

MANUAL DE PROCESOS DEL CB-DMQ



AGOSTO, 2017



CONTENIDO

CONTROL DE CAMBIOS.....	5
INTRODUCCIÓN.....	6
OBJETIVOS DEL MANUAL.....	7
BASE LEGAL.....	7
ALCANCE.....	8
CAPÍTULO I.....	9
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.....	9
RESEÑA HISTÓRICA.....	9
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.....	11
MISIÓN.....	12
VISIÓN.....	12
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	12
PRINCIPIOS RECTORES.....	13
POLÍTICAS.....	14
PRODUCTOS Y/O SERVICIOS.....	14
GESTIÓN DE FORMACIÓN Y ESPECIALIZACIÓN BOMBERIL.....	14
GESTIÓN DE INGENIERÍA DEL FUEGO.....	15
GESTION DE CENTRAL DE EMERGENCIAS.....	16
GESTIÓN DE SINIESTROS.....	17
GESTIÓN DE OPERACIONES AÉREAS.....	18
GESTIÓN DE EMERGENCIAS MÉDICAS Y ATENCIÓN PRE HOSPITALARIA.....	19
CADENA DE VALOR.....	20
CAPÍTULO II.....	21
GESTIÓN POR PROCESOS.....	21
MAPA DE PROCESOS.....	21
CATÁLOGO DE PROCESOS.....	22
CARACTERIZACIÓN.....	29



GESTIÓN DE FORMACIÓN Y ESPECIALIZACIÓN BOMBERIL	29
- GESTIÓN DE FORMACIÓN Y ESPECIALIZACIÓN BOMBERIL	31
- GESTIÓN DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD	33
GESTIÓN DE PREVENCIÓN E INGENIERÍA DEL FUEGO.....	35
- CONTROL SISTEMAS DE PROTECCIÓN CONTRA INCENDIOS	37
- INSPECCIÓN PARA LA PREVENCIÓN DE INCENDIOS	39
- ASESORÍA TÉCNICA A LA COMUNIDAD	41
- GESTIÓN INVESTIGACIÓN DE INCENDIOS	43
GESTIÓN DE LA CENTRAL DE EMERGENCIAS CB-DMQ	45
- GESTIÓN DE EVENTOS ADVERSOS	47
- GESTIÓN DE LOS MEDIOS DE TRANSMISIÓN Y RADIOCOMUNICACIONES ...	49
GESTIÓN DE SINIESTROS.....	51
- GESTIÓN DE RESPUESTA A INCENDIOS.....	53
- GESTIÓN DE MATERIALES PELIGROSOS	55
- GESTIÓN DE RESCATE Y SALVAMENTO.....	57
- GESTIÓN DE COMANDO DE INCIDENTES	59
- GESTIÓN DE ATENCIÓN A EVENTOS	61
GESTIÓN DE OPERACIONES AÉREAS.....	63
- GESTIÓN OPERACIONAL.....	65
- GESTIÓN LOGÍSTICA PARA OPERACIONES AÉREAS.....	67
GESTIÓN DE EMERGENCIAS MÉDICAS Y ATENCIÓN PREHOSPITALARIA.....	69
- GESTIÓN DE EMERGENCIAS PREHOSPITARIAS	71
- GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA APH.....	73
GESTIÓN DESCONCENTRADA DE OPERACIONES DISTRITALES.....	75
GESTIÓN DE ASESORÍA JURÍDICA	77
- GESTIÓN DE ASESORÍA LEGAL	79
- GESTIÓN DE PATROCINIO.....	81
GESTIÓN DE ASUNTOS INTERNOS	83
- GESTIÓN DE INVESTIGACIONES	85
GESTIÓN DE COMUNICACIÓN	87



– GESTIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNA	89
– GESTIÓN DE COMUNICACIÓN EXTERNA	91
GESTIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS Y PROTOCOLO	93
– GESTIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS INTERNAS	95
– GESTIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS EXTERNAS.....	97
GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN.....	99
– GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN Y PROYECTOS	101
– GESTIÓN DE MONITOREO, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	103
GESTIÓN FINANCIERA.....	105
– GESTIÓN PRESUPUESTARIA	107
– GESTIÓN CONTABLE	109
– GESTIÓN DE TESORERIA.....	111
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	113
– ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA TÉCNICO DE TALENTO HUMANO	115
– GESTIÓN DEL SISTEMA TÉCNICO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL.....	117
– GESTIÓN DE SEGURIDAD SOCIO LABORAL Y SALUD OCUPACIONAL	119
GESTIÓN ADMINISTRATIVA LOGÍSTICA.....	121
– GESTIÓN DE BIENES Y ALMACENAMIENTO	123
– GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES.....	125
– GESTIÓN DE MANTENIMIENTO Y CONSTRUCCIONES.....	127
– GESTIÓN DE MECÁNICA.....	129
– GESTIÓN DE DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVO	131
GESTIÓN DE TECNOLOGÍA Y COMUNICACIONES	133
– GESTIÓN DE DESARROLLO Y ADMIN. DE SISTEMAS INFORMATICOS	135
– GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	137
– GESTIÓN DE SOPORTE	139
GESTIÓN DE ADQUISICIONES	141
– GESTIÓN TÉCNICA DE ADQUISICIONES	143
– GESTIÓN DE COMPRAS PÚBLICAS.....	145
BIBLIOGRAFÍA	147



CONTROL DE CAMBIOS

DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DE MODIFICACIÓN	REALIZADO POR
		Dirección/Unidad
Creación del documento	2014	Dirección de Talento Humano Unidad de Desarrollo Institucional
Actualización del documento	2017	Dirección de Talento Humano Unidad de Desarrollo Institucional



INTRODUCCIÓN

El proceso de modernización que han venido manteniendo las Instituciones Públicas en los últimos años, está orientado a mejorar la productividad, calidad, eficiencia y eficacia en la administración de las funciones del sector público. Bajo esta perspectiva, las políticas de modernización buscan hacer frente a la alta especialización del trabajo, la fragmentación de la responsabilidad y la existencia de cadenas de procesos discontinuas que caracterizan a éste tipo de instituciones.

En tal virtud, las organizaciones deben orientarse a la Gestión por Procesos, un desafío que implica romper con las reglas del pasado y orientarse a forjar a la institución como un sistema interrelacionado de procesos que contribuya a incrementar la satisfacción del cliente.

En la actualidad, el Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito ha determinado la necesidad de una actualización y mejora de los procesos institucionales, que contemplen los cambios de enfoque y transformación que ha experimentado la institución, así como evidenciar las nuevas políticas de mejora, calidad y gestión que se han empezado a implementar.

Por otra parte, al ser una entidad cuya misión es netamente de servicio a la comunidad, mediante la implementación de una nueva estructura por procesos, la mejora y medición de los mismos, se pretende perfeccionar en eficiencia, eficacia y en calidad, la atención y servicio a la ciudadanía de tan prestigiosa institución.



OBJETIVOS DEL MANUAL

1. Generar un documento formal que almacene el conjunto de procesos que desarrolla el CB-DMQ.
2. Facilitar el desenvolvimiento de las actividades de los servidores y servidoras del CB-DMQ.
3. Facilitar la interacción de las distintas áreas de la institución.
4. Mejorar el control del cumplimiento de las funciones de los servidores y servidoras del CB-DMQ.

BASE LEGAL

NORMATIVA	FECHA DE PUBLICACIÓN
1. Constitución de la República del Ecuador	24 de julio de 2008
2. Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización	19 de octubre de 2010 Última modificación: 20 de marzo de 2017
3. Ley Orgánica del Servicio Público y su Reglamento	06 de octubre de 2010 Última modificación: 19 de mayo de 2017
4. Ley de Defensa Contra Incendios	19 de abril de 1979 Última modificación: 16 de enero 2015
5. Norma Técnica de Prestación de servicios y Administración por Procesos	22 de abril de 2016
6. Reglamento Orgánico por Procesos del CB-DMQ	20 de marzo de 2017



ALCANCE

El presente Manual de Procesos del Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito está estructurado desde el direccionamiento estratégico dentro del cual incluye la reseña histórica, organigrama estructural, misión, visión, objetivos estratégicos, principios, políticas, productos y/o servicios y la cadena de valor; hasta la determinación de la gestión por procesos en el CB-DMQ, dentro del cual incluye el mapa de procesos y catálogo de procesos, la caracterización de los mismos.

Este Manual engloba los procesos del Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito, en donde se describe su desarrollo, regulación, mecanismos, límites e interrelación entre los diferentes procesos y unidades administrativas de la Institución. Por lo tanto, será una guía para el desarrollo de las actividades; sujeto a los ajustes y/o modificaciones internas o externas que se presenten, y es de uso obligatorio en la Institución.



CAPÍTULO I

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

RESEÑA HISTÓRICA

El 19 de julio de 1921 se creó el Cuerpo de Bomberos Quito. El señor Manuel Mena fue elegido para organizar la institución. Los ejercicios bomberiles se realizaban en las plazas de Santo Domingo, San Francisco y calles adyacentes a los cuarteles; las alarmas las daban por medio de petardos y según el número de ellos se conocía el lugar y compañía que debía concurrir.

El 23 de enero de 1922 se publicó el Reglamento de Bomberos, creándose las Compañías Olmedo No.7 y El Comercio No.8. Los bomberos gozaban de una franquicia postal y pasajes en los ferrocarriles del Estado. El Ministro de Instrucción Pública y Beneficencia, no pudo sostener al Cuerpo de Bomberos y encargó al Municipio de Quito el servicio contra incendios.

La administración del Doctor Isidro Ayora decretó en 1928 una Ley Especial del Servicio Contra Incendios.

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.



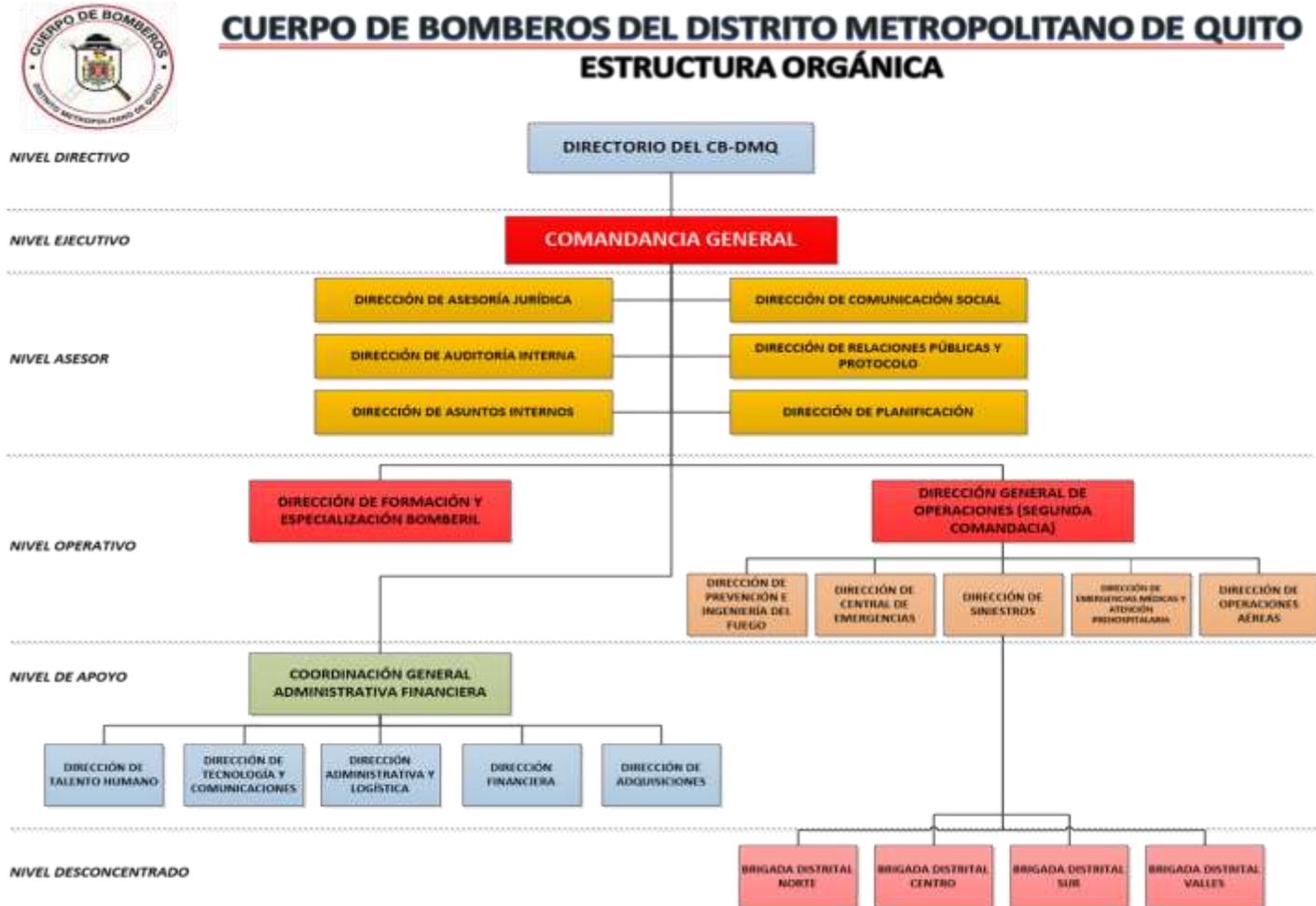
El 1 de abril de 1944 se funda el Cuerpo de Bomberos de Quito y para el 19 de abril de 1979 se crea la Ley de Defensa Contra Incendios.

El 1 de diciembre de 1999, el Estado Ecuatoriano transfiere el Cuerpo el Bomberos al Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

Mediante Registro Oficial No.175 del 2 octubre de 2000, se publica la Ordenanza de Institucionalización del Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito.



ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE PROCESOS CB-DMQ	CÓDIGO: MP-CBDMQ-01
		PÁGINA: 12 de 149

MISIÓN

Somos una Institución técnica de derecho público dedicada a la prevención de incendios y atención de emergencias mediante acciones efectivas para salvar vidas y proteger bienes en el Distrito Metropolitano de Quito.

VISIÓN

Ser una Institución que brinde servicios de calidad, efectivos e innovadores en prevención de incendios, atención de emergencias y gestión educativa bomberil, con personal calificado, motivado, comprometido y apoyados en soluciones tecnológicas integradas, dentro del Distrito Metropolitano de Quito.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Los objetivos son los que contribuyen al cumplimiento de la misión, los cuales son:

1. Incrementar el nivel de formación y especialización técnica y humanística del personal operativo del CB-DMQ; así como los conocimientos de la ciudadanía respecto a la prevención y protección de incendios y otros eventos adversos.
(FORMACIÓN Y ESPECIALIZACIÓN)
2. Fortalecer la gestión de prevención y protección ciudadana a través de sistemas de análisis, evaluación y planificación de acciones de reducción de riesgos de incendios y la vinculación comunitaria permanente.
(PREVENCIÓN DE INCENDIOS E INGENIERÍA DEL FUEGO)
3. Incrementar el nivel de respuesta de despacho operativo a eventos adversos de la ciudadanía a través de acciones propias y otras coordinadas con

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE PROCESOS CB-DMQ	CÓDIGO: MP-CBDMQ-01
		PÁGINA: 13 de 149

instituciones vinculadas al sistema ECU-911. (CENTRAL DE EMERGENCIAS)

4. Incrementar el nivel de respuesta a siniestros relacionados con incendios, rescate y salvamento y manejo de materiales peligrosos mediante planes de atención técnicamente diseñados e infraestructura especializada. (SINIESTROS).
5. Incrementar el nivel de respuesta a eventos de emergencia médica y atención Pre-hospitalaria a través de acciones médicas oportunas de alta calidad y equipamiento especializado. (ATENCIÓN PREHOSPITALARIA)
6. Fortalecer la calidad de los servicios internos institucionales, dotando de herramientas de gestión que permitan la mejora continua de las actividades internas, que contribuyan a los procesos sustantivos y a una atención oportuna a la ciudadanía. (PROCESOS ADJETIVOS: ASESORÍA Y APOYO)

PRINCIPIOS RECTORES

1. **Lealtad:** Institución fiel y comprometida con la Comunidad en proveer servicios para salvar vidas y proteger bienes.
2. **Honestidad:** Convicción y valor personal con las cual se muestra tanto en su obrar como en su manera de pensar como justa, recta e íntegra.
3. **Disciplina:** Es la realización de la labor acorde con características de responsabilidad y cumplimiento de las actividades de los procesos institucionales que han sido designados.
4. **Solidaridad:** Brindar y compartir con la comunidad el apoyo y la ayuda que necesitan.
5. **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.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE PROCESOS CB-DMQ	CÓDIGO: MP-CBDMQ-01
		PÁGINA: 14 de 149

POLÍTICAS

1. El CBDMQ cumple todas sus obligaciones con calidad y calidez.
2. En el CBDMQ se logra fortalecimiento institucional y mejora permanente e integral a través de la tecnificación, profesionalización y capacitación.
3. El CBDMQ da atención oportuna y efectiva al llamado de la comunidad.
4. En el CBDMQ se evalúa y se da seguimiento permanente de resultados hacia un trabajo sistémico, garantizando la excelencia y la calidad en el servicio.
5. En el CBDMQ hay cero tolerancias a la corrupción.

PRODUCTOS Y/O SERVICIOS

GESTIÓN DE FORMACIÓN Y ESPECIALIZACIÓN BOMBERIL

Gestión de Formación y Especialización Bomberil

- a. Formación de personal de Oficiales y Tropa del CB-DMQ;
- b. Programación académica para cursos de formación;
- c. Programación e investigación académica para los cursos de especialización;
- d. Personal de Oficiales y Tropa especializado y que asciende de grado;
- e. Cuadro general de calificaciones; y,
- f. Evaluaciones.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE PROCESOS CB-DMQ	CÓDIGO: MP-CBDMQ-01
		PÁGINA: 15 de 149

Gestión de Vinculación con la Colectividad

- a. Programación de eventos de capacitación empresarial y ciudadana;
- b. Perfil de ingreso para eventos de capacitación empresarial y ciudadana;
- c. Perfil de egreso; y,
- d. Personas naturales o jurídicas capacitadas/certificadas.

GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE INCENDIOS E INGENIERÍA DEL FUEGO

Control de Sistemas de Protección Contra Incendios

- a. Inspecciones de sistemas de protección contra incendios;
- b. Estudios técnicos de sistemas de protección contra incendios; y,
- c. Certificados de conformidad (Visto Bueno, Ocupación, factibilidad y definitivo de GLP y GNL).

Inspección para la Prevención de Incendios

- a. Inspecciones para la prevención de incendios (LUAE); y,
- b. Permisos de funcionamiento (No LUAE).

Investigación de Incendios

- a. Investigación de incendios;
- b. Casuística y difusión sobre investigación de causalidad de incendios; y,
- c. Pruebas de hipótesis y experimentos de causalidad de incendios.



Asesoría Técnica a la comunidad

- a. Talleres a la comunidad sobre temas de prevención de incendios.
- b. Charlas informativas sobre temas de interés para la comunidad relacionadas con la prevención de incendios.
- c. Evaluación de simulacros.

GESTION DE CENTRAL DE EMERGENCIAS

Gestión de eventos adversos

- a. Atención de eventos adversos (Gestión y atención de la llamada de emergencia);
- b. Planes, protocolos, procedimientos y manuales de atención de emergencias;
- c. Seguimiento de las unidades móviles operativas;
- d. Coordinaciones interinstitucionales de respuesta a emergencias; y,
- e. Registros de información de seguimiento y evolución de los eventos.

Gestión de los medios de transmisión y radio-comunicaciones

- a. Reporte de monitoreo y seguimiento de los medios de transmisión;
- b. Reporte de monitoreo y seguimiento de la plataforma de radio-comunicación;
- c. Informe de administración de los circuitos de radio frecuencias. UHF-VHF-troncalizado;

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE PROCESOS CB-DMQ	CÓDIGO: MP-CBDMQ-01
		PÁGINA: 17 de 149

- d. Informe de administración del espectro de radio-comunicación y enlaces, usados en y para los medios de transmisión, Fibra Óptica; Cu; micro-onda;
- e. Reporte del monitoreo y registro de equipos que conforman los medios y sistema de radio-comunicación actualizados; y,
- f. Soporte especializado de los equipos que conforman la plataforma de radio-comunicación y medios de transmisión.

GESTIÓN DE SINIESTROS

Gestión de Respuesta a incendios

- a. Extinción de incendios en todas sus especialidades: forestales, estructurales, vehiculares, industriales, aeronáuticos, en túneles, etc.

Gestión de Materiales Peligrosos

- a. Control de incidentes con materiales peligrosos (fugas de gas, derrame de combustibles, manejo de productos químicos, etc.).

Gestión de Rescate y Salvamento

- a. Búsqueda y rescate vertical, estructural, vehicular, en espacios confinados, en montaña, acuático y canino,
- b. Soporte en desastres y emergencias de magnitud, a través de la Unidad de Búsqueda y Rescate Urbano (USAR); y,
- c. Atención de movimientos en masa y eventos hidrometeoro lógicos.



Gestión de Comando de Incidentes

- a. Comando de emergencias (conformación del puesto de mando en las emergencias)
- b. Reporte del monitoreo de las emergencias;
- c. Índice de propagación de incendios;
- d. Informe de análisis de los modelos y pronósticos de lluvia;
- e. Informe de escenarios y mapas de riesgos;
- f. Reporte de geo-referenciación del lugar de incidencia;
- g. Reporte de monitoreo, control y evaluación de movimiento vehicular y Estaciones; y,
- h. Informes estadísticos de atención de eventos y casuística;
- i. Coordinación de logística de las emergencias.

Gestión de Atención a Eventos

- a. Operativos de seguridad; y,
- b. Concientización ciudadana.

GESTIÓN DE OPERACIONES AÉREAS

Gestión Operacional

- a. Búsqueda y rescate;
- b. Evacuación Aero-médica;
- c. Transporte de personal y carga;
- d. Reconocimiento y vigilancia;
- e. Radiocomunicaciones;
- f. Apoyo en el control de incendios forestales;

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE PROCESOS CB-DMQ	CÓDIGO: MP-CBDMQ-01
		PÁGINA: 19 de 149

- g. Entrenamiento y vuelos de prueba;
- h. Filmación y fotografía; y,
- i. Prestación de servicios.

Gestión Logística para operaciones aéreas

- a. Procedimientos operacionales, inspección de pre vuelo y post vuelo, actualización del libro de mantenimiento de la aeronave;
- b. Informes de mantenimiento;
- c. Reporte de peso y balance de las aeronaves;
- d. Reporte de instalaciones y equipos de tierra; y,
- e. Reporte de equipos de comprobación y de tierra.

GESTIÓN DE EMERGENCIAS MÉDICAS Y ATENCIÓN PRE HOSPITALARIA

Gestión de Emergencias Pre-hospitalarias

- a. Atención a emergencias médicas y atención Pre-hospitalaria: Trauma, Clínica, otros.
- b. Informes de control de calidad de las hojas 002.

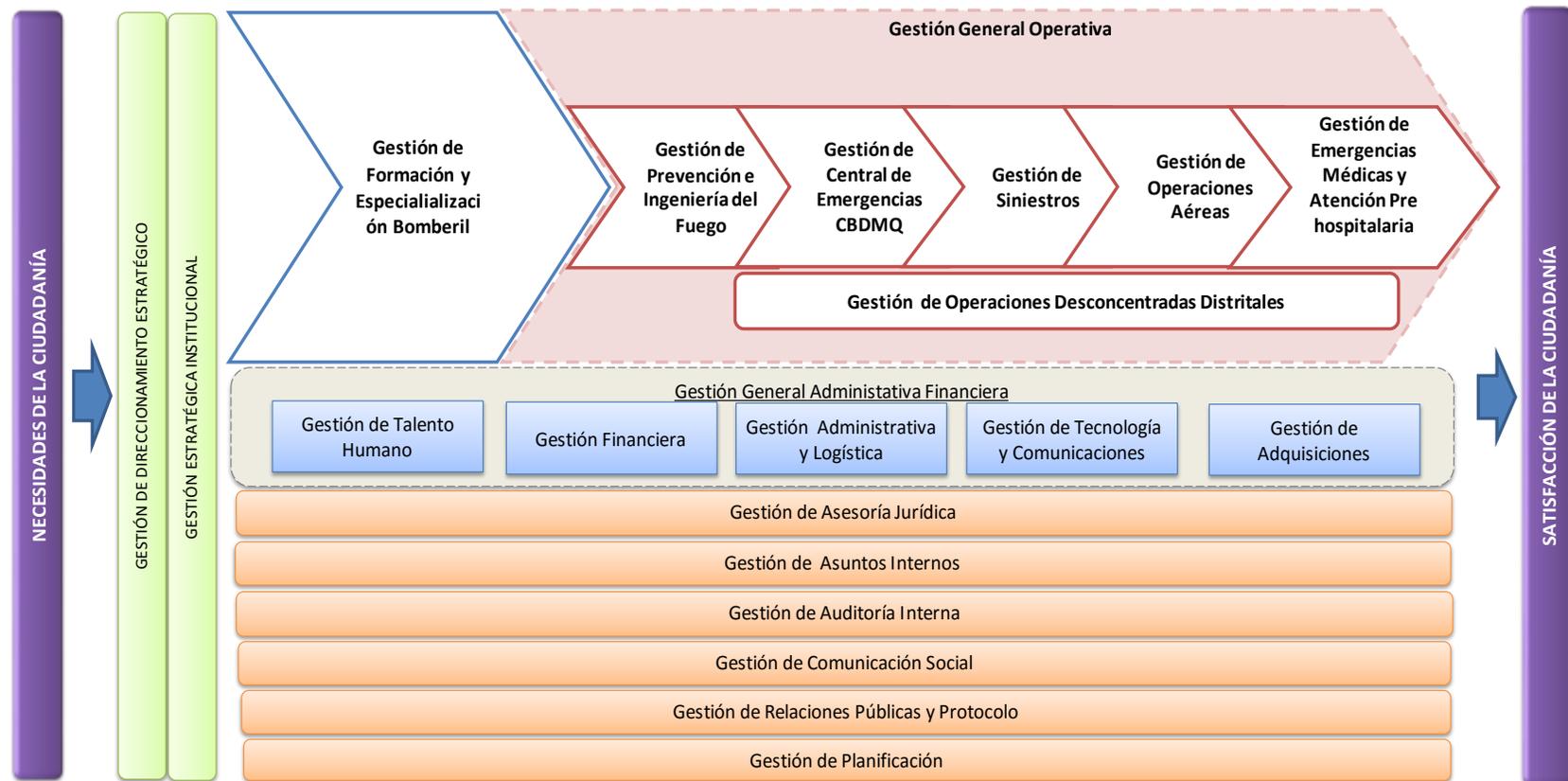
Gestión Administrativa para la Atención Pre-hospitalarias

- a. Documentación habilitante para el cobro de SPPAT, MSP, IESS;
- b. Permiso de funcionamiento de ambulancias del CB-DMQ;
- c. Reportes de reposición de medicamentos e insumos médicos.



CADENA DE VALOR

La siguiente cadena de valor englobando la descripción de las actividades de acuerdo a las características específicas Institucionales:



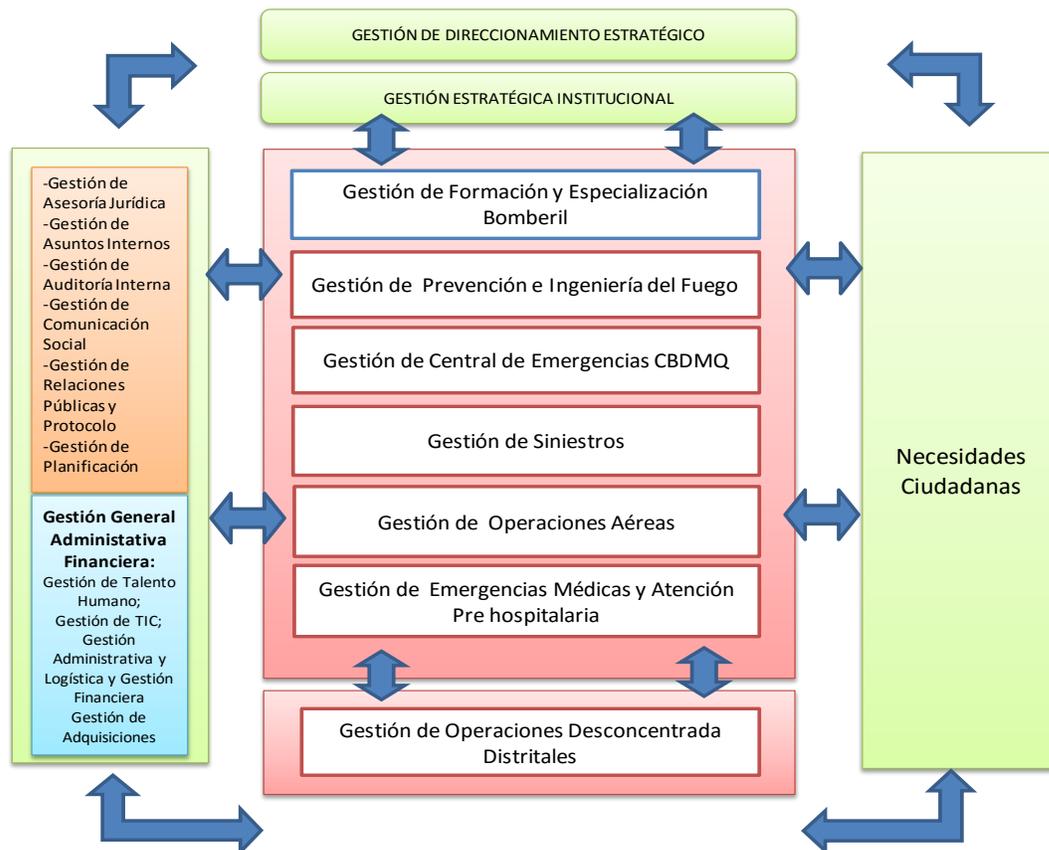


CAPÍTULO II GESTIÓN POR PROCESOS

El Cuerpo de Bomberos del DMQ con base en su direccionamiento estratégico, lineamientos institucionales y la normalización de la Secretaría Nacional de Administración Pública ha desarrollado sus procesos, que describen las actividades particulares de la Institución.

MAPA DE PROCESOS

De acuerdo al análisis realizado a la cadena de valor se ha determinado el siguiente mapa de procesos:



CATÁLOGO DE PROCESOS

El siguiente catálogo enlista los procesos de manera codificada en base al Mapa de procesos:

TIPO DE PROCESO	CÓDIGO	PROCESOS	CÓDIGO	SUBPROCESOS	CÓDIGO	PROCEDIMIENTOS
GOBERNANTES	M01	GESTIÓN ESTRATEGICA INSTITUCIONAL	SP01	GESTIÓN DE ADMINISTRATIVA DE LA COMANDANCIA GENERAL	P01	Procedimiento para la gestión de agenda de comandancia.
					P02	Procedimiento para la gestión de documentos externo.
					P03	Procedimiento para la gestión de memorandos de comandancia.
SUSTANTIVOS	M02	GESTIÓN DE FORMACIÓN Y ESPECIALIZACIÓN BOMBERIL	SP01	GESTIÓN DE FORMACIÓN Y ESPECIALIZACIÓN BOMBERIL	P01	Procedimiento para la Formación de Bomberos (Oficiales y Tropa).
					P02	Procedimiento para la Especialización Bomberil.
					P03	Procedimiento para el Curso de Ascenso de Grado.
	M03	GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE INCENDIOS E INGENIERÍA DEL FUEGO	SP02	GESTIÓN DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD	P01	Procedimiento para la Capacitación Virtual.
					P02	Procedimiento para la Capacitación a personas naturales y jurídicas.
			SP01	CONTROL DE SISTEMAS DE PROTECCIÓN CONTRA INCENDIOS	P01	Procedimiento para la obtención de permiso de ocupación de edificaciones.
					P02	Procedimiento de visto bueno de planos.
					P03	Procedimiento de factibilidad GLP y GNL.
					P04	Procedimiento de permisos definitivo de GLP y GNL.
			SP02	INSPECCIÓN PARA LA PREVENCIÓN DE INCENDIOS	P01	Procedimiento de inspecciones LUAE.
					P02	Procedimiento de operativos de control.
					P03	Procedimiento inspección a eventos.
					P04	Procedimiento de inspección a vehículos de transporte de materiales peligrosos.
					P05	Procedimiento de atención a solicitudes.
					P06	Procedimiento permiso de funcionamiento a entidades exentas de LUAE.
			SP03	ASESORÍA TÉCNICA A LA COMUNIDAD	P01	Procedimiento para talleres y charlas a la comunidad.
P02	Procedimiento de simulacros.					
SP04	INVESTIGACIÓN DE INCENDIOS	P01	Procedimiento para la investigación de causalidad de incendios.			
		P02	Procedimiento para el monitoreo de sustancias tóxicas o inflamables.			



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
MANUAL DE PROCESOS
CB-DMQ**

CÓDIGO: MP-CBDMQ-01

PÁGINA: 23 de 149

SUSTANTIVOS	M04	GESTIÓN DE CENTRAL DE EMERGENCIAS CB-DMQ	SP01	GESTION DE EVENTOS ADVERSOS	P01	Procedimiento para gestión de llamada de emergencia.
			SP02	GESTION DE LOS MEDIOS DE TRANSMISIÓN Y RADIO-COMUNICACIONES	P01	Procedimiento para la administración soporte técnico en transmisión y radio-comunicación.
	M05	GESTIÓN DE SINIESTROS	SP01	GESTIÓN DE RESPUESTA A INCENDIOS	P01	Procedimiento general de respuesta de Incendios.
					P02	Procedimiento de incendios forestales.
					P03	Procedimiento de incendios vehiculares.
			SP02	GESTIÓN DE MATERIALES PELIGROSOS	P01	Procedimiento general para incidentes con materiales peligrosos.
			SP03	GESTIÓN DE RESCATE Y SALVAMENTO	P01	Procedimientos general de rescate y salvamento.
					P02	Procedimiento para rescate vertical.
					P03	Procedimiento para búsqueda y rescate en estructuras colapsadas.
					P04	Procedimiento de rescate acuático y sub acuático.
					P05	Procedimiento para búsqueda y rescate canino.
			SP04	GESTION DE COMANDO DE INCIDENTES	P06	Procedimiento para rescate vehicular.
	P01	Procedimiento para la activación y operaciones del puesto de comando.				
	SP05	GESTIÓN DE ATENCIÓN A EVENTOS	P02	Procedimiento para el soporte técnico operativo en la gestión de emergencias.		
P01			Procedimiento de Visitas a Hogares.			
				P02	Procedimiento para atención de eventos de concentración masiva.	



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
MANUAL DE PROCESOS
CB-DMQ**

CÓDIGO: MP-CBDMQ-01

PÁGINA: 24 de 149

SUSTANTIVOS	M06	GESTIÓN DE OPERACIONES AÉREAS	SP01	GESTIÓN OPERACIONAL	P01	Procedimiento general previo al cumplimiento de misiones de vuelo.
					P02	Procedimiento de Radio Relay.
					P03	Procedimiento para la evacuación Aero médica.
			SP02	GESTIÓN LOGÍSTICA PARA OPERACIONES AÉREAS	P04	Procedimiento de respuesta a incendios con Bambi Bucket.
					P05	Procedimiento de búsqueda y rescate.
					P06	Procedimiento de reconocimiento y vigilancia.
	M07	GESTIÓN DE EMERGENCIAS MÉDICAS Y ATENCIÓN PREHOSPITALARIA	SP01	GESTIÓN DE EMERGENCIAS PREHOSPITALARIAS	P01	Procedimiento para la Inspección pre vuelo y post vuelo.
					P02	Procedimiento para la realización del mantenimiento.
			SP02	GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA ATENCIÓN PREHOSPITALARIA	P03	Procedimiento para realizar el peso y balance de la aeronave.
		P04			Procedimiento para verificar las instalaciones y equipos de tierra.	
		P05			Procedimiento para verificar equipos de comprobación y de tierra.	
		P01			Procedimiento para la atención de emergencias pre hospitalarias.	
		P02			Procedimiento para el control de calidad de las hojas 002.	
		P03	Procedimiento para la gestión de inicio de recaudaciones SPPAT.			
		P02	Procedimiento para la gestión de inicio de recaudaciones MSP.			
P04	Procedimiento para la gestión de inicio de recaudaciones IESS.					
P04	Procedimiento de la gestión de reposición de medicamentos e insumos médicos.					
P05	Procedimiento para la obtención del permiso de funcionamiento de ambulancias.					



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
MANUAL DE PROCESOS
CB-DMQ**

CÓDIGO: MP-CBDMQ-01

PÁGINA: 25 de 149

ADJETIVOS (ASESORES)	M08	GESTIÓN DE ASESORÍA JURÍDICA	SP01	GESTIÓN DE ASESORÍA LEGAL	P01	Procedimiento para la Gestión de actualización de normativa secundaria.	
					P02	Procedimiento para los Pronunciamientos Jurídicos.	
					P03	Procedimiento para la Orientación Jurídica de la Contratación Pública.	
					P04	Procedimiento para la Gestión de trámites administrativos.	
	M09	GESTIÓN DE ASUNTOS INTERNOS	SP01	GESTIÓN DE PATROCINIO	P01	Procedimiento para los procesos judiciales.	
					P01	Procedimiento de sugerencias, quejas y/o denuncias.	
		GESTIÓN DE AUDITORÍA INTERNA		Dependerá técnica y administrativamente de la Contraloría General del Estado, según el Acuerdo 22 CG; por ello no se codifica ya que el CB-DMQ no define sus procesos, subprocesos y procedimientos			
	M10	GESTIÓN DE COMUNICACIÓN	SP01	GESTIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNA	P01	Procedimiento para la gestión de herramientas de comunicación interna.	
					P01	Procedimiento para la gestión de agenda de medios.	
	M11	GESTIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS Y PROTOCOLO	SP02	GESTIÓN DE COMUNICACIÓN EXTERNA	P02	Procedimiento para la gestión de difusión de información.	
					P01	Procedimiento para la gestión de eventos de protocolo interno.	
	M12	GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN	SP01	GESTIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS INTERNAS	P01	Procedimiento para la gestión de eventos de protocolo externos.	
					P02	Procedimiento para la gestión de eventos de la banda institucional.	
			SP02	GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN E INVERSIÓN	P01	Procedimiento para la estructuración del Plan Operativo Anual (POA).	
					P02	Procedimiento para la reforma del POA y Presupuesto (Aprueba Directorio).	
	M12	GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN	SP02	GESTIÓN DE SEGUIMIENTO DE PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS	P03	Procedimiento de reforma al POA (no afecta al techo presupuestario).	
					P01	Procedimiento para el Seguimiento y Evaluación de proyectos.	
					P02	Procedimiento para la emisión de certificaciones POA.	



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
MANUAL DE PROCESOS
CB-DMQ**

CÓDIGO: MP-CBDMQ-01

PÁGINA: 26 de 149

ADJETIVOS (APOYO)	M13	GESTIÓN FINANCIERA	SP01	GESTIÓN PRESUPUESTARIA	P01	Procedimiento para la programación y formulación presupuestaria.
					P02	Procedimiento para reforma al presupuesto.
					P03	Procedimiento para la emisión de la certificación presupuestaria.
					P04	Procedimiento para la emisión del compromiso presupuestario.
					P05	Procedimiento para la evaluación presupuestaria.
					P06	Procedimiento para la liquidación y clausura presupuestaria.
			SP02	GESTIÓN CONTABLE	P01	Procedimiento para control previo al devengado y registro contable.
					P02	Procedimiento de regulación de cuentas contables de existencias.
					P03	Procedimiento para administración y control de caja chica.
					P04	Procedimiento para las declaraciones tributarias.
					P05	Procedimiento para las Conciliaciones bancarias.
					P06	Procedimiento para la gestión de recaudaciones.
			SP03	GESTIÓN DE TESORERÍA	P01	Procedimiento para la gestión de recaudaciones.
					P02	Procedimiento para gestión de pagos.
					P03	Procedimiento para custodia de pólizas, garantías y documentos valorados.
	P04	Procedimiento para la gestión de anticipo de sueldos.				
	P05	Procedimiento para la gestión de cobro por servicios de ambulancia.				
	P06	Procedimiento para el Régimen disciplinario.				
	M14	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	SP1	ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA TÉCNICO DE TALENTO HUMANO	P01	Procedimiento para el Régimen disciplinario.
					P02	Procedimiento para la Planificación de personal.
					P03	Procedimiento para la desarrollo e implementación de manual de puestos.
					P04	Procedimiento para el Reclutamiento, selección e inducción del personal.
					P05	Procedimiento para la Desvinculación de Personal.
					P06	Procedimiento para actualización de expedientes de personal.
					P07	Procedimientos para la gestión de remuneraciones e ingresos complementarios.
					P08	Procedimiento para la Capacitación de personal.
					P09	Procedimiento para la Evaluación de Desempeño.
					P10	Procedimiento para servicios institucionales al interior.
P11					Procedimiento para servicios institucionales al exterior.	
SP2			GESTIÓN DEL SISTEMA TÉCNICO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	P01	Procedimiento para la implementación de herramientas de mejora institucional	
				P02	Procedimiento para el levantamiento y valoración de la carga laboral	
				P03	Procedimiento para la ejecución de auditorias internas al SGC del CB-DMQ	
				P04	Procedimiento para la generación y actualización de instrumentos técnicos	
				P05	Procedimiento para la automatización de procesos en la herramienta Auraportal	
SP3			GESTIÓN DE SEGURIDAD SOCIO LABORAL Y SALUD OCUPACIONAL	P01	Procedimiento para la Atención Médica/odontológica	
				P02	Procedimiento para la Atención Socio Laboral	
				P03	Procedimiento para la Gestión de accidentes laborales	
				P04	Procedimiento para la Gestión de Seguro de Accidentes Personales	
				P05	Procedimiento para la Intervención Terapéutica Clínica	
				P06	Procedimiento para el Diagnóstico Clínico al Personal del CB-DMQ	
				P07	Procedimiento para la rehabilitación física del personal del CB-DMQ	



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
MANUAL DE PROCESOS
CB-DMQ**

CÓDIGO: MP-CBDMQ-01

PÁGINA: 27 de 149

ADJETIVOS (APOYO)	M15	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LOGÍSTICA	SP01	GESTIÓN DE BIENES Y ALMACENAMIENTO	P01	Procedimiento para el ingreso de bienes y existencias.
					P02	Procedimiento para la entrega y movimiento de bienes.
					P03	Procedimiento para la constatación física de bienes.
					P04	Procedimiento para el ingreso de medicamentos e insumos médicos.
					P05	Procedimiento para el abastecimiento y entrega de suministros.
			P06	Procedimientos para la baja, transferencia gratuita o chatarrización de bienes.		
			SP02	GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES	P01	Procedimiento para la gestión de seguros de bienes institucionales.
					P02	Procedimiento para la Gestión de Limpieza.
					P03	Procedimiento para la gestión de prestación de servicios
					P04	Procedimiento para la gestión de matriculación vehicular
					P05	Procedimiento para la gestión de la peluquería
					P06	Procedimiento para la solicitud de vehículo y orden de movilización
			SP03	GESTIÓN DE MANTENIMIENTO Y CONSTRUCCIONES	P01	Procedimiento para el mantenimiento preventivo de infraestructura
					P02	Procedimiento para el mantenimiento correctivo de infraestructura
					P03	Procedimiento administración y fiscalización de proyectos de construcción
					P04	Procedimiento para el diseño arquitectónico de infraestructura y distribución física de oficinas y mobiliario
					P05	Procedimiento para la elaboración de estudios de construcción de obras civiles.
			SP04	GESTIÓN DE MECÁNICA	P01	Procedimiento para el mantenimiento preventivo del parque automotor del CBDMQ
					P02	Procedimiento para el mantenimiento correctivo del parque automotor del CBDMQ
					P03	Procedimiento para el pago a proveedores por mantenimiento de servicios preventivos y correctivos
	P04	Procedimiento para generar los reportes de inventarios de repuestos del parque automotor				
	P05	Procedimiento para la adquisición de repuestos y contratación de talleres externos para vehículos del parque automotor				
	SP05	GESTIÓN DE DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVO	P01	Procedimiento para la Organización de la Documentación en las Unidades Administrativas del CB-DMQ		
P02			Procedimiento para la transferencia de documentación			
P03			Procedimiento para la baja de Documentos			
P04			Procedimiento para el préstamo de documentos			
P05			Procedimiento para la entrega de copias certificadas			
M16	GESTIÓN DE TECNOLOGÍA Y COMUNICACIONES	SP01	GESTIÓN DE DESARROLLO Y ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS	P01	Procedimiento para el análisis y desarrollo de sistemas informáticos	
				P02	Procedimiento para el mantenimiento preventivo y correctivo de sistemas de información	
		SP02	GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	P01	Procedimiento para el soporte, mantenimiento preventivo y correctivo de infraestructura tecnológica	
SP03	GESTIÓN DE SOPORTE			P01	Procedimiento para el soporte técnico tecnológico	



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
MANUAL DE PROCESOS
CB-DMQ**

CÓDIGO: MP-CBDMQ-01

PÁGINA: 28 de 149

ADJETIVOS (APOYO)	M17	GESTIÓN DE ADQUISICIONES	SP01	GESTIÓN TÉCNICA DE ADQUISICIONES	P01	Procedimiento para la gestión de procesos de contratación de bienes y servicios (etapa precontractual)
					P02	Procedimiento para la contratación bajo la modalidad de Ínfima Cuantía
			SP02	GESTIÓN DE COMPRAS PÚBLICAS	P01	Procedimiento para contratación bajo la modalidad de Cotización de bienes y servicios
					P02	Procedimiento para contratación bajo la modalidad de Licitación de bienes y servicios
					P03	Procedimiento para contratación bajo la modalidad de Menor Cuantía de bienes y servicios
					P04	Procedimiento para contratación bajo la modalidad de Menor Cuantía de Obras
					P05	Procedimiento para contratación bajo la modalidad de Subasta Inversa Electrónica
					P06	Procedimiento para la contratación bajo la modalidad de Consultoría
					P07	Procedimiento para contratación bajo la modalidad de Compra Internacional de bienes
					P08	Procedimiento para contratación bajo la modalidad de Compra Internacional de vehículo
					P09	Procedimiento para la estructuración del Plan Anual de Contrataciones - PAC
P10	Procedimiento para la reformas al Plan Anual de Contrataciones - PAC					
P11	Procedimiento para la emisión de certificaciones PAC					

	M18	GESTION DESCONCENTRADA DE OPERACIONES DISTRITALES	SP02	GESTIÓN DISTRITAL DE OPERACIONES	P01	Procedimiento en el manejo de bodega de las estaciones del CB-DMQ			
						SP04	GESTIÓN DISTRITAL DE EMERGENCIAS MÉDICAS Y ATENCIÓN PREHOSPITALARIA		

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE PROCESOS CB-DMQ	CÓDIGO: MP-CBDMQ-01
		PÁGINA: 29 de 149

CARACTERIZACIÓN

GESTIÓN DE FORMACIÓN Y ESPECIALIZACIÓN BOMBERIL

	MANUAL DE PROCESOS			COD.	M02	
	PROCESO	GESTIÓN DE FORMACIÓN Y ESPECIALIZACIÓN BOMBERIL	TIPO DE MACROPROCESO/ PROCESO/SUBPROCESO	<input checked="" type="checkbox"/>	FECHA	03/07/2017
	SUBPROCESO			<input type="checkbox"/>	EDICION	PRIMERA
					GOBERNADOR	
				SUSTANTIVO		
				ADJETIVO		

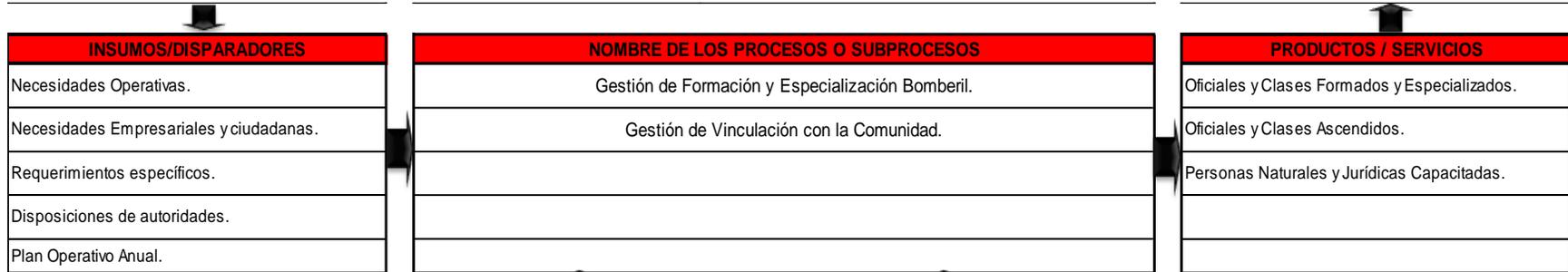
PROVEEDORES
PROVEEDORES EXTERNOS
Cuerpos de Bomberos del Ecuador.
Personas Naturales y Jurídicas.
Comunidad del Distrito Metropolitano de Quito .
PROVEEDORES INTERNOS
Primera y Segunda Comandancia.
Dirección de Talento Humano.
Dirección de Siniestros.
Dirección de Central de Emergencias.
Dirección de Emergencias Médicas y Atención Pre-hospitalaria.
Dirección de Prevención e Ingeniería del Fuego.

MISIÓN: Planificar, organizar, dirigir, coordinar, controlar y evaluar las actividades de Formación y Especialización de Bomberos, a fin de entregar a la comunidad del DMQ personal altamente profesional en el desempeño de sus funciones; así como brindar capacitación técnica a la ciudadanía.	
RESPONSABLE DEL MACROPROCESO / PROCESO / SUBPROCESO (denominación de cargo)	
DIRECTOR DE FORMACIÓN Y ESPECIALIZACIÓN BOMBERIL	
LIMITES DEL MACROPROCESO / PROCESO / SUBPROCESO	
INICIO: Análisis de necesidades operativas y ciudadanas.	
FIN: Formación, especialización y capacitación.	
CONTROLES (Normativa legal, administrativa, disposiciones, planes, convenios, otros)	
Constitución de la República del Ecuador.	Reglamento Académico y Disciplinario de la Escuela.
Ley orgánica de Educación Superior	Resoluciones internas.
Ley de Defensa Contra Incendios.	Planes de Unidad Didáctica.
Reglamento Orgánico y Operativo de los CBDM.	Portafolio de Instructores.
Reglamento Org. Por Procesos vigente.	Plan General de Enseñanza.
Reglamento de Régimen Interno y Disciplinario del CB de la 1ra Zona.	Plan Educativo Institucional.

USUARIOS
USUARIOS EXTERNOS
Cuerpos de Bomberos del Ecuador.
Personas Naturales y Jurídicas.
Comunidad del Distrito Metropolitano de Quito.
USUARIOS INTERNOS
Primera y Segunda Comandancia.
Dirección de Talento Humano.
Dirección de Siniestros.
Dirección de Central de Emergencias.
Dirección de Emergencias Médicas y Atención Pre-hospitalaria.
Dirección de Prevención e Ingeniería del Fuego.



GESTIÓN DE FORMACIÓN Y ESPECIALIZACIÓN BOMBERIL



RECURSOS				INDICADORES		
TECNOLÓGICOS / APLICACIONES	EQUIPOS	MOBILIARIO	INSTALACIONES	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Software Académico de Administración Curricular	Cámaras centralizadas	Pizarrones	Aulas	EFICACIA		
Biblioteca Virtual	Computadores	Pupitres	Oficinas e instalaciones de la Escuela de Bomberos			
Sistema de video vigilancia	Infocus	Escritorios				
	Pizarras electrónicas	Estaciones de trabajo				
	Sistemas de comunicación					
				EFICIENCIA		
				PRODUCTIVIDAD		
				CALIDAD		

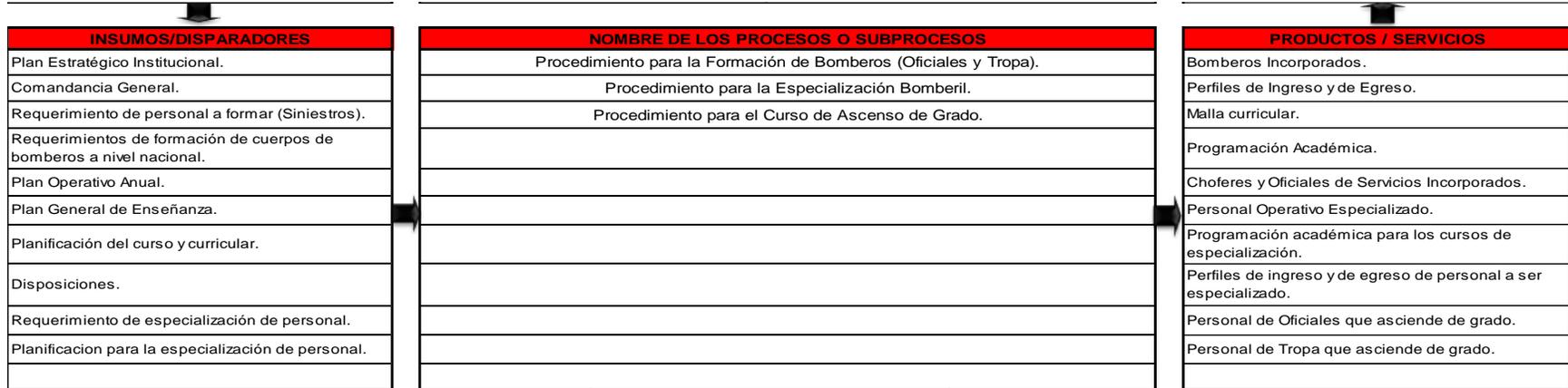
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE PROCESOS CB-DMQ	CÓDIGO: MP-CBDMQ-01
		PÁGINA: 31 de 149

- GESTIÓN DE FORMACIÓN Y ESPECIALIZACIÓN BOMBERIL

	MANUAL DE PROCESOS				COD.	M02-SP01
	PROCESO	GESTIÓN DE FORMACIÓN Y ESPECIALIZACIÓN BOMBERIL	TIPO DE MACROPROCESO/ PROCESO/SUBPROCESO	GOBERNADOR	FECHA	03/07/2017
	SUBPROCESO	GESTIÓN DE FORMACIÓN Y ESPECIALIZACIÓN BOMBERIL		SUSTANTIVO	EDICION	PRIMERA
					ADJETIVO	
PROVEEDORES					USUARIOS	
PROVEEDORES EXTERNOS	MISIÓN: Formar personal de Oficiales y Tropa bajo un perfil de desempeño técnico profesional				USUARIOS EXTERNOS	
Empresas proveedoras de uniformes.	RESPONSABLE DEL MACROPROCESO / PROCESO / SUBPROCESO (denominación de cargo)				Empresas públicas y privadas.	
Empresas proveedoras de equipos.	COORDINADOR ACADÉMICO				Cuerpos de Bomberos de otras ciudades.	
Empresa de Servicios de Alimentación.	LIMITES DEL MACROPROCESO / PROCESO /SUBPROCESO				Ciudadanía.	
Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional USAID	INICIO: Requerimiento de personal operativo.					
Oficina de los estados Unidos para la Asistencia en Desastres OFDA	FIN: Finalización del programa de formación, especialización o ascenso.					
PROVEEDORES INTERNOS	CONTROLES (Normativa legal, administrativa, disposiciones, planes, convenios, otros)				USUARIOS INTERNOS	
Dirección de Talento Humano	Constitución de la República del Ecuador.	Reglamento Académico y Disciplinario de la Escuela		Dirección de Talento Humano.		
Dirección de Siniestros	Ley orgánica de Educación Superior.	Resoluciones internas.		Dirección de Siniestros.		
Dirección de Central de Emergencias	Ley de Defensa Contra Incendios.	Planes de Unidad Didáctica.		Dirección de Central de Emergencias.		
Dirección de Emergencias Médicas y Atención Pre-hospitalaria	Reglamento Org. Y Operativo de los CBDM.	Portafolio de Instructores.		Dirección de Emergencias Médicas y Atención Pre-hospitalaria.		
Dirección de Prevención e Ingeniería del Fuego	Reglamento Orgánico por Procesos.	Plan Educativo Institucional.		Dirección de Prevención e Ingeniería del Fuego.		
	Reglamento de Reg. Interno y Disciplinario del CB de la 1ra Zona.	Plan General de Enseñanza.				



GESTIÓN DE FORMACIÓN Y ESPECIALIZACIÓN BOMBERIL- GESTIÓN DE FORMACIÓN Y ESPECIALIZACIÓN BOMBERIL



RECURSOS				INDICADORES		
TECNOLÓGICOS / APLICACIONES	EQUIPOS	MOBILIARIO	INSTALACIONES	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Software Académico de Administración Curricular		Pupitres	Dormitorios	ERFACIA		
Biblioteca Virtual	Equipo de campamentación	Camas	Área de campamentación			
Sistema de video vigilancia	Equipos para entrenamiento específicos	Canceles	Comedores	ERCIENCIA		
Laboratorio	Computadores	Pizarras	Sala de reuniones			
Equipos para telecomunicaciones	Infocus	Estaciones de trabajo	Aulas	PRODUCTIVIDAD		
Equipos y materiales especializados	Pizarras electrónicas		Gimnasio			
	Sistemas de comunicación		Canchas y pistas deportivas	CALIDAD		

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE PROCESOS CB-DMQ	CÓDIGO: MP-CBDMQ-01
		PÁGINA: 33 de 149

– GESTIÓN DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD

	MANUAL DE PROCESOS			COD.	M02-SP02	
	PROCESO	GESTIÓN DE FORMACIÓN Y ESPECIALIZACIÓN BOMBERIL	TIPO DE MACROPROCESO/ PROCESO/SUBPROCESO	GOBERNADOR	FECHA	03/07/2017
	SUBPROCESO	GESTIÓN DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD		X	SUSTANTIVO	EDICION
				ADJETIVO		

PROVEEDORES
PROVEEDORES EXTERNOS
Instituciones públicas y privadas.
Empresas proveedoras de insumos.
PROVEEDORES INTERNOS
Comandancia General.
Dirección de Siniestros.
Brigada Distrital.
Dirección de Talento Humano.
Dirección de Tecnología y Comunicaciones.
Dirección de Prevención e Ingeniería del Fuego.

MISIÓN: Mantener capacitado y actualizado al personal del CBDMQ, y demás Instituciones, mediante la oferta de cursos virtuales que aporten a la mejora y actualización mencionada.	
RESPONSABLE DEL MACROPROCESO / PROCESO / SUBPROCESO (denominación de cargo)	
COORDINADOR ACADÉMICO / COORDINADOR DE GESTIÓN EMPRESARIAL	
LIMITES DEL MACROPROCESO / PROCESO / SUBPROCESO	
INICIO: Planificación y programación de los cursos por parte de la Escuela.	
FIN: Generar evaluación al curso e informe para el director.	
CONTROLES (Normativa legal, administrativa, disposiciones, planes, convenios, otros)	
Constitución de la República del Ecuador.	Resoluciones internas.
Ley de Defensa Contra Incendios.	Asociación Nacional de Protección contra el fuego NFPA.
Reglamento Org. Y Operativo de los CBDMQ.	Manuales de Procedimientos Operativos.
Reglamento Org. Por Procesos CBDMQ.	Planes de Unidad Didáctica.
Reglamento de Reg. Interno y Disciplinario del CB de la 1ra Zona.	Portafolio de Instructores.
Ley Orgánica de Educación Superior.	Plan General de Enseñanza.

USUARIOS
USUARIOS EXTERNOS
Ciudadanía.
Cuerpos de Bomberos del país.
Instituciones.
Empresas públicas y privadas.
USUARIOS INTERNOS
Comandancia General.
Dirección de Siniestros.
Brigada Distrital.
Dirección de Talento Humano.
Dirección de Tecnología y Comunicaciones.
Dirección Financiera.



GESTIÓN DE FORMACIÓN Y ESPECIALIZACIÓN BOMBERIL- GESTIÓN DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD

INSUMOS/DISPARADORES	NOMBRE DE LOS PROCESOS O SUBPROCESOS	PRODUCTOS / SERVICIOS
Requerimientos de Capacitación.	Procedimiento para la capacitación virtual.	Bomberos Capacitados/certificados.
Disposiciones.	Procedimiento para la capacitación a personas naturales y jurídicas.	Perfil de ingreso para cursos de capacitación a distancia
Capacitaciones Planificadas.		Perfil de egreso.
Inscripciones.		Programación académica.
Oficios, Solicitudes en línea.		Malla curricular para la modalidad a distancia.
Comprobantes de pagos realizados.		Evaluaciones de certificación y recertificación en las diferentes áreas técnicas bomberiles.
Planificación del curso, Cronograma de capacitaciones.		Cuadro general de calificaciones.
		Personas naturales y jurídicas capacitadas y certificadas

RECURSOS				INDICADORES		
TECNOLÓGICOS / APLICACIONES	EQUIPOS	MOBILIARIO	INSTALACIONES	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Software Académico de Administración Curricular	Computadores	Pizarrones	Laboratorio	EFICACIA		
Biblioteca Virtual	Proyectors	Pupitres	Sala de capacitación			
Plataforma de educación a distancia	Material Combustible	Escritorios	Sala de reuniones			
Plataforma de educación a distancia	Pizarras electrónicas	Estaciones de trabajo	ones de la Escuela de Fc			
Plataforma de Inscripción	Sistemas de comunicación			ERCIENCIA		
	Equipo de protección personal (EPP)					
	Equipos de respiración autónoma (ERA)			PRODUCTIVIDAD		
	Bombas, extintores					
	Equipos y materiales especializados			CALIDAD		

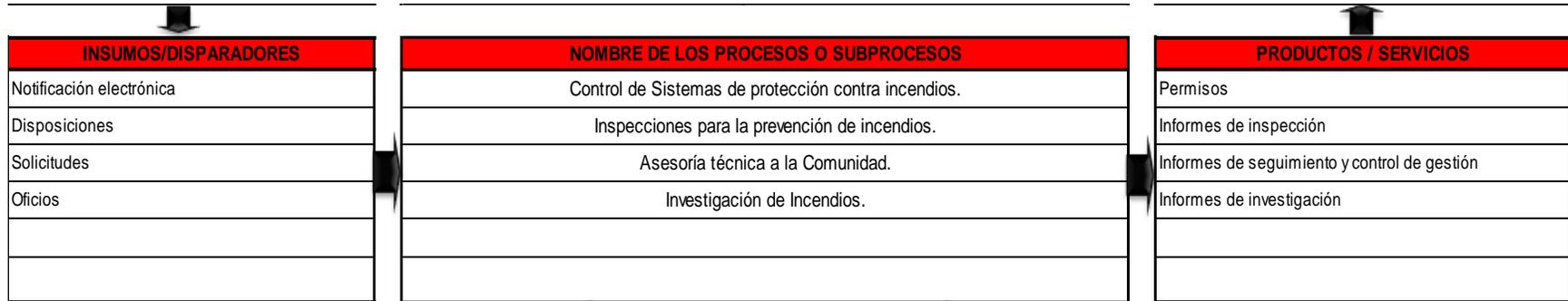
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE PROCESOS CB-DMQ	CÓDIGO: MP-CBDMQ-01
		PÁGINA: 35 de 149

GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE INCENDIOS E INGENIERÍA DEL FUEGO

	MANUAL DE PROCESOS			COD.	M03	
	PROCESO	GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE INCENDIOS E INGENIERÍA DEL FUEGO	TIPO DE MACROPROCESO/ PROCESO/ SUBPROCESO	GOBERNADOR		
				X	SUSTANTIVO	
	SUBPROCESO			ADJETIVO	EDICION	PRIMERA
FECHA				03/07/2017		
PROVEEDORES		MISIÓN: Planificar, organizar, coordinar, dirigir, controlar y evaluar las actividades en prevención y protección a la comunidad de los riesgos de incendio a fin de salvar vidas y minimizar las pérdidas materiales.			USUARIOS	
PROVEEDORES EXTERNOS		RESPONSABLE DEL MACROPROCESO / PROCESO / SUBPROCESO (denominación de cargo)			USUARIOS EXTERNOS	
Municipio del DMQ		DIRECTOR DE PREVENCIÓN			Agencia Metropolitana de Control	
Personas naturales y jurídicas (públicas y privadas)		LIMITES DEL MACROPROCESO / PROCESO /SUBPROCESO			Personas naturales y jurídicas (públicas y privadas)	
		INICIO: Requerimiento de servicio por parte de entidades públicas y privadas.			Sector Constructivo en el DMQ	
		FIN: Emisión de un pronunciamiento o informe técnico.				
PROVEEDORES INTERNOS		CONTROLES (Normativa legal, administrativa, disposiciones, planes, convenios, otros)			USUARIOS INTERNOS	
Comandancia General		Constitución de la República del Ecuador			Comandancia General	
Segunda Comandancia		Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización COOTAD			Segunda Comandancia	
		Ley de Defensa Contra Incendio y sus Reglamentos			Direcciones Internas del CB-DMQ	
		Ordenanzas Metropolitanas 308, 125, 470				
		Normativa Técnica Ecuatoriana				
		Normativa Internacional NFPA				



GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE INCENDIOS E INGENIERÍA DEL FUEGO



RECURSOS				INDICADORES		
TECNOLÓGICOS / APLICACIONES	EQUIPOS	MOBILIARIO	INSTALACIONES	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Sistema de Inspecciones	Computadores de escritorio	Mobiliario de oficina	Oficina CB-DMQ	EFICACIA		
Sistema del Área Técnica	Computadores portátiles		Oficinas en brigadas distritales			
	PDA's e impresoras portátiles		Oficinas en entidad colaboradora del Municipio del DMQ			
	Tablets			EFICIENCIA		
				PRODUCTIVIDAD		
				CALIDAD		

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE PROCESOS CB-DMQ	CÓDIGO: MP-CBDMQ-01
		PÁGINA: 37 de 149

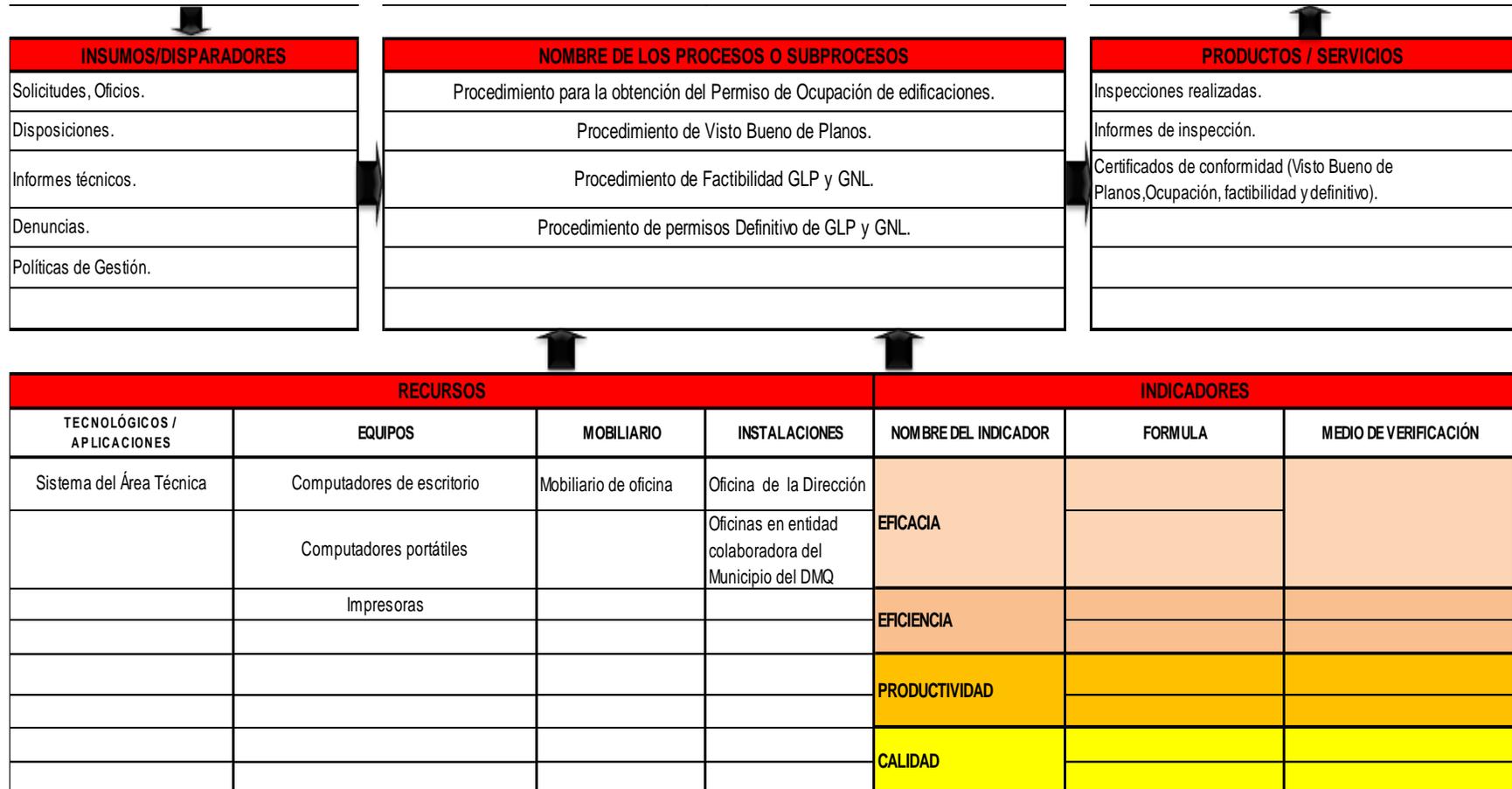
- CONTROL SISTEMAS DE PROTECCIÓN CONTRA INCENDIOS

	MANUAL DE PROCESOS			COD.	M03-SP01	
	PROCESO	GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE INCENDIOS E INGENIERÍA DEL FUEGO	TIPO DE MACROPROCESO/ PROCESO/ SUBPROCESO	GOBERNADOR	FECHA	03/07/2017
	SUBPROCESO	CONTROL DE SISTEMAS DE PROTECCIÓN CONTRA INCENDIOS		X	SUSTANTIVO	EDICION
				ADJETIVO		

PROVEEDORES	MISIÓN: Prevenir y proteger a la comunidad de los riesgos de incendio a través de del seguimiento y control previo a la construcción de obras y previo a la ocupación de las mismas		USUARIOS
PROVEEDORES EXTERNOS	RESPONSABLE DEL MACROPROCESO / PROCESO / SUBPROCESO (denominación de cargo)		USUARIOS EXTERNOS
Municipio del DMQ.	COORDINADOR SISTEMAS DE PROTECCIÓN CONTRA INCENDIOS		Municipio del DMQ.
Personas naturales y jurídicas (públicas y privadas)	LIMITES DEL MACROPROCESO / PROCESO / SUBPROCESO		Personas naturales y jurídicas (públicas y privadas).
Comunidad del DMQ.	INICIO: Información y directrices.		Comunidad del DMQ.
Secretaría de Seguridad y Gobernabilidad.	FIN: Emisión de un pronunciamiento o informe técnico.		Secretaría de Seguridad y Gobernabilidad.
	CONTROLES		
	(Normativa legal, administrativa, disposiciones, planes, convenios, otros)		USUARIOS INTERNOS
PROVEEDORES INTERNOS	Constitución de la República del Ecuador.		Comandancia General.
Comandancia General.	Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización COOTAD.		Segunda Comandancia.
Segunda Comandancia.	Ley de Defensa Contra Incendio y sus Reglamentos.		
	Ordenanzas Metropolitanas 308, 125, 470.		
	Normativa Técnica Ecuatoriana.		
	Normativa Internacional NFPA.		



GESTIÓN DE PREVENCIÓN E INGENIERÍA DEL FUEGO - CONTROL SISTEMAS DE PROTECCIÓN CONTRA INCENDIOS



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE PROCESOS CB-DMQ	CÓDIGO: MP-CBDMQ-01
		PÁGINA: 39 de 149

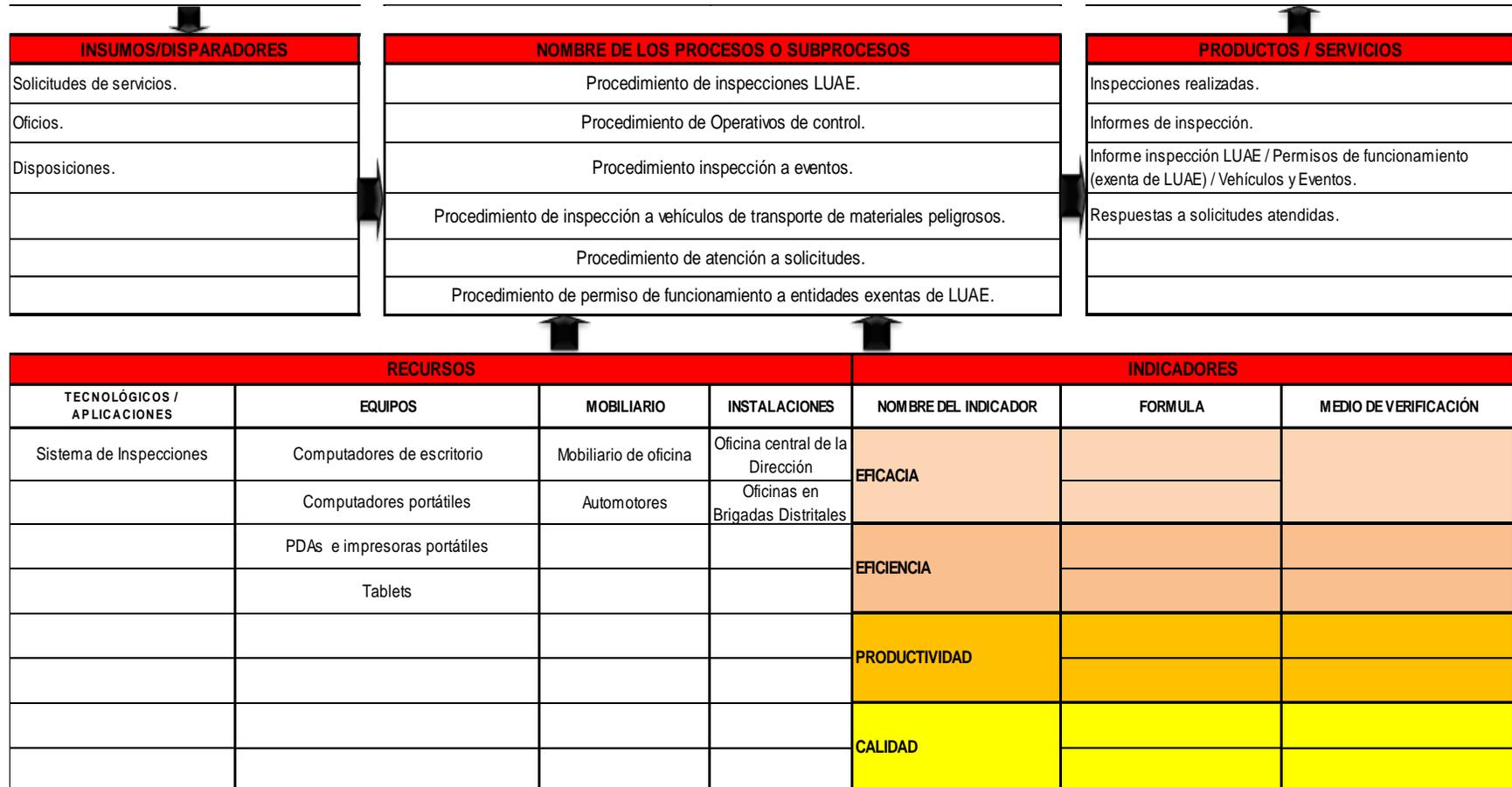
– INSPECCIÓN PARA LA PREVENCIÓN DE INCENDIOS

	MANUAL DE PROCESOS				COD.	M03-SP02
	PROCESO	GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE INCENDIOS E INGENIERÍA DEL FUEGO	TIPO DE MACROPROCESO/ PROCESO/ SUBPROCESO	GOBERNADOR	FECHA	03/07/2017
	SUBPROCESO	INSPECCIÓN PARA LA PREVENCIÓN DE INCENDIOS		X	SUSTANTIVO	EDICION
				ADJETIVO		

PROVEEDORES	MISIÓN: Prevenir y proteger a la comunidad de los riesgos de incendio a través de inspecciones. RESPONSABLE DEL MACROPROCESO / PROCESO / SUBPROCESO (denominación de cargo) <p style="text-align: center;">COORDINADOR DE INSPECTORES</p> LIMITES DEL MACROPROCESO / PROCESO / SUBPROCESO INICIO: Solicitud de servicios. FIN: iEmisión de un pronunciamiento o informe técnico. CONTROLES (Normativa legal, administrativa, disposiciones, planes, convenios, otros)	USUARIOS
PROVEEDORES EXTERNOS		USUARIOS EXTERNOS
Municipio del DMQ.		Municipio del DMQ.
Personas naturales y jurídicas (públicas y privadas).		Personas naturales y jurídicas (públicas y privadas).
Comunidad del DMQ.		Comunidad del DMQ.
Secretaría de Seguridad y Gobernabilidad.		Secretaría de Seguridad y Gobernabilidad.
PROVEEDORES INTERNOS		USUARIOS INTERNOS
Comandancia General.		Comandancia General.
Segunda Comandancia.		Segunda Comandancia.
Unidades de Prevención.	Unidades de Prevención.	



GESTIÓN DE PREVENCIÓN E INGENIERÍA DEL FUEGO – INSPECCIÓN PARA LA PREVENCIÓN DE INCENDIOS



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE PROCESOS CB-DMQ	CÓDIGO: MP-CBDMQ-01
		PÁGINA: 41 de 149

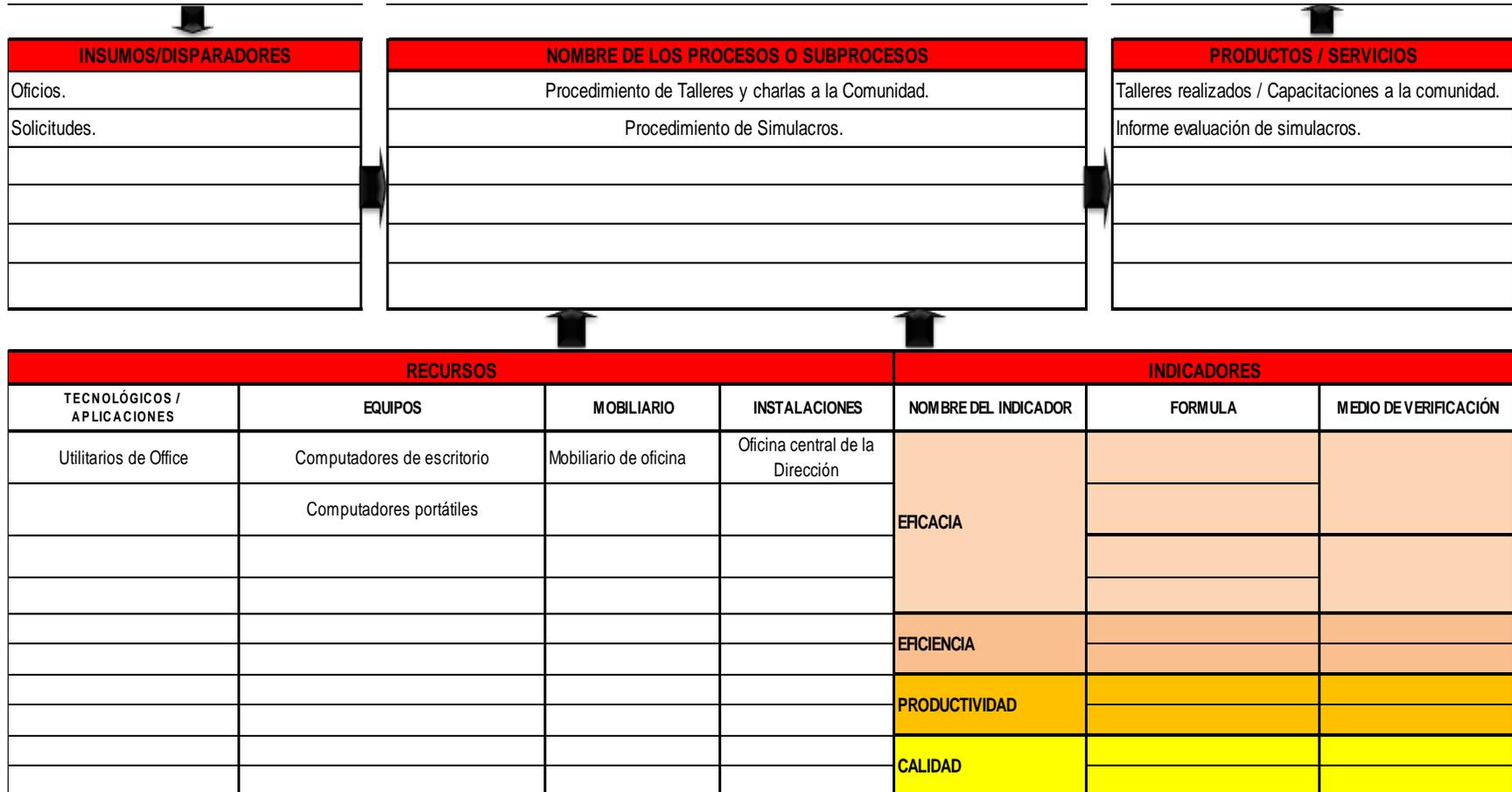
– ASESORÍA TÉCNICA A LA COMUNIDAD

	MANUAL DE PROCESOS			COD.	M03-SP03
	PROCESO	GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE INCENDIOS E INGENIERÍA DEL FUEGO	TIPO DE MACROPROCESO/ PROCESO/ SUBPROCESO	FECHA	03/07/2017
	SUBPROCESO	ASESORÍA TÉCNICA A LA COMUNIDAD	X	EDICION	PRIMERA
				GOBERNADOR	
			SUSTANTIVO		
			ADJETIVO		

PROVEEDORES	MISIÓN: Brindar información técnica en cuanto a la prevención y protección de incendios a través de profesionales especializados en materia de prevención de incendios.	USUARIOS
PROVEEDORES EXTERNOS	RESPONSABLE DEL MACROPROCESO / PROCESO / SUBPROCESO (denominación de cargo)	USUARIOS EXTERNOS
Municipio del DMQ.	COORDINADOR DE CAPACITACIÓN	Municipio del DMQ.
Personas naturales y jurídicas (públicas y privadas).	LIMITES DEL MACROPROCESO / PROCESO /SUBPROCESO	Personas naturales y jurídicas (públicas y privadas).
Comunidad del DMQ.	INICIO: Requerimiento de servicio por parte de entidades publicas y privadas.	Comunidad del DMQ.
	FIN: Capacitación o simulacro ejecutado.	
PROVEEDORES INTERNOS	CONTROLES (Normativa legal, administrativa, disposiciones, planes, convenios, otros)	USUARIOS INTERNOS
Comandancia General.	Constitución de la República del Ecuador.	Comandancia General.
Segunda Comandancia.	Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización COOTAD.	Segunda Comandancia.
	Ley de Defensa Contra Incendio y sus Reglamentos.	
	Ordenanzas Metropolitanas 308, 125.	
	Normativa Técnica Ecuatoriana.	
	Normativa Internacional NFPA.	



GESTIÓN DE PREVENCIÓN E INGENIERÍA DEL FUEGO – ASESORÍA TÉCNICA A LA COMUNIDAD



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE PROCESOS CB-DMQ	CÓDIGO: MP-CBDMQ-01
		PÁGINA: 43 de 149

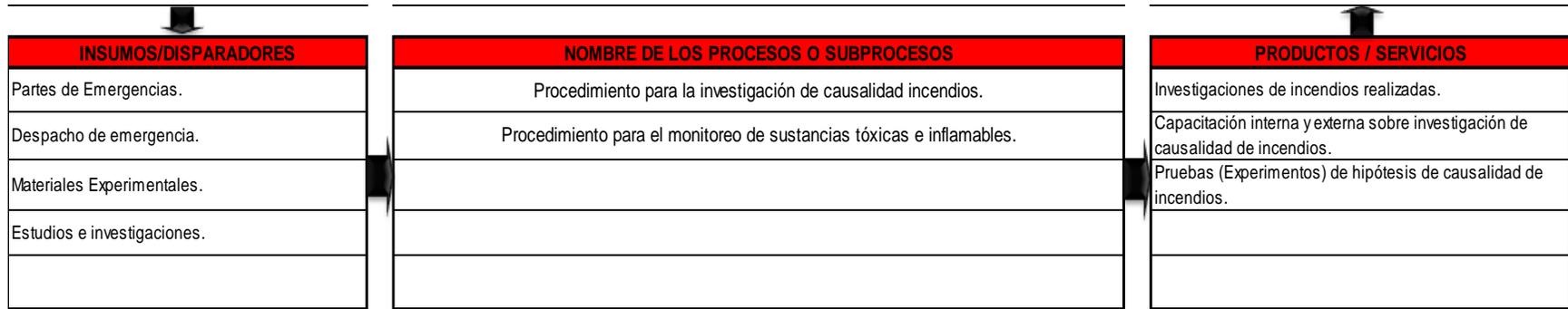
– GESTIÓN INVESTIGACIÓN DE INCENDIOS

	MANUAL DE PROCESOS			COD.	M03-SP04	
	PROCESO	GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE INCENDIOS E INGENIERÍA DEL FUEGO	TIPO DE MACROPROCESO/ PROCESO/ SUBPROCESO	GOBERNADOR	FECHA	03/07/2017
	SUBPROCESO	INVESTIGACIÓN DE INCENDIOS		X	SUSTANTIVO	EDICION
				ADJETIVO		

PROVEEDORES	MISIÓN: Determinar las causas de incendios, formular recomendaciones destinadas a la prevención y de ser el caso, coadyuvar en la judicialización del siniestro. RESPONSABLE DEL MACROPROCESO / PROCESO / SUBPROCESO (denominación de cargo) COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN DE INCENDIOS LIMITES DEL MACROPROCESO / PROCESO /SUBPROCESO INICIO: Control y liquidación del incendio. FIN: Informe de causalidad de incendios. CONTROLES (Normativa legal, administrativa, disposiciones, planes, convenios, otros) Constitución de la República del Ecuador. Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización COOTAD. Ley de Defensa Contra Incendio y sus Reglamentos. Ordenanzas Metropolitanas 308, 125, 470. Normativa Técnica Ecuatoriana. Normativa Internacional NFPA.	USUARIOS
PROVEEDORES EXTERNOS		USUARIOS EXTERNOS
Personas naturales y jurídicas (públicas y privadas).		Personas naturales y jurídicas (públicas y privadas).
		Cuerpos de Bomberos de otras localidades.
		Fiscalía General del Estado.
		Ministerio del Interior.
PROVEEDORES INTERNOS		USUARIOS INTERNOS
Comandancia General.		Comandancia General.
Segunda Comandancia.		Segunda Comandancia.
Dirección de Operaciones.	Dirección de Operaciones.	
Unidades de Prevención.	Unidades de Prevención.	
	Dirección Jurídica.	



GESTIÓN DE PREVENCIÓN E INGENIERÍA DEL FUEGO – GESTIÓN INVESTIGACIÓN DE INCENDIOS



RECURSOS				INDICADORES		
TECNOLÓGICOS / APLICACIONES	EQUIPOS	MOBILIARIO	INSTALACIONES	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Simulaciones de Incendios	Computadores de escritorio	Mobiliario de oficina	Oficina	EFICACIA		
Sistema de Investigación de Incendios	Computadores portátiles		Sitios de Siniestros			
Bibliografía Investigación Incendios	Módulos de Investigación de Incendios					
				EFICIENCIA		
				PRODUCTIVIDAD		
				CALIDAD		

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE PROCESOS CB-DMQ	CÓDIGO: MP-CBDMQ-01
		PÁGINA: 45 de 149

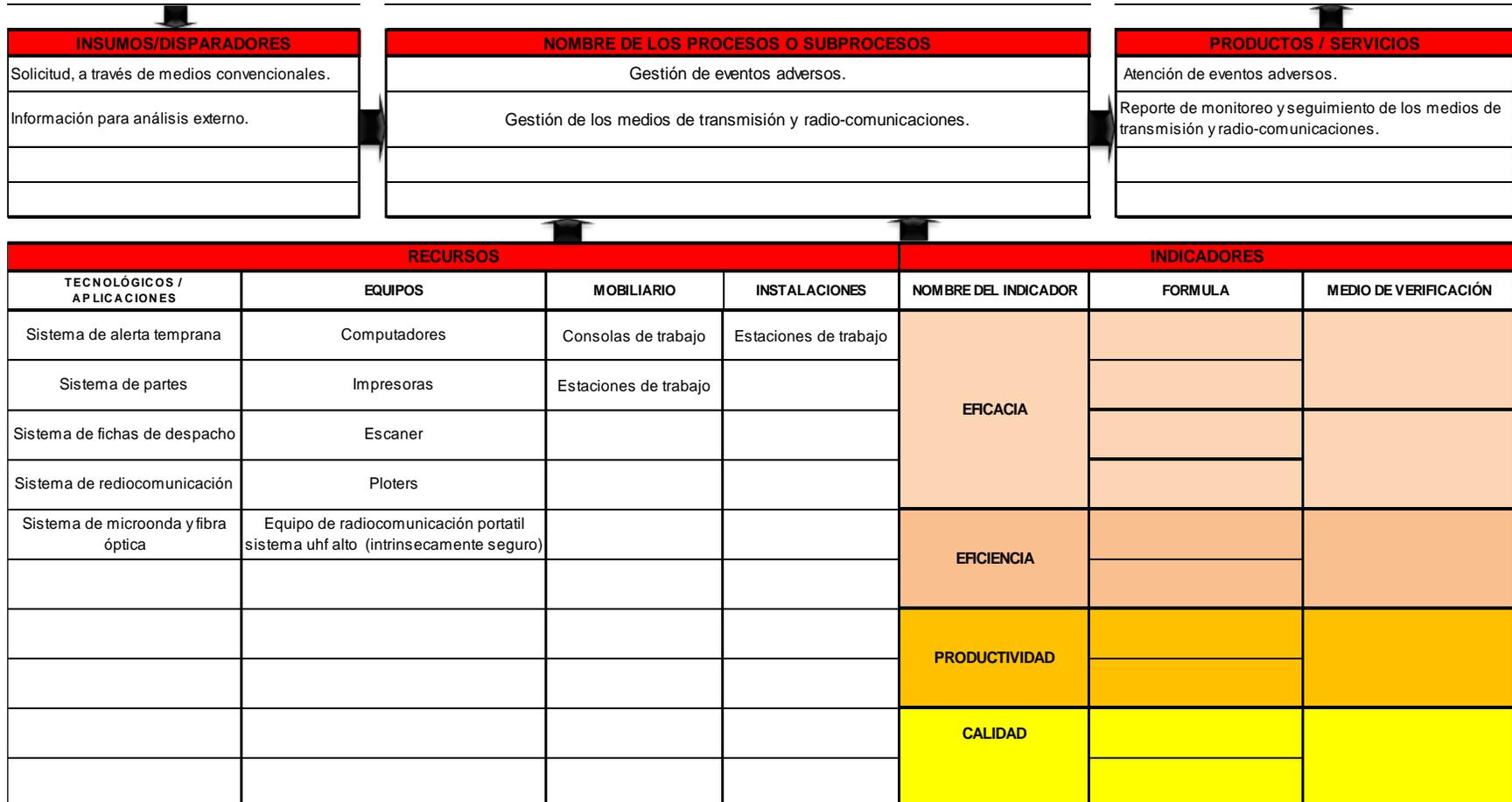
GESTIÓN DE LA CENTRAL DE EMERGENCIAS CB-DMQ

	MANUAL DE PROCESOS			COD.	M04
	PROCESO	GESTIÓN DE LA CENTRAL DE EMERGENCIAS CB-DMQ	TIPO DE MACROPROCESO/ PROCESO/ SUBPROCESO	FECHA	03/07/2017
	SUBPROCESO			EDICION	PRIMERA
			X	GOBERNADOR	
			SUSTANTIVO		
			ADJETIVO		

PROVEEDORES	MISIÓN: Coordinar, organizar, controlar y evaluar las actividades referentes a la emisión de respuesta a los usuarios que demandaren a través del número único de emergencia 9-1-1, atención y prestación de servicios a las personas, cuya integridad y/o bienes estén en peligro, por efecto de, accidentes, violencia, enfermedad o aquellos que provocasen la cristalización de eventos naturales, antrópicos y/o complejos; a fin de garantizar la atención oportuna de las emergencias en el DMQ.	USUARIOS
PROVEEDORES EXTERNOS		USUARIOS EXTERNOS
Comunidad/Requirente.		Comunidad.
SIS ECU 911.	RESPONSABLE DEL MACROPROCESO / PROCESO / SUBPROCESO (denominación de cargo)	SIS ECU 911.
Instituciones Públicas y Privadas.	DIRECTOR DE CENTRAL DE EMERGENCIAS	
	LIMITES DEL MACROPROCESO / PROCESO /SUBPROCESO	
PROVEEDORES INTERNOS	INICIO: Solicitud de la comunidad o por parte del SIS ECU 9-1-1 (cliente externo) o por la Unidades operativas-administrativas-técnicas (cliente interno).	USUARIOS INTERNOS
CBDMQ.	FIN: Administración, gestión y resolución de la emergencia.	CBDMQ.
	CONTROLES (Normativa legal, administrativa, disposiciones, planes, convenios, otros)	
	Constitución de la República del Ecuador. Ley de amparo al paciente.	
	Ley de defensa contra incendios. Decreto Ejecutivo 988 de creación del SIS ECU 911	
	Ordenanzas municipales. Reglamento de Incorporación de unidades de APH a servicio integrado de ECU 911.	
	Organico por procesos CB-DMQ.	
	Reglamento interno (DCE CBDMQ).	
	Políticas ECU 9-1-1.	



GESTIÓN DE LA CENTRAL DE EMERGENCIAS CB-DMQ



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE PROCESOS CB-DMQ	CÓDIGO: MP-CBDMQ-01
		PÁGINA: 47 de 149

– GESTIÓN DE EVENTOS ADVERSOS

	MANUAL DE PROCESOS			COD.	M04-SP01
	PROCESO	GESTIÓN DE LA CENTRAL DE EMERGENCIAS	TIPO DE MACROPROCESO/ PROCESO/ SUBPROCESO	FECHA	03/07/2017
	SUBPROCESO	GESTIÓN DE EVENTOS ADVERSOS		EDICION	PRIMERA
			X	GOBERNADOR	
			SUSTANTIVO		
			ADJETIVO		

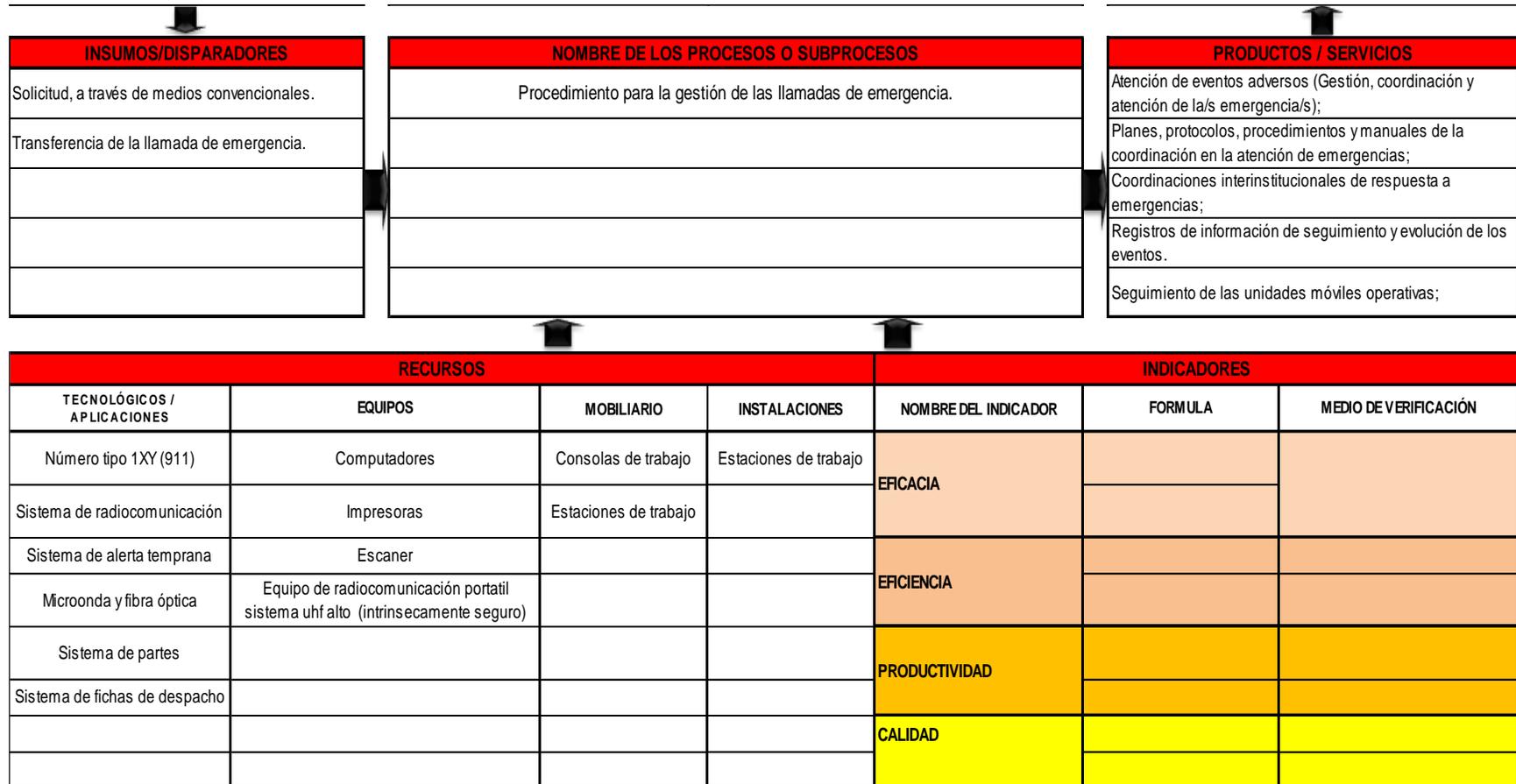
PROVEEDORES
PROVEEDORES EXTERNOS
Comunidad/Requirente.
SIS ECU 911.
Instituciones Públicas y Privadas.
PROVEEDORES INTERNOS
CBDMQ.

MISIÓN: Gestionar el recurso operativo; en consideración y análisis de causa efecto, ante la cristalización de potenciales amenazas, siendo estas de origen natural, antrópica y/o compleja.	
RESPONSABLE DEL MACROPROCESO / PROCESO / SUBPROCESO (denominación de cargo)	
RADIO OPERADOR DE ACUERDO A ESPECIALIDAD	
LIMITES DEL MACROPROCESO / PROCESO / SUBPROCESO	
INICIO: Receptar, procesar y evaluar la llamada de emergencia.	
FIN: Enviar caso a estadísticas.	
CONTROLES (Normativa legal, administrativa, disposiciones, planes, convenios, otros)	
Constitución de la República del Ecuador.	Ley de amparo al paciente.
Ley de defensa contra incendios.	Decreto Ejecutivo 988 de creación del SIS ECU 911.
Ordenanzas municipales.	Reglamento de Incorporación de unidades de APH a servicio integrado de ECU 911.
Organico por procesos (interna)	Procedimientos específicos de Central de Emergencias
Reglamento interno (DCE CBDMQ).	Protocolos de soporte vital básico.
Políticas ECU 9-1-1.	

USUARIOS
USUARIOS EXTERNOS
Comunidad
SIS ECU 911.
USUARIOS INTERNOS
CBDMQ.
Responsable de Radio despacho del CBDMQ.



GESTIÓN DE LA CENTRAL DE EMERGENCIAS CB-DMQ - GESTIÓN DE EVENTOS ADVERSOS



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE PROCESOS CB-DMQ	CÓDIGO: MP-CBDMQ-01
		PÁGINA: 49 de 149

– GESTIÓN DE LOS MEDIOS DE TRANSMISIÓN Y RADIOCOMUNICACIONES

	MANUAL DE PROCESOS				COD.	M04-SP02
	PROCESO	GESTIÓN DE LA CENTRAL DE EMERGENCIAS	TIPO DE MACROPROCESO/ PROCESO/ SUBPROCESO	X	FECHA	03/07/2017
	SUBPROCESO	GESTION DE LOS MEDIOS DE TRANSMISIÓN Y RADIO-COMUNICACIONES			EDICION	PRIMERA
					GOBERNADOR	
				SUSTANTIVO		
				ADJETIVO		

PROVEEDORES	MISIÓN: Gestionar y administrar el o los medios de transmisión, y, los equipos y componentes de la plataforma de radio comunicaciones, en uso y administración del CBDMQ.	USUARIOS
PROVEEDORES EXTERNOS	RESPONSABLE DEL MACROPROCESO / PROCESO / SUBPROCESO (denominación de cargo)	USUARIOS EXTERNOS
ARCOTEL.	RESPONSABLE DE SOPORTE TÉCNICO	Comunidad.
Instituciones Públicas y Privadas.	LIMITES DEL MACROPROCESO / PROCESO / SUBPROCESO	SIS ECU 911.
	INICIO: Requerimiento y/o solicitud del usuarios o grupos de conversación de pertenencia del CBDMQ (cliente interno operativo) y por las Unidades administrativas-técnicas (cliente interno) o por parte del SIS ECU 9-1-1 (cliente externo)	Casas asistenciales Públicas y Privadas.
	FIN: El espectro de radio-electrico; medios, infraestructura, equipos y componentes de los sistemas de radio-comunicación y de transmisión (enlaces), operativos.	
PROVEEDORES INTERNOS	CONTROLES (Normativa legal, administrativa, disposiciones, planes, convenios, otros)	USUARIOS INTERNOS
CBDMQ.	Constitución de la República del Ecuador. Reglamento interno (DCE CBDMQ).	CBDMQ.
	Ley O. Telecomunicaciones. Políticas ECU 9-1-1.	
	Ordenanzas municipales. Orgánico por procesos CB-DMQ.	
	Ley de defensa contra incendios.	
	Decreto Ejecutivo 988 de creación del SIS ECU 911	
	Reglamento ARCOTEL.	



GESTIÓN CENTRAL DE EMERGENCIAS CB-DMQ – GESTIÓN DE LOS MEDIOS DE TRANSMISIÓN Y RADIOCOMUNICACIONES

INSUMOS/DISPARADORES	NOMBRE DE LOS PROCESOS O SUBPROCESOS	PRODUCTOS / SERVICIOS
Monitoreo de los medios de transmisión.	Procedimiento para la administración y soporte técnico en transmisión y radiocomunicación.	Reporte de monitoreo y seguimiento de los medios de transmisión;
Estatus operativos de los equipos.		Reporte de monitoreo y seguimiento de la plataforma de radio-comunicación;
Administración del espectro radio-eléctrico.		Informe de administración de los circuitos de radio frecuencias. UHF-VHF-troncalizado.
		Informe de administración del espectro de radio-comunicación y enlaces, usados en y para los medios de transmisión, Fibra Óptica; Cu; micro-onda;
		Soporte especializado de los equipos que conforman la plataforma de radio-comunicación y medios de transmisión.
		Reporte del monitoreo y registro de equipos que conforman los medios y sistema de radio-comunicación actualizados.

RECURSOS				INDICADORES		
TECNOLÓGICOS / APLICACIONES	EQUIPOS	MOBILIARIO	INSTALACIONES	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Banda licenciada	Servidor	Estaciones de trabajo	Torres	EFICACIA		
Radio-frecuencia UHF	Computadoras		Casetas			
Radio-frecuencia VHF AM	Consolas de despacho		Sala de equipo	EFICIENCIA		
Radio-frecuencia VHF FM	Radios digitales UHF					
	Radios VHF AM			PRODUCTIVIDAD		
	Radios VHF FM					
	Radio-enlaces			CALIDAD		
	Repetidoras					

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE PROCESOS CB-DMQ	CÓDIGO: MP-CBDMQ-01
		PÁGINA: 51 de 149

GESTIÓN DE SINIESTROS

	MANUAL DE PROCESOS			COD.	M05
	PROCESO	GESTIÓN DE SINIESTROS	TIPO DE MACROPROCESO/ PROCESO/SUBPROCESO	GOBERNADOR	FECHA
	SUBPROCESO		X	SUSTANTIVO	03/07/2017
				ADJETIVO	EDICION
					PRIMERA

PROVEEDORES
PROVEEDORES EXTERNOS
Comunidad del DMQ.
Personas naturales o jurídicas.
PROVEEDORES INTERNOS
Comandancia General.
Segunda Comandancia.
Dirección de Central de Emergencias.
Brigadas Distritales.
Dirección de Ingeniería del Fuego.
Dirección de Emergencias y APH.
Escuela de Formación y Especialización.

MISIÓN: Planificar, organizar, dirigir, controlar y evaluar las actividades para atender los requerimientos de la ciudadanía del DMQ en áreas de control de incendios, rescate y salvamento, manejo de materiales peligrosos, auxilios generales.	
RESPONSABLE DEL MACROPROCESO / PROCESO / SUBPROCESO (denominación de cargo)	
DIRECTOR DE SINIESTROS	
LIMITES DEL MACROPROCESO / PROCESO /SUBPROCESO	
INICIO: Recepción de requerimiento de atención de siniestros	
FIN: Elaboración y cierre del informe de atención de emergencias	
CONTROLES (Normativa legal, administrativa, disposiciones, planes, convenios, otros)	
Constitución de la República del Ecuador	Plan Nacional del Buen Vivir.
Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización COOTAD.	
Ley de Defensa contra incendios.	
Reglamento Orgánico por Procesos CB-DMQ.	
Normas de Control Interno.	
NFPA (Referencial)	

USUARIOS
USUARIOS EXTERNOS
Personas naturales y jurídicas.
Comunidad del DMQ.
USUARIOS INTERNOS
Comandancia General.
Segunda Comandancia.
Escuela de formación y especialización.
Dirección de Ingeniería del Fuego.



GESTIÓN DE SINIESTROS



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE PROCESOS CB-DMQ	CÓDIGO: MP-CBDMQ-01
		PÁGINA: 53 de 149

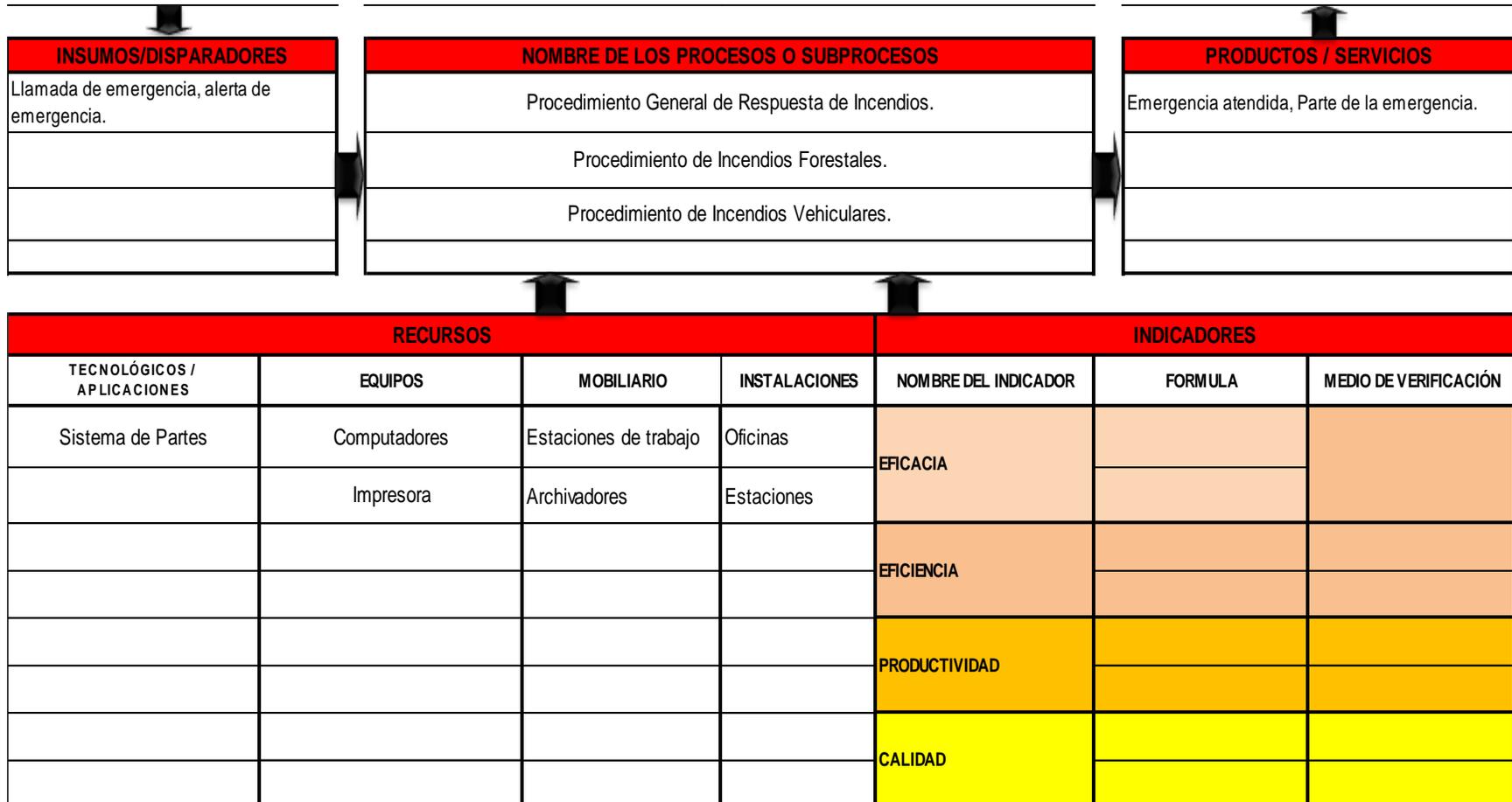
– GESTIÓN DE RESPUESTA A INCENDIOS

	MANUAL DE PROCESOS				COD.	M05-SP01	
	PROCESO	GESTIÓN DE SINIESTROS	TIPO DE MACROPROCESO/ PROCESO/SUBPROCESO	X	GOBERNADOR	FECHA	03/07/2017
	SUBPROCESO	GESTIÓN DE RESPUESTA A INCENDIOS			SUSTANTIVO	EDICION	PRIMERA
					ADJETIVO		

PROVEEDORES	MISIÓN: Gestionar el control y extinción de incendios, así como la respuesta a incidentes con materiales peligrosos para salvaguardar vidas, bienes muebles e inmuebles mediante la atención oportuna a siniestros.	USUARIOS	
PROVEEDORES EXTERNOS		USUARIOS EXTERNOS	
Comunidad del DMQ.		Comunidad del DMQ.	
Personas naturales o jurídicas.		Personas naturales o jurídicas.	
PROVEEDORES INTERNOS		RESPONSABLE DEL MACROPROCESO / PROCESO / SUBPROCESO (denominación de cargo)	USUARIOS INTERNOS
Dirección de Central de Emergencias.		RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE INCEDIOS	Dirección de Central de Emergencias.
Comandancia General.		LIMITES DEL MACROPROCESO / PROCESO /SUBPROCESO	Brigada Distrital.
Segunda Comandancia.		INICIO: Recepción de requerimiento de atención de siniestros.	
Dirección de Central de Emergencias.		FIN: Elaboración y cierre del informe de operaciones.	
Dirección de Ingeniería del Fuego.		CONTROLES	
Dirección de Emergencias y APH.		(Normativa legal, administrativa, disposiciones, planes, convenios, otros)	
Brigada Distrital.		Constitución de la República del Ecuador. Plan Nacional del Buen Vivir.	
Dirección General Administrativa.		Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización COOTAD.	
Escuela de Formación y Especialización.	Ley de Defensa contra incendios.		
	Reglamento Orgánico por Procesos CB-DMQ		
	Normas de Control Interno.		
	NFPA (Referencial).		

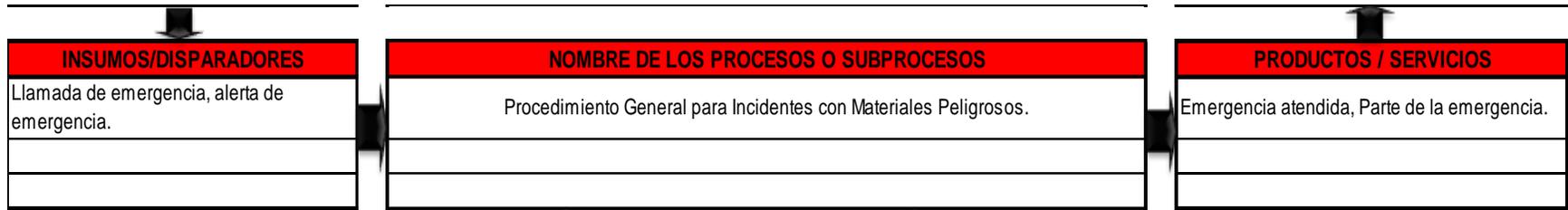


GESTIÓN DE SINIESTROS – GESTIÓN DE RESPUESTA A INCENDIOS





GESTIÓN DE SINIESTROS – GESTIÓN DE MATERIALES PELIGROSOS



RECURSOS				INDICADORES		
TECNOLÓGICOS / APLICACIONES	EQUIPOS	MOBILIARIO	INSTALACIONES	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Sistema de Partes	Computadores	Estaciones de trabajo	Oficinas	EFICACIA		
	Impresora	Archivadores	Estaciones			
				EFICIENCIA		
				PRODUCTIVIDAD		
				CALIDAD		

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE PROCESOS CB-DMQ	CÓDIGO: MP-CBDMQ-01
		PÁGINA: 57 de 149

– GESTIÓN DE RESCATE Y SALVAMENTO

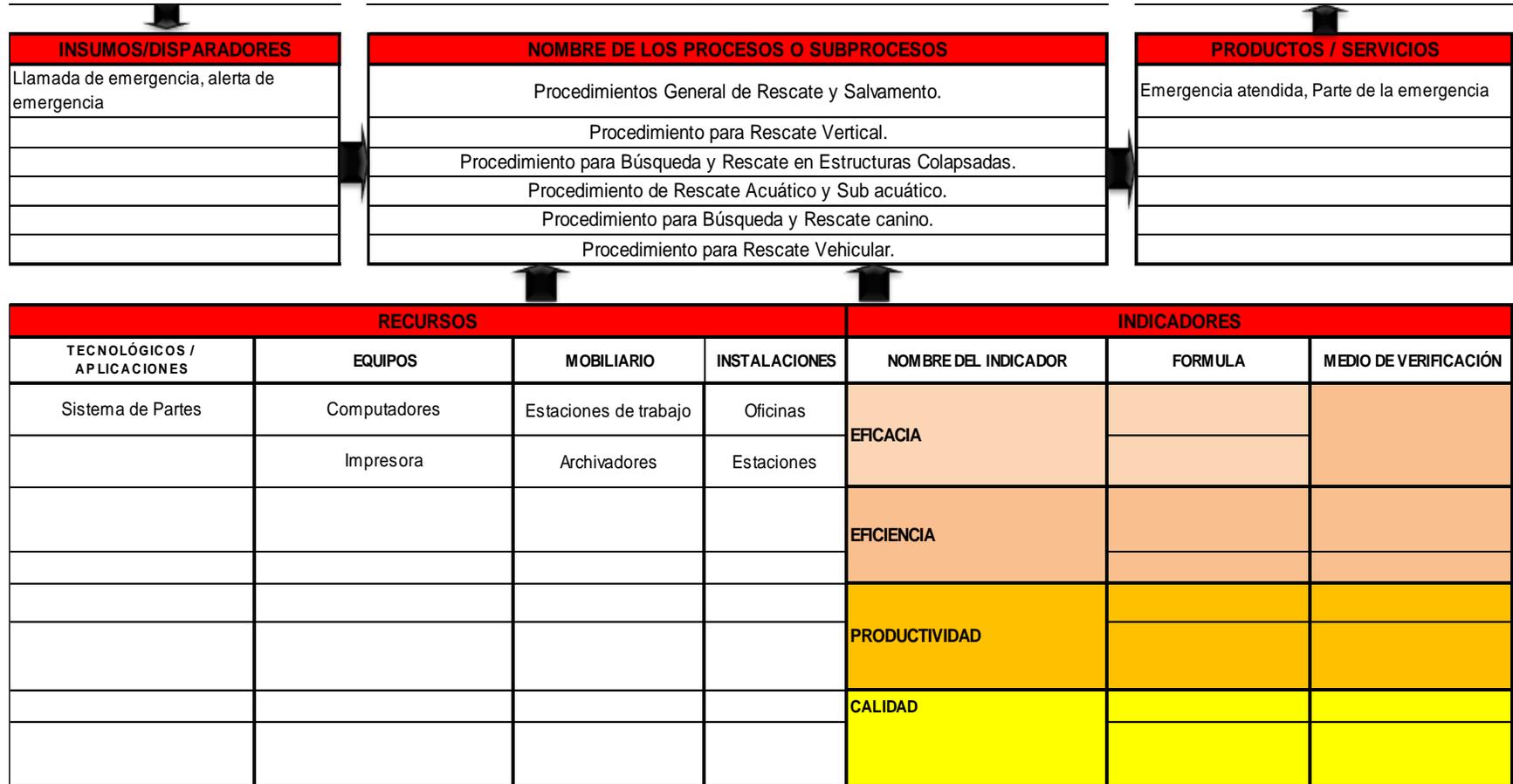
	MANUAL DE PROCESOS			COD.	M05-SP03	
	PROCESO	GESTIÓN DE SINIESTROS	TIPO DE MACROPROCESO/ PROCESO/SUBPROCESO		FECHA	03/07/2017
	SUBPROCESO			GESTIÓN DE RESCATE Y SALVAMENTO	X	EDICION
				GOBERNADOR		
			SUSTANTIVO			
			ADJETIVO			

PROVEEDORES	MISIÓN: Buscar, localizar, acceder, estabilizar y extraer a los pacientes y víctimas en las emergencias, así como la estabilización de escenarios de emergencia para dejarlos en condiciones seguras.	USUARIOS
PROVEEDORES EXTERNOS		USUARIOS EXTERNOS
Comunidad del DMQ.		Comunidad del DMQ.
Personas naturales o jurídicas.		Personas naturales o jurídicas.
PROVEEDORES INTERNOS		USUARIOS INTERNOS
Dirección de Central de Emergencias.		Segunda Comandancia.
Brigadas Distritales.	Dirección de Central de Emergencias.	
Dirección Administrativa y Logística.	Brigadas Distritales.	
Dirección de Emergencia Médicas APH.	Dirección de Emergencia Médicas APH.	

RESPONSABLE DEL MACROPROCESO / PROCESO / SUBPROCESO (denominación de cargo)	
RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE RESCATE	
LIMITES DEL MACROPROCESO / PROCESO / SUBPROCESO	
INICIO: Recepción de requerimiento de atención de siniestros.	
FIN: Elaboración y cierre del informe de operaciones.	
CONTROLES (Normativa legal, administrativa, disposiciones, planes, convenios, otros)	
Constitución de la República del Ecuador	Plan Nacional del Buen Vivir.
Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización COOTAD.	
Ley de Defensa contra incendios	
Reglamento Orgánico por Procesos CB-DMQ	
Normas de Control Interno.	
NFPA (Referencial).	



GESTIÓN DE SINIESTROS – GESTIÓN DE RESCATE Y SALVAMENTO



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE PROCESOS CB-DMQ	CÓDIGO: MP-CBDMQ-01
		PÁGINA: 59 de 149

– GESTIÓN DE COMANDO DE INCIDENTES

	MANUAL DE PROCESOS			COD.	M05-SP04	
	PROCESO	GESTIÓN DE SINIESTROS	TIPO DE MACROPROCESO/ PROCESO/SUBPROCESO		FECHA	03/07/2017
	SUBPROCESO	GESTIÓN DE COMANDO DE INCIDENTES		X	EDICION	PRIMERA
				GOBERNADOR		
			SUSTANTIVO			
			ADJETIVO			

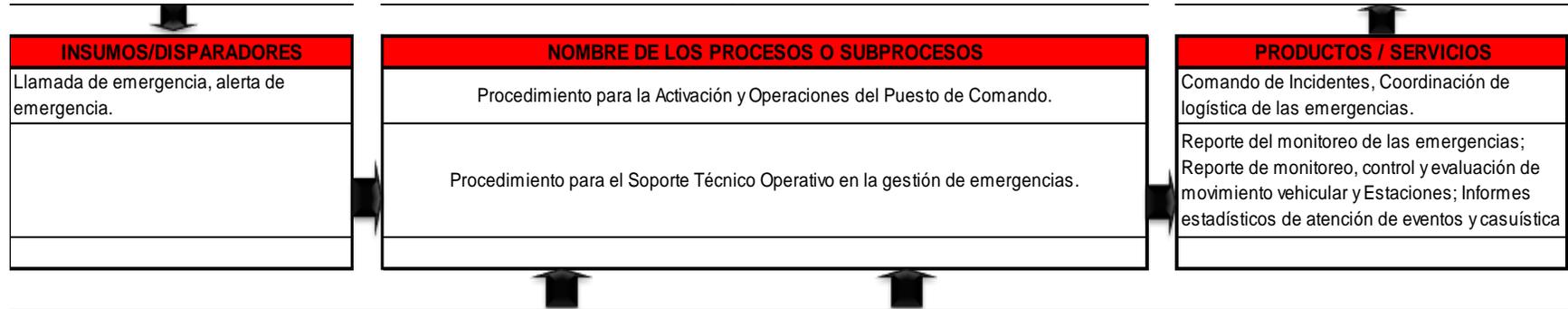
PROVEEDORES
PROVEEDORES EXTERNOS
Comunidad del DMQ.
Personas naturales o jurídicas.
PROVEEDORES INTERNOS
Dirección de Central de Emergencias.
Brigadas Distritales.
Dirección Administrativa y Logística.
Dirección de Emergencia Médicas APH.

MISIÓN: Coordinar las emergencias de magnitud y mantener un inventario de todos los recursos humanos, tecnológicos y operativos para la atención a las emergencias de magnitud para que sean despachados de acuerdo a los sistemas de Comando de Incidentes.	
RESPONSABLE DEL MACROPROCESO / PROCESO / SUBPROCESO (denominación de cargo)	
RESPONSABLE DEL COMANDO DE INCIDENTES	
LIMITES DEL MACROPROCESO / PROCESO /SUBPROCESO	
INICIO: Recepción de requerimiento de atención de siniestros.	
FIN: Elaboración y cierre del informe de operaciones.	
CONTROLES (Normativa legal, administrativa, disposiciones, planes, convenios, otros)	
Constitución de la República del Ecuador	Plan Nacional del Buen Vivir.
Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización COOTAD.	
Ley de Defensa contra incendios.	
Reglamento Orgánico por Procesos CB-DMQ.	
Normas de Control Interno.	
NFPA (Referencial).	

USUARIOS
USUARIOS EXTERNOS
Comunidad del DMQ.
Personas naturales o jurídicas.
USUARIOS INTERNOS
Segunda Comandancia.
Dirección de Central de Emergencias.
Brigadas Distritales.
Dirección de Emergencia Médicas APH.



GESTIÓN DE SINIESTROS - GESTIÓN DE COMANDO DE INCIDENTES



RECURSOS				INDICADORES		
TECNOLÓGICOS / APLICACIONES	EQUIPOS	MOBILIARIO	INSTALACIONES	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Sistema de Partes	Computadores	Estaciones de trabajo	Oficinas	EFICACIA	Nº de emergencias atendidas	Informe de rescates y auxilios (partes)
	Impresora	Archivadores	Estaciones		Nº de emergencias despachadas	
				EFICIENCIA		
				PRODUCTIVIDAD		
				CALIDAD		

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE PROCESOS CB-DMQ	CÓDIGO: MP-CBDMQ-01
		PÁGINA: 61 de 149

– GESTIÓN DE ATENCIÓN A EVENTOS

	MANUAL DE PROCESOS			COD.	M05-SP05	
	PROCESO	GESTIÓN DE SINIESTROS	TIPO DE MACROPROCESO/ PROCESO/SUBPROCESO		FECHA	03/07/2017
	SUBPROCESO	GESTIÓN DE ATENCIÓN A EVENTOS		X	EDICION	PRIMERA
				GOBERNADOR		
			SUSTANTIVO			
			ADJETIVO			

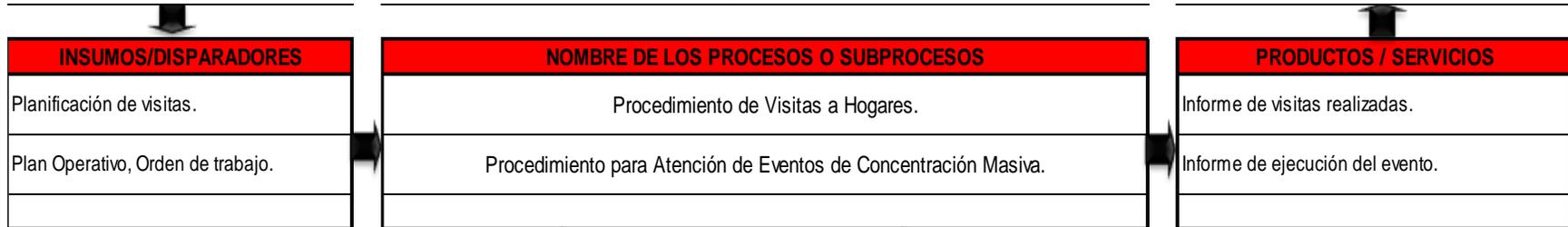
PROVEEDORES
PROVEEDORES EXTERNOS
Comunidad del DMQ.
Personas naturales o jurídicas.
PROVEEDORES INTERNOS
Dirección de Central de Emergencias.
Brigadas Distritales.
Dirección Administrativa y Logística.
Dirección de Emergencias Médicas APH.

MISIÓN: Diseñar planes operativos y procedimientos de sensibilización a la comunidad en coordinación con la Sala de Comando de Incidentes para la atención de eventos programados que involucren gran concentración de público.	
RESPONSABLE DEL MACROPROCESO / PROCESO / SUBPROCESO (denominación de cargo)	
RESPONSABLE DE LA SALA DE COMANDO DE INCIDENTES	
LIMITES DEL MACROPROCESO / PROCESO /SUBPROCESO	
INICIO: Recepción de requerimiento de atención de siniestros.	
FIN: Elaboración y cierre del informe de operaciones.	
CONTROLES (Normativa legal, administrativa, disposiciones, planes, convenios, otros)	
Constitución de la República del Ecuador	Plan Nacional del Buen Vivir.
Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización COOTAD.	
Ley de Defensa contra incendios.	
Reglamento Orgánico por Procesos CB-DMQ.	
Normas de Control Interno.	
NFPA (Referencial).	

USUARIOS
USUARIOS EXTERNOS
Comunidad del DMQ.
Personas naturales o jurídicas.
USUARIOS INTERNOS
Segunda Comandancia.
Dirección de Central de Emergencias.
Brigadas Distritales.
Dirección de Emergencia Médicas APH.



GESTIÓN DE SINIESTROS – GESTIÓN DE ATENCIÓN A EVENTOS



RECURSOS				INDICADORES		
TECNOLÓGICOS / APLICACIONES	EQUIPOS	MOBILIARIO	INSTALACIONES	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Sistema de Partes	Computadores	Estaciones de trabajo	Oficinas	EFICACIA		
	Impresora	Archivadores	Estaciones			
				EFICIENCIA		
				PRODUCTIVIDAD		
				CALIDAD		

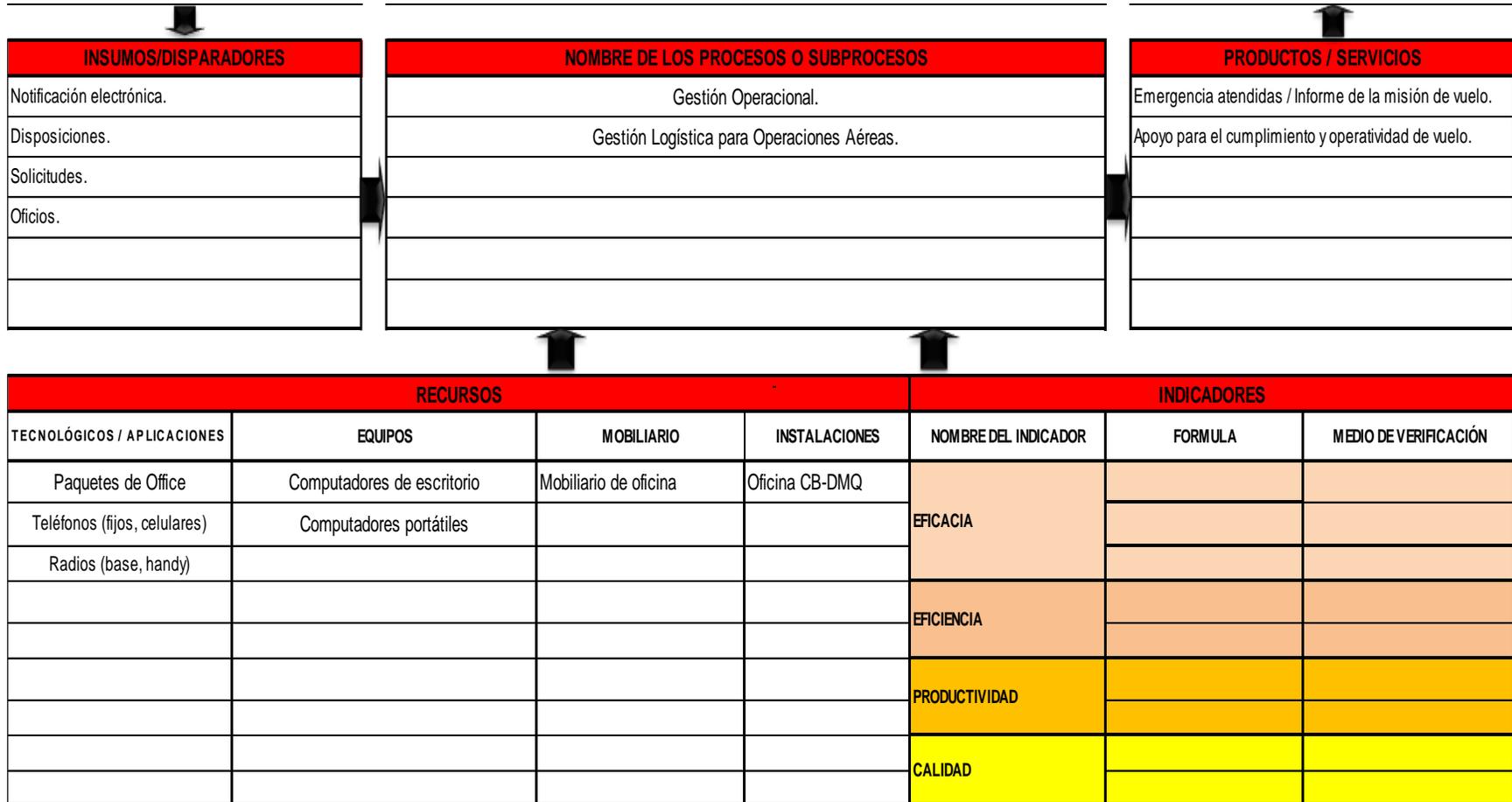
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE PROCESOS CB-DMQ	CÓDIGO: MP-CBDMQ-01
		PÁGINA: 63 de 149

GESTIÓN DE OPERACIONES AÉREAS

	MANUAL DE PROCESOS				COD.	M06	
	PROCESO	GESTIÓN DE OPERACIONES AÉREAS	TIPO DE MACROPROCESO/ PROCESO/ SUBPROCESO	X	FECHA	03/07/2017	
	SUBPROCESO				GOBERNADOR	EDICION	PRIMERA
					SUSTANTIVO		
				ADJETIVO			
PROVEEDORES		MISIÓN: Planificar, coordinar, organizar, dirigir, controlar y evaluar las operaciones aéreas del CB-DMQ, dentro de su área de acción; y, en otras áreas del país, en caso de requerirlo.				USUARIOS	
PROVEEDORES EXTERNOS		RESPONSABLE DEL MACROPROCESO / PROCESO / SUBPROCESO (denominación de cargo)				USUARIOS EXTERNOS	
Municipio del DMQ.		DIRECTOR DE OPERACIONES AÉREAS.				Agencia Metropolitana de Control.	
Personas naturales y jurídicas (públicas y privadas)		LIMITES DEL MACROPROCESO / PROCESO /SUBPROCESO				Personas naturales y jurídicas (públicas y privadas)	
Secretaría de Seguridad y Gobernabilidad.		INICIO: Requerimiento de servicio por parte de entidades públicas y privadas.					
		FIN: Emisión de un pronunciamiento o informe técnico.					
PROVEEDORES INTERNOS		CONTROLES				USUARIOS INTERNOS	
		(Normativa legal, administrativa, disposiciones, planes, convenios, otros)					
Comandancia General		Constitución de la República del Ecuador	Ordenanzas Metropolitanas 039 y 114.			Comandancia General	
Segunda Comandancia		Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización COOTAD	Código Aeronáutico			Segunda Comandancia	
Dirección Central de Emergencias		Ley de Defensa Contra Incendio y sus Reglamentos	Ley de Aviación Civil			Direcciones Internas del CB-DMQ	
Sala de Comando		Reglamento Permisos Operación trabajos aéreos y actividades conexas N°492. R.O. 378	Regulaciones de la Aviación Civil Parte 21 (RDAC 91)				
		Regulaciones de la Aviación Civil Parte 91 (RDAC 91) "Reglas de Vuelo y Operación General"	Regulaciones de la Aviación Civil Parte 61 (RDAC 91)				
		Resolución: Permiso de Operación DGAC.YA-2017-0029-R DGAC					



GESTIÓN DE OPERACIONES AÉREAS



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE PROCESOS CB-DMQ	CÓDIGO: MP-CBDMQ-01
		PÁGINA: 65 de 149

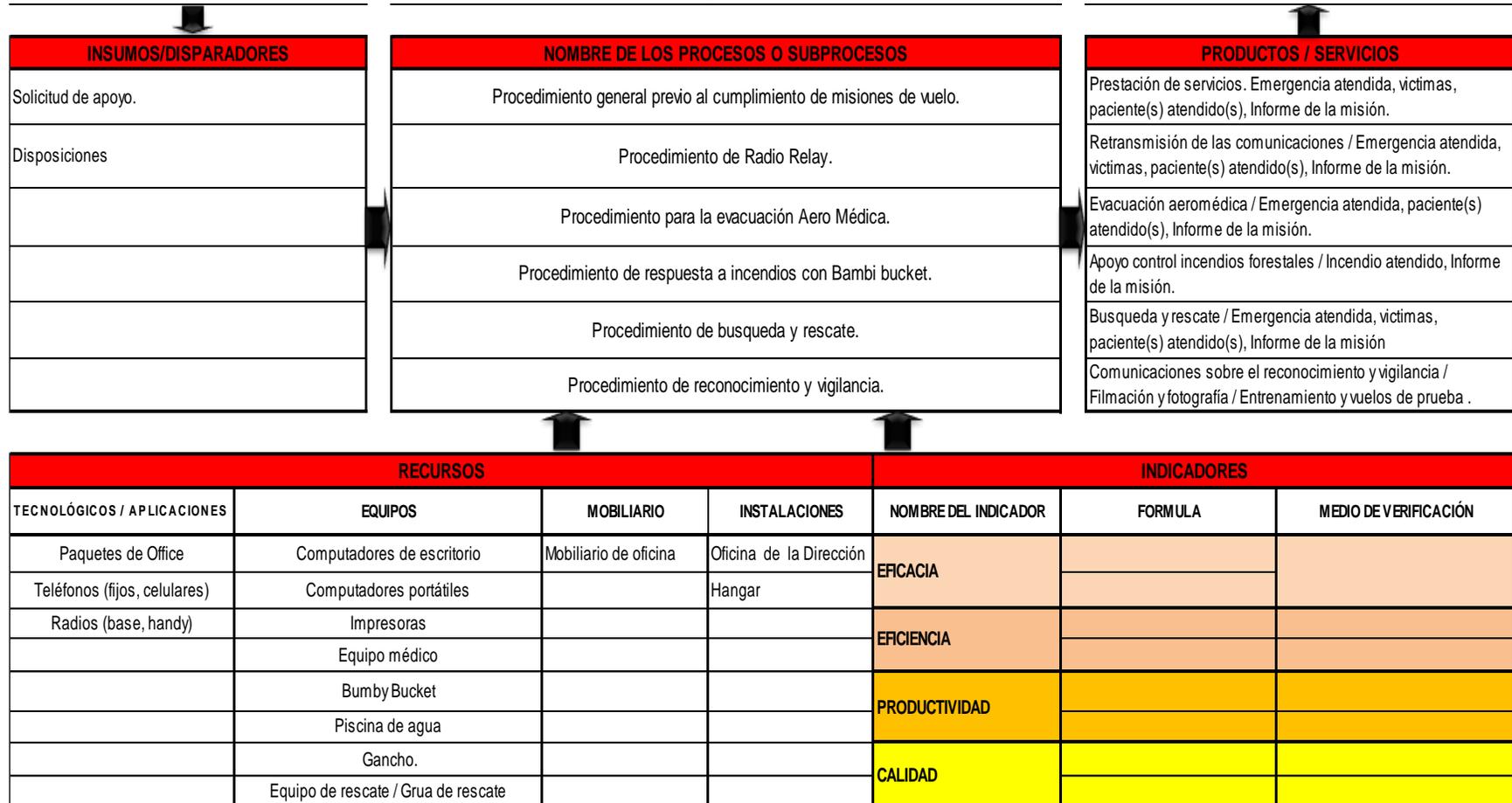
– GESTIÓN OPERACIONAL

	MANUAL DE PROCESOS				COD.	M06-SP01
	PROCESO	GESTIÓN DE OPERACIONES AÉREAS	TIPO DE MACROPROCESO/ PROCESO/ SUBPROCESO	<input type="checkbox"/>	FECHA	03/07/2017
	SUBPROCESO	GESTIÓN OPERACIONAL		<input checked="" type="checkbox"/>	EDICION	PRIMERA
				<input type="checkbox"/>	GOBERNADOR	
			<input type="checkbox"/>	SUSTANTIVO		
			<input type="checkbox"/>	ADJETIVO		

PROVEEDORES	MISIÓN: Proporcionar el apoyo necesario y oportuno precautelando el cumplimiento de las misiones de vuelo en el lugar del siniestro o accidente, acorde a la resolución del PERMISO DE OPERACIÓN DGAC-YA 2017-0029-R Dirección General de Aviación Civil. RESPONSABLE DEL MACROPROCESO / PROCESO / SUBPROCESO (denominación de cargo) PILOTOS Y PERSONAL AL MANDO DE LAS OPERACIONES DOA LIMITES DEL MACROPROCESO / PROCESO /SUBPROCESO INICIO: Desde la recepción de la solicitud de vuelo. FIN: informe de la ejecución de operaciones de las misiones de la DOA. CONTROLES (Normativa legal, administrativa, disposiciones, planes, convenios, otros) Constitución de la República del Ecuador Ordenanza Metropolitana 039. Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización COOTAD Ordenanza Metropolitana 114. Ley de Defensa Contra Incendio y sus Reglamentos Regulaciones de la Aviación Civil Parte 91 (RDAC 91) Ley Orgánica de Salud Resolución: Permiso de Operación DGAC.YA-2017-0029-R DGAC Código del trabajo Código de ética del CBDMQ Ley de Derechos y Amparo del paciente	USUARIOS
PROVEEDORES EXTERNOS		USUARIOS EXTERNOS
Municipio del DMQ		Municipio del DMQ
Personas naturales y jurídicas (públicas y privadas)		Personas naturales y jurídicas (públicas y privadas)
Comunidad del DMQ		Comunidad del DMQ
Secretaría de Seguridad y Gobernabilidad		Secretaría de Seguridad y Gobernabilidad
PROVEEDORES INTERNOS		USUARIOS INTERNOS
Comandancia General		Comandancia General
Segunda Comandancia		Segunda Comandancia
Dirección Central de Emergencias	Comando de Incidentes	
Sala de Comando	Sala Comando	
Dirección de Operaciones Aéreas		



GESTIÓN DE OPERACIONES AÉREAS – GESTIÓN OPERACIONAL



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE PROCESOS CB-DMQ	CÓDIGO: MP-CBDMQ-01
		PÁGINA: 67 de 149

– GESTIÓN LOGÍSTICA PARA OPERACIONES AÉREAS

	MANUAL DE PROCESOS			COD.	M06-SP02	
	PROCESO	GESTIÓN DE OPERACIONES AÉREAS	TIPO DE MACROPROCESO/ PROCESO/ SUBPROCESO	GOBERNADOR	FECHA	03/07/2017
	SUBPROCESO	GESTIÓN LOGÍSTICA PARA OPERACIONES AÉREAS		SUSTANTIVO	EDICION	PRIMERA
				ADJETIVO		
PROVEEDORES		MISIÓN: Verificar que la aeronave cumpla con las óptimas condiciones mecánicas para mantener su capacidad de respuesta operativa a través de un monitoreo y control de equipos e instrumentos de vuelo, mantenimiento y verificación de su aeronavegabilidad.			USUARIOS	
PROVEEDORES EXTERNOS		RESPONSABLE DEL MACROPROCESO / PROCESO / SUBPROCESO (denominación de cargo)			USUARIOS EXTERNOS	
Municipio del DMQ.		EQUIPO TÉCNICO DE MANTENIMIENTO Y DE APOYO A LAS OPERACIONES AÉREAS.			Municipio del DMQ.	
Personas naturales y jurídicas (públicas y privadas)		LIMITES DEL MACROPROCESO / PROCESO / SUBPROCESO			Personas naturales y jurídicas (públicas y privadas).	
Comunidad del DMQ.		INICIO: Verificar que la aeronave cumpla con el requerimiento técnico-mecánico y funcional acorde a la misión de vuelo (condiciones de aeronavegabilidad).			Comunidad del DMQ.	
Secretaría de Seguridad y Gobernabilidad.		FIN: Registro en las bitácoras y mnnto. aeronavegabilidad de la aeronave.			Secretaría de Seguridad y Gobernabilidad	
PROVEEDORES INTERNOS		CONTROLES (Normativa legal, administrativa, disposiciones, planes, convenios, otros)			USUARIOS INTERNOS	
Comandancia General.		Constitución de la República del Ecuador.	Resolución: Permiso de Operación DGAC.YA-2017-0029-R DGAC.		Comandancia General	
Dirección de Operaciones aéreas.		Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización COOTAD.	Reglamento Orgánico por procesos 2017.		Dirección de Operaciones Aéreas	
		Ley de Defensa Contra Incendio y sus Reglamentos.	Código de ética del CBDMQ.			
		Ordenanza Metropolitana 039.				
		Ordenanza Metropolitana 114.				
		Regulaciones de la Aviación Civil Parte 91 (RDAC 91).				



GESTIÓN DE OPERACIONES AÉREAS – GESTIÓN LOGÍSTICA PARA OPERACIONES AÉREAS

INSUMOS/DISPARADORES	NOMBRE DE LOS PROCESOS O SUBPROCESOS	PRODUCTOS / SERVICIOS
Disposiciones / Orden de vuelo diaria, Llamada de emergencia	Procedimiento para la Inspección pre vuelo y post vuelo.	Cumplimiento de la orden de vuelo, Emergencia atendida, actualización de la bitácora.
Reporte de aeronave en bitácora de vuelo / Informe de Mantenimiento / Orden de Trabajo Orden de vuelo	Procedimiento para la realización del mantenimiento.	Reporte en la bitácora de vuelo, Informe de Mantenimiento, Levantamiento de reporte de la aeronave.
Orden de vuelo diaria, Llamada de emergencia, Plan de vuelo operacional.	Procedimiento para realizar el peso y balance de la aeronave.	Plan de vuelo operacional, Cumplimiento de la orden de vuelo, Emergencia atendida.
Doc. Control de arrancador, doc. Control de bombas de combustible y sistema de combustible.	Procedimiento para verificar las instalaciones y equipos de tierra.	Cumplimiento de la orden de vuelo, Emergencia atendida, actualización de la bitácora..
Orden de trabajo.	Procedimiento para verificar equipos de comprobación y de tierra.	Cumplimiento de la orden de vuelo, Emergencia atendida, actualización de la bitácora, comprobación de equipos.

RECURSOS				INDICADORES		
TECNOLÓGICOS / APLICACIONES	EQUIPOS	MOBILIARIO	INSTALACIONES	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Paquetes de Office	Computadores de escritorio.	Mobiliario de oficina	Oficina central de la Dirección	EFICACIA		
Sistema de radiocomunicaciones	Computadores portátiles.	Automotor				
Bancos de prueba	Equipo de protección personal (EPP) / Equipo de vuelo			EFICIENCIA		
	Bombas de combustible					
	Arrancador de la aeronave			PRODUCTIVIDAD		
	Surtidor, Extintor					
	Equipos de mantenimiento			CALIDAD		
	Equipos de comprobación					

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE PROCESOS CB-DMQ	CÓDIGO: MP-CBDMQ-01
		PÁGINA: 69 de 149

GESTIÓN DE EMERGENCIAS MÉDICAS Y ATENCIÓN PREHOSPITALARIA

	MANUAL DE PROCESOS			COD.	M07
	PROCESO	GESTION DE EMERGENCIAS MEDICAS Y ATENCION PREHOSPITALARIA	TIPO DE MACROPROCESO/ PROCESO/ SUBPROCESO	FECHA	03/07/2017
	SUBPROCESO			EDICION	PRIMERA
				GOBERNADOR	
			SUSTANTIVO		
			ADJETIVO		

PROVEEDORES
PROVEEDORES EXTERNOS
Ministerio de Salud Pública MSP.
Casas farmacéuticas.
Empresas no gubernamentales.
Ciudadanía del DMQ.
PROVEEDORES INTERNOS
Primera y Segunda Comandancia.
Brigadas Distritales.
Dirección de Central de emergencias.
Dirección de Emergencias Médicas y Atención Pre-hospitalaria.
Estaciones.

MISIÓN: Planificar, organizar, dirigir, controlar y evaluar las actividades de atención de emergencias médicas, a fin de brindar una atención integral y de alto nivel para la satisfacción plena de los pacientes, en la comunidad del Distrito Metropolitano de Quito.	
RESPONSABLE DEL MACROPROCESO / PROCESO / SUBPROCESO (denominación de cargo)	
DIRECTOR EMERGENCIAS MÉDICAS Y ATENCIÓN PREHOSPITALARIA	
LIMITES DEL MACROPROCESO / PROCESO/SUBPROCESO	
INICIA: Despacho de emergencia ECU-911.	
FIN: Cierre de la hoja de atención y control de calidad.	
CONTROLES (Normativa legal, administrativa, disposiciones, planes, convenios, otros)	
Constitución de la República del Ecuador.	Protocolo de APH (Ministerio de Salud Pública).
Código Orgánico de la Organización Territorial, Autonomía y Descentralización COOTAD.	Ley de Amparo al paciente
Ley de defensa contra incendios.	Procedimientos de atención Pre-hospitalaria CBDMQ
Reglamento orgánico por procesos CBDMQ.	Reglamento 2599 MSP
Normas de control interno.	Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial

USUARIOS
USUARIOS EXTERNOS
Personas naturales y jurídicas.
Hospitales / Clínicas.
Ministerio de Salud.
Ciudadanía del DMQ.
ECU-911.
USUARIOS INTERNOS
Segunda comandancia.
Personal Operativo del CBDMQ.
Personal Administrativo del CBDMQ.
Dirección de Central de emergencias.



GESTIÓN DE EMERGENCIAS MÉDICAS Y ATENCIÓN PREHOSPITALARIA

INSUMOS/DISPARADORES	NOMBRE DE LOS PROCESOS O SUBPROCESOS	PRODUCTOS / SERVICIOS
Aviso de Emergencia.	Gestión de Atención Prehospitalaria.	Atención a emergencia médicas (Pre hospitalaria): Trauma, Clínica, otros.
Memorandos, Oficios.	Gestión Administrativa para la atención Pre-Hospitalaria.	Información y documentos habilitantes por servicio médico ambulatorio a pacientes cubiertos por el SPPAT.
Equipamiento biomédico.		Información y documentos habilitantes por servicio médico ambulatorio a pacientes cubiertos por el MSP.
		Información y documentos habilitantes por servicio médico ambulatorio a pacientes cubiertos por el IESS.
		Medicación e insumos del servicio.
		Permisos de funcionamiento de las ambulancias/motos.
		Indicadores de la Dirección de APH.

RECURSOS				INDICADORES		
TECNOLÓGICOS / APLICACIONES	EQUIPOS	MOBILIARIO	INSTALACIONES	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Sistema de Partes	Equipo e insumos para atención de primera respuesta en trauma, clínica, gineco-obstétrica.	Estaciones de trabajo	Ambulancia	EFICACIA		
	Computadores	Vitrinas	Motos			
	Equipo de protección personal y bioseguridad		Estaciones	EFICIENCIA		
				PRODUCTIVIDAD		
				CALIDAD		

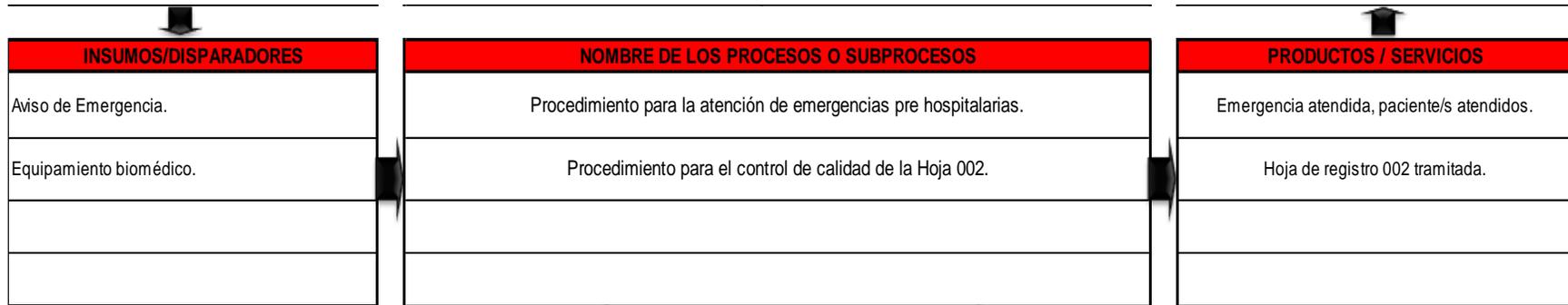
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE PROCESOS CB-DMQ	CÓDIGO: MP-CBDMQ-01
		PÁGINA: 71 de 149

– GESTIÓN DE EMERGENCIAS PREHOSPITARIAS

	MANUAL DE PROCESOS				COD.	M07-SP01										
	PROCESO	GESTION DE EMERGENCIAS MEDICAS Y ATENCION PREHOSPITALARIA		TIPO DE MACROPROCESO/ PROCESO/ SUBPROCESO	GOBERNADOR	FECHA	03/07/2017									
	SUBPROCESO	GESTIÓN DE EMERGENCIAS PREHOSPITALARIAS			SUSTANTIVO	EDICION	PRIMERA									
				ADJETIVO												
PROVEEDORES		<p>MISIÓN: Brindar una oportuna atención de emergencias médicas, integral y de alto nivel para la satisfacción plena de los pacientes, en la comunidad del Distrito Metropolitano de Quito.</p> <p style="text-align: center;">RESPONSABLE DEL MACROPROCESO / PROCESO / SUBPROCESO (denominación de cargo)</p> <p style="text-align: center;">COORDINADOR APH</p> <p style="text-align: center;">LIMITES DEL MACROPROCESO / PROCESO /SUBPROCESO</p> <p>INICIA: Despacho de emergencia del Responsable de radio despacho. FIN: Entrega del paciente a casa de salud y cierre de hoja de atención.</p> <p style="text-align: center;">CONTROLES (Normativa legal, administrativa, disposiciones, planes, convenios, otros)</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>Constitución de la República del Ecuador.</td> <td>Sistema Público para el pago de de Accidentes de Tránsito SSPPAT.</td> </tr> <tr> <td>Código Orgánico de la Organización Territorial, Autonomía y Descentralización COOTAD.</td> <td>Protocolo de APH (Ministerio de Salud Pública).</td> </tr> <tr> <td>Ley de defensa contra incendios.</td> <td>Normas de control interno.</td> </tr> <tr> <td>Ley de Amparo al paciente.</td> <td>Reglamento orgánico por procesos CBDMQ.</td> </tr> <tr> <td>Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial.</td> <td></td> </tr> </table>			Constitución de la República del Ecuador.	Sistema Público para el pago de de Accidentes de Tránsito SSPPAT.	Código Orgánico de la Organización Territorial, Autonomía y Descentralización COOTAD.	Protocolo de APH (Ministerio de Salud Pública).	Ley de defensa contra incendios.	Normas de control interno.	Ley de Amparo al paciente.	Reglamento orgánico por procesos CBDMQ.	Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial.		USUARIOS	
Constitución de la República del Ecuador.	Sistema Público para el pago de de Accidentes de Tránsito SSPPAT.															
Código Orgánico de la Organización Territorial, Autonomía y Descentralización COOTAD.	Protocolo de APH (Ministerio de Salud Pública).															
Ley de defensa contra incendios.	Normas de control interno.															
Ley de Amparo al paciente.	Reglamento orgánico por procesos CBDMQ.															
Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial.																
PROVEEDORES EXTERNOS					USUARIOS EXTERNOS											
Ministerio de Salud Pública MSP.					Personas naturales y jurídicas.											
Casas farmaceuticas.					Hospitales / Clínicas.											
Empresas no gubernamentales.					Ministerio de Salud.											
Ciudadanía del DMQ.		Ciudadanía del DMQ.														
		ECU-911.														
PROVEEDORES INTERNOS		USUARIOS INTERNOS														
Comandancia general.		Segunda Comandancia.														
Segunda comandancia.		Personal Operativo del CBDMQ.														
Central de emergencias.		Personal Administrativo del CBDMQ.														
Sdirección General Administrativa.																
Brigadas Distritales.																



GESTIÓN EMERGENCIAS MÉDICAS Y ATENCIÓN PREHOSPITALARIA – GESTIÓN DE EMERGENCIAS PREHOSPITARIAS



RECURSOS				INDICADORES		
TECNOLÓGICOS / APLICACIONES	EQUIPOS	MOBILIARIO	INSTALACIONES	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Sistema de Partes	Equipo e insumos para atención de primera respuesta en trauma, clínica, gineco-obstetrica.	Estaciones de trabajo	Ambulancia	EFICACIA		
	Computadores	Vitrinas	Motos			
	Equipo de protección personal y bioseguridad		Estaciones	EFICIENCIA		
				PRODUCTIVIDAD		
				CALIDAD		

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE PROCESOS CB-DMQ	CÓDIGO: MP-CBDMQ-01
		PÁGINA: 73 de 149

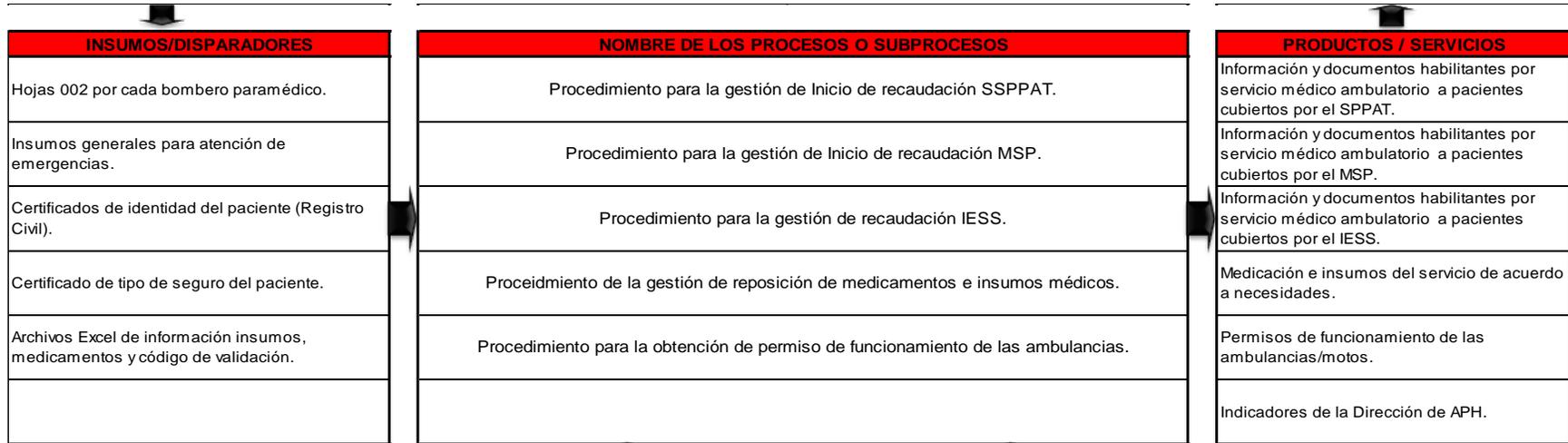
– GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA APH

	MANUAL DE PROCESOS				COD.	M07-SP02
	PROCESO	GESTION DE EMERGENCIAS MEDICAS Y ATENCION PREHOSPITALARIA	TIPO DE MACROPROCESO/ PROCESO/ SUBPROCESO	GOBERNADOR	FECHA	03/07/2017
	SUBPROCESO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA ATENCIÓN PRE-HOSPITALARIA		SUSTANTIVO	EDICION	PRIMERA
			ADJETIVO			

PROVEEDORES	MISIÓN: Garantizar al usuario una atención de calidad desde el inicio de la emergencia hasta su culminación.	USUARIOS
PROVEEDORES EXTERNOS	RESPONSABLE DEL MACROPROCESO / PROCESO / SUBPROCESO (denominación de cargo)	USUARIOS EXTERNOS
Ministerio de Salud Pública MSP.	COORDINADOR APH	Ministerio de Salud Pública.
	LIMITES DEL MACROPROCESO / PROCESO / SUBPROCESO	Sistema Público para el pago de de Accidentes de Tránsito SPPAT.
	INICIA: Entrega de las hojas 002 de las atenciones realizadas.	Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS
	FIN: Llenar los datos de la matriz de los indicadores de la Dirección de APH.	
PROVEEDORES INTERNOS	CONTROLES	USUARIOS INTERNOS
Bomberos paramédicos.	(Normativa legal, administrativa, disposiciones, planes, convenios, otros)	Dirección de Emergencias Médicas y Atención Pre hospitalaria.
	Constitución de la República del Ecuador.	Segunda Comandancia.
	LOSEP y COOTAD.	Comandancia General.
	Ley de Defensa Contra Incendios y su reglamento (optativa).	
	Procedimientos de Atención Médica Pre-hospitalaria.	
	Acuerdo del Ministerio de Salud Pública 412, 5212, 2599, 4712.	
	Protocolos de Atención Pre-hospitalaria.	



GESTIÓN DE EMERGENCIAS MÉDICAS Y ATENCIÓN PREHOSPITALARIA – GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA APH



RECURSOS				INDICADORES		
TECNOLÓGICOS / APLICACIONES	EQUIPOS	MOBILIARIO	INSTALACIONES	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Sistema Ministerio de Salud Pública	Computadores	Estaciones de trabajo	Ambulancia	EFICACIA		
	Teléfono		Estaciones			
	Scanner			EFICIENCIA		
	Impresora					
	Copiadora			PRODUCTIVIDAD		
				CALIDAD		

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE PROCESOS CB-DMQ	CÓDIGO: MP-CBDMQ-01
		PÁGINA: 75 de 149

GESTIÓN DESCONCENTRADA DE OPERACIONES DISTRITALES

	MANUAL DE PROCESOS				COD.	M18	
	PROCESO	GESTION DESCONCENTRADA DE OPERACIONES DISTRITALES	TIPO DE MACROPROCESO/ PROCESO/SUBPROCESO	<input checked="" type="checkbox"/>	GOBERNADOR	FECHA	03/07/2017
	SUBPROCESO			<input type="checkbox"/>	SUSTANTIVO	EDICION	PRIMERA
			<input type="checkbox"/>	ADJETIVO			

PROVEEDORES	USUARIOS
PROVEEDORES EXTERNOS	USUARIOS EXTERNOS
Organismos de primera respuesta.	Organismos de primera respuesta
Secretaria de Seguridad y Gobernabilidad.	Secretaria de Seguridad y gobernabilidad
Administraciones Zonales Municipales.	Administraciones Zonales
Comunidad del DMQ.	Comunidad de DMQ
PROVEEDORES INTERNOS	USUARIOS INTERNOS
Comandancia general.	Comandancia general
Segunda Comandancia.	Segunda comandancia
Dirección de Siniestros.	Dirección de Siniestros
Dirección Emergencias Médicas y APH.	Dirección Emergencias Médicas y APH
Dirección de Prevención e Ingeniería del Fuego.	Dirección de Prevención e Ingeniería del Fuego
Central de Emergencias.	Central de Emergencias
Coordinación General Administrativa.	Direcciones Asesores
Direcciones Asesoras.	

MISION : Planificar, organizar, dirigir y controlar la ejecución de las actividades de atención de emergencias (incendios, rescates, emergencias pre hospitalarias), inspecciones, y demás actividades operativas de la zona del Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito.	
RESPONSABLE DEL MACROPROCESO / PROCESO / SUBPROCESO (denominación de cargo)	
JEFE DISTRITAL	
LIMITES DEL MACROPROCESO / PROCESO /SUBPROCESO	
INICIO: Requerimientos ciudadanos.	
FIN: Informes de trabajo.	
CONTROLES (Normativa legal, administrativa, disposiciones, planes, convenios, otros)	
Constitución de la República del Ecuador.	LOSEP y su Reglamento.
Ley de Defensa contra incendios.	Reglamento orgánico por Procesos.
COOTAD.	Normativa Interna.
Ordenanzas Distritales.	
Reglamento de Prevención.	



GESTIÓN DESCONCENTRADA DE OPERACIONES DISTRITALES

INSUMOS/DISPARADORES	NOMBRE DE LOS PROCESOS O SUBPROCESOS	PRODUCTOS / SERVICIOS
Oficios de petición.	Gestión Distrital de Operaciones.	Informes de trabajo.
Disposiciones escritas o verbales.	Gestión Distrital de Emergencias Médicas y Atención Prehospitalaria.	Informes de gestión.
Plan operativo.		Estadísticas de trabajo (partes).
Solicitudes e informes.		Hoja 002
Despacho de central de emergencia.		

TECNOLÓGICOS / APLICACIONES	EQUIPOS	MOBILIARIO	INSTALACIONES	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Software de inspecciones, softwards integrados	PDAS, computadoras, impresoras, copiadoras, proyectores, equipos de medicion	Escritorios, sillas, mesas	Brigada Distrital	EFICACIA		
Software de partes, softward integrados	Computadoras, impresoras, copiadoras, proyectores.	Escritorios, sillas, mesas	Estaciones			
Software administrativo				EFICIENCIA		
				PRODUCTIVIDAD		
				CALIDAD		

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE PROCESOS CB-DMQ	CÓDIGO: MP-CBDMQ-01
		PÁGINA: 77 de 149

GESTIÓN DE ASESORÍA JURÍDICA

	MANUAL DE PROCESOS			COD.	M08
	PROCESO	GESTIÓN DE ASESORÍA JURÍDICA	TIPO DE MACROPROCESO/ PROCESO/ SUBPROCESO	FECHA	03/07/2017
	SUBPROCESO			EDICION	PRIMERA
			X	GOBERNADOR	
			SUSTANTIVO		
			ADJETIVO		

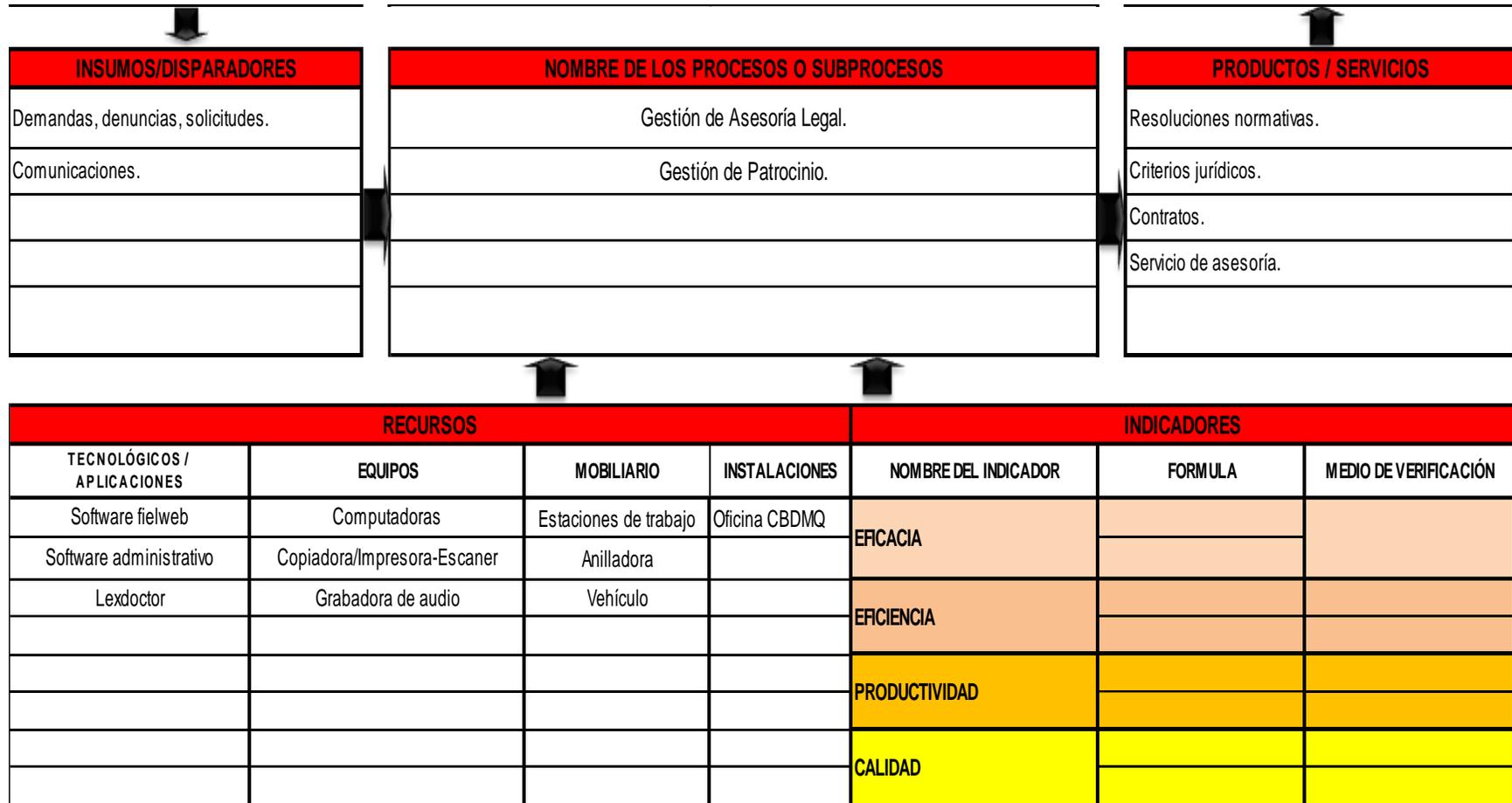
PROVEEDORES
PROVEEDORES EXTERNOS
Órganos de control.
Personas naturales y jurídicas (públicas o privadas).
PROVEEDORES INTERNOS
Direcciones y unidades requirentes.

MISIÓN: Asesorar, patrocinar, y representar a la Institución y sus miembros, en todos los procesos legales, internos y externos, litigiosos y voluntarios, judiciales y administrativos, con el fin de garantizar la seguridad jurídica.	
RESPONSABLE DEL MACROPROCESO / PROCESO / SUBPROCESO (denominación de cargo)	
DIRECTOR DE ASESORÍA JURÍDICA	
LIMITES DEL MACROPROCESO / PROCESO / SUBPROCESO	
INICIO: Necesidad Institucional y Recepción de un documento susceptible de dar origen a procesos judiciales.	
FIN: Sentencia o resolución.	
CONTROLES (Normativa legal, administrativa, disposiciones, planes, convenios, otros)	
Constitución de la República del Ecuador.	Reglamento General de bienes del Sector Público.
Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización COOTAD.	Ley de Compras Públicas.
Ley Orgánica del Servicio Público LOSEP.	Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado.
Ley Orgánica de garantías jurisdiccionales y control constitucional.	Ley Organica de la Procuraduría General del Estado.
Ley de la Jurisdicción contenciosa administrativa.	Ordenanzas Municipales.
Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado.	Normativa Nacional vigente.

USUARIOS
USUARIOS EXTERNOS
Órganos de control.
Personas naturales y jurídicas (públicas o privadas)
USUARIOS INTERNOS
Direcciones y unidades requirentes.



GESTIÓN DE ASESORÍA JURÍDICA



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE PROCESOS CB-DMQ	CÓDIGO: MP-CBDMQ-01
		PÁGINA: 79 de 149

– GESTIÓN DE ASESORÍA LEGAL

	MANUAL DE PROCESOS				COD.	M08-SP01
	PROCESO	GESTIÓN DE ASESORÍA JURÍDICA	TIPO DE MACROPROCESO/ PROCESO/ SUBPROCESO		FECHA	03/07/2017
	SUBPROCESO	GESTIÓN DE ASESORÍA LEGAL		X	EDICION	PRIMERA
					GOBERNADOR	
				SUSTANTIVO		
				ADJETIVO		

PROVEEDORES	MISIÓN: Brindar asesoramiento oportuno y eficiente a los usuarios internos en temas relativos al ámbito institucional.	USUARIOS
PROVEEDORES EXTERNOS	RESPONSABLE DEL MACROPROCESO / PROCESO / SUBPROCESO (denominación de cargo)	USUARIOS EXTERNOS
Órganos de control.	DIRECTOR DE ASESORÍA JURÍDICA	Personas naturales y/o jurídicas.
	LIMITES DEL MACROPROCESO / PROCESO /SUBPROCESO	
	INICIO: Disposición de autoridad institucional competente o de oficio.	
	FIN: Resolución, dictamen o informe.	
PROVEEDORES INTERNOS	CONTROLES	USUARIOS INTERNOS
Direcciones y unidades requirentes.	(Normativa legal, administrativa, disposiciones, planes, convenios, otros)	Direcciones y unidades requirentes.
Servidoras y servidores del CBDMQ.	Constitución de la República del Ecuador.	Servidoras y servidores del CBDMQ.
	Reglamento General de bienes del Sector Público.	
	Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización COOTAD.	
	Ley de Compras Públicas.	
	Ley Orgánica del Servicio Público LOSEP.	
	Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado.	
	Ley Orgánica de garantías jurisdiccionales y control constitucional.	
	Pronunciamientos de la Procuraduría General del Estado.	
	Ley de la Jurisdicción contenciosa administrativa.	
	Ordenanzas Municipales.	
	Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado.	
	Resoluciones Administrativas.	



GESTIÓN DE ASESORÍA JURÍDICA – GESTIÓN DE ASESORÍA LEGAL



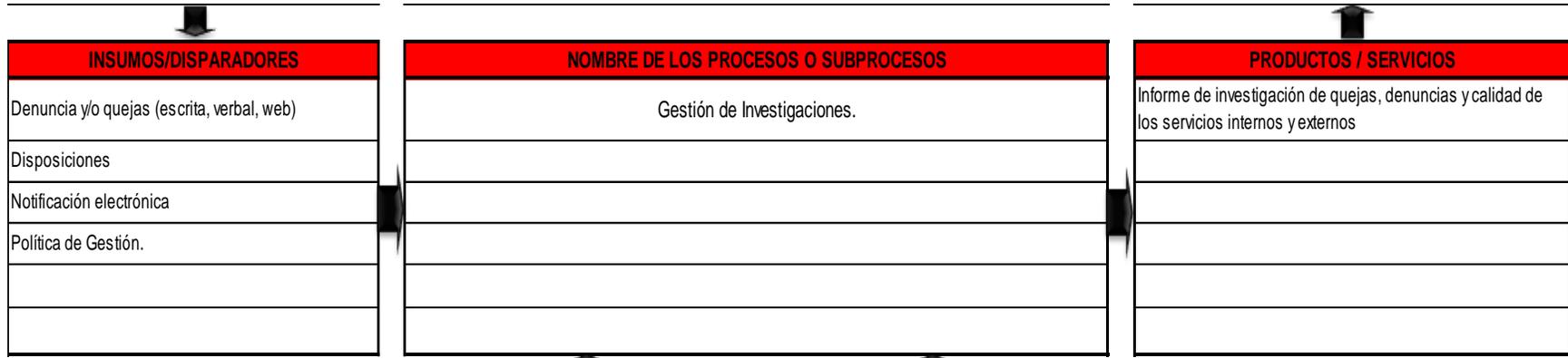


GESTIÓN DE ASESORÍA JURÍDICA – GESTIÓN DE PATROCINIO





GESTIÓN DE ASUNTOS INTERNOS



RECURSOS				INDICADORES		
TECNOLÓGICOS / APLICACIONES	EQUIPOS	MOBILIARIO	INSTALACIONES	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Paquetes de Office	Computadores de escritorio	Mobiliario de oficina	Oficina de la Dirección	EFICACIA		
Sistema de partes	Computadores portátiles					
Sistema de videocamaras CCTV	Impresoras					
Sistema de comunicaciones	Teléfonos fijos y celulares			EFICIENCIA		
Sistema CVSA computarizado stress de voz	Ipad					
BPM AuraPortal				PRODUCTIVIDAD		
				CALIDAD		

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE PROCESOS CB-DMQ	CÓDIGO: MP-CBDMQ-01
		PÁGINA: 85 de 149

– GESTIÓN DE INVESTIGACIONES

	MANUAL DE PROCESOS			COD.	M09-SP01	
	PROCESO	GESTIÓN DE ASUNTOS INTERNOS	TIPO DE MACROPROCESO/ PROCESO/ SUBPROCESO	FECHA	03/07/2017	
	SUBPROCESO	GESTIÓN DE INVESTIGACIONES		EDICION	PRIMERA	
			X	GOBERNADOR		
				SUSTANTIVO		
				ADJETIVO		
PROVEEDORES		MISIÓN: Recolectar datos y verificar objetivamente la existencia de hechos presuntamente irregulares que involucren asuntos y a servidores Institucionales, que provengan o no de una fuente formal.			USUARIOS	
PROVEEDORES EXTERNOS		RESPONSABLE DEL MACROPROCESO / PROCESO / SUBPROCESO (denominación de cargo)			USUARIOS EXTERNOS	
Municipio del DMQ		ANALISTA INVESTIGADOR			Municipio del DMQ	
Personas naturales y jurídicas (públicas y privadas)		LIMITES DEL MACROPROCESO / PROCESO /SUBPROCESO			Personas naturales y jurídicas (públicas y privadas)	
Secretaría de Seguridad y Gobernabilidad		INICIO: Desde que se genera la sugerencia, queja, reclamo o denuncia de parte usuario interno y externo.			Secretaría de Seguridad y Gobernabilidad	
		FIN: Emitir un informe a usuarios en respuesta a la finalización del proceso.			Quito Honesto	
PROVEEDORES INTERNOS		CONTROLES (Normativa legal, administrativa, disposiciones, planes, convenios, otros)			USUARIOS INTERNOS	
Comandancia General		Constitución de la República del Ecuador	Código Orgánico Integral Penal		Comandancia General	
Segunda Comandancia		Ley de Defensa Contra Incendio y sus Reglamentos.	Ordenanzas Metropolitanas N° 0101		Segunda Comandancia	
Dirección Jurídica		Ley Orgánica del Servicio Público	Resolución No. 50-CG-CBDMQ-2014		Dirección Jurídica	
Dirección Talento Humano		Ley Orgánica de la Contraloría del Estado	Resolución No. 004-D-CBDMQ-2017		Dirección Talento Humano	
		Ley Orgánica de Transparencia y acceso a la información Pública LOTAIP				
		Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización.				

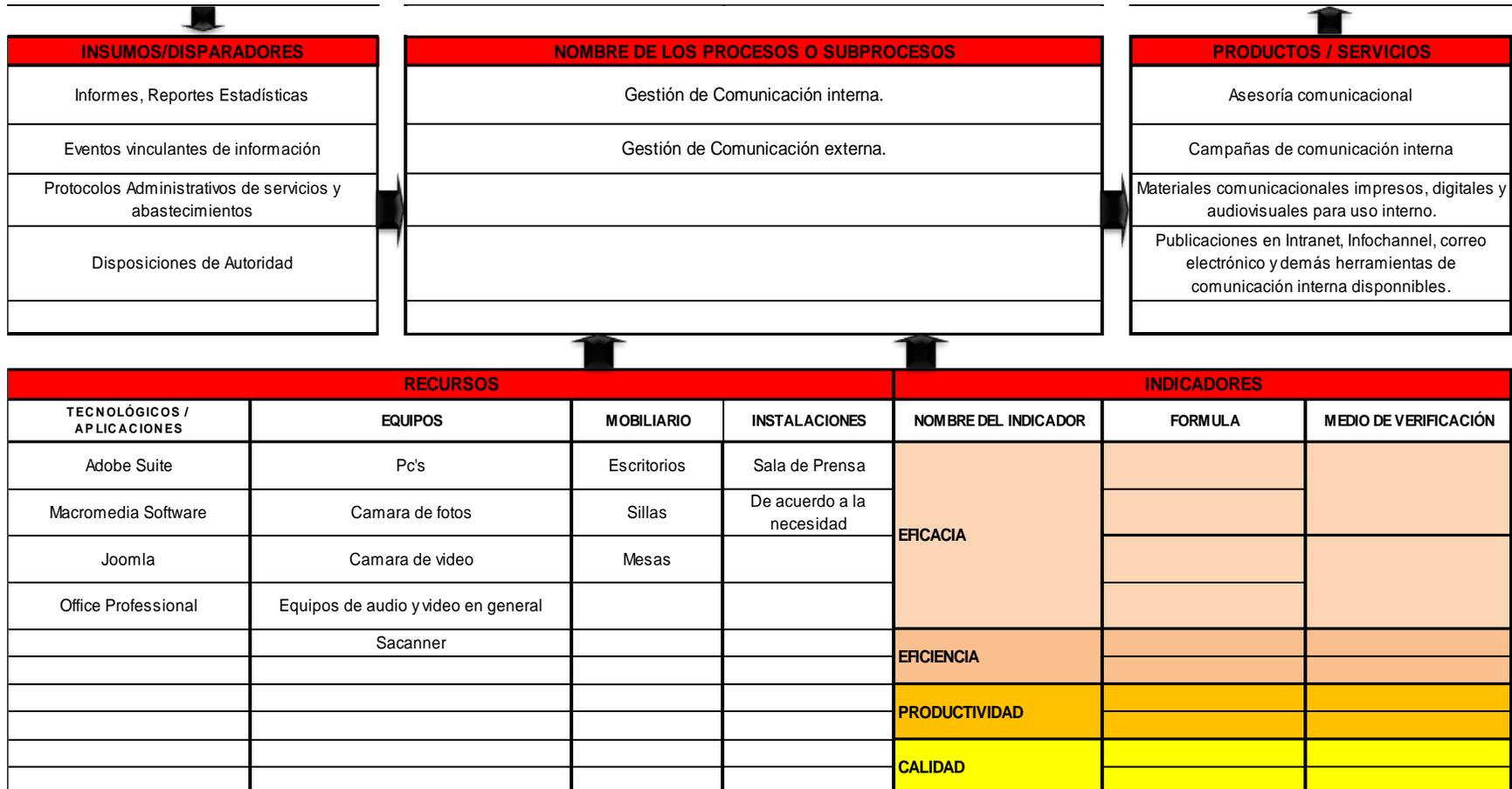
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE PROCESOS CB-DMQ	CÓDIGO: MP-CBDMQ-01
		PÁGINA: 87 de 149

GESTIÓN DE COMUNICACIÓN

	MANUAL DE PROCESOS				COD.	M10	
	PROCESO	GESTIÓN DE COMUNICACIÓN	TIPO DE MACROPROCESO/ PROCESO/ SUBPROCESO	X	GOBERNADOR	FECHA	
					SUSTANTIVO	EDICION	
SUBPROCESO				ADJETIVO		PRIMERA	
PROVEEDORES		MISIÓN: Planificar, coordinar, ejecutar y evaluar la difusión de información institucional, a través de canales e comunicación internos y externos, para socializar de forma ágil, oportuna y veraz, los hitos comunicacionales del Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito.				USUARIOS	
PROVEEDORES EXTERNOS		RESPONSABLE DEL MACROPROCESO / PROCESO / SUBPROCESO (denominación de cargo)				USUARIOS EXTERNOS	
Proveedores de Servicios		DIRECTOR DE COMUNICACIÓN				Ciudadanía DMQ	
Secretaría de Comunicación del DMQ		LIMITES DEL MACROPROCESO / PROCESO /SUBPROCESO				Municipalidad del DMQ	
Secretaría de Seguridad y Gobernabilidad		INICIO: Necesidad Institucional enfocada a la misión del CBDMQ.				Secretaría de Seguridad y Gobernabilidad	
Medios de Comunicación Social		FIN: Informes administrativos de finalización de campañas.				Secretaría de Comunicación del DMQ	
Quito Honesto		CONTROLES				Medios de Comunicación Social	
		(Normativa legal, administrativa, disposiciones, planes, convenios, otros)					
PROVEEDORES INTERNOS		Constitución de la República del Ecuador		Reglamento Orgánico por Procesos		USUARIOS INTERNOS	
Camandancia General		Ley de Defensa Contra Incendios		Normas de Control Interno de la CGE		Camandancia General	
Segunda Comandancia		Ley Orgánica de Transparencia e Información Pública		Ordenanza Municipal		Segunda Comandancia	
Direcciones Administrativas y operativas		Ley Orgánica de Comunicación				Direcciones Administrativas y operativas	
Personal Administrativo y operativo		Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y su Reglamento				Personal Administrativo y operativo	



GESTIÓN DE COMUNICACIÓN



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE PROCESOS CB-DMQ	CÓDIGO: MP-CBDMQ-01
		PÁGINA: 89 de 149

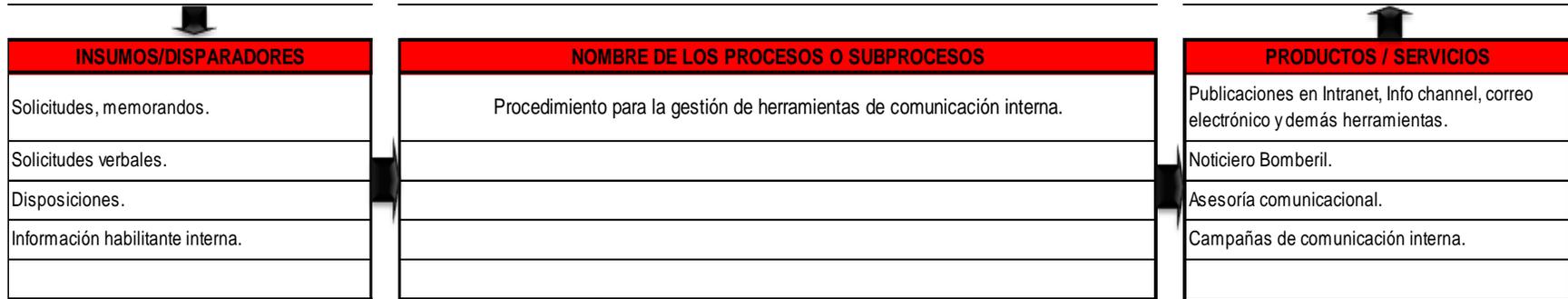
– GESTIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNA

	MANUAL DE PROCESOS				COD.	M10-SP01
	PROCESO	GESTIÓN DE COMUNICACIÓN	TIPO DE MACROPROCESO/ PROCESO/ SUBPROCESO	GOBERNADOR	FECHA	03/07/2017
	SUBPROCESO	GESTIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNA		SUSTANTIVO	EDICION	PRIMERA
			X	ADJETIVO		

PROVEEDORES	MISIÓN: Generar ámbitos de comunicación institucional para difundir de manera ágil, oportuna y veraz la gestión institucional, a través de herramientas de comunicación interna que fomenten la relación Institución – servidores aportando al desarrollo de la identidad institucional		USUARIOS
PROVEEDORES EXTERNOS	RESPONSABLE DEL MACROPROCESO / PROCESO / SUBPROCESO (denominación de cargo)		USUARIOS EXTERNOS
Secretaría de Comunicación del DMQ	DIRECTOR DE COMUNICACIÓN		Visitantes al Edificio Matriz
Secretaría de Seguridad y Gobernabilidad	LIMITES DEL MACROPROCESO / PROCESO / SUBPROCESO		
Medios de Comunicación	INICIO: Requerimiento de las unidades del CB-DMQ.		
	FIN: Difusión de información requerida por las unidades.		
	CONTROLES (Normativa legal, administrativa, disposiciones, planes, convenios, otros)		USUARIOS INTERNOS
	Constitución de la República del Ecuador	Reglamento Orgánico por Procesos	Serveras y servidores del CBDMQ
PROVEEDORES INTERNOS	Ley de Defensa Contra Incendios		
Comandancia General	Ley Orgánica de Transparencia e Información Pública		
Segunda Comandancia	Ley Orgánica de Comunicación		
Direcciones Administrativas	Ordenanza Municipal		
Brigadas Distritales	Normas de Control Interno de la CGE		
Estaciones			
Personal Administrativo y Operativo			



GESTIÓN DE COMUNICACIÓN – GESTIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNA



RECURSOS				INDICADORES		
TECNOLÓGICOS / APLICACIONES	EQUIPOS	MOBILIARIO	INSTALACIONES	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Adobe Suite	Teléfonos	Sillas	Oficinas del CBDMQ	EFICACIA		
Macromedia Software	Infocus	Escritorios				
Joomla	Computadores	Archivadores		EFICIENCIA		
Office Professional	Impresoras	Estaciones de Trabajo				
Plataforma de Redes Sociales	Pantallas Digitales			PRODUCTIVIDAD		
	Cámaras Fotográficas					
	Grabadoras de Audio			CALIDAD		

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE PROCESOS CB-DMQ	CÓDIGO: MP-CBDMQ-01
		PÁGINA: 91 de 149

– GESTIÓN DE COMUNICACIÓN EXTERNA

	MANUAL DE PROCESOS			COD.	M10-SP02
	PROCESO	GESTIÓN DE COMUNICACIÓN	TIPO DE MACROPROCESO/ PROCESO/ SUBPROCESO	FECHA	03/07/2017
	SUBPROCESO	GESTIÓN DE COMUNICACIÓN EXTERNA		EDICION	PRIMERA
			X	GOBERNADOR	
			SUSTANTIVO		
			ADJETIVO		

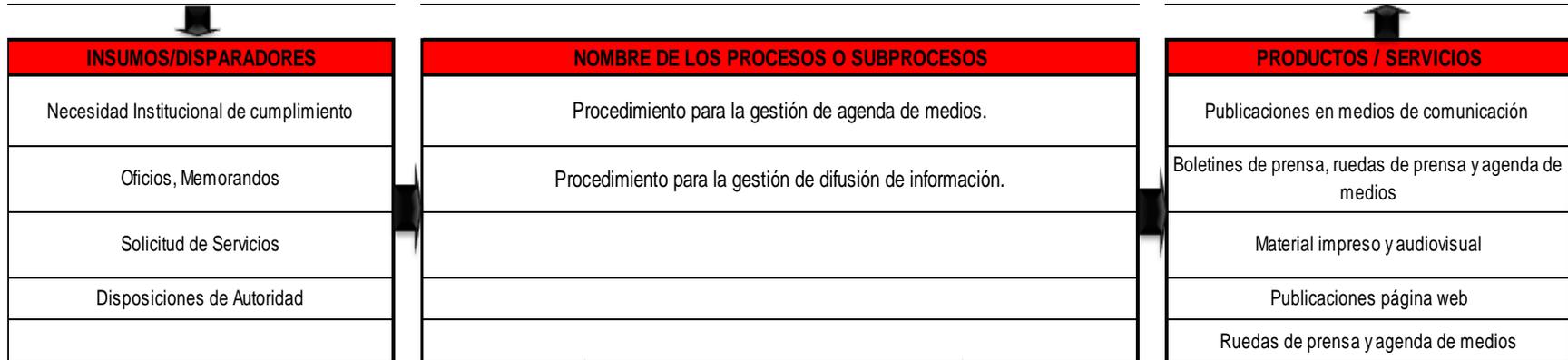
PROVEEDORES
PROVEEDORES EXTERNOS
Proveedores de Servicios
Secretaría de Comunicación del DMQ
Secretaría de Seguridad y Gobernabilidad
Medios de Comunicación Social
PROVEEDORES INTERNOS
Camandancia General
Segunda Comandancia
Direcciones Administrativas y operativas
Personal Administrativo y operativo

MISIÓN: Generar ámbitos de comunicación institucional que permitan difundir de manera ágil, oportuna y veraz la gestión del CB-DMQ, a través de herramientas de comunicación externa, aportando al posicionamiento de la imagen del CBDMQ	
RESPONSABLE DEL MACROPROCESO / PROCESO / SUBPROCESO (denominación de cargo)	
DIRECTOR DE COMUNICACIÓN	
LIMITES DEL MACROPROCESO / PROCESO / SUBPROCESO	
INICIO: Gestion comunicacional para publico externo.	
FIN: Difusion institucional preventiva en la comunidad.	
CONTROLES (Normativa legal, administrativa, disposiciones, planes, convenios, otros)	
Constitución de la República del Ecuador	Reglamento Orgánico por Procesos.
Ley de Defensa Contra Incendios.	Normas de Control Interno de la CGE.
Ley Orgánica de Transparencia e Información Pública.	
Ley Orgánica de Comunicación.	
Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y su Reglamento.	
Ordenanza Municipal.	

USUARIOS
USUARIOS EXTERNOS
Ciudadanía DMQ
Municipalidad del DMQ
Secretaría de Seguridad y Gobernabilidad
Secretaría de Comunicación del DMQ
Medios de Comunicación Social
USUARIOS INTERNOS
Camandancia General
Segunda Comandancia
Direcciones Administrativas y operativas
Personal Administrativo y operativo



GESTIÓN DE COMUNICACIÓN – GESTIÓN DE COMUNICACIÓN EXTERNA



RECURSOS				INDICADORES		
TECNOLÓGICOS / APLICACIONES	EQUIPOS	MOBILIARIO	INSTALACIONES	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Adobe Suite	Pc's	Escritorios	Sala de Prensa	EFICACIA		
Macromedia Software	Camara de fotos	Sillas	De acuerdo a la necesidad			
Joomla	Camara de video	Mesas		EFICIENCIA		
Office Professional	Equipos de audio y video en general					
	Sacanner			PRODUCTIVIDAD		
				CALIDAD		

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE PROCESOS CB-DMQ	CÓDIGO: MP-CBDMQ-01
		PÁGINA: 93 de 149

GESTIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS Y PROTOCOLO

	MANUAL DE PROCESOS			COD.	M11											
	PROCESO	GESTIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS Y PROTOCOLO	TIPO DE MACROPROCESO/ PROCESO/ SUBPROCESO	GOBERNADOR	FECHA											
				SUSTANTIVO	EDICION											
	SUBPROCESO			ADJETIVO	PRIMERA											
			X													
PROVEEDORES	<p>MISIÓN: Planificar, asesorar, organizar, ejecutar, controlar y evaluar las actividades de relaciones públicas y protocolo del CB-DMQ y las acciones pertinentes a fin de fortalecer la imagen institucional a través de vínculos entre las diferentes instituciones públicas, privadas y comunidad a nivel nacional e internacional de interés bomberil.</p> <p style="background-color: #cccccc; text-align: center;">RESPONSABLE DEL MACROPROCESO / PROCESO / SUBPROCESO (denominación de cargo)</p> <p style="text-align: center;">DIRECTOR DE RELACIONES PÚBLICAS Y PROTOCOLO</p> <p style="background-color: #cccccc; text-align: center;">LIMITES DEL MACROPROCESO / PROCESO /SUBPROCESO</p> <p>INICIO: Necesidades y requerimientos institucionales. FIN: Evento coordinado o realizado.</p> <p style="background-color: #cccccc; text-align: center;">CONTROLES (Normativa legal, administrativa, disposiciones, planes, convenios, otros)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">Constitución de la República del Ecuador.</td> <td>PAC.</td> </tr> <tr> <td>Ley de Defensa contra incendios.</td> <td>Manual de Imagen Institucional.</td> </tr> <tr> <td>Normas de Control Interno.</td> <td>Disposiciones de la Comandancia General del CBDMQ.</td> </tr> <tr> <td>Reglamento Orgánico por Procesos.</td> <td>Reglamento ceremonial Público</td> </tr> <tr> <td>Reglamentación del SERCOP.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>POA.</td> <td></td> </tr> </table>			Constitución de la República del Ecuador.	PAC.	Ley de Defensa contra incendios.	Manual de Imagen Institucional.	Normas de Control Interno.	Disposiciones de la Comandancia General del CBDMQ.	Reglamento Orgánico por Procesos.	Reglamento ceremonial Público	Reglamentación del SERCOP.		POA.		USUARIOS
Constitución de la República del Ecuador.				PAC.												
Ley de Defensa contra incendios.				Manual de Imagen Institucional.												
Normas de Control Interno.				Disposiciones de la Comandancia General del CBDMQ.												
Reglamento Orgánico por Procesos.				Reglamento ceremonial Público												
Reglamentación del SERCOP.																
POA.																
PROVEEDORES EXTERNOS				USUARIOS EXTERNOS												
Instituciones Públicas y Privadas				Instituciones Públicas y Privadas.												
Proveedores de servicios o bienes				Comunidad.												
Comunidad																
PROVEEDORES INTERNOS				USUARIOS INTERNOS												
Comandancia General				Comandante General												
Segunda Comandancia	Segundo Comandante															
Dirección de Operaciones	Directores															
Brigadas Distritales	Brigadas Distritales															
Estaciones de Bomberos	Personal operativo y administrativo del CBDMQ															
Escuela de Formación y Especialización																
Comunicación Social																
Talento Humano																



GESTIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS Y PROTOCOLO



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE PROCESOS CB-DMQ	CÓDIGO: MP-CBDMQ-01
		PÁGINA: 95 de 149

– GESTIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS INTERNAS

	MANUAL DE PROCESOS			COD.	M11-SP01	
	PROCESO	GESTIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS Y PROTOCOLO	TIPO DE MACROPROCESO/ PROCESO/ SUBPROCESO	GOBERNADOR	FECHA	03/07/2017
	SUBPROCESO	GESTIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS INTERNAS		SUSTANTIVO	EDICION	PRIMERA
			X	ADJETIVO		

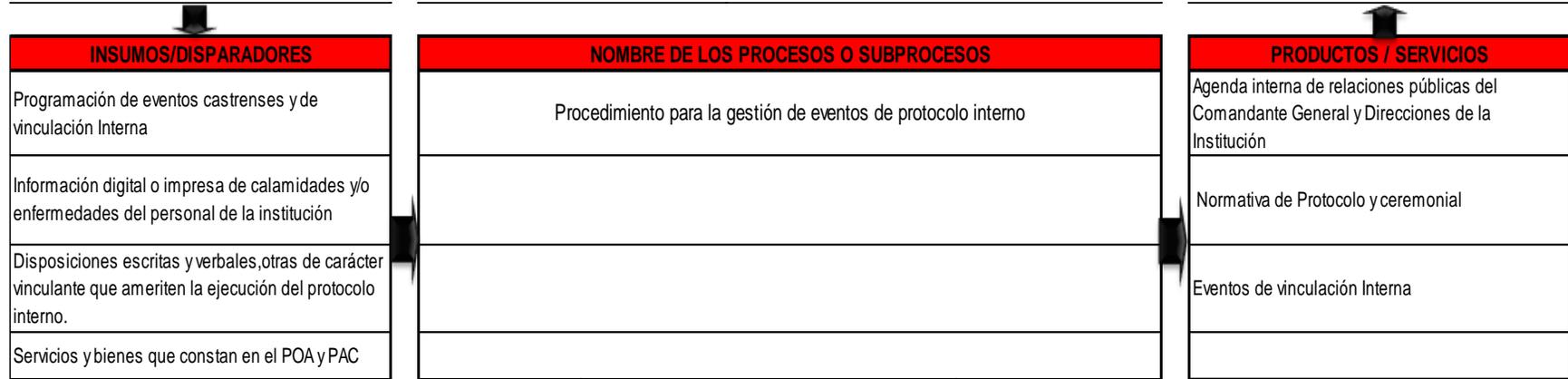
PROVEEDORES
PROVEEDORES EXTERNOS
Instituciones Privadas
Proveedores de servicios o bienes
PROVEEDORES INTERNOS
Comandancia General
Segunda Comandancia
Direcciones
Brigadas Distritales
Estaciones de Bomberos

MISIÓN: Motivar y dinamizar la labor de los miembros de la organización, contribuyendo a crear un clima de trabajo agradable, que redunde en una mejor calidad del trabajo y en la mejora de la productividad y competitividad de la Institución	
RESPONSABLE DEL MACROPROCESO / PROCESO / SUBPROCESO (denominación de cargo)	
DIRECTOR DE RELACIONES PÚBLICAS Y PROTOCOLO	
LIMITES DEL MACROPROCESO / PROCESO /SUBPROCESO	
INICIO: Necesidades Institucionales.	
FIN: Eventos internos realizados.	
CONTROLES	
(Normativa legal, administrativa, disposiciones, planes, convenios, otros)	
Ley de Defensa contra incendios.	Disposiciones de la Comandancia General del CBDMQ
Normas de Control Interno.	Disposiciones del SERCOP.
Reglamento Orgánico por Procesos.	Manual de Imagen Institucional.
Reglamentación del SERCOP.	Reglamento ceremonial Público
POA.	
PAC.	

USUARIOS
USUARIOS EXTERNOS
Instituciones Privadas
Proveedores de servicios o bienes
USUARIOS INTERNOS
Comandante General
Segundo Comandante
Directores
Brigadas Distritales
Personal operativo y administrativo del CBDMQ



GESTIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS Y PROTOCOLO – GESTIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS INTERNAS



RECURSOS				INDICADORES		
TECNOLÓGICOS / APLICACIONES	EQUIPOS	MOBILIARIO	INSTALACIONES	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Memorandos, oficios o solicitudes	Megáfonos	Sillas	Bodega para material comunicacional	EFICACIA		
Computadores	Equipos de amplificación	Carpas	Espacios abiertos o cerrados para vinculación			
Telepronter		Tarimas		EFICIENCIA		
Sistemas informáticos		Mesas				
		Material promocional		PRODUCTIVIDAD		
				CALIDAD		

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE PROCESOS CB-DMQ	CÓDIGO: MP-CBDMQ-01
		PÁGINA: 97 de 149

– GESTIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS EXTERNAS

	MANUAL DE PROCESOS			COD.	M11-SP02	
	PROCESO	GESTIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS Y PROTOCOLO	TIPO DE MACROPROCESO/ PROCESO/ SUBPROCESO	GOBERNADOR	FECHA	03/07/2017
	SUBPROCESO	GESTIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS EXTERNAS		SUSTANTIVO	EDICION	PRIMERA
			X	ADJETIVO		

PROVEEDORES	MISIÓN: Generar y participar en espacios de vinculación con la comunidad para fortalecer la imagen institucional en público externo. RESPONSABLE DEL MACROPROCESO / PROCESO / SUBPROCESO (denominación de cargo) DIRECTOR DE RELACIONES PÚBLICAS Y PROTOCOLO LIMITES DEL MACROPROCESO / PROCESO /SUBPROCESO INICIO: Necesidades institucionales. FIN: Evento concluido. CONTROLES (Normativa legal, administrativa, disposiciones, planes, convenios, otros)	USUARIOS
PROVEEDORES EXTERNOS		USUARIOS EXTERNOS
Instituciones Privadas		Instituciones Privadas
Proveedores de servicios o bienes		Proveedores de servicios o bienes
Instituciones Públicas		Instituciones Públicas
Comunidad		Comunidad
PROVEEDORES INTERNOS		USUARIOS INTERNOS
Comandancia General		Comandante General
Segunda Comandancia		Segundo Comandante
Direcciones		Directores
Brigadas Distritales	Brigadas Distritales	
Estaciones de Bomberos	Personal operativo y administrativo del CBDMQ	



GESTIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS Y PROTOCOLO – GESTIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS EXTERNAS

INSUMOS/DISPARADORES	NOMBRE DE LOS PROCESOS O SUBPROCESOS	PRODUCTOS / SERVICIOS
Programación de eventos castrenses y de vinculación con la comunidad. Oficios de solicitud de atención de eventos interinstitucionales. Disposiciones escritas y verbales. Memorandos de solicitud de coordinación para actividades de vinculación con la comunidad. Servicios y bienes que constan en el POA y PAC.	Procedimiento para la gestión de eventos de protocolo externos. Procedimiento para la gestión de eventos de la Banda Institucional.	Informes de eventos castrenses , eventos de vinculación con la comunidad, Eventos de vinculación externa, Fichas técnicas de eventos interinstitucionales. Composición y/o arreglos de piezas musicales y preparación musical del personal, así como escenografía puesta en escena para eventos externos tales como: • Conciertos. • Eventos Castrenses de institución a fines. • Saludos y/o visitas protocolarias. • Desfiles cívicos militares o cívicos culturales. • Eventos institucionales.

RECURSOS				INDICADORES		
TECNOLÓGICOS / APLICACIONES	EQUIPOS	MOBILIARIO	INSTALACIONES	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Memorandos, oficios o solicitudes	Megáfonos	Sillas	Bodega para material comunicacional	EFICACIA		
Computadores		Carpas	Espacios abiertos o cerrados para vinculación			
Telepronter		Tarimas		EFICIENCIA		
Sistemas informáticos		Mesas				
		Vallas de contención peatonal		PRODUCTIVIDAD		
		Material promocional				
				CALIDAD		

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE PROCESOS CB-DMQ	CÓDIGO: MP-CBDMQ-01
		PÁGINA: 99 de 149

GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN

	MANUAL DE PROCESOS			COD.	M12
	PROCESO	GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN	TIPO DE MACROPROCESO/ PROCESO/ SUBPROCESO	FECHA	03/07/2017
	SUBPROCESO			EDICION	PRIMERA
			X	GOBERNADOR	
			SUSTANTIVO		
			ADJETIVO		

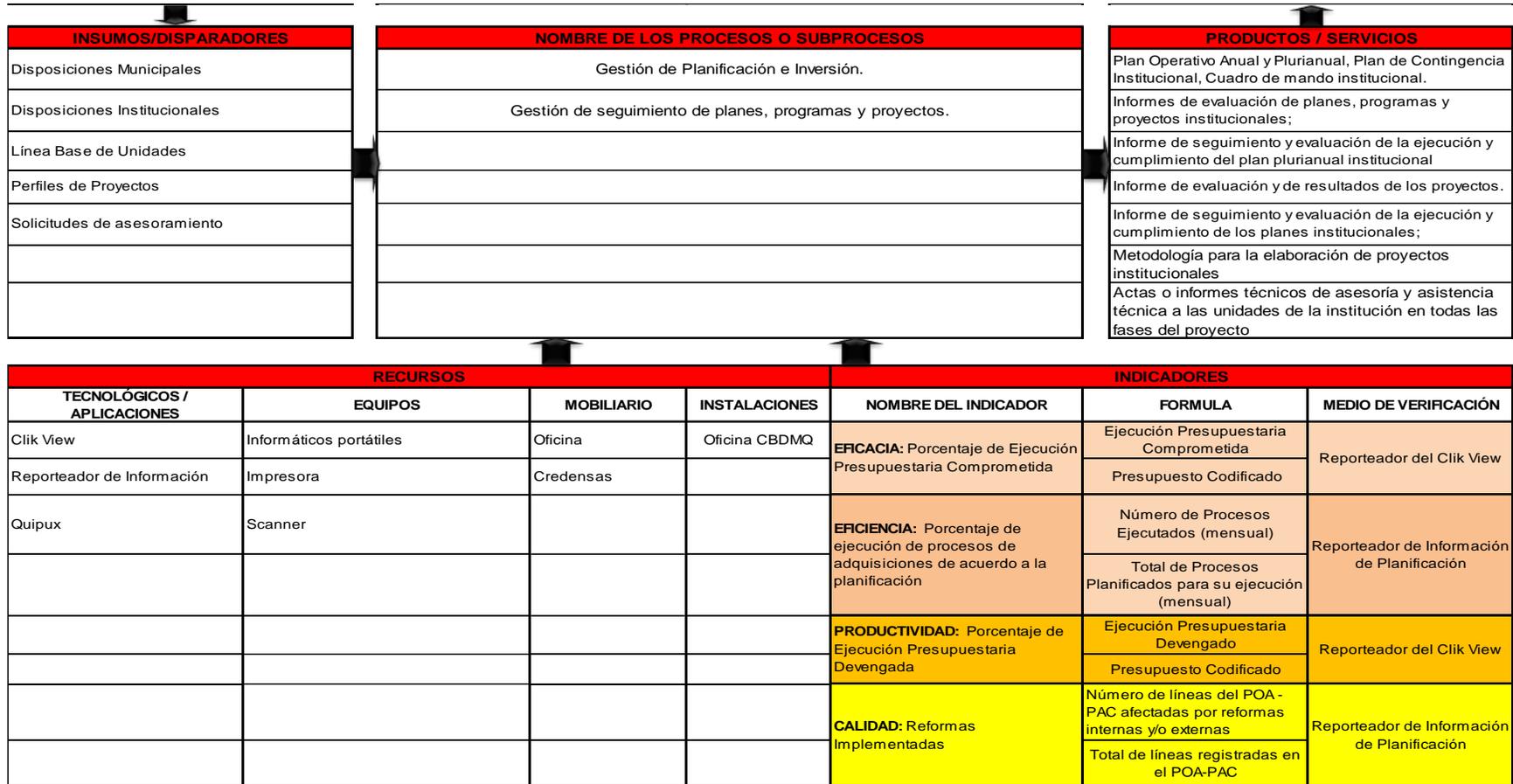
PROVEEDORES
PROVEEDORES EXTERNOS
Secretaría General de Planificación
Secretaría de Seguridad y Gobernabilidad
Comunidad del DMQ
Directorio de CBDMQ
PROVEEDORES INTERNOS
Comandancia General.
Direcciones y Unidades del CBDMQ.

MISIÓN: Planificar, organizar, coordinar, dirigir y evaluar la gestión institucional a través de la planificación participativa, tanto estratégica como operativa, a fin de fortalecer la calidad de los servicios que presta el CB-DMQ.	
RESPONSABLE DEL MACROPROCESO / PROCESO / SUBPROCESO (denominación de cargo)	
DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN	
LIMITES DEL MACROPROCESO / PROCESO / SUBPROCESO	
INICIO: Recepción de necesidades internas y externas, Lineamientos y políticas emitidas por GAD.	
FIN: Evaluación y seguimiento de los proyectos planificados,	
CONTROLES (Normativa legal, administrativa, disposiciones, planes, convenios, otros)	
Constitución de la República del Ecuador.	Instructivo para la Planificación Institucional del CBDMQ
Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización COOTAD.	Reglamento Orgánico por Procesos
Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas.	Políticas para Estructuración del POA
Código Orgánico de las Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público	
Normas de Control Interno.	
Plan Nacional para el Buen Vivir	
Plan Metropolitano de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PMDOT)	

USUARIOS
USUARIOS EXTERNOS
Secretaría General de Planificación
Secretaría de Seguridad y Gobernabilidad
Comunidad del DMQ
USUARIOS INTERNOS
Comandancia General
Direcciones y Unidades del CBDMQ



GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE PROCESOS CB-DMQ	CÓDIGO: MP-CBDMQ-01
		PÁGINA: 101 de 149

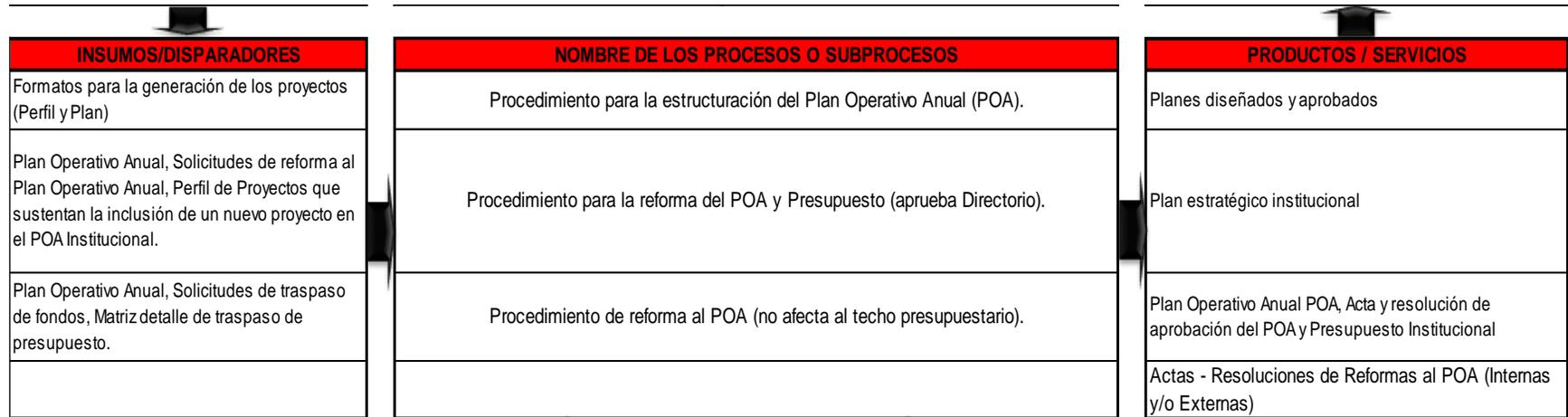
– GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN Y PROYECTOS

	MANUAL DE PROCESOS			COD.	M12-P01
	PROCESO	GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN	TIPO DE MACROPROCESO/ PROCESO/ SUBPROCESO	FECHA	03/07/2017
	SUBPROCESO	GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN Y PROYECTOS		EDICION	PRIMERA
				GOBERNADOR	
			SUSTANTIVO		
			ADJETIVO		

PROVEEDORES	MISIÓN: Asesorar en la elaboración de planes (POA, Plan Plurianual), programas, proyectos (administrativos, operativos), indicadores de gestión; así como también participar en el formulación, seguimiento, análisis y evaluación de las estrategias y políticas institucionales.	USUARIOS
PROVEEDORES EXTERNOS	RESPONSABLE DEL MACROPROCESO / PROCESO / SUBPROCESO (denominación de cargo)	USUARIOS EXTERNOS
Secretaría General de Planificación	DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN	Beneficiarios de la ejecución de proyectos
Directorio del CBDMQ	LIMITES DEL MACROPROCESO / PROCESO / SUBPROCESO	Comunidad del DMQ
	INICIO: Recepción de necesidades de las unidades del CBDMQ.	
	FIN: Planes, Programas, Proyectos, Indicadores de Gestión aprobados	
PROVEEDORES INTERNOS	CONTROLES	USUARIOS INTERNOS
	(Normativa legal, administrativa, disposiciones, planes, convenios, otros)	
Comandancia General	Constitución de la República del Ecuador. Instructivo para la Planificación Institucional del CBDMQ.	Direcciones del CBDMQ
Cordinación General Administrativa Financiera	Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización. Reglamento Orgánico por Procesos.	Brigadas Distritales
Dirección Financiera	Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas. Políticas para Estructuración del POA	Estaciones de bomberos
Direcciones Sustantivas	Código Orgánico de las Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público	Diferentes Áreas de la Institución
Brigadas Distritales	Normas de Control Interno.	
Direcciones Adjetivas	Plan Nacional para el Buen Vivir.	
	Plan Metropolitano de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PMDOT)	



GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN – GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN Y PROYECTOS



RECURSOS				INDICADORES		
TECNOLÓGICOS / APLICACIONES	EQUIPOS	MOBILIARIO	INSTALACIONES	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Clik View	Informáticos portátiles	Estaciones de trabajo	Oficina del CBDMQ	EFICACIA: Tiempo en la emisión de certificación POA	Fecha de emisión de certificación POA - Fecha de recepción de solicitud POA	Registro de solicitudes en Quipux
Reporteador de Información	Impresora					
Quipux	Scanner			CALIDAD: Reformas Implementadas	Número de líneas del POA - PAC afectadas por reformas internas y/o externas	Reporteador de Información de Planificación
					Total de líneas registradas en el POA-PAC	

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE PROCESOS CB-DMQ	CÓDIGO: MP-CBDMQ-01
		PÁGINA: 103 de 149

– GESTIÓN DE MONITOREO, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

	MANUAL DE PROCESOS			COD.	M12-P02	
				FECHA	03/07/2017	
	PROCESO	GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN	TIPO DE MACROPROCESO/ PROCESO/ SUBPROCESO	GOBERNADOR	EDICION	PRIMERA
	SUBPROCESO	GESTIÓN DE MONITOREO, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN		SUSTANTIVO		
			ADJETIVO			

PROVEEDORES
PROVEEDORES EXTERNOS
PROVEEDORES INTERNOS
Comandancia General
Cordinación General Administrativa Financiera
Dirección Financiera
Direcciones y Unidades del CBDMQ

MISIÓN: Asesorar, mediante el análisis de información, a la toma de acciones correctivas y decisiones que permitan asegurar el cumplimiento de la planificación	
RESPONSABLE DEL MACROPROCESO / PROCESO / SUBPROCESO (denominación de cargo)	
DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN	
LIMITES DEL MACROPROCESO / PROCESO / SUBPROCESO	
INICIO: Cronograma de evaluación a la ejecución del POA, registro de certificaciones emitidas, reporte de ejecución presupuestaria, POA FIN: Informes de Gestión de seguimiento al cumplimiento del POA, Feedback y Toma de decisiones	
CONTROLES (Normativa legal, administrativa, disposiciones, planes, convenios, otros)	
Constitución de la República del Ecuador.	Instructivo para la Planificación Institucional del CBDMQ
Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización	Reglamento Orgánico por Procesos.
Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas.	
Código Orgánico de las Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público	
Normas de Control Interno.	
Plan Nacional para el Buen Vivir.	
Plan Metropolitano de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PMDOT)	

USUARIOS
USUARIOS EXTERNOS
Secretaría General de Planificación
Secretaría de Seguridad y Gobernabilidad
USUARIOS INTERNOS
Comandancia General.
Cordinación General Administrativa Financiera.
Dirección Financiera.
Direcciones responsables de proyectos.

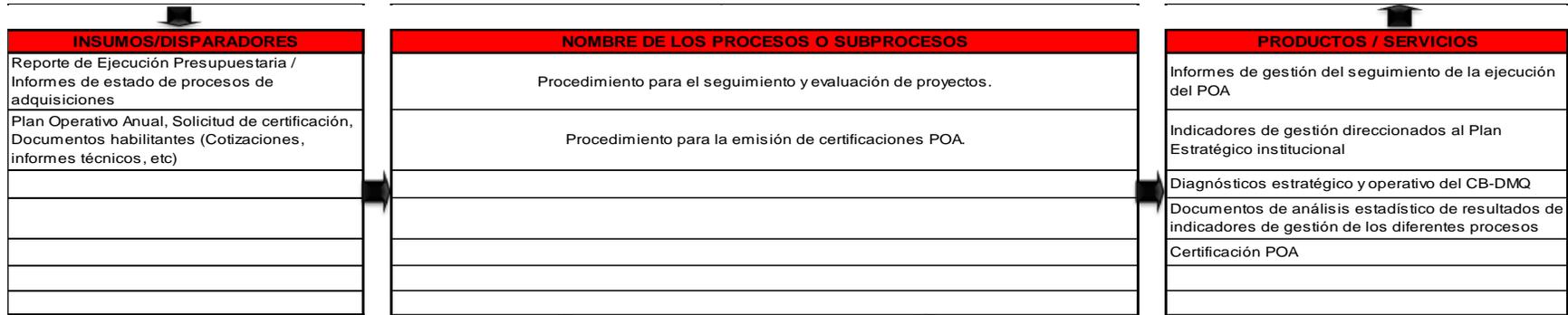


**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
MANUAL DE PROCESOS
CB-DMQ**

CÓDIGO: MP-CBDMQ-01

PÁGINA: 104 de 149

GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN – GESTIÓN DE MONITOREO, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN



RECURSOS				INDICADORES		
TECNOLÓGICOS / APLICACIONES	EQUIPOS	MOBILIARIO	INSTALACIONES	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Clik View	Informáticos portátiles	Oficina	Oficina	EFICACIA: Porcentaje de Ejecución Presupuestaria Comprometida	Ejecución Presupuestaria Comprometida	Reporteador del Clik View
Reporteador de Información	Impresora				Presupuesto Codificado	
Quipux	Scanner			EFICACIA: Tiempo en la emisión de certificación POA	Fecha de emisión de certificación POA - Fecha de recepción de solicitud POA	Registro de solicitudes en Quipux
				EFICIENCIA: Porcentaje de ejecución de procesos de adquisiciones de acuerdo a la planificación	Número de Procesos Ejecutados (mensual)	Reporteador de Información de Planificación
					Total de Procesos Planificados para su ejecución (mensual)	
				PRODUCTIVIDAD: Porcentaje de Ejecución Presupuestaria Devengada	Ejecución Presupuestaria Devengado	Reporteador del Clik View
					Presupuesto Codificado	

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE PROCESOS CB-DMQ	CÓDIGO: MP-CBDMQ-01
		PÁGINA: 105 de 149

GESTIÓN FINANCIERA

	MANUAL DE PROCESOS			COD.	M13	
	PROCESO	GESTION FINANCIERA	TIPO DE MACROPROCESO/PROCESO/ SUBPROCESO	GOBERNADOR	FECHA	03/07/2017
	SUBPROCESO			SUSTANTIVO	EDICION	PRIMERA
			X	ADJETIVO		

PROVEEDORES	MISIÓN: Coordinar, dirigir, controlar y evaluar los recursos financieros y patrimoniales del CBDMQ, de manera eficaz y transparente, a fin de alcanzar el máximo cumplimiento de la planificación plurianual institucional.	USUARIOS
PROVEEDORES EXTERNOS		USUARIOS EXTERNOS
Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.		Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.
Empresa Eléctrica Quito.		Ministerio de Finanzas.
Ministerio de Finanzas.		Servicio de Rentas Internas.
Servicio de Rentas Internas.		Personas naturales y jurídicas.
Personas naturales y jurídicas.		Contraloría General del Estado.
PROVEEDORES INTERNOS		USUARIOS INTERNOS
Comandancia General.		Dirección Administrativa Logística.
Cordinación General Administrativa y Financiera.		Dirección de Talento Humano.
Dirección de Planificación		Dirección de Planificación.
Escuela de Formación.		Cordinación General Administrativa y Financiera.
Unidades CBDMQ.	Unidades CBDMQ.	

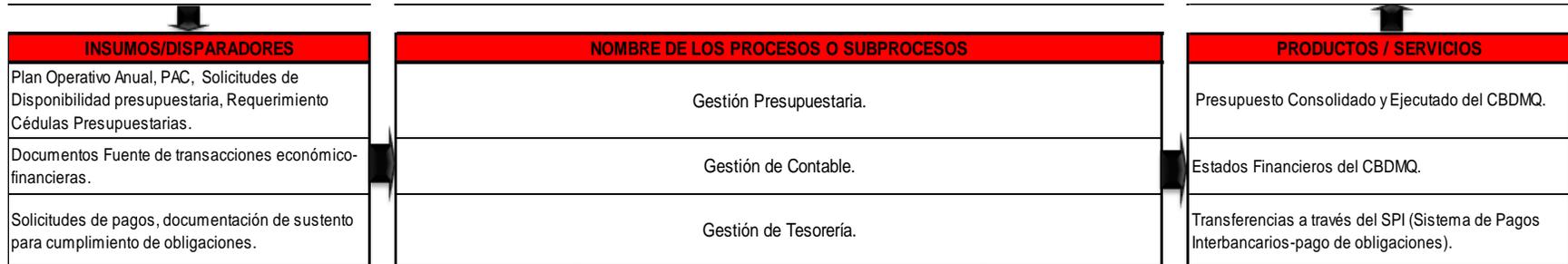


**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
MANUAL DE PROCESOS
CB-DMQ**

CÓDIGO: MP-CBDMQ-01

PÁGINA: 106 de 149

GESTIÓN FINANCIERA



RECURSOS				INDICADORES		
TECNOLÓGICOS / APLICACIONES	EQUIPOS	MOBILIARIO	INSTALACIONES	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Sistema de Facturación	Computadores	Estaciones de trabajo	Oficinas CBDMQ	EFICACIA		
CG Web	Scanner	Sillas	Archivo			
Sistema Financiero Integrado	Impresoras	Archivadores				
Sistema de Pagos Interbancarios SPI	Copiadora					
Sistema de Anexo transaccional						
Sistema Financiero Banco Central del Ecuador						
Sistema Integrado de Trámites al ciudadano SITAC					EFICIENCIA	
				PRODUCTIVIDAD		
				CALIDAD		

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE PROCESOS CB-DMQ	CÓDIGO: MP-CBDMQ-01
		PÁGINA: 107 de 149

– GESTIÓN PRESUPUESTARIA

	MANUAL DE PROCESOS			COD.	M13-SP01	
	PROCESO	GESTION FINANCIERA	TIPO DE MACROPROCESO/ PROCESO/SUBPROCESO	GOBERNADOR	FECHA	03/07/2017
	SUBPROCESO	GESTIÓN PRESUPUESTARIA		SUSTANTIVO	EDICION	PRIMERA
				ADJETIVO		
			X			

PROVEEDORES	MISIÓN: Planear, coordinar, gestionar, informar y evaluar las políticas financieras del CBDMQ, proporcionando información oportuna para la toma de decisiones en el cumplimiento de los objetivos institucionales.	USUARIOS
PROVEEDORES EXTERNOS		USUARIOS EXTERNOS
Municipio del Distrito Metropolitano de Quito		Municipio del Distrito Metropolitano de Quito
Empresa Electrica Quito		Ministerio de Finanzas
Servicio de Rentas Internas		Servicio de Rentas Internas
Personas naturales y jurídicas		Personas naturales y jurídicas
		Contraloría General del Estado
PROVEEDORES INTERNOS		USUARIOS INTERNOS
Comandancia General		Dirección Administrativa Logística
Cordinación General Administrativa y Financiera	Dirección de Talento Humano	
Dirección de Planificación	Dirección de Planificación	
Escuela de Formación	Cordinación General Administrativa y Financiera	
Dirección Ingeniería del Fuego	Unidades CBDMQ	
Unidades CBDMQ	Directorio	

RESPONSABLE DEL MACROPROCESO / PROCESO / SUBPROCESO (denominación de cargo)	
RESPONSABLE DE PRESUPUESTO	
LIMITES DEL MACROPROCESO / PROCESO /SUBPROCESO	
INICIO: Programación y Formulación Presupuestaria.	
FIN: Clausura y liquidación presupuestaria.	
CONTROLES (Normativa legal, administrativa, disposiciones, planes, convenios, otros)	
Constitución de la República del Ecuador.	Resoluciones de Comandancia.
Codigo Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas.	Reglamento Orgánico por Procesos.
Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización COOTAD.	Acuerdos Ministeriales.
Normas del Sistema de Administración Financiera MF.	Clasificador Presupuestario del MF.
Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado.	Normas técnicas de Presupuesto.
Ordenanzas Municipales.	

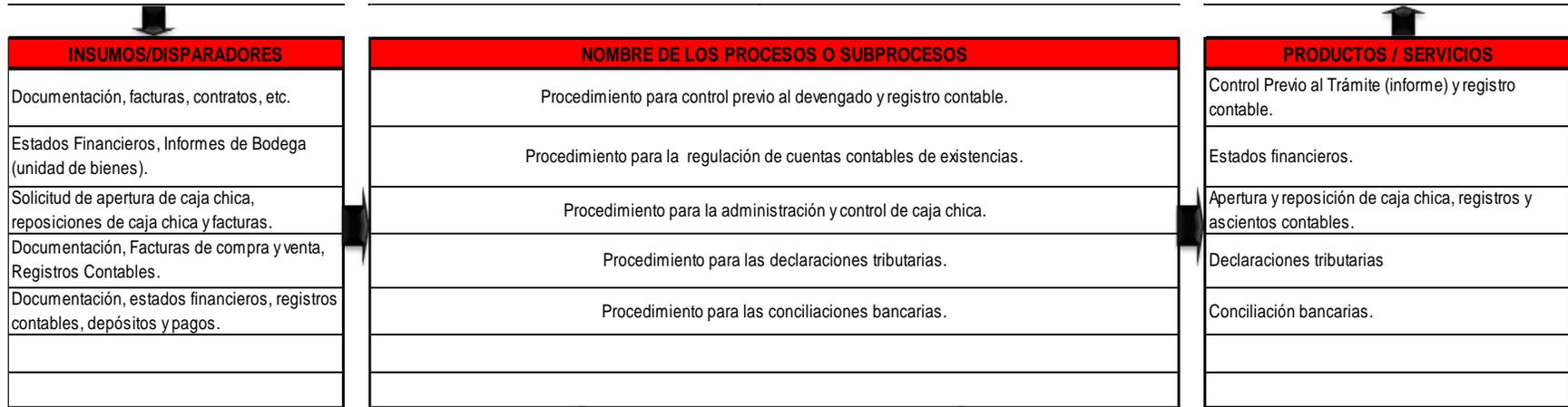


GESTIÓN FINANCIERA – GESTIÓN PRESUPUESTARIA





GESTIÓN FINANCIERA – GESTIÓN CONTABLE



RECURSOS				INDICADORES		
TECNOLÓGICOS / APLICACIONES	EQUIPOS	MOBILIARIO	INSTALACIONES	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Sistema de Facturación	Computadores	Estaciones de trabajo	Oficinas CBDMQ	EFICACIA		
CG web	Scanner	Sillas	Archivo			
Sistema Financiero Integrado	Impresoras	archivadores		EFICIENCIA		
Sistema de Anexo transaccional	Copiadora					
				PRODUCTIVIDAD		
				CALIDAD		

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE PROCESOS CB-DMQ	CÓDIGO: MP-CBDMQ-01
		PÁGINA: 111 de 149

– GESTIÓN DE TESORERÍA

	MANUAL DE PROCESOS			COD.	M13-SP03	
	PROCESO	GESTION FINANCIERA	TIPO DE MACROPROCESO/ PROCESO/SUBPROCESO	GOBERNADOR	FECHA	03/07/2017
	SUBPROCESO	GESTIÓN DE TESORERÍA		SUSTANTIVO	EDICION	PRIMERA
			X	ADJETIVO		
PROVEEDORES	MISIÓN: Ejecutar actividades de custodia, supervisión y control de los recursos financieros, y la administración de caja de la institución. RESPONSABLE DEL MACROPROCESO / PROCESO / SUBPROCESO (denominación de cargo) RESPONSABLE DE TESORERÍA LIMITES DEL MACROPROCESO / PROCESO /SUBPROCESO INICIO: Solicitudes y entrega de garantías, recaudaciones. FIN: Informes y reportes (flujo de efectivo). CONTROLES (Normativa legal, administrativa, disposiciones, planes, convenios, otros)			USUARIOS		
PROVEEDORES EXTERNOS				USUARIOS EXTERNOS		
Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.				Personas naturales y jurídicas.		
Empresa Eléctrica Quito.				Servicio de Rentas Internas.		
Personas naturales y jurídicas.				IESS/MSP/SPPAT.		
IESS/MSP/SPPAT						
PROVEEDORES INTERNOS				USUARIOS INTERNOS		
Contabilidad.				Contabilidad.		
Dirección Financiera.	Dirección Financiera.					
Unidades CBDMQ.	Unidades CBDMQ.					
Comandancia General.	Comandancia General.					
Cordinación General Administrativa y Financiera.	Cordinación General Administrativa y Financiera.					
Dirección Administrativa y Logística DAL	Dirección Administrativa y Logística DAL.					
	Constitución de la República del Ecuador.	Resoluciones de Comandancia.				
	Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas.	Reglamento Orgánico por Procesos.				
	Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización.	Acuerdos Ministeriales.				
	Normas del Sistema de Administración Financiera MF.					
	Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado.					
	Ordenanzas Municipales.					

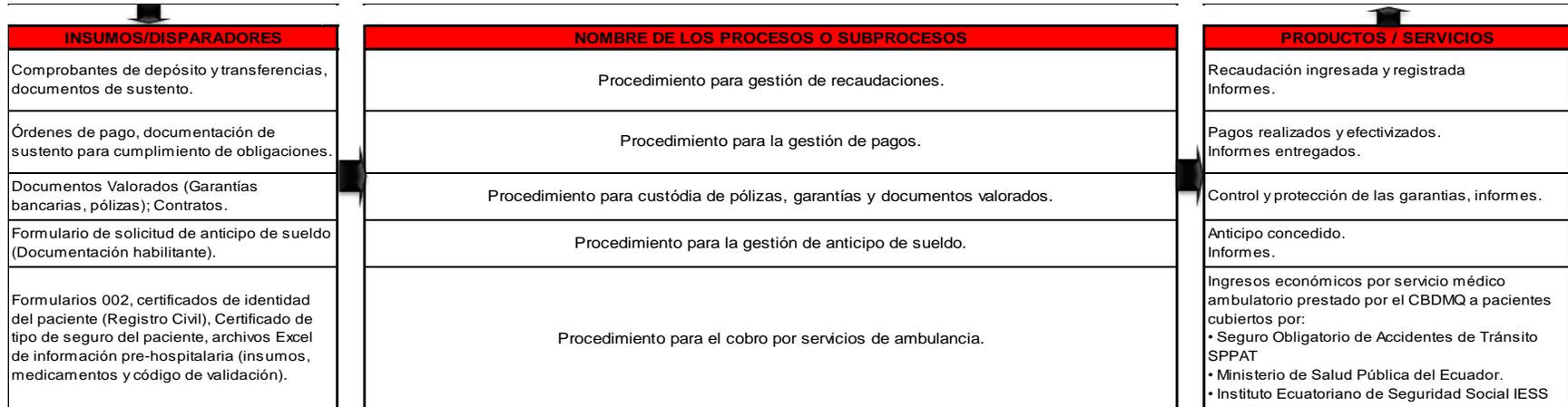


**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
MANUAL DE PROCESOS
CB-DMQ**

CÓDIGO: MP-CBDMQ-01

PÁGINA: 112 de 149

GESTIÓN FINANCIERA – GESTIÓN DE TESORERIA



RECURSOS				INDICADORES		
TECNOLÓGICOS / APLICACIONES	EQUIPOS	MOBILIARIO	INSTALACIONES	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Sistema de Facturación	Computadores	Estaciones de trabajo	Oficinas CBDMQ	EFCACIA		
CG Web	Scanner	Sillas	Archivo			
Sistema de Pagos Interbancarios SPI	Impresoras	Archivadores				
Paquetes Ofimáticos	Copiadora					
SOGA (Sistema para realización de proformas)						
				EFICIENCIA		
				PRODUCTIVIDAD		
				CALIDAD		

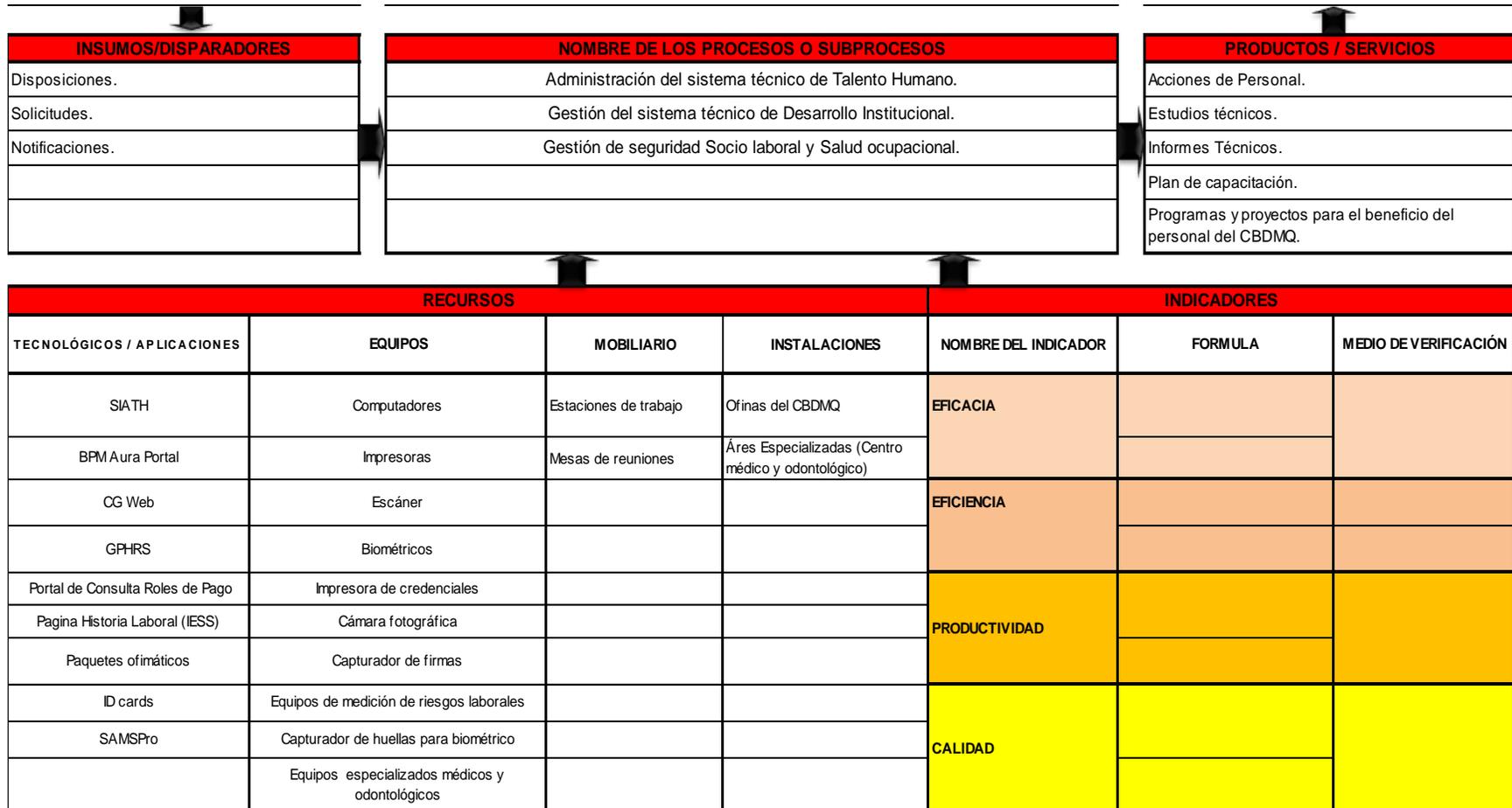
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE PROCESOS CB-DMQ	CÓDIGO: MP-CBDMQ-01
		PÁGINA: 113 de 149

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

	MANUAL DE PROCESOS			COD.	M14
	PROCESO	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	TIPO DE MACROPROCESO/ PROCESO/ SUBPROCESO	FECHA	03/07/2017
	SUBPROCESO			EDICION	PRIMERA
PROVEEDORES	MISIÓN: Planificar, organizar, coordinar, dirigir, controlar y evaluar las actividades relacionadas con los subsistemas de: planificación del talento humano, reclutamiento y selección, clasificación y valoración de puestos, formación y capacitación, evaluación del desempeño, administración de personal y nómina, Seguridad y Salud Ocupacional y Desarrollo Institucional.			USUARIOS	
PROVEEDORES EXTERNOS				USUARIOS EXTERNOS	
Instituciones públicas y privadas.				Ministerio de Trabajo.	
Ministerio de Trabajo.				Municipio del DMQ.	
Municipio del DMQ.				Personas naturales y jurídicas.	
Personas naturales y jurídicas.					
PROVEEDORES INTERNOS	RESPONSABLE DEL MACROPROCESO / PROCESO / SUBPROCESO (denominación de cargo) DIRECTOR DE TALENTO HUMANO			USUARIOS INTERNOS	
Servidoras y servidores del CBDMQ.	LIMITES DEL MACROPROCESO / PROCESO / SUBPROCESO INICIO: Requerimientos, disposiciones y normativa legal. FIN: Acción de personal, estudios técnicos e informes.			Personal del CBDMQ.	
Comandancia General.	CONTROLES (Normativa legal, administrativa, disposiciones, planes, convenios, otros)			Áreas operativas y administrativas del CBDMQ.	
Segunda Comandancia.	Constitución de la República del Ecuador.	Resoluciones de Directorio.			
	Ley orgánica del Sector Público LOSEP.	Reglamento Orgánico por Procesos.			
	Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización COOTAD.	Resoluciones administrativas.			
	Ley de Defensa Contra Incendios.				
	Resoluciones, Acuerdos y disposiciones emitidas por el MRL.				
	Ordenanzas y Resoluciones municipales.				



GESTIÓN DE TALENTO HUMANO



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE PROCESOS CB-DMQ	CÓDIGO: MP-CBDMQ-01
		PÁGINA: 115 de 149

– ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA TÉCNICO DE TALENTO HUMANO

	MANUAL DE PROCESOS			COD.	M14-SP01	
	PROCESO	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	TIPO DE MACROPROCESO/ PROCESO/ SUBPROCESO	GOBERNADOR	FECHA	03/07/2017
	SUBPROCESO	ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA TÉCNICO DE TALENTO HUMANO		SUSTANTIVO	EDICION	PRIMERA
			X	ADJETIVO		

PROVEEDORES
PROVEEDORES EXTERNOS
Ministerio de Trabajo.
Municipio del DMQ.
Personas naturales y jurídicas.
Instituciones públicas y privadas.
PROVEEDORES INTERNOS
Servidoras y servidores del CBDMQ.
Comandancia General.
Segunda Comandancia.

MISIÓN: Potenciar y desarrollar las competencias del talento humano del CBDMQ, mediante la aplicación efectiva de los subsistemas de talento humano, así como la atención ágil y oportuna a los requerimientos de los servidores	
RESPONSABLE DEL MACROPROCESO / PROCESO / SUBPROCESO (denominación de cargo)	
JEFE DE ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA TÉCNICO DE TALENTO HUMANO (ANALISTA)	
LIMITES DEL MACROPROCESO / PROCESO /SUBPROCESO	
INICIO: Requerimientos, solicitudes, aplicación de la normativa.	
FIN: Informes técnicos, resoluciones, acciones de personal y pagos.	
CONTROLES (Normativa legal, administrativa, disposiciones, planes, convenios, otros)	
Constitución de la República del Ecuador.	Normas Técnicas del sector público.
Ley orgánica del Sector Público LOSEP	Resoluciones administrativas.
Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización COOTAD.	Código de Trabajo.
Ley de Defensa Contra Incendios.	Resoluciones, Acuerdos y disposiciones emitidas por el MRL.
Reglamentación Interna.	Ordenanzas y Resoluciones municipales.
Reglamento de la LOSEP.	Orgánico por Procesos, Seguridad y Salud, etc..

USUARIOS
USUARIOS EXTERNOS
Ministerio de Trabajo.
Municipio del DMQ.
Personas naturales y jurídicas.
USUARIOS INTERNOS
Servidoras y servidores del CBDMQ.
Comandancia General.
Segunda Comandancia.
Coordinación General Administrativa Financiera.
Áreas operativas y administrativas del CBDMQ.



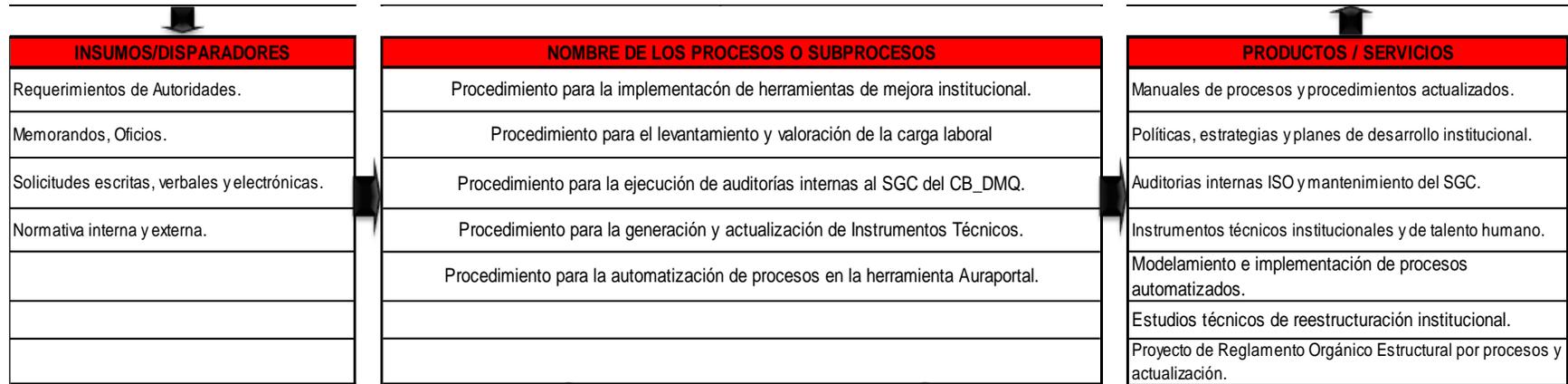
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO – ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA TÉCNICO DE TALENTO HUMANO

INSUMOS/DISPARADORES	NOMBRE DE LOS PROCESOS O SUBPROCESOS	PRODUCTOS / SERVICIOS
Disposiciones.	Procedimiento para el régimen disciplinario.	Resolución de la autoridad nominadora.
Solicitudes y requerimientos.	Procedimiento para la planificación de personal.	Plan anual de personal, Plan de carrera institucional, Plan anual de vacaciones.
Oficios.	Procedimiento para la desarrollo e implementación de manual de puestos.	Manual de clasificación de puestos y perfiles.
Denuncias internas y externas.	Procedimiento para el reclutamiento, selección e inducción del personal.	Vinculación de personal (personal incorporado).
Necesidades de personal.	Procedimiento para la desvinculación de personal.	Hoja de salida del personal.
Renuncias.	Procedimiento para actualización de expedientes de personal.	Certificados varios, Expedientes de personal actualizados.
	Procedimientos para la gestión de remuneraciones e ingresos complementarios.	Nómina de personal.
	Procedimiento para la capacitación de personal.	Plan de Capacitación, informe técnico, Certificación, convenios de devengación, encuesta satisfacción y de calidad del servicio.
	Procedimiento para la evaluación de desempeño.	Evaluación de desempeño.
	Procedimiento para servicios institucionales al interior.	Solicitud e informe de servicios institucionales.
	Procedimiento para servicios institucionales al exterior.	Solicitud e informe de servicios institucionales.

RECURSOS				INDICADORES		
TECNOLÓGICOS / APLICACIONES	EQUIPOS	MOBILIARIO	INSTALACIONES	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	MEDIO DE VERIFICACIÓN
CGWeb	Computador	Estaciones de Trabajo	Oficinas CBDMQ	EFICACIA		
Software biométrico	Equipo biométrico	Archivadores				
SIARH	Impresora			EFICIENCIA		
GPHRS	Teléfonos			PRODUCTIVIDAD		
				CALIDAD		



GESTIÓN DE TALENTO HUMANO – GESTIÓN DEL SISTEMA TÉCNICO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL



RECURSOS				INDICADORES		
TECNOLÓGICOS / APLICACIONES	EQUIPOS	MOBILIARIO	INSTALACIONES	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	MEDIO DE VERIFICACIÓN
BPM Aura Portal	Computadores	Estaciones de trabajo	Oficinas del CBDMQ	EFICACIA		
	Impresoras	Mesas de reuniones				
				EFICIENCIA		
				PRODUCTIVIDAD		
				CALIDAD		

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE PROCESOS CB-DMQ	CÓDIGO: MP-CBDMQ-01
		PÁGINA: 119 de 149

– GESTIÓN DE SEGURIDAD SOCIO LABORAL Y SALUD OCUPACIONAL

	MANUAL DE PROCESOS			COD.	M14-SP03
	PROCESO	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	TIPO DE MACROPROCESO/ PROCESO/ SUBPROCESO	FECHA	03/07/2017
	SUBPROCESO	GESTIÓN DE SEGURIDAD SOCIO LABORAL Y SALUD OCUPACIONAL		EDICION	PRIMERA
			X	GOBERNADOR	
			SUSTANTIVO		
			ADJETIVO		

PROVEEDORES
PROVEEDORES EXTERNOS
Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS.
Ministerio de Trabajo.
Ministerio de Salud Pública.
Industria Farmaceutica.
Empresas proveedoras de Equipos de protección
Laboratorios Especializados.
PROVEEDORES INTERNOS
Áreas operativas y administrativas del CBDMQ.

MISIÓN: Velar por la salud y seguridad de todos los servidores del CBDMQ, mediante la aplicación de programas de medicina preventiva, atención primaria de salud, identificación y prevención de los factores de riesgo que pueden incidir en la salud de los trabajadores	
RESPONSABLE DEL MACROPROCESO / PROCESO / SUBPROCESO (denominación de cargo)	
RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE SSO	
LIMITES DEL MACROPROCESO / PROCESO /SUBPROCESO	
INICIO: Identificar Riesgos e seguridad y salud ocupacional.	
FIN: Medidas preventivas y correctivas.	
CONTROLES (Normativa legal, administrativa, disposiciones, planes, convenios, otros)	
Constitución de la República del Ecuador	Manual de Bioseguridad para el personal de atención de emergencias médicas
Ley orgánica del Sector Público LOSEP	Reglamento Orgánico por Procesos
Código de la Salud	Convenios OIT
Codigo del trabajo, decreto ejecutivo 2393	Reglamento interno de Seguridad y Salud Ocupacional del CBDMQ
Ley de Seguridad Social en lo referente a Riesgos del trabajo	
Instrumento andino de seguridad y salud ocupacional	

USUARIOS
USUARIOS EXTERNOS
Dirección Provincial de Riesgos del Trabajo del IESS.
Ministerio de Trabajo.
Familiares directos del CBDMQ.
Dispensarios Anexos al IESS.
USUARIOS INTERNOS
Áreas operativas y administrativas del CBDMQ.

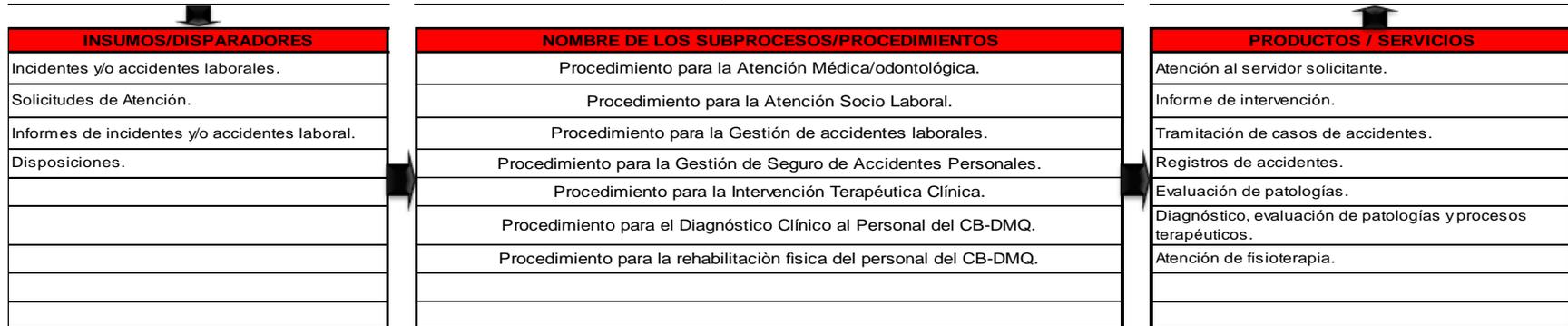


**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
MANUAL DE PROCESOS
CB-DMQ**

CÓDIGO: MP-CBDMQ-01

PÁGINA: 120 de 149

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO – GESTIÓN DE SEGURIDAD SOCIO LABORAL Y SALUD OCUPACIONAL



RECURSOS				INDICADORES		
TECNOLÓGICOS / APLICACIONES	EQUIPOS	MOBILIARIO	INSTALACIONES	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Paquetes ofimáticos	Laptop	Estaciones de trabajo	Oficinas CBDMQ	EFICACIA		
	Equipos de medición de riesgos laborales, físicos (sonido, iluminación, etc.)		Consultorios Médicos			
	Computadores		Cabinas Especializadas			
	Equipos e Instrumental Médico y odontológico					
	Cámara fotográfica, filmadora					
				EFICIENCIA		
				PRODUCTIVIDAD		
				CALIDAD		

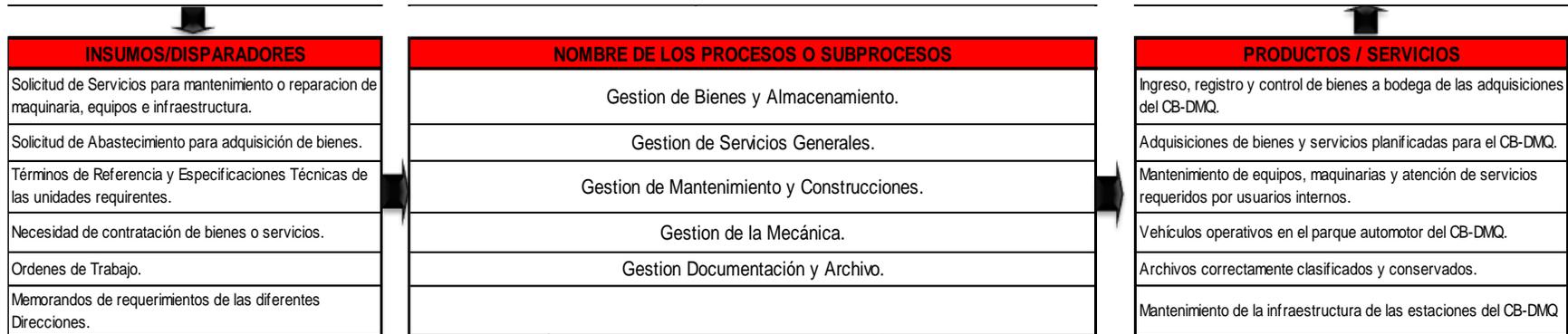
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE PROCESOS CB-DMQ	CÓDIGO: MP-CBDMQ-01
		PÁGINA: 121 de 149

GESTIÓN ADMINISTRATIVA LOGÍSTICA

	MANUAL DE PROCESOS				COD.	M15													
	PROCESO	GESTION ADMINISTRATIVA LOGÍSTICA	TIPO DE MACROPROCESO/ PROCESO/SUBPROCESO	GOBERNADOR	FECHA	03/07/2016													
	SUBPROCESO		X	SUSTANTIVO	EDICION	PRIMERA													
PROVEEDORES	<p>MISIÓN: Mantener el funcionamiento y operación logística del CB-DMQ, por medio de la planificación, organización y provisión de recursos; a fin de precautelar la oportuna prestación de servicios a la comunidad.</p> <p>RESPONSABLE DEL MACROPROCESO / PROCESO / SUBPROCESO (denominación de cargo)</p> <p style="text-align: center;">DIRECTOR ADMINISTRATIVO LOGÍSTICO</p> <p style="text-align: center;">LIMITES DEL MACROPROCESO / PROCESO / SUBPROCESO</p> <p>INICIO: Con la necesidad de las unidades requirentes a través de solicitudes de servicio y abastecimiento. FIN: Con el memorando de solicitud de pago.</p> <p style="text-align: center;">CONTROLES (Normativa legal, administrativa, disposiciones, planes, convenios, otros)</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>Constitución de la República del Ecuador.</td> <td>Reglamento General de archivo para el sector público</td> </tr> <tr> <td>Ley Organica de Sistema Nacional de Contratacion Publica.</td> <td>Reglamento de Prevencion de Incendios.</td> </tr> <tr> <td>Ley Organica de Servicio Publico y su reglamento de aplicación.</td> <td>Ordenanza 172 del Municipio.</td> </tr> <tr> <td>Normas de Control Interno.</td> <td>Codigo ecuatoriano de la Contrucción.</td> </tr> <tr> <td>Reglamento General Sustitutivo de manejo de Bienes del sector público.</td> <td>Ley de Seguros.</td> </tr> <tr> <td>Instructivo de manejo de archivo.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Reglamento Organico por Procesos.</td> <td></td> </tr> </table>			Constitución de la República del Ecuador.	Reglamento General de archivo para el sector público	Ley Organica de Sistema Nacional de Contratacion Publica.	Reglamento de Prevencion de Incendios.	Ley Organica de Servicio Publico y su reglamento de aplicación.	Ordenanza 172 del Municipio.	Normas de Control Interno.	Codigo ecuatoriano de la Contrucción.	Reglamento General Sustitutivo de manejo de Bienes del sector público.	Ley de Seguros.	Instructivo de manejo de archivo.		Reglamento Organico por Procesos.		USUARIOS	
Constitución de la República del Ecuador.				Reglamento General de archivo para el sector público															
Ley Organica de Sistema Nacional de Contratacion Publica.				Reglamento de Prevencion de Incendios.															
Ley Organica de Servicio Publico y su reglamento de aplicación.				Ordenanza 172 del Municipio.															
Normas de Control Interno.				Codigo ecuatoriano de la Contrucción.															
Reglamento General Sustitutivo de manejo de Bienes del sector público.				Ley de Seguros.															
Instructivo de manejo de archivo.																			
Reglamento Organico por Procesos.																			
PROVEEDORES EXTERNOS				USUARIOS EXTERNOS															
Proveedores que brindan servicios y bienes al CBDMQ.																			
Personas naturales y jurídicas.																			
Empresa Eléctrica.																			
Empresa Metropolitana de Alcantarrillado y Agua Potable EMAAP.																			
Agencia Nacional de Tránsito.																			
PROVEEDORES INTERNOS	USUARIOS INTERNOS																		
Direcciones, Brigadas distritales, Estaciones y Dependencias del CBDMQ.	Direcciones, Brigadas Distritales, Estaciones y Dependencias del CBDMQ.																		



GESTIÓN ADMINISTRATIVA LOGÍSTICA



RECURSOS				INDICADORES		
TECNOLÓGICOS / APLICACIONES	EQUIPOS	MOBILIARIO	INSTALACIONES	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	MEDIO DE VERIFICACIÓN
SERCOP	Computadores	Estaciones de trabajo	Oficinas CBDMQ	EFICACIA		
USHAY	Impresoras	Achivadores				
AUTOCAD	lpad's	Estanterías		EFICIENCIA		
Paquetes Oficce	Ploters					
AURAPORTAL	Copiadoras			PRODUCTIVIDAD		
CG/WEB	Equipos de mantenimiento					
				CALIDAD		

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE PROCESOS CB-DMQ	CÓDIGO: MP-CBDMQ-01
		PÁGINA: 123 de 149

- GESTIÓN DE BIENES Y ALMACENAMIENTO

	MANUAL DE PROCESOS			COD.	M15-SP01
	PROCESO	GESTION ADMINISTRATIVA LOGISTICA	TIPO DE MACROPROCESO/ PROCESO/SUBPROCESO	FECHA	03/07/2017
	SUBPROCESO	GESTIÓN DE BIENES Y ALMACENAMIENTO		EDICION	PRIMERA
			X	GOBERNADOR	
			SUSTANTIVO		
			ADJETIVO		

PROVEEDORES	MISIÓN: Administrar los bienes institucionales, y controlar el movimiento y custodia de los mismos.	USUARIOS
PROVEEDORES EXTERNOS	RESPONSABLE DEL MACROPROCESO / PROCESO / SUBPROCESO (denominación de cargo)	USUARIOS EXTERNOS
Personas naturales y jurídicas.	RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE BIENES	Institucionales Públicas.
Proveedores que brindan bienes al CBDMQ.	LIMITES DEL MACROPROCESO / PROCESO /SUBPROCESO	
	INICIO: Adquisición de bienes/suministros en el CB-DMQ.	
	FIN: Informe de estado de bienes.	
PROVEEDORES INTERNOS	CONTROLES	USUARIOS INTERNOS
Direcciones, Brigadas distritales, Estaciones y Dependencias del CBDMQ.	(Normativa legal, administrativa, disposiciones, planes, convenios, otros)	USUARIOS INTERNOS
Servidoras y servidores del CBDMQ.	Constitución de la República del Ecuador.	Direcciones, Brigadas distritales, Estaciones y Dependencias del CBDMQ.
	Codigo Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización.	Servidoras y servidores del CBDMQ.
	Ley Organica de Servicio Publico y su reglamento de aplicación.	
	Normas de Control Interno.	
	Reglamento de Administración y Control de Bines del Sector Público.	
	Reglamento Organico por Procesos.	



GESTIÓN ADMINISTRATIVA LOGÍSTICA – GESTIÓN DE BIENES Y ALMACENAMIENTO

INSUMOS/DISPARADORES	NOMBRE DE LOS PROCESOS O SUBPROCESOS	PRODUCTOS / SERVICIOS
Documentos habilitantes para el ingreso de bienes	Procedimiento para el ingreso de bienes y existencias.	Ingreso, registro y control de bienes y existencias a bodega del CB-DMQ.
Acta de entrega recepción, solicitud de abastecimiento.	Procedimiento para la entrega y movimiento de bienes.	Actas entrega recepción entre custodios y registro en el sistema.
Requerimiento para la constatación física.	Procedimiento para la constatación física de bienes.	Reporte de condiciones de uso, cuidado y conservación de Activos Fijos muebles y sujetos de control, Inventario de bienes.
Documentos habilitantes para el ingreso de medicamentos e insumos médicos.	Procedimiento para el ingreso de medicamentos e insumos médicos.	Entrega de medicamentos e insumos médicos ingresados y distribuidos.
Solicitud de Abastecimiento para entrega de suministros de aseo y oficina.	Procedimiento para el abastecimiento y entrega de suministros.	Suministros de aseo y oficina entregados.
Listado de bienes inservibles, obsoletos o que hubieren dejado de usarse.	Procedimientos para la baja, transferencia gratuita o chatarrización de bienes.	Acta entrega recepción y Resolución de transferencia gratuita, chatarrización, donación, comodato, etc.

RECURSOS				INDICADORES		
TECNOLÓGICOS / APLICACIONES	EQUIPOS	MOBILIARIO	INSTALACIONES	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	MEDIO DE VERIFICACIÓN
SGIF (Sistema de Ingreso y existencias de bienes)	Computadores	Estaciones de trabajo	Oficinas CBDMQ	EFICACIA		
Paquetes ofimáticos	Impresoras	Achivadores	Bodegas			
Sistema para control de activos fijos UNICLASS	Copiadoras	Estanterías		EFICIENCIA		
	Impresora Zebra					
				PRODUCTIVIDAD		
				CALIDAD		

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE PROCESOS CB-DMQ	CÓDIGO: MP-CBDMQ-01
		PÁGINA: 125 de 149

– GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES

	MANUAL DE PROCESOS				COD.	M15-SP02
	PROCESO	GESTION ADMINISTRATIVA LOGISTICA	TIPO DE MACROPROCESO/ PROCESO/SUBPROCESO	GOBERNADOR	FECHA	03/07/2017
	SUBPROCESO	GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES		SUSTANTIVO	EDICION	PRIMERA
PROVEEDORES				X	ADJETIVO	
PROVEEDORES EXTERNOS	MISIÓN: Entregar servicios oportunos y eficaces que brinden soporte logístico a los niveles operativos y administrativos del CBDMQ			USUARIOS		
Proveedores que brindan servicios y bienes al CBDMQ.				USUARIOS EXTERNOS		
Personas naturales y jurídicas.	RESPONSABLE DEL MACROPROCESO / PROCESO / SUBPROCESO (denominación de cargo)			Personas naturales y jurídicas.		
EMAAP, Electrica Quito, CNT.	RESPONSABLE DE SERVICIOS GENERALES					
	LIMITES DEL MACROPROCESO / PROCESO /SUBPROCESO					
	INICIO: Solicitud de Servicio. FIN: Entrega y prestación de bienes y servicios.					
PROVEEDORES INTERNOS	CONTROLES			USUARIOS INTERNOS		
Direcciones, Brigadas Distritales, estaciones y dependencias del CBDMQ.	(Normativa legal, administrativa, disposiciones, planes, convenios, otros)			Direcciones, Brigadas Distritales, estaciones y dependencias del CBDMQ.		
	Constitución de la República del Ecuador.	Ley de Defensa contra Incendios.				
	Ley Organica de Sistema Nacional de Contratación Pública.	Ley Orgánica de Transporte terrestre, tránsito y seguridad vial (LOTTSV) y su Reglamento.				
	Ley Organica de Servicio Público y su reglamento de aplicación.	Ordenanzas Municipales.				
	Normas de Control Interno.					
	Acuerdo N° 005 -CG -2014 de la Contraloría General del Estado.					
	Ley de Seguros.					
	Reglamento Organico por Procesos.					

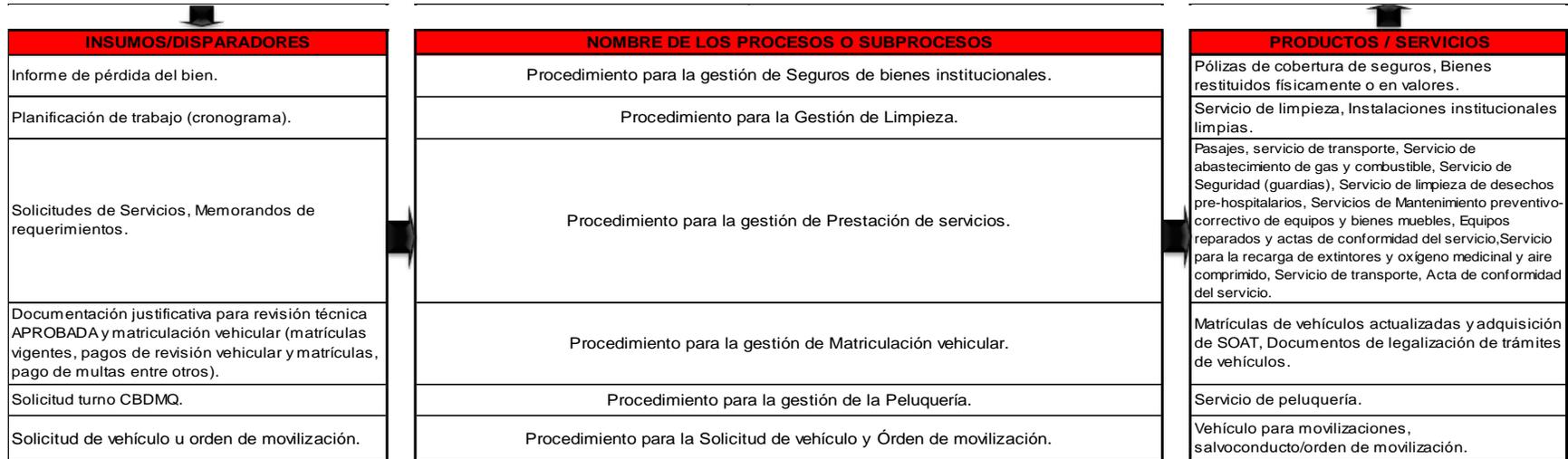


**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
MANUAL DE PROCESOS
CB-DMQ**

CÓDIGO: MP-CBDMQ-01

PÁGINA: 126 de 149

GESTIÓN ADMINISTRATIVA LOGÍSTICA – GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES



RECURSOS				INDICADORES		
TECNOLÓGICOS / APLICACIONES	EQUIPOS	MOBILIARIO	INSTALACIONES	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	MEDIO DE VERIFICACIÓN
SERCOP	Computadores	Estaciones de trabajo	Oficinas CBDMQ	EFICACIA		
USHAY	Impresoras	Achivadores				
AUTOCAD	Ipad's			EFICIENCIA		
Paquetes Oficce	Ploters					
Aura Portal	Copiadoras			PRODUCTIVIDAD		
	Equipos de mantenimiento					
				CALIDAD		

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE PROCESOS CB-DMQ	CÓDIGO: MP-CBDMQ-01
		PÁGINA: 127 de 149

– GESTIÓN DE MANTENIMIENTO Y CONSTRUCCIONES

	MANUAL DE PROCESOS				COD.	M15-SP03
	PROCESO	GESTION ADMINISTRATIVA LOGISTICA	TIPO DE MACROPROCESO/ PROCESO/SUBPROCESO	GOBERNADOR	FECHA	03/07/2017
	SUBPROCESO	GESTIÓN DE MANTENIMIENTO Y CONSTRUCCIONES		SUSTANTIVO	EDICION	PRIMERA
			X	ADJETIVO		
PROVEEDORES	MISIÓN: Mantener en optimas condiciones de infraestructura todas las dependencias del CBDMQ, mediante la aplicación acciones preventivas y correctivas para tener una operatividad al 100%				USUARIOS	
PROVEEDORES EXTERNOS					USUARIOS EXTERNOS	
Personas Naturales y Jurídicos.						
Instituciones Públicas.						
	RESPONSABLE DEL MACROPROCESO / PROCESO / SUBPROCESO (denominación de cargo)					
	RESPONSABLE DE MANTENIMIENTO Y CONSTRUCCIONES					
	LIMITES DEL MACROPROCESO / PROCESO /SUBPROCESO					
	INICIO: Con la necesidad de las unidades requirentes a través de solicitudes de servicio. FIN: Con el memorando de solicitud de pago/Con la recepción del servicio por parte de los usuarios internos.					
PROVEEDORES INTERNOS	CONTROLES				USUARIOS INTERNOS	
Direcciones, Brigadas distritales, Estaciones y Dependencias del CBDMQ.	(Normativa legal, administrativa, disposiciones, planes, convenios, otros)				Direcciones, Brigadas distritales, Estaciones y Dependencias del CBDMQ.	
	Constitución de la República del Ecuador.					
	Ley Organica de Servicio Publico y su reglamento de aplicación.					
	Ley de Defensa Contra Incendios.					
	Normas de Control Interno.					
	Codigo ecuatoriano de la Contrucción.					
	Ordenanza Municipales respecto a Construcciones.					
	Reglamento Orgánico por Procesos.					



GESTIÓN ADMINISTRATIVA LOGÍSTICA – GESTIÓN DE MANTENIMIENTO Y CONSTRUCCIONES

INSUMOS/DISPARADORES	NOMBRE DE LOS PROCESOS O SUBPROCESOS	PRODUCTOS / SERVICIOS
Planificación de mantenimiento y construcciones.	Procedimiento para el mantenimiento preventivo de infraestructura.	Mantenimiento realizado, servicio entregado.
Solicitudes de servicios.	Procedimiento para el mantenimiento correctivo de infraestructura.	Informes de Mantenimiento.
Contrato de obra y anexos, delegaciones.	Procedimiento administración y fiscalización de proyectos de construcción.	Informes de administración y fiscalización de obras.
Informes de análisis de la necesidad.	Procedimiento para el diseño arquitectónico de infraestructura y distribución física de oficinas y mobiliario.	Estudios de Ingeniería.
Solicitudes, Informes de análisis de necesidades.	Procedimiento para la elaboración de estudios de construcción de obras civiles.	Estudios de diseño arquitectónico (propuestas espaciales, presupuesto de obra, especificaciones técnicas, detalles constructivos).

RECURSOS				INDICADORES		
TECNOLÓGICOS / APLICACIONES	EQUIPOS	MOBILIARIO	INSTALACIONES	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	MEDIO DE VERIFICACIÓN
AUTOCAD	Computadores	Estaciones de trabajo	Oficinas CBDMQ	EFICACIA		
3Dmax	Impresoras	Achivadores	Bodega			
PhotoShop	Ipad's	Vehículo		EFICIENCIA		
Paquetes Oficce	Ploters					
	Copiadoras			PRODUCTIVIDAD		
	Equipos, herramientas para mantenimiento					
	Materiales de ferretería			CALIDAD		
	Cámara fotográfica					

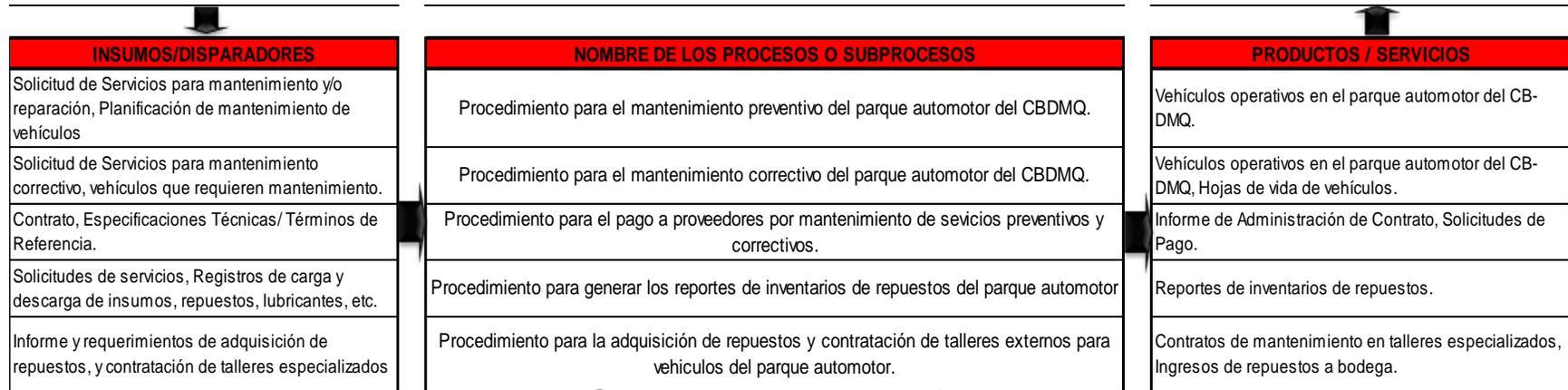
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE PROCESOS CB-DMQ	CÓDIGO: MP-CBDMQ-01
		PÁGINA: 129 de 149

– GESTIÓN DE MECÁNICA

	MANUAL DE PROCESOS				COD.	M15-SP04
	PROCESO	GESTION ADMINISTRATIVA LOGISTICA	TIPO DE MACROPROCESO/ PROCESO/SUBPROCESO	GOBERNADOR	FECHA	03/07/2017
	SUBPROCESO	GESTIÓN DE MECÁNICA		SUSTANTIVO	EDICION	PRIMERA
			X	ADJETIVO		
PROVEEDORES	MISIÓN: Mantener Operativas (en Óptimas condiciones) las unidades del parque automotor del CBDMQ. RESPONSABLE DEL MACROPROCESO / PROCESO / SUBPROCESO (denominación de cargo) RESPONSABLE DE LA MECÁNICA LIMITES DEL MACROPROCESO / PROCESO /SUBPROCESO INICIO: Solicitud de servicio de mantenimiento de unidades. FIN: Con el memorando de solicitud de pago / con la recepción del servicio realizado a los vehículos por parte de los usuarios internos. CONTROLES (Normativa legal, administrativa, disposiciones, planes, convenios, otros)				USUARIOS	
PROVEEDORES EXTERNOS					USUARIOS EXTERNOS	
Talleres Automotrices.						
Personas naturales y jurídicas.						
PROVEEDORES INTERNOS					USUARIOS INTERNOS	
Direcciones, Brigadas distritales, estaciones y dependencias del CBDMQ.					Direcciones, Brigadas distritales, estaciones y dependencias del CBDMQ.	



GESTIÓN ADMINISTRATIVA LOGÍSTICA – GESTIÓN DE MECÁNICA



RECURSOS				INDICADORES		
TECNOLÓGICOS / APLICACIONES	EQUIPOS	MOBILIARIO	INSTALACIONES	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Paquetes Oficce	Computadores	Estaciones de trabajo	Oficinas de Unidad	EFICACIA		
Sistema de Flotas	Impresoras	Achivadores	Bodega			
	Camara fotográfica	Estanterías	Taller de Mecánica	EFICIENCIA		
	Copiadoras					
	Equipos automotrices			PRODUCTIVIDAD		
				CALIDAD		

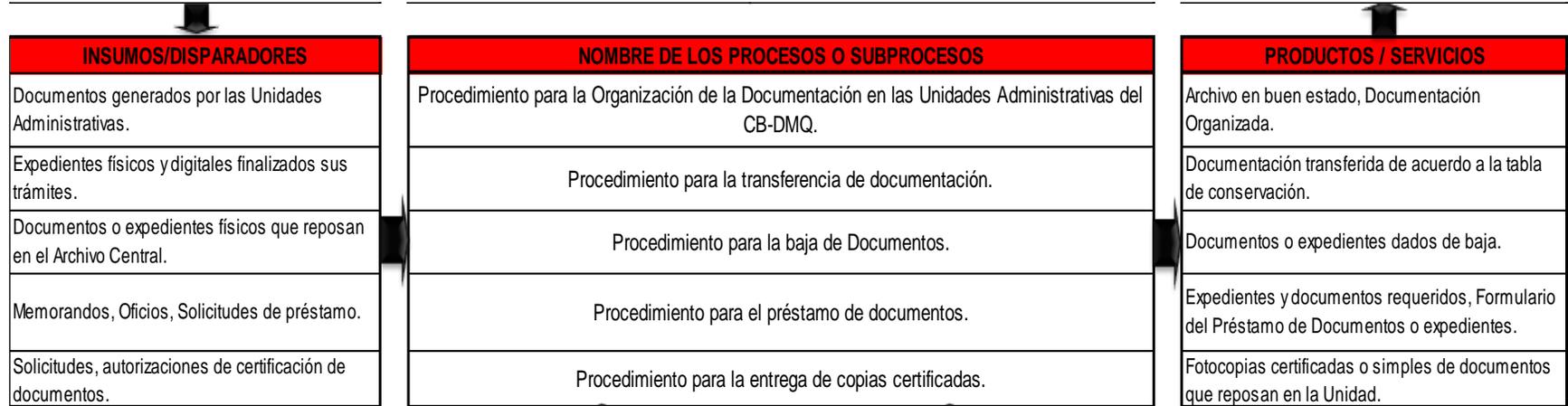
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE PROCESOS CB-DMQ	CÓDIGO: MP-CBDMQ-01
		PÁGINA: 131 de 149

– GESTIÓN DE DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVO

	MANUAL DE PROCESOS				COD.	M15-SP05
	PROCESO	GESTION ADMINISTRATIVA LOGISTICA	TIPO DE MACROPROCESO/ PROCESO/ SUB-PROCESO	GOBERNADOR	FECHA	03/07/2017
	SUBPROCESO	GESTIÓN DE DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVO	X	SUSTANTIVO ADJETIVO	EDICION	PRIMERA
PROVEEDORES		MISIÓN: Recepción, conservación y administración de la documentación existente en el CBDMQ			USUARIOS	
PROVEEDORES EXTERNOS		RESPONSABLE DEL MACROPROCESO / PROCESO / SUBPROCESO (denominación de cargo)			USUARIOS EXTERNOS	
Ciudadanía.		RESPONSABLE DE DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVO			Ciudadanía.	
Personas naturales y jurídicas.		LIMITES DEL MACROPROCESO / PROCESO /SUBPROCESO			Personas naturales y jurídicas.	
		INICIO: Solicitud del bien documentado.			Recicladoras con permiso.	
		FIN: Entrega de información, baja de documentos.				
PROVEEDORES INTERNOS		CONTROLES			USUARIOS INTERNOS	
Direcciones, Brigadas distritales, estaciones y dependencias del CBDMQ.		(Normativa legal, administrativa, disposiciones, planes, convenios, otros)			Dirección Administrativa Logística.	
		Constitución de la República del Ecuador.	Ordenanza 172 del Municipio.			
		Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.				
		Ley Organica de Servicio Publico y su reglamento de aplicación.				
		Normas de Control Interno.				
		Reglamento General de archivo para el sector publico.				
		Reglamento que Regula el Sistema Metropolitano de Gestión Documental y Archivos del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.				
		Reglamento Organico por Procesos.				



GESTIÓN ADMINISTRATIVA LOGÍSTICA – GESTIÓN DE DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVO



RECURSOS				INDICADORES		
TECNOLÓGICOS / APLICACIONES	EQUIPOS	MOBILIARIO	INSTALACIONES	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Paquetes Ofice	Computadores	Estaciones de trabajo	Oficinas (estación x21)	EFICACIA		
Adobe Reader	Impresoras	Achivadores	Archivo			
	Copiadoras	Estanterías		EFICIENCIA		
	Espiraladora					
	Guillotina			PRODUCTIVIDAD		
	Escaner de alta resolución					
	Escaner para planos			CALIDAD		

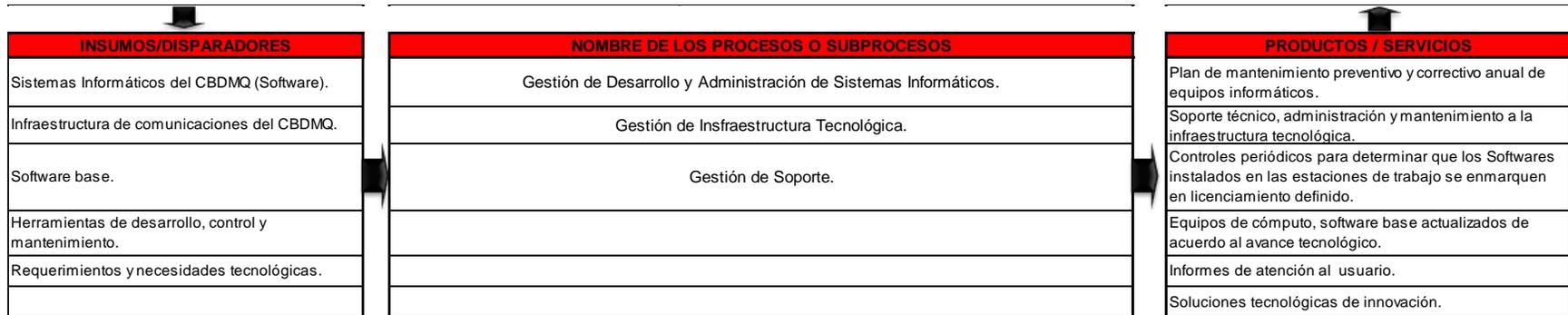
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE PROCESOS CB-DMQ	CÓDIGO: MP-CBDMQ-01
		PÁGINA: 133 de 149

GESTIÓN DE TECNOLOGÍA Y COMUNICACIONES

	MANUAL DE PROCESOS				COD.	M16		
	PROCESO	GESTIÓN DE TECNOLOGÍA Y COMUNICACIONES	TIPO DE MACROPROCESO/ PROCESO/ SUBPROCESO	GOBERNADOR	FECHA	03/07/2017		
	SUBPROCESO		X	SUSTANTIVO	EDICION	PRIMERA		
PROVEEDORES	MISIÓN: Planificar, coordinar, asesorar, desarrollar y ejecutar proyectos tecnológicos, así como el mantenimiento y mejora continua de la infraestructura tecnológica, con el objeto de satisfacer las necesidades de los usuarios internos y externos, entregando servicios de calidad para una adecuada gestión operativa y administrativa del Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito.				USUARIOS			
PROVEEDORES EXTERNOS					RESPONSABLE DEL MACROPROCESO / PROCESO / SUBPROCESO (denominación de cargo)		USUARIOS EXTERNOS	
Proveedores de hardware y software.					DIRECTOR DE TECNOLOGÍA Y COMUNICACIONES		Ciudadanía del DMQ.	
Proveedores de comunicaciones.					LIMITES DEL MACROPROCESO / PROCESO / SUBPROCESO		COE Metropolitano.	
Proveedores de servicios.					INICIO: Necesidades y requerimientos tecnológicos. FIN: Atención y cierre de las necesidades y requerimientos.		Quito Honesto.	
Proveedores de infraestructura.							Dirección Metropolitana de Información.	
Dirección Metropolitana de Informática.					CONTROLES (Normativa legal, administrativa, disposiciones, planes, convenios, otros)		Colegio de Arquitectos.	
Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT.					Plan Estratégico Informático.	Normas de Control interno.	EM Seguridad.	
PROVEEDORES INTERNOS					Reglamento Orgánico por Procesos.	Arquitectura Institucional de Sistemas de Información.	Cuerpos de Bomberos a nivel país.	
CBDMQ.					Ley de Compras Públicas.	Estandares y Políticas de la DTC.	USUARIOS INTERNOS	
	Ley Orgánica del Servicio Público LOSEP.	Ley Orgánica de transparencia y acceso a la información pública LOTAIIP.	CBDMQ.					
	Odenanzas Municipales Y Resoluciones Administrativas.	Plan Estratégico Institucional.						
	Código Orgánico de la Organización Territorial, Autonomía y Descentralización COOTAD.	ITIL buenas prácticas, Código Ingenios.						



GESTIÓN DE TECNOLOGÍA Y COMUNICACIONES



RECURSOS				INDICADORES		
TECNOLÓGICOS / APLICACIONES	EQUIPOS	MOBILIARIO	INSTALACIONES	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Software de Desarrollo	PC del Administrador de Aplicación	Estación de Trabajo	Instalaciones administrativas	EFICACIA		
Bases de Datos	Extencion Telefónica	Sillas	Instalaciones operativas			
Sistema Informático	Equipos e infraestructura de comunicación		Instalaciones de las instituciones con convenios con CBDMQ			
Herramientas de Monitoreo	Equipos e infraestructura base					
Ofimática						
Software Base				EFICIENCIA		
				PRODUCTIVIDAD		
				CALIDAD		

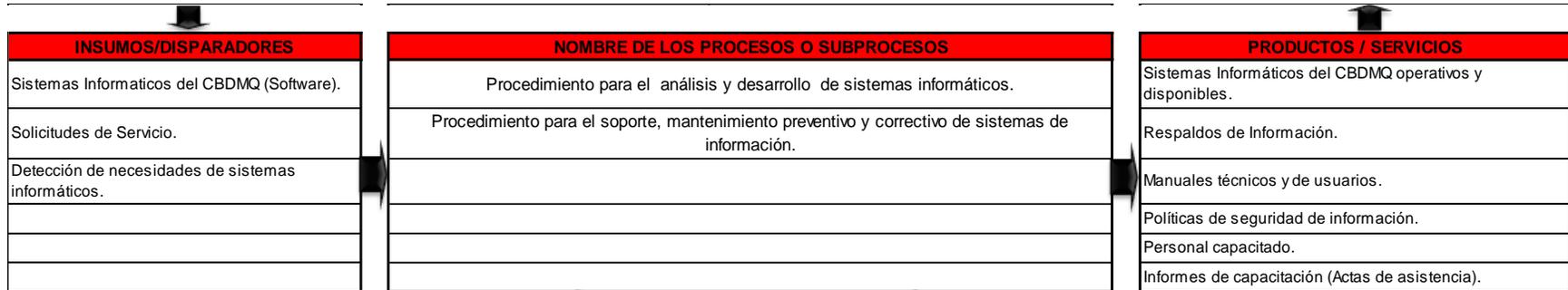
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE PROCESOS CB-DMQ	CÓDIGO: MP-CBDMQ-01
		PÁGINA: 135 de 149

– GESTIÓN DE DESARROLLO Y ADMIN. DE SISTEMAS INFORMATICOS

	MANUAL DE PROCESOS			COD.	M10-SP01	
	PROCESO	GESTIÓN DE TECNOLOGÍA Y COMUNICACIONES	TIPO DE MACROPROCESO/ PROCESO/ SUBPROCESO	GOBERNADOR	FECHA	03/07/2017
	SUBPROCESO	GESTIÓN DE DESARROLLO ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS		SUSTANTIVO	EDICION	PRIMERO
				X	ADJETIVO	
PROVEEDORES	MISIÓN: Administración, soporte y mantenimiento los sistemas de información y bases de datos del CB-DMQ con el fin de salvaguardar la productividad administrativa y operativa de la institución			USUARIOS		
PROVEEDORES EXTERNOS	RESPONSABLE DEL MACROPROCESO / PROCESO / SUBPROCESO (denominación de cargo)			USUARIOS EXTERNOS		
Proveedores de software.	COORDINADOR DE SISTEMAS INFORMÁTICOS			COE Metropolitano.		
Proveedores de servicios.	LIMITES DEL MACROPROCESO / PROCESO / SUBPROCESO			Quito Honesto.		
Dirección Metropolitana de Informática.	INICIO: Necesidades y requerimientos de sistemas informático.			Dirección Metropolitana de Información.		
	FIN: Implementación de un sistema informático.			Cuerpos de Bomberos a nivel país.		
	CONTROLES (Normativa legal, administrativa, disposiciones, planes, convenios, otros)			USUARIOS INTERNOS		
	Plan Estratégico Informático.	Normas de Control interno.		Servidores/as del CBDMQ.		
	Reglamento Orgánico por Procesos CBDMQ	Arquitectura Institucional de Sistemas de Información.				
	Ley de Compras Públicas.	Estandares y Politicas de la DTC.				
	Ley Orgánica del Servicio Público LOSEP.	Ley Orgánica de transparencia y acceso a la información pública LOTAIP.				
	Odenanzas Municipales y Resoluciones Administrativas.	Plan Estratégico Institucional				
	Código Orgánico de la Organización Territorial, Autonomía y Descentralización COOTAD.	ITIL buenas prácticas, Código Ingenios.				



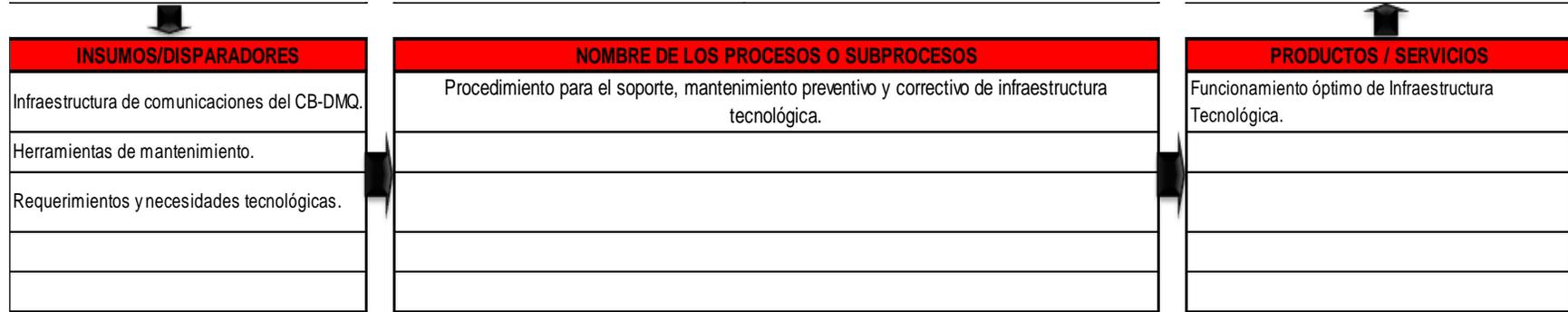
GESTIÓN DE TECNOLOGÍA Y COMUNICACIONES – GESTIÓN DE DESARROLLO Y ADMIN. DE SISTEMAS INFORMATICOS



RECURSOS				INDICADORES		
TECNOLÓGICOS / APLICACIONES	EQUIPOS	MOBILIARIO	INSTALACIONES	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Software de Desarrollo	PC del Administrador de Aplicación	Estacion de Trabajo	Instalaciones administrativas	EFICACIA		
Motores de Bases de Datos	Extencion Telefonica	Archivadores	Instalaciones operativas			
Sistema Informatico	Impresora	Estanterias				
Herramientas de Monitoreo	Escaner					
Ofimatica						
Software Base						
				EFICIENCIA		
				PRODUCTIVIDAD		
				CALIDAD		



GESTIÓN DE TECNOLOGÍA Y COMUNICACIONES – GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA



RECURSOS				INDICADORES		
TECNOLÓGICOS / APLICACIONES	EQUIPOS	MOBILIARIO	INSTALACIONES	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Software de Desarrollo	Servidores	Estación de Trabajo	Instalaciones administrativas	EFICACIA		
Bases de Datos	Conservadores de energía		Instalaciones operativas			
Sistema Informático	Sistemas de enfriamiento		Instalaciones de las instituciones con convenios con CBDMQ	EFICIENCIA		
Herramientas de Monitoreo	Radios bases		Data Center			
Ofimática	Antenas			PRODUCTIVIDAD		
Software Base	Extenciones telefónicas					
	Repetidoras			CALIDAD		

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE PROCESOS CB-DMQ	CÓDIGO: MP-CBDMQ-01
		PÁGINA: 139 de 149

– GESTIÓN DE SOPORTE

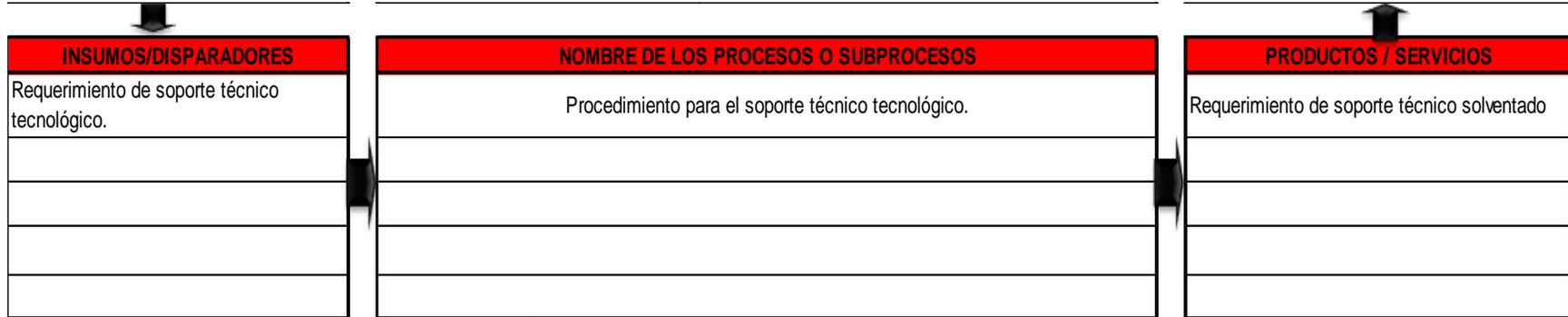
	MANUAL DE PROCESOS			COD.	M16-SP03	
	PROCESO	GESTIÓN DE TECNOLOGÍA Y COMUNICACIONES	TIPO DE MACROPROCESO/ PROCESO/ SUBPROCESO	GOBERNADOR	FECHA	03/07/2017
	SUBPROCESO	GESTIÓN DE SOPORTE		SUSTANTIVO	EDICION	PRIMERA
				ADJETIVO		
			X			

PROVEEDORES	MISIÓN: Proveer el servicio de soporte a usuarios de primer nivel en todas las áreas administrativas y operativas, así como la resolución de problemas tecnológicos.	USUARIOS
PROVEEDORES EXTERNOS		USUARIOS EXTERNOS
Proveedores de hardware.		
Proveedores de software.		
Proveedores de servicios.		
PROVEEDORES INTERNOS		USUARIOS INTERNOS
CBDMQ.		CBDMQ.

RESPONSABLE DEL MACROPROCESO / PROCESO / SUBPROCESO (denominación de cargo)	
SERVIDOR RESPONSABLE DEL SUBPROCESO GESTIÓN DE SOPORTE	
LIMITES DEL MACROPROCESO / PROCESO /SUBPROCESO	
INICIO: Necesidades y requerimientos de soporte. FIN: Cierre del requerimiento del servicio.	
CONTROLES (Normativa legal, administrativa, disposiciones, planes, convenios, otros)	
Plan Estratégico Informático.	Plan Estratégico Institucional.
Reglamento Orgánico por Procesos.	Código Ingenios.
Normas de Control interno.	ITIL buenas prácticas.
Estandares y Politicas de la DTC.	
Ley Orgánica de transparencia y acceso a la información pública LOTAIP.	



GESTIÓN DE TECNOLOGÍA Y COMUNICACIONES – GESTIÓN DE SOPORTE



RECURSOS				INDICADORES		
TECNOLÓGICOS / APLICACIONES	EQUIPOS	MOBILIARIO	INSTALACIONES	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	MEDIO DE VERIFICACIÓN
VNC (Viewer New Connection)	PC del Administrador de Aplicación	Estación de Trabajo	Instalaciones administrativas	EFICACIA		
ARANDA (Mesa de servicio)	Extencion Telefónica		Instalaciones operativas			
Sistema Informático	Herramientas de mantenimiento		Instalaciones de las instituciones con convenios con CBDMQ	EFICIENCIA		
Ofimática				PRODUCTIVIDAD		
Software Base						
				CALIDAD		

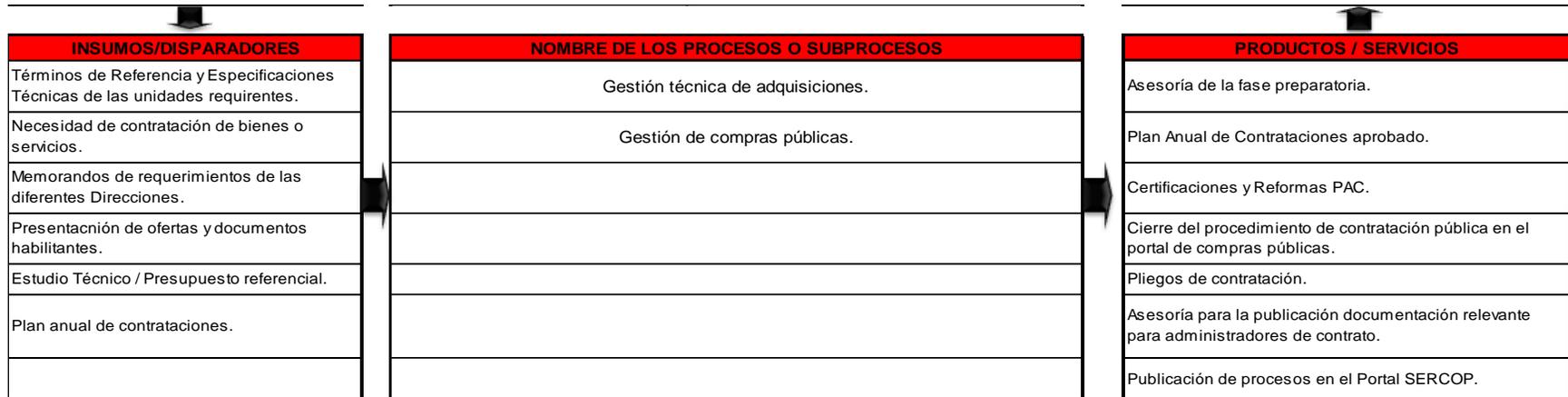
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE PROCESOS CB-DMQ	CÓDIGO: MP-CBDMQ-01
		PÁGINA: 141 de 149

GESTIÓN DE ADQUISICIONES

	MANUAL DE PROCESOS				COD.	M17
	PROCESO	GESTION DE ADQUISICIONES	TIPO DE MACROPROCESO/ PROCESO/ SUBPROCESO	GOBERNADOR	FECHA	03/07/2017
	SUBPROCESO			SUSTANTIVO	EDICION	PRIMERA
				X ADJETIVO		
PROVEEDORES	MISIÓN: Planificar, organizar, ejecutar, controlar y evaluar los procesos de adquisiciones del CB-DMQ, permitiendo así desarrollar con mayor grado de eficiencia y calidad, las acciones pertinentes a fortalecer la gestión institucional, mediante la adquisición o arrendamiento de bienes, ejecución de obras y prestación de servicios, incluidos los de consultoría. RESPONSABLE DEL MACROPROCESO / PROCESO / SUBPROCESO (denominación de cargo) DIRECTOR DE ADQUISICIONES LIMITES DEL MACROPROCESO / PROCESO / SUBPROCESO INICIO: Asesoría. FIN: Cierre de los procesos en el Portal de Compras Públicas. CONTROLES (Normativa legal, administrativa, disposiciones, planes, convenios, otros)			USUARIOS		
PROVEEDORES EXTERNOS				USUARIOS EXTERNOS		
Oferentes (empresas públicas y privadas).				Quito Honesto.		
SERCOP.				Oferentes (empresas públicas y privadas).		
Contraloría General del Estado.				SERCOP.		
Personas naturales y jurídicas.				Contraloría General del Estado.		
Quito Honesto.				Personas naturales y jurídicas.		
Procuraduría General del Estado.				Auditorías Municipales.		
				Procuraduría General del Estado.		
PROVEEDORES INTERNOS				USUARIOS INTERNOS		
Direcciones, Brigadas Distritales, estaciones y dependencias del CBDMQ.	Direcciones, Brigadas Distritales, estaciones y dependencias del CBDMQ.					
Comandancia General.	Comandancia General.					
Coordinación General Administrativa Financiera.	Coordinación General Administrativa Financiera.					



GESTIÓN DE ADQUISICIONES



RECURSOS				INDICADORES		
TECNOLÓGICOS / APLICACIONES	EQUIPOS	MOBILIARIO	INSTALACIONES	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	MEDIO DE VERIFICACIÓN
SERCOP	Computadores	Estaciones de trabajo	Oficinas CBDMQ	EFICACIA		
USHAY	Impresoras	Achivadores				
SOCE				EFICIENCIA		
LEXIS						
				PRODUCTIVIDAD		
				CALIDAD		

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE PROCESOS CB-DMQ	CÓDIGO: MP-CBDMQ-01
		PÁGINA: 143 de 149

– GESTIÓN TÉCNICA DE ADQUISICIONES

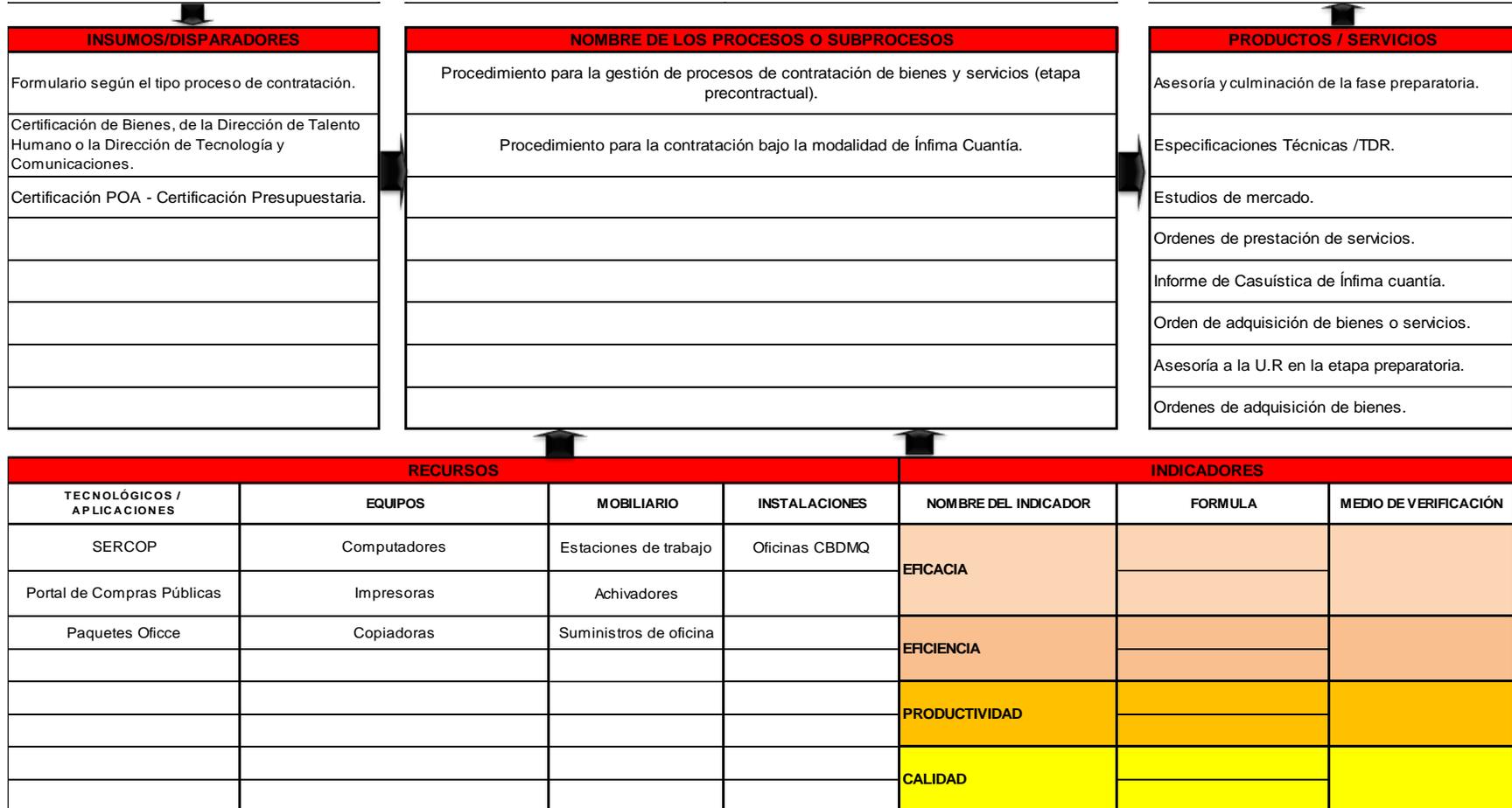
	MANUAL DE PROCESOS				COD.	M17-SP01
	PROCESO	GESTION DE ADQUISICIONES	TIPO DE MACROPROCESO/ PROCESO/ SUBPROCESO		FECHA	03/07/2017
	SUBPROCESO	GESTIÓN TÉCNICA DE ADQUISICIONES		X	EDICION	PRIMERA
				GOBERNADOR		
			SUSTANTIVO			
			ADJETIVO			

PROVEEDORES	USUARIOS
PROVEEDORES EXTERNOS	USUARIOS EXTERNOS
Oferentes (empresas públicas y privadas).	Quito Honesto.
SERCOP.	Oferentes (empresas públicas y privadas).
Contraloría General del Estado.	SERCOP.
Personas naturales y jurídicas.	Contraloría General del Estado.
Quito Honesto.	Personas naturales y jurídicas.
Procuraduría General del Estado.	Auditorías Municipales.
PROVEEDORES INTERNOS	Procuraduría General del Estado.
Direcciones, Brigadas Distritales, estaciones y dependencias del CBDMQ.	USUARIOS INTERNOS
Comandancia General.	Direcciones, Brigadas Distritales, estaciones y dependencias del CBDMQ.
Coordinación General Administrativa Financiera.	Comandancia General.
	Coordinación General Administrativa Financiera.

MISIÓN: Gestionar la documentación requerida para dar inicio a los procesos de contratación de bienes y servicios de acuerdo a las necesidades de las distintas unidades requirentes.	
RESPONSABLE DEL MACROPROCESO / PROCESO / SUBPROCESO (denominación de cargo)	
JEFE DE LA UNIDAD TÉCNICA DE ADQUISICIONES	
LIMITES DEL MACROPROCESO / PROCESO /SUBPROCESO	
INICIO: La recepción del requerimiento (necesidad de contratación).	
FIN: Elaborar documento de Formulario de Casuística del Procedimiento de Ínfima Cuantía, y la Orden de Adquisición de Bienes o Prestación de Servicios.	
CONTROLES (Normativa legal, administrativa, disposiciones, planes, convenios, otros)	
Constitución de la República del Ecuador.	Ley de Defensa Contra Incendios.
Ley Organica de Sistema Nacional de Contratacion Publica y su Reglamento.	Resoluciones y circulares del SERCOP.
Reglamento Orgánico por Procesos.	Recomendaciones de la Contraloría G.E.
Resoluciones Administrativas.	Normas de Control Interno.



GESTIÓN DE ADQUISICIONES – GESTIÓN TÉCNICA DE ADQUISICIONES



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE PROCESOS CB-DMQ	CÓDIGO: MP-CBDMQ-01
		PÁGINA: 145 de 149

– GESTIÓN DE COMPRAS PÚBLICAS

	MANUAL DE PROCESOS				COD.	M17-SP02
	PROCESO	GESTION DE ADQUISICIONES	TIPO DE MACROPROCESO/ PROCESO/ SUBPROCESO		FECHA	03/07/2017
	SUBPROCESO	GESTIÓN DE COMPRAS PÚBLICAS		X	EDICION	PRIMERA
				GOBERNADOR		
			SUSTANTIVO			
			ADJETIVO			

PROVEEDORES	MISIÓN: Gestionar la adquisición de bienes y prestación de servicios, mediante la aplicación de los diferentes tipos de contratación para la ejecución adecuada de los proyectos en las diferentes dependencias del CBDMQ.	USUARIOS
PROVEEDORES EXTERNOS		USUARIOS EXTERNOS
Oferentes (empresas públicas y privadas).		Quito Honesto.
SERCOP.		Oferentes (empresas públicas y privadas).
Contraloría General del Estado.		SERCOP.
Personas naturales y jurídicas.		Contraloría General del Estado.
Quito Honesto.		Personas naturales y jurídicas.
Procuraduría General del Estado.		Procuraduría General del Estado.
PROVEEDORES INTERNOS		USUARIOS INTERNOS
Direcciones, Brigadas Distritales, estaciones y dependencias del CBDMQ.		Direcciones, Brigadas Distritales, estaciones y dependencias del CBDMQ.
Comandancia General.	Comandancia General.	
Coordinación General Administrativa Financiera.	Coordinación General Administrativa Financiera.	

RESPONSABLE DEL MACROPROCESO / PROCESO / SUBPROCESO (denominación de cargo)	
JEFE DE COMPRAS PÚBLICAS	
LIMITES DEL MACROPROCESO / PROCESO /SUBPROCESO	
INICIO: Receptar y verificar documentos de Área Requirente.	
FIN: Elaboración de pliegos de contratación; y, publicación y seguimiento de todos los tipos de procesos de contratación hasta la adjudicación y posterior cierre del mismo.	
CONTROLES (Normativa legal, administrativa, disposiciones, planes, convenios, otros)	
Constitución de la República del Ecuador	Ley de Defensa Contra Incendios.
Ley Organica de Sistema Nacional de Contratacion Publica y su Reglamento	Normas de Control Interno.
Resoluciones y circulares del SERCOP.	Reglamento Organico por Procesos .
Resoluciones Administrativas.	Criterios y/o pronunciamientos de la P.G.E.



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
MANUAL DE PROCESOS
CB-DMQ**

CÓDIGO: MP-CBDMQ-01

PÁGINA: 146 de 149

GESTIÓN DE ADQUISICIONES – GESTIÓN DE COMPRAS PÚBLICAS

INSUMOS/DISPARADORES	NOMBRE DE LOS PROCESOS O SUBPROCESOS	PRODUCTOS / SERVICIOS
Memorando de inicio de proceso	Procedimiento para contratación bajo la modalidad de Cotización de bienes y servicios.	Plan Anual de Contrataciones aprobado.
Términos de Referencia y/o Especificaciones Técnicas	Procedimiento para contratación bajo la modalidad de Licitación de bienes y servicios.	Certificación PAC.
Ofertas de Proveedores (proformas)	Procedimiento para contratación bajo la modalidad de Menor Cuantía de bienes y servicios.	Reformas ejecutadas, informes técnicos.
Cuadro comparativo Presupuesto referencial	Procedimiento para contratación bajo la modalidad de Menor Cuantía de Obras.	Cierre del procedimiento de contratación pública en el portal de compras públicas.
Informe de la Unidad de Bienes	Procedimiento para contratación bajo la modalidad de Subasta Inversa Electrónica.	Memorando de devolución de trámite.
Informe de Dirección de Talento Humano	Procedimiento para la contratación bajo la modalidad de Consultoría.	Orden de adquisición de bienes o servicios.
Informe de Dirección de Tecnología y Comunicaciones	Procedimiento para contratación bajo la modalidad de Compra Internacional de bienes.	Pliegos de contratación.
Certificación de PAC y Certificación de POA	Procedimiento para contratación bajo la modalidad de Compra Internacional de vehículo.	Cierre de verificación de producción nacional.
Certificación Presupuestaria	Procedimiento para la estructuración del Plan Anual de Contrataciones - PAC.	Contrataciones Internacionales.
Memorando de aprobación	Procedimiento para la reformas al Plan Anual de Contrataciones - PAC.	Resoluciones inicio, adjudicación, cancelación y desierto.
Estudios Técnicos	Procedimiento para la emisión de certificaciones PAC.	

RECURSOS				INDICADORES		
TECNOLÓGICOS / APLICACIONES	EQUIPOS	MOBILIARIO	INSTALACIONES	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	MEDIO DE VERIFICACIÓN
SERCOP	Computadores	Estaciones de trabajo	Oficinas CBDMQ	EFICACIA		
USHAY	Impresoras	Achivadores				
LEXIS		Suministros de oficina		EFICIENCIA		
Paquetes Oficce	Copiadoras					
SOCE				PRODUCTIVIDAD		
				CALIDAD		

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE PROCESOS CB-DMQ	CÓDIGO: MP-CBDMQ-01
		PÁGINA: 147 de 149

BIBLIOGRAFÍA

1. Agudelo Tobón, L. F., & Escobar Bolívar, J. (2007). Gestión por procesos. Medellín: ICONTEC.
2. Harrington, J. (1998). Mejoramiento de los procesos de la empresa. México: Mc. Graw Hill Interamericana, S. A.
3. Mariño, H. (2001). Gerencia de procesos. Bogotá: Alfaomega.
4. Mejía García, B. (2006). Gerencia de procesos para la organización y el control interno de empresas de salud. Bogotá: ECOE Ediciones Ltda.
5. Porter, M. (2010). Ventaja competitiva. Madrid: Pirámide S.A.
6. Subsecretaría Nacional de Administración Pública. (2011). Norma técnica de gestión de procesos. Metodología para administración de procesos en las instituciones públicas.



RESPONSABILIDAD DE ELABORACIÓN

Elaborado por: TEM. Freddy Orbe Ing. Vanessa Enriquez Ing. Juan Francisco Nieto Ing. Bernarda Zumárraga SERVIDORES DESARROLLO INSTITUCIONAL Ing. Juan Fernando Rodríguez RESPONSABLE DESARROLLO INSTITUCIONAL	Revisado por: Dr. Mario Surtax DIRECTOR DE TALENTO HUMANO SECRETARIO COMITÉ DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL	Aprobado por:  Cmte. Eber Arroyo PRESIDENTE DEL COMITÉ DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL
Fecha: 21/08/2017	Fecha: 11/09/2017	Fecha: 15/09/2017
Firma: 	Firma: 	Firma: 



VALIDACIÓN IN-SITU DE LA CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE PROCESOS 2017 DEL CB-DMQ

DIRECCIÓN	SERVIDOR/A	FIRMA	FECHA
DTC	HARITZA BADIÑO		10/08/2017
RRPP	Ma. Fernanda Bano		03/08/17
APIH	Robert Stübner		28/07/17
DAL	Rogger. Sob		09/08/2017
DPI	JAVIER SANGUZA		03/08/2017
D.A.	Juan Fernandez		16/08/2017
Financiero	Juan Carlos Navarro		08/08/2017
Com. Social	Francisco Amx		25-07-17
Smechos	Esteban Grolous		10/08/17
DAJ	Diego Ortiz		14/08/17
ITH	Mario Sontaxi		15/08/17
PREVENCIÓN	MARICRUZ HERNANDEZ		03/08/2017
Asuntos Internos	Geovanny Cabezas		08/08/2017
Dirección de Gestión	Enrique Hurtado		09/08/2017