

The logo is a circular emblem with a red background and a grey border. It features a central yellow fire helmet with a white star on its front. Behind the helmet are crossed yellow tools: a fire hook on the left and a fire axe on the right. The text "BENEMERITO" is at the top, "CUERPO DE BOMBEROS" is in the middle, and "GUAYAQUIL" is at the bottom, all in grey capital letters. The year "1835" is inscribed on the front of the helmet.

# PLAN OPERATIVO ANUAL 2016

Benemérito Cuerpo de Bomberos de  
Guayaquil

**TABLA DE CONTENIDOS:**

| <b>Título</b>  | <b>Página</b> |
|--|---------------|
| <i>Introducción</i>  | 3             |
| <i>Marco legal</i>   | 3             |
| <u><i>Elementos orientadores del Plan Operativo Anual 2016</i></u>   | 6             |
| <u><i>Objetivos estratégicos</i></u>   | 8             |
| <u><i>Macroproyectos de Gestión Institucional para 2016</i></u>  | 10            |
| <u><i>Planes Estratégicos para la Gestión Operativa de Emergencias Médicas, Emergencias y Siniestros</i></u> | 11            |
| <i>Estrategias y Objetivos de las áreas claves de la institución</i>   | 13            |
| <i>Metas e Indicadores de Gestión</i>  | 16            |
| <i>Mapa de Riesgos de la Organización y Plan de Respuesta al Riesgo</i>                                      | 24            |
| <i>Equipo Gerencial de la Organización</i>   | 34            |

## I. INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene el Plan Operativo Anual 2016 del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil y ha sido diseñado con el fin de dar un orden lógico de las acciones que se proponen realizar las áreas operativas y administrativas de la Institución y describe los programas, proyectos y acciones a realizarse durante este año.

Actualmente el BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS DE GUAYAQUIL, conformado por personal Voluntario y Rentado se encuentra bajo la dirección de su Primer Jefe, el Crnl. Martín Cucalón de Ycaza; su gestión se desarrolla con la colaboración de más de 1400 bomberos voluntarios, cuenta con 6 Brigadas y 4 Divisiones Especializadas, que funcionan a través de 56 Compañías y 17 cuarteles distribuidos en toda la ciudad para salvar vidas atendiendo diversos tipos de emergencias como incendios, rescates, atenciones prehospitalarias, entre las principales, garantizando a los ciudadanos en general una protección adecuada y procurando que la ciudadanía desarrolle conciencia sobre la necesidad de prevenir los fuegos. El Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil, además cuenta con el servicio de Ambulancias, Rescate, Forestal, Materiales Peligrosos, y Fluvial para optimizar su abnegada y valiente labor.

El diseño del plan operativo tiene como objetivo fundamental orientar los procesos de trabajos, convirtiendo los propósitos institucionales en pasos claros y en objetivos y metas evaluables a corto plazo; contribuyendo, de manera efectiva al fortalecimiento institucional y a elevar el ordenamiento, la calidad y la transparencia del gasto.

El Plan Operativo 2016 persigue la consecución de los objetivos y metas establecidas en el Plan Estratégico 2013-2016 y nos servirá como instrumento de medición que facilita el seguimiento de los avances que se plantean a lo largo del año.



Es nuestro interés que el presente Plan Operativo nos permita, mediante su ejecución, avanzar significativamente en el cumplimiento de los objetivos del Plan Estratégico a fin de continuar con la misión del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil y alcanzar su visión.

## II. MARCO LEGAL

El Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil es una institución con 180 años de servicio a la comunidad. Fue establecida legalmente bajo el gobierno del Presidente de la República, Vicente Rocafuerte, el 17 de Agosto de 1835. El 25 de octubre de 1930, el Honorable Congreso Nacional concedió al Cuerpo de Bomberos el título de Benemérito como homenaje a ésta singular especie de varones que de forma decidida están siempre dispuestos a prestar sus servicios a la comunidad.

El literal m) del Art. 55 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, establece entre las competencias exclusivas del gobierno autónomo descentralizado municipal, "*Gestionar los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios*". El Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil es adscrito a la Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil con autonomía administrativa, financiera y operativa otorgada a través de una ordenanza expedida por el cabildo en el año 2005. Por este motivo, se ha tomado en cuenta para el desarrollo del presente plan operativo anual, la *Ordenanza que incorpora a la normativa municipal el plan de desarrollo del Cantón Guayaquil*, publicado en la Gaceta No. 28 del 10 de enero de 2012 y que plantea las prioridades estratégicas de desarrollo en diferentes ámbitos del cantón Guayaquil, incluyendo lo referido a la prevención de emergencias a cargo del B. Cuerpo de Bomberos de Guayaquil.

El Art. 2 de la Ordenanza de Autonomía y Funcionamiento del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil, dispone: "*Fines.- El Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil es una institución eminentemente técnica, destinada específicamente a la prevención de incendios, a defender a las personas y a las propiedades contra el fuego, al rescate y salvamento, a la atención pre-hospitalaria en caso de emergencias, al socorro en catástrofes o siniestros, incidentes con materiales considerados como peligrosos, así como en capacitación a la ciudadanía para prevenir toda clase de siniestros; y, a todas las otras actividades que la ley o las ordenanzas señalen.*"

La Ley de Responsabilidad, Estabilización y Transparencia Fiscal, establece en su artículo 2, la obligación para cada institución del sector público de elaborar el Plan Plurianual Institucional para cuatro años y Planes Operativos Anuales que servirán de base para la Programación Presupuestaria.

El Reglamento Sustitutivo al Reglamento a la Ley de Responsabilidad, Estabilización y Transparencia Fiscal, señala en el Art. 3:

*"Los planes de las entidades y organismos del sector público no financiero evidenciarán las relaciones costo beneficio de los gastos mediante indicadores que relacionen la valorización de productos, resultados, metas o beneficios esperados de la ejecución de programas y proyectos, con el monto de recursos que se emplearán para lograrlos o con*

*sus costos. Estas relaciones deberán estar de acuerdo con la metodología que establezca SENPLADES, lo cual se verificará en los respectivos procesos de evaluación”.*

Dando cumplimiento al párrafo precedente, se ha tomado en consideración los siguientes manuales de procedimiento para la elaboración del presente Plan Operativo Anual:

- ✓ Guía Metodológica de Planificación Institucional, SENPLADES/ 2da edición, Quito 2012.
- ✓ Lineamientos generales: Identificación de indicadores y planteamiento de metas para el Plan Nacional de Desarrollo, SENPLADES, Quito, 2013.

Cabe anotar que las “Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público, y de las Personas Jurídicas de Derecho Privado que dispongan de recursos públicos” emitidas por la Contraloría General del Estado, según Acuerdo 039-2009 publicado mediante Registro Oficial No. 78 (1/12/2009) y Suplemento Registro Oficial No. 87 (14/12/2009), establecen mediante Norma 200-02 lo siguiente:

***“200-02 Administración estratégica: Las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, implantarán, pondrán en funcionamiento y actualizarán el sistema de planificación, así como el establecimiento de indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional.***

*Las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos requieren para su gestión, la implantación de un sistema de planificación que incluya la formulación, ejecución, control, seguimiento y evaluación de un plan plurianual institucional y planes operativos anuales, que considerarán como base la función, misión y visión institucionales y que tendrán consistencia con los planes de gobierno y los lineamientos del Organismo Técnico de Planificación.*

*Los planes operativos constituirán la desagregación del plan plurianual y contendrán: objetivos, indicadores, metas, programas, proyectos y actividades que se impulsarán en el período anual, documento que deberá estar vinculado con el presupuesto a fin de concretar lo planificado en función de las capacidades y la disponibilidad real de los recursos.*

*La formulación del plan operativo anual deberá coordinarse con los procesos y políticas establecidos por el Sistema Nacional de Planificación (SNP), las Normas del Sistema Nacional de Inversión Pública (SNIP), las directrices del sistema de presupuesto, así como el análisis pormenorizado de la situación y del entorno. Asimismo, dichas acciones se diseñarán para coadyuvar el cumplimiento de los componentes de la administración estratégica antes mencionada. Como toda actividad de planificación requiere seguimiento y evaluación permanente.*

*El análisis de la situación y del entorno se concretará considerando los resultados logrados, los hechos que implicaron desvíos a las programaciones precedentes, identificando las necesidades emergentes para satisfacer las demandas presentes y futuras de los usuarios internos y externos y los recursos disponibles, en un marco de calidad. Los productos de todas las actividades*

*mencionadas de formulación, cumplimiento, seguimiento y evaluación, deben plasmarse en documentos oficiales a difundirse entre todos los niveles de la organización y a la comunidad en general."*

Considérese que de acuerdo a los artículos 37 y 38 de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana, el Estado reconoce al voluntariado como una forma de participación social, y que podrán participar en la ejecución de los proyectos, dentro del marco del plan institucional.

## **ELEMENTOS ORIENTADORES DEL PLAN OPERATIVO ANUAL 2016**

### **MISIÓN**

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

### **VISIÓN**

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

### **VALORES**

Tal como se establece en el "*Código de la Ética de los Servidores del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil*", los principales valores que sirven de orientación y guía de la conducta de los servidores del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil son los siguientes:

- **Integridad.**- Puede medirse en función de lo que es correcto y justo, para lo cual los servidores del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil se ajustarán al espíritu de las normas morales y de ética en el desarrollo de sus funciones y ejercicio profesional.
- **Honradez.**- El Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil espera que sus servidores apliquen un criterio de honradez absoluta en la realización de su trabajo.

- **Responsabilidad.-** Los servidores del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil, deberán siempre actuar con responsabilidad en el ejercicio de sus funciones y tareas, las mismas que las realizarán con diligencia, seriedad y calidad desde el principio hasta el final de su gestión obteniendo enseñanzas y experiencia de ellas.
- **Equidad y Justicia.-** En relación a la atención al público, los servidores han de considerar los principios que rigen a la Institución, pero también los de equidad y justicia que asisten a las personas, como demandantes de legítima información.
- **Probidad.-** El servidor deberá actuar con rectitud, procurando satisfacer el interés general y desechando cualquier beneficio personal, obligándose a mantener y demostrar una conducta intachable y honesta.

### **POLÍTICAS INSTITUCIONALES**

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

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

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Dentro del *Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017*, se encuentra contemplado el siguiente objetivo gubernamental al cual se han alineado las metas y las labores del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil:

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



Este objetivo incluye dentro del PNBV, la respuesta operativa para minimizar la condición de vulnerabilidad de la ciudadanía ante desastres de origen natural (sismos, erupciones, sequías, inundaciones, entre otros) y los ocasionados por el ser humano (asentamientos urbanos en zonas de alto riesgo, falta de cultura en prevención y respuesta ante emergencias), que son los que más se presentan en nuestro país.

Mediante Decreto Ejecutivo 988, el Presidente de la República dispuso la implementación del Servicio Integrado de Seguridad ECU-911, como herramienta integradora de los servicios de emergencia que prestan los Cuerpos de Bomberos, las Fuerzas Armadas, la Policía Nacional e Instituciones que conforman el Sistema Nacional de Salud. Servicio que en la actualidad, coordina directamente con la Central de Alarmas del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil, para la atención inmediata de emergencias y desastres.

El *Plan Nacional de Seguridad Integral 2014-2017*, establecido por el Ministerio Coordinador de la Seguridad, contempla como política de seguridad del Estado:

#### *"3.11 Garantizar la preservación y protección integral del patrimonio cultural y natural y de la ciudadanía ante amenazas y riesgos de origen natural o antrópico"*

Teniendo como responsable principal a la Secretaría de Gestión de Riesgos, y entre los co-responsables a los Gobiernos Autónomos Descentralizados a través de la gestión de los Cuerpos de Bomberos.

De acuerdo al **Plan Estratégico Institucional del BCBG 2013-2016**, los objetivos estratégicos de la Institución para alcanzar durante dicho periodo son:

1. Mejorar la gestión del Talento Humano.
2. Fortalecer el desarrollo organizacional contando con procesos ágiles y utilizando las mejoras prácticas.
3. Fortalecer la formación técnica y del personal rentado y voluntario.
4. Mejorar los niveles de comunicación con el usuario.
5. Incrementar la cantidad de asesoría y ayuda técnica a usuarios.
6. Proveer un servicio rápido y efectivo de respuesta ante emergencias.

7. Fomentar cultura de prevención de incendios.
8. Ampliar los servicios de atención y prevención de emergencias.

Mismos que se encuentran alineados tanto al objetivo mencionado del *Plan Nacional del Buen Vivir*, así como a las políticas de seguridad del *Plan Nacional de Seguridad Integral*.

Para la **Planificación Operativa Anual** se han considerado los procesos:

| <b>AGREGADORES DE VALOR</b>  | <b>DE</b> | <b>PROCESOS HABILITANTES</b>   | <b>PROCESOS DESCONCENTRADOS</b>   |
|--|-----------|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gestión Operativa de Emergencias médicas, emergencias y siniestros</li> <li>➤ Inspección y asesoramiento para Prevención de Incendios</li> <li>➤ Asesoramiento Técnico e Inspección de Obras Civiles</li> <li>➤ Central de Alarmas</li> </ul> |           | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gestión Legal</li> <li>➤ Gestión de Auditoría Interna</li> <li>➤ Gestión de Comunicación Social</li> <li>➤ Gestión de Secretaria General</li> <li>➤ Gestión Financiera</li> <li>➤ Gestión Administrativa</li> <li>➤ Gestión de Talento Humano</li> <li>➤ Gestión Tecnológica</li> <li>➤ Gestión de Promoción y cultura</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Capacitación y Formación Bomberil</li> </ul> |

En base a estos procesos, las diferentes áreas y coordinaciones han realizado su Plan Operativo Anual 2016 donde especifican los objetivos operativos, metas, indicadores de gestión y programación así como el mapa de riesgo para la consecución de los objetivos y el plan de respuesta al mismo.

Conforme lo establece la normativa vigente, los planes y programas incluidos en este documento, conjuntamente con el Plan Anual de Compras (PAC) 2016, han servido como base para la elaboración de la proforma del Presupuesto Anual 2016. El PAC podrá ser consultado en el portal del Servicio Nacional de Compras Públicas.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> <https://www.compraspublicas.gob.ec/ProcesoContratacion/compras/PC/buscarProceso.cpe?sg=1#>

## MACROPROYECTOS DE GESTIÓN INSTITUCIONAL PARA 2016

| Proyecto   | Descripción   | Beneficios  | Responsable                                    | Valor USD\$   |
|--|---|---|--|---|
| <i>Proyecto alineado con objetivos estratégicos "Fortalecer la formación técnica y del personal rentado y voluntario." y "Proveer un servicio rápido y efectivo de respuesta ante emergencias.":</i> |   |   |  |   |
| Proyecto Fuegos  | Instalación de infraestructura para prácticas bomberiles, en la Academia de Bomberos.               | Contar con equipos y técnicas modernas para el entrenamiento del personal bomberil.                 | Coordinación de Gestión Administrativa         | 1,000,000   |
| <i>Proyecto alineado con objetivo estratégico "Ampliar los servicios de atención y prevención de emergencias.":</i>  |   |   |  |   |
| Construcción de Cuarteles en:<br>- Casuarinas<br>- ESPOL<br><br>Culminar remodelación de Cuarteles 8,9,10 y<br>Culminar construcción de Cuarteles:<br>- Cuartel Puná<br>- Cuartel El Morro           | Construcción de nuevos cuarteles para beneficio de la comunidad.                                    | Brindar servicios de respuesta del BCBG ante emergencias en forma más rápida y oportuna.            | Coordinación de Gestión Administrativa         | 350,000<br>350,000<br><br>401,216   |
|  |   |   | Total obras                                    | 2'101,216   |
| <i>Proyecto alineado con objetivo estratégico: "Fomentar cultura de prevención de incendios":</i>  |   |   |  |   |
| Guardianes de la Seguridad.  | Capacitar comunidades en prevención de incendios y en primera respuesta a emergencias en su sector. | Disminuir el índice de incendios y víctimas en sectores vulnerables.<br>Meta anual: 20 comunidades. | Coordinación de Gestión de Comunicación Social | Recursos: Personal voluntario, personal de instructores de Academia de Bomberos de Guayaquil. |

## **PLANES ESTRATÉGICOS PARA LA GESTIÓN OPERATIVA DE EMERGENCIAS MÉDICAS, EMERGENCIAS Y SINIESTROS**

La gestión operativa se realiza a través de:

### **CONTROL DE INCENDIOS**

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

### **DIVISIÓN DE RESCATE**

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

### **MATERIALES PELIGROSOS**

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

### **DIVISIÓN ESPECIALIZADA FLUVIAL**

- Rescates acuáticos.
- Respuesta a deslaves e inundaciones.

### **DIVISIÓN RURAL**

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

### **DIVISIÓN DE AMBULANCIAS**

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

### **ESTRATEGIA:**

Mejorar la gestión de rescate de vidas humanas ante emergencias presentadas mediante la aplicación de técnicas y tácticas bomberiles (mismas que implican el manejo de logística, la administración de recursos humanos y materiales, comunicación y el manejo

de protocolos bajo normativas internacionales).

## **INDICADORES OPERATIVOS**

Los siguientes indicadores serán obtenidos tomando como fuente de información el registro estadístico de emergencias realizado por la Central de Alarmas, quien será responsable de realizar el cálculo y reporte por periodo de gestión (cuatrimestral).

### **Nivel de incidencia de Incendios:**

% incendios/ Total de emergencias

### **Nivel de incidencia de Emergencias por materiales peligrosos:**

% Emergencias materiales peligrosos/ Total de emergencias

### **Nivel de incidencia de Rescates:**

% Rescates realizados / Total de emergencias

### **Nivel de incidencia de atención a emergencias médicas:**

% Emergencias médicas/ Total de emergencias

### **Nivel de incidencia de atención a explosiones:**

% Explosiones/ Total de emergencias

### **Nivel de incidencia de atención a otras emergencias:**

% de Otras emergencias / Total de emergencias

### **Nivel de incidencia de falsas alarmas y similares:**

% Falsas alarmas y similares atendidas/ Total de requerimientos de asistencia

*\* En el concepto de "Falsas alarmas y similares atendidas" se consideran: Falsas alarmas médicas, falsas alarmas otros, Traslados por otros medios, Aborto de procedimientos, Novedad controlada al arribo de la unidad, Pacientes sin querer asistencia, y cualquier otro concepto que implique que se movilice una unidad del BCBG pero que al llegar al punto no se haya requerido realizar ninguna gestión.*

*\*\* Para efectos de análisis, los Niveles de Incidencias serán comparados con periodos iguales del año anterior. Ej.: Enero-abril de 2016 será comparado con Enero-abril de 2015.*

**Tiempo de llegada:** Cantidad de minutos que tomó a la Unidad llegar al punto donde se presentó la novedad. Se compara con el periodo anterior cuatrimestral a efectos de monitorear que se mantenga o disminuya en el tiempo.

## ESTRATEGIAS Y OBJETIVOS DE LAS ÁREAS CLAVES DE LA INSTITUCIÓN:

| Estrategias  | Objetivos   | Áreas  |
|--|---|--|
| A01: Fortalecer la formación técnica y bomberil del personal rentado y voluntario. | A01-01: Capacitación constante a todo el personal bomberil.   | Academia de Bomberos / Todas las brigadas y divisiones |
| A02: Disponibilidad de información.  | A02-01: Implementación de herramientas informáticas o mejoras en sistemas, en áreas clave (financiero, PI, IP). | Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TICs)  |
| A03: Proporcionar un ambiente laboral de alta calidad.                             | A03-01: Ejecutar Campañas de cultura organizacional para lograr un ambiente laboral de calidad.                 | Coordinación de Gestión de Talento Humano              |
|  | A03-02: Ejecutar Campañas de salud preventiva para fortalecer el rendimiento del personal.                      | Coordinación de Gestión de Talento Humano              |
|  | A03-03: Asegurar la sostenibilidad del Sistema de Gestión de Seguridad y salud ocupacional.                     | Coordinación de Gestión de Talento Humano              |
| A04: Personal comprometido con el giro del negocio.                                | A04-01: Capacitación constante al personal administrativo para mantener un alto desempeño.                      | Coordinación de Gestión de Talento Humano              |
| P01: Asegurar cumplimiento de mejores prácticas                                    | P01-01: Implementación de manuales de procedimientos para cubrir procesos críticos de la organización.          | Academia de Bomberos/ Control de Gestión               |
|  | P01-02: Asegurar que los procesos ejecutados estén cumpliendo normativa vigente.                                | Coordinación de Gestión Legal                          |

|  |   |  |
|--|---|--|
| P02: Desarrollar procesos ágiles.  | P02-01: Implementación de mejoras en los procesos de CGPI y CGIP para cubrir más trámites en menor tiempo.                            | Coordinaciones de Gestión de: Ingeniería y Proyectos , Prevención de Incendios                                   |
| P03: Mejorar los canales de comunicación con el usuario.                   | P03-01: Implementar mejoras en el canal de comunicación de información al usuario.  | Central de Alarmas   |
| P04: Crear y fomentar la cultura de prevención de incendios y emergencias. | P04-01: Capacitar a las escuelas para fomentar cultura de prevención de emergencias.  | Coordinación de Gestión de Comunicación Social   |
|  | P04-02: Capacitar a las comunidades y barrios vulnerables para fomentar cultura de prevención de emergencias..                        | Coordinación de Gestión de Comunicación Social   |
|  | P04-03: Capacitar a la ciudadanía en general para fomentar cultura de prevención de emergencias.                                      | Coordinación de Gestión de Comunicación Social, Academia de Bomberos de Guayaquil, Museo del Bombero Ecuatoriano |
|  | P04-04: Logrando que la mayor parte de establecimientos cuenten con permisos de funcionamiento.                                       | Coordinación de Gestión de Prevención de Incendios   |
| C01: Servicio rápido y efectivo ante las emergencias.                      | C01-01: Mantener las unidades de combate y ambulancias en buen estado.  | Coordinación de Gestión Administrativa / Centro de Servicio Logístico (CSL)                                      |
|  | C01-02: Capacitar al personal bomberil y al personal de Central de Alarmas para responder a la emergencia en el menor tiempo posible. | Central de Alarmas/<br>Todas las brigadas y divisiones   |
|  | C01-03: Contar con cuarteles en buen funcionamiento y distribuidos estratégicamente en la ciudad.                                     | Coordinación de Gestión Administrativa   |

|   |  |  |
|---|--|--|
| C02: Servicio ágil y asesoría técnica de calidad.                         | C02-01: Mejorar la atención al cliente capacitando al personal   | Coordinación de Gestión de Prevención de Incendios     |
| F01: Optimizar los gastos.  | F01-01: Racionalizar los gastos y planificarlos.   | Coordinaciones de Gestión: Financiera y Administrativa |
| F02: Verificar el cumplimiento de la proforma presupuestaria de ingresos. | F02-01: Verificar el cumplimiento de la proforma presupuestaria de ingresos y monitorear la eficacia de las estrategias de incremento de ingresos propios en Prev. Incendios, Ing. y Proyectos, Academia Bomberos. | Coordinación de Gestión Financiera                     |
|   | F02-02: Optimizar los tiempos de cobranza a inquilinos.  | Coordinación de Gestión Financiera                     |

## METAS E INDICADORES DE GESTIÓN:

| # | Objetivo No. | Área responsable                                       | Indicadores   | META ANUAL                  |                          |           | AVANCE ESPERADO X TRIMESTRE |      |      |      | Presupuesto |
|---|--------------|--|---|-----------------------------|--------------------------|-----------|-----------------------------|------|------|------|-------------|
|   |              |  |   | Meta                        | Tolerable                | Rojo      | I                           | II   | III  | IV   |             |
| 1 | A01-01       | Academia de Bomberos / Todas las brigadas y divisiones | A01-01-01: % de personal voluntario capacitado.   | >70% del total del personal | >50%                     | =< 50%    | 30%                         | 60%  | 90%  | 100% | \$ 374.010  |
| 2 | A01-01       | Academia de Bomberos                                   | A01-01-02: % de personal rentado capacitado.  | >70% (980 voluntarios)      | >50%                     | =< 50%    | 30%                         | 60%  | 90%  | 100% |             |
| 3 | A01-01       | Academia de Bomberos                                   | A01-01-03: Cant. de aspirantes a bombero capacitados  | 320 personas                | 240 personas             | < 240 p.  | 25%                         | 50%  | 75%  | 100% |             |
| 4 | P04-03       | Academia de Bomberos                                   | P04-03-01: empresas capacitadas por Academia/ # empresas meta anual   | 100%: 50 empresas           | 80%                      | <80%      | 5%                          | 35%  | 70%  | 100% |             |
| 5 | P01-01       | Academia de Bomberos/ Control de Gestión               | P01-01-01: # manuales de procedimientos o elaborados  | 100%: 8 procedimientos      | 6 procedimientos         | < 6 proc. | 25%                         | 50%  | 75%  | 100% |             |
| 6 | C01-02       | Central de Alarmas                                     | C01-02-01: Reducción en el tiempo de despacho de la Unidad (valor promedio en segundos, en que la unidad es despachada vía frecuencia indicando la novedad y dirección) | 100 segundos o menos        | entre 100 y 200 segundos | >200 seg. | 100%                        | 100% | 100% | 100% |             |

|    |        |   |   |                 |                 |            |      |      |      |      |                                |
|----|--------|---|---|-----------------|-----------------|------------|------|------|------|------|--------------------------------|
| 7  | C01-02 | Central de Alarmas / Todas las brigadas y divisiones. | C01-02-02: Reducción del Tiempo de Llegada de la Unidad al sitio de la emergencia, en minutos   | Hasta 5 minutos | Hasta 8 minutos | >8 minutos | 100% | 100% | 100% | 100% |                                |
| 8  | P03-01 | Central de Alarmas                                    | P03-01-01: Índice de Nivel de Servicio Central de Alarmas: Número de llamadas contestadas vs. número de llamadas entrantes vía ECU 911                        | 100%            | 90%             | <90%       | 100% | 100% | 100% | 100% |                                |
| 9  | P01-02 | C. Gestión Legal                                      | P01-02-01: % de requerimientos atendidos de las diferentes áreas del BCBG   | 100%            | 90%             | <90%       | 100% | 100% | 100% | 100% |                                |
| 10 | P01-02 | C. Gestión Legal                                      | P01-02-02: % de procesos judiciales en que se cumplieron los requerimientos dentro de los plazos establecidos por ley vs. número de procesos totales en curso | 100%            | 90%             | <90%       | 100% | 100% | 100% | 100% | Contratación empresa \$100,000 |
| 11 | C01-01 | Administrativo / CSL                                  | C01-01-01: # Unidades operativas/ #   | 95%             | 90%             | <90%       | 100% | 100% | 100% | 100% |                                |

|    |        |                           | Unidades disponibles   |      |     |      |      |     |      |      |  |
|----|--------|---------------------------|--|------|-----|------|------|-----|------|------|--|
| 12 | C01-01 | Administrativo / CSL      | C01-01-02: # Unidades sometidas a mantenimiento o preventivo/ # Unidades disponibles | 100% | 90% | <90% | 25%  | 50% | 75%  | 100% |  |
| 13 | C01-01 | C. Gestión Administrativa | C01-01-03: % Cumplimiento de plan anual de compras                                   | 100% | 90% | <90% | 25%  | 50% | 75%  | 100% | Valores sustentados en el Plan Anual de Compras 2016                 |
| 14 | C01-03 | C. Gestión Administrativa | C01-03-01: % mantenimiento en cuarteles atendidos vs solicitados                     | 100% | 90% | <90% | 25%  | 50% | 75%  | 100% |  |
| 15 | C01-03 | C. Gestión Administrativa | C01-03-02: % Avance Obra Cuarteles 8,9,10  | 100% | 90% | <90% | 100% |     |      |      | \$169,000 (valor referencial 2015 \$483,728.66 + iva, anticipo 30%); |
| 16 | C01-03 | C. Gestión Administrativa | C01-03-03: % Avance Obra Cuartel Puná  | 100% | 90% | <90% | 100% |     |      |      | \$118,216 (valor ref. 2015 \$236432.41 + iva, sin anticipo)          |
| 17 | C01-03 | C. Gestión Administrativa | C01-03-04: % Avance Obra Cuartel El Morro  | 100% | 90% | <90% | 100% |     |      |      | \$114,000 (valor ref.2015: 326176+iva, anticipo 30%)                 |
| 18 | C01-03 | C. Gestión Administrativa | C01-03-05: % Avance Obra Proyecto Fuegos   | 100% | 50% | <50% |      |     |      | 100% | 1,000,000  |
| 19 | C01-03 | C. Gestión Administrativa | C01-03-06: Avance Obra Cuartel Casuarinas  | 100% | 50% | <50% |      | 50% | 100% |      | 350,000  |
| 20 | C01-03 | C. Gestión Administrativa | C01-03-07: Avance Obra Cuartel ESPOL   | 100% | 50% | <50% |      |     | 50%  | 100% | 350,000  |

|    |        |                     |  |                                    |            |      |      |      |      |      |            |
|----|--------|---------------------|--|------------------------------------|------------|------|------|------|------|------|------------|
| 21 | F01-01 | Administrativo/ CSL | F01-01-01: % cumplimiento plan de gastos mantenimiento preventivo vehículos                                  | 100%<br>\$295,419                  | 90%        | <90% | 25%  | 50%  | 75%  | 100% | \$ 295.419 |
| 22 | F01-01 | Administrativo/ CSL | F01-01-02: % Cumplimiento plan de gastos mantenimiento correctivo vehículos.                                 | 100%<br>\$445,710                  | 90% - 110% | <90% | 25%  | 50%  | 75%  | 100% | \$ 445.710 |
| 23 | A03-01 | Talento Humano      | A03-01-01: % de clima laboral  | 80%                                | 70%        | <70% | 100% | 100% | 100% | 100% |            |
| 24 | A03-02 | Talento Humano      | A03-02-01: % cumplimiento del plan anual de salud preventiva   | 100%                               | 80%        | <80% | 25%  | 50%  | 75%  | 100% |            |
| 25 | A03-02 | Talento Humano      | A03-02-02: % ausentismo laboral personal administrativo  | < 5%                               | 0 al 5%    | >5%  | 100% | 100% | 100% | 100% |            |
| 26 | A03-02 | Talento Humano      | A03-02-03: % ausentismo laboral personal rentado   | < 5%                               | 0 al 5%    | >5%  | 100% | 100% | 100% | 100% |            |
| 27 | A03-03 | Talento Humano      | A03-03-01: % cumplimiento de inspecciones de seguridad (Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional) | 100%:<br>16 inspecciones mensuales | 80%        | <80% | 100% | 100% | 100% | 100% |            |
| 28 | A03-03 | Talento Humano      | A03-03-02: % cumplimiento de charlas de seguridad  | 100%:8 charlas mensuales           | 80%        | <80% | 25%  | 50%  | 75%  | 100% |            |

|    |        |                                   |  |               |               |       |      |      |      |      |                          |
|----|--------|-----------------------------------|--|---------------|---------------|-------|------|------|------|------|--------------------------|
|    |        |                                   | ocupacional.   |               |               |       |      |      |      |      |                          |
| 29 | A04-01 | Talento Humano                    | A04-01-01: % personal capacitado.  | 100%          | 80%           | <80%  | 25%  | 50%  | 75%  | 100% |                          |
| 30 | A04-01 | Talento Humano                    | A04-01-02: Calificación Promedio de evaluación del desempeño.  | 100%          | 80%           | <80%  | 100% | -    | 100% | -    |                          |
| 31 | P04-03 | Museo del Bombero Ecuatoriano     | P04-03-02: # visitantes museo  | 9850 personas | 9563 personas | <9563 | 5%   | 20%  | 70%  | 100% |                          |
| 32 | P04-03 | Museo del Bombero Ecuatoriano     | P04-03-03: # niños capacitados / # niños capacitados año anterior  | 160           | 152           | <152  | 50%  | 100% |      |      |                          |
| 33 | P04-03 | C. Gestión de Comunicación Social | P04-03-04: Número de reportajes y boletines en prensa: # reportajes en prensa realizadas vs. planificadas. | 40            | 30            | <30   | 25%  | 50%  | 75%  | 100% | Ppto. Empresa publicidad |
| 34 | P04-03 | C. Gestión de Comunicación Social | P04-03-05: Eventos realizados: # eventos realizados vs planificados  | 6 eventos     | 4             | <4    | 25%  | 50%  | 75%  | 100% |                          |
| 35 | P04-01 | C. Gestión de Comunicación Social | P04-01-01: # Escuelas visitadas (capacitación) vs planificadas   | 135           | 130           | <130  | 25%  | 50%  | 75%  | 100% |                          |

|    |        |                                   |  |      |        |        |      |      |      |      |  |
|----|--------|-----------------------------------|--|------|--------|--------|------|------|------|------|--|
| 36 | P04-02 | C. Gestión de Comunicación Social | P04-02-01<br>Barrios visitados: # barrios visitados vs planificados            | 20   | 15     | <15    | 25%  | 50%  | 75%  | 100% |  |
| 37 | F01-01 | C. Gestión Financiera             | F01-01-03<br>Nivel de gasto corriente:<br>Gastos corrientes / ingresos totales | 80%  | +/- 5% | >85%   | 100% | 100% | 100% | 100% |  |
| 38 | F01-01 | C. Gestión Financiera             | F01-01-04<br>Nivel de inversión:<br>Gastos de inversión / ingresos totales     | 7%   | +/- 2% | >=10 % | 100% | 100% | 100% | 100% |  |
| 39 | F01-01 | C. Gestión Financiera             | F01-01-05<br>Gastos de mantenimiento de vehículos / ingresos totales           | 3%   | +/- 2% | >5%    | 100% | 100% | 100% | 100% |  |
| 40 | F01-01 | C. Gestión Financiera             | F01-01-06<br>Gastos de bienes muebles /ingresos totales                        | 7%   | +/- 2% | >=10 % | 100% | 100% | 100% | 100% |  |
| 41 | F02-01 | C. Gestión Financiera             | F02-01-01: % incremento anual en ingresos CGPI                                 | 5%   | 0%     | <0%    | 0%   | 0%   | 0%   | 100% |  |
| 42 | F02-01 | C. Gestión Financiera             | F02-01-02: % incremento anual en ingresos CGIP                                 | 5%   | 0%     | <0%    | 0%   | 0%   | 0%   | 100% |  |
| 43 | F02-02 | C. Gestión Financiera             | F02-02-01: % inquilinos que se cobró en plazo 1 mes                            | 90%  | 70%    | <70%   | 100% | 100% | 100% | 100% |  |
| 44 | F02-01 | C. Gestión Financiera             | F02-01-03: % Cumplimiento proforma   | 100% | 90%    | <90%   | 25%  | 50%  | 75%  | 100% |  |

|    |        |                                    | ingresos  |                    |        |         |      |      |      |      |  |
|----|--------|------------------------------------|---|--------------------|--------|---------|------|------|------|------|--|
| 45 | F01-01 | C. Gestión Financiera              | F01-01-07: % Cumplimiento proforma gastos   | 100%               | 90%    | <90%    | 25%  | 50%  | 75%  | 100% |  |
| 46 | P02-01 | C. Gestión Ing. y Proyectos        | P02-01-01: % de trámites de solicitudes de factibilidad atendidos dentro del plazo vs recibidos                         | 100%               | 70%    | <70%    | 100% | 100% | 100% | 100% |  |
| 47 | P02-01 | C. Gestión Ing. y Proyectos        | P02-01-02: % de trámites de solicitudes relacionados con disposiciones técnicas atendidos dentro del plazo vs recibidos | 100%               | 70%    | <70%    | 100% | 100% | 100% | 100% |  |
| 48 | P02-01 | C. Gestión Prevención de Incendios | P02-01-03: Cantidad de inspecciones anuales   | 67000 inspecciones | 60,000 | <60,000 | 30%  | 60%  | 90%  | 100% |  |
| 49 | P04-04 | C. Gestión Prevención de Incendios | P04-04-01: % de inspecciones aprobadas vs realizadas  | 60%                | 50%    | <50%    | 100% | 100% | 100% | 100% |  |
| 50 | C02-01 | C. Gestión Prevención de Incendios | C02-01-01: Calificación promedio de servicio de atención al cliente   | 5/5                | 4/5    | < 4/5   | 100% | 100% | 100% | 100% |  |
| 51 | C02-01 | C. Gestión Prevención de Incendios | C02-01-02: % personal de atención al cliente capacitado   | 100%               | 50%    | <50%    | 0%   | 0%   | 50%  | 100% |  |
| 52 | A02-01 | TICs                               | A02-01-01: % implementaci   | 100%               | 90%    | <90%    | 60%  | 100% |      |      |  |

|    |        |      |   |      |     |      |      |     |      |  |  |
|----|--------|------|---|------|-----|------|------|-----|------|--|--|
|    |        |      | ón Sistema<br>emisión<br>órdenes de<br>pago en línea<br>para<br>contribuyente<br>s CGPI   |      |     |      |      |     |      |  |  |
| 53 | A02-01 | TICs | A02-01-02: %<br>Implementaci<br>ón<br>funcionalidad<br>es nuevas<br>SAGIP para<br>Ing. y<br>Proyectos<br>(impresión<br>certificados<br>desde<br>internet) | 100% | 90% | <90% | 40%  | 80% | 100% |  |  |
| 54 | A02-01 | TICs | A02-01-03: %<br>implementaci<br>ón Sistema<br>Gestión y<br>Administració<br>n Vehículos   | 100% | 90% | <90% | 100% |     |      |  |  |
| 55 | A02-01 | TICs | A02-01-04: %<br>implementaci<br>ón solución<br>plan<br>continuidad<br>de servicios  | 100% | 90% | <90% | 0%   | 15% | 100% |  |  |
| 56 | A02-01 | TICs | A02-01-05: %<br>Migración<br>Servidor base<br>de datos,<br>directorio y<br>web  | 100% | 90% | <90% |      | 50% | 100% |  |  |

- *Nota1: Indicador P02-01-01 incluye los siguientes trámites: Factibilidad de edificaciones de alto riesgo, instalación de tanque centralizado de GLP, tanques estacionarios GLP menor a 0.89m3, instalación de planta satélite de regasificación de gas natural.*
- *Nota2: Indicador P02-01-02 incluye los siguientes trámites: Ingresos de obras, Ingreso de obra de alto riesgo, urbanizaciones, conjuntos residenciales, instalación de tanque de GLP, instalación de planta satélite de regasificación de gas natural, edificios de más de 500 m2, edificios de hasta 500m2 de comercio y concentración de público, solicitudes de revisión de d. técnicas, solicitudes de inspecciones técnicas, solicitudes de inspección de avances de obras.*

## MAPA DE RIESGO Y PLAN DE RESPUESTA

| # | RIESGO   | FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS  | CONSECUENCIAS  | OBJETIVOS OPERATIVOS AFECTADOS   | Probabilidad | Impacto | Riesgo | Responsable                                  | PLAN DE MITIGACIÓN  | PLAN DE CONTINGENCIA  | PERIODICIDAD                              | INDICADORES  | Valor esperado (meta trimestral) |
|---|--|---|--|--|--------------|---------|--------|--|---|---|---|--|----------------------------------|
| 1 | Requerimiento de soporte a usuario no sea atendido a tiempo.   | F.I. El cambio solicitado en el módulo informático no se puede atender en el corto plazo por requerir mayor tiempo y recursos para su atención. F.I. Falta de suficiente personal para atender el requerimiento. F.I. Atención concurrente de requerimientos con prioridad más alta | Insatisfacción del usuario que realiza el requerimiento, proceso del BCBG detenido hasta la atención del requerimiento.  | Implementación de herramientas informáticas o mejoras en sistemas en áreas claves        | 5            | 4       | 20     | Tecnologías de la Información y Comunicación | Establecer prioridad de atención de requerimientos.   | De determinarse que no existen suficientes recursos, planificar contratación de personal y recursos adicionales para cumplir requerimientos | Trimestral                                | % cumplimiento de la atención de los requerimientos recibidos. | 100%                             |
| 2 | Módulo informático nuevo sea desarrollado con fallas.  | F.I. Falta de procedimientos en la institución F.E. Cambio en normas y legislación que afecte el proceso cuya automatización fue desarrollada.  | Módulo informático no esté acorde al proceso y no sirva como herramienta de apoyo. Usuarios no utilicen el módulo nuevo. | Implementación de herramientas informáticas o mejoras en sistemas en áreas claves        | 5            | 3       | 15     | Tecnologías de la Información y Comunicación | Solicitar procedimientos actualizados, solicitar a usuario que notifique cambios.                         | Desarrollar nuevas funcionalidades acorde a nuevos requerimientos.  | Previo a implementación de nuevo sistema. | # procedimientos recibidos por proceso solicitado.             | 100%                             |
| 3 | Eventos paralelos realizados por otras instituciones culturales que afecten la participación en los eventos que organice el museo. | F.I. Poca difusión F.E. Eventos de otros museos, conciertos musicales y otros que concurren simultáneamente con eventos que organice el museo BCBG.   | Poca afluencia del público a los eventos del museo.  | Capacitar a la ciudadanía en general para fomentar cultura de prevención de emergencias. | 4            | 3       | 12     | Museo y Biblioteca                           | Obtener agenda cultural de otras entidades para planificar sin que se crucen fechas con eventos externos. | Incrementar la cantidad de eventos organizados por museo  | Cuatrimestral                             | # visitantes /# visitas planificadas                           | Según avance del trimestre       |

|   |  |  |  |  |   |   |    |                              |  |  |                                     |   |                      |
|---|--|--|--|--|---|---|----|------------------------------|--|--|-------------------------------------|---|----------------------|
| 4 | Incumplimiento de las normas de prevención de incendios, por parte de los usuarios.    | F.E.: Desconocimiento de la ley y normativas de parte de la ciudadanía.<br>F.E. Usuarios pese a conocimiento incumplen recomendaciones de inspectores para prevención de incendios.<br>F.E. Usuarios no permiten inspección o cierran el establecimiento para impedirlo.   | Establecimientos vulnerables a incendios.  | Implementación de mejoras en procesos de CGPI y CGIP para cubrir más trámites en menor tiempo. | 4 | 3 | 12 | C.G. Prevención de Incendios | Difusión de procedimientos a los usuarios.   | Se niega permiso de habilitación, o clausura, según corresponda.   | Cuatrimstral                        | % permisos negados por cuatrimestre   | 40% permisos negados |
| 5 | Retraso en contar con el proyecto de presupuesto anual del BCBG para el siguiente año. | F.I. Falta de definición oportuna de los planes y proyectos por área conjuntamente con el presupuesto requerido.<br>Entrega inoportuna de requerimientos por parte de las áreas al área Financiera.<br>F.E. Requerimientos externos con alta prioridad a las diferentes áreas que pudieren afectar la entrega oportuna de requerimientos de presupuesto. | Que la institución entregue a las autoridades municipales un proyecto de presupuesto incompleto que afectaría la gestión de los planes operativos institucionales del siguiente año. | Verificar cumplimiento de la proforma presupuestaria de ingresos.                              | 4 | 3 | 12 | C.G. Financiera              | Elaborar el proyecto de presupuesto y recopilar la información de los requerimientos dentro del mes de septiembre y octubre de cada año.                   | Efectuar requerimientos directos a cada área y tomar contacto con los Coordinadores para que los requerimientos sean entregados a tiempo y a más tardar en el mes de septiembre, para que no queden fuera del proyecto de Presupuesto. | Mensual a partir del requerimiento. | Cant. De Áreas que han enviado sus requerimientos presupuestarios / Cant. de áreas existentes | 100%                 |
| 6 | Que la morosidad de los inquilinos sea alta.   | F.I. Falta de seguimiento y gestión de cobro ante morosidad. F.E. Que los inquilinos no paguen a tiempo.   | % alto de cartera vencida de inquilinos  | Optimizar tiempos de cobranza a inquilinos.  | 4 | 3 | 12 | C.G. Financiera              | Seguimiento de la morosidad de la cartera. Notificaciones a inquilinos para el cobro, a partir del 1er mes y hasta antes de cumplir el 2do mes de retraso. | Elaborar oficio a la Coordinación de Gestión Jurídica con el listado de inquilinos morosos, desde 2 meses de retraso, para que inicie juicio de cobro.   | Mensual                             | % de cartera vencida  | Máximo 30%           |

|   |  |   |  |   |   |   |    |  |  |  |  |   |      |
|---|--|---|--|---|---|---|----|--|--|--|--|---|------|
| 7 | Módulo informático nuevo tiene problemas en el proceso de implementación .       | F.I. Resistencia al cambio de los usuarios y evaden su utilización.   | Usuarios no utilicen el módulo nuevo.  | Implementación de herramientas informáticas o mejoras en sistemas en áreas claves | 4 | 3 | 12 | Tecnologías de la Información y Comunicación | Coordinar acciones con el coordinador/jefe de área para socializar el sistema con usuarios previo al uso. Capacitar al personal en uso del nuevo sistema.                          | Solicitar intervención del jefe de área para verificar la validez de la resistencia al cambio y apoyar a usuarios en el uso.               | Durante puesta a producción del nuevo sistema. | % de uso del sistema implementado.                  | 100% |
| 8 | No gestionar apropiadamente los trámites requeridos dentro del proceso judicial. | F.I. Incumplimiento de plazos. F.I. Fallas en el proceso de análisis y argumentación. F.E. Corrupción por parte de funcionarios judiciales.                               | Perder el juicio en perjuicio de la institución  | Asegurar que los procesos ejecutados estén cumpliendo normativa vigente           | 3 | 4 | 12 | C.G. Legal                                   | Seguimiento diario del proceso en todas sus fases, informar a la Coordinación sobre incidentes que puedan poner en riesgo el resultado del juicio.                                 | Instaurar nuevo proceso para revertir resultado del juicio.  | Por fases del juicio                           | Número de informes de incidentes por fase de juicio | 0    |
| 9 | Riesgo de accidente y demanda contra Academia durante entrenamientos.            | F.I. Falta de supervisión de entrenamientos. Instructor realiza maniobras inadecuadas y/u omite medidas de seguridad. F.E. Alumnos no cumplen directrices del instructor. | Lesiones sufridas por los participantes en los cursos; afectación de la imagen de la Academia en cuanto a la seguridad que brinda en sus cursos. | Capacitación constante al personal bomberil.                                      | 3 | 4 | 12 | Academia de Bomberos                         | Supervisión constante de los entrenamientos; contar con paramédico disponible y recursos para atención inmediata de accidentes. Capacitar a los instructores en primeros auxilios. | En caso de afectación de imagen: realizar reportajes de prensa destacando las medidas de seguridad durante los entrenamientos en Academia. | Por evento                                     | # incidentes por evento                             | 0-1  |

|    |   |  |   |  |   |   |    |                              |  |   |                     |  |   |
|----|---|--|---|--|---|---|----|------------------------------|--|---|---------------------|--|---|
| 10 | Dificultades para acceder a lugares y zonas vulnerables donde están los barrios y escuelas a las que se va a visitar. | F. E. Factores climáticos<br>F.E. Vulnerabilidad del terreno donde se ubica el barrio/escuela. | Ciudadanía desinformada sobre medidas de prevención de incidentes que atenten contra su vida y por ende aumento de siniestros.  | Capacitar a la ciudadanía en general para fomentar cultura de prevención de emergencias.       | 3 | 4 | 12 | C. G. Comunicación Social    | Planificar visitas evitando utilizar fechas en que se den eventos climáticos que pudieran dificultar el cumplimiento del cronograma. | Reprogramar fechas del cronograma de visitas a escuelas y barrios.  | trimestral          | % cumplimiento de cronograma de visitas.                                   | Conforme al % avance trimestral             |
| 11 | No hay medio de transporte disponible para trasladar al personal a la capacitación.                                   | F.E. Daño mecánico de medio de transporte de la institución                                    | Personal no capacitado conforme a la planificación.   | Capacitación constante al personal administrativo  | 3 | 3 | 9  | C.G. Talento Humano          | Buscar otro medio de transporte institucional.   | Se contacta al personal vía telefónica o e-mail que existe falta de medio de transporte para que puedan organizarse y asistir por propios medios. Si existe otra fecha para el mismo evento, permitir que el servidor asista en otra fecha. | Por evento, diario. | % inasistencia del personal convocado                                      | 5% inasistencia por problemas de transporte |
| 13 | Irrespeto de usuarios hacia el personal de BCBG que realiza inspecciones y clausuras                                  | F.E.: Desconocimiento de la ley y normativas de parte de la ciudadanía.<br>F.E.: Delincuencia  | Personal que resulte lesionado por agresiones. Menor cantidad de recurso humano para realizar inspecciones, por ende sitios sin inspeccionar y vulnerables ante siniestros. | Implementación de mejoras en procesos de CGPI y CGIP para cubrir más trámites en menor tiempo. | 3 | 3 | 9  | C.G. Prevención de Incendios | Personal se desplaza en vehículo de la institución para evitar exponerse a la delincuencia.  | Poner denuncia de la agresión para la aplicación del Código Penal   | Por evento          | # informes incidentes presentado por inspector/ inspecciones trimestrales. | 1% incidentes en inspecciones realizadas    |

|    |   |  |   |  |   |   |   |                          |  |  |              |   |       |
|----|---|--|---|--|---|---|---|--------------------------|--|--|--------------|---|-------|
| 15 | Vehiculos o bienes presenten fallas por falta de mantenimiento preventivo . | F.I. No cumplir con la programación de mantenimientos preventivos.   | Atención no inmediata a emergencias por falta de vehículos operativos u otros bienes. Aceleración de la depreciación y pérdida total de bienes. | Mantener las unidades de combate y ambulancias en buen estado.                           | 3 | 3 | 9 | C.G.Administrativa       | Elaboración de plan anual de mantenimiento preventivo para vehículos y bienes. | Realizar un levantamiento de información del estatus de vehículos y bienes para priorizar los mantenimientos preventivos más urgentes. Aplicar mantenimientos correctivos y monitorear indicadores de gestión. | Cuatrimstral | % Incumplimiento de la elaboración y/o ejecución del plan de mantenimiento preventivo.                            | 0-10% |
| 16 | Disminución del interés por parte de la comunidad en capacitar al personal  | F.I. Publicidad insuficiente. F.E. Desconocimiento de la comunidad sobre las exigencias de las normativas de Riesgo Laboral y Prevención de Incendios. | Empresas no capacitadas, por ende falta de cumplimiento de normativas contra incendios, edificios vulnerables, incidencia de siniestros         | Capacitar a la ciudadanía en general para fomentar cultura de prevención de emergencias. | 3 | 3 | 9 | C.G.Academia de Bomberos | Campañas publicitarias para difundir oferta académica.                         | Participación en ferias y reportajes para exposición de los servicios ofertados por Academia a la comunidad, realizar visitas a grandes empresas para establecer vínculos y compromisos de capacitación.       | Cuatrimstral | % disminución de empresas inscritas en el cuatrimestre vs. inscritas en el mismo cuatrimestre en el año anterior. | 0%    |
| 17 | Fuga de información sobre contenido de cursos hacia ofertantes competidores | F.I. Instructores no comprometidos con la entidad. F.E. Empresas competidoras buscando material similar para capturar mercado.                         | Empresas no competentes ofreciendo cursos similares a los ofertados por la institución, poniendo en riesgo a la comunidad.                      | Capacitar a la ciudadanía en general para fomentar cultura de prevención de emergencias. | 3 | 3 | 9 | Academia de Bomberos     | Firma de convenios de confidencialidad con los instructores                    | Aumentar la difusión de la oferta académica y de las ventajas de Academia de Bomberos vs la competencia.   | Cuatrimstral | % disminución de inscritos en el cuatrimestre vs. inscritos en el mismo cuatrimestre en el año anterior.          | 0%    |

|    |  |   |  |  |   |   |   |  |   |   |                         |                                      |                                 |
|----|--|---|--|--|---|---|---|--|---|---|-------------------------|--------------------------------------|---------------------------------|
| 18 | Retraso en ejecución de campañas publicitarias   | F.I. Falta de presupuesto<br>F.I. Incumplimiento de cronograma de trabajo.<br>F.E.: Incumplimiento de proveedores en cuanto a términos contractuales de la campaña. F.E. Errores de estrategia de la campaña propuesta por proveedor. | Ciudadanía desinformada sobre medidas de prevención de incidentes que atenten contra su vida y por ende aumento de siniestros. | Capacitar a la ciudadanía en general para fomentar cultura de prevención de emergencias. | 3 | 3 | 9 | C. G. Comunicación Social                    | Aplicación de controles constantes del cumplimiento de la agencia publicitaria contratada para el efecto. | En caso de falta de presupuesto: Solicitar auspicios y colaboración a empresas para campañas de responsabilidad social; aumentar difusión en redes sociales.                | trimestral              | % cumplimiento de campañas           | Conforme al % avance trimestral |
| 20 | No hay disponibilidad del sistema.   | F.I. Falla del módulo informático.F.E. Falla de la red F.E. Falta de servicio de internet F.E. Falla de energía eléctrica   | Procesos del BCBG detenidos hasta que haya disponibilidad del sistema.   | Implementación de herramientas informáticas o mejoras en sistemas en áreas claves        | 2 | 4 | 8 | Tecnologías de la Información y Comunicación | Adquisición de suministro de energía alternativo para área de servidores                                  | Personal atiende fallas de red/internet y resuelve. Uso de UPS para fallas de energía.  | Cuatrimstral            | % disponibilidad del sistema.        | 100%                            |
| 21 | Niños no son inscritos en los planes vacacionales de museo por sus padres por dificultades de horario de la tarde. | F.E. Disponibilidad de los horarios de los padres para llevar a sus hijos al curso en las tardes.   | Niños no son inscritos por sus padres por dificultades de horario.   | Capacitar a la ciudadanía en general para fomentar cultura de prevención de emergencias. | 3 | 2 | 6 | Museo y Biblioteca                           | Organizar la mayoría de cursos vacacionales en la mañana.   | Aumentar difusión antes de terminar periodo de inscripciones. Ofrecer una actividad adicional que sea atractiva para los niños que asistan en la tarde (paseo por ejemplo). | 2da quincena de Febrero | # inscritos/# meta de inscripciones  | Según avance del trimestre      |
| 22 | Falta de instructores para planes vacacionales de museo  | F.I. Instructores actuales no suplen la demanda actual. F.I. Falta de instructores capacitados para cierto tipo de público (sicopedagogos).   | No contar con personal adecuado para tratar con niños de ciertas edades, afectación en el número de niños inscritos.           | Capacitar a la ciudadanía en general para fomentar cultura de prevención de emergencias. | 3 | 2 | 6 | Museo y Biblioteca                           | Capacitación para los instructores con los que cuenta museo.  | Supervisión y monitoreo de las actividades realizadas por los instructores para asegurar el buen trato a los niños.   | Mensual                 | # incidencias / # cursos organizados | 1 por curso máximo              |

|    |   |  |   |  |   |   |   |                             |   |  |            |  |                           |
|----|---|--|---|--|---|---|---|-----------------------------|---|--|------------|--|---------------------------|
| 23 | Personal no conozca de la realización y condiciones para participar en la campaña de bienestar social | F.I. Falta de notificación oportuna al personal sobre el evento a realizarse. F.I. Personal no asista y no conozca la notificación del evento.   | Personal no se beneficie de la campaña de bienestar social  | Ejecutar Campañas de cultura organizacion al para lograr un ambiente laboral de calidad.       | 3 | 2 | 6 | C.G. Talento Humano         | Comunicar a las áreas beneficiarias de una campaña de bienestar social con al menos 4 días de anticipación por escrito e e-mail.  | Contactar al personal por medios alternos (telefónico, e-mail, etc) para lograr que pueda asistir ese día de la campaña. Considerar al personal que no asistió para orientarlo en otro tipo de prevenciones similares. | Por evento | % inasistencia del personal en la fecha de la convocatoria al evento | 5%                        |
| 24 | Dificultades para hacer la inspección de cumplimiento de disposiciones técnicas                       | F.I. Inspector indispuerto por enfermedad o calamidad. F.E. Usuario impide inspección. F.E. Planos no coinciden con obra física. F.E. Croquis de ubicación no es claro y/o entendible. | Obras y edificaciones no inspeccionadas, sin permisos y vulnerables ante siniestros con pérdidas humanas y materiales | Implementación de mejoras en procesos de CGPI y CGIP para cubrir más trámites en menor tiempo. | 3 | 2 | 6 | C.G. Ingeniería y Proyectos | Confirmar al usuario fecha de inspección para asegurar que se permita. Reasignar inspección a otro inspector si el que originalmente estaba asignado está indispuerto de salud y no podrá cumplir el trabajo. | 1)Si impide la inspección el usuario o los planos no coinciden, se notifica una boleta al usuario  | Mensual    | Cantidad de trámites atendidos fuera del plazo establecido.          | Alerta si es mayor al 30% |
| 25 | Dificultad de realizar las compras a tiempo según el PAC  | F.I. Incremento en las solicitudes de compras F.I. Compras no contempladas en el PAC   | Retraso o incumplimiento en los objetivos de la institución que dependen de la adquisición de ciertos bienes.         | Planificación de los gastos.   | 3 | 2 | 6 | C.G. Administrativa         | Solicitar antes de que culmine el semestre del año, las compras de cada área para el PAC del siguiente año. Hacer seguimiento de que las áreas entreguen los  | Atender exclusivamente requerimientos no contemplados en el PAC que tengan alta prioridad, definida por la Primera Jefatura, verificar que requerimientos no prioritarios se   | Mensual    | % requerimientos de compra no contemplados en el PAC                 | 5%                        |

|    |   |  |   |  |   |   |   |                     |  |   |               |   |    |
|----|---|--|---|--|---|---|---|---------------------|--|---|---------------|---|----|
|    |   |  |   |  |   |   |   |                     | requerimientos a tiempo.   | pueden atender con stock de bodega o se pueden adquirir dentro de lo que estipula la normativa del SERCOP, y posponer cualquier otro requerimiento no prioritario y no presentado por las áreas para el PAC del siguiente año.  |               |   |    |
| 26 | Incumplimiento del proveedor adjudicado en el proceso contractual                 | F.E. Incumplimiento del proveedor en los requisitos precontractuales solicitados. F.E.: Oferentes desconocedores de la ley y de sanciones. | Retraso o incumplimiento en los objetivos de la institución que dependen de la adquisición de ciertos bienes. | Contar con cuarteles en buen funcionamiento y distribuidos estratégicamente en la ciudad | 3 | 2 | 6 | C.G. Administrativa | Evaluación a proveedores previo al proceso de compra. Capacitación al personal con respecto a la evaluación de ofertas técnicas. | Seguimiento por parte del administrador del contrato al contratista para determinar los avances y ejecución del mismo. Notificar el incumplimiento a la Coordinación Jurídica para la aplicación de las cláusulas del contrato que estipulan la multa o la terminación del contrato, según corresponda. | Cuatrimestral | Número de incidentes reportados por contrato presentados en el período. | 0% |
| 27 | Proporcionar información inexacta al usuario, en la asesoría jurídica solicitada. | F.I. Falta de conocimiento de nuevas reformas legales  | Usuarios inconformes con el servicio ofrecido por la institución. Afectación de la imagen institucional.      | Asegurar que los procesos ejecutados estén cumpliendo normativa vigente                  | 2 | 3 | 6 | C.G. Legal          | Capacitar al personal. Asignar a una persona para que verifique los cambios de normativa.  | Contactar por la misma vía al usuario y rectificar información brindada.  | Diario        | % reclamos recibidos Vs asesorías brindadas.                            | 0  |

|    |   |   |  |   |   |   |   |                          |   |   |              |  |      |
|----|---|---|--|---|---|---|---|--------------------------|---|---|--------------|--|------|
| 28 | Retraso en la formulación y ejecución de los planes de capacitación | F.I. Instructores voluntarios con horarios limitados para prestar colaboración. F.E. Demanda creciente de instructores por parte de la competencia. | Personal bomberil desactualizado en técnicas y tácticas bomberiles. Comunidad sin conocimiento ni preparación para y de prevención de incendios. | Capacitación constante al personal bomberil y a la ciudadanía en general. | 2 | 3 | 6 | Academia de Bomberos     | Establecer fechas límite para contar con planes de capacitación. Colaboración permanente de instructores a tiempo completo en Academia. Levantamiento de requerimiento de cursos dentro del cuatrimestre. Coordinación previa con instructores para armar cronograma de capacitaciones. | Establecer nuevas fechas límites y reuniones de trabajo con carácter de urgente para cumplir a tiempo, al menos dos meses antes de ofertar los programas de capacitación.   | Cuatrimstral | % cumplimiento en elaboración planes de capacitación a la fecha planificada. % disminución de bomberos inscritos en el cuatrimestre vs. inscritos en el mismo cuatrimestre en el año anterior. | 100% |
| 29 | Riesgo de robo en las instalaciones de la Academia.                 | F.E. Delincuencia   | Afectación personal y material al personal, instructores y participantes de los cursos.  | Capacitación constante al personal bomberil y a la ciudadanía en general. | 2 | 3 | 6 | C.G.Academia de Bomberos | Mantener en forma permanente de servicio de guardiana privada.  | Poner denuncia en aplicación del Código Penal.  | Cuatrimstral | # incidentes en el periodo cuatrimestral.  | 0-1  |
| 30 | Personal no asiste a las capacitaciones programadas.                | F.I. Personal con trabajos urgentes y disposiciones de sus jefes inmediatos para cumplir esos trabajos. F.I. Personal enfermo.                      | Personal no capacitado conforme a la planificación.  | Capacitación constante al personal administrativo                         | 1 | 2 | 2 | C.G. Talento Humano      | Confirmar un día antes la asistencia del personal y solicitar se confirme casos de inasistencia. En los casos que exista personal que no podrá asistir, se le asigna nueva  | En los casos que exista personal que asistió y que está justificado, se le asigna nueva fecha si existiere una nueva capacitación del mismo tema o similar ya programado. Para personal que no asistió y no tiene | Por evento.  | % inasistencia del personal convocado  | 5%   |

|    |  |  |   |  |   |   |   |                    |  |  |         |   |                         |
|----|--|--|---|--|---|---|---|--------------------|--|--|---------|---|-------------------------|
|    |  |  |   |  |   |   |   |                    | fecha si existiere una nueva capacitación del mismo tema o similar ya programado. Se convoca nuevo personal que pueda aprovechar ese cupo del curso ya programado. | justificativo, se aplica sanción pero igual se lo considera en futuras capacitaciones. |         |   |                         |
| 31 | Vehículos o bienes presenten fallas por falta de mantenimiento correctivo. | F.E. No se consigue el repuesto a nivel local por desabastecimiento. | Atención no inmediata a emergencias por falta de vehículos operativos u otros bienes. Aceleración de la depreciación y pérdida total de bienes. | Mantener las unidades de combate y ambulancias en buen estado. | 1 | 1 | 1 | C.G.Administrativa | Ejecutar mantenimiento preventivo a los vehículos.   | Encargar la fabricación de la pieza para poder hacer la reparación del vehículo.       | Mensual | #<br>Requerimientos de adquisición de repuestos no atendidos por desabastecimiento local./total vehículos | 5% del parque automotor |

### Equipo Gerencial de la Organización:

| Nombre                            | Rol   |
|-----------------------------------|---|
| Crnl. Martín Cúcalón de Ycaza     | Primer Jefe   |
| TCrnl. Leopoldo Terán González    | Segundo Jefe  |
| Ab. María Fernanda Rumbea Cavezas | Coordinadora de Gestión Legal                                 |
| Myr. Santiago Peña Moreira        | Coordinador de Gestión de Prevención de Incendios             |
| Arq. Viviana Galarza              | Coordinadora de Gestión de Ingeniería y Proyectos             |
| Ec. Lorena Robinson Santander     | Coordinadora de Gestión Financiera                            |
| Ing. Luz De La Torre Noriega      | Coordinadora de Gestión Administrativa                        |
| Lcda. Erika Poveda Alvarado       | Coordinadora de Comunicación Social                           |
| Ing. Karina Salazar               | Coordinadora de Gestión Academia de Bomberos                  |
| Lcda. Jacqueline Campos           | Coordinadora de Gestión de Talento Humano                     |
| Ing. Cinthia Chávez               | Administración Museo y Biblioteca                             |
| Ing. Byron Asencio                | Administración Tecnologías de la Información y Comunicaciones |