Calificaciones y Ascensos y además no tengan sanciones o tengan dos sanciones graves en el presente grado, de incumplir con ello finalizarán. |
| 14 | Comisión de Calificaciones y Ascensos   | Realizará un informe final de los postulantes que han realizado las evaluaciones con resultados satisfactorios que puedan ser acreedores al ascenso por el cual postulan   |
| 15 | Comandante                              | Confiere el ascenso a los postulantes que han culminado el curso de ascenso resultados satisfactorios  |

|   |  |                             |
|---|--|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>                | <b>CÓDIGO:</b><br>GO.ADM.04 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: ASCENSOS</b><br><b>GO.ADM.04</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   |  | <b>Versión:</b> 01          |
|   |  | Pag. 4 de 4                 |

### 7. Flujograma



### 8. Documentación

| Documento/registro |        |     |      |     |           |
|--------------------|--------|-----|------|-----|-----------|
| Nombre             | Origen |     | Tipo |     | Código    |
|                    | INT    | EXT | IMP  | DIG |           |
| No aplica          |        |     |      |     | No aplica |

## 6.2.5. DISCIPLINA

|   |  |                             |
|---|--|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>                  | <b>CÓDIGO:</b><br>GO.ADM.05 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: DISCIPLINA</b><br><b>GO.ADM.05</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   |  | <b>Versión:</b> 01          |
|   |  | Pag. 1 de 4                 |

# CUERPO DE BOMBEROS IBARRA



**MACROPROCESO:** GESTIÓN ADMINISTRATIVA GO.

**PROCESO:** ADMINISTRACIÓN GO.ADM

**PROCEDIMIENTO:** DISCIPLINA GO.ADM.05

**RESPONSABLE:** ANALISTA DE TALENTO HUMANO

### HISTÓRICO DE REVISIONES:

| Edición | Revisión | Fecha | Modificación |
|---------|----------|-------|--------------|
| 01      |          |       |              |
| 02      |          |       |              |

|                       | Responsable   | Fecha | Firma |
|-----------------------|---|-------|-------|
| <b>Elaborado por:</b> | Karla Rodríguez<br><b>Estudiante</b>                  |       |       |
| <b>Revisado por:</b>  | Tnte. Patricio Rodríguez<br><b>Dir. Planificación</b> |       |       |
| <b>Aprobado por:</b>  | CrnL. Fabián López<br><b>Comandante</b>               |       |       |

|   |  |                             |
|---|--|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>                  | <b>CÓDIGO:</b><br>GO.ADM.05 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: DISCIPLINA</b><br><b>GO.ADM.05</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   |  | <b>Versión:</b> 01          |
|   |  | Pag. 2 de 4                 |

### 1.Objetivo

Brindar al personal un ambiente controlado con normas de comportamiento, convivencia y cumplimiento de leyes que permitan crear una nueva cultura de comunicación y entendimiento.

### 2.Alcance

Dar al personal guías para poder conllevar armonía en las actividades diarias ya que conviven gran parte del día con compañeros de trabajo y además cumplan con reglas de cumplimiento general para todos sin distinción alguna.

### 3.Responsables

- Personal
- Oficial
- Comandante
- Subjefe
- Comisión de administración disciplinaria
- Analista de talento humano

### 4.Definiciones

**Pruebas de descargo:** Son documentos, grabaciones, testimonios entre otros, que sirven para dar fe de inocencia sobre una denuncia que pueda estar mal infundada.

### 5.Referencia Normativa

Código Orgánico de las Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público (2017)

### 6.Descripción del procedimiento

#### DISCIPLINA GO.ADM.05

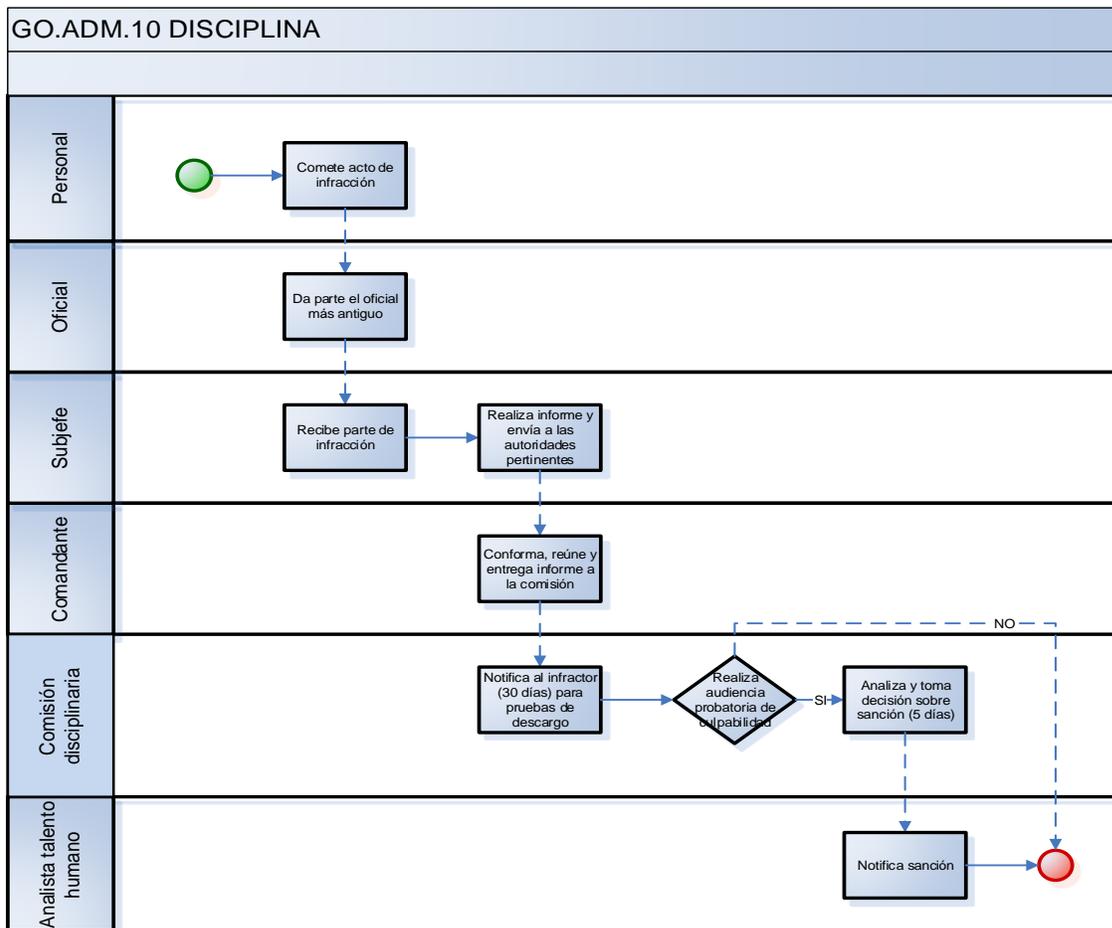
| No. | Responsable | Descripción  |
|-----|-------------|--|
| 1   | Personal    | Comete acción de infracción a las leyes establecidas dentro de la institución y también leyes que regulatorias |
| 2   | Oficial     | El oficial más antiguo en la guardia da parte de la infracción   |
| 3   | Subjefe     | Recibe parte de infracción   |

|   |  |                             |
|---|--|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>                  | <b>CÓDIGO:</b><br>GO.ADM.05 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: DISCIPLINA</b><br><b>GO.ADM.05</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   |  | <b>Versión:</b> 01          |
|   |  | Pag. 3 de 4                 |

|          |  |  |
|----------|--|--|
| <b>4</b> | Subjefe                                  | Realiza informe y envía a las autoridades pertinentes                                      |
| <b>5</b> | Comandante                               | Conforma, reúne y entrega informe de infracción a Comisión de administración disciplinaria |
| <b>6</b> | Comisión de administración disciplinaria | Notifica a la persona infractora treinta (30 días) para presentar pruebas de descargo      |
| <b>7</b> | Comisión de administración disciplinaria | Realiza audiencia probatoria, si demuestra inocencia finaliza, caso contrario continúa     |
| <b>8</b> | Comisión de administración disciplinaria | Analiza y toma decisión sobre sanción (5 días)   |
| <b>9</b> | Analista de talento humano               | Notifica sanción a la persona infractora   |

|   |  |  |                             |
|---|--|--|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>                  |  | <b>CÓDIGO:</b><br>GO.ADM.05 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: DISCIPLINA</b><br><b>GO.ADM.05</b> |  | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   |  |  | <b>Versión:</b> 01          |
|   |  |  |                             |

## 2. Flujograma



## 3. Documentación

| Documento/registro |        |     |      |     |           |
|--------------------|--------|-----|------|-----|-----------|
| Nombre             | Origen |     | Tipo |     | Código    |
|                    | INT    | EXT | IMP  | DIG |           |
| No aplica          |        |     |      |     | No aplica |

## 7. GESTIÓN DE APOYO

### 7.1. TIC'S

#### 7.1.1. MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA DE TELECOMUNICACIÓN

|   |  |                              |
|---|--|------------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>  | <b>CÓDIGO:<br/>GA.TIC.01</b> |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO DE<br/>INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA<br/>GA.TIC.01</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa       |
|   |  | <b>Versión:</b> 01           |
|   |  | Pag. 1 de 5                  |

# CUERPO DE BOMBEROS IBARRA



**MACROPROCESO:** GESTIÓN APOYO GA.

**PROCESO:** TIC's GA. TIC

**PROCEDIMIENTO:** MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA  
GA.TIC.01

**RESPONSABLE:** DIRECTOR DE TICS

**HISTÓRICO DE REVISIONES:**

| Edición | Revisión | Fecha | Modificación |
|---------|----------|-------|--------------|
| 01      |          |       |              |
| 02      |          |       |              |

| Responsable           |  | Fecha | Firma |
|-----------------------|--|-------|-------|
| <b>Elaborado por:</b> | Karla Rodríguez<br>Estudiante                  |       |       |
| <b>Revisado por:</b>  | Tnte. Patricio Rodríguez<br>Dir. Planificación |       |       |
| <b>Aprobado por:</b>  | Crnl. Fabián López<br>Comandante               |       |       |

|   |  |                                    |
|---|--|------------------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>  | <b>CÓDIGO:</b><br><b>GA.TIC.01</b> |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO DE<br/>INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA<br/>GA.TIC.01</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa             |
|   |  | <b>Versión:</b> 01                 |
|   |  | Pag. 2 de 5                        |

### 1.Objetivo

Asegurar que la comunicación de toda la institución sea estable y eficaz.

### 2.Alcance

Lograr un nivel alto de mejora del sistema de comunicación ya que es esencial en la institución, debido a que se manejan por llamados de emergencia de toda la ciudadanía.

### 3.Responsables

- Director de TIC'S
- ECU-911
- Comandante
- Analista de telecomunicaciones

### 4.Definiciones

**Telecomunicaciones:** Es la recepción de información, señales, sonidos por cualquier tipo de medio.

**Mantenimiento preventivo:** Es realizar un ajuste, actualización, modificación o cambio que ha sido previamente programado.

**Jornada laboral:** Es el tiempo que el trabajador va a desarrollar las actividades para las cuáles ha sido contratado

**Infraestructura:** Conjunto de medios, instalaciones o sistemas que permitan la habilitación de un algo para su uso.

### 5.Referencia Normativa

Reglamento de Mitigación Prevención y Protección contra Incendios del Ministerio de Inclusión Económica y social (2009)

### 6.Descripción del procedimiento

#### MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA DE TELECOMUNICACIÓN GA.TIC.01

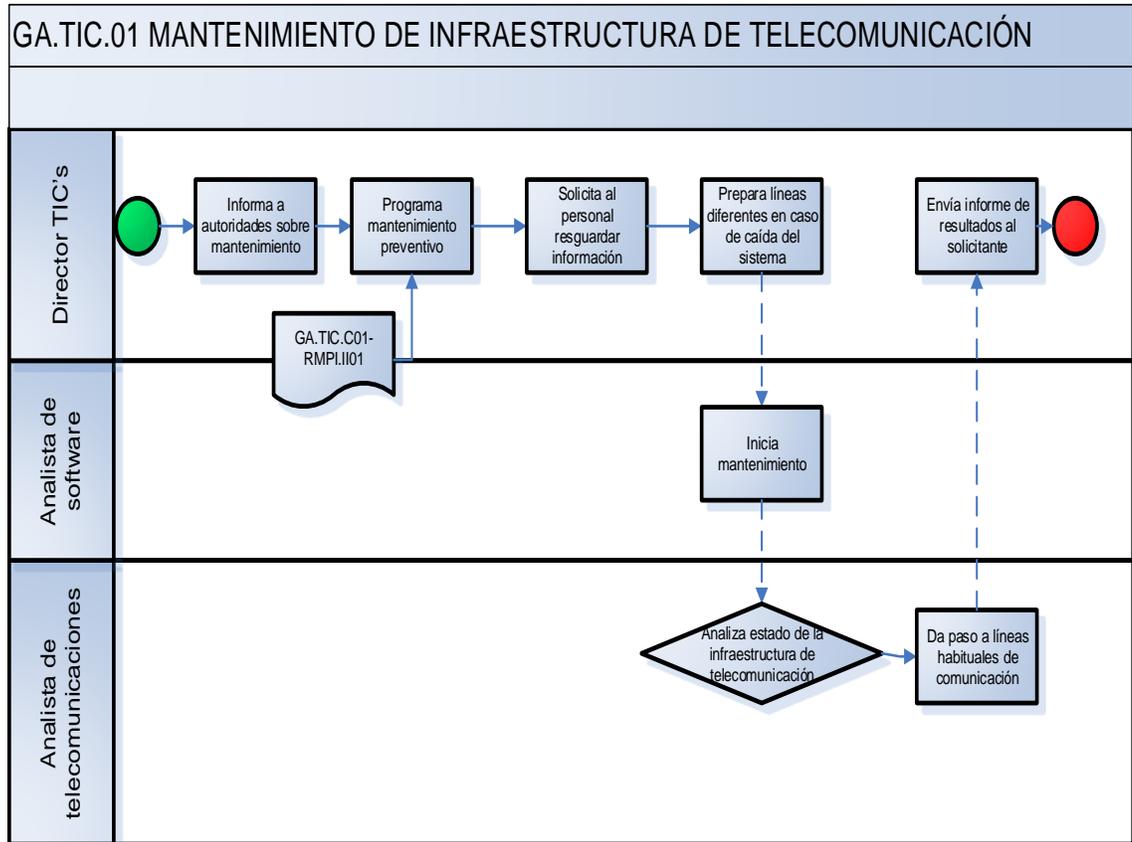
| No. | Responsable       | Descripción   |
|-----|-------------------|---|
| 1   | Director de TIC's | Informa a autoridades sobre mantenimiento da la infraestructura de telecomunicaciones |

|   |  |                             |
|---|--|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>  | <b>CÓDIGO:</b><br>GA.TIC.01 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO DE<br/>INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA<br/>GA.TIC.01</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   |  | <b>Versión:</b> 01          |
|   |  | Pag. 3 de 5                 |

|   |                                |  |
|---|--------------------------------|--|
| 2 | Director de TIC's              | Programa mantenimiento preventivo de forma que no intervenga en la comunicación de la jornada laboral                    |
| 3 | Director de TIC's              | Solicita al personal mantener información resguardada por motivo de mantenimiento de infraestructura de telecomunicación |
| 4 | Director de TIC's              | Prepara líneas de comunicación diferentes a las habituales en caso de un daño en el sistema                              |
| 5 | Analista de software           | Inicia mantenimiento   |
| 6 | Analista de telecomunicaciones | Analiza estado de la infraestructura de telecomunicación de estar bien continua caso contrario reinicia mantenimiento    |
| 7 | Director de TIC's              | Da paso a líneas habituales de telecomunicación  |
| 8 | Director de TIC's              | Informa a las autoridades la finalización del mantenimiento con éxito  |

|   |  |                             |
|---|--|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>  | <b>CÓDIGO:</b><br>GA.TIC.01 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO DE<br/>INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA<br/>GA.TIC.01</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   |  | <b>Versión:</b> 01          |
|   |  | Pag. 4 de 5                 |

### 7. Flujograma



### 8. Documentación

| Nombre   | Documento/registro |     |          |     | CÓDIGO               |
|--|--------------------|-----|----------|-----|----------------------|
|  | Origen             |     | Tipo     |     |                      |
|  | INT                | EXT | IMP      | DIG |                      |
| Registro de mantenimiento preventivo informático | <b>X</b>           |     | <b>X</b> |     | GA.TIC.C01-RMPL.II01 |
|  |                    |     |          |     |                      |

|   |  |                             |
|---|--|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>  | <b>CÓDIGO:</b><br>GA.TIC.01 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO DE<br/>INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA<br/>GA.TIC.01</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   |  | <b>Versión:</b> 01          |
|   |  | Pag. 5 de 5                 |

**9.Anexo**

|   |   |                 |
|---|---|-----------------|
|  | <b>Código: GA.TIC.C01-RMPI.II01</b>                     |                 |
|   | <b>REGISTRO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO INFORMÁTICO</b> |                 |
|   | <b>Fecha:</b>   | <b>Página 1</b> |

| MANTENIMIENTO PREVENTIVO |        |   |   |   |            |             |
|--------------------------|--------|---|---|---|------------|-------------|
| MES                      | SEMANA |   |   |   | FRECUENCIA | OBSERVACIÓN |
|                          | 1      | 2 | 3 | 4 |            |             |
| <b>ENERO</b>             |        |   |   |   |            |             |
| <b>FEBRERO</b>           |        |   |   |   |            |             |

SIMBOLOGÍA:

|                | NOMBRES | FIRMA |
|----------------|---------|-------|
| ELABORADO POR: |         |       |
| REVISADO POR:  |         |       |
| APROBADO POR:  |         |       |

## 7.2. MANTENIMIENTO

### 7.2.1. MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ

|   |  |                              |
|---|--|------------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>                                  | <b>CÓDIGO:</b><br>GA.MTTO.01 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO AUTOMOTRÍZ</b><br><b>GA. MTTO.01</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa       |
|   |  | <b>Versión:</b> 01           |
|   |  | Pag. 1 de 4                  |

# CUERPO DE BOMBEROS IBARRA



**MACROPROCESO:** GESTIÓN APOYO GA.  
**PROCESO:** MANTENIMIENTO GA. MTTO  
**PROCEDIMIENTO:** MANTENIMIENTO AUTOMOTRÍZ  
GA. MTTO.01  
**RESPONSABLE:** DIRECTOR DE TICS

#### HISTÓRICO DE REVISIONES:

| Edición | Revisión | Fecha | Modificación |
|---------|----------|-------|--------------|
| 01      |          |       |              |
| 02      |          |       |              |

|                       | Responsable   | Fecha | Firma |
|-----------------------|---|-------|-------|
| <b>Elaborado por:</b> | Karla Rodríguez<br><b>Estudiante</b>                  |       |       |
| <b>Revisado por:</b>  | Tnte. Patricio Rodríguez<br><b>Dir. Planificación</b> |       |       |
| <b>Aprobado por:</b>  | CrnI. Fabián López<br><b>Comandante</b>               |       |       |

|   |  |                              |
|---|--|------------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>                            | <b>CÓDIGO:</b><br>GA.MTTO.01 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO AUTOMOTRÍZ<br/>GA. MTTO.01</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa       |
|   |  | <b>Versión:</b> 01           |
|   |  | Pag. 2 de 4                  |

### 1.Objetivo

Mantener el vehículo en buenas condiciones para poder acudir a los llamados sin retrasos

### 2.Alcance

Será el encargado de realizar mantenimiento en el parque automotor debido a que en caso de haber fallas los llamados de emergencia serán atendidos con demora.

### 3.Responsables

- Oficial de guardia
- Personal

### 4.Definiciones

**Parque automotor:** Vehículos que se encuentran a disposición de la organización

### 5.Referencia Normativa

Reglamento Orgánico Operativo y de Régimen interno y Disciplina de los Cuerpos de Bomberos del País (2005)

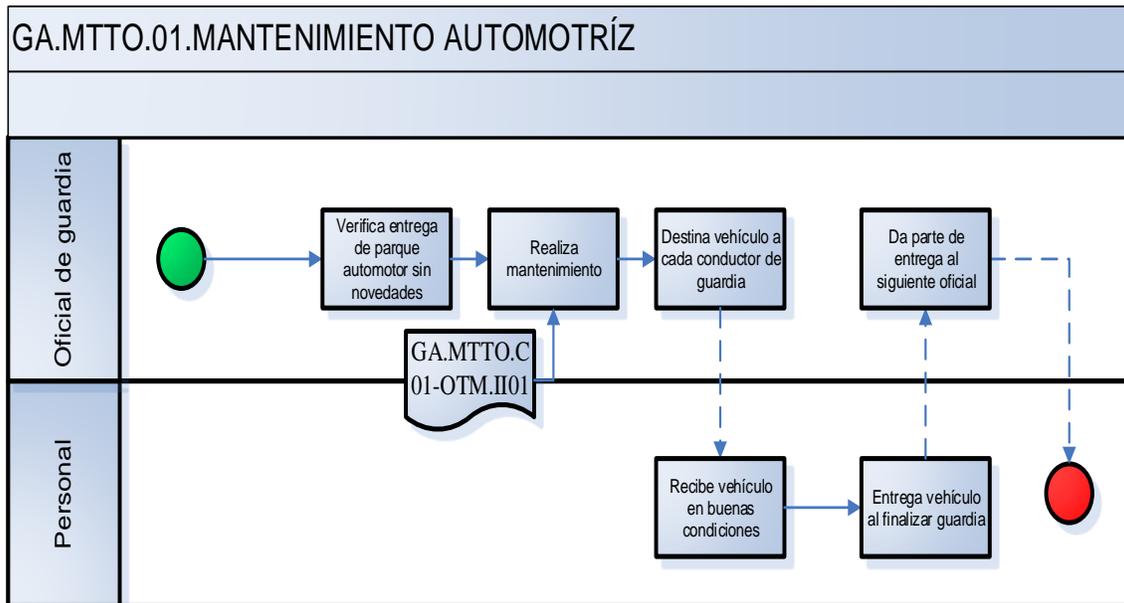
### 6.Descripción del procedimiento

#### MANTENIMIENTO AUTOMOTRÍZ GA. MTTO.01

| No. | Responsable        | Descripción   |
|-----|--------------------|---|
| 1   | Oficial de guardia | Se encarga de verificar que el parque automotor entregado a su guardia se encuentre completo y en buen estado |
| 2   | Oficial de guardia | Realiza mantenimiento al parque automotor en caso de necesitarlo, emite orden de trabajo mecánica             |
| 3   | Oficial de guardia | Destina un vehículo a cada conductor de guardia   |
|     | Personal           | Recibe vehículo en buenas condiciones   |
| 4   | Personal           | Entrega vehículo al finalizar la guardia  |
| 5   | Oficial de guardia | Da parte al siguiente Oficial   |

|   |  |  |                              |
|---|--|--|------------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>                                |  | <b>CÓDIGO:</b><br>GA.MTTO.01 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO<br/>AUTOMOTRÍZ<br/>GA. MTTO.01</b> |  | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa       |
|   |  |  | <b>Versión:</b> 01           |
|   |  |  |                              |

### 7. Flujograma



### 8. Documentación

| Documento/registro        |          |     |          |     |                      |
|---------------------------|----------|-----|----------|-----|----------------------|
| Nombre                    | Origen   |     | Tipo     |     | Código               |
|                           | INT      | EXT | IMP      | DIG |                      |
| Orden de trabajo mecánica | <b>X</b> |     | <b>X</b> |     | GA.MTTO.C01-OTM.II01 |
|                           |          |     |          |     |                      |

|   |  |                              |
|---|--|------------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>                                  | <b>CÓDIGO:</b><br>GA.MTTO.01 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO AUTOMOTRÍZ</b><br><b>GA. MTTO.01</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa       |
|   |  | <b>Versión: 01</b>           |
|   |  | Pag. 4 de 4                  |

**9.Anexo**



ORDEN DE TRABAJO

No. DE ORDEN: 000001241

Fecha: \_\_\_\_\_      KM Actual: \_\_\_\_\_      Proximo KM: \_\_\_\_\_

DATOS DEL OPERADOR

Nombre: \_\_\_\_\_      Cargo: \_\_\_\_\_      Estación: \_\_\_\_\_

IDENTIFICACIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL VEHÍCULO

No. Oficial: \_\_\_\_\_      Placa: \_\_\_\_\_      Kilometraje: \_\_\_\_\_      Marca: \_\_\_\_\_  
 Año: \_\_\_\_\_      Estación a la que Presta Servicio: \_\_\_\_\_

TRABAJO SOLICITADO

MANTENIMIENTO PREVENTIVO       MANTENIMIENTO CORRECTIVO

|   |  |   |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> Batería                            | <input type="checkbox"/> Sistema de Dirección        | <input type="checkbox"/> Sistema de combustible       |
| <input type="checkbox"/> Cambio de aceite en el motor       | <input type="checkbox"/> Neumáticos                  | <input type="checkbox"/> Sistema eléctrico            |
| <input type="checkbox"/> Cambio de aceite transmisión, caja | <input type="checkbox"/> Sistema de inyección        | <input type="checkbox"/> Sistema de bombas en general |
| <input type="checkbox"/> Caja de cambios                    | <input type="checkbox"/> Transmisión                 | <input type="checkbox"/> Sistema de enfriamiento      |
| <input type="checkbox"/> Carrocería en general              | <input type="checkbox"/> Sistema de suspensión       | <input type="checkbox"/> Sistema de distribución      |
| <input type="checkbox"/> Cambio general de aceite           | <input type="checkbox"/> Sistema Hidráulico          | <input type="checkbox"/> Sistema de lubricación       |
| <input type="checkbox"/> Cambio de filtros                  | <input type="checkbox"/> Sistema de Escape           | <input type="checkbox"/> Reparación de Motor          |
| <input type="checkbox"/> Frenos en general                  | <input type="checkbox"/> Sistema embrague en general | <input type="checkbox"/> Sistema de encendido         |

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
**CRNL. (B) FABIAN LÓPEZ**  
**COMANDANTE GENERAL**  
**DEL CUERPO DE BOMBEROS IBARRA**

\_\_\_\_\_  
 SOLICITADO POR

\_\_\_\_\_  
 RESPONSABLE MECÁNICA

\_\_\_\_\_  
 RESPONSABLE TALLER

### 7.3. JURÍDICO

#### 7.3.1. ASESORAMIENTO JURÍDICO A LA INSTITUCIÓN

|   |   |                             |
|---|---|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>   | <b>CÓDIGO:</b><br>GA.JUR.01 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: ASESORAMIENTO JURÍDICO A LA INSTITUCIÓN</b><br><b>GA.JUR.01</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   |   | <b>Versión:</b> 01          |
|   |   | Pag. 1 de 3                 |

# CUERPO DE BOMBEROS IBARRA



**ACROPROCESO:** GESTIÓN APOYO GA.

**PROCESO:** JURÍDICO GA.JUR

**PROCEDIMIENTO:** ASESORAMIENTO JURÍDICO A LA INSTITUCIÓN  
GA.JUR.01

**RESPONSABLE:** ASESOR JURÍDICO

#### HISTÓRICO DE REVISIONES:

| Edición | Revisión | Fecha | Modificación |
|---------|----------|-------|--------------|
| 01      |          |       |              |
| 02      |          |       |              |

|                       | Responsable   | Fecha | Firma |
|-----------------------|---|-------|-------|
| <b>Elaborado por:</b> | Karla Rodríguez<br><b>Estudiante</b>                  |       |       |
| <b>Revisado por:</b>  | Tnte. Patricio Rodríguez<br><b>Dir. Planificación</b> |       |       |
| <b>Aprobado por:</b>  | Crnl. Fabián López<br><b>Comandante</b>               |       |       |

|   |   |                             |
|---|---|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>   | <b>CÓDIGO:</b><br>GA.JUR.01 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: ASESORAMIENTO JURÍDICO A LA<br/>INSTITUCIÓN GA.JUR.01</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   |   | <b>Versión:</b> 01          |
|   |   | Pag. 2 de 3                 |

### 1.Objetivo

Mantener la legalidad en cada decisión que se tome en la institución.

### 2.Alcance

Se encarga de realizar todos los trámites pertinentes a la institución que sean de ámbito de derecho.

### 3.Responsables

- Comandante
- Secretaria
- Asesor jurídico

### 4.Definiciones

**Índole:** Es la característica propia natural de cada cosa, misma que indica origen o referencia marcada.

**Jurídico:** Es todo aquello concerniente a derecho mismo que debe tener acción e interpretación legal.

### 5.Referencia Normativa

Reglamento Orgánico Operativo y de Régimen interno y Disciplina de los Cuerpos de Bomberos del País (2005)

### 6.Descripción del procedimiento

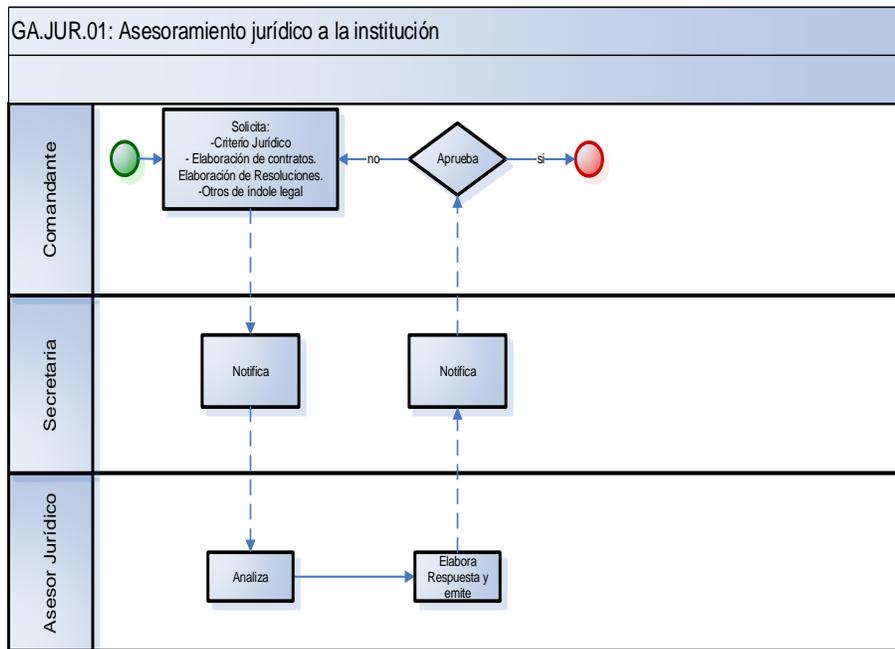
#### ASESORAMIENTO JURÍDICO A LA INSTITUCIÓN GA.JUR.01

| No. | Responsable     | Descripción   |
|-----|-----------------|---|
| 1   | Comandante      | Toma disposiciones sobre aspectos de índole legal sea cuál sea la situación |
| 2   | Secretaria      | Notifica sobre proceso legal  |
| 3   | Asesor Jurídico | Analiza la situación legal del proceso                                      |
| 4   | Asesor Jurídico | Genera acciones legales sobre el proceso y emite documentación              |

|   |   |  |                             |
|---|---|--|-----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>   |  | <b>CÓDIGO:</b><br>GA.JUR.01 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: ASESORAMIENTO JURÍDICO A LA INSTITUCIÓN</b><br><b>GA.JUR.01</b> |  | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa      |
|   |   |  | <b>Versión:</b> 01          |
|   |   |  | Pag. 3 de 3                 |

|   |            |  |
|---|------------|--|
| 5 | Secretaria | Notifica sobre el estado del proceso   |
| 6 | Comandante | En caso de aprobar finaliza caso contrario vuelve a tomar disposiciones sobre los aspectos de índole legal |

### 7. Flujograma



### 8. Documentación

| Documento/registro |        |     |      |     |           |
|--------------------|--------|-----|------|-----|-----------|
| Nombre             | Origen |     | Tipo |     | Encargado |
|                    | INT    | EXT | IMP  | DIG |           |
| No aplica          |        |     |      |     | No aplica |

## 7.4. RIESGO

### 7.4.1. SGRL

|   |                                     |                            |
|---|-------------------------------------|----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b> | <b>CÓDIGO:</b><br>GA.RG.01 |
|   | PROCEDIMIENTO: SGRL<br>GA.RG.01     | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa     |
|   |                                     | <b>Versión:</b> 01         |
|   |                                     | Pag. 1 de 5                |

# CUERPO DE BOMBEROS IBARRA



**MACROPROCESO:** GESTIÓN APOYO GA.  
**PROCESO:** RIESGO GA. RG  
**PROCEDIMIENTO:** SGRL GA.RG.01  
**RESPONSABLE:** ANALISTA DE PREVENCIÓN

#### HISTÓRICO DE REVISIONES:

| Edición | Revisión | Fecha | Modificación |
|---------|----------|-------|--------------|
| 01      |          |       |              |
| 02      |          |       |              |

|                       | Responsable   | Fecha | Firma |
|-----------------------|---|-------|-------|
| <b>Elaborado por:</b> | Karla Rodríguez<br><b>Estudiante</b>                  |       |       |
| <b>Revisado por:</b>  | Tnte. Patricio Rodríguez<br><b>Dir. Planificación</b> |       |       |
| <b>Aprobado por:</b>  | Crnl. Fabián López<br><b>Comandante</b>               |       |       |

|   |   |                                   |
|---|---|-----------------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>           | <b>CÓDIGO:</b><br><b>GA.RG.01</b> |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: SGRL</b><br><b>GA.RG.01</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa            |
|   |   | <b>Versión:</b> 01                |
|   |   | Pag. 3 de 5                       |

### 1.Objetivo

Realizar gestión de riesgo

### 2.Alcance

El analista de prevención debe identificar de forma acertada todos los riesgos existentes en la realización de todas las actividades del personal ya que este es el encargado de evaluar los riesgos y generar tratamiento de los riesgos.

### 3.Responsables

- Analista de prevención
- Comandante

### 4.Definiciones

**SGRL:** Sistema de Gestión de Riesgos Laborales

**Matriz de riesgo:** Herramienta que permite identificar todos los tipos de riesgos que existen para prevenir al personal y no exponerlos

### 5.Referencia Normativa

Norma de control interno para las entidades, organismos del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos (2009)

### 6.Descripción del procedimiento

**SGRL**  
**GA.RG.01**

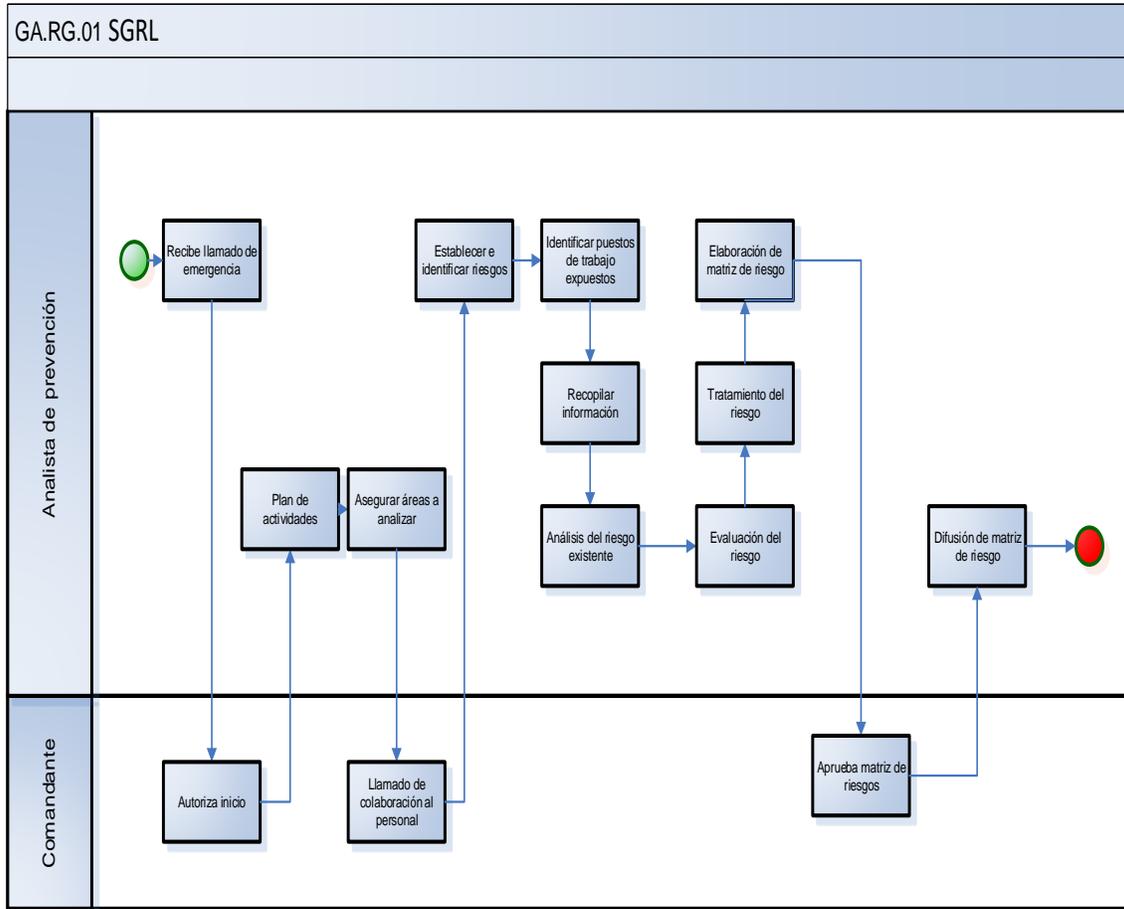
| No. | Responsable            | Descripción   |
|-----|------------------------|---|
| 1   | Analista de prevención | Presenta propuesta de realización de matriz de riesgos      |
| 2   | Comandante             | Autoriza inicio   |
| 3   | Analista de prevención | Planifica actividades para elaboración de matriz de riesgos |
| 4   | Analista de prevención | Asegurar las áreas a analizar                               |
| 5   | Comandante             | Llamado al personal a colaborar con el estudio a aplicarse  |
| 6   | Analista de prevención | Establecer e identificar riesgos                            |
| 7   | Analista de prevención | Identificar todos los puestos de trabajo expuestos          |

|   |   |                            |
|---|---|----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>     | <b>CÓDIGO:</b><br>GA.RG.01 |
|   |   | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa     |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: SGRL<br/>GA.RG.01</b> | <b>Versión:</b> 01         |
|   |   | Pag. 4 de 5                |

|    |                        |  |
|----|------------------------|--|
| 8  | Analista de prevención | Recopilar información                            |
| 9  | Analista de prevención | Análisis del riesgo existente                    |
| 10 | Analista de prevención | Evaluación del riesgo                            |
| 11 | Analista de prevención | Tratamiento de riesgo                            |
| 12 | Analista de prevención | Elaboración de matriz de riesgos                 |
| 13 | Comandante             | Aprueba matriz de riesgos                        |
| 14 | Analista de prevención | Difusión de matriz de riesgos a todo el personal |

|   |   |                            |
|---|---|----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>           | <b>CÓDIGO:</b><br>GA.RG.01 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: SGRL</b><br><b>GA.RG.01</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa     |
|   |   | <b>Versión:</b> 01         |
|   |   | Pag. 5 de 5                |

### 7. Flujograma



### 8. Documentación

| Documento/registro |        |     |      |     |                 |
|--------------------|--------|-----|------|-----|-----------------|
| Nombre             | Origen |     | Tipo |     | Encargado       |
|                    | INT    | EXT | IMP  | DIG |                 |
| Matriz de Riesgo   | X      |     | X    |     | Asesor jurídico |

|   |   |                            |
|---|---|----------------------------|
|  | <b>CUERPO DE BOMBEROS DE IBARRA</b>     | <b>CÓDIGO:</b><br>GA.RG.01 |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: SGRL<br/>GA.RG.01</b> | <b>Fecha:</b> dd/mm/aa     |
|   |   | <b>Versión:</b> 01         |
|   |   | Pag. 5 de 5                |

### 9. Anexo

|                                     | <b>UNIDAD DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b> | <b>MÉTODO GENERAL DE IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN INICIAL DE RIESGOS INSHT</b>  | Código: UTN-F-100-01  |   |               |   |    |                       |    |   |   |    |  |
|--|--|--|-----------------------|---|---------------|---|----|-----------------------|----|---|---|----|--|
|  |  |  | Fecha de Elaboración: |   |               |   |    |                       |    |   |   |    |  |
|  |  |  | Última aprobación:    |   |               |   |    |                       |    |   |   |    |  |
|  |  |  | Revisión:             |   |               |   |    |                       |    |   |   |    |  |
| Elaborado por: <u>Img. Marcelo Puente, Subte. Sairi de la Torre</u>  |  | Revisado por:  | Aprobado por:         |   |               |   |    |                       |    |   |   |    |  |
| Localización:<br>Puestos de<br>N° de<br><br>Tiempo de exposición:<br>Proceso: <u>SECRETARIA</u><br>Subproceso: _____ |  | Evaluación:<br><input type="checkbox"/> Inicial<br><br><input type="checkbox"/> Periódica<br>Fecha Evaluación:<br>Fecha última evaluación: |                       |   |               |   |    |                       |    |   |   |    |  |
| #  | Peligro Identificativo                         | Probabilidad   |                       |   | Consecuencias |   |    | Estimación del Riesgo |    |   |   |    |  |
|  |  | B  | M                     | A | LD            | D | ED | T                     | TO | M | I | IN |  |
| 1  | Caída de personas a distinto nivel             |  |                       |   |               |   |    |                       |    |   |   |    |  |
| 2  | Caída de personas al mismo nivel               |  |                       |   |               |   |    |                       |    |   |   |    |  |
| 3  | Caída de objetos por desplome o derrumbamiento |  |                       |   |               |   |    |                       |    |   |   |    |  |
| 4  | Caída de objetos en manipulación               |  |                       |   |               |   |    |                       |    |   |   |    |  |
| 5  | Caída de objetos desprendidos                  |  |                       |   |               |   |    |                       |    |   |   |    |  |