



# BOMBEROS LATACUNGA

"Prevenir es nuestro deber,  
mi vocación es proteger"

# PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL



# BOMBEROS LATACUNGA

UNIDAD DE PLANIFICACIÓN



## TABLA DE CONTENIDO

<b>PRESENTACIÓN.....</b>	<b>5</b>
<b>CAPITULO I.....</b>	<b>6</b>
<b>PROCESO DE CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO .....</b>	<b>6</b>
1.1. METODOLOGÍA.....	6
1.2. OPERATIVIZACIÓN DE LA METODOLOGÍA.....	7
1.2.1. Descripción y Diagnóstico Institucional .....	7
<b>CAPITULO II.....</b>	<b>10</b>
<b>DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA INSTITUCIÓN.....</b>	<b>10</b>
2. MARCO LEGAL ESTRATÉGICO .....	10
2.1 Descripción de la institución .....	10
2.2 Facultad, competencias y atribuciones de la institución .....	11
2.3 Marco Legal .....	12
2.3.1 Constitución de la República del Ecuador .....	12
2.3.2 Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización .....	12
2.3.3 Código Orgánico de las Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público ....	13
2.3.4 Ley de Defensa contra Incendios.....	13
2.3.5 Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas .....	13
2.3.6 Plan Nacional de Desarrollo “Nuevo Ecuador 2021-2025” .....	14
2.3.7 Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS .....	15
2.3.8 Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado.....	15
2.4 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN DEL CUERPO DE BOMBEROS DE LATACUNGA .....	15
2.4.1 Plan Estratégico Institucional 2018-2030.....	15
<b>CAPITULO III.....</b>	<b>17</b>
<b>ANÁLISIS ESTRATÉGICO DE AMBIENTE INTERNO Y EXTERNO (FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS).....</b>	<b>17</b>
3.1 FORMULACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL .....	17
3.1.1 Percepción de Actores Internos .....	17
3.1.2 Encuestas de Percepción Actores Externos .....	25
3.1.3 Análisis Fortalezas Oportunidades Debilidades Amenazas del Cuerpo de Bomberos de Latacunga .....	27
Sistemas informáticos para el respaldo de información institucional desactualizados y no disponen de soluciones de seguridad contra la detección de amenazas. ....	33
<b>CAPITULO IV.....</b>	<b>37</b>



# BOMBEROS LATACUNGA

## UNIDAD DE PLANIFICACIÓN



<b>FORMULACIÓN ESTRATÉGICA DE LOS ELEMENTOS ORIENTADORES .....</b>	<b>37</b>
4.1 MISIÓN .....	37
4.2 VISIÓN .....	37
4.3 VALORES.....	38
4.4 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, ESTRATEGIAS E INDICADORES .....	38
4.4.1 Alineación estratégica .....	38
4.4.2 Alineación con el “Plan Nuevo Ecuador 2024– 2025” .....	39
4.4.3 Objetivos Estratégicos del Cuerpo de Bomberos de Latacunga .....	39
4.4.4 Diseño de estrategias .....	40
<b>CAPÍTULO V.....</b>	<b>46</b>
<b>PLAN OPERATIVO ANUAL.....</b>	<b>46</b>
5.1 PLAN OPERATIVO ANUAL (POA).....	46
5.1.1 Objetivo del plan de acción .....	46
5.1.2 Objetivos Específicos .....	47
5.1.3 Indicadores .....	47
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS .....</b>	<b>3</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>4</b>



### ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1.</b> Estructura Orgánica Institucional .....	11
<b>Gráfico 2.</b> Pasos para la formulación de la planificación institucional .....	17
<b>Gráfico 3.</b> Misión Actual.....	17
<b>Gráfico 4.</b> Visión Actual.....	18
<b>Gráfico 5.</b> Servicios que ofertan.....	18
<b>Gráfico 6.</b> Procesos de inducción cuando ingresó al Cuerpo de Bomberos .....	18
<b>Gráfico 7.</b> Ambiente Laboral .....	19
<b>Gráfico 8.</b> Infraestructura física .....	19
<b>Gráfico 9.</b> Recursos materiales .....	19
<b>Gráfico 10.</b> Recursos Humanos.....	20
<b>Gráfico 11.</b> Recursos Financieros.....	20
<b>Gráfico 12.</b> Recursos Tecnológicos .....	20
<b>Gráfico 13.</b> Anuales, instructivos, resoluciones.....	21
<b>Gráfico 14.</b> Funciones de cada servidor/a.....	21
<b>Gráfico 15.</b> Existen suficientes herramientas tecnológicas .....	21
<b>Gráfico 16.</b> Repiten los procesos varias veces .....	22
<b>Gráfico 17.</b> Se podrían mejorar los tiempos de los procesos .....	22
<b>Gráfico 18.</b> Carga de trabajo .....	22
<b>Gráfico 19.</b> Medios de comunicación internos .....	23
<b>Gráfico 20.</b> Capacitaciones para optimizar la ejecución de sus actividades.....	23
<b>Gráfico 21.</b> Plan de Seguridad y Salud Ocupacional .....	23
<b>Gráfico 22.</b> Código de Ética.....	23
<b>Gráfico 23.</b> Valores que rigen el funcionamiento .....	24
<b>Gráfico 24.</b> Mapa de Actores Externos .....	25
<b>Gráfico 25.</b> Servicio o trámite .....	26
<b>Gráfico 26.</b> Que hace o a qué se dedica el Cuerpo de Bomberos.....	26
<b>Gráfico 27.</b> Atención brindada y gestión realizada por el Cuerpo de Bomberos.....	26
<b>Gráfico 28.</b> Demoras o retrasos en la gestión de los servicios o trámites.....	27
<b>Gráfico 29.</b> Alineación del Plan Estratégico Institucional a los Objetivos de Desarrollo Sostenible .....	39
<b>Gráfico 30.</b> Ciudades y comunidades sostenibles.....	39
<b>Gráfico 31.</b> Alineación del Plan Estratégico Institucional al “Plan Nuevo Ecuador 2024 – 2025” .....	39



# BOMBEROS LATACUNGA

UNIDAD DE PLANIFICACIÓN



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla Nro. 1</b> Competencias y atribuciones del Cuerpo de Bomberos de Latacunga.....	11
<b>Tabla Nro. 2</b> Relación de gestión con Actores Extremos .....	25
<b>Tabla Nro. 3</b> FODA consolidado del Cuerpo de Bomberos de Latacunga.....	28
<b>Tabla Nro. 4</b> Matriz de Impacto FODA.....	36
<b>Tabla Nro. 5</b> Estrategias e indicadores institucionales .....	40
<b>Tabla Nro. 6</b> Plan Estratégico Institucional 2023 – 2028 del Cuerpo de Bomberos de Latacunga .....	42



# BOMBEROS LATACUNGA

UNIDAD DE PLANIFICACIÓN



## PRESENTACIÓN

El Plan Estratégico Institucional del Cuerpo de Bomberos de Latacunga que comprende el periodo 2023-2028; es el resultado de un proceso participativo de construcción y diagnóstico de todos quienes conformamos el Cuerpo de Bomberos de Latacunga, y en el cual definimos el accionar que nos permitirá alcanzar una gestión comprometida con los resultados que espera la ciudadanía, brindando y asegurando mejores servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios, así como de apoyo en otros eventos adversos de origen natural o antrópico, precautelando la vida y seguridad integral de las personas y bienes.

Este documento permitirá al Cuerpo de Bomberos de Latacunga mejorar su nivel de desempeño en el corto, mediano y largo plazo, basado en la toma de decisiones oportunas y proactivas sobre la situación actual y futura, lo cual permitirá trazar los elementos orientadores que guiarán nuestro accionar hasta el año 2028, con el fin de alcanzar objetivos estratégicos institucionales garantizando un servicio oportuno, eficiente, eficaz y de calidad.

Con este enfoque, la Planificación Estratégica Institucional identifica prioridades y asigna recursos en función de un renovado planteamiento de la misión y visión, en un contexto de institucionalización, así como también el integrar la formación, especialización y profesionalización bomberil para formar a jóvenes ecuatorianos aspirantes a bomberos, a través de una carrera de formación que contemple una oferta académica y técnica, operativa y física; y profesionalizar técnicamente al personal operativo de la Institución para mejorar su desempeño.

Es necesario precisar que el Plan Estratégico Institucional se enmarca dentro de los objetivos del Gobierno Nacional denominado Plan de Desarrollo Nuevo Ecuador 2024-2025, y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS 17) de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible que promueve la Organización de las Naciones Unidas.

Por tanto, el Plan Estratégico Institucional interpreta nuevos contextos y plantea lineamientos que posibilitarán definir un modelo de gestión institucional alineado al cumplimiento de la misión, mejoramiento de los procesos internos y la calidad en los servicios brindados.



### CAPITULO I

#### PROCESO DE CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO

En el presente capítulo se realiza una descripción del proceso a través del cual, se construyó el Plan Estratégico Institucional 2023-2028 del Cuerpo de Bomberos de Latacunga, el que se basa en una metodología inclusiva, participativa, técnica, adaptada a la realidad y situación del Cuerpo de Bomberos de Latacunga; y, a una lógica de intervención establecida en función de esquemas organizacionales y técnicos.

##### 1.1. METODOLOGÍA

La metodología utilizada para la construcción del Plan Estratégico Institucional 2023-2028 del Cuerpo de Bomberos de Latacunga, es la detallada en la Guía Metodológica de Planificación Institucional emitida por la Secretaría Nacional de Planificación. Esta guía servirá de base para distinguir las etapas desarrolladas y descritas a lo largo de este documento.

A continuación, se detallan las fases de la Metodología

- **Análisis situacional**

Comprende la identificación y cuantificación de las principales variables que permiten determinar las condiciones de la institución en el nivel territorial, es muy importante que se realice un análisis del sector al que pertenece.

Por lo tanto, es necesario examinar los problemas y las variables relativas a la institución, puesto que ello favorece a la mejor comprensión de la realidad. Todo esto posibilitará determinar el accionar de cada uno de los actores y su incorporación para dar respuesta a la problemática que afecte directamente la gestión institucional.

- **Descripción y diagnóstico institucional**

La descripción de la institución nos permitirá conocer la razón de ser de la entidad e identificar su papel en el reto por alcanzar los objetivos del Plan de Desarrollo Nuevo Ecuador 2024-2025, para ello, es fundamental partir de su marco legal, facultades, competencias y atribuciones.

- **Análisis estratégico de ambiente interno y externo (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas)**

El análisis estratégico consiste en determinar el diagnóstico del entorno del Cuerpo de Bomberos de Latacunga frente a las variables que caracterizan el reto estratégico. En el aspecto externo, se concreta en el seguimiento periódico de las variables que influyen en el entorno general de la institución y en su campo de actividad.

En el aspecto interno, se centra en el diagnóstico, valoración de los recursos y capacidades de la institución.



- **Formulación estratégica de los elementos orientadores**

El análisis y pensamiento estratégico, hace referencia a la conveniencia o no de cambiar lo que se está haciendo en el presente para tener un futuro mejor. La respuesta viene dada por la definición de la misión, visión y los valores compartidos de la institución.

- **Implementación y Control estratégico**

La formulación de los objetivos estratégicos institucionales se basa en la definición de las acciones encaminadas a resultados positivos de la entidad, apalancados en la determinación y selección de estrategias, así como la identificación de sus implicaciones. Consiste en la implementación de objetivos estratégicos, estrategias, diseño de programas, proyectos y planes operativos institucionales de medida de resultados acorde lo normado por los entes de control como la Secretaría de Gestión de Riesgos, Ministerio de Trabajo, Ministerio de Economía y Finanzas, Contraloría General del Estado, entre otros.

El proceso comprende información actual de la institución, un análisis y enfoque de los resultados obtenidos, a través del trabajo en equipo de los actores. Una vez identificadas las líneas estratégicas, se realizará un trabajo de implementación de las mismas en el corto, mediano y largo plazo, mediante indicadores que permitirán realizar un seguimiento permanente a lo que llamaremos control estratégico.

Una vez que la Planificación Estratégica Institucional 2023-2028 del Cuerpo de Bomberos de Latacunga se encuentre aprobada, su ejecución será responsabilidad de cada una de las unidades y jefaturas del Cuerpo de Bomberos de Latacunga; en este sentido, los procesos de seguimiento para su implementación y control serán reportados al área de planificación, para que, a través de ésta, se reporte a la Máxima Autoridad, asegurando así el cumplimiento de la visión y objetivos estratégicos establecidos.

## **1.2. OPERATIVIZACIÓN DE LA METODOLOGÍA**

La construcción de la Planificación Estratégica Institucional 2023-2028 del Cuerpo de Bomberos de Latacunga, fue un proceso participativo que involucró a los principales actores, tanto internos como externos del Cuerpo de Bomberos de Latacunga; con el fin de obtener un diagnóstico apegado a su situación actual; así como objetivos y estrategias que establezcan el camino más adecuado para generar cambios en la institución.

### **1.2.1. Descripción y Diagnóstico Institucional**

El proceso para la construcción de la Planificación Estratégica Institucional 2023-2028 del Cuerpo de Bomberos de Latacunga, inició con la definición de los elementos orientadores. Para ello se realizó un taller de trabajo con las autoridades en el cual se explicaron las directrices y factores a ser considerados para la propuesta de la misión, visión, principios, valores y objetivos estratégicos que guiarán el trabajo del Cuerpo de Bomberos de Latacunga para los próximos años.

Para el diagnóstico de la situación actual del Cuerpo de Bomberos de Latacunga, se utilizaron fuentes de información primarias y secundarias como se detalla a continuación.



# BOMBEROS LATACUNGA

## UNIDAD DE PLANIFICACIÓN



### Datos primarios

La recopilación de datos primarios se centró en tres ejes de acción: levantamiento y análisis situacional del entorno (FODA); validación del funcionamiento de las unidades administrativas y operativas; e identificación y encuestas a los actores internos y externos.

Para el proceso de recopilación de información y análisis de situación, en primer lugar, se presentó el contexto sobre los retos y el marco en el que se desenvuelve el Cuerpo de Bomberos de Latacunga en la actualidad y hacia el futuro. Se planteó un análisis del entorno con el siguiente enfoque:

- **Identificación de fortalezas y debilidades institucionales:** Este trabajo fue desarrollado en talleres con los actores internos, para elaborar estrategias y objetivos institucionales del Cuerpo de Bomberos de Latacunga.
- **Identificación de oportunidades y amenazas:** Para desarrollar estrategias y objetivos desde el Cuerpo de Bomberos de Latacunga hacia el entorno externo.

En cada taller con los insumos internos y externos sistematizados, cada grupo de trabajo presentó sus criterios; actividad que fue planificada para que se logre socializar y retroalimentar la información, así como corregir y mejorar los planteamientos.

Los talleres de trabajo para el levantamiento del diagnóstico del Cuerpo de Bomberos de Latacunga se realizaron con representantes de todas las unidades.

Para la construcción de la Planificación Estratégica Institucional 2023-2028 del Cuerpo de Bomberos de Latacunga, se realizaron doce talleres FODA; mismos que contaron con la participación de autoridades y responsables de las unidades y procesos.

Se realizó un análisis del modelo de gestión de las unidades administrativas y operativas de la institución, donde se evaluaron principalmente los procesos agregadores de valor:

- Formación, Especialización y Profesionalización Bomberil
- Prevención y Seguridad contra Incendios
- Operaciones Bomberiles

### Identificación y encuesta con actores internos y externos

Para la identificación de los principales actores internos y externos del Cuerpo de Bomberos de Latacunga, se realizó reuniones de trabajo con la responsable de planificación de la Institución a fin de determinar los principales actores con los que interactúan, a continuación, se detallan:

- **Actores Internos**

Para realizar un acercamiento con los actores internos se aplicó una encuesta a todo el personal que conforma el Cuerpo de Bomberos de Latacunga.

La encuesta consistió en 20 preguntas aplicada a los servidores, para medir el nivel de conocimiento de la misión, visión y organización del Cuerpo de Bomberos de Latacunga, nivel de rotación del personal, valores institucionales, capacitación; y percepción sobre la problemática y opciones de mejora para el Cuerpo de Bomberos de Latacunga.



# BOMBEROS LATACUNGA

## UNIDAD DE PLANIFICACIÓN



- **Actores Externos**

Con el fin de conocer una visión completa de los servicios institucionales, se realizó una encuesta para medir el nivel de confianza y percepción de los servicios que brinda el Cuerpo de Bombero de Latacunga, para lo cual se aplicó la fórmula de cálculo de la muestra considerando la densidad poblacional establecida para el cantón Latacunga. Efectuado el cálculo correspondiente se obtiene una muestra de sesenta y ocho encuestas.

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

<b>n</b> = Tamaño de muestra buscado	<b>e</b> = Error de estimación máximo aceptado
<b>N</b> = Tamaño de la Población o Universo	<b>p</b> = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)
<b>Z</b> = Parámetro estadístico que depende el Nivel de Confianza (NC)	<b>q</b> = (1 - p) = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

- Tamaño Población (N) = 183.44 habitantes<sup>1</sup>
- Nivel de confianza (Z)= 1,68 - 90 %
- Probabilidad de éxito (p) = 0,5
- Probabilidad de fracaso (q) = 0,5
- Margen de error (d) = 10 %

### Datos secundarios

Para obtener los datos se realizó la revisión y análisis de la normativa vigente que rige el accionar de los servidores, esto incluyó la Constitución de la República del Ecuador; Códigos Orgánicos; Leyes Orgánicas; Leyes Ordinarias y sus respectivos reglamentos; Plan Nacional de Desarrollo; Ordenanzas y Resoluciones del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Latacunga y del Comité de Administración y Planificación del Cuerpo de Bomberos de Latacunga.

La información recopilada permitió analizar el contexto actual en el que se desenvuelve el Cuerpo de Bomberos de Latacunga; así como la operativización de sus atribuciones y responsabilidades.

Esta información fue utilizada para la elaboración del análisis de la situación actual de la Institución que incluye planes, programas y proyectos, los principales riesgos identificados, la ejecución del gasto permanente, descripción del modelo de gestión para la prestación de servicios, estructura orgánica, clima laboral, entre otros.

Con esta información se pudo entender el contexto general en el que se desenvuelve la institución, lo que permitió establecer la línea base general para la definición de los objetivos y estrategias que guiarán el accionar del Cuerpo de Bomberos de Latacunga para el período 2023-2028.

<sup>1</sup> Población total al 2014 Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial 2016-2028 cantón Latacunga



# BOMBEROS LATACUNGA

## UNIDAD DE PLANIFICACIÓN



### CAPITULO II

#### DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA INSTITUCIÓN

##### 2. MARCO LEGAL ESTRATÉGICO

El Marco legal estratégico del Cuerpo de Bomberos de Latacunga se basa en la recopilación de toda la información legal vigente que tiene relación con la entidad.

##### 2.1 Descripción de la institución

El Cuerpo de Bomberos de Latacunga se ubica en la sierra central del país, en la ciudad de Latacunga, Cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi es una entidad operativa, autónoma y de servicio a la ciudadanía, creada para brindar servicios especializados de atención a emergencias, prestando su contingente para el combate a incendios, búsqueda, rescate, socorro, formación, y especialización bomberil, prevención e investigación de incendios.

El Cuerpo de Bomberos de Latacunga cuenta con una Compañía ubicada en el centro de la ciudad, denominada "X1", otra en el sector industrial Lasso, parroquia Tanicuchi, denominada "X2"; orientados en la modernización e innovación el en 2021 fortaleció su operatividad con la inauguración de la Comandancia X3 "Coronel. Galo Subía Villaroel", ampliando así su cobertura para servir de forma integral a los ciudadanos de las cinco parroquias urbanas: La Matriz, Eloy Alfaro, Ignacio Flores, Juan Montalvo y San Buenaventura; y diez parroquias rurales: Aláquez, Belisario Quevedo, Guaytacama, Joseguango Bajo, Mulaló, Once de Noviembre, Poaló, San Juan de Pastocalle, Tanicuchí y Toacaso del cantón Latacunga.

Las estaciones bomberiles se encuentran en un radio de acción de 7 Kilómetros para el sector urbano, mientras que el radio de cobertura es 12 Kilómetros para el sector rural; con lo cual se amplía la capacidad de respuesta operativa de los bomberos. Actualmente la institución cuenta con 73 servidores, de ellos 48 son efectivos que conforman el equipo operativo bomberil, 22 forman parte del personal administrativo y 3 servidores del área de prevención.

La estructura orgánica actual responde a los procesos internos que se ejecuten en el Cuerpo de Bomberos de Latacunga para el cumplimiento de la cadena de valor, e identifica el modelo de gestión a implementarse para cumplir con los productos y servicios que se brindan a la ciudadanía:

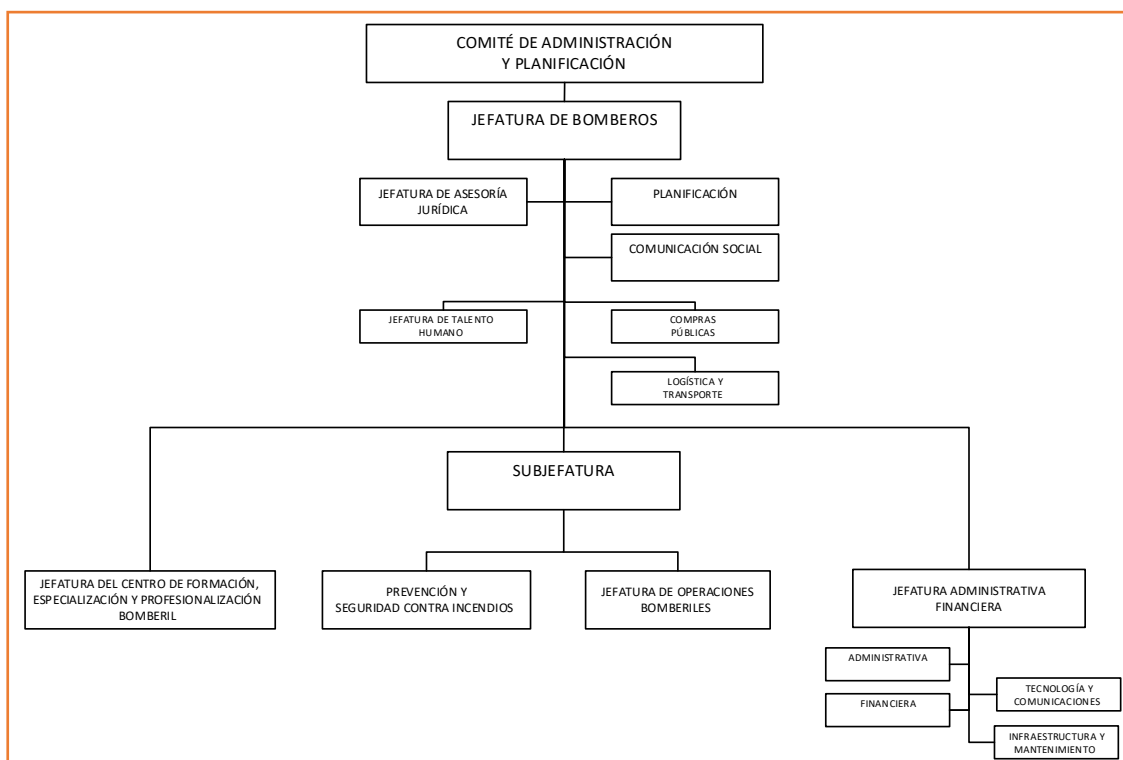


# BOMBEROS LATACUNGA

## UNIDAD DE PLANIFICACIÓN



**Gráfico 1.** Estructura Orgánica Institucional



**Fuente:** Estatuto Orgánico Funcional por Procesos del Cuerpo de Bomberos de Latacunga

## 2.2 Facultad, competencias y atribuciones de la institución

El Cuerpo de Bomberos de Latacunga, es creado mediante Ordenanza Sustitutiva de Integración e Institucionalización el 19 de abril de 2015, como entidad de derecho público adscrita al Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio del Cantón Latacunga, cuenta con patrimonio y fondos propios, personería jurídica, autonomía administrativa, financiera, presupuestaria y operativa, en relación a lo dispuesto al artículo 274 del Código Orgánico de Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público.

**Tabla Nro. 1** Competencias y atribuciones del Cuerpo de Bomberos de Latacunga

FACULTAD	COMPETENCIAS	ATRIBUCIONES
<p>Prestan el servicio de prevención, protección, socorro y extinción de incendios, así como de apoyo en otros eventos adversos de origen natural o antrópico. Así mismo efectúan acciones de salvamento con el propósito de precautelar la seguridad de la ciudadanía en su respectiva circunscripción territorial</p>	<p>Gestionar los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios</p>	<p>Salvaguardar vidas y proteger bienes</p>



### 2.3 Marco Legal

El marco legal y estratégico del Cuerpo de Bomberos, se basa en la Constitución de la República del Ecuador, Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, Código Orgánico de Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público, Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas, Ley de Defensa contra Incendios, Plan de Desarrollo Nuevo Ecuador 2024-2025, Objetivos de Desarrollo Sostenible y Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado.

A continuación, se describen la normativa relacionada con el Cuerpo de Bomberos de Latacunga:

#### 2.3.1 Constitución de la República del Ecuador

En la Constitución de la República del Ecuador, establece:

Artículo 66, numeral 25).- “El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características”.

Artículo 227.- “La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación”.

Artículo 264, numeral 13).- Es competencia exclusiva de los gobiernos autónomos descentralizados: “Gestionar los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios”, es determinante a los gobiernos municipales, como competencias exclusivas.

Artículo 280.- “El Plan Nacional de Desarrollo es el instrumento al que se sujetarán las políticas, programas y proyectos públicos; la programación y ejecución del presupuesto del Estado; y la inversión y asignación de los recursos públicos; y coordinar las competencias exclusivas entre el Estado central y los gobiernos autónomos descentralizados. Su observancia será de carácter obligatorio para el sector público e indicativo para los demás sectores”.

#### 2.3.2 Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización

En el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, establece:

Artículo 55, literal m). - Es competencia exclusiva de los gobiernos autónomos descentralizados: “Gestionar los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios”.

Artículo 140 inciso tercero. - “...La gestión de los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios, que de acuerdo con la Constitución corresponde a los gobiernos autónomos descentralizados municipales, se ejercerá con sujeción a la ley que regule la materia. Para tal efecto, los cuerpos de bomberos del país serán considerados como entidades adscritas a los gobiernos autónomos descentralizados municipales, quienes funcionarán con autonomía administrativa y financiera, presupuestaria y operativa, observando la ley especial y normativas vigentes a las que estarán sujetos”.



# BOMBEROS LATACUNGA

## UNIDAD DE PLANIFICACIÓN



### 2.3.3 Código Orgánico de las Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público

El Código Orgánico de las Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público -COESCOPE, establece:

Artículo 2, numeral 5.- “Son Entidades Complementarias de Seguridad de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales y Metropolitanos: ... c). - Cuerpos de Bomberos”

Artículo 8.- “La carrera de las entidades de seguridad previstas en este Código constituye el sistema mediante el cual se regula la selección, ingreso, formación, capacitación, ascenso, estabilidad, evaluación y permanencia en el servicio de las y los servidores que las integran”.

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

Artículo 282.- Establece como una de las competencias del Comité de Administración y Planificación de los Cuerpos de Bomberos: “Aprobar la planificación estratégica institución, el presupuesto institucional y sus reformas”.

### 2.3.4 Ley de Defensa contra Incendios

La Ley de Defensa contra Incendios establece:

Artículo 2, numeral 5).- “Crear escuelas y organizar cursos de formación y capacitación profesional para el personal de bomberos”.

Artículo 6.- “Los cuerpos de bomberos son entidades de Derecho Público. El Primer Jefe de cada cuerpo de bomberos será el representante legal y el ejecutivo de la Institución, la misma que contará, además, con el personal administrativo necesario. Los cuerpos de bomberos, podrán organizar una o más compañías cantonales o parroquiales, según las necesidades”.

### 2.3.5 Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas

El Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas establece:

Artículo 34.- “Plan Nacional de Desarrollo es la máxima directriz política y administrativa para el diseño y aplicación de la política pública y todos los instrumentos, dentro del ámbito definido en este código. Su observancia es obligatoria para el sector público; e indicativa para los demás sectores.

El Plan Nacional de Desarrollo articula la acción pública de corto y mediano plazo con una visión de largo plazo, en el marco del Régimen de Desarrollo previstos en la Constitución de la República.

Se sujetan al Plan Nacional de Desarrollo las acciones, programas y proyectos públicos, el endeudamiento público, la cooperación internacional, la programación, formulación,



# BOMBEROS LATACUNGA

## UNIDAD DE PLANIFICACIÓN



aprobación y ejecución del Presupuesto General del Estado y los presupuestos de la banca pública, las empresas públicas de nivel nacional y la seguridad social.

Los presupuestos de los gobiernos autónomos descentralizados y sus empresas públicas se sujetarán a sus propios planes, en el marco del Plan Nacional de Desarrollo y sin menoscabo de sus competencias y autonomías. El Plan Nacional de Desarrollo articula el ejercicio de las competencias de cada nivel de gobierno”.

Artículo 54.- “Planes institucionales. - Las instituciones sujetas al ámbito de este código, excluyendo los Gobiernos Autónomos Descentralizados, reportarán a la Secretaría Nacional del Planificación y Desarrollo sus instrumentos del Planificación institucionales, para verificar que las propuestas de acciones, programas y proyectos correspondan a las competencias institucionales y los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo.

La Secretaría Nacional del Planificación y Desarrollo definirá el instrumento de reporte. Mediante normativa técnica se establecerán las metodologías, procedimientos, plazos e instrumentos necesarios, que serán de obligatorio cumplimiento”.

### 2.3.6 Plan Nacional de Desarrollo “Nuevo Ecuador 2024-2025”

El Plan de Desarrollo para el Nuevo Ecuador 2024- 2025 se estructura en: 4 ejes, 9 objetivos, 70 políticas y 105 metas ancladas a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030.

#### 1. Eje Social (34 políticas y 46 metas):

- Objetivo 1: Mejorar las condiciones de vida de la población de forma integral, promoviendo el acceso equitativo a salud, vivienda y bienestar
- Objetivo 2: Impulsar las capacidades de la ciudadanía con educación equitativa e inclusiva de calidad y promoviendo espacios de intercambio
- Objetivo 3: Garantizar la seguridad integral, la paz ciudadana y transformar el sistema de justicia respetando los derechos

#### 2. Eje de Desarrollo Económico (19 políticas y 28 metas):

- Objetivo 4: Estimular el sistema económico y de finanzas públicas para dinamizar la inversión y las relaciones
- Objetivo 5: Fomentar de manera sustentable la producción mejorando los niveles de productividad.
- Objetivo 6: Garantizar la seguridad integral y la paz ciudadana para transformar el sistema de justicia respetando los derechos

#### 3. Eje Infraestructura, energía y medio ambiente: (9 políticas y 21 metas)

- Objetivo 7: Precautelar el uso responsable de los recursos naturales con un entorno ambientalmente
- Objetivo 8: Impulsar la conectividad como fuente de desarrollo económico y



# BOMBEROS LATACUNGA

## UNIDAD DE PLANIFICACIÓN



#### 4. Eje Institucional: (8 políticas y 10 metas)

- Objetivo 9: Propender la construcción de un Estado eficiente, transparente y orientada al bienestar social.

El Plan se consolida como el máximo instrumento de planificación, para que las instituciones sean eficientes en la asignación de recursos; y por tanto se mejore la calidad de vida de la ciudadanía. Planificar el país permite alcanzar los objetivos nacionales para mejorar los servicios públicos y gestionar mejor el territorio.

### 2.3.7 Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS

Como parte del fortalecimiento institucional, es importante que el Cuerpo de Bomberos de Latacunga, se enmarque con los objetivos sostenibles ODS 17+ planeados en 169 metas que promueve la Organización de las Naciones Unidas, que cada país debe cumplir hasta el año 2030 para promover la prosperidad, instituciones sólidas, organizadas y de calidad, sin descuidar la protección del ambiente; la finalidad es poner énfasis en la lucha contra la pobreza en todas sus formas e implementar estrategias que promueven crecimiento de ciudades y comunidades sostenibles, crecimiento económico, la educación, la salud, la protección social, la seguridad y la equidad en las oportunidades de empleo.

Se resaltan a continuación las de mayor pertinencia en el desenvolvimiento de las actividades de la Mancomunidad del Norte del Ecuador:

**Objetivo 11.- Ciudades y comunidades sostenibles:** Lograr que las ciudades sean más inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles

### 2.3.8 Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado

Mediante Acuerdo 004-CG-2023 de 27 de febrero de 2023, la Contraloría General del Estado expide las Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y de las Personas Jurídicas de Derecho Privado que dispongan de recursos públicos, que dispone: *“Las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos requieren para su gestión, la implantación de un sistema de planificación que incluya la formulación, ejecución, control, seguimiento y evaluación de los planes operativos anuales y un plan plurianual institucional, que considerarán como base la función, misión y visión institucionales y que tendrán consistencia con los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo, políticas públicas, normativas constitucional y legal relacionadas con su misión, los lineamientos del organismo técnico de planificación y objetivos a nivel mundial a los que se haya adherido el Gobierno Nacional”.*

## 2.4 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN DEL CUERPO DE BOMBEROS DE LATACUNGA

### 2.4.1 Plan Estratégico Institucional 2018-2030

En el año 2018 se realizó el proceso de actualización del Plan Estratégico Institucional 2018-2030, en el cual se determinó el direccionamiento del Cuerpo de Bomberos de Latacunga a través de los siguientes objetivos y estrategias:



# BOMBEROS LATACUNGA

## UNIDAD DE PLANIFICACIÓN



### **Línea Estratégica Objetivo No 1: Consolidar un modelo de gestión administrativa, para el cumplimiento de la misión, visión y metas institucionales.**

- Incremento de forma anual el 5% de ingresos del Cuerpo de Bomberos para sustentar su financiamiento.
- Satisfacción mínima el 90% a las necesidades del Cuerpo de Bomberos en relación a talento humano (administrativo y operativo) infraestructura, medios logísticos, maquinaria y equipos.
- Ejecución mínima del 90% de presupuesto anual asignado de forma anual a través de la ejecución de proyectos.
- Posicionamiento institucional a través de la evaluación anual del nivel de satisfacción de los clientes.
- Difusión de los servicios del CBL a través de capacitaciones y campañas preventivas, considerando la concienciación para el pago de contribuciones.

### **Línea Estratégica Objetivo No 2: Brindar atención de primera respuesta al 100% de los incendios y emergencias en general de acuerdo a las competencias del cuerpo de bomberos**

- Prevención de incendios, desastres y emergencias en general durante cada año a través de la gestión de riesgos, campañas de prevención y capacitaciones a la ciudadanía en general.
- Contar con personal operativo altamente capacitado, entrenado y especializado para el efectivo cumplimiento de las competencias del Cuerpo de Bomberos, basado en el Estatuto Orgánico por Procesos basado en el COESCOP y Leyes pertinentes.
- Mantener un Tiempo de Respuesta frente a incendios, accidentes o catástrofes mediante la generación de un modelo de gestión administrativa y operativa de 2 minutos por Kilómetro a partir del despacho de la emergencia desde el ECU 911.
- Construcción de nuevas estaciones bomberiles para prevenir incendios, desastres y emergencias en general durante cada año a través de la gestión de riesgos, campañas de prevención y capacitaciones a la ciudadanía en general.

Revisado el instrumento de planificación emitido en el año 2018, se puede verificar lo siguiente:

- El Plan no cuenta con un proceso de seguimiento a cada una de las estrategias e indicadores planteados en su momento, por lo que es imposible realizar una evaluación para medir la ejecución de cada una de ellos, y menos aún su impacto en el tiempo.
- Así como la falta de enunciados que indiquen el método de cálculo para la obtención de resultados.
- Únicamente se han definido dos objetivos estratégicos institucionales, los cuales no reflejan la situación operativa actual e importancia de las unidades agregadores de valor (Operaciones bomberiles, Prevención de incendios y Centro de formación, especialización y profesionalización bomberil); ocasionando confusión al realizar la evaluación institucional.
- La institución al momento únicamente realiza un seguimiento a la ejecución presupuestaria en cada uno de los ejercicios económicos ejecutados hasta 2022.
- Finalmente, la alineación del Plan Estratégico Institucional se encuentra alineado a los ejes, objetivos, políticas y metas del Plan Nacional de Desarrollo 2017 – 2021 “Toda una vida”; dicho Plan ya no se encuentra vigente.



### CAPITULO III

## ANÁLISIS ESTRATÉGICO DE AMBIENTE INTERNO Y EXTERNO (FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS)

### 3.1 FORMULACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

El Plan Estratégico Institucional 2023-2028 del Cuerpo de Bomberos de Latacunga se ha elaborado de acuerdo a los lineamientos e instrumentos de planificación establecidos en la normativa que rige para las instituciones públicas, y que va de acuerdo a brindar servicios públicos, oportunos, de excelencia y calidad a la ciudadanía.

En ese sentido, se ha construido el Plan, que cumple con las fases para la formulación de la planificación institucional (Guía Metodológica propuesta por la Secretaría Nacional de Planificación), misma que se considera como instrumento de planificación para la gestión pública, y que se propone como parte de la cultura organizacional del Cuerpo de Bomberos de Latacunga, para cumplir con su misión, mejorar los servicios y proyectarse al futuro deseado de acuerdo a sus competencias.

**Gráfico 2.** Pasos para la formulación de la planificación institucional



Fuente: Guía Metodológica Secretaria Nacional de Planificación 2011

#### 3.1.1 Percepción de Actores Internos

Con el fin de realizar un diagnóstico situacional con todos los actores internos del Cuerpo de Bomberos de Latacunga y conocer su percepción sobre la situación actual de la institución, se solicitó al personal tanto administrativo como técnico operativo realicen una encuesta interna, considerando la nómina actual. Ver anexo 1.

Los resultados de las encuestas realizadas se tabulan de la siguiente manera:

#### Resultados encuestas Actores Internos

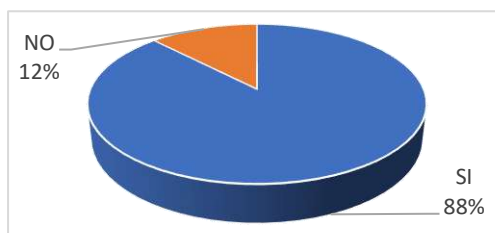
##### 1.- ¿Conoce la misión actual?

**Gráfico 3.** Misión Actual



# BOMBEROS LATACUNGA

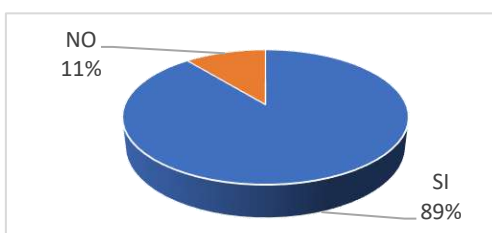
## UNIDAD DE PLANIFICACIÓN



Se evidencia que el 88% que corresponde a 64 servidores encuestados aseguran conocer la misión actual del Cuerpo de Bomberos de Latacunga, mientras que el 12% correspondiente a 9 servidores la desconocen.

### 2.- ¿Conoce la visión actual?

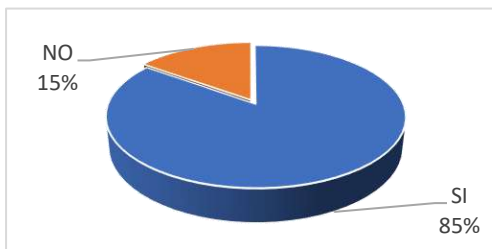
Gráfico 4. Visión Actual



Se evidencia que el 89% que corresponde a 65 servidores encuestados aseguran conocer la visión actual del Cuerpo de Bomberos de Latacunga; y, el 11% correspondiente a 8 servidores no conocen la visión institucional.

### 3.- ¿Conoce los servicios que oferta la institución?

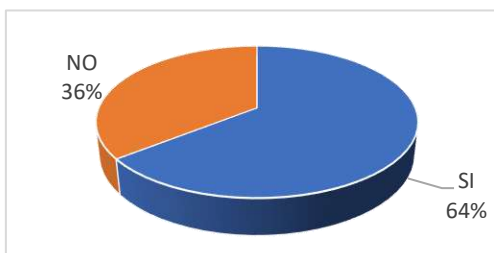
Gráfico 5. Servicios que ofertan



Se evidencia que el 85% que pertenece a 62 servidores encuestados aseguran conocer los servicios institucionales que actualmente se brindan en el Cuerpo de Bomberos de Latacunga; mientras el 15% correspondiente a 11 servidores no los conocen.

### 4.- ¿Los procesos de inducción cuando ingresó al Cuerpo de Bomberos de Latacunga fueron los adecuados para su desenvolvimiento efectivo?

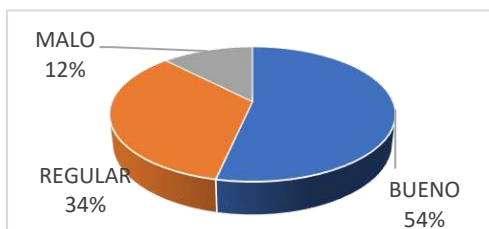
Gráfico 6. Procesos de inducción cuando ingresó al Cuerpo de Bomberos



Se evidencia que el 64% que pertenece a 47 servidores encuestados indican que los procesos de inducción al ingresar a la institución fueron los adecuados para su desenvolvimiento, mientras que el 36% correspondiente a 26 servidores consideran que el proceso de inducción no fue apropiado.

### 5.- ¿Cómo considera usted el ambiente en su lugar de trabajo?

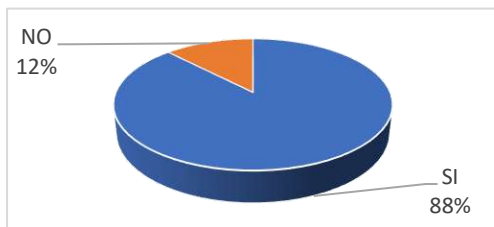
**Gráfico 7. Ambiente Laboral**



Con respecto al ambiente laboral 54%, que corresponde a 39 de los encuestados aseguró que el ambiente laboral es bueno el 34% que pertenece a 25 servidores indica que es regular mientras que el 12% que corresponde a 9 señala que el ambiente institucional es malo.

### 6a.- ¿Cuenta con los recursos necesarios para la ejecución de su trabajo? (Infraestructura física)

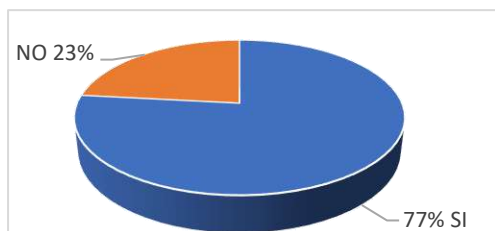
**Gráfico 8. Infraestructura física**



Con respecto a los recursos necesarios inherentes a la infraestructura física se evidencia que el 88% que corresponde a 64 de los encuestados respondió afirmativamente y 9 servidores que pertenecen al 12% aseguró que la infraestructura no es adecuada.

### 6b.- ¿Cuenta con los recursos necesarios para la ejecución de su trabajo? (Recursos Materiales (equipo de oficina, materiales y suministros, etc.))

**Gráfico 9. Recursos materiales**

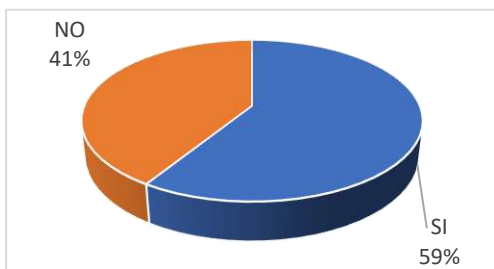


Con respecto a la disposición de recursos materiales como equipo de oficina, materiales y suministros se evidencia que el 77% que corresponde a 56 de los encuestados respondió afirmativamente y 17 servidores que corresponde al 23% a indica que no cuentan con los recursos materiales.

### 6c.- ¿Cuenta con los recursos necesarios para la ejecución de su trabajo? (Recursos Humanos, personal suficiente para realizar las actividades asignadas)



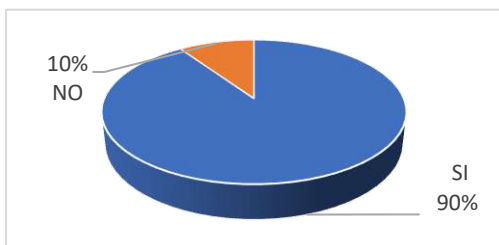
**Gráfico 10. Recursos Humanos**



Con respecto a si existe la disposición suficiente de talento humano para ejecutar las actividades institucionales, se evidencia que el 59% correspondiente a 43 de los encuestados aseguró que es suficiente, sin embargo, el 41% que pertenece a 30 servidores indica que no existe el personal suficiente para realizar las actividades asignadas.

**6d.- ¿Cuenta con los recursos necesarios para la ejecución de su trabajo? (Recursos Financieros)**

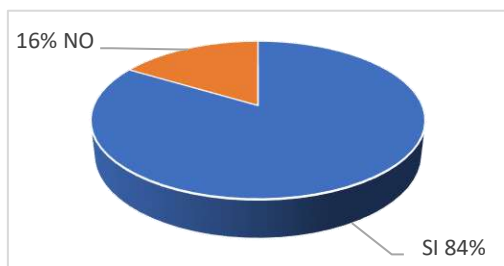
**Gráfico 11. Recursos Financieros**



Se evidencia que el 90% correspondiente a 66 de los encuestados aseguró que, si dispone de recursos financieros, el 10% que pertenece a 7 servidores indican que no se dispone de los suficientes recursos para realizar las actividades asignadas.

**6e.- ¿Cuenta con los recursos necesarios para la ejecución de su trabajo? (Recursos Tecnológicos (equipo de cómputo, impresora etc.))**

**Gráfico 12. Recursos Tecnológicos**



Se evidencia que el 84% correspondiente a 61 de los encuestados aseguró que, si dispone de recursos tecnológicos tales como equipo de cómputo, impresora recursos financieros, el 16% que pertenece a 12 servidores indican que no se dispone de los suficientes recursos tecnológicos para realizar las actividades asignadas.

**7.- Si en alguna de las opciones de la pregunta 6) su respuesta fue NO, por favor explique. Caso contrario continuar con la pregunta 8)**

- Se evidencia la necesidad de implementar un sistema que integre los servicios del Cuerpo de Bomberos, así como la adquisición de impresoras y equipos de cómputo.
- Falta de personal operativo dado al crecimiento de la población del cantón.
- Incremento de personal en áreas administrativas, considerando que en algunas ocasiones se nombra al personal como administradores de contratos, lo cual genera demora en el cumplimiento de actividades institucionales.



# BOMBEROS LATACUNGA

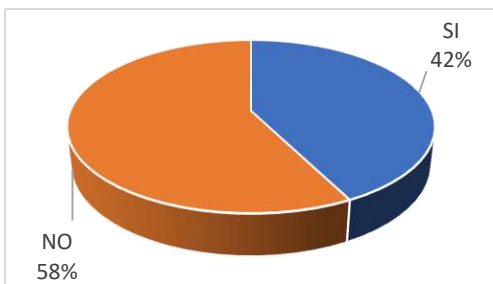


## UNIDAD DE PLANIFICACIÓN

- Falta de acompañamiento de un profesional para la elaboración técnica de los requerimientos

### 8.- ¿Existen procesos y políticas (manuales, instructivos, resoluciones) definidos y estandarizados que permiten ejecutar su trabajo?

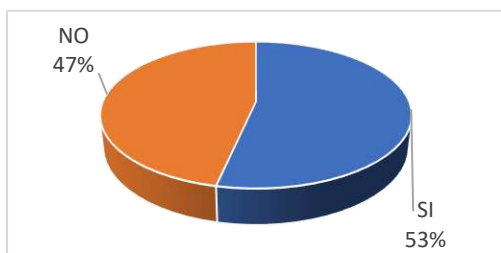
Gráfico 13. Anuales, instructivos, resoluciones.



Se evidencia que el 58% correspondiente a 42 de los encuestados asegura que no existen procesos, políticas, manuales, instructivos definidos y estandarizados que contribuyan para ejecutar su trabajo, mientras que el 42% que pertenece a 31 servidores indican que se disponen de los suficientes procesos y políticas para realizar las actividades asignadas.

### 9.- ¿En su unidad de trabajo, se encuentran claramente definidas las funciones de cada servidor/a?

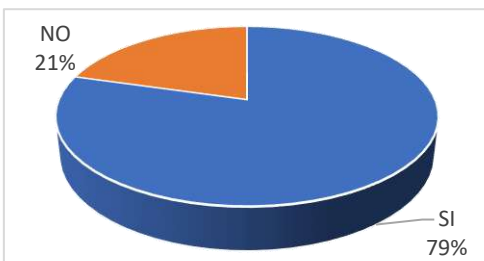
Gráfico 14. Funciones de cada servidor/a



Se evidencia que el 53% correspondiente a 39 de los encuestados aseguran que las funciones de cada servidor si se encuentran bien definidas, mientras que el 47% que pertenece a 34 servidores aseguran que no es así.

### 10.- ¿Considera usted que existen suficientes herramientas tecnológicas que faciliten sus labores en el Cuerpo de Bomberos de Latacunga?

Gráfico 15. Existen suficientes herramientas tecnológicas

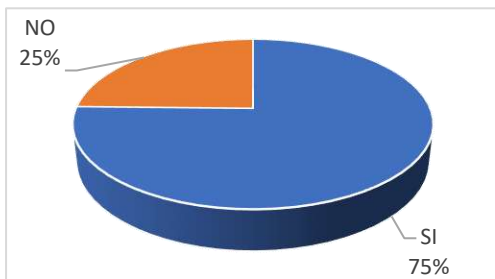


Se evidencia que el 79% correspondiente a 58 de los encuestados asegura que en la institución existen suficientes herramientas tecnológicas que facilitan sus labores, mientras que el 21% que pertenece a 15 servidores indican que no se dispone de las herramientas tecnológicas necesarias para realizar las actividades asignadas.

### 11.- ¿Considera usted que se repiten los procesos varias veces antes de obtener los resultados definitivos?



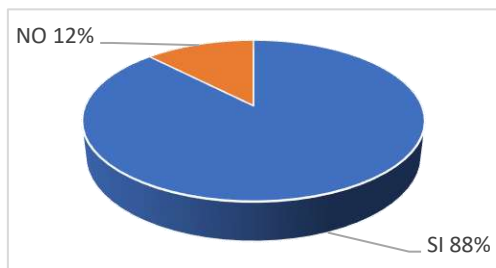
**Gráfico 16.** Repiten los procesos varias veces



Se evidencia que el 75% correspondiente a 55 de los encuestados considera que se repiten los procesos varias veces antes de obtener los resultados definitivos, y el 25% que pertenece a 18 servidores indican que no existe duplicidad en los procesos para obtener los resultados institucionales.

### 12.- ¿Piensa que se podrían mejorar los tiempos de los procesos si se los rediseña?

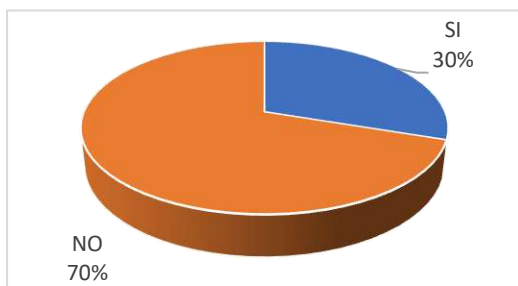
**Gráfico 17.** Se podrían mejorar los tiempos de los procesos



Se evidencia que el 88% correspondiente a 64 de los encuestados considera que se podrían mejorar los tiempos a través del rediseño de los procesos institucionales, mientras que 9 servidores que pertenecen al 12% a indican que no se podrían mejorar los tiempos de los procesos si se los rediseña.

### 13.- ¿Considera que la carga de trabajo se encuentra bien distribuida?

**Gráfico 18.** Carga de trabajo

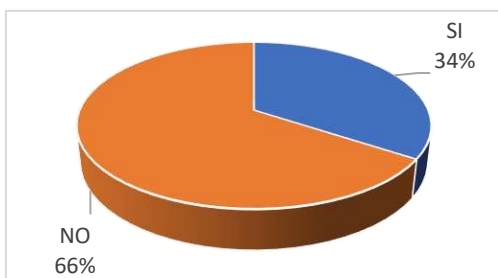


Se evidencia que el 30% correspondiente a 22 de los encuestados considera que la carga de trabajo se encuentra bien distribuida, mientras que el 70% que pertenece a 51 servidores que son parte de las unidades de Tecnologías de la información, Bodega, Seguridad y Salud Ocupacional, Prevención y Seguridad Contra Incendios, Operaciones Bomberiles; indican que la carga de trabajo es alta y no hay buena distribución.

### 14.- ¿Considera que los medios de comunicación internos utilizados son adecuados?



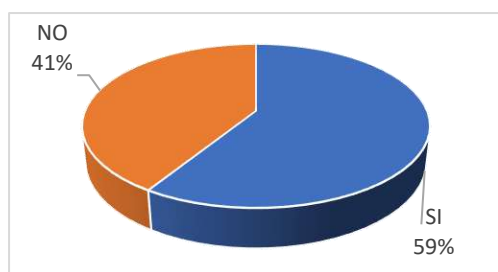
**Gráfico 19.** Medios de comunicación internos



Se evidencia que el 34% correspondiente a 25 de los encuestados considera que los medios de comunicación internos utilizados son apropiados y oportunos, mientras que el 66% que pertenece a 48 servidores indican que los medios de comunicación internos no son adecuados.

### 15.- ¿Ha recibido capacitaciones para optimizar la ejecución de sus actividades en los últimos años?

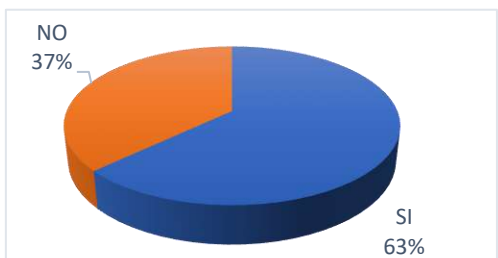
**Gráfico 20.** Capacitaciones para optimizar la ejecución de sus actividades



Se evidencia que el 59% correspondiente a 43 de los encuestados indican que, si han recibido capacitaciones para optimizar la ejecución de sus actividades, mientras el 41% que pertenece a 30 servidores indican que no han recibido capacitaciones en los últimos años.

### 16.- ¿Se cuenta con un Plan de Seguridad y Salud Ocupacional?

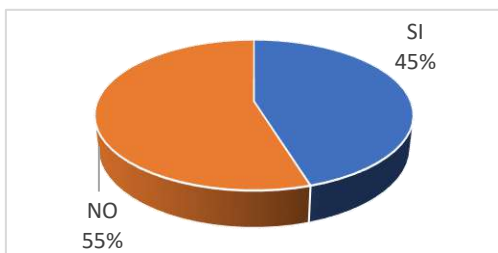
**Gráfico 21.** Plan de Seguridad y Salud Ocupacional



Se evidencia que el 63% correspondiente a 46 de los encuestados indican que conocen del Plan de Seguridad y Salud Ocupacional de la institución, mientras el 37% que pertenece a 27 servidores indican que no conocen el mencionado el Plan.

### 17.- ¿Se cuenta con un Código de Ética?

**Gráfico 22.** Código de Ética

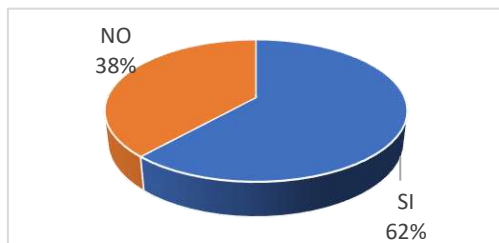


Se evidencia que el 45% correspondiente a 33 de los encuestados indican que, si conocen el Código de Ética de la institución, mientras el 55% que pertenece a 40 servidores indican que no lo conocen.



### 18.- ¿Conoce los valores que rigen el funcionamiento del Cuerpo de Bomberos de Latacunga?

Gráfico 23. Valores que rigen el funcionamiento



Se evidencia que el 62% correspondiente a 45 de los encuestados indican que conocen los valores institucionales, mientras el 38% que pertenece a 28 servidores indican que no conocen los valores que rigen el funcionamiento de la entidad.

### 19.- Comente brevemente y desde su punto de vista, las dificultades que existen para la entrega de servicios, productos y procesos en el Cuerpo de Bomberos?

- Alta carga laboral generada por temas de adquisición de bienes y servicios, administrador de contratos y de órdenes de compra, presidente de comisiones, Y demás nominaciones, provoca que las actividades y gestión de la Unidad no se cumplan en los plazos establecidos.
- Falta de coordinación en algunos procesos de contratación, así como la falta de compromiso de algunos servidores.
- Implementar un sistema digital para facilitar la atención al usuario y mejorar la calidad de los servicios.
- Tiempos prolongados para poder atender mantenimientos emergentes, falta de asesoramiento en procesos grandes de compras.

### 20.- ¿Cómo vemos al Cuerpo de Bomberos en el futuro? ¿Cuál es la imagen que deseamos transmitir?

El Cuerpo de Bomberos de Latacunga:

- Una Institución de primera respuesta al servicio de la ciudadanía, siendo ejemplo de otros Cuerpos de Bomberos del país con un gran equipo de trabajo consolidado. En una entidad bomberil con mayor capacidad operativa en base a una planificación estratégica que permita gestionar los procesos y actividades de acuerdo a las necesidades de la institución y brindar un servicio de calidad a la ciudadanía. Con profesionalismo, equipamiento e instalaciones que permitan atender los requerimientos con liderazgo y trabajo en equipo.
- Un referente a nivel nacional con personal profesional, productivo, especializado, tecnología de punta mediante estándares de calidad.
- Sistemas automatizados que genere reportes para presentar a la ciudadanía estadísticas del trabajo realizado en atención a emergencias.
- Una institución con recursos de primera generación con varias estaciones de servicios en diferentes zonas del cantón más personal y sobre todo y capacitado.
- Servir a la ciudadanía de manera oportuna y eficiente. La imagen que se desea transmitir es la de una institución con la capacidad técnica y de infraestructura suficiente para atender de manera oportuna a todas las parroquias del Cantón.



# BOMBEROS LATACUNGA

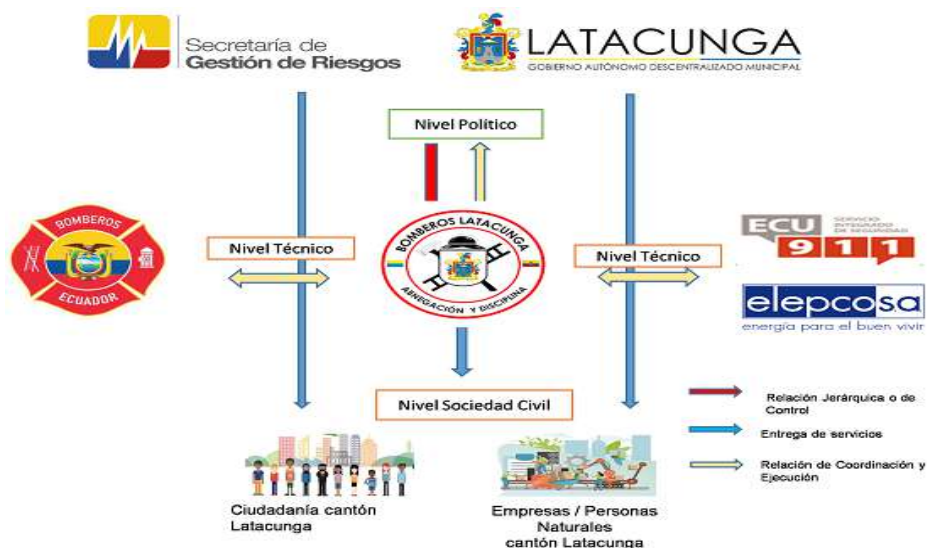
## UNIDAD DE PLANIFICACIÓN



### 3.1.2 Encuestas de Percepción Actores Externos

Para poder conocer los principales actores externos que interactúan y se relacionan con el Cuerpo de Bomberos de Latacunga, se solicitó a cada una de las unidades administrativas el listado de los actores con los que se relacionan. De la información proporcionada por las unidades administrativas se identificaron algunos actores externos, que a continuación se detallan:

**Gráfico 24. Mapa de Actores Externos**



Fuente: Identificación Actores Externos 2023

**Tabla Nro. 2** Relación de gestión con Actores Extremos

Nivel	Entidad	Líneas de Gestión
Político	Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos	Normativa y política pública
	Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Latacunga	Ordenanzas y directrices
Técnico	Ministerio del Interior (Sistema de Coordinación SIS-ECU 911)	Cumplimiento de convenios interinstitucionales, colaboración, cooperación, seguridad y atención de emergencia
	Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi	Recaudación recursos, cumplimiento de convenios interinstitucionales
	Cuerpo de Bomberos a nivel Nacional	Convenios y acuerdos interinstitucionales para la mejorar la gestión técnica, administrativa y económica.
Sociedad Civil	Empresas públicas y privadas Ciudadanía	Servicios que brinda la institución Atención a emergencias



# BOMBEROS LATACUNGA

## UNIDAD DE PLANIFICACIÓN

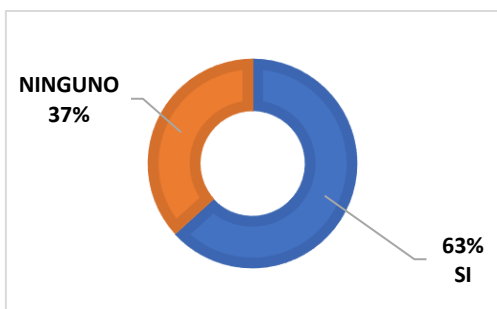


Se aplicaron encuestas para conocer la percepción sobre los productos y servicios que brinda el Cuerpo de Bomberos de Latacunga, a continuación, se detallan: Ver anexo 2.

### Resultados encuestas Actores Internos

#### 1.- ¿Qué servicio o trámite es el que más utiliza o conoce del Cuerpo de Bomberos de Latacunga?

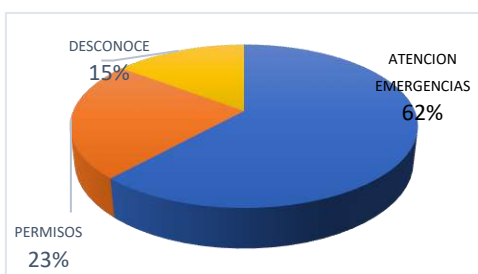
Gráfico 25. Servicio o trámite



Se evidencia que el 37% de los encuestados aseguró que no conoce de los servicios o trámites que brinda el Cuerpo de Bomberos de Latacunga, mientras que el 63% indica que si conoce de los servicios entre los cuales destacan atención a emergencias, incendios, primeros auxilios, accidentes, y servicio de ambulancia.

#### 2.- ¿Conoce que es lo que hace o a qué se dedica el Cuerpo de Bomberos de Latacunga?

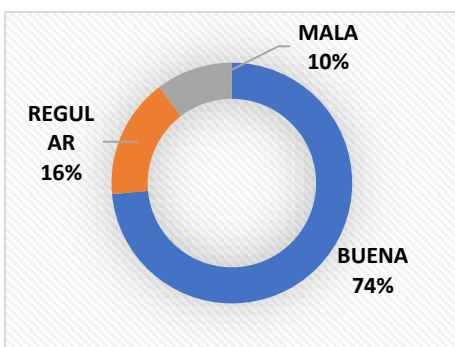
Gráfico 26. Que hace o a qué se dedica el Cuerpo de Bomberos



Se evidencia que el 62% de los encuestados indica conocer que el Cuerpo de Bomberos de Latacunga brinda atención a emergencias, 23% indica que la institución emite permisos de funcionamiento para actividades comerciales, construcciones, y Visto Buenos de Planos, mientras que el 15% indico que desconoce.

#### 3.- ¿Cómo considera la atención brindada y gestión realizada por el Cuerpo de Bomberos de Latacunga?

Gráfico 27. Atención brindada y gestión realizada por el Cuerpo de Bomberos

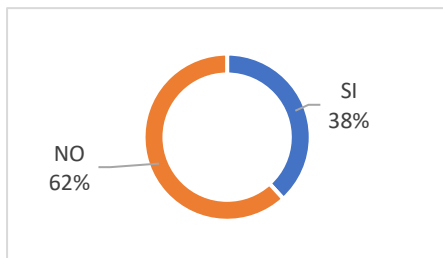


Se evidencia que el 74% de los encuestados calificó como buena (oportuna y adecuada) la atención recibida por parte de los servidores que conforman el Cuerpo de Bomberos de Latacunga, 16% indica que ha sido regular la atención, mientras que el 10% comunico que la atención ha sido mala debido a que existe demora en el tiempo de atención a emergencias, y demasiado papeleo y trámites burocráticos para la entrega de permisos.



#### 4.- ¿Considera que han existido demoras o retrasos en la gestión de los servicios o trámites que ha realizado?

**Gráfico 28.** Demoras o retrasos en la gestión de los servicios o trámites



Se evidencia que el 62% de los encuestados indicó que no ha existido ni demoras ni retrasos en los servicios o trámites realizados en la institución, mientras que el 38% aseguró que si han existido demoras y retrasos en la atención recibida por parte de los servidores que conforman el Cuerpo de Bomberos de Latacunga.

#### 5.- ¿Qué sugerencias daría para mejorar la gestión del Cuerpo de Bomberos de Latacunga?

- Línea directa de comunicación para la atención de emergencias
- Mejorar tiempo de respuesta
- Mayor vinculación con la ciudadanía
- Socialización y difusión de los servicios que ofrece

#### 3.1.3 Análisis Fortalezas Oportunidades Debilidades Amenazas del Cuerpo de Bomberos de Latacunga

El FODA es una herramienta que permite analizar la situación de una institución, reconociendo a nivel interno cuáles son las fortalezas y debilidades y a nivel externo cuales son las oportunidades y amenazas.

**Fortalezas y debilidades.** - Se trata de identificar las fortalezas y debilidades internas de una entidad, como paso crucial para saber con qué recursos humanos, materiales, económicos, tecnológicos o físicos se puede contar de manera concreta (fortalezas) y cuáles se carecen o afectan (debilidades).

**Oportunidades y amenazas.** -Una vez identificadas las fortalezas y debilidades, es necesario identificar las oportunidades y amenazas, es decir, circunstancias externas favorables con las que cuenta la institución (oportunidades) o desfavorables (amenazas) en el territorio.

La construcción del FODA fue un proceso participativo de todas las unidades, jefaturas del Cuerpo de Bomberos de Latacunga; se realizaron 12 talleres del levantamiento del FODA, dicha información sirvió como línea base para identificar el diagnóstico de la situación actual de la institución. A continuación, se muestran las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades que se obtuvieron luego de realizar la matriz de relacionamiento y su análisis.



# BOMBEROS LATACUNGA



## UNIDAD DE PLANIFICACIÓN

Tabla Nro. 3 FODA consolidado del Cuerpo de Bomberos de Latacunga

No.	Enunciado	F	O	D	A	Gral	Esp	Unidad	Responsable
<b>RECURSOS HUMANOS</b>									
1	Los funcionarios tienen sólidos conocimientos técnicos, cuentan con la experiencia necesaria para solventar las necesidades institucionales.	X				X		Todas Unidades Internas	Jefatura Administrativa Financiera
2	Buen ambiente y clima laboral al interior de la institución, el nivel remunerativo está acorde a sus responsabilidades.	X				X		Todas Unidades Internas	Jefatura Administrativa Financiera
3	Infraestructura nueva y moderna acorde a las necesidades del personal, generándose un buen ambiente y clima laboral	X				X		Todas Unidades Internas	Jefatura Administrativa Financiera
<b>RECURSOS ORGANIZACIONALES</b>									
4	Interés de la autoridad para posicionar a la institución en espacios nacionales, y mejorar los procesos internos.	X				X		Todas Unidades Internas	Jefatura de Bomberos Subjefatura de Bomberos
5	Protocolos, formatos e instructivos definidos para la gestión institucional.	X				X		Todas Unidades Internas	Jefatura de Bomberos Subjefatura de Bomberos Jefatura Administrativa Financiera
6	Procedimientos establecidos para la prevención y seguridad contra incendios (Permisos de funcionamiento, construcciones, Visto Buenos de Planos, permisos de ocupación, autorización de eventos públicos, vehículos que transportan sustancias peligrosas Gas Licuado de Petróleo y Explosivos, factibilidad y definitivo del Gas Licuado de Petróleo) y las operaciones	X					X	Prevención y Seguridad Contra Incendios Operaciones Bomberiles	Subjefatura de Bomberos Prevención y Seguridad Contra Incendios



# BOMBEROS LATACUNGA

## UNIDAD DE PLANIFICACIÓN



No.	Enunciado	F	O	D	A	Gral	Esp	Unidad	Responsable
	bomberiles (Atención prehospitalaria, combate de incendios estructurales, combate de incendios forestales).								Operaciones Bomberiles
7	Implementación del centro de formación, especialización y profesionalización bomberil.	X					X	Centro de Formación, Especialización y Profesionalización Bomberil	Jefatura de Bomberos Centro de Formación, Especialización y Profesionalización Bomberil
<b>RECURSOS TECNOLÓGICOS</b>									
8	La institución cuenta con equipos tecnológicos actualizados, portal web y redes sociales para difusión de la información de la gestión institucional y de rendición de cuentas	X					X	Jefatura Administrativa Financiera TICS	Jefatura Administrativa Financiera Tecnología de Información Planificación
<b>RECURSOS FINANCIEROS</b>									
9	Recaudación de ingresos por concepto de tasas y contribuciones a través de ventanilla de recaudación institucional, Municipio de Latacunga y la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi	X					X	Jefatura Administrativa Unidad Financiera	Jefatura Administrativa Financiera Unidad Financiera
10	Autonomía financiera para la ejecución presupuestaria.	X					X	Jefatura Administrativa Unidad Financiera	Jefatura Administrativa Financiera Unidad Financiera



# BOMBEROS LATACUNGA

## UNIDAD DE PLANIFICACIÓN



No.	Enunciado	F	O	D	A	Gral	Esp	Unidad	Responsable
<b>RECURSOS FÍSICOS</b>									
11	Instalaciones nuevas y modernas para la gestión administrativa y de operaciones bomberiles.	X				X		Todas Unidades Internas	Jefatura Administrativa Financiera
<b>FACTOR POLITICO</b>									
1	La máxima y segunda autoridad del Cuerpo de Bomberos de Latacunga, son personal bomberil del mayor rango en la institución, establecidos en el COESCOP, por lo que prevalece los programas y proyectos implementados.		X				X	Jefatura de Bomberos Subjefatura de Bomberos	Jefatura de Bomberos Subjefatura de Bomberos
2	El Cuerpo de Bomberos de Latacunga tiene principios de independencia en sus actividades para la prevención y seguridad contra incendios; y las atenciones a emergencias en el territorio.		X				X	Jefatura de Bomberos Subjefatura de Bomberos Unidades Operativas	Jefatura de Bomberos Subjefatura de Bomberos Unidades Operativas
3	Firma de convenios y acuerdos interinstitucionales para cooperación y servicios con otros Cuerpos de Bomberos a nivel nacional e internacional.		X				X	Jefatura de Bomberos Subjefatura de Bomberos Unidades Operativas	Jefatura de Bomberos Subjefatura de Bomberos Unidades Operativas
<b>FACTOR SOCIAL</b>									
4	Acceso a los servicios de prevención y seguridad contra incendios a los usuarios, a través de una atención oportuna.		X				X	Unidad de Prevención y Seguridad Contra Incendios	Subjefatura de Bomberos Unidad de Prevención y Seguridad Contra Incendios
5	Atención a los requerimientos de la ciudadanía para campañas de prevención y seguridad contra incendios.		X				X	Unidad de Prevención y Seguridad Contra Incendios	Subjefatura de Bomberos Unidad de Prevención y



# BOMBEROS LATACUNGA

## UNIDAD DE PLANIFICACIÓN



No.	Enunciado	F	O	D	A	Gral	Esp	Unidad	Responsable
									Seguridad Contra Incendios
6	Ciudadanía satisfecha con la atención a emergencias.		X				X	Unidad de Operaciones Bomberiles	Subjefatura de Bomberos Unidad de Operaciones Bomberiles
7	Jóvenes bachilleres interesados en las operaciones bomberiles.		X				X	Centro de Formación, Especialización y Profesionalización Bomberil	Jefe de Bomberos Centro de Formación, Especialización y Profesionalización Bomberil
<b>FACTOR ECONÓMICO</b>									
8	Autogestión de recursos a través de la recaudación de tasas y contribuciones.		X				X	Unidad Financiera	Jefatura Administrativa Financiera Unidad Financiera
9	Ingresos de recursos a través de convenios interinstitucionales.		X				X	Unidad Financiera	Jefatura Administrativa Financiera Unidad Financiera
<b>FACTOR TECNOLÓGICOS</b>									
10	Impacto de internet y redes sociales		X				X	Unidad de Comunicación Social	Jefe de Bomberos Unidad de Comunicación Social



# BOMBEROS LATACUNGA

## UNIDAD DE PLANIFICACIÓN



No.	Enunciado	F	O	D	A	Gral	Esp	Unidad	Responsable
11	Nuevos sistemas tecnológicos existente en el mercado para mejorar los procesos administrativos y de atención a emergencias.		X				X	Unidad de Tecnología	Jefatura Administrativa Financiera Tecnología de Información
<b>RECURSOS HUMANOS</b>									
1	La mayoría del personal administrativo se encuentra con nombramiento provisional y contrato ocasional lo que provoca inestabilidad y no existe continuidad en los procesos y proyectos.			X			X	Unidad Administrativas	Jefatura Administrativa Financiera
2	Sobrecarga de trabajo por limitado personal, lo que provoca una falta de especialización en la realización de las actividades necesarias para el funcionamiento institucional, y duplicidad de funciones.			X			X	Unidad Administrativas	Jefatura Administrativa Financiera
3	No se cuenta con normativa interna que regule la administración del talento humano y remuneraciones.			X		X		Unidad Internas	Jefatura Administrativa Financiera
4	No se ha implementado los subsistemas de diseño de perfiles de exigencia en los puestos y planificación del talento humano.			X		X		Unidad Internas	Jefatura Administrativa Financiera
<b>RECURSOS ORGANIZACIONALES</b>									
5	Falta de los manuales de procesos, lo que dificulta la gestión interna de la institución, en materia legal, compras públicas, comunicación social, planificación, tecnologías de la información y comunicación; y talento humano.			X		X		Unidad Internas	Jefatura Administrativa Financiera
6	Falta de instrumentos de medición y control de planes, programas y proyectos de la institución.			X			X	Unidad Planificación	Jefatura de Bomberos Unidad de Planificación
7	Falta de posicionamiento e imagen de la gestión institucional en territorio, ya que no existe una estrategia comunicacional claramente definida, y la responsabilidad recae en el mando directivo de la institución.			X			X	Unidad de Comunicación Social	Jefatura de Bomberos



# BOMBEROS LATACUNGA

## UNIDAD DE PLANIFICACIÓN



No.	Enunciado	F	O	D	A	Gral	Esp	Unidad	Responsable
									Unidad de Comunicación
8	La gestión documental, carece de un sistema para mejorar su administración y custodio.			X		X		Unidad Internas	Jefatura Administrativa Financiera
<b>RECURSOS TECNOLÓGICOS</b>									
9	Desactualizados sistemas tecnológicos para mejorar la capacidad de respuesta y el mejoramiento de los procesos internos.			X		X		Unidad Internas	Jefatura Administrativa Financiera
10	Sistemas informáticos para el respaldo de información institucional desactualizados y no disponen de soluciones de seguridad contra la detección de amenazas.			X			X	Unidad de TICS	Jefatura Administrativa Financiera
<b>RECURSOS FINANCIEROS</b>									
11	No se cumple con el porcentaje de ejecución presupuestaria anual.			X			X	Unidad Financiera	Jefatura Administrativa Financiera
12	Retrasos en la recuperación de cuentas por cobrar.			X			X	Unidad Financiera	Jefatura Administrativa Financiera
<b>RECURSOS FÍSICOS</b>									
13	No existe infraestructura adecuada para almacenamientos de materiales y equipos.			X			X	Unidad Administrativa	Jefatura Administrativa Financiera
14	No cuenta con espacio físico para el archivo institucional.			X			X	Unidad Administrativa	Jefatura Administrativa Financiera



# BOMBEROS LATACUNGA

## UNIDAD DE PLANIFICACIÓN



No.	Enunciado	F	O	D	A	Gral	Esp	Unidad	Responsable
15	Parte de la flota vehicular utilizada para la atención a emergencias ya cumplió con la vida útil de operaciones.			X			X	Unidad de Logística y Transporte	Jefatura Administrativa Financiera
<b>FACTOR POLITICO</b>									
1	Cambio de autoridades en el Municipio de Latacunga, provoca retraso en las decisiones, normativas del Cuerpo de Bomberos de Latacunga.				X	X		Unidad Internas	Jefatura de Bomberos Subjefatura de Bomberos
2	Actualización de la normativa que rige a los Cuerpo de Bomberos a nivel nacional, provoca cambios en el modelo de gestión y procedimientos internos.				X	X		Unidad Internas	Jefatura de Bomberos Subjefatura de Bomberos Unidades Internas
3	Demora en la atención de emergencias derivadas del ECU 911.				X		X	Unidad de Operaciones Bomberiles	Subjefatura de Bomberos Unidad de Operaciones Bomberiles
<b>FACTOR SOCIAL</b>									
4	Falta de conocimiento de la ciudadanía de los servicios que presta el Cuerpo de Bomberos de Latacunga.				X		X	Unidades Operativas	Subjefatura de Bomberos Unidad de Operaciones Bomberiles
5	Demoras en los tiempos de atención a las emergencias.				X		X	Unidades Operativas	Subjefatura de Bomberos Unidad de Operaciones Bomberiles



# BOMBEROS LATACUNGA

## UNIDAD DE PLANIFICACIÓN



No.	Enunciado	F	O	D	A	Gral	Esp	Unidad	Responsable
6	Los ciudadanos no tienen una línea de atención directa con el Cuerpo de Bomberos de Latacunga.				X		X	Unidades Operativas	Subjefatura de Bomberos Unidad de Operaciones Bomberiles
7	Mejorar la capacidad de respuesta de las autorizaciones que emite el Cuerpo de Bomberos de Latacunga.				X		X	Unidades Operativas	Subjefatura de Bomberos Prevención y Seguridad contra Incendios
<b>FACTOR ECONÓMICO</b>									
8	Cambio de políticas en la asignación de recursos para entidades de gobiernos autónomos descentralizados.				X		X	Unidad Financiera	Jefe Administrativo Financiero Unidad Financiera
<b>FACTOR TECNOLÓGICOS</b>									
9	Ataques informáticos externos a las bases de datos institucionales.				X		X	Unidad de Tecnología	Jefe Administrativo Financiero Unidad de Tecnología
10	Resistencia de la ciudadanía a aplicación de sistemas implementados por las instancias públicas.				X		X	Unidad de Tecnología	Jefe Administrativo Financiero Unidad de Tecnología
11	Falta de capacidad tecnológica de entidades externas que tienen relación con el Cuerpo de Bomberos de Latacunga.				X		X	Unidad de Tecnología Unidades Operativas	Jefe Administrativo Financiero Unidad de Tecnología Unidades Operativas



# BOMBEROS LATACUNGA

UNIDAD DE PLANIFICACIÓN



Tabla Nro. 4 Matriz de Impacto FODA

		Factores Internos (FI)	
		1. Fortalezas	3. Debilidades
Factores Externos (FE)		Fortalezas identificadas en matriz FODA	Debilidades identificadas en matriz FODA
<b>2. Oportunidades</b>		<b>Estrategias Ofensiva: FO</b>	<b>Estrategia de Refuerzo: DO</b>
Oportunidades identificadas en matriz FODA		1.- Agilizar los procesos de atención y respuesta a emergencias mediante la implementación de infraestructura, equipos y herramientas. 2.- Aprovechar convenios interinstitucionales con otros Cuerpos de Bomberos nacionales e internacionales que permitan mejorar la gestión institucional. 3.- Cumplir con la ejecución presupuestaria acorde planes, programas y proyectos. 4.- Implementar infraestructura y tecnología para los procesos de formación de aspirantes y especialización bomberil.	1.- Desarrollar sistemas informáticos a fin de agilizar la capacidad de respuesta de los procesos. 2.- Desarrollar e implementar un sistema integral de control para atención a los servicios institucionales. 3.- Implementar manuales y flujos de procesos que permitan mejorar la gestión institucional. 4.- Mantener actualizados protocolos, formatos e instructivos definidos para la gestión institucional.
<b>4. Amenazas</b>		<b>Estrategias de Confrontación: FA</b>	<b>Estrategias Defensiva: DA</b>
Amenazas identificadas en matriz FODA		1.- Implementar metodologías de enseñanza/aprendizaje para la formación de aspirantes y especialización bomberil. 2.- Desarrollar procesos de evaluación y calificación a aspirantes a bomberos.	1.- Fomentar acciones, campañas y mecanismos de prevención de riesgos en la ciudadanía promoviendo una cultura de seguridad. 2.- Gestionar la estabilidad y capacitación del personal administrativo de la institución.



# BOMBEROS LATACUNGA

## UNIDAD DE PLANIFICACIÓN

### CAPITULO IV



## FORMULACIÓN ESTRATÉGICA DE LOS ELEMENTOS ORIENTADORES

El Cuerpo de Bomberos de Latacunga, se encuentra enfocado en el cumplimiento de los principios fundamentales del Plan Nacional de Desarrollo, para beneficio de la seguridad de la ciudadanía en general, apunta a ser una institución conformada por personal especializado y capacitado, así como contar con el equipamiento y herramientas de última tecnología, para el cumplimiento de sus principales objetivos en la prevención y combate de incendios, desastres naturales y para la defensa, rescate de personas, servicio a la colectividad y búsqueda permanente de la excelencia en su diaria labor.

En el desarrollo de la metodología se identificó la problemática institucional en base al diagnóstico del Cuerpo de Bomberos de Latacunga, que ha permitido levantar los elementos orientadores para la gestión del Cuerpo de Bomberos de Latacunga, a través de la estructura organizacional que enfatiza el rol de la cadena de valor, y dinamiza la ejecución y cumplimiento de los objetivos institucionales, mediante métodos específicos de gestión definidos en cada nivel estructural.

### 4.1 MISIÓN

Lo que somos, es el motivo o la razón de ser por parte de una organización, una entidad o una institución. Este motivo se enfoca en el presente, es decir, es la actividad que justifica lo que el grupo está haciendo en un momento dado.

La misión, que es el resultado de los talleres participativos, se resume a continuación:

Servir y velar por la seguridad ciudadana, comprometidos en salvaguardar vidas y proteger bienes, con acciones efectivas y oportunas en prevención, atención a emergencias, socorro, protección y extinción de incendios con bomberos altamente especializados.

### 4.2 VISIÓN

Lo que queremos llegar a ser, es una declaración de aspiración de la institución a mediano o largo plazo, es la imagen a futuro de cómo deseamos que sea la organización más adelante. Su propósito es ser el motor y la guía de la organización para poder alcanzar el estado deseado.

La visión, que surgió como resultado de los talleres participativos, se detalla a continuación:

Ser un referente a nivel nacional en prevención, atención de emergencias, extinción de incendios, formación y profesionalización del personal bomberil, a través de la utilización de tecnología de punta y equipamiento moderno para el bienestar de la ciudadanía.



# BOMBEROS LATACUNGA



## UNIDAD DE PLANIFICACIÓN

### 4.3 VALORES

#### Valores Institucionales

- ✓ **Abnegación.** Voluntad propia de entrega, esfuerzo, para salvar vidas, proteger bienes otorgando seguridad y tranquilidad a la ciudadanía.
- ✓ **Compromiso.** Actitud participativa que agrupa esfuerzos, conocimientos, experiencias para alcanzar los objetivos institucionales en beneficio de la ciudadanía.
- ✓ **Disciplina.** Rectitud de comportamiento en el cumplimiento de obligaciones, y disposiciones con integridad y honestidad.
- ✓ **Responsabilidad.** Cumplir a cabalidad con los procesos institucionales, a fin de alcanzar con los objetivos y contribuir al buen uso de los recursos.
- ✓ **Respeto.** Valorar las cualidades y criterios del personal institucional; así como también a la ciudadanía.
- ✓ **Trabajo en Equipo.** Cumplir con los objetivos institucionales de forma coordinada e íntegra entre todo el personal, generando acciones y resultados positivos en la entrega de los servicios bomberiles a la ciudadanía.

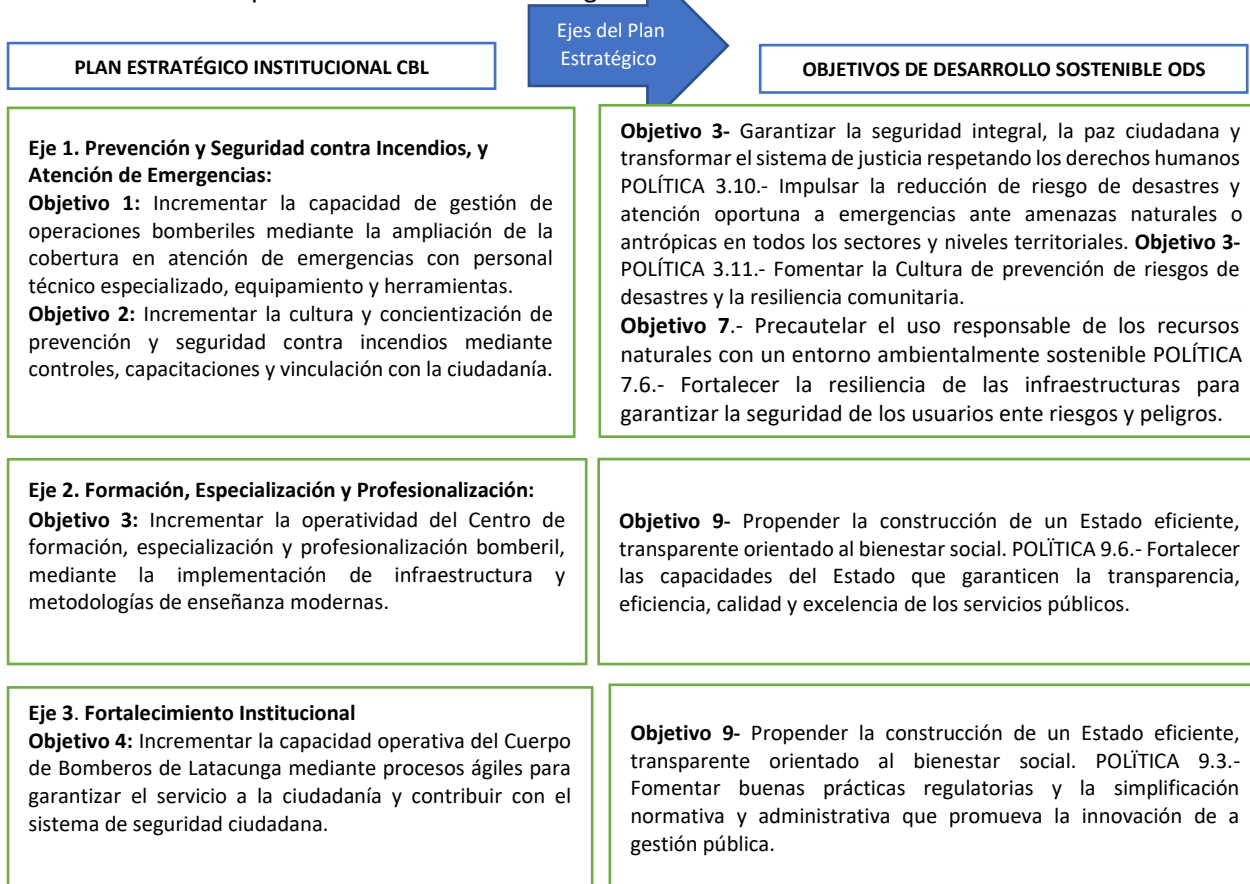
### 4.4 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, ESTRATEGIAS E INDICADORES

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

#### 4.4.1 Alineación estratégica

#### Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030

Se resaltan a continuación el Objetivo de mayor pertinencia en el desenvolvimiento de las actividades del Cuerpo de Bomberos de Latacunga:





# BOMBEROS LATACUNGA



## UNIDAD DE PLANIFICACIÓN

Gráfico 29. Alineación del Plan Estratégico Institucional a los Objetivos de Desarrollo Sostenible



La implementación de políticas y planes integrados para promover la inclusión, el uso eficiente de los recursos, la mitigación del cambio climático y la adaptación a él y la resiliencia ante los desastres, y desarrollar y poner en práctica, en consonancia con el Marco de Sendai para la Reducción del Riesgo de Desastres 2015-2030, la gestión integral de los riesgos de desastre a todos los niveles. Reduciendo significativamente el número de muertes causadas por los desastres, incluidos los relacionados con el agua, y de personas afectadas por ellos.

Gráfico 30. Ciudades y comunidades sostenibles

### 4.4.2 Alineación con el “Plan Nacional de Desarrollo Nuevo Ecuador” 2024 – 2025”

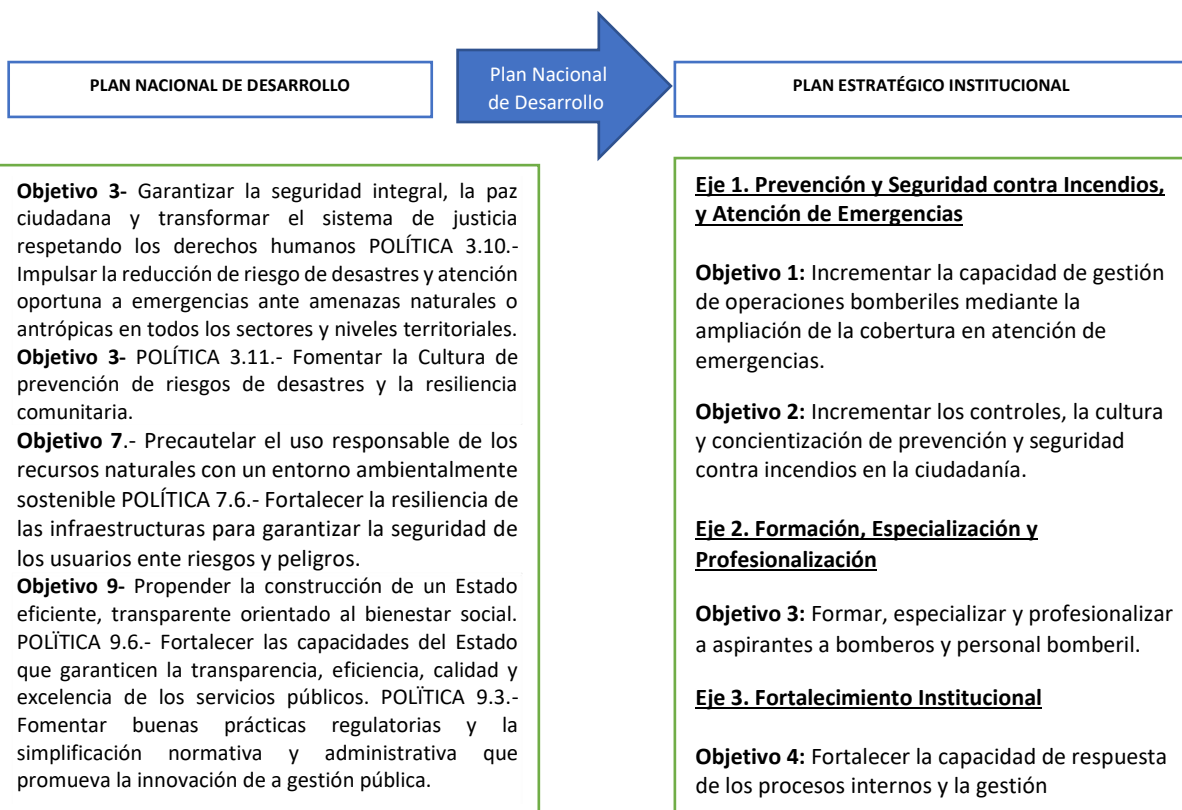


Gráfico 31. Alineación del Plan Estratégico Institucional al “Plan de Desarrollo Nuevo Ecuador 2024 – 2025”

### 4.4.3 Objetivos Estratégicos del Cuerpo de Bomberos de Latacunga

Para el desarrollo del Plan Estratégico Institucional 2023 – 2028 del Cuerpo de Bomberos de Latacunga, se han definido cinco objetivos estratégicos, cuya formulación y propósito marca la perspectiva en que deseamos estar a mediano y largo plazo; constituyen los ejes de acción de la institución.

- **Eje 1. Prevención y Seguridad contra Incendios, y Atención de Emergencias:**

**Objetivo 1:** Incrementar la capacidad de gestión de operaciones bomberiles mediante la ampliación de la cobertura en atención de emergencias.



# BOMBEROS LATACUNGA



## UNIDAD DE PLANIFICACIÓN

**Objetivo 2:** Incrementar los controles, la cultura y concientización de prevención y seguridad contra incendios en la ciudadanía.

- **Eje 2. Formación, Especialización y Profesionalización:**

**Objetivo 3:** Formar, especializar y profesionalizar a aspirantes a bomberos y personal bomberil.

- **Eje 3. Fortalecimiento Institucional:**

**Objetivo 4:** Fortalecer la capacidad de respuesta de los procesos internos y la gestión institucional.

### 4.4.4 Diseño de estrategias

Las estrategias constituyen un conjunto de decisiones que permiten proyectar, ordenar y dirigir las actividades organizacionales, alineadas a la misión, visión y objetivos del Cuerpo de Bomberos de Latacunga.

Las estrategias detalladas a continuación, permitirán al Cuerpo de Bomberos de Latacunga la construcción de mecanismos administrativos y operativos que conduzcan al fortalecimiento institucional, aseguramiento del cumplimiento de sus servicios y consenso sobre los planes y proyectos que se desarrollan, todos respaldados en los procesos del Planificación participativos. Dichas estrategias se levantaron con base en el diagnóstico de la matriz FODA. Sobre dicha información se hizo la revisión técnica de los resultados, con el fin de obtener los enunciados de las estrategias, que permitan expresar los caminos a utilizar alineados a los objetivos estratégicos:

**Tabla Nro. 5** Estrategias e indicadores institucionales

Objetivos Estratégicos Institucionales	Estrategias	Indicadores Estratégicos
<b>Objetivo 1</b> Incrementar la capacidad de gestión de operaciones bomberiles mediante la ampliación de la cobertura en atención de emergencias.	<b>Objetivo 1 Estrategia 1</b> Agilizar los procesos de atención y respuesta a emergencias mediante la implementación de infraestructura, equipos y herramientas.	Porcentaje de emergencias atendidas Porcentaje de mejoramiento de la infraestructura para operaciones bomberiles Porcentaje de equipamiento bomberil renovado
<b>Objetivo 2</b> Incrementar los controles, la cultura y concientización de prevención y seguridad contra incendios en la ciudadanía.	<b>Objetivo 2 Estrategia 1</b> Fomentar acciones, campañas y mecanismos de prevención de riesgos en la ciudadanía promoviendo una cultura de seguridad.	Porcentaje de capacitaciones a la ciudadanía efectuadas Porcentaje de campañas para prevención de incendios



# BOMBEROS LATACUNGA



## UNIDAD DE PLANIFICACIÓN

	<p><b>Objetivo 2 Estrategia 2</b> Desarrollar e implementar un sistema integral de control para atención a los servicios institucionales.</p>	<p>Número de permisos de funcionamiento para actividades económicas Número de permisos para Construcciones emitidos Visto Buenos de Planos y Permisos de ocupación Número de permisos para la autorización de eventos públicos Número de permisos para vehículos que transportan sustancias peligrosas Gas Licuado de Petróleo y Explosivos Número de permisos para la factibilidad y definitivo del Gas Licuado de Petróleo</p>
<p><b>Objetivo 3</b> Formar, especializar y profesionalizar a aspirantes a bomberos y personal bomberil.</p>	<p><b>Objetivo 3 Estrategia 1</b> Desarrollar procesos de evaluación y calificación a aspirantes a bomberos.</p>	<p>Número de aspirantes graduados</p>
	<p><b>Objetivo 3 Estrategia 2</b> Implementar metodologías de enseñanza/aprendizaje para la formación de aspirantes y especialización bomberil.</p>	<p>Número de programas de especialización bomberil implementados Número de bomberos profesionalizados</p>
	<p><b>Objetivo 3 Estrategia 3</b> Implementar infraestructura y tecnología para los procesos de formación de aspirantes y especialización bomberil.</p>	<p>Porcentaje de mejoramiento de infraestructura y equipos para la formación bomberil</p>
<p><b>Objetivo 4</b> Fortalecer la capacidad de respuesta de los procesos internos y la gestión institucional.</p>	<p><b>Objetivo 4 Estrategia 1</b> Implementar manuales y flujos de procesos que permitan mejorar la gestión institucional.</p>	<p>Porcentaje de procesos diseñados e implementados</p>
	<p><b>Objetivo 4 Estrategia 2</b> Desarrollar sistemas informáticos a fin de agilizar la capacidad de respuesta de los procesos.</p>	<p>Porcentaje de implementación de un sistema tecnológico para la gestión institucional</p>
	<p><b>Objetivo 4 Estrategia 3</b> Gestionar la estabilidad y capacitación del personal administrativo de la institución.</p>	<p>Número de servidores administrativos capacitados Número de concursos de méritos y oposición realizados</p>

A continuación de detalla el Plan Estratégico Institucional 2023 – 2028 del Cuerpo de Bomberos de Latacunga:



# BOMBEROS LATACUNGA



## UNIDAD DE PLANIFICACIÓN

**Tabla Nro. 6** Plan Estratégico Institucional 2023 – 2028 del Cuerpo de Bomberos de Latacunga

OBJETIVO Plan Nacional de Desarrollo	OBJETIVOS	ESTRATEGIA	INDICADORES ESTRATÉGICOS	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	METODO DE CÁLCULO	UNIDAD RESPONSABLE
<b>Objetivo 3-</b> Garantizar la seguridad integral, la paz ciudadana y transformar el sistema de justicia respetando los derechos humanos <b>Objetivo 7.-</b> Precautelar el uso responsable de los recursos naturales con un entorno ambientalmente sostenible <b>Objetivo 9-</b> Propender la construcción de un Estado eficiente, transparente orientado al bienestar social.	Incrementar la capacidad de gestión de operaciones bomberiles mediante la ampliación de la cobertura en atención de emergencias.	Agilizar los procesos de atención y respuesta a emergencias mediante la implementación de infraestructura, equipos y herramientas.	Porcentaje de emergencias atendidas	El indicador mide la capacidad adecuada en atender las emergencias cumpliendo con los procedimientos operativos establecidos	Porcentaje	NUMERADOR: Número de emergencias atendidas/ DENOMINADOR: Total de emergencias ingresadas	Jefatura de Operaciones Bomberiles
			Porcentaje de mejoramiento de la infraestructura para	El indicador mide el porcentaje de avance de la construcción y mejoramiento de estaciones que contribuirán directamente en la atención de emergencias	Porcentaje	NUMERADOR: Estaciones construidas o mejoradas/ DENOMINADOR: Total de estaciones planificadas nuevas o repotenciadas	
			Porcentaje de ejecución en equipamiento bomberil, vehículos, herramientas	El indicador establece la adquisición de vehículos, equipamientos y herramientas que se adapten a la necesidad para la atención y control oportuno de las emergencias suscitadas.	Porcentaje	NUMERADOR: Monto de ejecución presupuestaria en adquisición de vehículos, equipamiento y herramientas bomberil adquirido/ DENOMINADOR: Total de presupuesto planificado para la adquisición de vehículos equipamiento y herramientas	
	Incrementar los controles, la cultura y concientización de prevención y seguridad contra	Fomentar acciones, campañas y mecanismos de prevención de riesgos en la ciudadanía promoviendo una cultura de seguridad.	Porcentaje de capacitaciones a la ciudadanía efectuadas	El indicador permite medir el cumplimiento de las capacitaciones realizadas, en atención a los requerimientos de la ciudadanía y planificación institucional	Porcentaje	NUMERADOR: Número de capacitaciones atendidas / DENOMINADOR: Total de capacitaciones solicitadas y planificadas	Prevención y seguridad contra incendios



# BOMBEROS LATACUNGA



## UNIDAD DE PLANIFICACIÓN

incendios en la ciudadanía.		Porcentaje de campañas de prevención de incendios	de para de	A través del indicador se promueve la concientización a la ciudadanía sobre la prevención de riesgos a través de campañas enfocadas en la importancia de la cultura de seguridad.	Porcentaje	NUMERADOR: Número de campañas de prevención realizadas / DENOMINADOR: Total de campañas de prevención planificadas
	Desarrollar e implementar un sistema integral de control para atención a los servicios institucionales.	Número de permisos de funcionamiento para actividades económicas		El indicador mide el número de permisos de funcionamiento emitidos a locales, establecimientos, empresa públicas y privadas de acuerdo al tipo de riesgo	Número	NUMERADOR: Número de permisos de funcionamiento emitidos / DENOMINADOR: Total de permisos de funcionamiento solicitados
		Número de permisos para Construcciones emitidos Visto Buenos de Planos y Permisos de ocupación		El indicador mide la cantidad de inspecciones realizadas previa la entrega de certificados de Visto Buenos de Planos	Número	NUMERADOR: Número de permisos para construcciones emitidos / DENOMINADOR: Total de permisos para construcciones solicitados
		Número de permisos para autorización de eventos públicos		Número de permisos para eventos públicos	Número	NUMERADOR: Número de permisos para autorización de eventos públicos / DENOMINADOR: Total de permisos solicitados para autorización de eventos públicos
		Número de permisos para vehículos que transportan sustancias peligrosas Gas Licuado de Petróleo y Explosivos		El indicador mide el número de permisos técnicos para el transporte de Gas Licuado de Petróleo y explosivos	Número	NUMERADOR: Número de permisos técnicos para el transporte de Gas Licuado de Petróleo y explosivos emitidos / DENOMINADOR: Total de permisos técnicos para el transporte de Gas Licuado de Petróleo y explosivos para vehículos



# BOMBEROS LATACUNGA



## UNIDAD DE PLANIFICACIÓN

			Número de permisos para la factibilidad y definitivo del Gas Licuado de Petróleo	El indicador mide el número de permisos técnicos de factibilidad y definitivo del Gas Licuado de Petróleo	Número	NUMERADOR: Número de permisos técnicos de factibilidad y definitivo del Gas Licuado de Petróleo emitidos / DENOMINADOR: Total de permisos técnicos de factibilidad y definitivo del Gas Licuado de Petróleo solicitados	
Formar, especializar y profesionalizar a aspirantes a bomberos y personal bomberil.	Desarrollar procesos de evaluación y calificación a aspirantes a bomberos.		Número de aspirantes graduados	Permite medir la cantidad de aspirantes a la formación técnica bomberil mediante el cumplimiento académico, físico y destrezas necesarias para ser bombero	Número	NUMERADOR: Número de aspirantes graduados / DENOMINADOR: Total de aspirantes que ingresan al Centro de formación, especialización y profesionalización	Jefatura del Centro de formación, capacitación y profesionalización de bomberos
		Implementar metodologías de enseñanza/aprendizaje para la formación de aspirantes y especialización bomberil.	Número de programas de especialización bomberil implementados	Mide la cantidad de programas de especialización bomberil implementados para promover la capacidad, formación y desempeño del personal bomberil	Número	NUMERADOR: Número de programas de especialización bomberil implementados / DENOMINADOR: Total de programas de especialización bomberil planificados	
			Número de bomberos profesionalizados	Promueve la profesionalización del personal bomberil a fin de potenciar el desempeño y brindar un servicio de calidad a la ciudadanía	Número	NUMERADOR: Número de bomberos profesionalizados / DENOMINADOR: Total de bomberos que aplican a la profesionalización	
		Implementar infraestructura y tecnología para los procesos de formación de aspirantes y especialización bomberil.	Porcentaje de mejoramiento de infraestructura y equipos para la formación bomberil	El indicador mide el porcentaje de mejoramiento de infraestructura y equipos para la formación bomberil	Porcentaje	NUMERADOR: Mantenimiento a la Infraestructura y equipos del del Centro de formación, especialización y profesionalización / DENOMINADOR: Total de infraestructura mejorada y equipos para la formación bomberil	



# BOMBEROS LATACUNGA



## UNIDAD DE PLANIFICACIÓN

	Fortalecer la capacidad de respuesta de los procesos internos y la gestión institucional.	Implementar manuales y flujos de procesos que permitan mejorar la gestión institucional.	Porcentaje de procesos diseñados e implementados	El indicador mide el porcentaje del diseño e implementación de manuales, flujos de procesos que contribuyan directamente con el cumplimiento de la gestión institucional.	Porcentaje	NUMERADOR: Número de procesos diseñados e implementados / DENOMINADOR: Total de procesos planificados para su diseño e implementación	Todas Unidades Internas
		Desarrollar sistemas informáticos a fin de agilizar la capacidad de respuesta de los procesos.	Porcentaje de implementación de un sistema tecnológico para la gestión institucional	El indicador mide el porcentaje de implementación de un sistema tecnológico integral que contribuya al cumplimiento de la gestión institucional	Porcentaje	Número de fases o acciones implementadas del sistema tecnológico / DENOMINADOR: Total de fases o acciones del sistema tecnológico planificado	Jefatura Administrativa Financiera Tecnología y Comunicaciones
		Gestionar la estabilidad y capacitación del personal administrativo de la institución.	Número de servidores administrativos capacitados	Se busca medir el número de capacitaciones enfocadas tanto en el ámbito administrativo que aporten en el desarrollo profesional a fin de desempeñarse mejor en su puesto.	Número	NUMERADOR: Número de capacitaciones / DENOMINADOR: Total de capacitaciones acorde plan de capacitación institucional	Talento Humano
			Número de concursos de méritos y oposición realizados	Permite la estabilidad laboral para el personal que se encuentra con nombramiento provisional y así evitar alta rotación de personal	Número	NUMERADOR: Número de concursos de méritos y oposición ejecutados / DENOMINADOR: Total de concursos de méritos y oposición planificados	



### CAPÍTULO V

#### PLAN OPERATIVO ANUAL

El Plan Operativo Anual (POA) se establece en el corto plazo, es específico y convierte los conceptos generales del plan estratégico institucional en cifras claras, en pasos concretos y en acciones evaluables. Demanda una aplicación de recursos que sea eficiente y efectiva en los costos, y su ejecución pretende lograr la solución a los problemas planteados. Una correcta elaboración del plan operativo anual pretende alcanzar los objetivos estratégicos institucionales optimizando los recursos económicos, humanos con los que cuenta la institución, dentro de los límites de tiempo estipulados.

El Plan Operativo Anual es un instrumento que vincula la planificación con el presupuesto y es la base para elaborar la proforma presupuestaria. El plan supone concretar lo planificado en función de las capacidades y la disponibilidad real de recursos.

Una vez que se cuenta con la misión y la visión institucional, así como con los objetivos, estrategias, programas y/o proyectos y líneas de acción realizados en base al diagnóstico estratégico, es fundamental disponer de los elementos que permitan implementar toda esta estructura a través de lo que se denomina el Plan Operativo Anual.

##### 5.1 PLAN OPERATIVO ANUAL (POA)

El Plan Operativo Anual se sustenta en los grandes objetivos, metas e indicadores establecidos para el Cuerpo de Bomberos de Latacunga; es necesario desarrollar un esquema que permita operativizar lo planteado, integrando actividades, recursos humanos, económicos y tiempos que se visualizan en el Plan de Acción.

El desarrollo del plan de acción se considera la definición de:

- a. Objetivos
- b. Programación, aprobación, implementación
- c. Ejecución
- d. Evaluación y control

Es oportuno recalcar que en la ejecución del plan de acción a los procesos de control de gestión se vuelven imprescindibles para establecer el mejoramiento continuo y garantizar el cumplimiento de los objetivos y metas planteadas.

##### 5.1.1 Objetivo del plan de acción

Facilitar la ejecución del Plan Estratégico Institucional 2023 – 2028 del Cuerpo de Bomberos de Latacunga integrando actividades, recursos humanos y económicos, tiempos y estrategias de implementación, seguimiento, evaluación y control, con base en la misión, visión, ejes, objetivos estratégicos y valores.



# BOMBEROS LATACUNGA



## UNIDAD DE PLANIFICACIÓN

### 5.1.2 Objetivos Específicos

- Priorizar los programas y/o proyectos que se gestionan y se ejecutan en función de la capacidad de la gestión institucional a corto, mediano y largo plazo.
- Desarrollar las líneas de acción que permitan gestionar y ejecutar los programas y/o proyectos de la institución, considerando su realidad operativa.
- Desarrollar los planes operativos anuales institucionales 2023 – 2028, determinando a los responsables de su ejecución.

### 5.1.3 Indicadores

Son elementos esenciales en la planificación, permiten medir el grado de consecución de los objetivos estratégicos institucionales que se desea alcanzar; por lo que una vez definidos se establecerán las metas con las que se podrá evaluar si el objetivo se cumplió o no. También permiten programar actividades con mayor confiabilidad y certeza.

Para el análisis del seguimiento al cumplimiento de metas se utilizará los umbrales preestablecidos y expresados en porcentaje en la Metodología Gobierno por Resultados (GPR), la cual se encuentra alineada con el Plan Nacional de Desarrollo.

Finalmente, es necesario recalcar que el Plan Estratégico Institucional 2023-2028 del Cuerpo de Bomberos de Latacunga será actualizado en lo referente a la alineación del instrumento nacional de planificación denominado, Plan Nacional de Desarrollo, emitido y actualizado acorde directrices del Gobierno Nacional.

Elaborado por:

Econ. Gabriela Rodríguez E. Mgtr.  
**ESPECIALISTA DE PLANIFICACIÓN**



# BOMBEROS LATACUNGA

UNIDAD DE PLANIFICACIÓN



## ANEXOS PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2023-2028 CUERPO DE BOMBEROS DE LATACUNGA

### ANEXO 1: Resultado encuesta actores internos

Nro.	Pregunta	Datos estadísticos	Equivalente en personas
------	----------	--------------------	-------------------------



# BOMBEROS LATACUNGA



## UNIDAD DE PLANIFICACIÓN

1	¿Conoce la misión actual del Cuerpo de Bomberos de Latacunga?	SI	88,00%	64
		NO	12,00%	9
		<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>	<b>73</b>
2	¿Conoce la visión actual del Cuerpo de Bomberos de Latacunga?	SI	89,00%	65
		NO	11,00%	8
		<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>	<b>73</b>
3	¿Conoce los servicios que oferta el Cuerpo de Bomberos de Latacunga?	SI	85,00%	62
		NO	15,00%	11
		<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>	<b>73</b>
4	¿Los procesos de inducción cuando ingresó al Cuerpo de Bomberos de Latacunga fueron los adecuados para su desenvolvimiento efectivo?	SI	64,00%	47
		NO	36,00%	26
		<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>	<b>73</b>
5	¿Cómo considera usted el ambiente en su lugar de trabajo?	BUENO	54,00%	39
		MALO	12,00%	9
		REGULAR	34,00%	25
		<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>	<b>73</b>
6a	¿Cuenta con los recursos necesarios para la ejecución de su trabajo? (Infraestructura física)	SI	88,00%	64
		NO	12,00%	9
		<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>	<b>73</b>
6b	¿Cuenta con los recursos necesarios para la ejecución de su trabajo? (Recursos Materiales equipo de oficina, materiales y suministros, etc.)	SI	77,00%	56
		NO	23,00%	17
		<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>	<b>73</b>
6c	¿Cuenta con los recursos necesarios para la ejecución de su trabajo? (Recursos Humanos personal suficiente para realizar las actividades asignadas)	SI	59,00%	43
		NO	41,00%	30
		<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>	<b>73</b>
6d	¿Cuenta con los recursos necesarios para la ejecución de su trabajo? (Recursos Financieros)	SI	90,00%	66
		NO	10,00%	7
		<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>	<b>73</b>
6e	¿Cuenta con los recursos necesarios para la ejecución de su trabajo? (Recursos Tecnológicos equipo de cómputo, impresora etc.)	SI	84,00%	61
		NO	16,00%	12
		<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>	<b>73</b>
7	¿Existen procesos y políticas (manuales, instructivos, resoluciones) definidos y estandarizados que permiten ejecutar su trabajo?	SI	42,00%	31
		NO	58,00%	42
		<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>	<b>73</b>
8		SI	53,00%	39



# BOMBEROS LATACUNGA



## UNIDAD DE PLANIFICACIÓN

	¿En su unidad de trabajo, se encuentran claramente definidas las funciones de cada servidor/a?	NO	47,00%	34
		<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>	<b>73</b>
9	¿Considera usted que existen suficientes herramientas tecnológicas que faciliten sus labores en el Cuerpo de Bomberos de Latacunga?	SI	79,00%	58
		NO	21,00%	15
		<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>	<b>73</b>
10	¿Considera usted que se repiten los procesos varias veces antes de obtener los resultados definitivos?	SI	75,00%	55
		NO	25,00%	18
		<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>	<b>73</b>
11	¿Piensa que se podrían mejorar los tiempos de los procesos si se los rediseña?	SI	88,00%	64
		NO	12,00%	9
		<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>	<b>73</b>
12	¿Considera que la carga de trabajo se encuentra bien distribuida?	SI	30,00%	22
		NO	70,00%	51
		<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>	<b>73</b>
13	¿Considera que los medios de comunicación internos utilizados son adecuados?	NO	66,00%	48
		SI	34,00%	25
		<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>	<b>73</b>
14	¿Ha recibido capacitaciones para optimizar la ejecución de sus actividades en los últimos años?	SI	59,00%	43
		NO	41,00%	30
		<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>	<b>73</b>
15	¿Se cuenta con un Plan de Seguridad y Salud Ocupacional?	SI	63,00%	46
		NO	37,00%	27
		<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>	<b>73</b>
16	¿Se cuenta con un Código de Ética?	SI	45,00%	33
		NO	55,00%	40
		<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>	<b>73</b>
17	¿Conoce los valores que rigen el funcionamiento del Cuerpo de Bomberos de Latacunga?	SI	62,00%	45
		NO	38,00%	28
		<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>	<b>73</b>

Fuente: Encuesta Actores Internos 2023



# BOMBEROS LATACUNGA



## UNIDAD DE PLANIFICACIÓN

### ANEXO 2: Encuesta de actores externos



#### ENCUESTA DE ACTORES EXTERNOS

##### OBJETIVO

Establecer un diagnóstico y línea base sobre el estado del Cuerpo de Bomberos de Latacunga, para la construcción de la Planificación Estratégica.

##### INSTRUCCIONES

Lea detenidamente cada una de las preguntas, y marque con una "X" la respuesta que refleje su experiencia en relación a la gestión del Cuerpo de Bomberos de Latacunga

Sea lo más sincero posible y le agradecemos sus ideas para la implementación de mejoras basados en sus experiencias y comentarios.

##### DESARROLLO:

Fecha: \_\_\_\_\_

1. ¿Qué **servicio o trámite** es el que más utiliza o conoce del Cuerpo de Bomberos de Latacunga?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2. ¿Conoce que es lo que **hace o a qué se dedica** el Cuerpo de Bomberos de Latacunga?

Enúnciela por favor:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3. ¿Considera que la atención brindada y gestión realizada por el Cuerpo de Bomberos de Latacunga es **adecuada y oportuna**?

SI		NO	
----	--	----	--

En caso de responder NO, por favor explique:

Latacunga - Nintinacazo - Av. Primero de Abril  
Teléfono: (03)2818-562 / (03)2818-593 / (03)2818-640  
Email: jefatura@bomberoslatacunga.gob.ec



# BOMBEROS LATACUNGA

UNIDAD DE PLANIFICACIÓN




---



---



---



---

4. ¿Considera que han existido **demoras o retrasos** en la gestión de los servicios o trámites que ha realizado?

SI		NO	
----	--	----	--

En caso de responder SI, por favor explique:

---



---



---



---

5. ¿Qué **sugerencias daría para mejorar la gestión** en el Cuerpo de Bomberos de Latacunga?

---



---



---



---

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Latacunga - Nintinacazo - Av. Primero de Abril  
 Teléfono: (03)2618-562 / (03)2618-593 / (03)2618-640  
 Email: jefatura@bomberoslatacunga.gob.ec