



**BOMBEROS QUITO**

Salvamos **vidas**

**PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2020-  
2024**

Enero, 2022

## Contenido

<b>DESCRIPCIÓN Y DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL .....</b>	<b>6</b>
Reseña Histórica.....	6
Competencias y Atribuciones .....	7
Estructura Orgánica .....	8
Procesos Institucionales.....	9
Productos y servicios.....	10
Infraestructura .....	11
<b>ANÁLISIS SITUACIONAL .....</b>	<b>13</b>
Análisis de contexto .....	13
Análisis sectorial y diagnóstico territorial.....	14
Partes Interesadas .....	15
Análisis Situacional FODA.....	17
<b>DECLARACIÓN DE ELEMENTOS ORIENTADORES PARA EL CB-DMQ.....</b>	<b>18</b>
Misión .....	18
Visión.....	18
Principios y valores institucionales .....	19
<b>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E INDICADORES.....</b>	<b>19</b>
Alineación estratégica.....	19
Objetivos Estratégicos del CB-DMQ.....	21
<b>DISEÑO DE ESTRATEGIAS Y POLÍTICAS DE GESTIÓN INSTITUCIONAL.....</b>	<b>21</b>
Estrategias.....	21
Modelo De Gestión .....	23
Políticas Institucionales.....	24
<b>PROGRAMACIÓN PLURIANUAL Y ANUAL .....</b>	<b>26</b>
Programación Anual.....	26
Programación Plurianual.....	27
<b>SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO.....</b>	<b>28</b>

## Gráficos

<b>Gráfico 1</b> Estructura Orgánica del CB-DMQ.....	8
<b>Gráfico 2</b> Cadena de Valor del CB-DMQ .....	9
<b>Gráfico 3</b> Mapa de Procesos del CB-DMQ .....	10
<b>Gráfico 4</b> Distribución de Estaciones Operativas del CB-DMQ.....	14
<b>Gráfico 5</b> Mapa de Actores del CB-DMQ .....	15
<b>Gráfico 6</b> Modelo de Gestión del CB-DMQ.....	24

## Tablas

<b>Tabla 1</b> Estaciones Operativas del CB-DMQ .....	11
<b>Tabla 2</b> Coordinaciones Zonales del CB-DMQ .....	12
<b>Tabla 3</b> Partes Interesadas del CB-DMQ.....	16
<b>Tabla 4</b> Matriz FODA del CB-DMQ .....	17
<b>Tabla 5</b> Estrategias Institucionales .....	21
<b>Tabla 6</b> Programas del CB-DMQ .....	26
<b>Tabla 7</b> Proyectos Plurianuales del CB-DMQ.....	27

**CONTROL DE CAMBIOS**

Número de Capítulo	Párrafo / Tabla / Nota	Adición (A) Supresión (S) Revisión (R)	Cambios Realizados	Fecha de cambio
I-VII	Todo el documento	R	Todo el documento	17/01/2020
I-VII	Todo el documento	R	Revisión del documento	10/01/2022



## DESCRIPCIÓN Y DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL

### Reseña Histórica

En noviembre de 1936, según Decreto No. 76, se estableció el primer Cuerpo de Bomberos en Quito, el cual no pudo funcionar por falta de organización y por carecer de fondos. El 31 de diciembre de 1943, el Dr. Carlos Arroyo del Río, presidente de la República del Ecuador, por encargo del Congreso Nacional, expide el Decreto No. 2076 en el que se crean varios impuestos para el funcionamiento del Cuerpo de Bomberos de Quito, los mismos que serían entregados por los recaudadores al tesorero del Cuerpo de Bomberos de Quito, encargándose en ese decreto al Ministerio de Previsión Social para que dote a la Institución de los implementos necesarios para su funcionamiento; este decreto fue promulgado en el Registro Oficial No. 1019 de 21 de enero de 1944, y el 1 de abril de ese mismo año se funda oficialmente y con verdadera organización administrativa y económica el Cuerpo de Bomberos de Quito.

Mediante Decreto Supremo No. 1303 del 18 de diciembre de 1974 y publicado en el Registro Oficial No. 713 del 2 de enero de 1975 se expidió la Ley de Defensa Contra Incendios y el 19 de abril de 1979, con Decreto Ejecutivo No. 1560 publicado en el Registro Oficial No. 336 del 10 de diciembre de 1999, el gobierno nacional acuerda transferir el Cuerpo de Bomberos y las atribuciones que, en relación con la materia y conforme a la Ley de Defensa Contra Incendios, ha venido ejerciendo el Ministerio de Bienestar Social, al Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

En el Registro Oficial No. 175 del 2 de octubre del 2000, se publica la Ordenanza de institucionalización del Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito, en la que se constituye en una entidad de derecho público, descentralizada, con autonomía administrativa, operativa, financiera y personería jurídica propia conforme a la Ley, adscrito al Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. Quién regula sus procedimientos sobre la base de la ley de Defensa Contra Incendios y sus reglamentos en lo aplicable, la Ley de Régimen para el Distrito Metropolitano, Ley de Régimen Municipal, las Ordenanzas expedidas por el Consejo Metropolitano, las Resoluciones emitidas por el Directorio, el Alcalde Metropolitano de Quito y el Consejo de Administración y Disciplina.

Mediante Decreto Legislativo No. 2003-6 publicada en el R.O. No. 99 de 9 de junio de 2003, se reforma el Art. 32 y 35 de la Ley de Defensa Contra Incendios, con el objeto de dotar de mejores recursos a los Cuerpos de Bomberos del país, en lo concerniente a las tasas de contribución de la energía eléctrica y las patentes a las actividades comerciales.

En junio de 2017 se promulga el Código Orgánico de Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público, COESCOP, con Registro Oficial No. 19 de 13 de junio de 2017, y en su libro IV se incluyó a las entidades complementarias de seguridad conformadas entre otras por los Cuerpos de Bomberos del país. En este instrumento legal se ratifica la autonomía de dichas instituciones, y se determina principalmente una estructura de carrera para el personal que lo conforma.

### **Competencias y Atribuciones**

El Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito, en cumplimiento de la normativa establecida para la gestión administrativa y operativa de los Cuerpos de Bomberos del país y del sector público en general, ha desarrollado la matriz de competencias institucional, en la que se establece la base normativa aplicable para el desarrollo de los procesos sustantivos institucionales, a través de los cuales se presta los servicios a la ciudadanía; de manera general se establece:

### **Constitución de la República Del Ecuador**

Art. 264.- Los gobiernos municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley:

(...) Gestionar los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios (...).

### **Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización ("COOTAD")**

Art. 140.- (...) La gestión de riesgos que incluye las acciones de prevención, reacción, mitigación, reconstrucción y transferencia, para enfrentar todas las amenazas de origen natural o antrópico que afecten al territorio se gestionarán de manera concurrente y de forma articulada por todos los niveles de gobierno de acuerdo con las políticas y los planes emitidos por el organismo nacional responsable, de acuerdo con la Constitución y la ley.

### **Código Orgánico de Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público**

Art. 274.- Naturaleza. - Los Cuerpos de Bomberos son entidades de derecho público adscritas a los Gobiernos Autónomos Descentralizados municipales o metropolitanos, que prestan el servicio de prevención, protección, socorro y extinción de incendios, así como de apoyo en otros eventos adversos de origen natural o antrópico. Asimismo, efectúan acciones de salvamento con el propósito de precautelar la seguridad de la ciudadanía en su respectiva circunscripción territorial.

Contarán con patrimonio y fondos propios, personalidad jurídica, autonomía administrativa, financiera, presupuestaria y operativa. Los recursos que les sean asignados por Ley se transferirán directamente a las cuentas de los Cuerpos de Bomberos.

### **La Institución**

Una de las instituciones que en la actualidad cuenta con gran posicionamiento en el colectivo ciudadano, es el Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito. Una entidad operativa, autónoma y de servicio social, creada para entregar servicios especializados de atención a emergencias en la ciudad capital, prestando su contingente para el combate a incendios, búsqueda, rescate y salvamento, formación y especialización bomberil y prevención de incendios, entre otros ámbitos, creciendo a la par de las necesidades de la población.

Esto le ha permitido a la institución despuntar en otros campos como la atención pre hospitalaria en emergencias, desastres naturales, investigación de incendios, emergencias con materiales peligrosos, alcanzar la certificación como equipo de USAR a nivel nacional y la implementación del servicio de operaciones aéreas que han demostrado, en los últimos años, la capacidad de respuesta en la comunidad de Quito, del país y fuera de sus fronteras.

Enfocados en la ruta de la modernización, la entidad ha fortalecido su operatividad, con la ampliación de su infraestructura tecnológica, para integrar a 23 estaciones en el Distrito Metropolitano de Quito; con lo cual, la cobertura abarca 32 parroquias urbanas y 33 parroquias rurales con el mejoramiento de la capacidad de redes y sistemas para automatizar los procesos administrativos internos y externos y reducir el tiempo en la ejecución de los servicios.

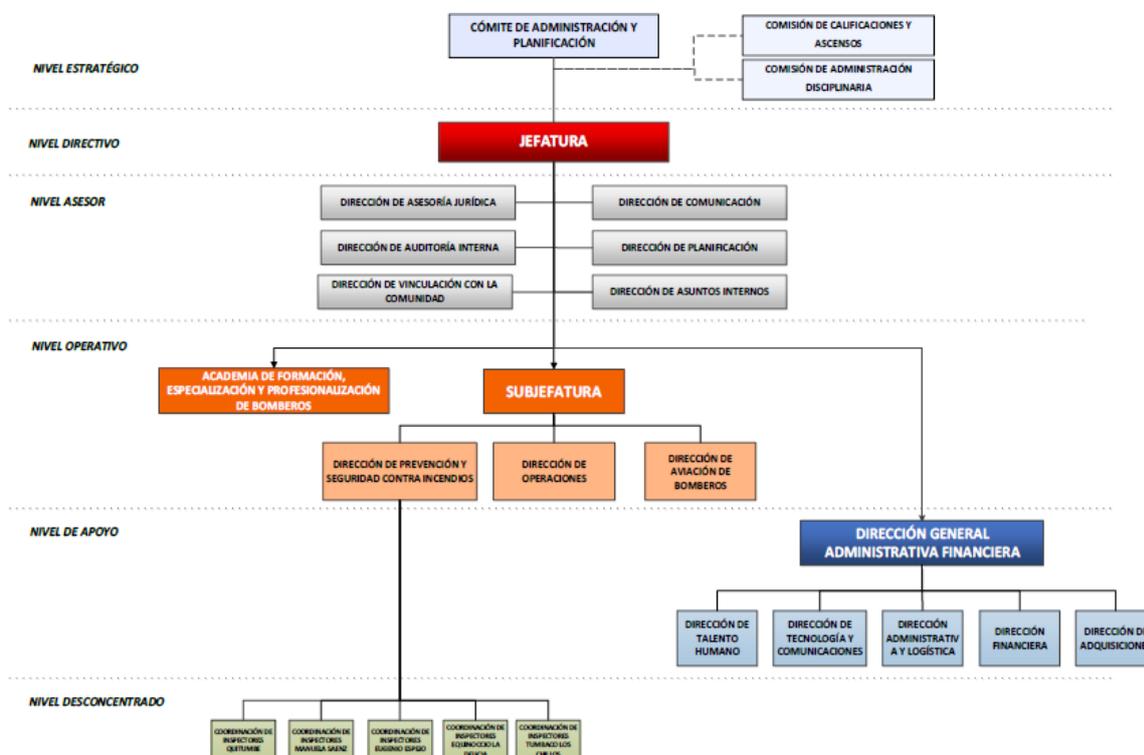
Es de gran importancia la renovación de la flota vehicular que ha mejorado la atención a los usuarios; lo que garantiza la eficacia en atención a emergencias, para el combate a incendios estructurales, incendios forestales, atención primaria a emergencias médicas y otras especializaciones que amplían la capacidad de respuesta operativa de los bomberos metropolitanos.

En la actualidad, la institución cuenta con más de mil funcionarios, de ellos 1054 son efectivos que conforman el equipo operativo, 210 forman parte del personal administrativo y 72 funcionarios del área de prevención.

## Estructura Orgánica

La estructura orgánica es la representación gráfica de la forma en que están cimentadas y ordenadas las unidades administrativas y operativas de la institución y la relación que guarda entre sí.

**Gráfico 1** Estructura Orgánica del CB-DMQ



Fuente: Estatuto Orgánico por Procesos CB-DMQ

### Procesos Institucionales

Los procesos que generan los productos y servicios del CB-DMQ, se ordenan y clasifican en función de su grado de contribución al cumplimiento de la misión institucional.

- **Procesos Gobernantes.** - Orientan la gestión institucional a través de la formulación y emisión de políticas, directrices y la expedición de normas, reglamentos e instrumentos para el funcionamiento y control de la institución;
- **Procesos Sustantivos.** - Son los procesos esenciales de la institución que generan, administran y controlan actividades, productos y servicios destinados a nuestros clientes, de tal manera que permitan cumplir efectivamente la misión, objetivos estratégicos y políticas de la institución;
- **Procesos Adjetivos.** - Están encaminados a generar productos y servicios para los procesos gobernantes y sustantivos, y para sí mismos, viabilizando la gestión del CB-DMQ. Estos procesos a su vez se subdividen en de apoyo y asesoría.

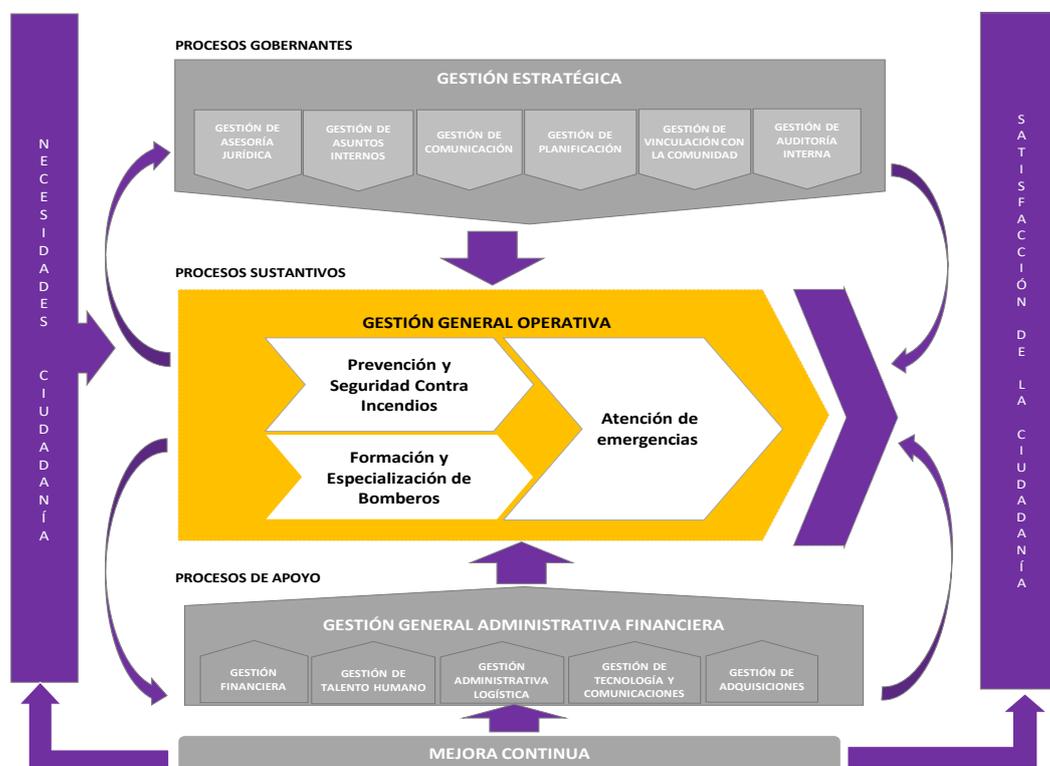
El Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito ha determinado de manera gráfica su cadena de valor y mapa de procesos, mismo que evidencian la interrelación entre los procesos institucionales en cumplimiento de la misión institucional.

**Gráfico 2** Cadena de Valor del CB-DMQ



**Fuente:** Estatuto Orgánico por Procesos CB-DMQ

**Gráfico 3 Mapa de Procesos del CB-DMQ**



Fuente: Estatuto Orgánico por Procesos CB-DMQ

**Productos y servicios**

Los productos y servicios que el CB-DMQ pone a disposición de la ciudadanía e instituciones que conforman el Distrito Metropolitano de Quito, están descritos en el Estatuto Orgánico por Procesos aprobado por el Comité de Administración y Planificación; a continuación, se detallan los productos y servicios principales:

**GESTIÓN DE FORMACIÓN, ESPECIALIZACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN DE BOMBEROS**

- a. Gestión de Formación y Capacitación Técnica
- b. Gestión de Especialización
- c. Gestión de Desarrollo Profesional

**GESTIÓN DE PREVENCIÓN Y SEGURIDAD CONTRA INCENDIOS**

- a. Control de Sistemas de Protección Contra Incendios
- b. Inspección para la Prevención de Incendios (Desconcentrado)

**GESTIÓN DE OPERACIONES**

**1.- Gestión de Coordinación de Emergencias**

- a. Gestión de Central de Emergencias

- b. Gestión de Comando de Incidentes

## **2.- Gestión de Emergencias Médicas y Atención Prehospitalaria**

- a. Gestión de Planillaje y Auditoría Médica
- b. Gestión de Administración y Calidad Operativa

## **3.- Gestión de Respuesta a Incendios**

- a. Gestión de Incendios
- b. Gestión de Investigación de Incendios y Soporte
- c. Gestión de Materiales Peligrosos

## **4.- Gestión de Rescate y Salvamento**

- a. Gestión de Rescate Urbano
- b. Gestión de Rescate Especializado

## **5.- Gestión de Innovación y Apoyo Logístico**

## **6.- Gestión de Coordinación Territorial**

### **GESTIÓN DE OPERACIONES AÉREAS**

- a. Gestión Operacional
- b. Gestión de Aeronaves no tripuladas
- c. Gestión de Logística y Mantenimiento

### **Infraestructura**

El Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito ha fortalecido su infraestructura tanto en temas de distribución logística (estaciones de emergencia) como en recursos para la atención operativa (vehículos y equipamiento del personal).

Las estaciones operativas se encuentran distribuidas geográficamente a lo largo del Distrito Metropolitano de Quito conforme la siguiente distribución:

**Tabla 1** Estaciones Operativas del CB-DMQ

<b>ESTACIÓN</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>DIRECCIÓN</b>	<b>SECTOR</b>
X 1	Coronel Martín Reimberg	Veintimilla E-66 y reina victoria	La Mariscal
X 2	Coronel Ángel Jarrín	Rocafuerte E1-125 y Montufar	La Loma
X 3	Comandante Carlos Gálvez	Pedro Freire y Vaca de Castro	San Pedro Claver
X 4	Cabo Bolívar Canadas	Rother y Juan Cueva García	Ferrovial Baja
X 5	Capitán Vinicio Loaiza	Isla San Cristóbal N44-94 y Río Coca	Jipijapa
X 6	Cabo Pablo Lemus	Lirañan y Pasaje E	Quitumbe
X 7	Suboficial Juan Cruz Hidalgo	Av. Tnte. Hugo Ortiz y Pedro Capiro	Cdla. Atahualpa

X 8	Suboficial José Hidalgo	Av. Interoceánica/ Puente Ramal de San Patricio	Cumbayá
X 9	Cabo Luis Molina	República Dominicana y Francisco Martín	Parque de Carcelén
X 10	Checa	Calle Quito y Eladio Sánchez	Parque Central de Checa
X 11	El Tingo	San Juan de Dios e Ilaló	El Tingo
X 12	Eugenio Espejo	Gertrudis Ávalos y Lorenzo Cepeda	El Placer
X 13	Cabo Marco Vinicio Bastidas	Mariano Calvache y Lorenzo Chávez	Batan Alto
X 14	Comandante Salomón Cevallos	Alambra y Pasaje A	Carapungo -La Morenita
X 15	Comandante Jorge Cabrera	Sector Los Shyris/ Junto al Cartodromo	San Antonio de Pichincha
X 16	El Rocío de Guamaní	Calle S57 y Calle Oe7-F	Guamaní
X 17	Coronel Manuel Cisneros	Bolívar y El Aguacate	Guayllabamba
X 18	Pifo	Manuel Burbano Y Panamericana E35	Chaupimolino
X 19	Amaguaña	Av. Rumiñahui y Sincholagua	El Ejido de Amaguaña
X 20	Itchimbía	Calle Julio Endara	Itchimbía
X 21	Subteniente Jonathan Nasimba	Alfonso Yépez y Rafael Aulestia	Parque Bicentenario
X 22	Subteniente Jonathan Dionisio	Vía Calacalí la independencia, Km 60	Nanegalito
X 23	Nono	Calle el Ejido y Pasaje C	Nono

**Elaborado:** Dirección de Operaciones del CB-DMQ

A fin de gestionar de manera desconcentrada la prevención de incendios, se tienen 5 coordinaciones zonales para la gestión de los requerimientos ciudadanos en temas de seguridad contra incendios, mismas que se encuentran distribuidas de la siguiente manera:

**Tabla 2** Coordinaciones Zonales del CB-DMQ

ZONA	NOMBRE	DIRECCIÓN	SECTOR
Dirección de Prevención	Área técnica	Veintimilla E-66 y reina victoria	La Mariscal
Centro	La Mariscal	Rocafuerte E1-125 y Montufar	La Loma
Norte	Eugenio Espejo	Isla San Cristóbal N44-94 y Río Coca	Jipijapa
Sur	Quitumbe – Eloy Alfaro	Lirañan y Pasaje E	Quitumbe
Valles	Valles	Av. Interoceánica/ Puente Ramal de San Patricio	Cumbayá
Norte	La Delicia - Calderón	República Dominicana y Francisco Martín	Parque de Carcelén

**Elaborado:** Dirección de Prevención y Seguridad Contra Incendios del CB-DMQ

## ANÁLISIS SITUACIONAL

### Análisis de contexto

Para el análisis de contexto se utiliza la herramienta de análisis estratégico denominada PESTEL, que permite determinar los factores que afectan o pueden afectar a la gestión institucional en el ámbito político, económico, socio-cultural, tecnológico, ambiental y legal.

#### Político

El 14 de mayo de 2019, es elegido alcalde del Distrito Metropolitano de Quito, el Dr. Jorge Yunda Machado, convirtiéndose en el alcalde número 23 de la capital. El mismo se mantuvo dos años en el cargo, quien luego de un proceso de remoción, que tuvo algunas instancias judiciales, desembocó que en sesión ordinaria del 29 de septiembre de 2021, por unanimidad, el Pleno de la Corte Constitucional del Ecuador acepte la acción extraordinaria de protección, presentada por Santiago Guarderas Izquierdo y Mónica Sandoval Campoverde, en sus respectivas calidades de presidente subrogante, miembros de la Comisión de Mesa del Concejo Metropolitano de Quito y concejales, en contra de las sentencias de primera y segunda instancia en la acción de protección presentada por Jorge Yunda Machado, relativo al proceso de remoción seguido en su contra como alcalde de Quito.

Dicha sentencia otorga el cargo de alcalde de Quito al Dr. Santiago Guarderas, quien permanecerá en el mismo hasta el año 2023, año en donde concluye el período electoral vigente.

#### Económico

El Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito como entidad con autonomía administrativa, operativa y financiera, percibe sus recursos a través de lo determinado en la Ley de Defensa Contra Incendios (arts. 32 y 35), recursos que son recaudados a través de un convenio suscrito con la Empresa Eléctrica Quito, servicio por el cual se ha determinado una tasa que la institución paga por la gestión administrativa realizada.

#### SocioCultural

El Distrito Metropolitano de Quito se encuentra integrado por un total de 65 parroquias siendo 32 urbanas y 33 rurales. De acuerdo con los cálculos presentados en la visión de Quito 2040 la ciudad al año 2016 tiene una superficie total de 422.989,95 hectáreas, de las cuales 43.116,22 corresponden a lo urbano y 379.873,73 al ámbito rural que contiene zonas de preservación natural, bosques protectores y áreas agrícolas.

#### Tecnológico

El avance en el desarrollo de tecnologías de información a nivel mundial, la reducción de las brechas en el acceso a la información y los negocios internacionales, permiten a todas las organizaciones acceder a dichas tecnologías a fin de mejorar la productividad y gestión de sus servicios. En el caso del Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito ha aprovechado el desarrollo en infraestructura tecnológica que ha alcanzado en los últimos años, para apalancar la toma de decisiones en la prestación de servicios a la ciudadanía. Resultado de ello se encuentran cada vez

mejores oportunidades de incrementar su sistematización y automatización a fin de minimizar tiempos y proporcionar información de manera inmediata respecto de las actividades realizadas.

### **Ambiental**

El Distrito Metropolitano de Quito cuenta con dos épocas: época seca y lluviosa actualmente con períodos de duración irregulares o exacerbados como efecto del calentamiento global, sumado a esto la ciudad se encuentra casi impermeabilizada con las construcciones urbanas y productivas, cuenta con una alta densidad poblacional, lo que resulta en un elevado grado de vulnerabilidad a las inundaciones e incendios forestales en las zonas periféricas que cuentan con remanentes boscosos. Este hecho es de gran importancia conocerlo ya que permite determinar las acciones a tomar a fin de mitigar los riesgos de incendios y demás eventos adversos naturales que se pueden suscitar en la ciudad.

### **Legal**

El cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito al ser una institución pública deberá dar cumplimiento a lo establecido en el Código Orgánico de Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público y en la Ley de Defensa Contra Incendios, en lo relacionado a su gestión. Sin embargo, existe normativa específica para la gestión del talento humano, la gestión de contratación pública, la gestión de planificación y finanzas y en general normativa que regula las diferentes actividades que se desarrollan.

### **Análisis sectorial y diagnóstico territorial**

El Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito es una institución adscrita al Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, relacionado directamente al sector de seguridad en lo que corresponde a la gestión de riesgos y desastres.

Específicamente la gestión institucional está orientada a la prevención, en el sentido del control de cumplimiento y aplicación de normativa municipal, así como, en la respuesta a emergencias, hecho que obliga a la institución a estructurar su presencia en territorio a fin de que los servicios se presten de manera ágil y oportuna. Para ello, el Cuerpo de Bomberos ha distribuido sus servicios en 23 estaciones operativas y 5 coordinaciones zonales a lo largo del Distrito Metropolitano de Quito.

**Gráfico 4** Distribución de Estaciones Operativas del CB-DMQ

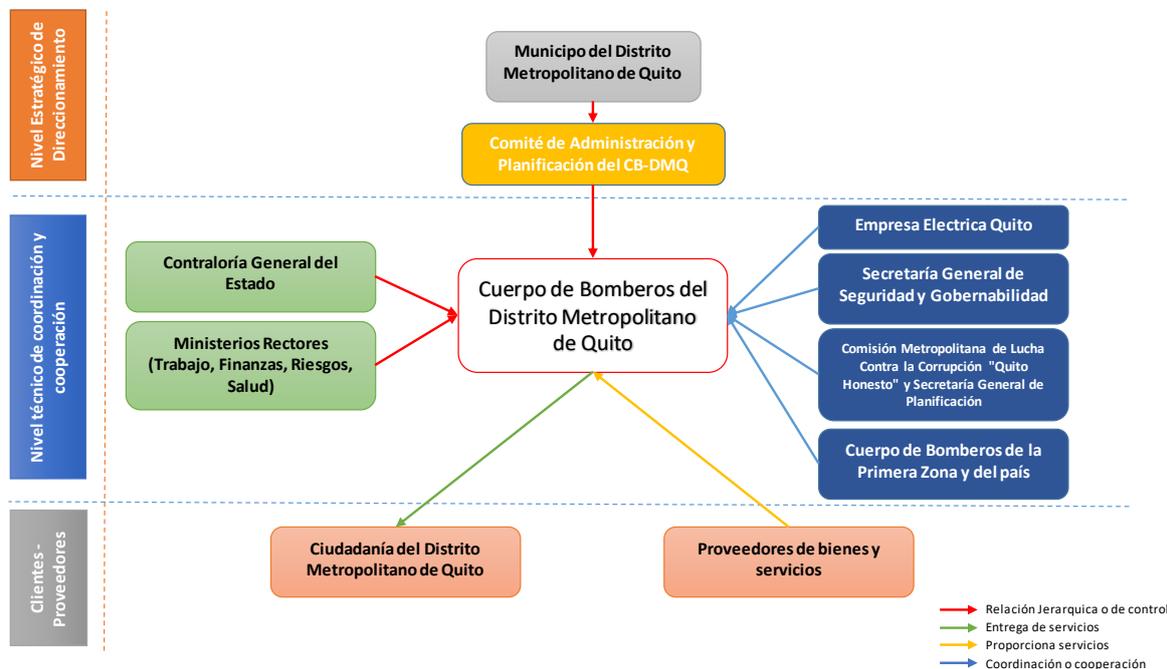


Elaborado: Dirección de Operaciones – Dirección de Comunicación del CB-DMQ

### Partes Interesadas

El análisis del micro entorno permite la descripción de los grupos de interés de la institución que se definen como partes interesadas, que pueden ser personas o instituciones, que actúan e inciden en el medio en que se desenvuelve la institución.

Gráfico 5 Mapa de Actores del CB-DMQ



**Elaborado:** Dirección de Planificación del CB-DMQ

El Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito ha determinado las expectativas de las partes interesadas identificadas como actores fundamentales en su gestión, se describe a continuación:

**Tabla 3** Partes Interesadas del CB-DMQ

PARTES INTERESADAS	DETALLE	EXPECTATIVAS
Propietarios	Ciudadanos del Distrito Metropolitano de Quito	Cumplimiento de los servicios que se ofertan
Alta dirección	Comité de Administración y Planificación, Alcalde del DMQ, Secretario General de Seguridad y Gobernabilidad, Jefe de Bomberos, Sub Jefe de Bomberos, Directores Administrativos y Operativos	Cumplimiento de objetivos estratégicos, metas, planes, disposiciones y requerimientos ciudadanos
Empleados	1336 empleados, 1054 operativos, 210 administrativos y 72 del área de prevención	Estabilidad laboral, crecimiento profesional, remuneración acorde a responsabilidades, seguridad, capacitación permanente
Clientes	Ciudadanos del DMQ	Seguridad y atención de emergencias
Proveedores	Empresas públicas y privadas registradas en el SERCOP, personas naturales y/o jurídicas	Cumplimiento de obligaciones descritas en contratos y ordenes de servicios

Alianzas	SIS-ECU 911, Empresa Eléctrica Quito, Cuerpos de Bomberos del país	Cumplimiento de convenios interinstitucionales
Competidores	<b>APH:</b> Cruz roja, IESS, Servicios privados <b>Operaciones aéreas:</b> Ejército, Policía Nacional <b>Siniestros:</b> rescate ejército <b>Escuela de formación:</b> capacitación empresarial privada	Colaboración, cooperación
Gobierno	Servicio Nacional de Gestión de Riesgos, Municipio de Quito, Secretaría General de Seguridad y Gobernabilidad, Ministerio de Trabajo, Ministerio de Finanzas	Pago de impuesto y cumplimiento de normativa
Comunidad	Comunidad por estaciones y de opinión	Seguridad y atención de emergencias
Medio Ambiente	Flora, fauna y demás recursos naturales en el Distrito Metropolitano de Quito	Cuidado y protección de los recursos naturales

Fuente: Manual de Calidad del CB-DMQ

### Análisis Situacional FODA

El Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito en su afán de determinar la situación actual de la institución ha generado la matriz de análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas a fin de que se puedan establecer estrategias para la mejora continua y sostenida de la institución y como en ella se podrán enfrentar los cambios sin afectar la calidad del servicio que se brinda a la ciudadanía.

Tabla 4 Matriz FODA del CB-DMQ

FORTALEZAS		DEBILIDADES	
1	Recursos propios, percibidos de manera directa (normativa)	1	Gran volumen de información por organizar
2	Autonomía operativa, administrativa y financiera	2	Falta de normativa que regule la carrera de bomberos
3	Servidores capacitados y especializados para el cumplimiento de su labor	3	Déficit de personal para el cumplimiento de estándares
4	Equipamiento adecuado para la respuesta y atención de emergencias y prestación de servicios	4	Falta de actualización de procedimientos y protocolos institucionales.
5	Disposición de unidades especializadas para la atención de emergencias	5	Alto riesgo del personal operativo en el desempeño de sus actividades
6	Tecnologías de información para el análisis de datos en tiempo real	6	No se cuenta con infraestructura para el entrenamiento especializado

7	Trabajo coordinado con entidades de respuesta operativa	7	Unidades requirentes con poco conocimiento en normativa de contratación pública
8	Capacitación y entrenamiento constante	8	Falta de integración de información y sistemas informáticos
9	Infraestructura para la atención de emergencias		
10	Empoderamiento y compromiso del personal		
<b>OPORTUNIDADES</b>		<b>AMENAZAS</b>	
1	Apoyo de la ciudadanía	1	Actualizaciones y mejoras constantes a sistemas tecnológicos y de información
2	Alianzas estratégicas con instituciones nacionales e internacionales	2	Constante crecimiento de la ciudad
3	Fortalecimiento de la gestión de riesgos a nivel local	3	Incidencia política de autoridades en temas operativos
4	Referente nacional y regional en la gestión operativa de la institución	4	Falta de normativa expresa para procesos de importación
		5	Pandemia por la COVID 19
		6	Desconocimiento de la normativa en materia de prevención de riesgos
		7	Regulación de procesos de comunicación a la ciudadanía

**Elaborado:** Directores Administrativos y Operativos del CB-DMQ

## DECLARACIÓN DE ELEMENTOS ORIENTADORES PARA EL CB-DMQ

### Misión

Somos una institución técnica dedicada a salvar vidas y proteger bienes, mediante acciones oportunas y efectivas para la prevención de incendios y atención de emergencias.

### Visión

Al 2024, ser un referente internacional en prevención de incendios, atención de emergencias, operaciones aéreas, formación y especialización bomberil, usando equipamiento y tecnología de última generación con personal altamente calificado.

## Principios y valores institucionales

- a. **Lealtad:** Institución fiel y comprometida con la Comunidad en proveer servicios para salvar vidas y proteger bienes.
- b. **Honestidad:** Actuar de manera correcta respetando las normas socialmente establecidas.
- c. **Disciplina:** Cumplir con responsabilidad las actividades que han sido designadas.
- d. **Solidaridad:** Brindar y compartir con la comunidad el apoyo y la ayuda que necesitan.
- e. **Compromiso:** Convicción personal en torno a los beneficios que trae el desempeño responsable de las tareas a su cargo para cumplimiento de la Misión y Visión Institucional.
- f. **Respeto:** Es un valor que permite que el personal pueda reconocer, aceptar, apreciar y valorar las cualidades de su prójimo y sus derechos.

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E INDICADORES

### Alineación estratégica

El Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito, al ser una institución pública, articula su planificación a los lineamientos establecidos a nivel nacional y local considerando las directrices de política pública emitidas para el ejercicio de las competencias en materia de respuesta y gestión de riesgos. De esta manera la institución considera como directrices fundamentales para su planificación las siguientes:

#### Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025

- **Eje:** Seguridad Integral
- **Objetivo 9:** Garantizar la seguridad ciudadana, orden público y gestión de riesgos
- **Política 9.3.** Impulsar la reducción del riesgo de desastres y atención oportuna a emergencias ante amenazas naturales o antrópicas en todos los sectores y niveles territoriales
- **Lineamientos Territoriales:**
  - G3 Incluir la variable de gestión de riesgos de desastres en todos los niveles de acción del territorio.
  - G10 Desarrollar e implementar sistema de alerta para gestionar los riesgos de desastres en todos los niveles territoriales.

#### Plan Metropolitano de Desarrollo y Ordenamiento Territorial 2021-2033

- **Ejes estratégicos:**
  - **Territorio:** Que desarrolle un territorio que consolide entornos favorables, regularizando la propiedad desde el punto de vista de la equidad social, identidad local y sostenibilidad ambiental, dotándolo de la infraestructura vial que mejore la circulación vehicular.

**Objetivo Estratégico 2:** Promover una gestión integral ambiental, de residuos y de riesgos, responsables y sostenibles

Se busca reducir la huella ambiental y adaptar la ciudad y sus barrios para vivir sanos y resistir y salir más fuertes frente a los impactos que la degradación ambiental produce. Así como también, pretende que se incluya en toda la gestión municipal los criterios de gestión de riesgos.

- **Social:** Que promueva una sociedad equitativa, solidaria e incluyente que respete la diversidad social y cultural, que construya una cultura de paz entre sus habitantes, con acceso a una mejor calidad de vida en educación, salud, seguridad, cultura, recreación y demás.

**Objetivo Estratégico 6:** Asegurar una vida plena y justa, con igualdad de oportunidades; y con acceso a salud, educación, cultura y seguridad.

Se busca construir una ciudad que brinde a sus habitantes las oportunidades necesarias para el ejercicio de sus derechos y la consecución de una vida plena, sana, justa, de calidad, productiva, segura y recreativa (acceso a cultura, deporte y espacios adecuados para la recreación); mejorando la calidad de vida de sus habitantes.

### Plan de Gobierno del Distrito Metropolitano de Quito 2021-2023

- **Eje Estratégico**

- **Social:** Que promueva una sociedad equitativa, solidaria e incluyente que respete la diversidad social y cultural, que construya una cultura de paz entre sus habitantes, con acceso a una mejor calidad de vida en educación, salud, seguridad, cultura, recreación y demás.

**Línea de Gestión:** Protección e integración social, educación, cultura, recreación, seguridad, igualdad y equidad.

**Estrategia:** 2.32 Actualizar participativamente el Plan Metropolitano de gestión de riesgos para prevenir y crear capacidades locales de recuperación frente a desastres, bajo un enfoque integral multiamenaza, basado en la identificación de riesgos y la evaluación de la vulnerabilidad.

### Plan Metropolitano de Seguridad Ciudadana y Convivencia Social Pacífica 2019 – 2023

- **Objetivo Estratégico 5**

Reducir la vulnerabilidad de los habitantes del DMQ, sus bienes e infraestructura ante eventos adversos, emergencias y desastres provocados por fenómenos naturales y antrópicos.

- **E5.1:** Generar mecanismos para la reducción del riesgo de desastres y fortalecimiento de la resiliencia comunitaria.
- **E5.2:** Fortalecer el Sistema Metropolitano de Gestión Integral de Riesgos que permitan aumentar la resiliencia riesgos y desastres.
- **E5.3:** Generar una cultura de prevención y preparación en la población frente a riesgos naturales y antrópicos.

## Objetivos Estratégicos del CB-DMQ

### ➤ EJE DE PREVENCIÓN

Generar en la ciudadanía una conciencia de prevención de riesgos a través de acciones y campañas que promuevan una cultura de seguridad.

### ➤ EJE DE RESPUESTA A EMERGENCIAS

Disminuir el tiempo de respuesta a través de la ampliación de la cobertura en atención de emergencias con personal técnico especializado, equipamiento y herramientas, cumpliendo los procedimientos operativos.

### ➤ EJE DE TALENTO HUMANO

Incrementar la capacitación y especialización técnica del talento humano a través de la implementación de programas de entrenamiento y especialización en los distintos ejes de servicios y gestión, a fin de garantizar la competencia técnica del personal al servicio de la ciudadanía.

### ➤ EJE DE TECNOLOGÍA

Innovar la infraestructura y servicios tecnológicos a fin de garantizar la gestión automatizada de los servicios y procesos institucionales.

## DISEÑO DE ESTRATEGIAS Y POLÍTICAS DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

A fin de viabilizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, la alta dirección en el CBDMQ se plantea lineamientos y estrategias institucionales que se verán plasmados en el Modelo de Gestión institucional, así como en la planificación operativa institucional.

### Estrategias

Se alinean las estrategias institucionales a los objetivos estratégicos, así como también a las perspectivas que el CB-DMQ en su modelo de gestión ha considera incorporar para el seguimiento.

Cabe recalcar que la Dirección de Planificación del CB-DMQ, deberá determinar los indicadores necesarios que permitan medir el cumplimiento de las estrategias y de los objetivos estratégicos institucionales.

Tabla 5 Estrategias Institucionales

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIA	PERSPECTIVA
----------------------	------------	-------------

<b>EJE DE PREVENCIÓN</b>		
Generar en la ciudadanía una conciencia de prevención de riesgos a través de acciones y campañas que promuevan una cultura de seguridad	1.- Promover espacios de aprendizaje e interacción ciudadana 2.- Generar alianzas estratégicas con el sector privado para la acreditación de profesionales técnicos 3.- Socializar las actividades enfocadas a la prevención de riesgos	Cliente - Usuario
<b>EJE DE RESPUESTA A EMERGENCIAS</b>		
Disminuir el tiempo de respuesta a través de la ampliación de la cobertura en atención de emergencias con personal técnico especializado, equipamiento y herramientas, cumpliendo los procedimientos operativos	1.- Fortalecer los recursos operativos para la atención de emergencias 2.- Implementar la Unidad de Mantenimiento del Servicio de Aviación de Bomberos 3.- Socializar las actividades enfocadas a la atención de emergencias	Cliente - Usuario
<b>EJE DE TALENTO HUMANO</b>		
Incrementar la capacitación y especialización técnica del talento humano a través de la implementación de programas de entrenamiento y especialización en los distintos ejes de servicios y gestión, a fin de garantizar la competencia técnica del personal al servicio de la ciudadanía.	1.- Suscribir convenios internacionales para procesos de cooperación e intercambio de conocimientos 2.- Implementar infraestructura física que permita fortalecer la formación, especialización y profesionalización del personal operativo 3.- Promover el desarrollo profesional del personal operativo 4.- Fortalecer las capacidades técnicas de los servidores administrativos 5.- Socializar las actividades enfocadas a la formación, especialización y profesionalización bomberil	Formación – Talento Humano
<b>EJE DE TECNOLOGÍA</b>		
Innovar la infraestructura y servicios tecnológicos a fin de garantizar la gestión automatizada de los servicios y procesos institucionales.	1.- Adquirir y/o desarrollar sistemas de información integrados 2.- Mantener actualizada la infraestructura tecnológica 3.- Ampliar la cobertura de radiocomunicaciones 4.- Socializar las actividades enfocadas a la innovación tecnológica	Recursos

**Elaborado:** Dirección de Planificación

### **Modelo De Gestión**

El Modelo de Gestión del Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito, orientado al cumplimiento de su misión institucional, responde a la optimización de los recursos institucionales para la mejora continua del servicio prestado a la ciudadanía.

La institución ha adoptado un modelo de gestión por objetivos basado en procesos, sustentado en el ciclo de la mejora continua, que apalanca los sistemas de gestión adoptados por la institución en el ejercicio de sus actividades y prestación de servicios.

A continuación, se describirá el ciclo de mejora aplicado al CB-DMQ:

#### ➤ **PLANIFICAR**

El Cuerpo de Bomberos del DMQ realiza su planificación a través de instrumentos como: Plan Estratégico, Plan Operativo, Plan Plurianual, Plan de Contrataciones, Estatuto Orgánico por Procesos y procedimientos institucionales; instrumentos que, considerando cuestiones relacionadas a los clientes, entes de control, presupuesto institucional, partes interesadas y actividades desarrolladas en la institución, permiten determinar los lineamientos para la ejecución de las diferentes actividades.

#### ➤ **EJECUTAR**

La ejecución de las actividades operativas y administrativas conforme la estructura por procesos definida, generan la entrega de servicios a la ciudadanía en cumplimiento de la misión institucional y en cumplimiento a la planificación realizada.

#### ➤ **CONTROLAR**

Conforme se van ejecutando las actividades de cada proceso, se ejecutan los controles internos, mismos que están relacionados a la revisión de indicadores de gestión, seguimiento a la ejecución de procesos de contratación y proyectos planteados por cada unidad administrativa, y principalmente la medición del nivel de satisfacción de los ciudadanos que reciben los servicios que brinda la institución. El control se ejerce desde entidades externas que regulan en ámbito de lo público la gestión de talento humano, compras públicas, normativa, etc.

#### ➤ **EVALUAR**

Producto de la ejecución de los controles, se generan informes de revisión gerencial, de ejecución presupuestaria, de cumplimiento de indicadores que permiten a las autoridades tomar decisiones; para esto se realizan reuniones de staff, reuniones de comités técnicos institucionales o reuniones de revisión del sistema de gestión. En ellas se ajustan los inconvenientes encontrados a todo nivel.

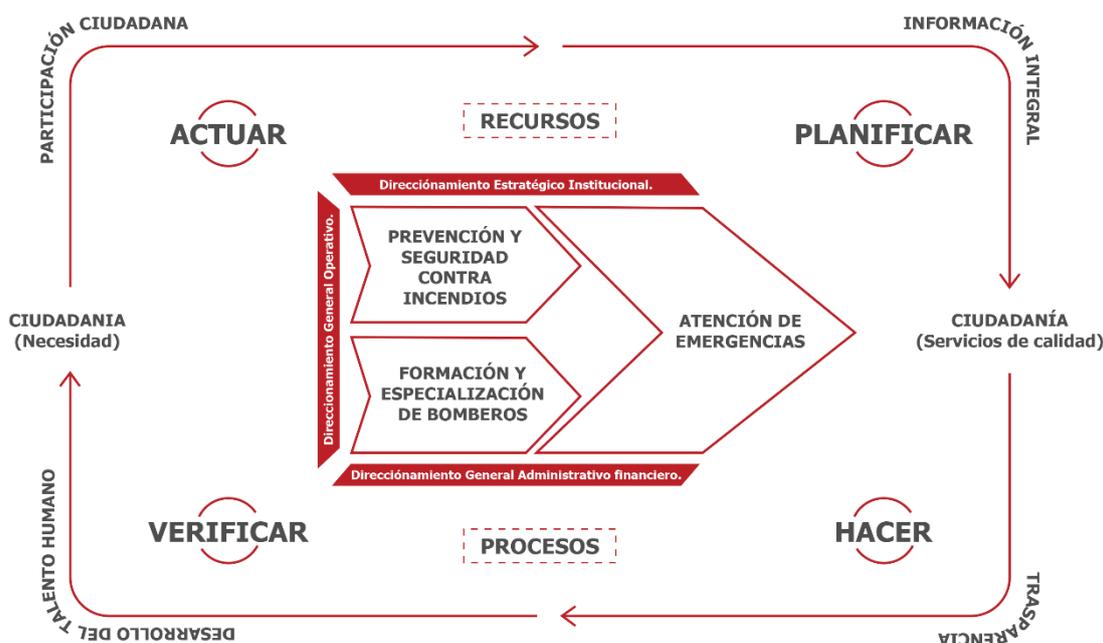
Además, el modelo de gestión institucional se apalanca en 4 líneas estratégicas determinadas por la alta dirección, que son:

1. **Información integral:** Como resultado de la ejecución de los procesos planificados y la prestación de servicios a la ciudadanía se genera una gran cantidad de información que debe ser sistematizada y socializada para la toma de decisiones apropiada.
2. **Participación Ciudadana:** Las necesidades y expectativas ciudadanas serán recolectadas en campo, mediante el contacto directo con la ciudadanía a través de la implementación de

programas de vinculación que permitan educar a la ciudadanía en materia de gestión de riesgos y apalancar el cumplimiento de nuestros objetivos relacionados a la prevención.

3. **Operaciones:** En cumplimiento de la misión institucional, se inicia el análisis de las mejores estrategias para el cumplimiento de los objetivos institucionales y a las expectativas ciudadanas en temas de:
  - Prevención y Control
  - Respuesta y atención
4. **Desarrollo del talento humano:** La especialización, entrenamiento y capacitación permanente, así como el desarrollo y cuidado de la salud física y mental de los servidores del CBDMQ son prioridad en el camino para alcanzar la calidad en la prestación de servicios ciudadanos.
5. **Transparencia:** El cumplimiento de la normativa aplicable al sector público particularmente en temas de contratación pública, serán constantemente monitoreados y supervisados interna y externamente para asegurar su transparencia.

**Gráfico 6** Modelo de Gestión del CB-DMQ



**Elaborado:** Dirección de Planificación – Dirección de Comunicación Social del CB-DMQ

**Políticas Institucionales**

Las políticas de gestión determinadas por el Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito como principios generales que involucran el compromiso institucional de cumplimiento son las siguientes:

**Políticas de Gestión**

- Los servidores del CBDMQ darán estricto cumplimiento a la normativa relacionada a la gestión que desempeñan, asesorando a las autoridades en materia de su competencia. Todos los servidores serán responsables de la vigilancia del cumplimiento de la normativa y están obligados a denunciar en caso de evidenciar actos que estén fuera de la ley y de los valores promulgados por la institución.
- El CBDMQ es una institución cuyo pilar fundamental de gestión es una organización por procesos, en este sentido los servidores velarán por la actualización, evaluación y mejora continua de los procesos institucionales.
- Los servidores del CBDMQ garantizarán en todo momento la satisfacción de los usuarios de los servicios que presta la institución en estricto cumplimiento de la misión y constante práctica de los valores institucionales.
- Promover la mejora continua de nuestros servicios a través de la revisión, monitoreo y control de nuestros procesos, utilización de herramientas de calidad, capacitación permanente de nuestro personal y utilización de tecnología de vanguardia.
- Mantener una comunicación proactiva y transparente como vía de resolución de problemas, búsqueda de consenso y crecimiento organizacional.
- Todas las actividades desempeñadas a nivel institucional responderán a una planificación en cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.
- Mantener un alto nivel de innovación en el desarrollo y prestación de nuestro servicio, con el fin de garantizar la mejora continua del sistema de gestión.
- Impulsar el uso de las tecnologías de información a todo nivel, llevando a la institución a la generación de soluciones innovadoras que permitan incrementar el nivel de sistematización y automatización a fin de brindar soluciones digitales que permitan mejorar los servicios institucionales.
- Se garantizará la disponibilidad de la infraestructura tecnológica con la implementación de los servicios que brindan soporte a las operaciones y procesos institucionales.
- Los responsables de los procesos institucionales deberán impulsar el registro sistemático y organizado para la extracción y reporte de información de sus actividades a fin de proporcionar a las autoridades información sólida para la toma de decisiones.
- Todo servidor del CBDMQ velará por el buen uso de la imagen institucional, así como de sus recursos.

### **Políticas de Talento Humano**

- Los servidores que han desempeñado sus actividades de manera ejemplar, serán reconocidos públicamente a fin de motivar y lograr la réplica de estas acciones destacables.
- La institución promoverá la capacitación, entrenamiento y educación de los servidores en igualdad de condiciones, garantizando procesos transparentes con base a los méritos obtenidos y velando por el desarrollo homogéneo de competencias.
- Se promoverá el desarrollo de actividades que contribuyan al debate disciplinar, la proyección de los diferentes programas de formación y la difusión de los logros académicos y científicos. La tecnificación, actualización y perfeccionamiento del personal se realizará mediante la innovación permanente de los contenidos curriculares, uso de herramientas técnicas y tecnológicas de última data, conformación de equipos de Docencia e Instrucción multidisciplinario bajo la filosofía de competencias y procesos.

- Las actividades académicas de los servidores serán eminentemente técnicas orientadas hacia el perfeccionamiento y excelencia operativa, con estándares de alto nivel y recursos tecnológicos de avanzada, garantizando así una institución perceptiva ante los riesgos inherentes del entorno.
- Los planes, programas y proyectos de acondicionamiento físico bomberil se desarrollarán en función de líneas base de diagnóstico, fomentando una actualización permanente de las tablas de valoración física, estándares de tiempo de desempeño profesional, orientados hacia la búsqueda de un incremento del rendimiento y eficiencia del personal operativo en los tiempos de respuesta frente a emergencias.

## PROGRAMACIÓN PLURIANUAL Y ANUAL

### Programación Anual

A fin de estructurar la programación anual del CB-DMQ (Pla Operativo Anual), en cumplimiento de la normativa, la Dirección de Planificación en coordinación con la Dirección de Adquisiciones y la Dirección Financiera, liderarán el proceso de elaboración de dicha programación con base a las directrices y lineamientos determinados en este instrumento en términos orientadores, así como en base a las diferentes directrices emitidas por la máxima autoridad institucional y alineados al cumplimiento de los objetivos institucionales.

A continuación, se describe la estructura básica de la programación anual enlazada a los objetivos estratégicos del CB-DMQ.

**Tabla 6** Programas del CB-DMQ

PROGRAMA	PROYECTO	OBJETIVO ESTRATÉGICO
<b>GESTIÓN DE RIESGOS</b>	<b>GESTIÓN DE RIESGOS Y ATENCIÓN DE EMERGENCIAS EN EL DMQ</b>	<b>EJE DE PREVENCIÓN</b>
		Generar en la ciudadanía una conciencia de prevención de riesgos a través de acciones y campañas que promuevan una cultura de seguridad
		<b>EJE DE RESPUESTA A EMERGENCIAS</b>
		Disminuir el tiempo de respuesta a través de la ampliación de la cobertura en atención de emergencias con personal técnico especializado, equipamiento y herramientas, cumpliendo los procedimientos operativos
		<b>EJE DE TALENTO HUMANO</b>
Incrementar la capacitación y especialización técnica del talento humano a través de la implementación de programas de entrenamiento y especialización en los distintos ejes de servicios y gestión, a fin de garantizar la competencia técnica del personal al servicio de la ciudadanía		
		<b>EJE DE TECNOLOGÍA</b>

		Innovar la infraestructura y servicios tecnológicos a fin de garantizar la gestión automatizada de los servicios y procesos institucionales
<b>FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL</b>	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	
	<b>GESTIÓN DE REMUNERACIONES</b>	

**Elaborado:** Dirección de Planificación del CB-DMQ

## Programación Plurianual

En el desarrollo de Planificación Operativa Anual, el CBDMQ ha incluido la planificación de inversión y plurianual. En este sentido y en cumplimiento de su misión y de la normativa que rige su gestión ha determinado proyectos emblemáticos para la actual planificación, descritos a continuación:

**Tabla 7** Proyectos Plurianuales del CB-DMQ

<b>PROYECTO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>PERIODO DE EJECUCIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>GESTIÓN DE RIESGOS Y ATENCIÓN DE EMERGENCIAS EN EL DMQ</b>	<b>Fortalecimiento de la Aviación de Bomberos</b>	2 periodos fiscales	Adquisición de una aeronave para la atención de emergencias en el CB-DMQ
			Formación de Pilotos para la atención de emergencias en la Dirección de Aviación de Bomberos
			Conformación de un equipo técnico para el mantenimiento autónomo
	<b>Fortalecimiento de la Formación y Especialización de Bomberos</b>	3 periodos fiscales	Construcción de la nueva Academia de Formación y Especialización de Bomberos
			Ejecución de procesos de formación de Bomberos
	<b>Fortalecimiento de la flota vehicular y la infraestructura física del CBDMQ</b>	2 periodos fiscales	Renovación de los vehículos de abastecimiento para el combate de incendios
Construcción de subestaciones de Bomberos para la atención de emergencias			

**Elaborado:** Dirección de Planificación del CB-DMQ

## SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO

El proceso de seguimiento y evaluación del cumplimiento del Plan Estratégico Institucional se realizará a través de la evaluación anual de los indicadores de cumplimiento de estrategias definidos por la Dirección de Planificación, hecho que como resultado arrojará un informe anual que, a su vez, permitirá actualizar o reestructurar los ejes de gestión si fuere necesario.

