



**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL
ECUADOR**

**SISTEMA
DE EDUCACIÓN A DISTANCIA**

**ESCUELA
DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS**

TESIS DE GRADO
Previa a la obtención del Título de
Ingeniería en Marketing.

TEMA:
“PLAN ESTRATÉGICO PARA EL CUERPO DE
BOMBEROS DE D.M.Q.”

DIRECTOR:
ING. JUAN PABLO PONCE

AUTOR:
DIEGO ALMEIDA NARVÁEZ

AÑO:
2.011

CERTIFICACIÓN.

Para los fines consiguientes, **CERTIFICO** que la presente Tesis ha sido desarrollada bajo la dirección del suscrito.

Se han observado los protocolos de desarrollo y revisión por lo que puedo afirmar que la tesis ha sido desarrollada por el autor.

Ing. Juan Pablo Ponce.

DEDICATORIA

Dedico ésta Tesis de Grado a Dios y a mi familia que siempre han estado guiando mis pasos, cuidándome y dándome las fuerzas para continuar , a mis Maestros que pusieron en mí la confianza y el conocimiento necesario para lograr mis objetivos.

Quiero igualmente dedicar éste trabajo investigativo a todos aquellos camaradas y amigos portadores de la “Casaca Roja”, para lo cual espero y aspiro éste sea un trabajo de aporte provechoso para el engrandecimiento y crecimiento institucional, de una de las instituciones más importantes del país el Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano Quito.

AGRADECIMIENTO

Un Agradecimiento especial, a mi Madre que ha sido un pilar fundamental en mi vida no solo en el aspecto académico sino también en el personal, a la Universidad Internacional del Ecuador que ha legado en mi los mejores valores de constancia, tenacidad y amor por el conocimiento, mil gracias.

CONTENIDO

CAPÍTULO I.....	10
PLAN DE TESIS.	10
1.1 TEMA.....	10
1.2 PROBLEMÁTICA.	10
1.3 OBJETIVO GENERAL.	3
1.3.1 Objetivos Específicos.....	3
1.4 HIPÓTESIS.	3
1.5 VARIABLES E INDICADORES.	4
1.5.1 Dependientes.....	4
1.5.2 Independientes.....	4
1.5.3 Cualitativas.	4
1.5.4 Cuantitativas.	4
CAPÍTULO II:	5
MARCO TEÓRICO.	5
2.1 ¿QUÉ ES LA PLANIFICACIÓN?	5
2.2 ETAPAS DE LA PLANIFICACIÓN.....	5
2.2.1 Diagnóstico.....	5
2.2.2 Pronóstico.	5
2.2.3 Establecimiento de Objetivos.....	5
2.3 ESTRATEGIAS.....	6
2.4 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	6
2.5 FUNDAMENTACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.....	7
2.6 MODELO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.....	8
2.7 LAS FUERZAS DE PORTER.....	11
2.7.1 Dos Fuerzas más.....	12
2.8 LA CADENA DE VALOR.....	13
2.8.1 Actividades primarias o de línea.	13
2.8.2 Actividades de apoyo o de soporte.....	14

2.9 ANÁLISIS DEL ENTORNO.....	15
2.10 ANÁLISIS DEL MACRO AMBIENTE.	16
2.11 PEST.....	17
2.11.1 Entorno Económico.....	17
2.11.2 Entorno Social.....	17
2.11.3 Entorno Político.....	17
2.11.4 Entorno Tecnológico.....	18
2.12 EL MICROAMBIENTE.	18
2.12.1 Visión.....	18
2.12.2 Misión.....	19
2.12.3. Objetivo.....	19
2.12.4 ¿Qué es un objetivo?.....	19
2.12.5 ¿Qué es un objetivo SMART?.....	19
2.12.6 Las 3M.....	21
2.12.7 Políticas.....	22
2.12.8 Valores.....	22
2.12.9 FODA.....	22
CAPÍTULO III:	24
ANÁLISIS ESTRATÉGICO.	24
3.1 ANÁLISIS EXTERNO DEL CBDMQ.....	24
3.1.1 Entorno económico:	24
3.1.2 Proveedores.....	34
3.1.3 Canal.	35
3.1.4 Consumidores.....	55
3.1.4 Responsabilidad Social Corporativa:	57
3.1.5 Competencia.....	67
3.1.6 Entorno Social y Político.....	74
3.1.6.2 Desempleo a Nivel país.	74
3.1.6.3 Delincuencia.....	74
3.1.7 Factor externo tecnológico.....	79
3.2 ANÁLISIS INTERNO DEL CBDMQ.....	81

3.2.1 Finanzas.	81
3.2.1.1 Otros ingresos del CBDMQ.....	82
3.2.1.2 Presupuesto.....	83
3.2.2 Marketing.....	85
3.2.3 Operaciones.....	86
3.2.4 Ventas/prestación de servicio.....	94
3.2.5 Tecnología.....	96
3.3 CADENA DE VALOR DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.....	108
3.4 PROCESOS DE LA CADENA DE VALOR DEL CBDMQ.....	109
3.4.1 RELACIONES PÚBLICAS.....	109
3.4.2 Proceso de Planificación.....	110
3.4.3 Proceso de Presupuesto.....	110
3.4.4 Proceso de Compras.....	111
3.4.5 Proceso de Tecnologías:	111
3.5 PROCESOS PRINCIPALES.....	112
3.5.1 Proceso de Recepción y Despacho.....	112
3.5.2 Proceso de Atención de Emergencias.....	112
3.5.3 Proceso de Gestión Administrativa de Emergencias.....	113
3.5.4 Proceso de Investigación.....	114
CAPÍTULO IV:	115
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	115
4.1 FODA POR HECHOS.....	116
4.1.1 Proveedores.....	116
4.1.2 Canal.....	117
4.1.3 Consumidores.....	118
4.1.4 Responsabilidad Social Corporativa.....	119
4.1.5 Competencia.....	120
4.1.6 Entorno político social.....	121
4.1.6 Factor Externo Tecnológico.....	122
4.1.7 Presupuesto.....	122

4.1.8 Marketing.....	123
4.1.9 Operaciones.....	124
4.1.10 Ventas/Prestación de servicio.....	125
4.1.11 Tecnología.....	126
4.1.12 Organización.....	127
4.1.13 Talento humano.....	128
4.2 FODA INSTITUCIONAL.....	129
4.3 ANÁLISIS CRUZADO:.....	130
4.3.1 Cuadro de Fortalezas vs Oportunidades.....	130
4.3.2 Puntos clave de apalancamiento (Key leverage points – KLP).....	130
4.3.3 Cuadro de Debilidades vs Amenazas.....	131
4.3.4 Coctel explosivo:.....	131
4.4 ESCENARIO REAL Y APUESTA DEL CBDMQ.....	132
4.5 OBJETIVO GENERAL ESTRATEGICO:.....	136
4.5.1 Estrategias.....	136
4.6 ANALISIS DE ESTRATEGIAS VS PROYECTOS.....	149
4.7 INDICES DE MEDICIÓN.....	150
CAPITULO V:.....	151
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	151
5.1 CONCLUSIONES.....	151
5.2 RECOMENDACIONES.....	155
ANEXOS.....	156
Anexo 1.....	157
Anexo 2.....	158
Anexo 3.....	159
Anexo 4.....	160
Anexo 5.....	161
Anexo 6.....	162
Anexo 7.....	163
Anexo 8.....	164
Anexo 9.....	165

Anexo 10.....	166
Anexo 11.....	167
Anexo 12.....	168
Anexo 13.....	169
Anexo 14.....	170
Anexo 15.....	171
Anexo 16.....	172
Anexo 17.....	173
Anexo 18.....	174
Anexo 19.....	175
Anexo 20.....	176
Anexo 21.....	177
BIBLIOGRAFÍA:	178

CAPÍTULO I

PLAN DE TESIS.

1.1 TEMA.

“Elaboración de un Plan Estratégico para el Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito”.

1.2 PROBLEMÁTICA.

La mayoría de emergencias que se atienden en el Distrito Metropolitano de Quito, tienen su origen en el desconocimiento, falta de prevención y capacitación oportuna a la comunidad. En el entorno industrial todavía existe gran despreocupación al respecto; por ello, es importante concientizar a la ciudadanía sobre los riesgos y medidas que se pueden adoptar para evitar accidentes, como prevenirlos y enfrentarlos.

Esta evidente falta de conocimiento o entrenamiento al personal dentro de las instituciones públicas y privadas ha llevado, a pérdidas irreparables tanto humanas como materiales, que con una buena capacitación y una respuesta efectiva e inmediata se lo puede evitar.

Es importante que el Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito, realice acciones necesarias para poder ingresar de una manera más agresiva a la comunidad, tanto a nivel de imagen corporativa como también, informando sobre sus tareas, obligaciones y actividades que realiza dentro del Distrito Metropolitano.

En nuestro país todavía no se tiene una “Verdadera Cultura de Prevención”, situación que nos han llevado a vivir pérdidas irreparables como en el caso tan sonado de la “**Discoteca Factory**” o una serie de emergencias diarias que se reportan en el Distrito Metropolitano de Quito, sencillamente porque no existen capacidades de reacción por falta de capacitación constante; o de personal calificado dentro de las instituciones.

Es muy importante también trabajar, en generar una imagen corporativa mucho más grande en el CBDMQ (Cuerpo de Bomberos de Quito), destacando sus funciones, áreas de competencia, responsabilidades y proyección a futuro que tiene como institución.

Lograr una verdadera introducción dentro de la sociedad, enfocándonos a que en el siglo XXI la calidad en el servicio es de suma importancia para la buena marcha y éxito de las instituciones, al ser una empresa pública vamos a vender un servicio de calidad y lograr posicionarnos en la comunidad como la “**institución rectora de emergencias dentro del Distrito Metropolitano**”, como indica nuestra visión institucional.

1.3 OBJETIVO GENERAL.

Elaborar un Plan Estratégico para el CBDM-Q que permita planificar el desarrollo y crecimiento de la institución para un horizonte de 10 años; determinando así las oportunidades de acción y servicios de interés, en los que se puede incursionar para mejorar el posicionamiento y ampliar la competitividad.

1.3.1 Objetivos Específicos.

- Fundamentar teóricamente la propuesta utilizando elementos técnicos y científicos que servirán de base para el desarrollo de este trabajo de investigación.
- Realizar un análisis situacional de la empresa mediante el estudio de su entorno lo cual permitirá elaborar un diagnóstico que identifique las condiciones reales en que se desenvuelve de la empresa.
- Formular estrategias corporativas de desarrollo aplicando la información recopilada a fin de determinar los recursos y objetivos de la empresa a corto y largo plazo en el marco de las oportunidades del mercado.

1.4 HIPÓTESIS.

Si se implementa plan estratégico dentro del CBDM-Q, la institución mejorará su imagen y brindará un mejor servicio en el ámbito de atención de emergencias, mediante la aplicación de herramientas mercadológicas que identifiquen soluciones inteligentes, que permitan mejorar los procesos internos y en el ámbito externo; fortalezcan la imagen de la institución a fin de obtener una mejor participación en el segmento que desarrolla su actividad.

1.5 VARIABLES E INDICADORES.

1.5.1 Dependientes.

- La atención al ciudadano o cliente.
- Infraestructura y equipos.
- Presupuesto para la difusión.
- Comunicación Organizacional.
- Mejoramiento de Procesos
- Posicionamiento
- Mejor Participación en la comunidad.

1.5.2 Independientes.

- Políticas, normativas o restricciones gubernamentales o distritales (Directorio del CBDM-Q, alcaldía, gobierno).
- Elaboración del plan estratégico.

1.5.3 Cualitativas.

- Satisfacción del cliente.
- Calidad de la imagen a difundir.
- Calidad en el servicio brindado a la comunidad.

1.5.4 Cuantitativas.

- Número de Bomberos operativos, paramédicos y personal administrativo.
- Número de emergencias atendidas en el Distrito Metropolitano de Quito.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.

2.1 ¿QUÉ ES LA PLANIFICACIÓN?

Planificar es prever y decidir hoy las acciones que nos pueden llevar desde el presente hasta un futuro deseable. No se trata de hacer predicciones acerca del futuro, sino de tomar las decisiones pertinentes para que ese futuro ocurra.

2.2 ETAPAS DE LA PLANIFICACIÓN

2.2.1 Diagnóstico.

Obtención de una visión lo más real posible de la situación que se desea enfrentar en el ambiente interno y externo.

2.2.2 Pronóstico.

Esfuerzos dirigidos a obtener información para determinar sucesos probables en el futuro, considerando las condiciones externas a enfrentar por las estrategias.

2.2.3 Establecimiento de Objetivos.

Permite fijar objetivos y metas indicando los objetivos operativos, funcionales y superiores.

2.3 ESTRATEGIAS.

El concepto de estrategia, involucra el propósito general de una organización o empresa y establece en marco conceptual básico por medio del cual esta se transforma y se adapta al medio en que se encuentra, usualmente afectado por rápidos y continuos cambios.

En el concepto de estrategia, vinculado a la planificación, se consideran varias dimensiones con las cuales se puede conformar una definición global.¹

2.4 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

La Planificación Estratégica es un proceso de evaluación sistemática de la naturaleza de un negocio, definiendo los objetivos a largo plazo, identificando metas y objetivos cuantitativos, desarrollando estrategias para alcanzar dichos objetivos y localizando recursos para llevar a cabo las indicadas estrategias.

Es una poderosa herramienta de diagnóstico, análisis, reflexión y toma de decisiones colectivas, en torno al quehacer actual y al camino que deben recorrer en el futuro las organizaciones e instituciones, para adecuarse a los cambios y a las demandas que les impone el entorno y lograr el máximo de eficiencia y calidad de sus prestaciones.

1

<http://www.gestiopolis.com/recursos/experto/catsexp/pagans/ger/No10/planificacionestrat%C3%A9gica.htm>

Planificando conseguimos lo siguiente:

- Establecer la dirección a seguir por la empresa y sus unidades de negocio
- Examinar, analizar y discutir sobre las diferentes alternativas posibles.
- La Planificación facilita la posterior toma de decisiones
- Supone mayores beneficios y menores riesgos ²

2.5 FUNDAMENTACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Todo proceso de Planificación Estratégica se fundamenta en tres aspectos:

- a. Situación actual de la empresa o institución.
 - Análisis Situacional de la empresa o institución.
 - Análisis del Macro y Micro ambiente
- b. Expectativas de hacia dónde quiere llegar la institución.
 - Planteamiento de objetivos y metas a corto, mediano y largo plazo
- c. Determinar cómo se ha de llegar hacia donde se quiere llegar.
 - Diseñar las estrategias necesarias y suficientes para generar ventajas competitivas y garantizar posicionamiento.

² Fuente:

<http://www.gestiopolis.com/recursos/experto/catsexp/pagans/ger/No10/planificacionestrat%C3%A9gica.htm>

Existen ciertos factores que se deben evitar al cuando se realiza una planificación estratégica, estos factores se pueden resumir de la siguiente forma:

- Destinar demasiado tiempo a la descripción de la empresa.
- Establecer objetivos que no sean medibles.
- Negligencia en el análisis del mercado y competencia.
- Falta de previsión el cronograma y presupuesto del plan estratégico.
- Recolección inapropiada de información
- Desconocimiento de la verdadera naturaleza del problema
- Incapacidad de obtener el objetivo deseado

Como conclusión resulta necesario resaltar la importancia de la planificación estratégica para la consecución de las metas y objetivos que se planteen en la organización de una forma efectiva.³

2.6 MODELO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.

De forma general, resulta necesario establecer la importancia que tiene que en una empresa se planteen, tanto la visión y misión, así como también las metas y objetivos, ya sean a corto, mediano o largo plazo, pues estos direccionarán los esfuerzos de la empresa y determinarán el camino que ésta deberá seguir para consolidarlos. En este punto podemos considerar a un modelo de gestión estratégica como una herramienta administrativa utilizada para la consecución eficiente y efectiva de estos objetivos y metas.

³ Fuente: <http://www.tja.entelnet.bo/uteplan/planpag1.html>.

José Ramón Betancourt en su texto de Gestión Estratégica “Navegando hacia el cuarto paradigma”, define la gestión estratégica como “el arte y/o ciencia de anticipar y gerenciar participativamente el cambio con el propósito de crear permanentemente estrategias que permitan garantizar el futuro del negocio”. Puesto en otras palabras, el modelo de gestión estratégica puede ser considerado como una herramienta utilizada por los departamentos gerenciales o administrativos de una organización para generar ventajas competitivas formulando estrategias que permitan el cumplimiento de metas y objetivos, optimizando los recursos de la empresa y adaptándolos de forma eficiente al medio en que ésta opere.

Un sistema de gestión estratégica se entiende como un proceso lógico que cumple varias etapas, dentro de las cuales resulta necesario recalcar la definición de la visión y misión, un estudio interno y externo de la empresa que puede definirse como el análisis situacional de la misma, definición del problema o problemas de la organización, la estructuración de estrategias, la definición de proyectos y presupuesto de los mismos:

- Se puede definir a la visión como la aspiración alcanzable a la que la empresa pretende llegar en un período de tiempo determinado.
- Por otra parte, la misión, comprende aspectos relacionados con el producto, los procesos productivos, segmentos de mercado y la filosofía bajo la cual se maneja la empresa.
- El análisis situacional comprende principalmente un estudio interno de fortalezas y debilidades de la organización, así mismo, un análisis de ciertos factores externos como amenazas y oportunidades. Este tipo de estudio o análisis se denomina **FODA**.

- La estructuración de estrategias comprende establecer medios de acción para orientar y direccionar las operaciones de la empresa. Estas estrategias enfatizan el cumplimiento de la misión y objetivos de la organización, garantizando que se aprovechen las oportunidades y fortalezas, neutralizando amenazas y corrigiendo debilidades.
- La definición del problema o problemas hace referencia a las carencias de la organización o procesos que se deben reestructurar.
- Los proyectos se pueden definir como nuevas líneas de acción en las que puede intervenir o invertir la organización.
- En cuanto a los presupuestos, se puede decir que estos hacen referencia a la demanda de capitales que demanda cada proyecto nuevo.

Modelo de Gestión Estratégica



Ilustración 1: Modelo de Gestión Estratégica

Fuente: http://www.utem.cl/direplan/articomunicologia_fm.htm

2.7 LAS FUERZAS DE PORTER.

Según Porter, existen cinco fuerzas que determinan las consecuencias de rentabilidad a largo plazo de un mercado o de algún segmento de éste. La corporación debe evaluar sus objetivos y recursos frente a éstas cinco fuerzas que rigen la competencia industrial:

Amenaza de entrada de nuevos competidores. El atractivo del mercado o el segmento depende de qué tan fáciles de franquear son las barreras para los nuevos participantes que puedan llegar con nuevos recursos y capacidades para apoderarse de una porción del mercado.

Rivalidad entre los competidores. Para una corporación será más difícil competir en un mercado o en uno de sus segmentos donde los competidores estén muy bien posicionados, sean muy numerosos y los costos fijos sean altos, pues constantemente estará enfrentada a guerras de precios, campañas publicitarias agresivas, promociones y entradas de productos nuevos.

Poder de negociación de los proveedores. Un mercado o segmento del mercado no será atractivo cuando los proveedores estén muy bien organizados gremialmente, tengan fuertes recursos y puedan imponer sus condiciones de precio y tamaño del pedido. La situación se complica aún más si los insumos que suministran son claves para nosotros, no tienen sustitutos o son pocos y de alto costo. La situación será aun más crítica si al proveedor le conviene estratégicamente integrarse hacia adelante.

Poder de negociación de los compradores. Un mercado o segmento no será atractivo cuando los clientes están muy bien organizados, el producto tiene varios o muchos sustitutos, el producto no es muy diferenciado o es de bajo costo para el cliente, porque permite que pueda haber sustituciones por igual o menor costo.

A mayor organización de los compradores mayores serán sus exigencias en materia de reducción de precios, de mayor calidad y servicios; y, por consiguiente la corporación tendrá una disminución en los márgenes de utilidad. La situación se hace más crítica si a las organizaciones de compradores les conviene estratégicamente integrarse hacia atrás.

Amenaza de ingreso de productos sustitutos. Un mercado o segmento no es atractivo si existen productos sustitutos reales o potenciales. La situación se complica si los sustitutos están más avanzados tecnológicamente o pueden entrar a precios más bajos reduciendo los márgenes de utilidad de la corporación y de la industria.

2.7.1 Dos Fuerzas más.

Junto a estas fuerzas surgen dos más que hoy en día parecen necesarias para definir el entorno en el que nos encontramos: el entorno regulador y el entorno tecnológico. José Miguel Fernández Güell, habla así de las 7 fuerzas de Porter:

“Hablar de un entorno regulador como fuerza fundamentadora, influenciadora y rediseñadora del entorno es hoy por hoy necesario. Con una legislación en muchos casos tan intrusiva, poco unificada y segmentada no parece que éste sea un elemento a pasar por alto por su fuerte carga constructora del entorno.

Del mismo modo el entorno tecnológico está creando unas reglas de juego, si no distintas, sí matizadas; en las que los actores, incluidos los clientes, adquieren unas armas muy potentes y llenas de contenido. Se podría pensar que el entorno tecnológico y la forma de asumirlo por parte de los distintos agentes forma parte de ello y no es una fuerza en sí, pero es tal su capacidad de transformación e influencia que no cabe sino darle la importancia que merece dibujando un escenario en el que el entorno tecnológico tenga un valor capital.”

Estas fuerzas crean el marco de gestión y existencia de las empresas y destinos turísticos en la actualidad. De nuestra capacidad de controlar esas fuerzas y convertir las amenazas en oportunidades depende el éxito de nuestra estrategia y el valor de nuestra táctica.

2.8 LA CADENA DE VALOR.

La cadena valor es una herramienta de gestión diseñada por Michael Porter que permite realizar un análisis interno de una empresa, a través de su desagregación en sus principales actividades generadoras de valor.

Se denomina cadena de valor, pues considera a las principales actividades de una empresa como los eslabones de una cadena de actividades (las cuales forman un proceso básicamente compuesto por el diseño, producción, promoción, venta y distribución del producto), las cuales van añadiendo valor al producto a medida que éste pasa por cada una de éstas.

Esta herramienta divide las actividades generadoras de valor de una empresa en dos: las actividades primarias o de línea y las actividades de apoyo o de soporte:

2.8.1 Actividades primarias o de línea.

Son aquellas actividades que están directamente relacionadas con la producción y comercialización del producto:

Logística interior (de entrada): actividades relacionadas con la recepción, almacenaje y distribución de los insumos necesarios para fabricar el producto.

Operaciones: actividades relacionadas con la transformación de los insumos en el producto final.

Logística exterior (de salida): actividades relacionadas con el almacenamiento del producto terminado, y la distribución de éste hacia el consumidor.

Mercadotecnia y ventas: actividades relacionadas con el acto de dar a conocer, promocionar y vender el producto.

Servicios: actividades relacionadas con la provisión de servicios complementarios al producto tales como la instalación, reparación, mantenimiento.

2.8.2 Actividades de apoyo o de soporte.

Son aquellas actividades que agregan valor al producto pero que no están directamente relacionadas con la producción y comercialización de éste, sino que más bien sirven de apoyo a las actividades primarias:

Infraestructura de la empresa: actividades que prestan apoyo a toda la empresa, tales como la planeación, las finanzas, la contabilidad.

Gestión de recursos humanos: actividades relacionadas con la búsqueda, contratación, entrenamiento y desarrollo del personal.

Desarrollo de la tecnología: actividades relacionadas con la investigación y desarrollo de la tecnología necesaria para apoyar las demás actividades.

Aprovisionamiento: actividades relacionadas con el proceso de compras.

El desagregar una empresa en estas actividades permite realizar un mejor análisis interno de ésta, permitiendo, sobre todo, identificar fuentes existentes y potenciales ventajas competitivas; y, comprender mejor el comportamiento de los

costos. Para de ese modo, potenciar o aprovechar las ventajas competitivas, y hallar formas de minimizar los costos.

En general, el objetivo ulterior de la herramienta de la cadena de valor es procurar generar el mayor valor posible en cada una de las actividades desagregadas, y al mismo tiempo procurar minimizar los costos en cada una de éstas; buscando, de ese modo, obtener el mayor margen de utilidad posible.

2.9 ANÁLISIS DEL ENTORNO

De una manera práctica se puede definir al entorno como todos los factores que de una u otra forma están relacionados con el funcionamiento de la empresa, es decir, todos aquellos elementos externos que influyen en el funcionamiento presente y futuro de la organización. Se puede decir que un buen análisis del entorno garantiza que la empresa logre un posicionamiento efectivo, genera buenos resultados, y enfrente los posibles cambios que se pueden presentar en los mercados de una manera más eficiente.

El análisis del entorno o medio ambiente ocupa un papel fundamental en la concepción de la Planeación Estratégica, pues este contempla la respuesta de la empresa a su medio ambiente presente y futuro, "con el fin de permitir que el negocio opere con un máximo de congruencia y un mínimo de fricciones en las condiciones cambiantes de un mundo incierto". (Wilson).⁴

Existen tres maneras básicas de analizar el entorno de un negocio:

- **Análisis ad-hoc:** Este tipo de análisis se lo realiza dentro de un período corto de tiempo, generalmente consiste en realizar exámenes o estudios esporádicos,

⁴ Fuente: Marta Pérez: "Guía Práctica de Planeación Estratégica"

y su aplicación generalmente se da cuando la organización comienza a experimentar inestabilidad dentro de sus segmentos de mercado.

- **Análisis regular:** El análisis regular de entorno consiste en estudios programados de entorno. Este tipo de análisis generalmente lo practican las empresas una vez cada año.
- **Análisis continuo:** Se lo conoce también como Método de Aprendizaje Continuo. Se presenta en empresas u organizaciones que recopilan datos de sus segmentos de mercado en forma continua y permanente, permitiendo a las empresas generar ventajas competitivas, prever posibles cambios dentro de sus segmentos y evidentemente generar estrategias que les permitan afrontar de forma más eficiente esos cambios.

La mayoría de los especialistas piensan que en el turbulento entorno en el que se mueven los negocios hoy en día el mejor método es el análisis continuo. Ello permite a la compañía actuar rápidamente, tomar ventaja de las oportunidades antes que los competidores y así responder a las amenazas del entorno antes de que se haya producido un daño significativo.⁵

2.10 ANÁLISIS DEL MACRO AMBIENTE.

El análisis del macro ambiente se basa en el estudio de las fuerzas ambientales, su naturaleza e influencia, que a nivel macro influyen en el desarrollo de las actividades de la empresa, entendiéndose como fuerzas macro ambientales aquellas de carácter económico, político, social, cultural, demográfico, jurídico, ecológico y tecnológico.

Dentro de los principales factores que analiza el macro ambiente, se pueden mencionar los siguientes:

⁵ Fuente: http://es.wikipedia.org/wiki/An%C3%A1lisis_del_entorno

2.11 PEST.

2.11.1 Entorno Económico.

- Renta per cápita.
- Crecimiento de la renta.
- Tasa de desempleo.
- Tasa de Inflación.
- Tasas de crecimiento del PIB a nivel general y per cápita.
- Crecimiento y perspectivas de desarrollo de la actividad económica de la empresa
- Nivel de distribución de los ingresos de la población.
- Tendencia del nivel general de precios (IPC)
- Estudio de la balanza de pagos del país
- Estudio de la balanza comercial de país
- Análisis de la deuda externa, pública y privada

2.11.2 Entorno Social.

- Influencias sociológicas
- Cambios que se producen en la sociedad
- Tendencias de comportamiento
- Perspectivas de desarrollo social

2.11.3 Entorno Político.

- Estabilidad y riesgo político
- Deuda del gobierno
- Déficit o superávit presupuestario

- Nivel de impuestos corporativos y personales
- Aranceles de importación
- Restricciones a la exportación
- Restricciones en flujos financieros internacionales
- Situación política a nivel nacional y regional y su incidencia en el desarrollo de la empresa.
- Descripción y análisis de las políticas institucionales del Estado y sus Instituciones, que de una u otra manera tienen que ver con las actividades de la empresa.
- Un análisis de los gremios y grupos de presión, que influyen o intervienen activamente en las actividades de la empresa.

2.11.4 Entorno Tecnológico.

- Hace referencia a la tecnología que utiliza la empresa y aquella tecnología disponible en los mercados mundiales. Como este factor puede mejorar la producción de la empresa.

2.12 El Microambiente.

2.12.1 Visión.

Se refiere a lo que la empresa quiere crear, la imagen futura de la organización.

La visión es creada por la persona encargada de dirigir la empresa, y quien tiene que valorar e incluir en su análisis muchas de las aspiraciones de los agentes que componen la organización, tanto internos como externos.

La visión se realiza formulando una imagen ideal del proyecto y poniéndola por escrito, a fin de crear el sueño (compartido por todos los que tomen parte en la iniciativa) de lo que debe ser en el futuro la empresa.

2.12.2 Misión.

Es la razón de ser de la empresa, el motivo por el cual existe. Así mismo es la determinación de la/las funciones básicas que la empresa va a desempeñar en un entorno determinado para conseguir tal misión.

2.12.3. Objetivo.

Desde el punto de vista genérico, la palabra “objetivo” se refiere a todo tipo de metas, fines, orientaciones o valores hacia los que tiende la actividad empresarial.

En sentido estricto, al hablar de objetivo nos referimos a ese resultado que está previsto conseguir en un plazo de tiempo determinado. En el terreno empresarial podría considerarse como el estado futuro deseado en la empresa o en algunos de los elementos que la componen.

2.12.4 ¿Qué es un objetivo?

Elemento programático que identifica la finalidad hacia la cual deben dirigirse los recursos y esfuerzos para dar cumplimiento a los propósitos.

2.12.5 ¿Qué es un objetivo SMART?

Todo objetivo debe cumplir las siguientes características:

- **Concretos** (Specific): Se ha de buscar la mayor concreción posible para que no haya luego problemas de interpretación y todo el mundo lo tenga claro. Nada de vaguedades.
- **Medible** (Measurable): Lo que no se puede medir, simplemente no existe. Se ha de establecer siempre objetivos cuantitativos (que pueden reflejar cualidad). No es lo mismo tener como objetivo ofrecer una gran atención al cliente que reducir el número de quejas un 50%. En el segundo caso se podrá saber exactamente en qué grado se ha cumplido el objetivo o no.
- **Alcanzable** (Attainable): Los objetivos tienes que conseguir sacar lo mejor de nosotros o del equipo. Tiene que ser un reto. Pero si es demasiado ambicioso y queda fuera de lo posible, entrará en juego la desmotivación. Por ello el objetivo debe ser siempre ambicioso pero posible. Además, hay que prever la posibilidad de reajustar los objetivos si hay una causa de fuerza mayor, por ejemplo, un cambio inesperado en el entorno que no se podía prever en el DAFO.
- **Realista** (Realistic): No hay que despegar nunca los pies del suelo. Sin duda hay muchas cosas que se pueden hacer pero es más importante saber si se deben hacer. Hay que buscar siempre enmarcar los objetivos dentro de la ética, los valores de la compañía -o de uno mismo-, y el entorno. Así como analizar cómo pueden afectar a terceras partes.
- **Tiempo** (Timely): Hay que ser claros con la dimensión temporal de cada objetivo, así como elaborar una línea del tiempo donde vayan marcados las distintos subobjetivos o etapas para llegar al objetivo. Si te propones reducir las quejas de los clientes en un año al 50% deberías establecer una reducción progresiva para cada mes. Así puedes ir corrigiendo las cosas en lugar de tomar medidas drásticas a falta de tres meses de finalización del plazo.⁶

⁶ Fuente: <http://guiadegerencia.com/objetivos-smart/>.

2.12.6 Las 3M.

Medios (Iniciativas Estratégicas).

Medios son los instrumentos, herramientas o vehículos que facilitan el logro o aplicación de un objetivo.

Las iniciativas estratégicas representan un grupo de programas y proyectos, que normalmente deberían estar fuera del día a día de las actividades operacionales, y que tienen como misión ayudar a la empresa a alcanzar los resultados planificados.

Las organizaciones pueden utilizar tres procesos para gestionar su portfolio de iniciativas estratégicas:

1. Seleccionar las iniciativas
2. Asignar los recursos necesarios
3. Asignar las responsabilidades para ejecutarlas⁷

Metas.

Una meta es un objetivo conocido, hacia el que se dirigen acciones que tienen el propósito de alcanzar un objetivo.

Medidas (KPI).

Disposiciones normativas o decisiones que aporten de manera positiva y tajante para la consecución de los objetivos planteados en la organización.

⁷ <http://strategycomer.blogspot.com/2010/04/las-iniciativas-estrategicas.html>

Hoy día se encuentra de moda establecer los KPI como indicadores esenciales tanto para los planes estratégicos como para lo establecido bajo los lineamientos del Balanced Scorecard o Cuadro de Mando Integral.

Key Performance Indicators (KPI), son también conocidos como Key Success Indicators (KSI, indicadores claves de éxito) son medidas financieras y no financieras utilizadas para reflejar el éxito crítico de una organización. Estas son utilizadas en Inteligencia de Negocios (BI) para mostrar el estado actual de un negocio y recetar el curso de acción. Los KPIs difieren dependiendo de la naturaleza de una organización. Ellos ayudan a la organización a medir el progreso hacia las metas organizacionales.⁸

2.12.7 Políticas.

La política consiste de reglas o guías operacionales para la organización, que no están sujetas a cambio.

2.12.8 Valores.

Los valores corporativos son elementos de la cultura organizacional propios de cada compañía, dadas sus características competitivas, las condiciones de su entorno, la competencia y la experiencia de los clientes y propietarios.

2.12.9 FODA.

El FODA es una herramienta de análisis estratégico, que permite analizar elementos internos o externos de programas y proyectos.

⁸ www.grupokaizen.com/bsce/Key_performance_indicators.doc

- Las Fortalezas son todos aquellos elementos internos y positivos que diferencian al programa o proyecto de otros de igual clase.
- Las Oportunidades son aquellas situaciones externas, positivas, que se generan en el entorno y que una vez identificadas pueden ser aprovechadas.
- Las Debilidades son problemas internos, que una vez identificados y desarrollando una adecuada estrategia, pueden y deben eliminarse.
- Las Amenazas son situaciones negativas, externas al programa o proyecto, que pueden atentar contra éste, por lo que llegado al caso, puede ser necesario diseñar una estrategia adecuada para poder sortearla.

CAPÍTULO III: ANÁLISIS ESTRATÉGICO.

3.1 ANÁLISIS EXTERNO DEL CBDMQ.

3.1.1 Entorno económico:

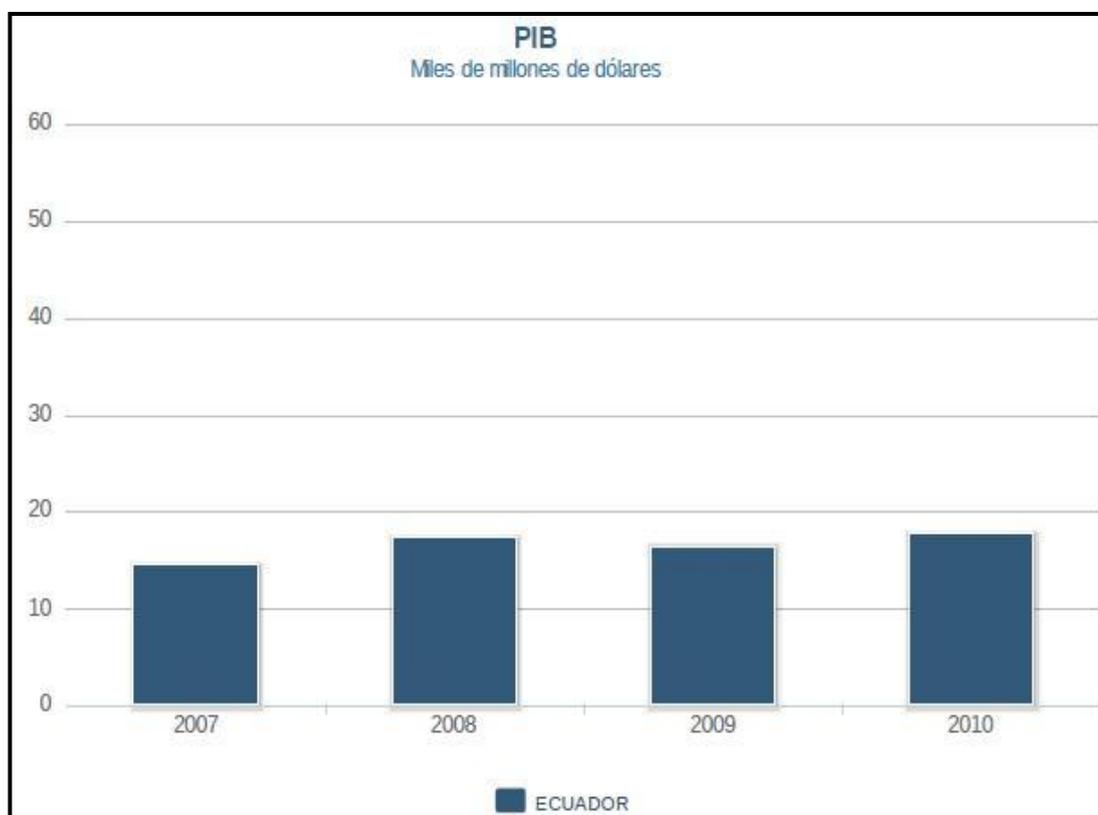


Ilustración 2: Evolución de PIB Ecuador
Fuente: GRUPO DE ESTUDIOS ECONOMICOS de Juan Carlos Ortiz.

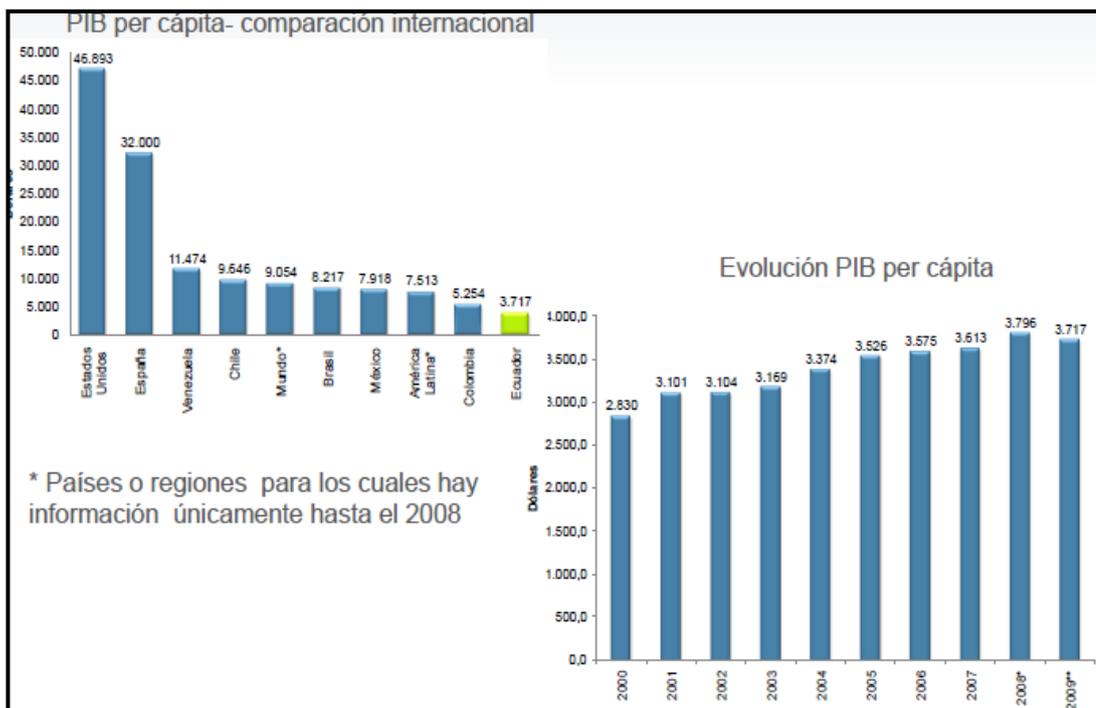


Ilustración 3: Evolución PIB per cápita.
Fuente: GRUPO DE ESTUDIOS ECONOMICOS de Juan Carlos Ortiz.

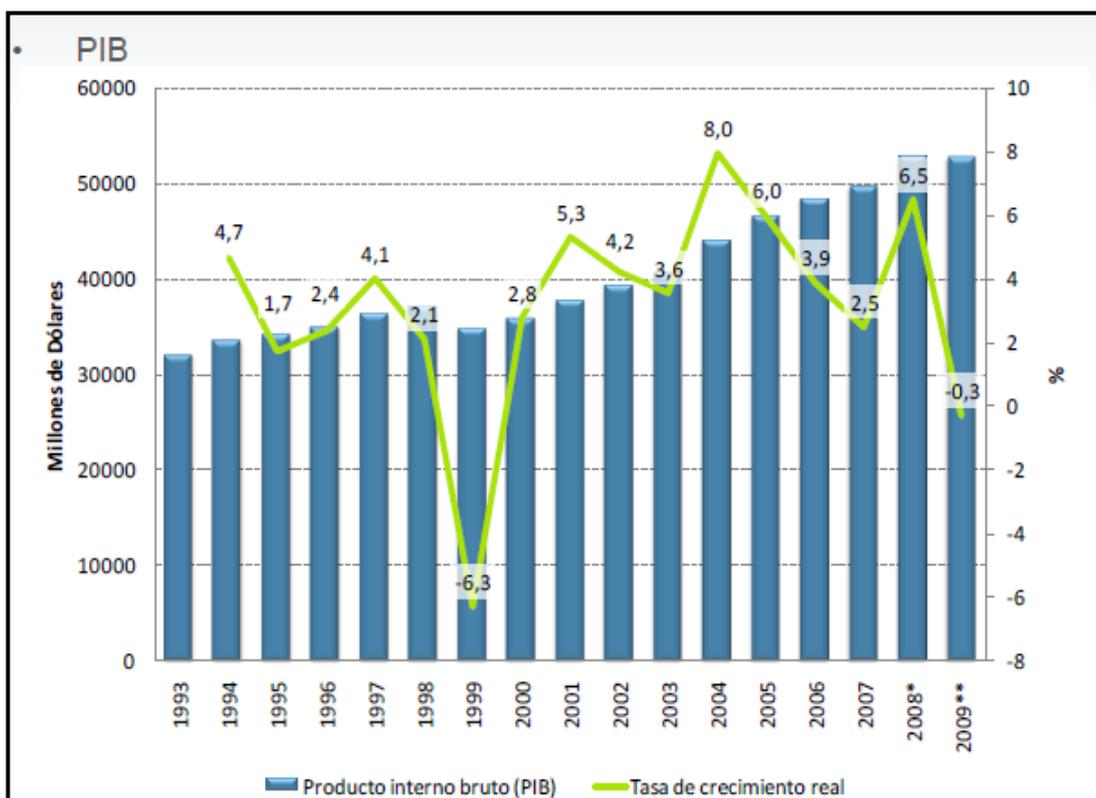


Ilustración 4: Crecimiento del PIB
Fuente: GRUPO DE ESTUDIOS ECONOMICOS de Juan Carlos Ortiz.

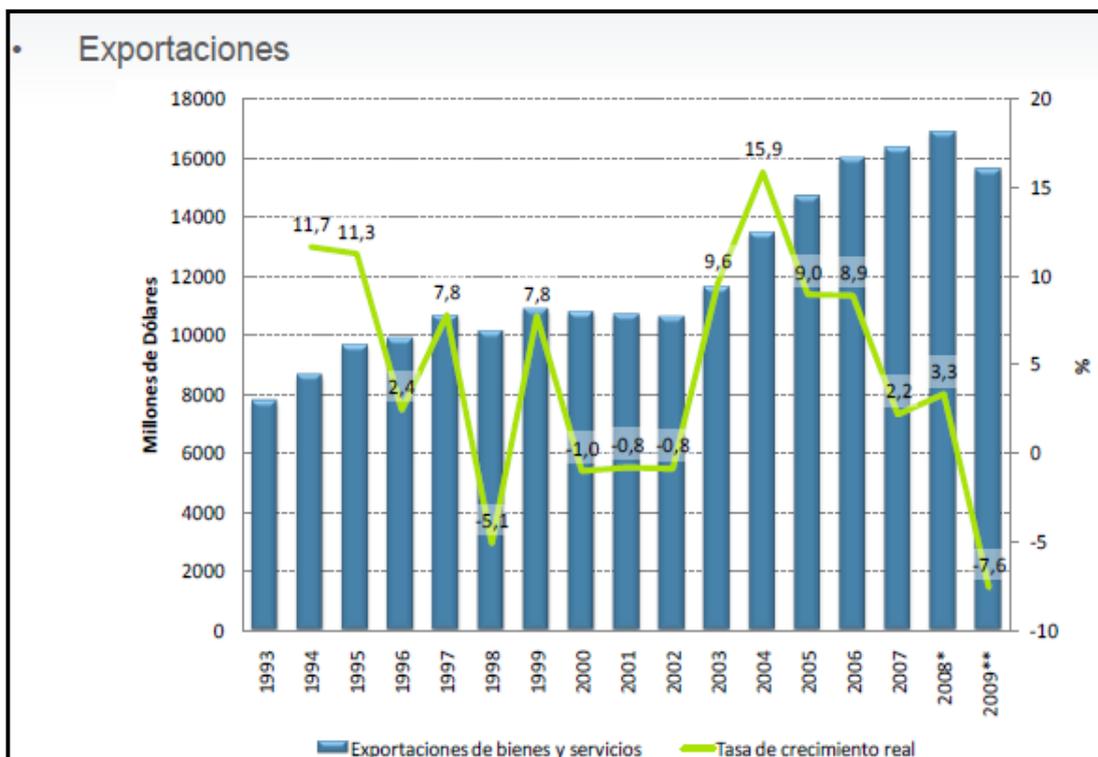


Ilustración 5: Exportaciones en el Ecuador.
Fuente: GRUPO DE ESTUDIOS ECONOMICOS de Juan Carlos Ortiz.

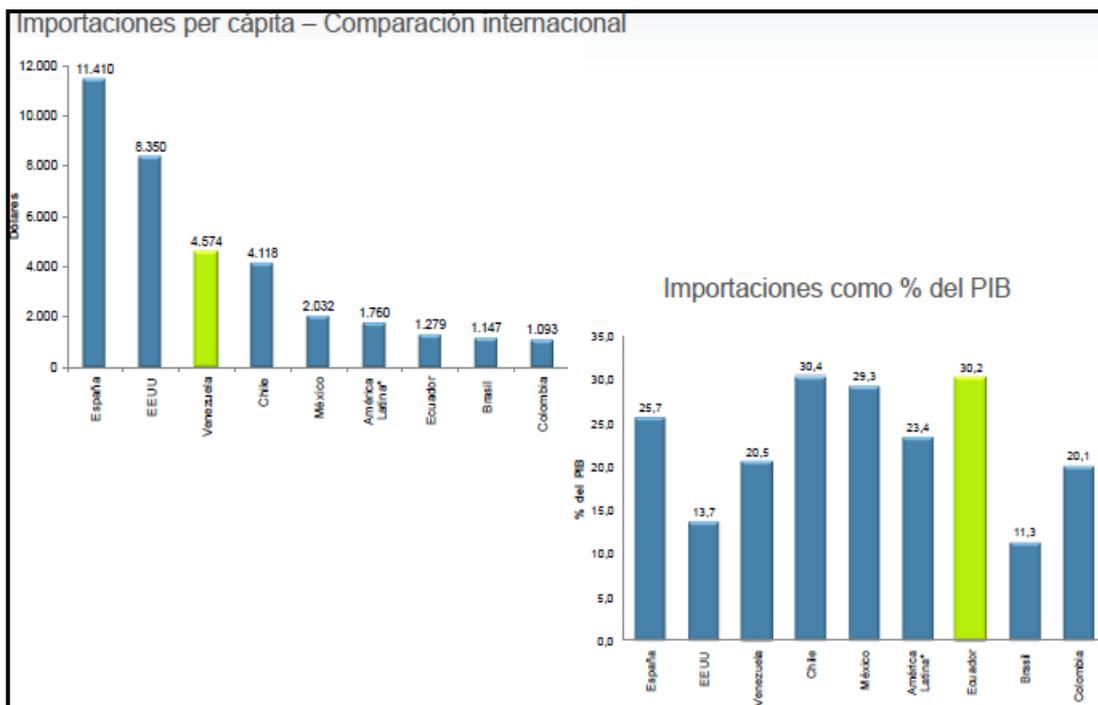


Ilustración 6: Importaciones Per Cápita
Fuente: GRUPO DE ESTUDIOS ECONOMICOS de Juan Carlos Ortiz.

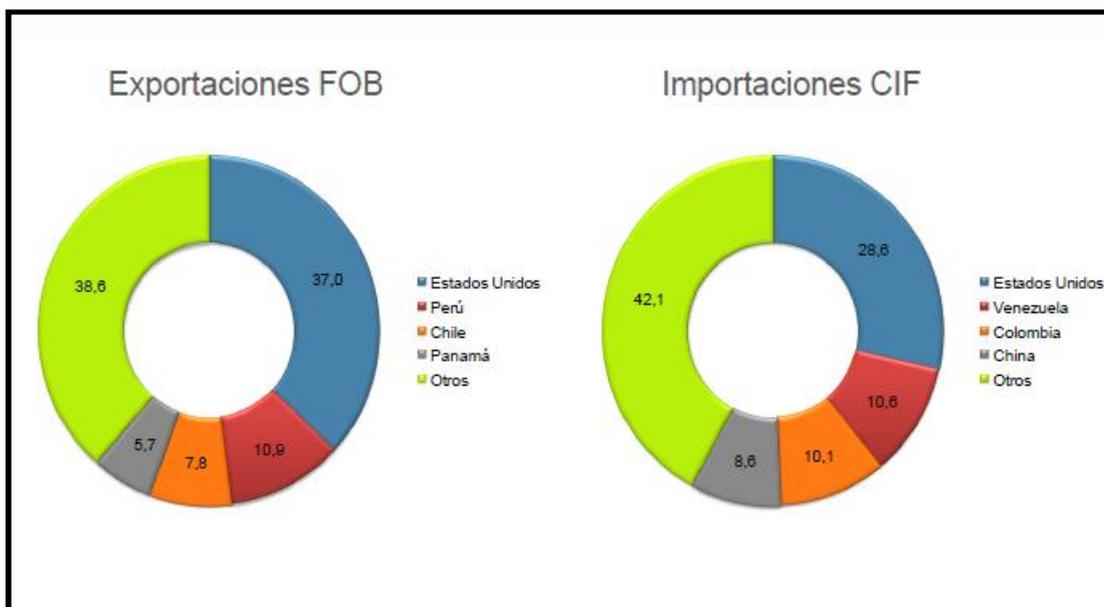


Ilustración 7: Exportaciones FOB importaciones CIF
Fuente: GRUPO DE ESTUDIOS ECONOMICOS de Juan Carlos Ortiz.

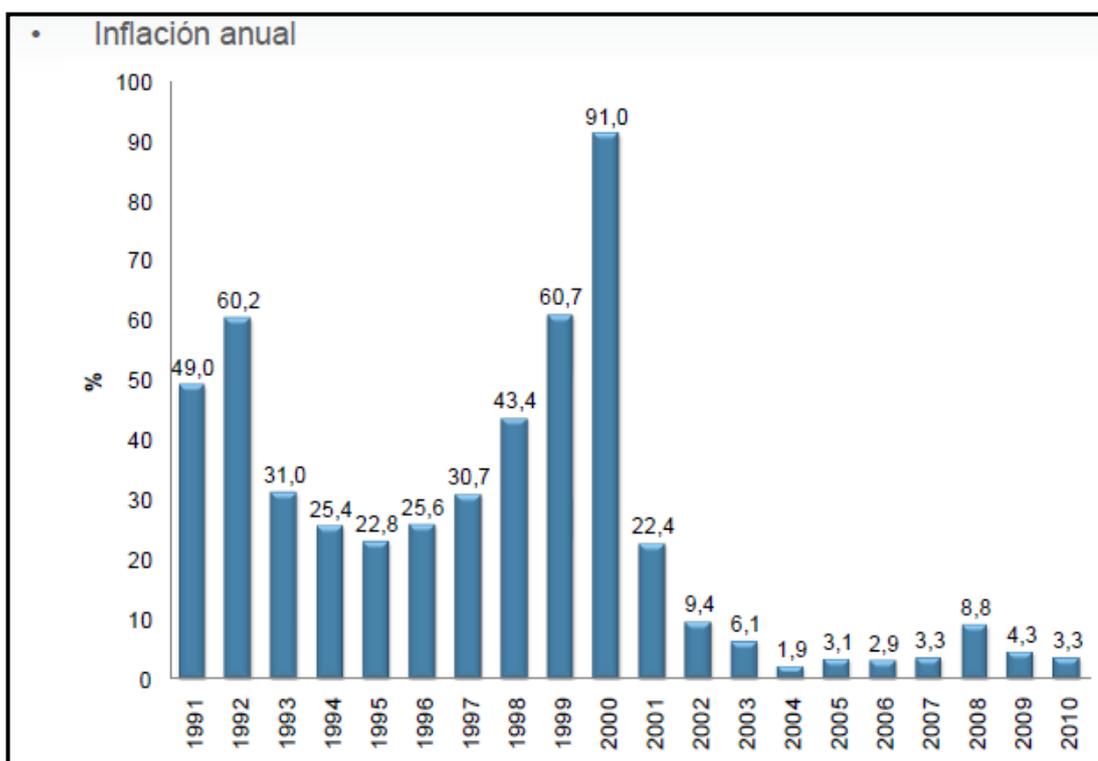


Ilustración 8: Importaciones Anuales.
Fuente: GRUPO DE ESTUDIOS ECONOMICOS de Juan Carlos Ortiz.

- Comportamiento mensual de la inflación – Variaciones Anuales (%)

GRUPOS Y SUB-GRUPOS	INFLACIÓN ANUAL												
	2009	2010											
	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
INDICE GENERAL	4.3	4.4	4.3	3.4	3.2	3.2	3.3	3.4	3.8	3.4	3.5	3.4	3.3
Alimentos y bebidas no alcohólicas	4.5	4.9	5.1	3.8	3.7	3.9	4.1	4.4	5.8	5.6	5.4	5.9	5.4
Bebidas alcohólicas, tabaco y estupefacientes	8.9	7.7	7.0	2.9	6.0	6.8	6.6	7.5	5.8	5.4	6.6	6.1	6.3
Prendas de vestir y calzado	5.3	6.0	5.1	4.3	4.3	4.0	4.2	4.3	4.4	3.8	3.6	3.9	4.6
Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles	2.8	2.5	2.4	2.3	2.3	3.0	3.0	2.8	2.8	2.6	2.9	1.9	2.0
Muebles y artículos para el hogar	4.4	4.1	3.5	2.8	1.4	1.4	2.4	2.3	2.4	2.3	2.2	1.8	2.2
Salud	3.7	3.3	3.3	3.5	3.8	3.3	3.3	3.7	4.3	4.3	4.2	3.8	3.9
Transporte	1.5	1.3	1.2	1.3	1.6	1.8	1.7	1.8	1.7	1.3	1.4	1.5	1.2
Comunicaciones	-0.2	0.0	0.3	-0.1	-0.3	-0.4	-0.4	0.0	0.0	0.6	1.4	0.6	0.6
Recreación y cultura	2.8	4.0	4.8	3.2	2.3	2.4	2.1	2.3	2.5	0.4	0.4	1.2	-0.9
Educación	3.8	3.8	3.8	3.8	4.2	3.6	3.6	3.6	3.6	2.4	3.2	3.2	3.2
Restaurantes y hoteles	6.5	6.7	6.0	6.1	6.5	6.1	6.0	6.2	5.9	5.3	4.4	4.3	4.6
Bienes y servicios diversos	14.0	13.4	12.2	5.1	3.0	2.9	1.8	1.4	1.7	2.0	2.0	0.7	2.2

Tabla 1: Comportamiento de la inflación según el BCE.
Fuente: GRUPO DE ESTUDIOS ECONOMICOS de Juan Carlos Ortiz.

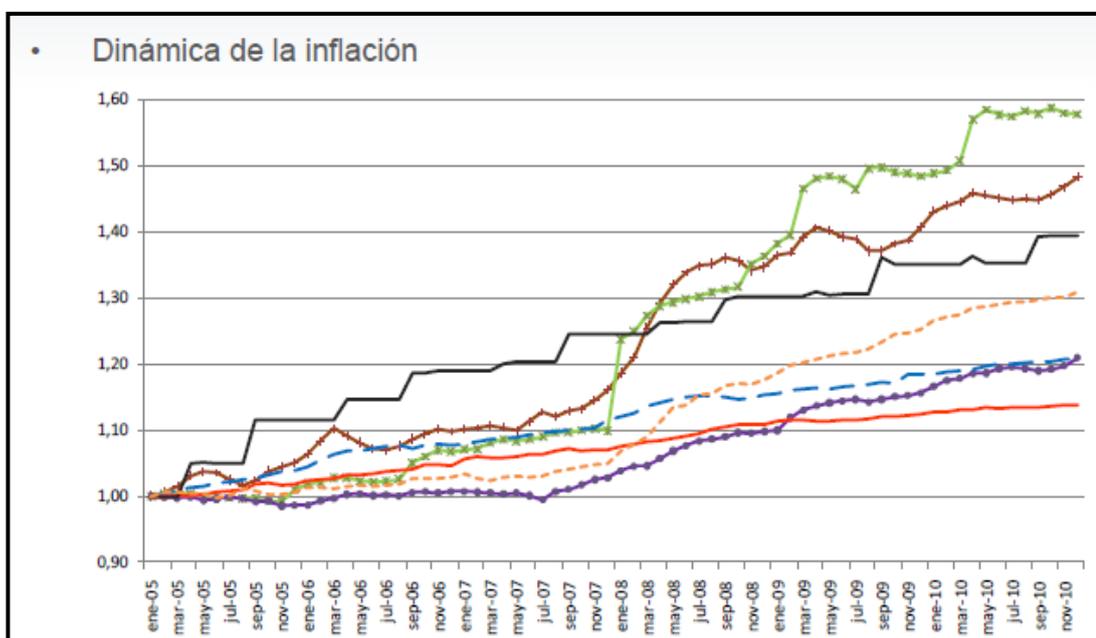


Ilustración 9: Dinámica de la inflación.
Fuente: GRUPO DE ESTUDIOS ECONOMICOS de Juan Carlos Ortiz.

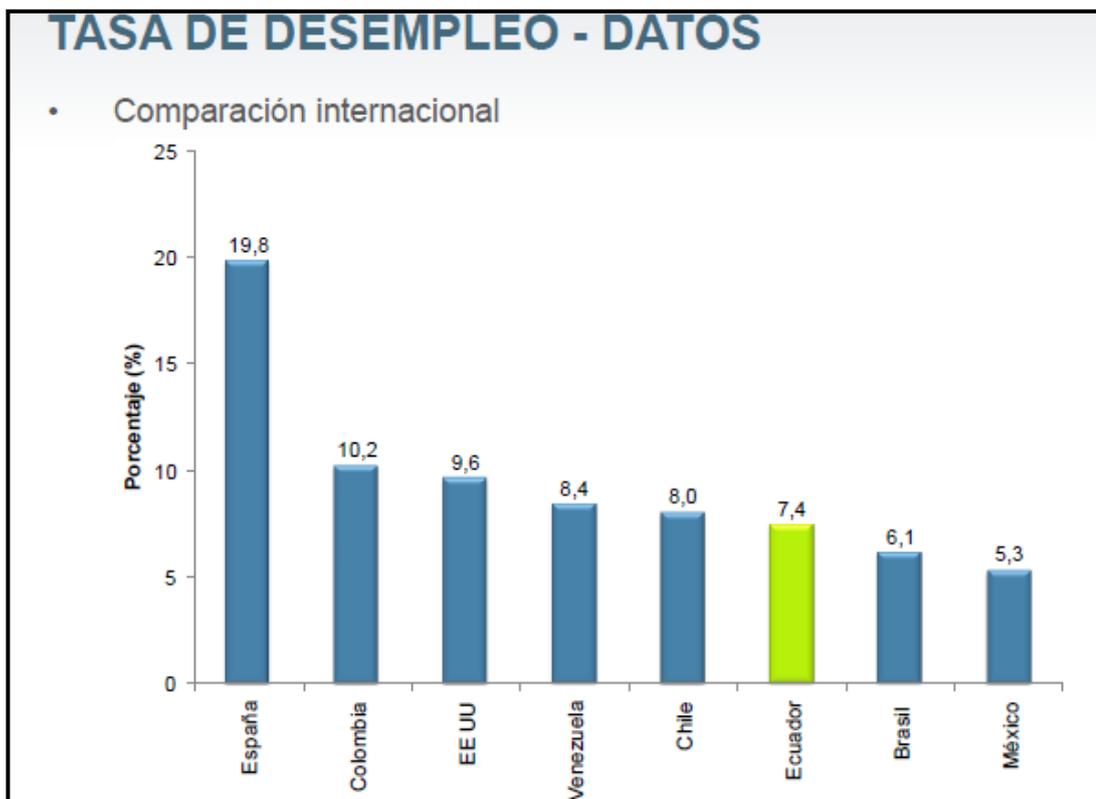


Ilustración 10: Tasa de Desempleo
Fuente: GRUPO DE ESTUDIOS ECONOMICOS de Juan Carlos Ortiz.

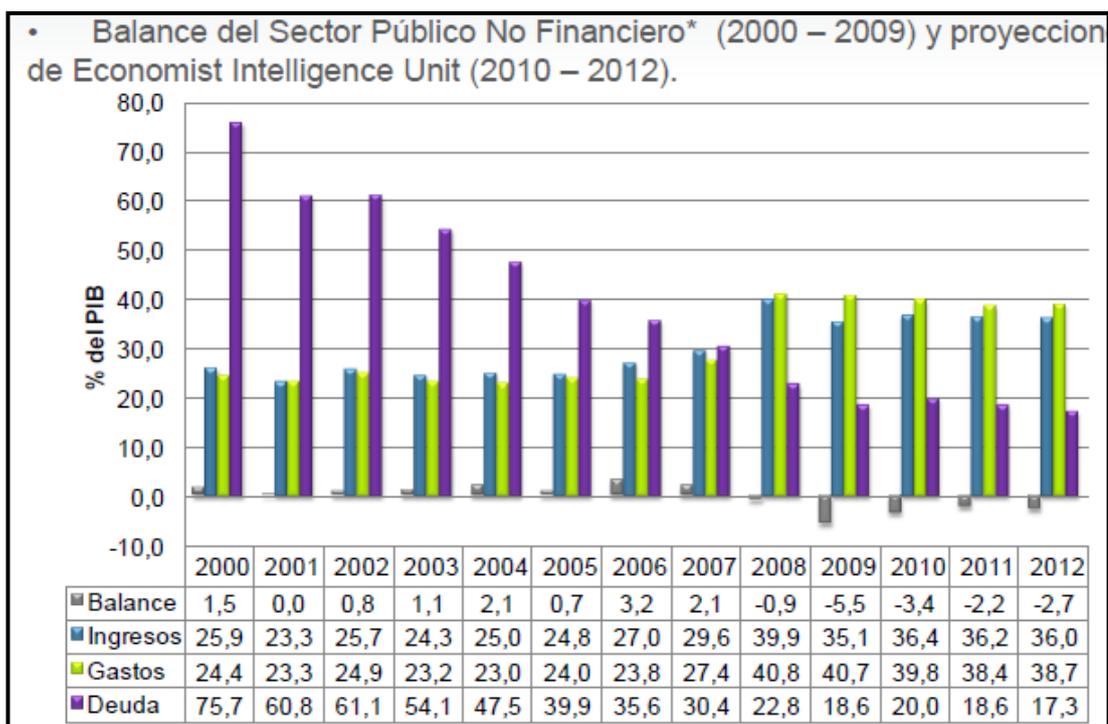


Ilustración 11: Balance Porcentual del sector público PIB
Fuente: GRUPO DE ESTUDIOS ECONOMICOS de Juan Carlos Ortiz.

3.1.1.1 Entorno económico.

- De una manera práctica se puede definir al entorno como a todos los factores que de una u otra forma están relacionados con el funcionamiento de la empresa, es decir, todos aquellos elementos externos que influyen en el funcionamiento presente y futuro de la organización. Se puede decir que un buen análisis del entorno garantiza que la empresa logre un posicionamiento efectivo, genere buenos resultados, y enfrente los posibles cambios que se pueden presentar en los mercados de una manera más eficiente.
- Al ser el Ecuador un país con una economía no muy sólida y estable, cualquier estamento sea privado o inclusive público se ve ligado y afectado en muchos de los casos a la subida de precios o baja producción; ya que, de forma directa y a veces indirecta también el Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito. (CBDMQ) es un consumidor más de los bienes y servicios que se generan o importan en el Ecuador.
- El análisis del entorno o medio ambiente ocupa un papel fundamental en la concepción de la Planeación Estratégica, pues este contempla la respuesta de la empresa a su medio ambiente presente y futuro, "con el fin de permitir que el negocio opere con un máximo de congruencia y un mínimo de fricciones en las condiciones cambiantes de un mundo incierto". (Wilson).⁹

⁹ Fuente: Marta Pérez: "Guía Práctica de Planeación Estratégica"

3.1.1.2 Producto Interno Bruto PIB

Como influye el PIB en el CBDMQ?:

Pese a ser una institución pública que no genera bienes y servicios para beneficio comercial o privado y al no tener un escenario productivo en nuestro entorno, en otras palabras producción nacional barata y de calidad, nos afecta en nuestro presupuesto y gastos operativos; ya que, los costos de ciertos equipos y herramientas que tenemos que adquirir elevan su precio eso es el caso de: Extintores, llaves, herramientas automotrices, material para manejo de pacientes en escena (mascarillas, guantes, gafas), uniformes para el personal y demás, se requiere mayores garantías y por qué no inversión extranjera en el país para que este panorama mejore y nos veamos beneficiados indirectamente.

El lento desarrollo del Producto Interno Bruto nacional genera incertidumbre en el segmento de los servicios, incertidumbre que influye enormemente al momento de tomar decisiones de inversión.

3.1.1.3 Inflación.

- Con relación al Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito (CBDMQ) y la sociedad en general y al tener inflación creciente pese que a partir del año 2000 con la dolarización su crecimiento no es tan acelerado. La inflación nos afecta en el encarecimiento de la vida y por ende en la adquisición de bienes y servicios que la institución requiere para su funcionamiento, desde los servicios básicos como agua, luz, teléfono, como también en la compra de alimentos para el personal, material de limpieza, servicios de terceros en determinadas áreas, etc.

- Podemos decir que este indicador económico no solo afecta al ámbito privado sino también al público; ya que, las instituciones públicas también tienen que incurrir en ciertos gastos que no están libres de hacerlo, a pesar de tratarse de un servicio público o comunitario, eso sin contar que la institución siempre ha tratado de mantener sueldos equiparados a la canasta básica general por lo que los incrementos, muchas veces, se han visto forzados a realizarlo de manera frecuente; un aspecto positivo desde el punto de vista de empleados pero negativo en cuanto al presupuesto general que maneja, muchas veces éste se ve afectado por estos incrementos, bajando en sí, nuestro índice presupuestario para gastos en el orden institucional o proyectos que se han visto truncados por este factor.
- Para realizar un análisis sobre la inflación en nuestro país resulta necesario hacer un poco de memoria y remontarnos un par de años antes del año 2001, donde la devaluación del Sucre era materia de todos los días y la inflación alcanzaba niveles estrepitosos. En efecto, en el año 1.998, debido a la crisis económica que se arrastraba de años anteriores, la inflación se situó en el 91%, mientras que para diciembre de 1999 fue de 60.7%, nivel superior en más de 17 puntos porcentuales al registrado en diciembre de 1998, donde la inflación se ubicó en el 43.4%.
- Esta tendencia al alza se detuvo cuando el país adoptó un sistema monetario dolarizado. A partir del año 2001 y durante primeros años de dolarización, este indicador ha tenido una disminución drástica debido a que se comenzó a manejar de una moneda sólida en los mercados internacionales lo que generó una aparente estabilidad monetaria.
- A pesar que la inflación ha decrecido notablemente, se han presentado varios factores tanto nacionales como internacionales que no le han permitido a la industria nacional experimentar un escenario de producción y comercio estable.

3.1.1.4 Balanza Comercial.

- Se entiende como balanza comercial al saldo procedente de la diferencia entre las exportaciones e importaciones realizadas por un país en un determinado período de tiempo.
- En los años siguientes a la dolarización en nuestro país, la Balanza Comercial reportó valores negativos, sin embargo a partir del año 2003 se comienza a generar un crecimiento considerable en los valores de este indicador. Al finalizar el 2002 se reporta un valor negativo superior a los 976 millones de dólares, el año siguiente ya se comienzan a reportar valores positivos y se logra cerrar el 2006 con un valor superior a los 1.461 millones de dólares.
- Los datos generados por este indicador evidencian que el Ecuador es un país netamente petrolero, pues de no contar con las exportaciones de petróleo, nuestra balanza comercial sería negativa. Esto evidencia la urgente necesidad de reactivar las economías de los demás sectores del país, sean estos de producción, comercio o servicio.
- Ecuador es un país consumista y netamente importador, todo el material que utiliza el CBDMQ es de un valor económico muy alto y peor aún si éste material es importado de países como los EE UU y la Comunidad Europea que son nuestros principales proveedores, si la producción sería nacional seguramente contaríamos con precios más bajos y menor inversión económica en el campo de equipamiento, tomando en cuenta que el 85% del material que utilizamos en el área operativa es importado y apenas el 15% nos lo comercializa la empresa nacional.

3.1.2 Proveedores.

- Activamente desde el año 2009, las instituciones públicas no pueden contar con proveedores fijos; ya que, dentro de éste sector la contratación se lo realiza a través del portal de compras públicas como lo dispones la “Ley Orgánica del Sistema Nacional de Compras Publicas” que nos rige desde el año 2008.
- Lo que si podemos decir que el “Giro de negocio” de la institución se basa en cinco ámbitos principales: Combate de incendios. Atención de emergencias médicas. Rescate y salvamento, manejo de materiales peligrosos y prevención, por lo cual lo que sí estamos seguros es que siempre se deberá buscar proveedores en estos campos ya que es la razón fundamental del negocio.

3.1.3 Canal.

3.1.3.1 Cobertura Geográfica por Estación.

Estación X-2:



Ilustración 12: Cobertura Geográfica Estación X2.

Dirección: Rocafuerte E1-125 y Pasaje Paredes (Sector de la Loma).

Personal: 2 Oficiales, 18 Bomberos.

Vehículos: 1 Autobomba.1 Tanquero.1 Camioneta 1 Ambulancia.

Área de cobertura:

Norte:	Av. Patria,
Sur:	Puente del Sena (Sector de la recoleta).
Este:	Peaje de la Autopista General Rumiñahui.
Oeste:	Calle García Moreno.

Capacidad Operativa:

Estación que presta servicios en atención de: Incendios estructurales, vehiculares, forestales, rescates en alturas, emergencias médicas; en éste sentido como único

ente de respuesta en el sector centro de la ciudad, al existir más de un incidente a la vez en éste sector la capacidad operativa sería nula en emergencias médicas. De la misma forma la estación presta un servicio de medicina preventiva con un consultorio permanente en la misma.

Estación X-3:



Ilustración 13: Cobertura Geográfica Estación X3

Dirección: Pedro Freile y Vaca de Castro

Personal: 2 Oficiales, 19 Bomberos.
Vehículos: 1 Autobomba, 1 Tanquero, 1 Camioneta, 1 Ambulancia.

Área de cobertura:	
Norte:	Redondel del condado.
Sur:	Brasil y Edmundo Carvajal.
Este:	Av. de la Prensa.
Oeste:	Sector del triunfo.

Capacidad operativa:

Estación que presta servicios en atención de: Incendios estructurales, vehiculares, forestales, rescates en alturas, emergencias médicas. En el ámbito de emergencias

médicas, comparte su trabajo con la estación No5. Carece de equipo de rescate para accidentes vehiculares en éste tipo de incidentes tiene que pedir apoyo inmediato a la estación más cercana.

Estación X-4.

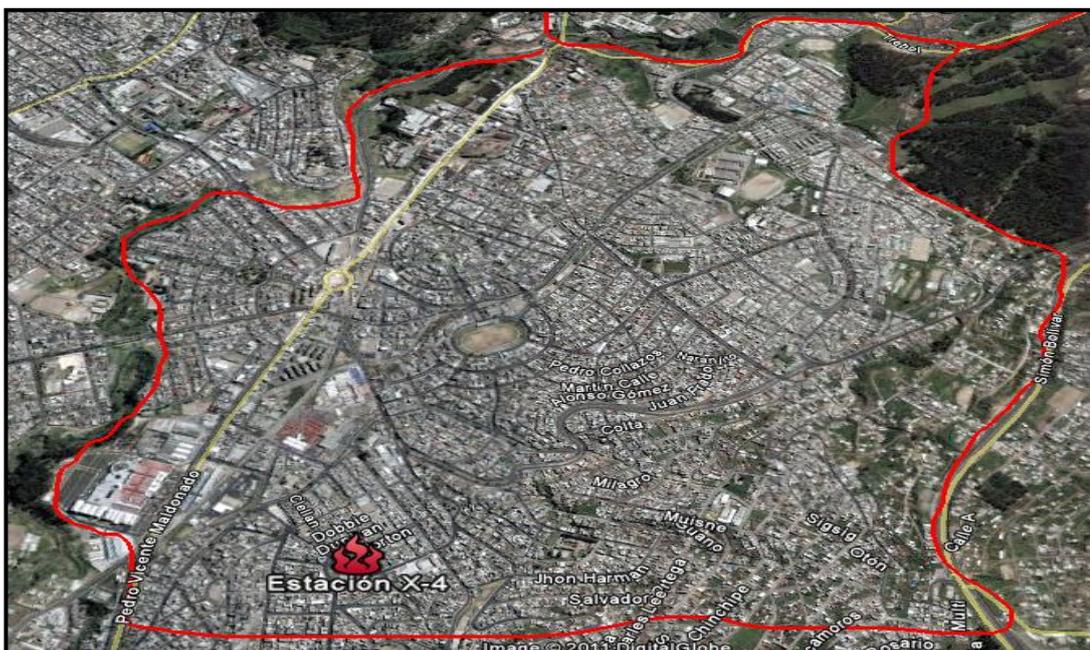


Ilustración 14: Cobertura Geográfica estación X4

Dirección: Rother y Juan Cueva García (Ferroviaria).

Personal: 2 Oficiales, 17 Bomberos.

Vehículos: 1 Autobomba, 1 Tanquero, 1 Camioneta, 1 Ambulancia.

Área de cobertura:

Norte:	Av. Velasco Ibarra.
Sur:	Av. Rafael Morán Valverde.
Este:	Av. Simón Bolívar.
Oeste:	Av. Napo y Villaflores.

Capacidad Operativa:

Estación que presta servicios en atención de: Incendios estructurales, vehiculares, forestales, rescates en alturas, emergencias médicas. Por la peligrosidad del sector

donde está asentada debería contar con un dispensario médico permanente; ya que, la “violencia civil” es un rasgo característico en su lugar de operación.

Estación X-5.

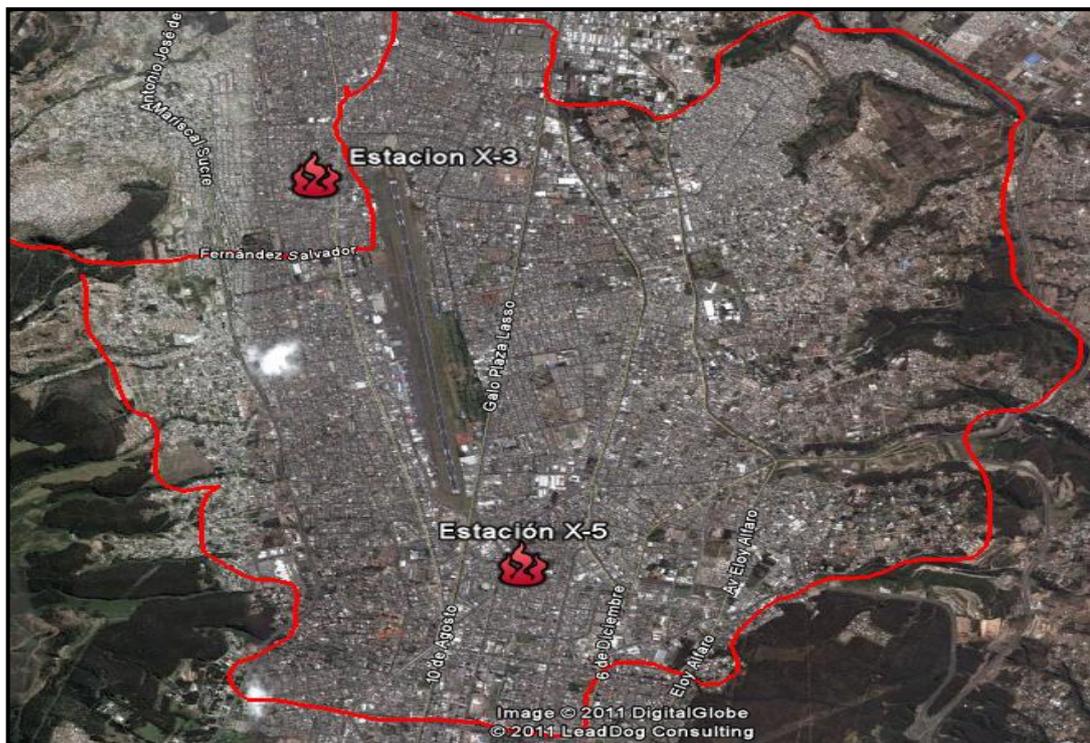


Ilustración 15: Cobertura Geográfica Estación X5.

Dirección: San Cristóbal N44-94 y Río Coca. (Jipijapa).

Personal: 3 Oficiales, 18 Bomberos.
Vehículos: 1 Autobomba, 1 Tanquero, 1 Camioneta, 1 Ambulancia.

Área de cobertura:	
Norte:	Colegio Aeronáutico.
Sur:	Av. Naciones Unidas.
Este:	Nayón.
Oeste:	Av. De la Prensa.

Capacidad operativa:

Estación que presta servicios en atención de: Incendios estructurales, vehiculares, forestales, rescates en alturas, emergencias médicas. Adicionalmente cuenta con

material para la atención frente a materiales peligrosos aunque cabe mencionar que su unidad (Vehículo) debe ser renovado de manera inmediata, ya que, el actual tiene muchas deficiencias mecánicas y operativas. Es la única estación en la ciudad que presta este servicio por lo que es urgente implementar otra estación que lo haga en el sur de la ciudad.

Estación X-6.

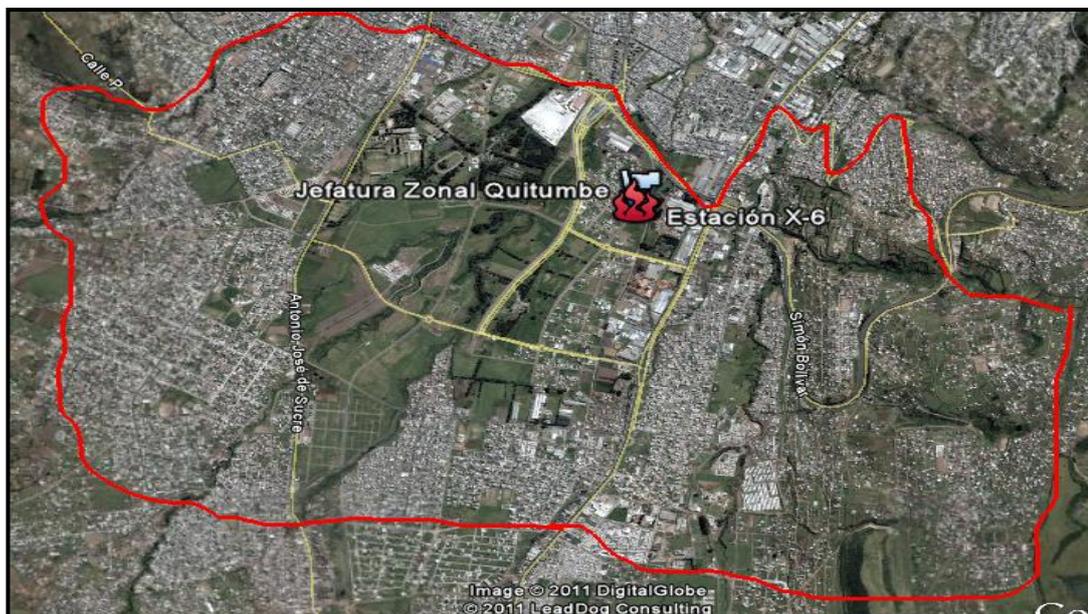


Ilustración 16: Cobertura Geográfica Estación X6

Dirección: Av. Lirañan y Pasaje E (Quitumbe).

Personal: 1 Oficial, 20 Bomberos.

Vehículos: 1 Autobomba, 1 Tanquero, 1 Camioneta, 1 Ambulancia.

Área de cobertura:

Norte: Av. Rafael Morán Valverde.

Sur: Guamaní.

Este: Av. Simón Bolívar.

Oeste: Terminal terrestre sur.

Capacidad operativa:

Estación que presta servicios en atención de: Incendios estructurales, vehiculares, forestales, rescates en alturas, emergencias médicas. Carece de material para rescate vehicular, para éste tipo de incidentes tiene que pedir apoyo inmediato a la estación más cercana.

Estación X-7.

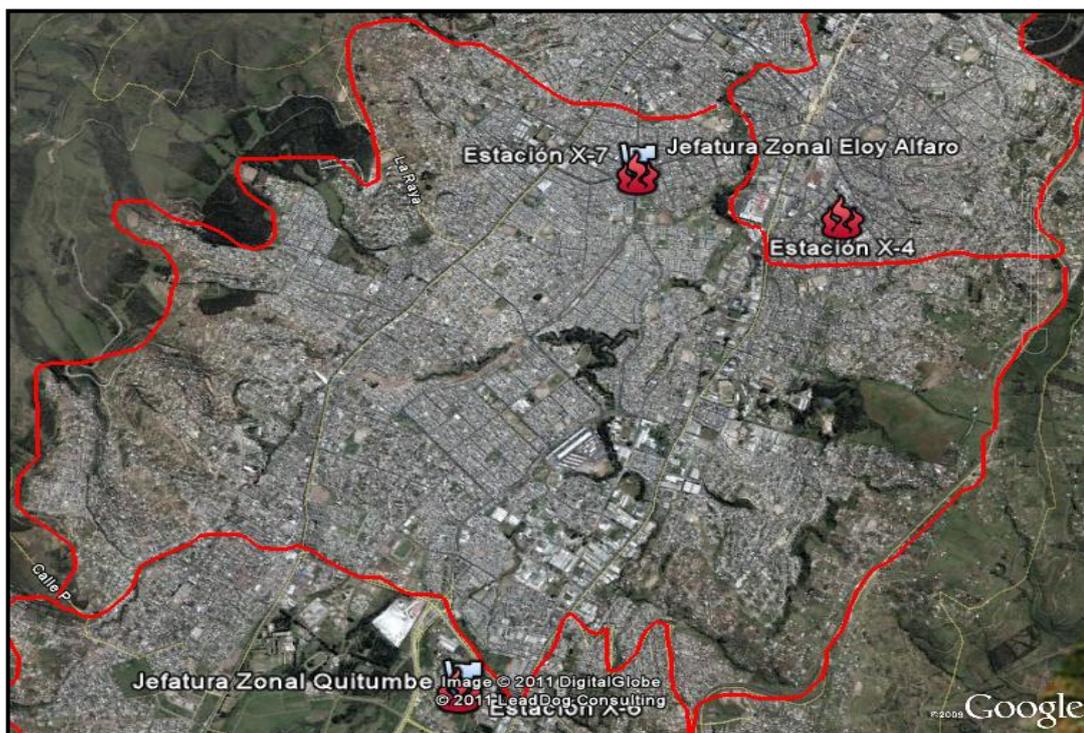


Ilustración 17: Cobertura Geográfica Estación X7

Dirección: Av. Tnte. Hugo Ortiz y Pedro Capiro (Atahualpa).

Personal: 3 Oficiales, 23 Bomberos.

Vehículos: 1 Autobomba, 1 Tanquero, 1 Camioneta, 1 Ambulancia, 1 Unidad de Rescate.

Area de cobertura:

Norte:	Av. Rodrigo de Chávez.
Sur:	Av. Rafael Morán Valverde.
Este:	Av. Napo.

Oeste:	Sector de Chílubulo y Cerro Ungüi.
---------------	------------------------------------

Capacidad operativa:

Estación que presta servicios en atención de: Incendios estructurales, vehiculares, forestales, rescates en alturas, emergencias médicas.

Estación X-8.

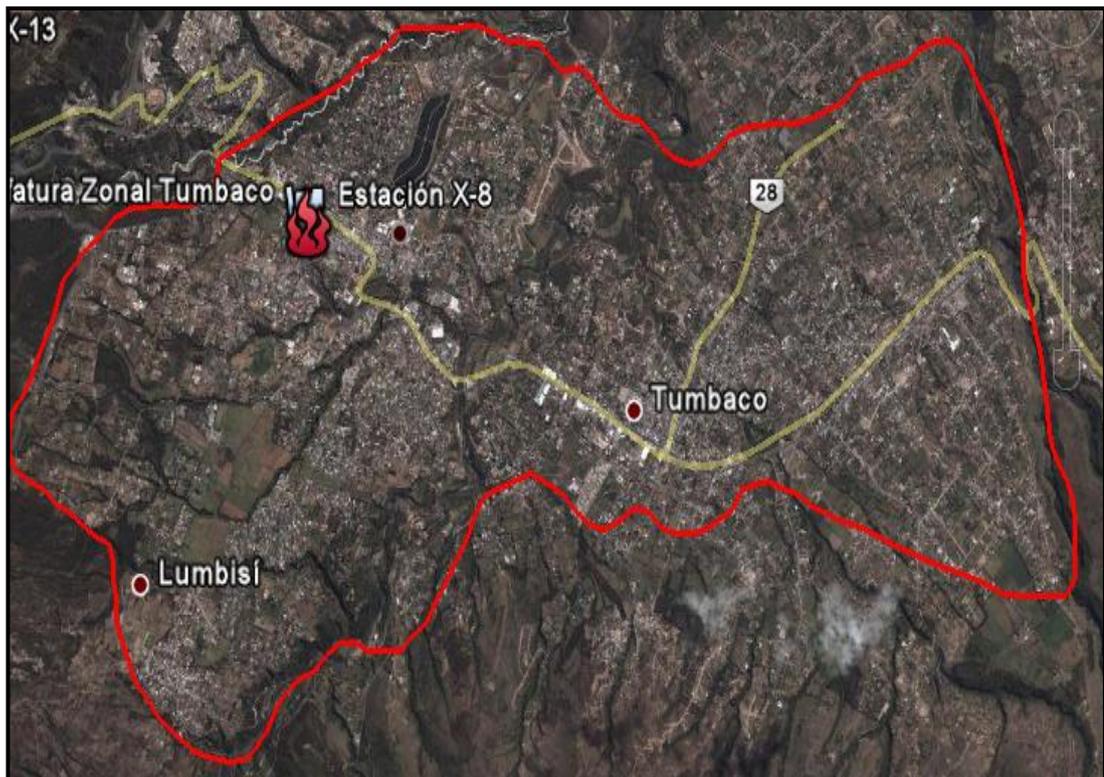


Ilustración 18: Cobertura Geográfica Estación X8

Dirección: Puente Ramal de San Patricio (Cumbayá).

Personal:	2 Oficiales, 16 Bomberos.
Vehículos:	1 Autobomba, 1 Tanquero, 1 Camioneta, 1 Ambulancia.

Área de cobertura:	
Norte:	Sector de Miravalle.
Sur:	Cumbayá.
Este:	Puente del Chiche.
Oeste:	Av. Simón Bolívar (Puente de Guápulo).

Capacidad operativa:

Estación que presta servicios en atención de: Incendios estructurales, vehiculares, forestales, rescates en alturas, emergencias médicas.

Estación X-9.

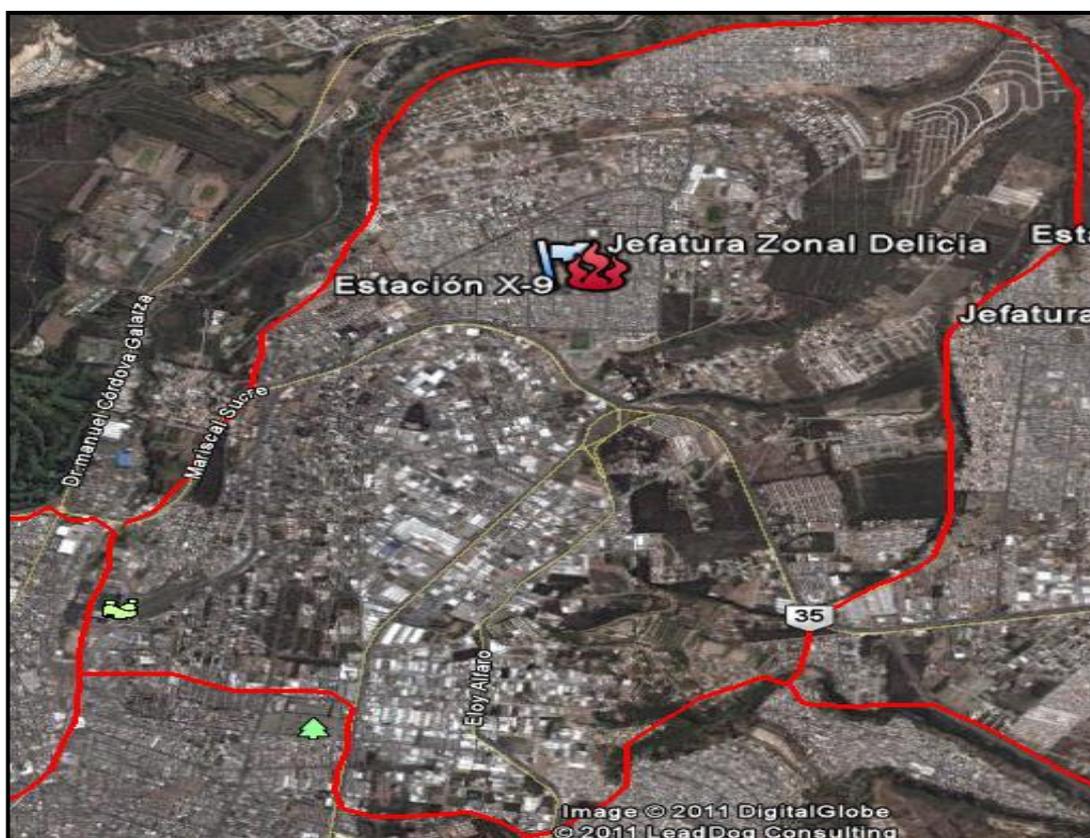


Ilustración 19: Cobertura Geográfica Estación X9

Dirección: Alejandro Ponce y República Dominicana (Carcelén).

Personal: 3 Oficiales, 18 Bomberos.

Vehículos: 1 Autobomba, 1 Tanquero, 1 Camioneta, 1 Ambulancia, 1 Unidad de Rescate.

Área de cobertura:

Norte: Carcelén bajo.

Sur: Av. Del Maestro.

Este: Fabrica Yanbal.

Oeste:	La Roldós.
---------------	------------

Capacidad operativa:

Estación que presta servicios en atención de: Incendios estructurales, vehiculares, forestales, rescates en alturas, emergencias médicas.

Estación X-10.



Ilustración 20: Cobertura Geográfica Estación X10

Dirección: Av. Quito (Parque central de Checa).

Personal:	1 oficial, 14 bomberos
------------------	------------------------

Vehículos:	1 Autobomba, 1 Tanquero, 1 Camioneta.
-------------------	---------------------------------------

Área de cobertura:	
---------------------------	--

Norte:	Checa.
---------------	--------

Sur:	Tababela.
-------------	-----------

Este:	Puembo.
Oeste:	El Quinche.

Capacidad operativa:

Estación que presta servicios en atención de: Incendios estructurales, vehiculares, forestales, rescates en alturas, emergencias médicas. En el lugar existe la necesidad de una unidad de rescate de forma inmediata; ya que, existe un alto índice de accidentes de tránsito y emergencias que requieren material en cuanto a rescate en alturas se refiere, se han registrado gran cantidad de buses y vehículos particulares que caen a quebradas y abismos en tal virtud el material que cuenta es insuficiente para atender éste tipo de demanda.

Estación X-11.

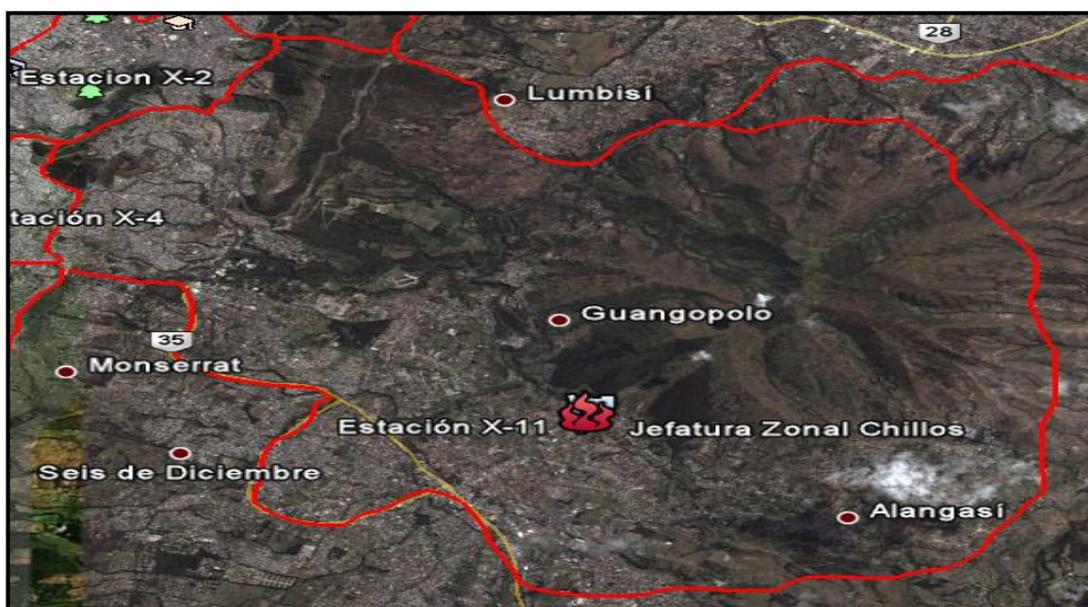


Ilustración 21: Cobertura Geográfica Estación X11

Dirección: San Juan de Dios e Ilaló (El Tingo).

Personal:	2 Oficiales, 16 Bomberos.
Vehículos:	1 Autobomba, 1 Tanquero, 1 Camioneta, 1 Ambulancia.

Área de cobertura:	
Norte:	Alangasí.
Sur:	Sangolquí.

Este:	Pintag.
Oeste:	Puente 1 Autopista General Rumiñahui.

Capacidad operativa:

Estación que presta servicios en atención de: Incendios estructurales, vehiculares, forestales, rescates en alturas, emergencias médicas.

Estación X-12.

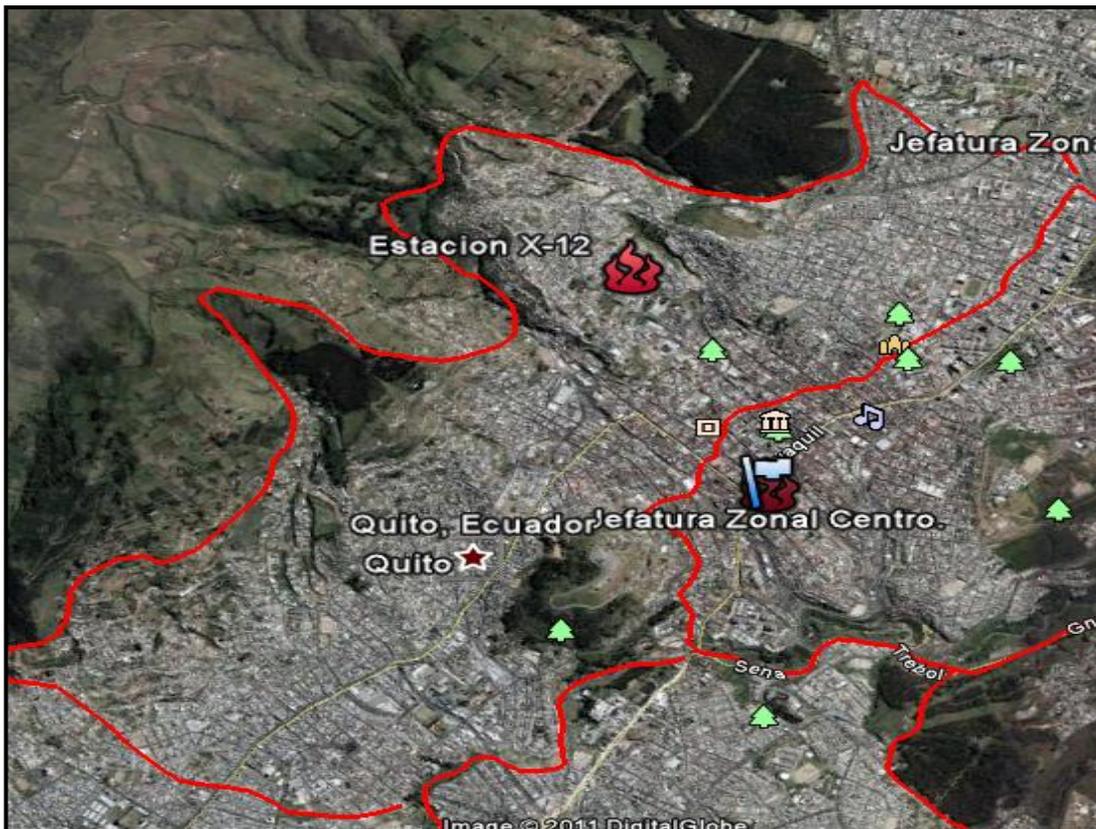


Ilustración 22: Cobertura Geográfica Estación X12

Dirección: Gertrudis Ávalos y Lorenzo Cepeda (El Placer).

Personal: 2 Oficiales, 16 Bomberos.

Vehículos: 1 Autobomba, 1 Tanquero, 1 Camioneta.

Área de cobertura:

Norte: Av. Universitaria.

Sur:	Sector de los dos puentes.
Este:	Calle García Moreno.
Oeste:	La Chorrera.

Capacidad operativa:

Estación que presta servicios en atención de: Incendios estructurales, vehiculares, forestales, rescates en alturas. Carece de una unidad atención de pre-hospitalaria y su servicio debería estar permanentemente; ya que, en el lugar existe un alto índice de violencia civil debido a la peligrosidad de sus barrios aledaños.

Estación X-13.

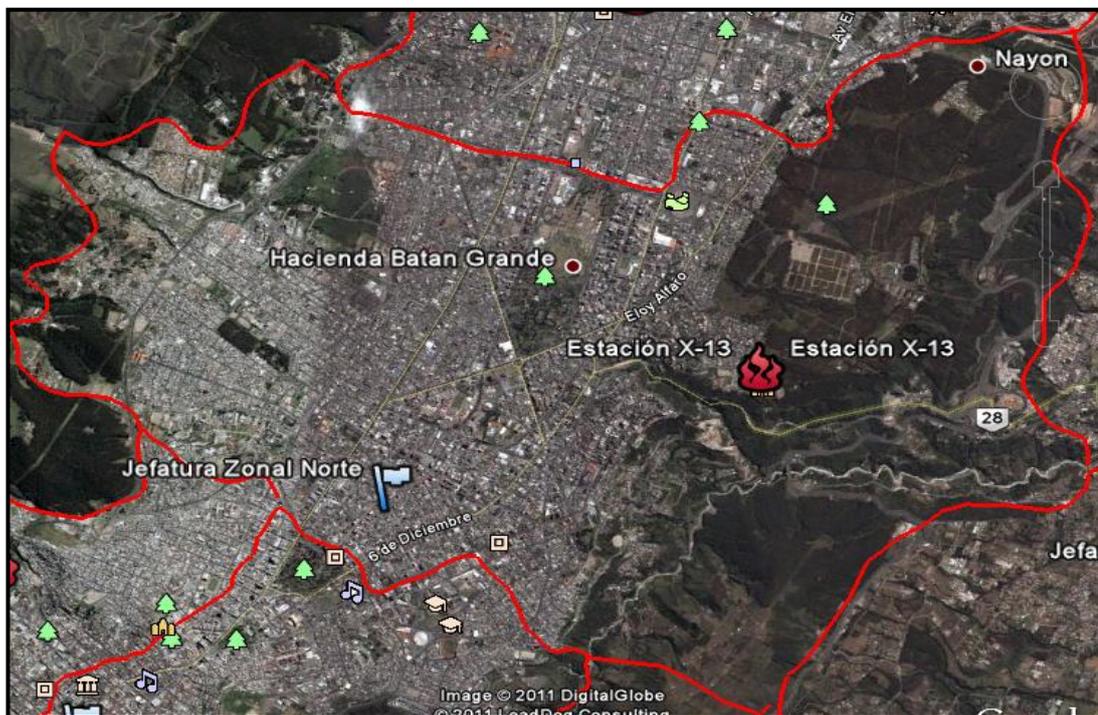


Ilustración 23: Cobertura Geográfica X13

Dirección: Mariano Calvache y Lorenzo Chávez.

Personal:	1 Oficial, 17 Bomberos.
Vehículos:	1 Autobomba, 1 Tanquero, 1 Camioneta.

Área de cobertura:

Norte:	Comité del Pueblo.
---------------	--------------------

Sur:	Av. Colón.
Este:	Av. Simón Bolívar.
Oeste:	Av. Amazonas.

Capacidad operativa:

Estación que presta servicios en atención de: Incendios estructurales, vehiculares, forestales, rescates en alturas. Su ubicación no es muy estratégica en cuanto a emergencias urbanas se refiere (Incendios estructurales, vehiculares rescate, etc), siendo eso si muy conveniente su ubicación en la época de verano por el alto índice de incendios forestales que se desarrollan por el lugar.

Estación X-14.



Ilustración 24: Cobertura Geográfica X14

Dirección: Alhambra y Pasaje A (Carapungo).

Personal: 1 Oficial, 17 Bomberos.

Vehículos: 1 Autobomba, 1 Tanquero, 1 Camioneta, 1 Ambulancia.

Área de cobertura:	
Norte:	Carapungo.
Sur:	Llano Chico.
Este:	Peaje de Oyacoto.
Oeste:	Fabrica Yanbal.

Capacidad operativa:

Estación que presta servicios en atención de: Incendios estructurales, vehiculares, forestales, rescates en alturas, emergencias médicas.

Estación X-15.

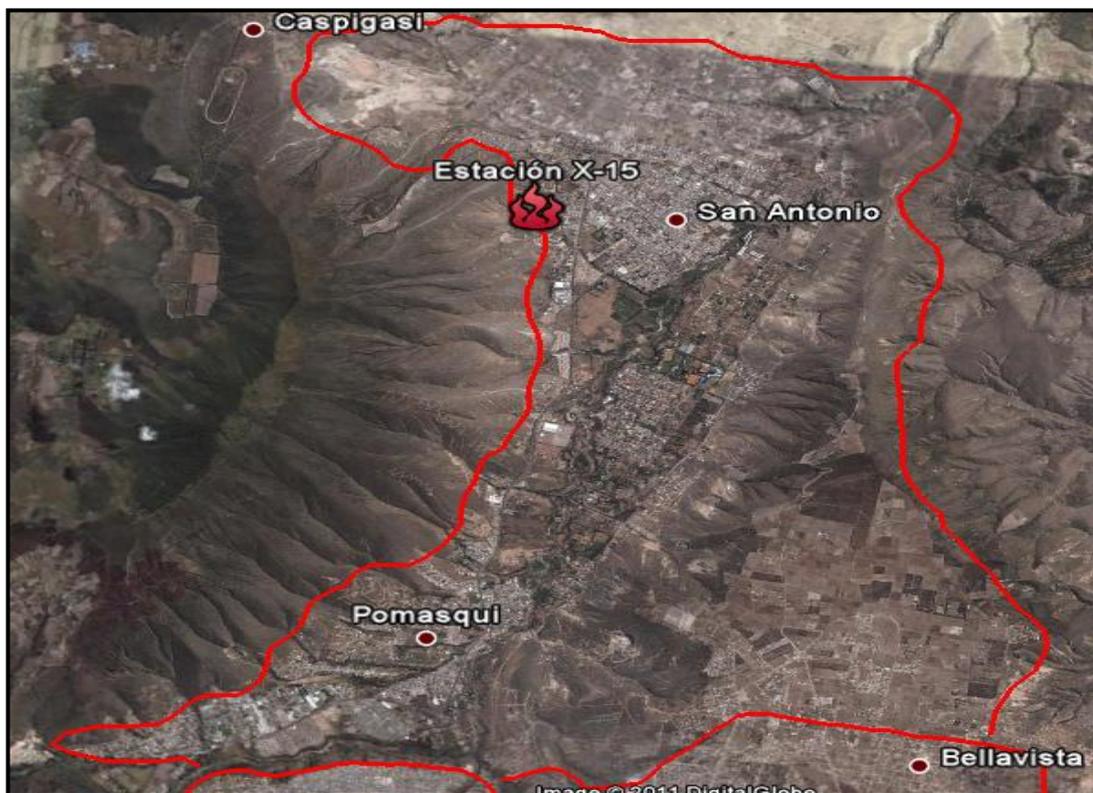


Ilustración 25: Cobertura Geográfica X15

Dirección: Los Shyris junto al cartodromo (Mitad del Mundo).

Personal: 1 Oficial, 14 Bomberos.

Vehículos: 1 Autobomba, 1 Tanquero, 1 Camioneta.

Área de cobertura:	
---------------------------	--

Norte:	Calacalí.
Sur:	Escuela Superior Militar “Eloy Alfaro”.
Este:	Sector de Minas.
Oeste:	Vía a Nono.

Capacidad operativa:

Estación que presta servicios en atención de: Incendios estructurales, vehiculares, forestales, rescates en alturas. Carece de unidad de ambulancia el sector de San Antonio de Pichincha, Pomasqui y alrededores prácticamente se encuentra desprotegido en cuanto a emergencias médicas; ya que, la unidad más cercana se encuentra en el sector de San Carlos, siendo la capacidad de respuesta muy deficiente y muchas veces es el personal del Consejo Provincial el que debe dar su contingente.

Estación X-16.

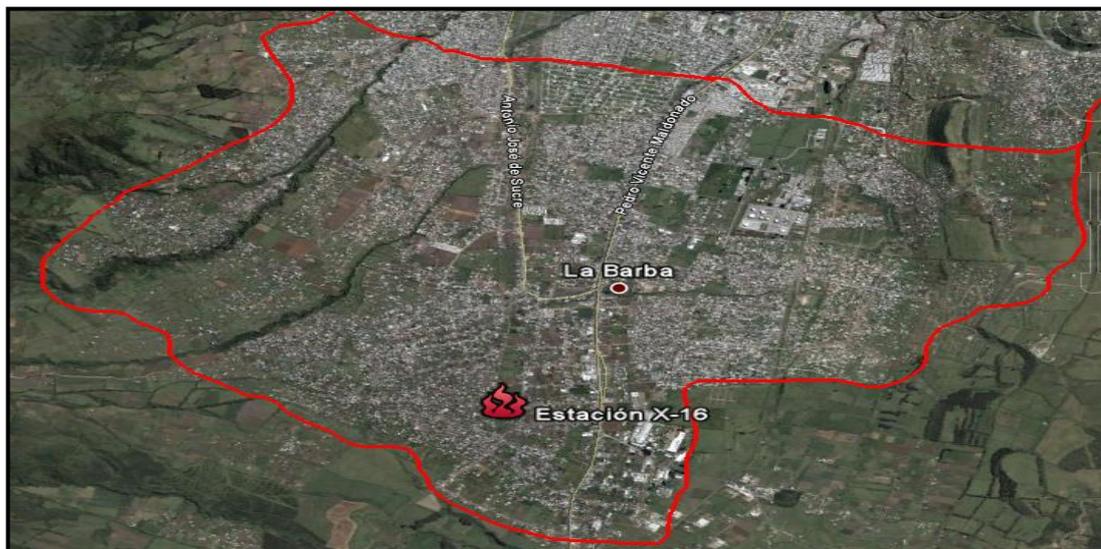


Ilustración 26: Cobertura Geográfica X16

Dirección: Calle S57 y Calle Oe7f (Guamani)

Personal: 1 Oficial, 14 Bomberos.

Vehículos: 1 Autobomba, 1 Tanquero, 1 Camioneta, 1 Ambulancia.

Área de cobertura:	
---------------------------	--

Norte:	Sector de El Rocío.
Sur:	Curvas de Santa Rosa.
Este:	Av. Panamericana Sur.
Oeste:	Antenas del Atacazo.

Capacidad operativa:

Estación que presta servicios en atención de: Incendios estructurales, vehiculares, forestales, rescates en alturas, emergencias médicas. El sector de las curvas de Santa Rosa es muy conflictivo en cuanto a accidentes de tránsito se refiere, en consecuencia, es imprescindible la dotación de equipo de rescate vehicular y en alturas para ésta estación

Estación X-17.



Ilustración 27: Cobertura Geográfica X17

Dirección: Av. Simón Bolívar (Guayllabamba).

Personal: 1 Oficial, 14 Bomberos.

Vehículos: 1 Autobomba, 1 Tanquero, 1 Camioneta, 1 Ambulancia.

Área de cobertura:	
---------------------------	--

Norte:	El Quinche.
Sur:	Peaje de Oyacoto.
Este:	Tababela.
Oeste:	Puéllaro.

Capacidad operativa:

Estación que presta servicios en atención de: Incendios estructurales, vehiculares, forestales, rescates en alturas, emergencias médicas.

Estación X-18.

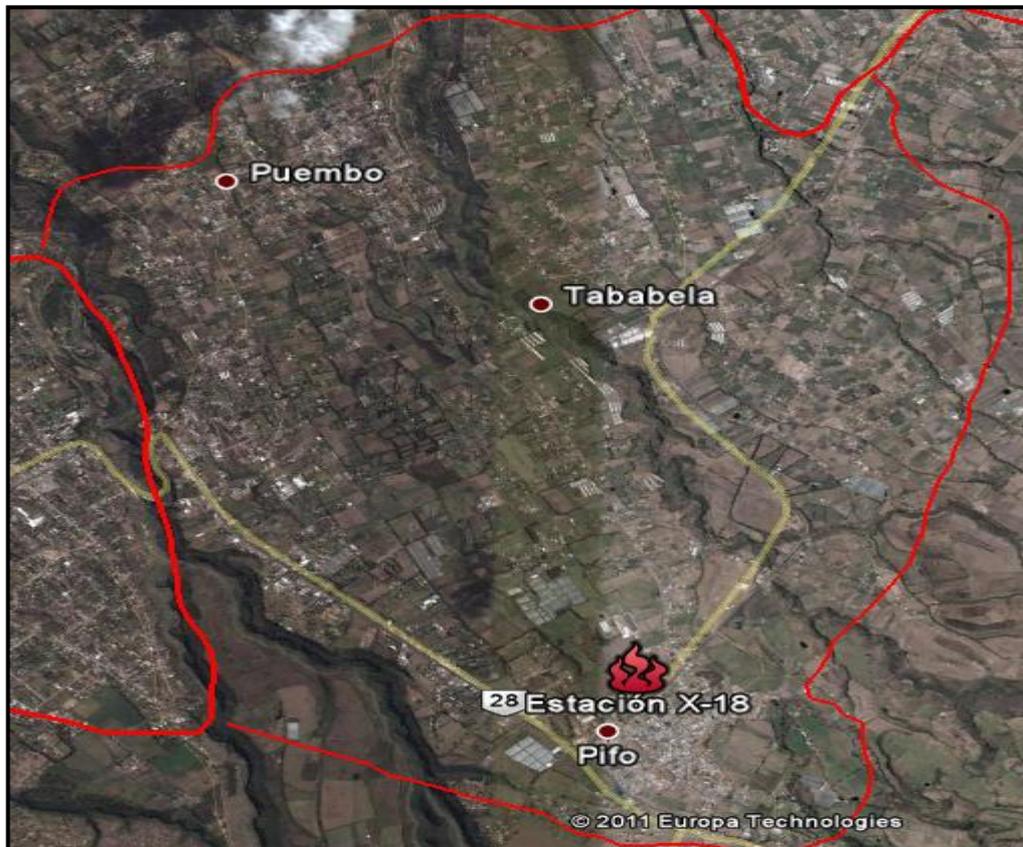


Ilustración 28: Cobertura Geográfica Estación X18

Dirección: Vía Ignacio Fernández (Pifo).

Personal: 1 Oficial, 17 Bomberos.

Vehículos: 1 Autobomba, 1 Tanquero, 1 Camioneta.

Área de cobertura:	
---------------------------	--

Norte:	Yaruquí.
Sur:	Puente del Río Chiche.
Este:	La “Y” de Baeza.
Oeste:	Tababela.

Capacidad operativa:

Estación que presta servicios en atención de: Incendios estructurales, vehiculares, forestales, rescates en alturas. En el lugar es de suma urgencia la implementación de una unidad de ambulancia; ya que, las dos más cercanas se encuentran una el Valle de los Chillos y la otra en el sector de Guayllabamba, ambas demoran aproximadamente de veinticinco a treinta minutos en llegar al lugar, en el área se desarrollan gran cantidad de accidentes de tránsito, es una falencia muy grande que tienen la unidad.

Estación X-19.



Ilustración 29: Cobertura Geográfica X19

Dirección: Calle Los Pinos (Amaguaña).

Personal: 2 Oficiales, 16 Bomberos.

Vehículos: 1 Autobomba, 1 Tanquero, 1 Camioneta, 1 Ambulancia.

Área de cobertura:	
---------------------------	--

Norte:	Sangolquí.
Sur:	Curvas de Santa Rosa.
Este:	Panamericana sur.
Oeste:	Anillo Vial periférico.

Capacidad operativa:

Estación que presta servicios en atención de: Incendios estructurales, vehiculares, forestales, rescates en alturas, emergencias médicas. Carece de material para hacer frente a inundaciones en varias ocasiones la estación se ha visto disminuida en su capacidad operativa para atender éste tipo de emergencias.

3.1.3.2 Jefaturas Zonales.

JEFATURAS	DIRECCIÓN	TELÉFONO
Jefatura Zonal 1 "Quitumbe"	Av. Llirañan y Pasaje E	2732-960
Jefatura Zonal 2 Sur "Eloy Alfaro"	Av. Tnte. Hugo Ortiz y Pedro Capiro	2617-120
Jefatura Zonal 3 Centro "Manuela Sáenz"	Rocafuerte E1-125 y Paredes.	2950-015
Jefatura Zonal 4 Norte "Eugenio Espejo"	Reina Victoria N24-380 y Colón.	2502-360
Jefatura Zonal 5 "Calderón"	Alambra y pasaje A	2425-050
Jefatura Zonal 6 "Equinoccio - La Delicia"	Av. Francisco Martin	2805-687
Jefatura Zonal 7 "Tumbaco"	Puente Ramal San Patricio	2892-984
Jefatura Zonal 8 "Valle de los Chillos"	San Juan de Dios e Ilaló	2869-075

Tabla 2: Nombres y direcciones de las Jefaturas Zonales.

3.1.3.3 Uso indebido del número 911 en el Mes de Junio del 2011.

SINTESIS DE LLAMADAS	MAÑANA	TARDE	VELADA	TOTAL
FELICITACIONES	0	3	1	4
CURIOSIDAD	42077	49923	34774	126774
INFORMACION	15812	25752	16495	58059
BURLAS	44984	53125	37430	135539
EQUIVOCADAS	42416	42082	39900	124398
INSULTO	17377	19384	21437	58198
TOTAL NO EMERGENTES	162666	190269	150037	502972

Tabla 3: Uso Indebido del 911 Junio 2011
Fuente: C-MAC Quito.

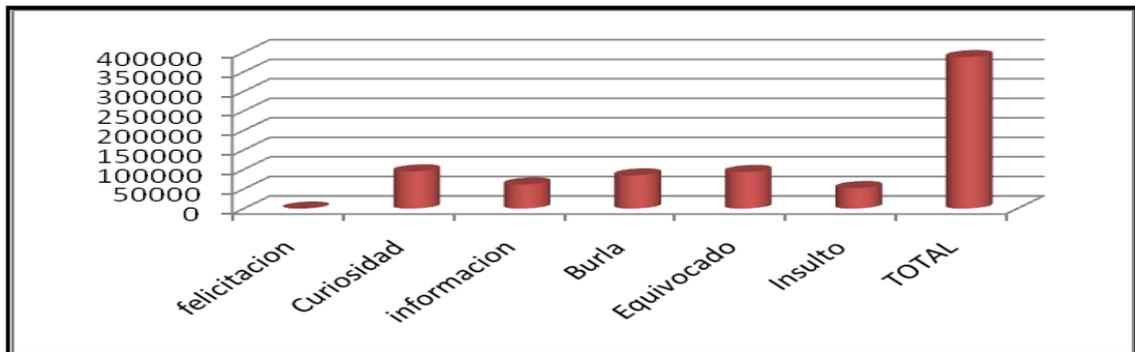


Ilustración 30: Uso indebido 911 Junio 2011
Fuente C-MAC Quito.

3.1.3.4 Uso indebido del número 911 en el Mes de Julio del 2011.

SINTESIS DE LLAMADAS	MAÑANA	TARDE	VELADA	TOTAL
FELICITACIONES	0	0	0	0
CURIOSIDAD	31632	35707	27817	95156
INFORMACION	21360	19678	20545	61583
BURLAS	27536	32855	24569	84960
EQUIVOCADAS	32475	32556	28713	93744
INSULTO	17009	18825	16565	52399
TOTAL NO EMERGENTES	130012	139621	118209	387842

Tabla 4: Uso Indebido del 911 Julio 2011
Fuente C-MAC Quito.

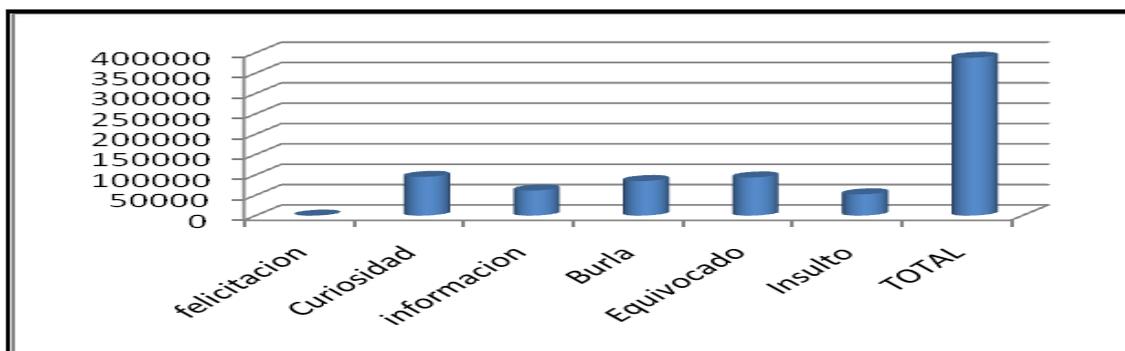


Ilustración 31: Uso indebido del 911 mes de Julio 2011
Fuente C-MAC Quito.

El canal de prestación de servicio se lo desarrolla a través de las veinte estaciones ubicadas en lugares estratégicos de la ciudad, el pedido o llamado que la comunidad efectúa se lo realiza de tres formas:

- Llamada a través de la central telefónica números: 911-102, central telefónica de emergencias CMAC.
- Llamadas a los números telefónicos directos de las distintas estaciones.
- Y el modo menos usado, pero que esporádicamente se lo hace, es el aviso personal.

3.1.4 Consumidores.

TOTAL DISTRITO.

PROYECCION DE LA POBLACION DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO CON LA IMPLEMENTACION DEL NUEVO AEROPUERTO POR AREAS SEGUN QUINQUE AÑOS										
AREA	Proyeccion año y Tasa de Crecimiento									
	2005	tc	2010	tc	2015	tc	2020	tc	2025	tc
* TOTAL DISTRITO (2,007,767	2.2	2,231,705	2.1	2,456,938	1.94	2,698,477	1.89	2,965,770	1.91
QUITO URBANO	1,504,991	1.9	1,640,478	1.7	1,777,978	1.6	1,917,995	1.5	2,080,904	1.4
DISPERSO URBANO	10,812	-8.5	7,803	-8.5	5,248	-7.2	3,404	-8.3	2,011	-9.9
* SUBURBANO (ca)	492,163	3.4	583,625	3.5	673,716	2.91	777,078	2.90	902,856	3.0

*Incluye el crecimiento poblacional por el impacto de la construcción del Nuevo Aeropuerto

Fuente: Censo de Poblacion y Vivienda 2001; INEC
Elaboracion: Unidad de Estudios; DMPT-MDMQ

Tabla 5: Proyección de la población con el nuevo aeropuerto.

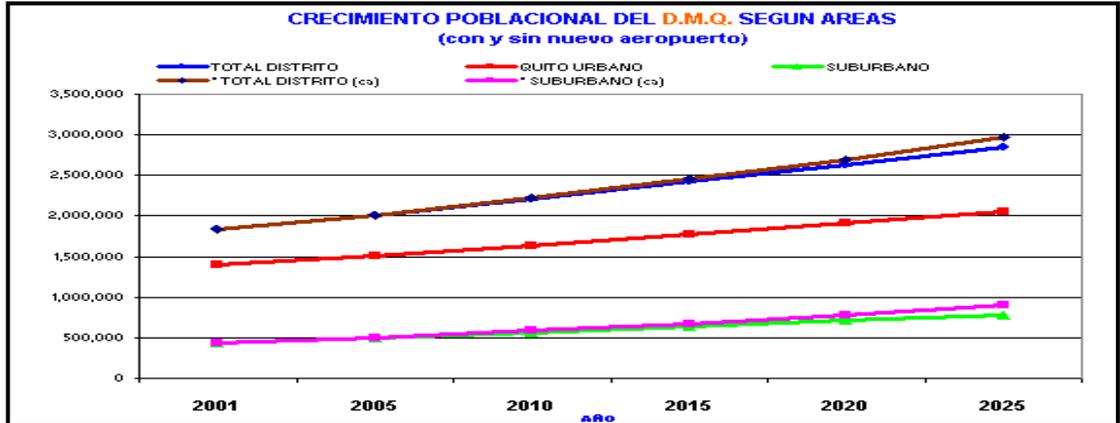


Ilustración 32: Crecimiento proyectado con y sin aeropuerto
Fuente: Censo de Población y Vivienda ; INEC

VALLES DE TUMBACO Y LOS CHILLOS.

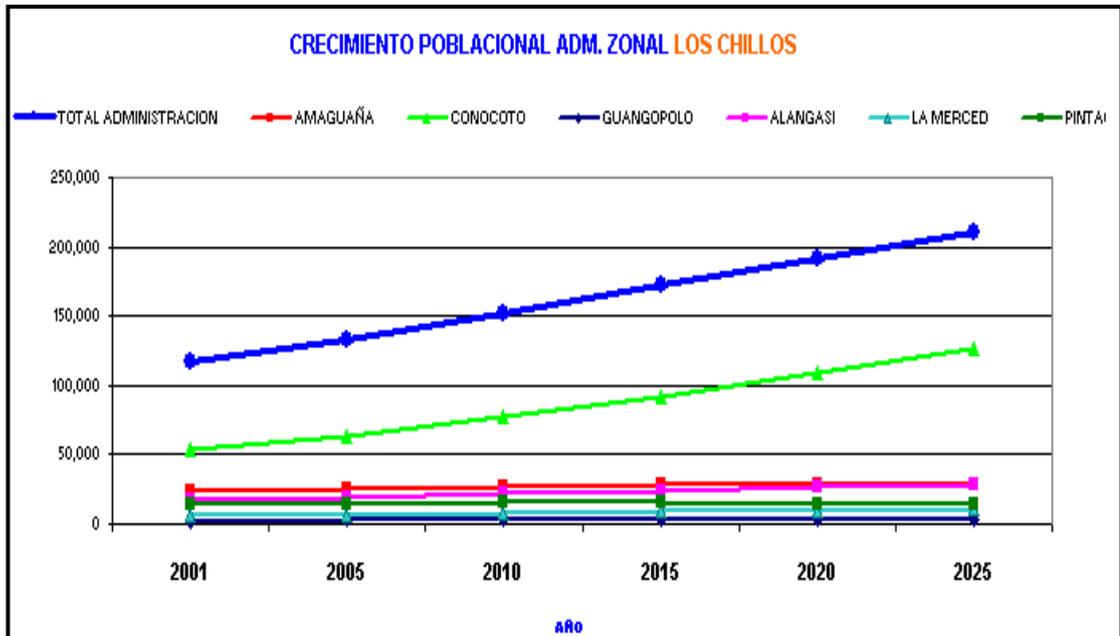


Ilustración 33: Crecimiento en la Zona Los Chillos.
Fuente: Censo de Población y Vivienda; INEC

- El área de consumidores o quienes se benefician del servicio del CBDMQ, registra un total de 1,619,791 habitantes en el área urbana y 2,151,993 en todo el Distrito Metropolitano, tomando en cuenta y que al ser un servicio público en atención de emergencias no existe diferenciación o segmentación en el mismo.

- La población de la ciudad es de marcado aspecto mestizo (indígena - europeo), esto desde la época colonial, existiendo eso si otras razas como negros, indígenas y matices extranjeras, debido al constante incremento de residentes de todo el mundo, en definitiva una ciudad muy diversa y cosmopolita.
- El carácter del quiteño sintetiza al ecuatoriano común, siendo éste una persona muy amable, educada, fraternal y sobre todo muy humana.

3.1.4 Responsabilidad Social Corporativa:

Jefatura Zonal:	Charlas / Eventos Adversos	Asesoramiento en Planes de Emergencia	Asesoramiento en Planes de Evacuación y Simulacros
Zona 1 "Quitumbe"	81	250	112
Zona 2 "Eloy Alfaro"	121	130	53
Zona 3 "Manuelita Sáenz"	70	204	72
Zona 4 "Eugenio Espejo"	140	147	110
Zona 5 "Calderón"	80	237	185
Zona 6 "La Delicia"	42	118	92
Zona 7 "Tumbaco"	94	42	25
Zona 8 "Valle de los Chillos"	154	73	32
TOTAL	782	1201	681

*Cuadro comparativo de capacitación comunitaria a través de Zonas.
Tabla 6: Charlas a la comunidad Comparativo entre Zonas.
Dirección de Siniestros del CBDMQ.*

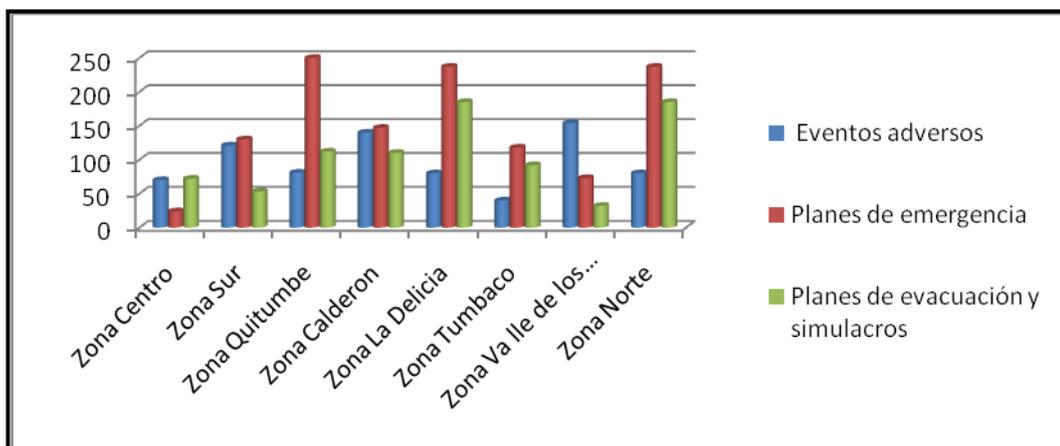


Ilustración 34: Comparativo entre Zonas
Fuente: Dirección de Comunicación del CBDMQ.

Entiéndase a charlas de eventos adversos, a la capacitación dictada a la comunidad en temas de: prevención de incendios, primeros auxilios, evacuación, terremotos y gestión de riesgos.

3.1.4.1 Plan Fuego.

- Con el fin de reducir las quemas e incendios de vegetación, matorrales, herbáceas, y arbolado en las diversas áreas naturales del Distrito, 100 efectivos que conforman las Brigadas de Incendios Forestales (BRIF) patrullan las zonas de riesgo de incendio forestal, previamente identificadas en un trabajo conjunto del Cuerpo de Bomberos con las Jefaturas de Seguridad Ciudadana del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.
- Hasta el 15 de agosto del 2010, se han registraron **197 intervenciones** en diferentes puntos del Distrito por parte del Cuerpo de Bomberos - CBQ, Guías Forestales y Motorizados, y un total de **24 hectáreas quemadas**, en las que los matorrales y pastizales son los tipos de vegetación afectados en mayor cantidad.
- Como soporte y apoyo adicional, el CBQ mantiene en alerta durante las 24 horas del día a su personal y equipo contra incendios de las 19 estaciones distribuidas en el distrito para monitorear y vigilar otros sectores de riesgo.

- De igual manera en coordinación con las diferentes administraciones zonales del municipio y sus brigadas de seguridad, colabora en la capacitación de la población con el objetivo de disuadir a los potenciales agresores de la naturaleza y así abarcar la mayor área geográfica de influencia.
- Entre las entidades que se suman al Plan de Prevención y Control de Incendios Forestales están las Administraciones Zonales Municipales, 98 guías comunitarios y 33 militares pertenecientes al Ejército Ecuatoriano.



Ilustración 35: Spot publicitario Plan fuego 2011
Fuente: Dirección de comunicación del CBDMQ.

3.1.4.2 Campaña de información sobre terremotos.

- El terremoto de Haití registrado el 12 de enero de 2010 a las 16:53 con epicentro a 15 km de Puerto Príncipe, la capital de Haití, de magnitud de 7,3 grados habría producido más de 250.000 heridos y dejado sin hogar a un millón de personas. Una de las catástrofes humanitarias más graves de la historia. Un mes más tarde, otro terremoto registrado en Chile a las 03:34 hora local del sábado 27 de febrero de 2010, alcanzó una magnitud de 8,8 afectando a decenas de familias.
- Ante esto, el Cuerpo de Bomberos, como parte de su misión institucional, estableció material informativo y educativo para la ciudadanía.

Objetivo General.

- Educar a la comunidad sobre las medidas básicas y esenciales que se deben adoptar ante la presencia de temblores o terremotos en el Distrito Metropolitano.

Objetivo Específico.

- Elaborar material informativo que contenga las principales recomendaciones sobre cómo actuar en el caso de un terremoto.
- Distribuir a la comunidad a través de las Administraciones Zonales.

3.1.4.3 Programa de vinculación con la comunidad

Campaña sobre el mantenimiento, uso e instalación de sistemas de calefones en el DMQ.

Situación

- A pesar de todas las seguridades que puedan implementarse para prevenir desastres producidos por el gas licuado de petróleo y los sistemas de calefones, siempre será necesario dictar medidas de prevención que permitan su buen uso y manejo, pues su uso conlleva un peligro potencial dentro de cada una de las viviendas de los usuarios. Nuestra labor prioritaria y responsable será educar a la ciudadanía para que el empleo de este medio necesario sea bajo parámetros de prevención y seguridad.

Objetivo General.

- Difundir recomendaciones y medidas de prevención sobre el manejo adecuado del gas licuado de petróleo y calefón con el objetivo de disminuir las emergencias producidas por estos artefactos.

Objetivos Específicos.

- Establecer las medidas de prevención sobre el uso del gas doméstico.
- Enseñar al público que manipula constantemente el gas licuado de petróleo, los riesgos a los que se está expuesto si no se toman precauciones.
- Establecer sobre las recomendaciones referentes a la instalación y uso de calefones en viviendas y edificaciones en el Distrito Metropolitano de Quito.

3.1.4.4 Campaña de prevención de incendios clase C (de origen eléctrico).

Situación.

- En los últimos tiempos, se ha establecido una amenaza a la seguridad pública con connatos de incendios y otras, con incendios de grandes proporciones, iniciados por cortocircuitos; o en su defecto, por el mal manejo de las instalaciones eléctricas dentro de viviendas u otros locales.
- Por lo que es menester que la institución difunda medidas preventivas que permitan eliminar este peligro; y, por ende, disminuir el número de flagelos en estructuras en el Distrito Metropolitano de Quito, que de acuerdo a los tres últimos años van en aumento.

Objetivo General.

- Reducir el número de flagelos ocasionados por un cortocircuito, debido a las malas instalaciones eléctricas.

Objetivos Específicos.

- Promover la cultura de seguridad frente a los incendios estructurales, en su mayoría, originados por las malas y/o improvisadas conexiones.



Ilustración 36: Spot publicitario prevención incendios Clase C.
Fuente: Dirección de Comunicación del CBDMQ.

3.1.4.5 Campaña de prevención de accidentes por manipulación indebida de fuegos pirotécnicos.

Objetivo.

- Educar a la población sobre los riesgos del manejo de material explosivo en épocas de festividades, tiempo en el que se distribuye y se vende indiscriminadamente este tipo de material altamente peligroso.
- Concienciar a niños y jóvenes sobre las amenazas y daños que producen toda clase de material explosivo.

Objetivos Específicos.

- Informar a la ciudadanía sobre los riesgos a los que se encuentra expuesta cuando manipula esta clase de explosivos.
- Disminuir el número de emergencias a causa de la manipulación indebida de fuegos pirotécnicos en época de fiestas navideñas y por fin de año.

3.1.4.6 Proyecto “El Bombero y la ciudad”.

- La Alcaldía Metropolitana de Quito y el Cuerpo de Bomberos, en su afán de servir a la comunidad y velar por su seguridad, transmiten y propagan el mensaje de prevención a través del proyecto “El Bombero y la ciudad”, es así que cada mes, un equipo de la institución bomberil visita los centros comerciales, plazas, parques, barrios, y demás lugares de concentración masiva para difundir medidas de prevención frente a diferentes emergencias.

Objetivo.

- Compartir y enseñar prevención a la comunidad, es precisamente fortalecerla.

Ejecución del proyecto: Distrito Metropolitano de Quito

Período de ejecución: Durante todo el año 2011.

Programas a realizarse (En el 2011):

MES	LUGAR
ENERO	Centro Comercial El Recreo (Sur)
FEBRERO	Plaza San Francisco (Centro Histórico)
MARZO	Plaza de Santo Domingo (Centro Histórico)
ABRIL	Centro Comercial San Luis Shopping (Valle de Los Chillos)
MAYO	Parque Las Cuadras (Quitumbe)
JUNIO	Parque La Moya (Valle de Los Chillos)
JULIO	Parque La Carolina (Norte)
AGOSTO	Parque Central de Nayón
SEPTIEMBRE	Centro Comercial Quicentro del Sur (Quitumbe)
OCTUBRE	Fuerza Aérea Ecuatoriana (Norte)
NOVIEMBRE	Centro Comercial El Recreo (Sur)

Tabla 7: Eventos a realizarse en la comunidad en el 2011.
Fuente: Dirección de Comunicación del CBDMQ.

Actividades a desarrollarse:

- Capacitación a la ciudadanía en temas de prevención.
- Demostración de uso de extintores, manejo de GLP en hogares, primeros auxilios.
- Función de títeres, con guiones elaborados sobre recomendaciones en caso de emergencias.
- Uso del disfraz del número de emergencia 9-1-1 e interacción con la comunidad.
- “Caritas pintadas” por miembros de la institución como forma de atraer al público.
- Diferentes dinámicas realizadas para entrega de obsequios y recuerdos institucionales como cascos, imanes de refrigeradora, stickers.



*Ilustración 37: Imágenes del Bombero y la Ciudad
Fuente: Dirección de comunicación del CBDMQ.*



Ilustración 38: Imágenes del Bombero y la Ciudad
Fuente: Dirección de Comunicación del CBDMQ.

3.1.4.7 Programa de Pasantías Profesionales Bomberiles.

- Programa realizado todos los meses a partir del 2010 con la visita de 30 a 50 pasantes por ciclo.
- El Cuerpo de Bomberos del DMQ abrió sus puertas a 414 señores y señoritas Bomberos provenientes de 19 provincias del país.
- Proyecto bien visto por otros Cuerpos de Bomberos del país, quienes envían a sus funcionarios a nuestra institución para que formen parte de esta iniciativa.
- Entrega de informes mensuales, acompañados por un video institucional referente a las actividades durante los 30 días de la pasantía.



*Ilustración 39: Pasantes del mes de Marzo del 2011
Fuente: Dirección de comunicación del CBDMQ.*

3.1.4.8 Otros ejes de Acción.

- Cuerpo de Bomberos de Quito a través del Municipio y Yaku (Museo del agua), trabaja en campañas continuas de concientización del buen manejo y cuidado del agua, tanto con escuelas, colegios, turistas y público en general, hoy por hoy el CBDMQ trabaja ampliamente en temas ambientales que a su vez tienen una repercusión positiva en la comunidad.
- De la misma forma en todos los Programas Operativos Anuales (POA), especialmente del el año 2011, la institución trabaja activamente en capacitaciones permanentes en instituciones públicas y privadas como establecimientos educativos, instruyendo y preparando a la comunidad para enfrentar situaciones y temas como: Prevención y combate de incendios, Conformación de brigadas, planes de evacuación, gestión de riesgos, rescate y salvamento, primeros auxilios básicos, terremotos.

3.1.5 Competencia.

Los Principales Competidores del Cuerpo de Bomberos de Distrito Metropolitano de Quito, dentro de las tareas que como institución desarrolla: Prevención, extinción y combate de incendios, rescate y salvamento, respuesta y manejo de materiales peligrosos, inundaciones, derrumbes, como también la atención Pre-Hospitalaria, tenemos a las siguientes instituciones públicas:

3.1.5.1 La Cruz Roja Ecuatoriana.

La Cruz Roja Ecuatoriana, como Sociedad Nacional que forma parte del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, tiene un mandato humanitario claro: aliviar el sufrimiento de todas las personas, sin discriminación.

La Cruz Roja Ecuatoriana trabaja con las comunidades vulnerables promoviendo la gestión integral de sus programas adecuados y enfocados en las áreas esenciales de la estrategia 2010 (Promoción de los Principios Fundamentales y los Valores Humanitarios del Movimiento; Intervención en casos de Desastre; Preparación para Desastres; y, Salud y Asistencia en la Comunidad), contribuyendo a una vivencia más plena y productiva de la sociedad.

La Cruz Roja Ecuatoriana es una Sociedad Nacional que Funciona Bien con una participación diferenciada y complementada por sus órganos de Gobierno, gestión y programas operativos, que prioriza la inclusión de voluntariado de la comunidad y colectivos donde trabaja, con procesos administrativos transparentes incrementando la sostenibilidad y diversificación de la base financiera.

La Cruz Roja Ecuatoriana orienta la cooperación hacia la sostenibilidad de su PND (Plan Nacional de Defensa), fortalece la experiencia de cooperación interna y externa; y, las alianzas estratégicas. Aplica los acuerdos regionales y participa

activamente de las instancias internacionales del Movimiento, sistematizando y compartiendo aprendizajes y experiencias.



*Ilustración 40: Imágenes de la Cruz Roja Ecuatoriana.
Fuente: www.cruzroja.org.ec/*

Visión.

Al 2011 la Cruz Roja Ecuatoriana será la organización humanitaria líder en el país, basada en su voluntariado y a través del crecimiento armonioso y sostenible de su Red Territorial, trabajando para lograr comunidades más fuertes, capaces de hacer frente al sufrimiento humano y a las crisis; impulsadas por la esperanza, el respeto, a la dignidad y a la equidad.

Misión.

La Sociedad Nacional de Cruz Roja Ecuatoriana, trabaja para mejorar la vida de las personas vulnerables movilizándolo el poder de la humanidad; prevenir y aliviar el sufrimiento humano en todas las circunstancias, proteger la vida, la salud y garantizar el respeto por el ser humano potenciando la autonomía de las personas, promoviendo la cooperación entre individuos y naciones para alcanzar una paz duradera.

Valores Humanitarios:

Equidad, Respeto, Honestidad, Solidaridad, Compromiso.

3.1.5.2 Secretaría Nacional de Riesgos (Ex –Defensa Civil).

Pese al que el CBDM-Q en la actualidad se subordina a Secretaria Nacional de Riesgos hay ciertas tareas como la de Rescate y Salvamento que lo realiza un grupo de personas de esta entidad que antiguamente pertenecían a la Ex - Defensa Civil, en tal virtud se ha visto pertinente citar a esta institución como competencia directa para el CBDM-Q.



*Ilustración 41: Personal de la Ex- Defensa Civil
Fuente: www.snriesgos.gob.ec/*

Misión.

Liderar el Sistema Nacional Descentralizado de Gestión de Riesgos para garantizar la protección de personas y colectividades de los efectos negativos de desastres de origen natural o antrópico, mediante la generación de políticas, estrategias y normas que promuevan capacidades orientadas a identificar, analizar, prevenir y mitigar riesgos para enfrentar y manejar eventos de desastre; así como para recuperar y reconstruir las condiciones sociales, económicas y ambientales afectadas por eventuales emergencias o desastres.

Visión.

Ser reconocida en el ámbito nacional e internacional, por la implementación y consolidación del Sistema Nacional Descentralizado de Gestión de Riesgos en el

Ecuador, provisto de un conglomerado humano competente dentro de cada una de las entidades responsables y con recursos suficientes y oportunos para su funcionamiento.¹⁰

Responsabilidades Principales.

- Apoyar iniciativas nacionales y externas para que el personal de las unidades de gestión del riesgo del SNDGR reúna el perfil adecuado de capacidades.
- Diseñar y operar un sistema integral de verificación y mejora sostenida de las prácticas y estándares que considere la experiencia nacional e internacional de programas de capacitación para Gestión de Riesgos.
- Proponer planificar y ejecutar programas de capacitación y adiestramiento, dirigidos a la población en general, a grupos focales y a sectores específicos; para generar capacidades individuales, colectivas e institucionales, que construyan una cultura de gestión de riesgos, aumentando el nivel de responsabilidad y respeto para con la naturaleza y el ser humano.
- Cuidar que las guías y manuales de capacitación, así como los materiales de soporte, esté debidamente desarrollados, actualizados y disponibles para las actividades del sistema integral de verificación y mejora sostenida de buenas prácticas y estándares.
- Desarrollar material de amplia distribución sobre gestión de riesgos asegurando enfoque de género, interculturalidad, atención a grupos vulnerables, incluyendo el material necesario en las lenguas nativas que se justifiquen.

¹⁰ www.snriesgos.gob.ec/

3.1.5.3 Grupo de Intervención y Rescate (GIR).



Ilustración 42: Escudo institucional GIR
Fuente: www.gir.ec/

Tomemos la Misión de este grupo élite de la Policía Nacional y resaltemos lo siguiente:

“Corresponde al Grupo de Intervención y Rescate (GIR) la protección a dignatarios, personalidades importantes y visitantes ilustres del país, la localización, neutralización, transporte y destrucción de artefactos explosivos o sospechosos; la prevención de actos terroristas; **el rescate y evacuación de personas y bienes en caso de desastres naturales o provocados por el hombre.**

Constituirá grupo de apoyo a los demás servicios policiales “.¹¹

Esta parte resaltada en el texto en particular, indica una de las funciones que esta unidad policial también realiza, muy similar a la que realiza nuestro personal operativo al existir desastres naturales o acciones provocadas por el hombre, inclusive a coincido que al atender una emergencia por búsqueda rescate y salvamento muchas veces hemos tenido que coordinar acciones con elementos del GIR para realizar un trabajo conjunto.

Vemos que este grupo con el paso del tiempo ha venido creciendo sostenidamente y a la par de los avances tecnológicos, hasta hoy consolidarse sólidamente en el ámbito del rescate y salvamento; cabe mencionar que el Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito fue la primera organización en realizar la actividad del rescate y salvamento tomando en cuenta que Los primeros

¹¹ Fuente: www.gir.ec/

instructores para el GIR, fueron personal de bomberos que incluso, varios de ellos hasta el día de hoy trabajan en la institución para dar fe de ello.

3.1.5.4 Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas (EPMMOP).

La EPMMOP en época invernal principalmente, cumple una labor muy similar a la de CBDMQ, pese a que Bomberos es el organismo de primera respuesta en eventos de inundaciones y derrumbes; por múltiples ocasiones hemos tenido que coordinar acciones con la EPMMOP por situación de maquinaria y planos de la ciudad, de la misma forma se ha visto que cuando las dos instituciones trabajan juntas el nivel de mitigación de riesgos en áreas afectadas se ha disminuido no solo en el tiempo de atención sino también en el nivel de peligrosidad de la emergencia. En tal virtud y por la similitud de trabajos que se realiza en época de lluvias, hablamos de otra entidad municipal EPMMOP, que viene a ser parte de la competencia que el Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano tiene.

Misión:

“Contribuir a elevar el estándar de vida de los habitantes del Distrito Metropolitano de Quito, mediante una planificación integral, ejecución y control de la infraestructura vial, de las obras públicas relacionadas, del transporte y la movilidad, con altos niveles de competitividad, privilegiando la participación ciudadana y preservando el equilibrio ambiental. Para esto, contamos con colaboradores altamente capacitados y motivados, que trabajan, en un ambiente de respeto, transparencia y orientación de servicio a la ciudadanía”

Visión:

"Estar posicionada en el corto plazo como la institución de servicio público referente en el ámbito del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, reconocida por integrar y mejorar, proactiva y consistentemente, todas las actividades relativas a la obra pública y la movilidad, mediante una gestión de calidad, sostenible y autónoma".

Fines y objetivos:

- a) Coadyuvar al fortalecimiento institucional, a través de la autonomía de gestión, con el fin de administrar el sistema de movilidad y ejecutar obras públicas.
- b) Proponer políticas generales, planificar, gestionar, coordinar, administrar, regular, ejecutar y fiscalizar todo lo relacionado con el sistema de movilidad y la ejecución de obras públicas del Distrito Metropolitano de Quito.
- c) Expedir normas reglamentarias y ejecutar las sanciones que correspondan por las diferentes infracciones a las Ordenanzas, Reglamentos y Resoluciones relativas al Sistema de Movilidad Metropolitano y a la ejecución de obras públicas, de conformidad con el procedimiento que se establezca para el efecto.
- d) Racionalizar el uso de talento humano, recursos materiales, financieros y tecnológicos, propendiendo a la profesionalización y especialización permanente de los primeros.
- e) Crear y mantener adecuadas y permanentes formas de comunicación entre el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, las demás empresas

municipales y la comunidad, a fin de conocer sus necesidades y atenderlas en base de las políticas institucionales.¹²

3.1.6 Entorno Social y Político.

3.1.6.1 Desempleo en Quito.

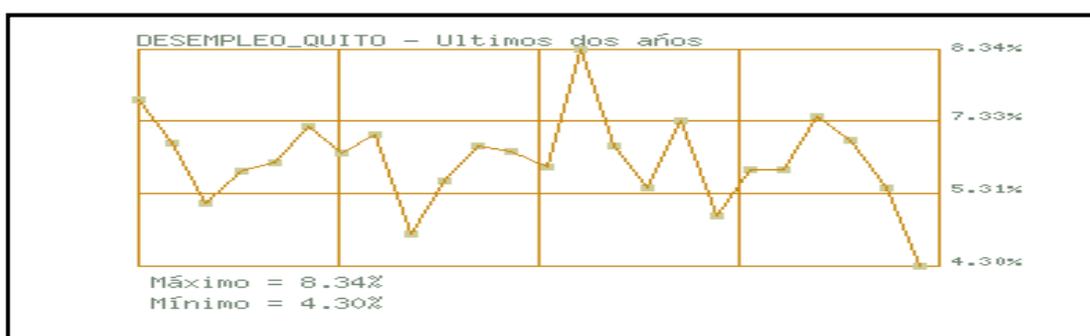


Ilustración 43: Desempleo en Quito

Fuente: BCE.

3.1.6.2 Desempleo a Nivel país.



Ilustración 44: Desempleo a Nivel País.

Fuente: GRUPO DE ESTUDIOS ECONOMICOS de Juan Carlos Ortiz

3.1.6.3 Delincuencia.

Ha sido víctima de la delincuencia en los últimos 6 meses?

¹² www.epmmop.gob.ec/

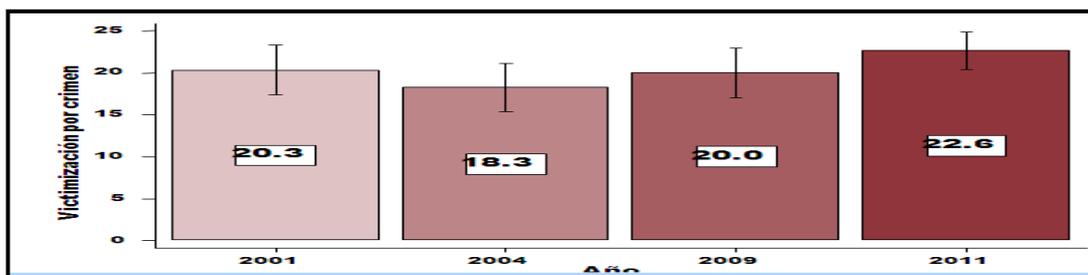


Ilustración 45: Personas Víctimas del Crimen

Fuente: Américas Barómetro.

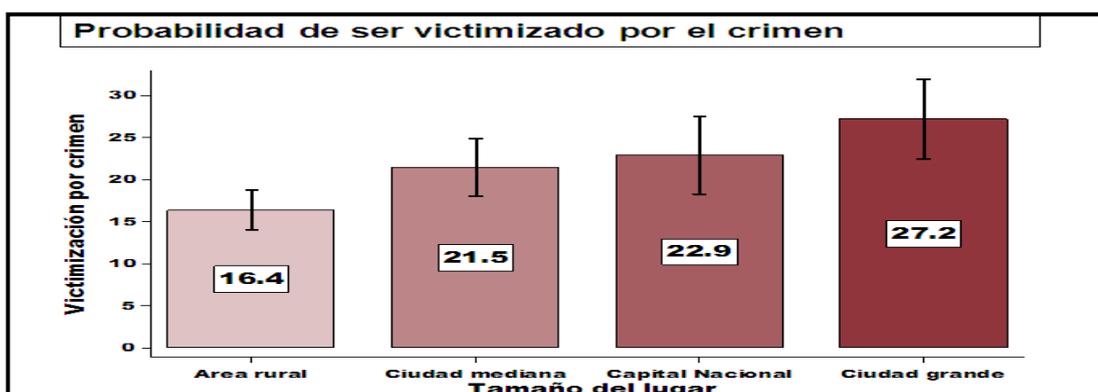


Ilustración 46: Probabilidad de ser víctimas en una ciudad grande.

Fuente: Américas Barómetro.

3.1.6.4 Confianza en el gobierno local (Quito) en %.

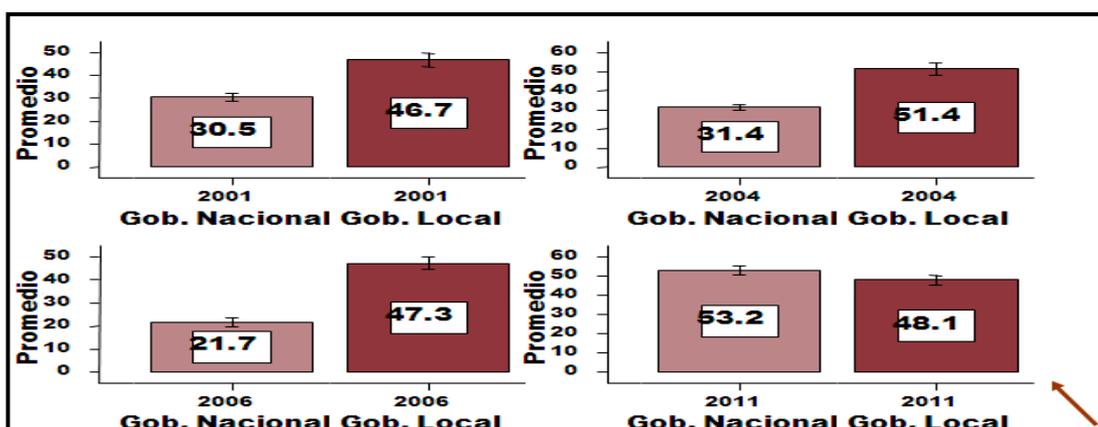


Ilustración 47: Confianza en el Gobierno Local.

Fuente: Américas Barómetro.

3.1.6.5 DESEMPEÑO ECONÓMICO DEL GOBIERNO % POSITIVO.

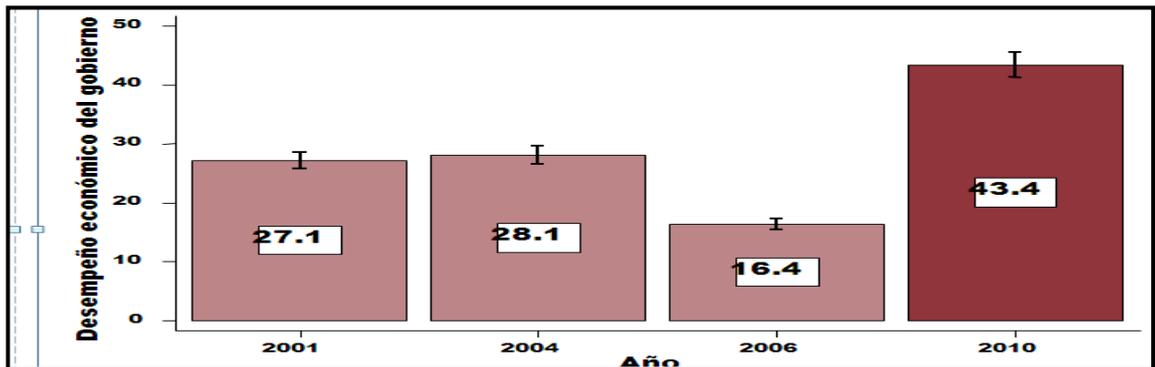


Ilustración 48: Positivo desempeño del Gobierno.

Fuente: Américas Barómetro.

3.1.6.6 Corrupción en el Ecuador.

Porcentaje de personas que han sido víctimas de corrupción en el País.

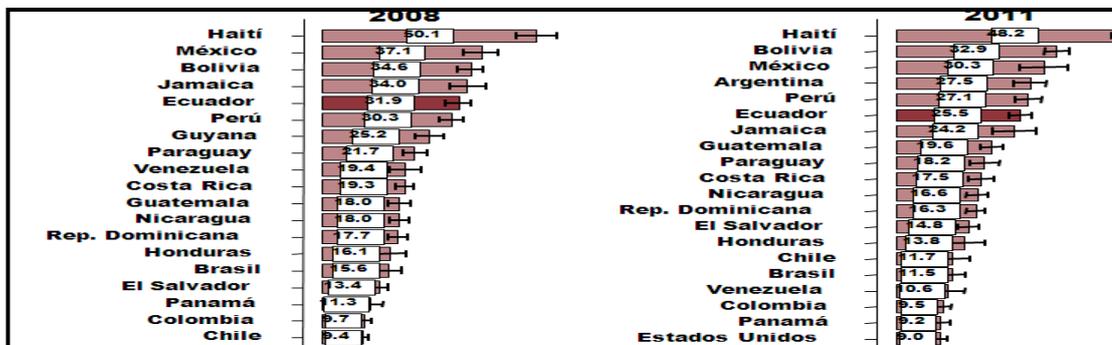


Ilustración 49: Corrupción en el país.

Fuente: Américas Barómetro.

3.1.6.7 Apoyo al modelo político en el Ecuador.

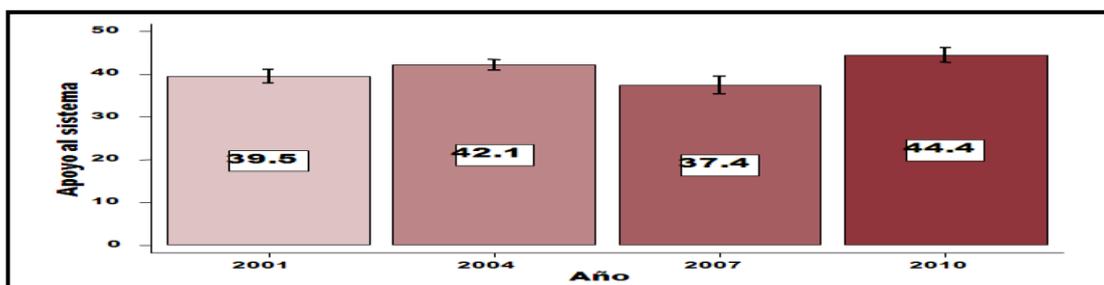


Ilustración 50: Apoyo al modelo político ecuatoriano.

Fuente: Américas Barómetro.

3.1.6.8 Confianza en las Instituciones Públicas del País.



Ilustración 51: Confianza en las instituciones públicas.
Fuente: Américas Barómetro.

3.1.6.9 Satisfacción de la Democracia en el Ecuador.

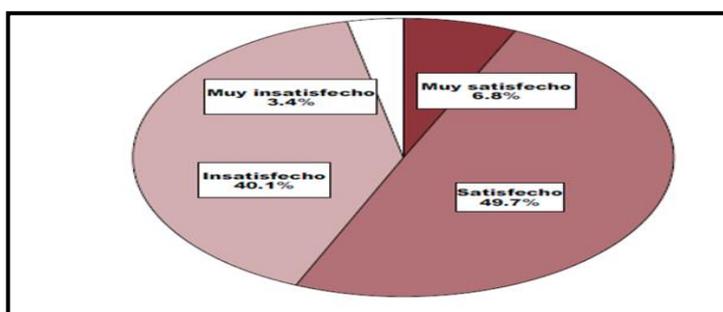


Ilustración 52: Credibilidad en la democracia.
Fuente: Américas Barómetro.

3.1.6.10 Credibilidad y legitimidad de los sistemas de justicia Ecuador en relación con América.

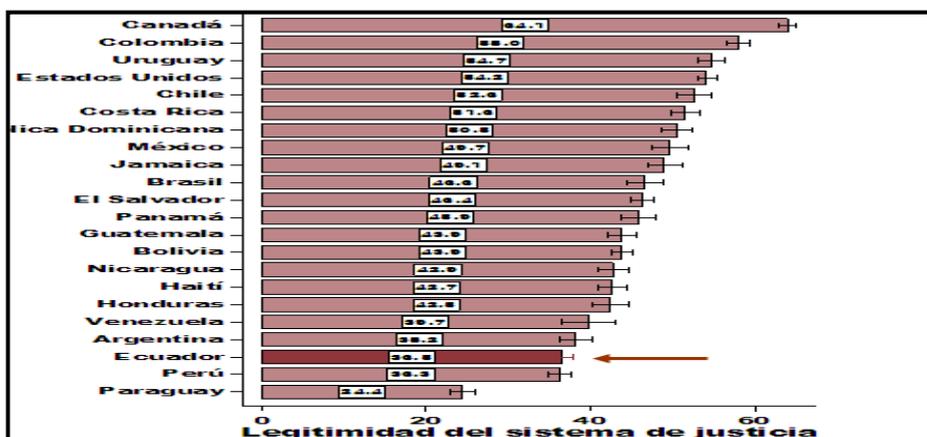


Ilustración 53: Credibilidad en el Sistema Judicial
Fuente: Américas Barómetro.

- El factor político hace un análisis de la función ejecutiva, legislativa y judicial, además de los sectores gubernamentales del país, tomando en consideración todos los factores de coyuntura que están sucediendo o que están por suceder, y, que inciden directa e indirectamente en el desarrollo de las actividades del Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito.
- Desafortunadamente, las características del sistema judicial de nuestro país ha evidenciado la carencia de seguridad jurídica, pues éste, no practica criterios de igualdad o equidad y generalmente inclina su balanza al mejor postor actuando en función de salvaguardar intereses particulares.
- Al parecer, los códigos de ley en la actualidad son obsoletos pues las normativas pueden ser interpretadas de mil y un maneras dependiendo del beneficio, conveniencia y capacidad económica de los interesados.
- La inseguridad jurídica en la que vivimos inmersos ha dificultado enormemente el crecimiento económico del Ecuador, estancando en consecuencia la evolución positiva de las economías individuales.
- El irrespeto e incumplimiento de contratos, la interpretación a conveniencia de la ley y por sobre todo la corrupción en muchos organismos estatales, generan mucha inestabilidad y recesión en casi todos los procesos productivos y comerciales, actuando directamente como repelentes de la inversión extranjera.
- El 1 de diciembre de 1999, el Estado ecuatoriano transfiere el Cuerpo el Bomberos al Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, este aspecto político es importante de nombrar; ya que, a partir de ésta época es cuando el Cuerpo de Bomberos se convierte en una institución adscrita al Municipio de Quito, generando ciertas ventajas pero desventajas en mayor número debido a la injerencia política; contar con un directorio constituido por personal ajeno a la institución se ha generado que muchas decisiones internas se vean truncadas por la mano de la política y que ciertos puntos de vista de personas

que casi no conocen la realidad interna de la institución, influyen en las mismas.

- Adicionalmente a partir del año 2010 el Cuerpo de Bomberos de Quito pasó a subordinarse a la Secretaría Nacional de Riesgos, otro factor que ha influido más en forma negativa que positiva a la institucionalidad y autonomía que años atrás Bomberos sí tenía.
- Los problemas de la sociedad se dimensionan con más fuerza y toman más sentido desde una valoración política. La labor consiste sencillamente en puntualizar situaciones sociales y hacer planos de tratamientos, teniendo en cuenta cierta cordura del pensar sobre la realidad social del Ecuador. La realidad que aún nos aprisiona y la forma que deseamos optar para emprender el vuelo.
- Los malos gobiernos, que por la mezquindad y ambición de ser ricos y más ricos, dan como resultado: El desempleo, La delincuencia, La Prostitución, Las violaciones, Los asaltos, Los asesinatos, El alcoholismo y La pobreza.

3.1.7 Factor externo tecnológico.

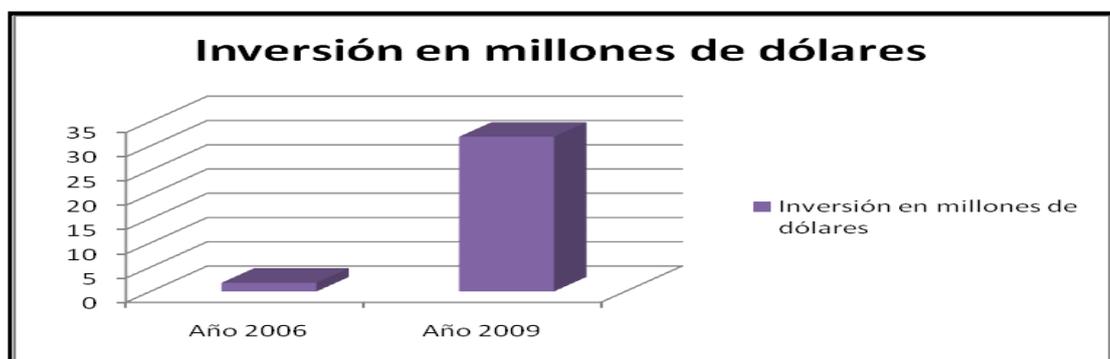


Ilustración 54: Inversión Nacional y tecnológica.
Fuente: www.elciudadano.gob.ec

La tendencia mundial es la automatización de los procesos, es decir limitar al mínimo la intervención del hombre y darle herramientas suficientes que reduzcan tiempos y efectivicen su labor exponencialmente.

- En el caso de los servicios las herramientas de comunicación y procesamiento de datos, la mayor incidencia dentro de este aspecto, en nuestro país aún son pocas las empresas que trabajan utilizando toda la tecnología de punta existente, esto especialmente debido al desconocimiento y también a factores económicos pues en algunos casos la inversión resulta ser relativamente alta.
- Esta es la razón fundamental para que todas las instituciones busquen fortalecer sus campos tecnológicos y estar a la par de los avances y necesidades de las sociedades actuales. El sector público no es la excepción y con mayor razón tomando en cuenta que la ciudad (Quito), ha tenido un incremento poblacional muy importante en los últimos 20 años, en tal virtud el CBDMQ debe procurar un cambio permanente y actualización en: Equipos y herramientas, parque automotor, capacitación al personal, etc.
- La inversión en ciencia y tecnología en el Ecuador pasó de 1'898.627,66 en el 2006 a 31'933.301, 23 en el 2009.
- En el actual gobierno (2007 - 2009) se observa un crecimiento sostenido respecto de la ejecución presupuestaria, mientras que en años anteriores se evidencia una ejecución muy irregular.
- En el período 1994 - 2007 se ha otorgado un promedio de 22 becas anuales, mientras que en los dos últimos años se ha otorgado 393 becas, lo cual implica un promedio de 197 becas por año.
- Mientras que en años pasados se priorizaban especializaciones como arte, filosofía entre otras, ahora se concentran los recursos en carreras del ámbito de la ciencia y tecnología (biotecnología, tecnologías de la información y comunicación, nanotecnología, energías alternativas, etc.)

- Durante los tres últimos años, el Gobierno Nacional ha invertido un promedio de 16'520.872,66 dólares anuales en proyectos de investigación+desarrollo+innovación (I+D+i) y fortalecimiento del talento humano, mientras que en los 13 años anteriores (1994 - 2006) sólo se logró una inversión promedio de 2'233.694,97 dólares anuales.

3.2 ANÁLISIS INTERNO DEL CBDMQ.

3.2.1 Finanzas.

Estado de situación financiera del CBDMQ al 31 de Diciembre del 2010.

ACTIVOS.

ACTIVOS CORRIENTES	VALOR
DISPONIBILIDADES CAJA BANCOS	4.397.251,31
ANTICIPOS DE FONDOS	1.306.935,73
CUENTAS POR COBRAR	1.022.437,79
EXISTENCIAS DE BIENES DE USO Y CONSUMO PARA INVERSION VESTUARIO Y LENCERIA PRENDAS DE PROTECCION BOMBERO	341.378,96
ANTICIPO DE FONDOS AÑOS ANTERIORES	918.634,06
ACTIVOS FIJOS	
BIENES DE ADMINISTRACIÓN	19.606.418,58
INVERSIÓN	
INVERSIONES EN OBRAS EN PROCESO (CONSTRUCCIONES)	1.262.670,04
INVERSIONES DIFERIDAS (SEGUROS PREPAGADOS)	196.978,29
TOTAL ACTIVOS	29.052.704,76

PASIVOS.

PASIVOS	SALDOS
DEPÓSITOS Y FONDOS DE TERCEROS	3.564,30
CUENTAS POR PAGAR (PROVEEDORES, CONTRATISTAS, SRI, APORTES IESS)	645.642,25
CUENTAS POR PAGAR AÑOS ANTERIORES (FONDOS DE TERCEROS, PERSONAL)	8.479,20
TOTAL PASIVOS	657.685,75

PATRIMONIO.

PATRIMONIO DEL CBDMQ	26.929.465,66
SUPERAVIT DE EJERCICIOS VIGENTE	1.465.553,35
TOTAL PATRIMONIO	28.395.019,01
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	29.052.704,76

Tabla 8: Estado de Situación Financiera al 31 de Diciembre del 2010.
Fuente: Dirección Financiera CBDMQ.

3.2.1.1 Otros ingresos del CBDMQ.

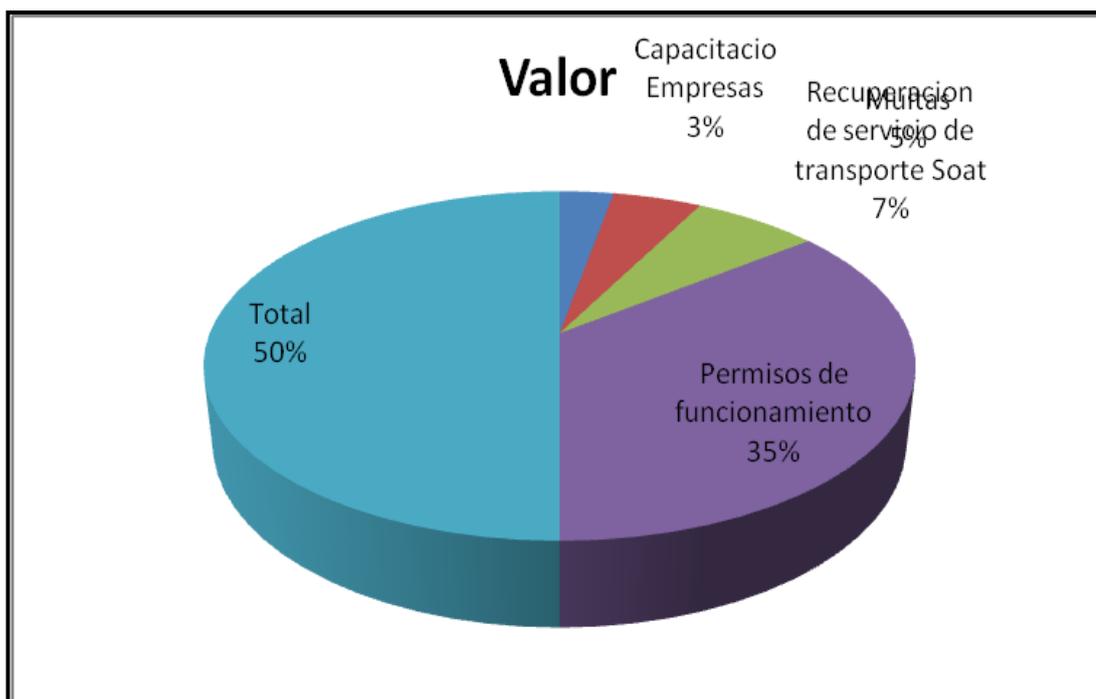


Ilustración 55: % Ingresos en el CBDMQ.
Fuente: Dirección Financiera del CBDMQ.

CUENTA	VALOR
PRESTACIÓN DE SERVICIOS (CAPACITACIÓN EMPRESAS)	43.765,00
MULTAS (INCUPLIMIENTO DE CONTRATOS)	71.751,12
RECUPERACIÓN SERVICIO DE TRANPORTE AMBULANCIAS (SOAT)	101,325,00
OTROS INGRESOS (PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO, VISTO BUENO DE PLANOS, SOLICITUDES, INDEMINIZACIONES Y OTROS)	527.222,99
TOTAL	744.064,11

Tabla 9: Ingresos adicionales en el CBDMQ.
Fuente: Dirección Financiera del CBDMQ.

3.2.1.2 Presupuesto.

INGRESOS.

CONCEPTOS	ASIGNADO	REFORMAS	CODIFICADO	RECAUDADO	SALDO POR RECAUDAR	% DE EJECUCIÓN
CONTRIBUCIÓN PREDIAL A FAVOR DE CB-DMQ SOBRE 0,15 POR MIL A LOS PREDIOS	3.910.000,00	2.501.511,06	6.411.511,06	5.578.139,57	833.371,49	87%
CONTRIBUCIONES DE USUARIOS DEL SERVICIO ELÉCTRICO	14.162.200,00	77.949,75	14.240.149,75	14.240.149,75	-	100%
OTROS INGRESOS	505.289,63	238.774,48	744.064,11	725.244,12	18.819,99	97%
SALDO DE CAJA BANCOS	124.586,17	-	124.586,17	124.586,17	-	100%
TOTAL INGRESOS	18.702.075,80	2.818.235,29	21.520.311,09	20.668.119,61	852.191,48	96%

GASTOS.

CONCEPTOS	ASIGNADO	REFORMAS	CODIFICADO	EJECUCIÓN	SALDO POR EJECUTAR	% DE EJECUCIÓN
RESPUESTA OPORTUNA A INCENDIOS Y EVENTOS ADVERSOS	9.799.124,66	3.106.880,21	12.906.004,87	10.455.031,30	2.450.973,57	81%
ATENCIÓN MEDICA Y PREHOSPITALARIA	1.375.840,20	270.745,16	1.646.585,36	1.196.844,43	449.740,93	73%
VINCULACIÓN CON LA COMUNIDAD	1.366.145,82	-415.215,21	950.930,61	772.537,96	178.392,65	81%
FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	6.160.965,12	-144.174,87	6.016.790,25	3.734.574,23	2.282.216,02	62%
TOTAL EGRESOS	18.702.075,80	2.818.235,29	21.520.311,09	16.158.987,92	5.361.323,17	75%

TOTAL RECAUDADO + IVA RECUP.	20.745.105,20
TOTAL EJECUTADO	<u>-15.505.196,87</u>
SALDO DISPONIBLE	5.239.908,33
- ANTICIPOS DE FONDOS	-842.657,02
SALDO CAJA BANCOS 2010	4.397.251,31

Tabla 10: Presupuesto General del CBDMQ 2010.
Fuente: Dirección Financiera del CBDMQ.

3.2.1.2 Datos Históricos.

CÉDULA FINANCIERA DE INGRESOS Y GASTOS (AÑO 2007).

DESCRIPCIÓN	CODIFICADO	DEVENGADO	SALDO POR DEVENGAR
A LOS PREDIOS URBANOS	3.594.382,19	3.594.382,19	-
VENTA DE BASES	20.546,00	20.546,00	-
PRESTACIÓN DE SERVICIOS	16.900,00	16.900,00	-
OTRAS TASAS (PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO)	675.000,00	461.703,56	213.296,44
EMPRESA ELÉCTRICA	8.775.067,01	8.775.067,01	-
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATOS	-	-	-
OTRAS MULTAS	7.318,69	7.318,69	-
DE ENTIDADES DEL GOB. SECCIONAL MDMQ	1.621.600,00	1.353.472,46	268.127,54
INDEMN-VALORES SOAT	-	-	-
OTROS NO ESPECIFICADOS	53.990,82	53.990,82	-
	14.764.804,71	14.283.380,73	481.423,98
DE CUENTAS POR COBRAR	-	-	-
DE FONDOS DE AUTOGESTIÓN	4.260.556,00	4.260.556,00	-
TOTAL	19.025.360,71	18.543.936,73	481.423,98

Tabla 11: Cédula financiera año 2007.
Fuente: Dirección financiera del CBDMQ.

CÉDULA FINANCIERA DE INGRESOS Y GASTOS (AÑO 2008).

DESCRIPCIÓN	CODIFICADO	DEVENGADO	SALDO POR DEVENGAR
A LOS PREDIOS URBANOS	3.470.000,00	3.469.411,90	588,1
VENTA DE BASES	16.198,00	16.198,00	-
PRESTACIÓN DE SERVICIOS	18.366,40	17.920,00	446,4
OTRAS TASAS (PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO)	551.619,71	551.619,71	-
EMPRESA ELÉCTRICA	10.600.181,21	10.600.181,21	-
OTRAS MULTAS	342,54	342,54	-
INDEMN-VALORES SOAT	30.383,85	30.383,85	-
OTRAS INDEMINIZ Y VALORES NO RECLAMA	2.104,20	2.104,20	-
OTROS NO ESPECIFICADOS	275.737,74	271.084,26	4.653,48
	14.964.933,65	14.959.245,67	5.687,98
DE CUENTAS POR COBRAR	800.541,10	-	800.541,10
DE FONDOS DE AUTOGESTIÓN	8.751.200,00	8.751.200,00	-
	9.551.741,10	8.751.200,00	800.541,10
TOTAL	24.516.674,75	23.710.445,67	806.229,08

Tabla 12: Cédula Financiera Año 2008
Fuente: Dirección financiera del CBDMQ.

CÉDULA FINANCIERA DE INGRESOS Y GASTOS AÑO (2009).

DESCRIPCIÓN	CODIFICADO	DEVENGADO	EJECUTADO
A LOS PREDIOS URBANOS	3.941.000,00	3.793.319,22	2.092.154,53
PRESTACIÓN DE SERVICIOS	27.690,00	27.690,00	27.638,40
OTRAS TASAS (PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO)	803.000,00	511.791,01	511.791,01
EMPRESA ELECTRICA	12.268.763,70	12.268.763,70	12.268.763,70
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATOS	68.000,00	47.075,19	47.075,19
OTRAS MULTAS	1.000,00		
INDEMN-VALORES SOAT	84.000,00	67.287,91	55.516,32
OTROS NO ESPECIFICADOS	469.252,85	434.190,39	434.190,39
	17.662.706,55	17.150.117,42	15.437.129,54
ANTICIPO DE FONDOS (POR LIQUIDAR)	1.148.000,00	1.148.000,00	1.148.000,00
DE FONDOS DE AUTOGESTIÓN	7.567.502,03	7.567.502,03	7.567.502,03
DE CUENTAS X COBRAR	10.193,19	10.193,19	10.193,19
DE ANTICIPOS DE FONDOS	1.369.156,58	1.189.388,04	1.189.388,04
DE ANTICIPOS DE FONDOS	2.946.157,58	1.018.200,39	1.018.200,19
	13.041.009,38	10.933.283,65	10.933.283,45
TOTAL	30.703.715,93	28.083.401,07	26.370.412,99

Tabla 13: Cédula Financiera año 2009.
Fuente: Dirección Financiera del CBDMQ.

*Como arroja la información documentada en los últimos cuatro años el CBDMQ ha generado excedentes considerables por los que podemos concluir que es una institución de mucha rentabilidad.

3.2.2 Marketing.

- La definición de Marketing más extendida nos dice que es el Estudio o Investigación de la forma de satisfacer mejor las necesidades de un grupo social a través del intercambio con beneficio para la supervivencia de la empresa.
- Con esto podemos decir, que dentro del CBDMQ, no se han realizado estudios o investigaciones de cómo mejorar nuestro servicio a la colectividad, pese a ser una institución pública hoy por hoy se tiene una fuerte presión social y política de mejorar nuestra calidad de servicio frente a la ciudadanía.

- Hablar de un mutuo beneficio entre comunidad y bomberos lo estamos haciendo, pero buscar las estrategias para que esos beneficios crezcan poco o casi nada se ha realizado, en la institución inclusive un departamento de marketing no ha sido establecido lo más cercano que tenemos es una Dirección de Comunicación Social, tomando en cuenta que la comunicación y publicidad es solamente una herramienta del gran universo que representa la mercadotecnia.
- Como citamos anteriormente las campañas de comunicación que ha planteado y elaborado el departamento de comunicación social ha sido solo un parámetro de un universo que enfoca la tarea de Marketing, estamos seguros que un trabajo de marketing y publicidad se hace muy necesario dentro de la institución buscar mejores canales u optimizar los existentes es de mucha falta en el CBDMQ.

3.2.3 Operaciones.

3.2.3.1 Estructura organizacional por procesos 2011 para el C.B.D.M.Q.

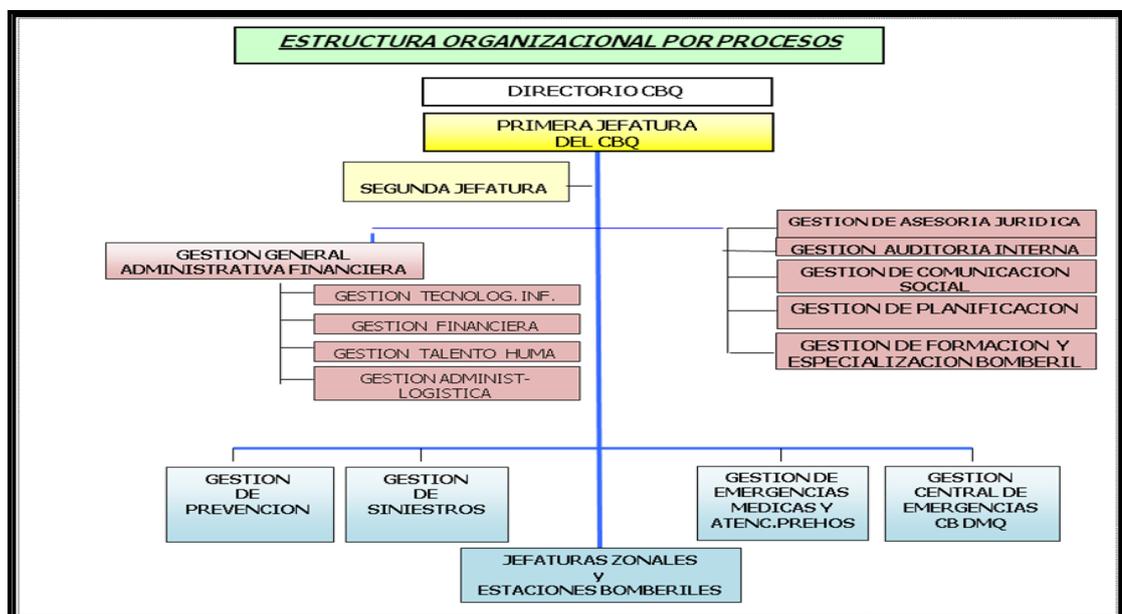


Ilustración 56: Estructura Organizacional Vigente.
Fuente: Dirección de Planificación del CBDMQ.



Ilustración 57: Procesos Gobernantes y Agregados de Valor.
Fuente: Dirección de Planificación del CBDMQ.

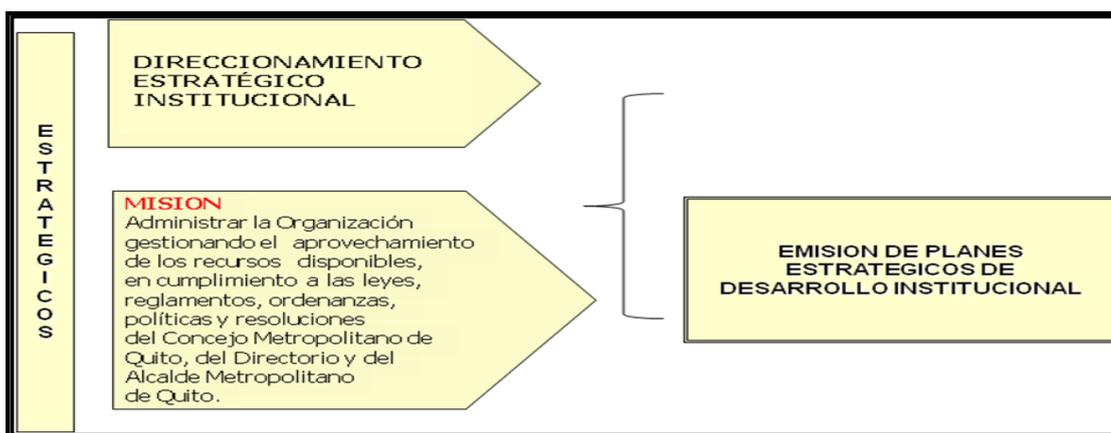


Ilustración 58: Procesos Estratégicos.
Fuente: Dirección de Planificación del CBDMQ.

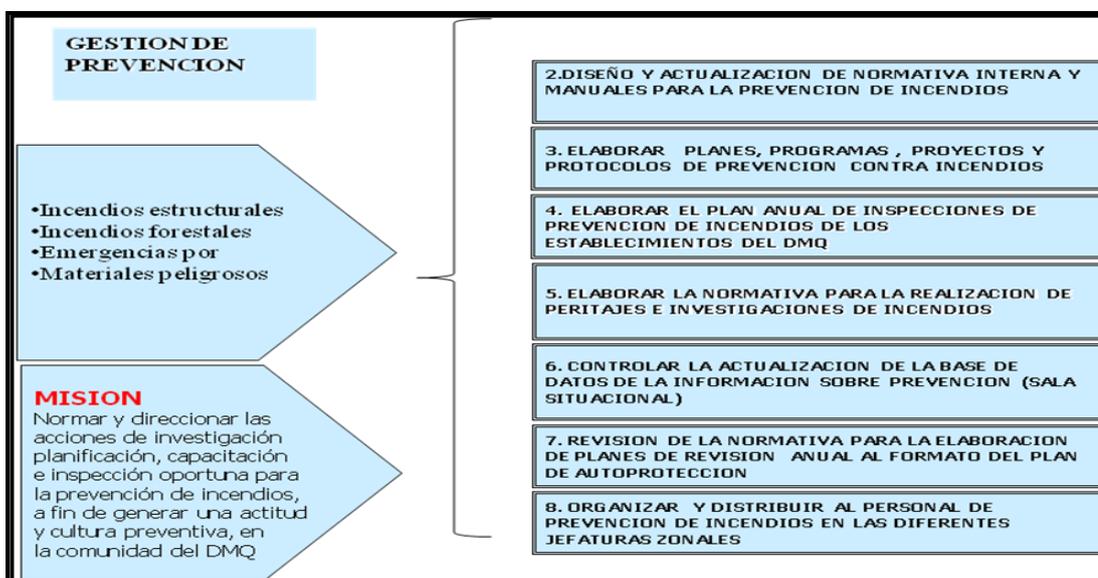


Ilustración 59: Gestión de Prevención.
Fuente: Dirección de Planificación del CBDMQ.

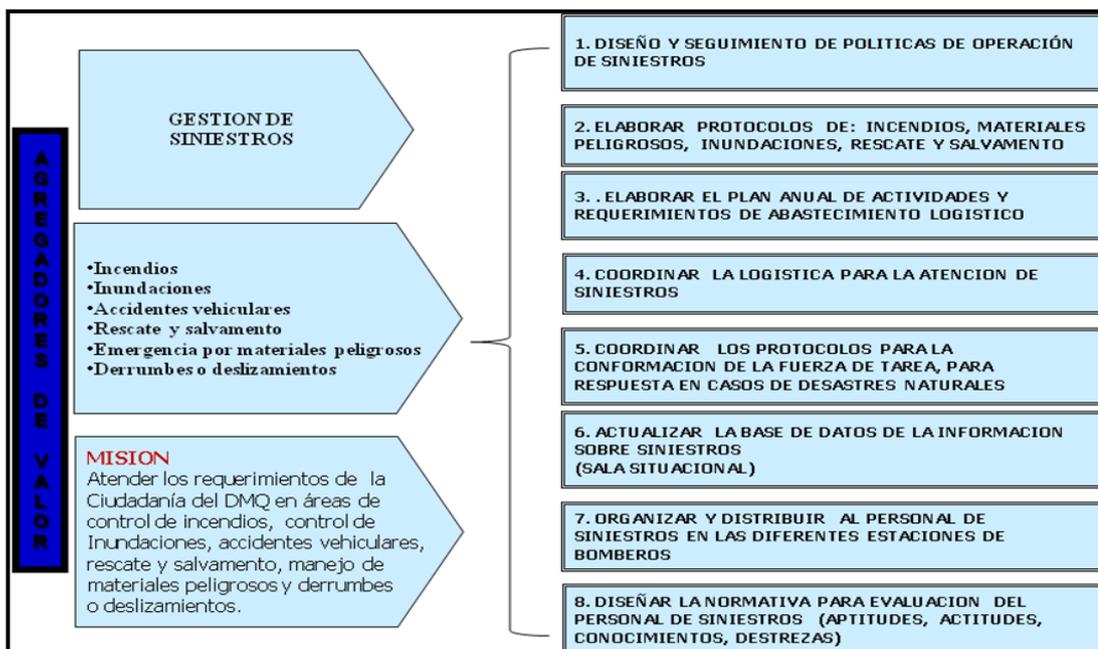


Ilustración 60: Gestión de Siniestros
Fuente: Dirección de Planificación del CBDMQ.

3.2.3.2 Gestión de Siniestros.

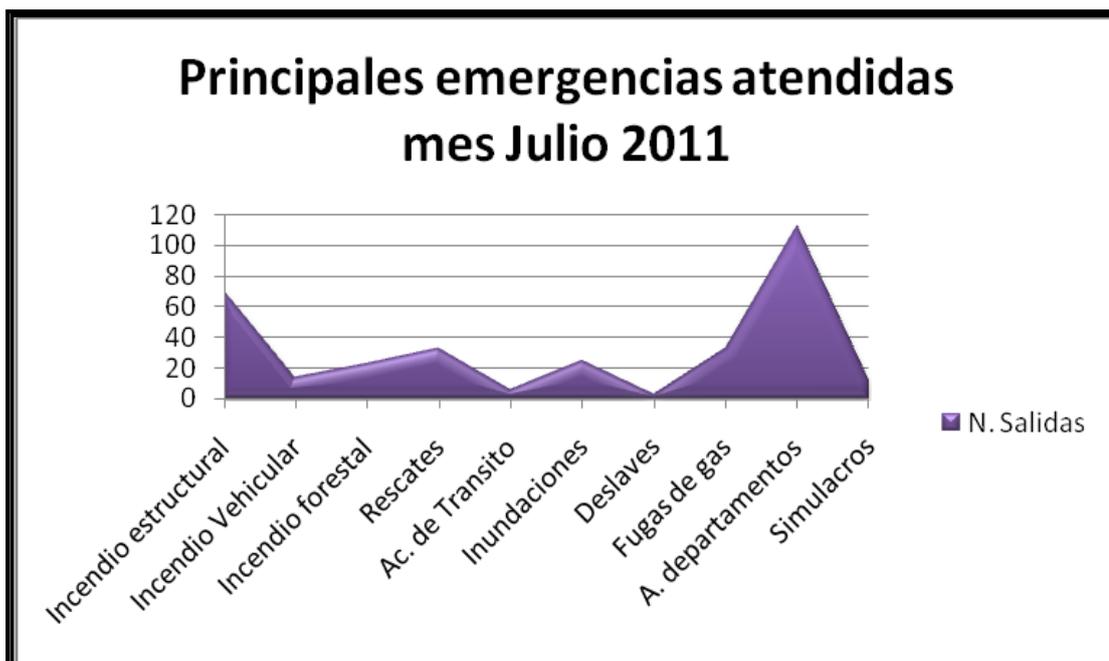


Ilustración 61: Numérico de emergencias atendidas en Julio 2011.
Fuente: Dirección de Siniestros del CBDMQ.

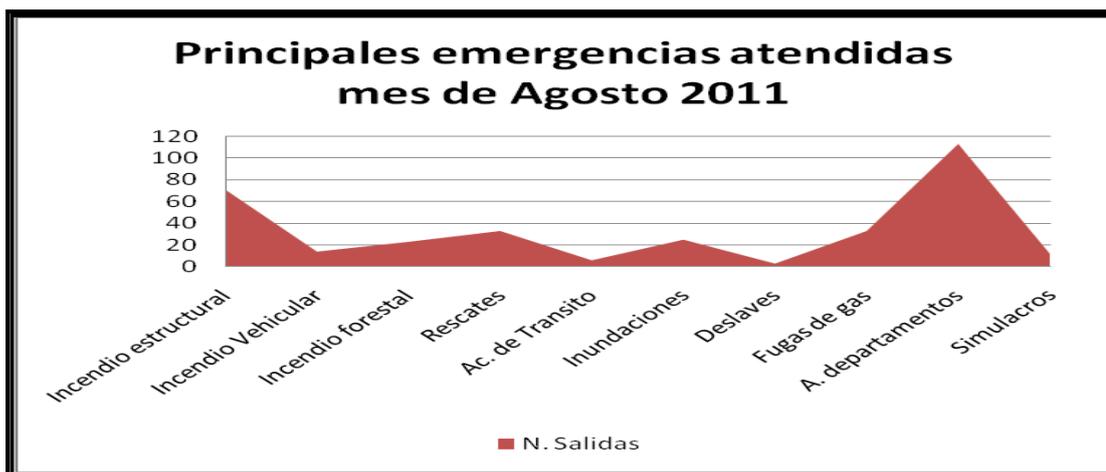


Ilustración 62: Numérico de emergencias atendidas en Agosto 2011..
Fuente: Dirección de Siniestros del CBDMQ.

Año	# Emergencias	Numero de Emergencias atendidas	Número de Emergencias no atendidas
2004	3211	2569	642
2005	4010	3289	721
2006	3990	3392	598
2007	4237	3771	466
2008	5589	5254	335
2009	6100	5856	244
2010	5280	5050	230

Tabla 14: Emergencias atendidas y No atendidas Anuales.
Fuente: Dirección de Siniestros del CBDMQ.

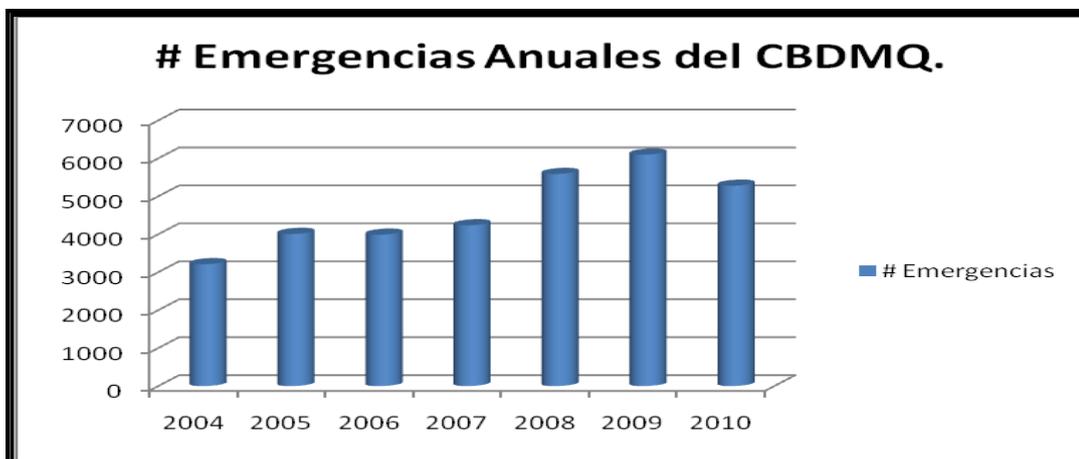


Ilustración 63: Emergencias atendidas y NO atendidas.
Fuente: Dirección de siniestros del CBDMQ.

3.2.3.3 Gestión de Emergencias Médicas.

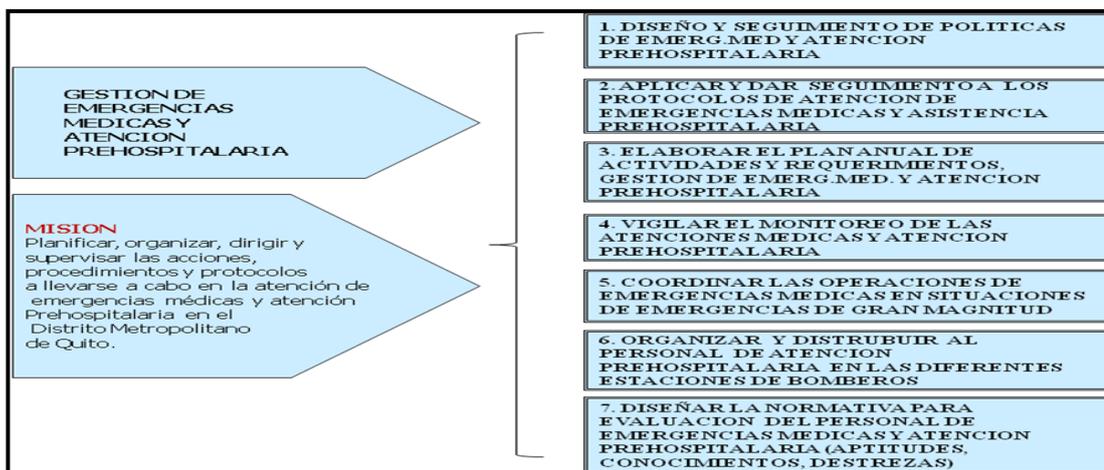


Ilustración 64: Proceso de emergencias médicas
Fuente: Dirección de Planificación del CBDMQ.

Total de despacho de ambulancias y pacientes atendidos por CBDMQ Junio del 2011.

AMBULANCIAS A TRAVES DEL CIEM					PACIENTES ATENDIDOS POR TIPO DE EMERGENCIA							
INSTITUCION	MAÑANA	TARDE	VELADA	TOTAL	MAÑANA		TARDE		VELADA		TOTAL	
					VIVOS	HUERTOS	VIVOS	HUERTOS	VIVOS	HUERTOS	VIVOS	HUERTOS
C.B.Q. 3-1-1	551	538	643	1732	41	2	44	2	138	3	223	7
CRUZ ROJA	31	33	42	106	227	2	217	7	207	11	651	20
POLICIA NACIONAL	53	43	54	150	214	13	204	8	303	10	721	31
DEFENSA CIVIL	12	9	2	23	167	3	157	3	93	3	417	9
CONCEJO PROV	7	2	8	17	649	20	622	20	741	27	2012	67
SUBTOTAL	654	625	749	2028								

Tabla 15 : Despacho de Ambulancias Junio 2011.
Fuente: Dirección de Emergencias médicas.

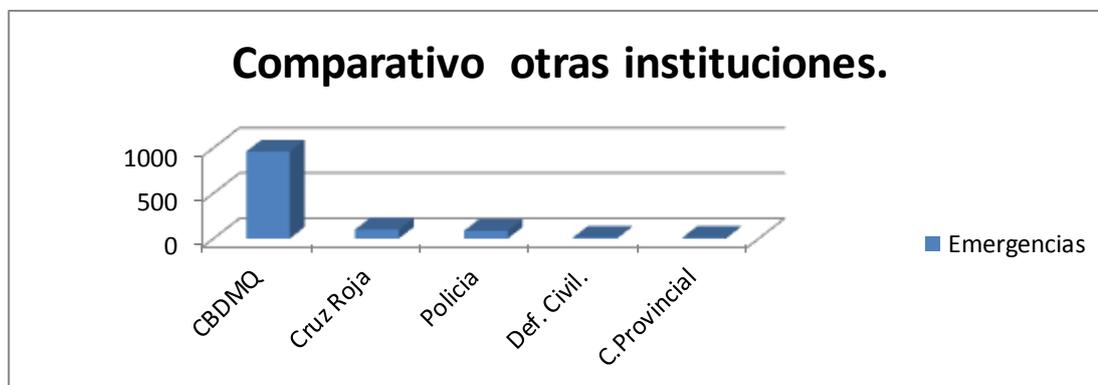


Ilustración 65: Comparativo con otras instituciones atención de emergencias médicas.

Fuente: Dirección de emergencias médicas.

Total de despacho de ambulancias y pacientes atendidos por CBDMQ Julio del 2011.

AMBULANCIAS A TRAVES DEL CIREM					PACIENTES ATENDIDOS POR TIPO DE EMERGENCIA							
INSTITUCION	MAÑANA	TARDE	VELADA	TOTAL	MAÑANA		TARDE		VELADA		TOTAL	
					VIVOS	MUERTOS	VIVOS	MUERTOS	VIVOS	MUERTOS	VIVOS	MUERTOS
C.B.Q. 3-1-1	498	462	551	1511								
CRUZ ROJA	32	38	39	109	37	4	47	8	90	7	174	19
POLICIA NACIONAL	48	29	38	115	178	6	146	2	208	7	532	15
DEFENSA CIVIL	17	5	1	23	189	6	166	7	202	11	557	24
CONCEJO PROV	5	2	13	20	136	3	141	10	89	1	366	14
SUBTOTAL	600	536	642	1778	540	19	500	27	589	26	1629	72

Tabla 16: Emergencias médicas despachadas en Julio 2011.
Fuente: Dirección de emergencias médicas.

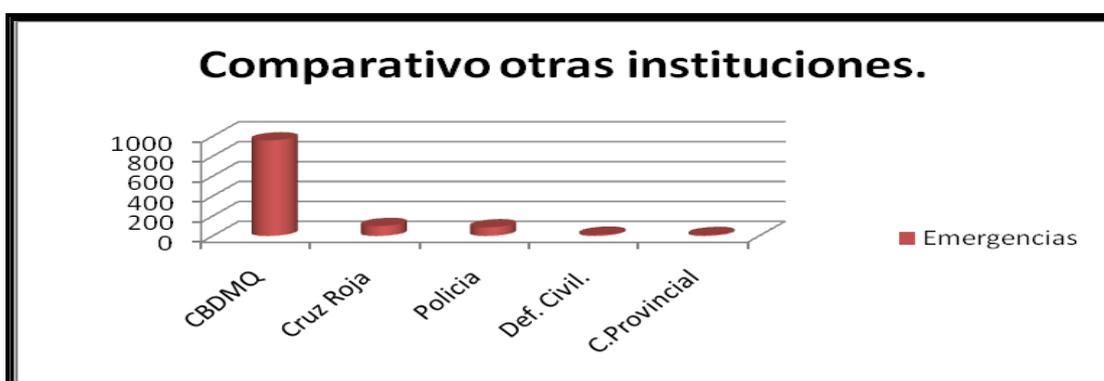


Ilustración 66: Comparativo con otras instituciones despacho de emergencias médicas
Fuente: Dirección de Emergencias Médicas.

Total de despacho de ambulancias y pacientes atendidos por CBDMQ Agosto del 2011.

AMBULANCIAS A TRAVES DEL CIREM					PACIENTES ATENDIDOS POR TIPO DE EMERGENCIA							
INSTITUCION	MAÑANA	TARDE	VELADA	TOTAL	MAÑANA		TARDE		VELADA		TOTAL	
					VIVOS	MUERTOS	VIVOS	MUERTOS	VIVOS	MUERTOS	VIVOS	MUERTOS
C.B.Q. 3-1-1	306	301	353	960								
CRUZ ROJA	33	27	40	100	20	1	28	2	63	3	111	6
POLICIA NACIONAL	25	31	31	87	132	5	132	4	103	6	367	15
DEFENSA CIVIL	8	4	1	13	142	6	139	5	145	6	426	17
CONCEJO PROV	2	4	4	10	78	2	72	0	49	0	199	2
SUBTOTAL	374	367	429	1170	372	14	371	11	360	15	1103	40

Tabla 17: Emergencias médicas en Agosto del 2011.
Fuente: Dirección de emergencias médicas.

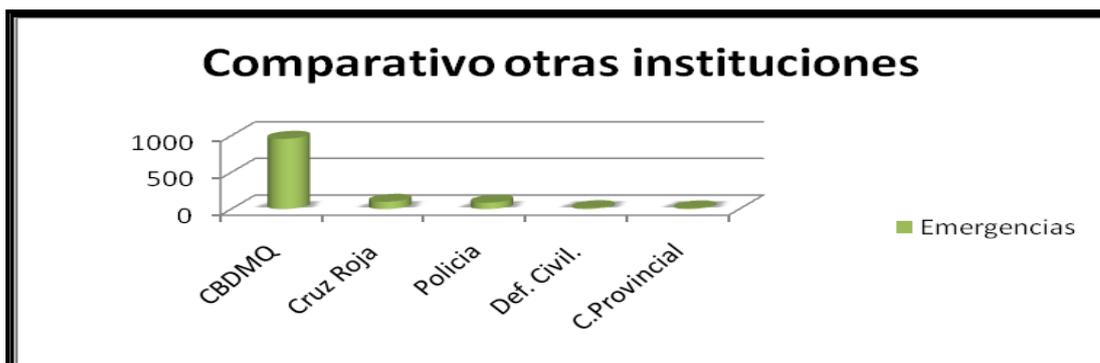


Ilustración 67: Comparativo con otras instituciones atención de emergencias médicas.
 Fuente: Dirección de emergencias médicas. Gestión Central de Emergencias:

3.2.3.2. Gestión de Central de Emergencias.

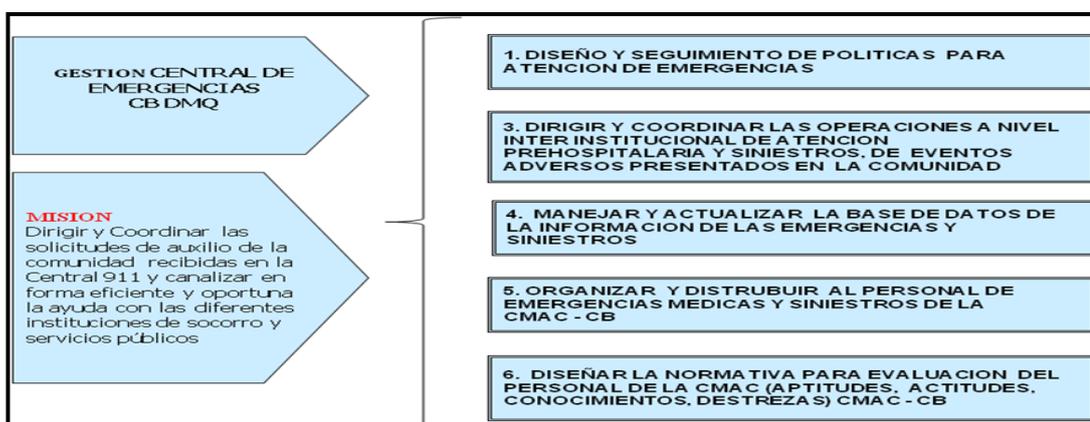


Ilustración 68: Proceso de despacho de emergencias.
 Fuente: Dirección de Planificación del CBDMQ.

Llamadas emergentes con despachos positivos C-MAC Abril 2011.

LLAMADAS EMERGENTES				
ABULANCIAS NO ENVIADAS	1	0	0	1
TRANSFERENCIAS P.N.	87	108	123	318
ESPECIALES	3	1	0	4
LUCHA CONTRA EL FUEGO	2	5	7	14
MEDICAS (CIEM)	11	23	24	58
M.S.P.T.	15	16	16	47
TOTAL	31	45	47	123

Tabla 18: Despachos positivos abril 2011
 Fuente: CMAC - Quito.

Llamadas emergentes con despachos positivos C-MAC Mayo 2011.

LLAMADAS EMERGENTES				
ABULANCIAS NO ENVIADAS	17	20	20	57
TRANSFERENCIAS P.N.	2352	2126	3131	7609
ESPECIALES	43	62	33	138
LUCHA CONTRA EL FUEGO	86	101	88	275
MEDICAS (CIREM)	540	518	621	1679
M.S.P.T.	369	459	508	1336
TOTAL	1038	1140	1250	3428

Tabla 19: Despachos positivos Mayo del 2011.
Fuente: CMAC -Quito.

Llamadas emergentes con despachos positivos C-MAC Junio 2011.

LLAMADAS EMERGENTES				
ABULANCIAS NO ENVIADAS	3	4	6	13
TRANSFERENCIAS P.N.	488	407	493	1388
ESPECIALES	9	11	5	25
LUCHA CONTRA EL FUEGO	25	54	41	120
MEDICAS (CIREM)	226	314	322	862
M.S.P.T.	129	191	245	565
TOTAL	389	570	613	1572

Tabla 20: Llamadas con despachos positivos Junio del 2011
Fuente: CMAC -Quito.

3.2.3.3 Procesos desconcentrados: Jefaturas Zonales.

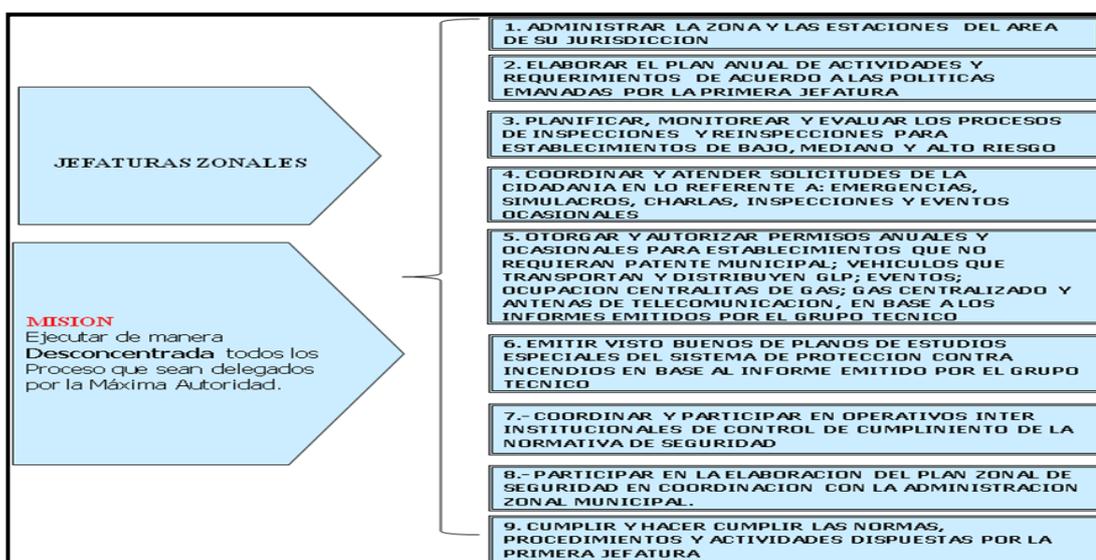


Ilustración 69: Procesos desconcentrados Jefaturas Zonales.
Fuente: Dirección de planificación del CBDMQ.

3.2.3.4 Alineamiento Estratégico.

- **SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y GOBERNABILIDAD.-** Organismo superior responsable de garantizar la seguridad ciudadana y una gestión integral de los riesgos así como mejorar las condiciones de gobernabilidad en el Distrito.
- **CUERPO DE BOMBEROS DEL DMQ.-** Instancia cuya misión es “Salvar Vidas y Proteger Bienes mediante acciones oportunas y eficientes en la prevención y atención de emergencias en la comunidad del Distrito Metropolitano de Quito”.

De forma general en el Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito tenemos la siguiente clasificación:

- **Procesos Generales:** Direccionamiento estratégico institucional.
- **Procesos agregados de valor:** Gestión de prevención, Gestión de siniestros, Gestión de atención pre- hospitalaria y emergencias médicas, Gestión Central de Emergencias.
- **Procesos habilitantes:** Dirección General Administrativa. Gestión de talento Humano, Gestión Administrativa-Logística, Gestión Financiera, Gestión de Tecnologías y Comunicación, Gestión Documental, Gestión de Comunicación social, Gestión de Auditoría Interna, gestión de Asesoría Jurídica, Gestión de Planificación, Gestión de Formación y Planificación.

3.2.4 Ventas/prestación de servicio.

- Al hablar de una institución pública de servicios, no se tiene un proceso de venta establecido, lo que sí se puede nombrar es que existen canales de difusión y prestación del servicio.

- En cuanto a la difusión, se ha utilizado medios escritos, televisivos, internet, radio, prensa local y nacional, sobretodo en campañas de prevención de riesgos e incendios, es como el CBDMQ a tratado de llegar a la comunidad.
- Prestación de servicio emergencias médicas y siniestros, lo hace a través de los números de emergencia 102/911 de la central de emergencias ubicada en la Unidad de Vigilancia Norte, quienes receptan las llamadas de auxilio y despachan a la estación más cercana de las 20 que prestan servicio en el Distrito Metropolitano, las cuales acuden y actúan en la escena o lugar de la emergencia con personal y equipos para emergencias y luego de prestado el servicio retornan a las estaciones respectivas.
- En cuanto a capacitaciones y charlas se lo realiza a través de solicitud enviada a cada una de las Jefaturas Zonales correspondientes, las cuales asignan a la estación más cercana para que acuda con el respectivo contingente y material necesario a dictar la respectiva capacitación según el tema que la comunidad o empresa, que así lo requiera. En este aspecto otro canal de recepción en la Unidad de Formación y Capacitación ubicada en el sector de la ciudadela Atahualpa, quien es el ente encargado de receptar y direccionar las capacitaciones que demandan mayor cantidad de tiempo y sobretodo están dirigidas a la empresa privada.
- Si se trata de inspecciones en cambio, en la actualidad la empresa o persona natural debe acercarse a la Administración Zonal Municipal correspondiente y pedir se tramite el permiso único de funcionamiento. El Municipio de Quito va a generar una orden y ésta irá a cada una de nuestras Jefaturas Zonales, las cuales enviarán un inspector de bomberos quien luego de la revisión o inspección respectiva elevará un informe favorable o desfavorable según el caso.

3.2.5 Tecnología.

Algunos Equipos y herramientas de última tecnología que se utilizan en el CBDMQ:

3.2.5.1 Kodiak 211E



Ilustración 70: Tanquero contra incendios.
Fuente: Estación No12.

3.2.5.2 Autobombas rosenbauer america con bomba de 500 gpm con tanque de 250 gls.



Ilustración 71: Autobombas Ford.
Fuente: Estación No12.

3.2.5.3 Camionetas chevrolet luv 4x4 d-max diesel 3.0.



Ilustración 72: Camionetas de primera respuesta.
Fuente: Estación No12.

3.2.5.4 Arnesees integrales de rescate.



Ilustración 73: Arnés integral
Fuente: Estación No12.

3.2.5.5 Bifurcadoras de 2.5 nh 1.5 n.h



Ilustración 74: Bifurcadoras.
Fuente: Estación No12.

3.2.5.6 Bombas de succión a gasolina.



Ilustración 75: Bombas de succión
Fuente: Estación No12.

3.2.5.7 Cascos de bomberos contraincendios con normativa nfpa.



Ilustración 76: Cascos Gallet.
Fuente: Estación No12.

3.2.5.8 Cascos para rescate.



Ilustración 77: cascos de rescate
Fuente: Estación No12.

3.2.5.9 Equipos de autocontenido.



Ilustración 78: Equipos ERA
Fuente: Estación No12.

3.2.5.10 Escaleras de tres cuerpos de 35 pies.



Ilustración 79: escaleras 3 cuerpos
Fuente: Estación No12.

3.2.5.11 Mosquetones de rescate



Ilustración 80: Mosquetones normados.
Fuente: Estación No12.

3.2.5.12 Ochos de rescate.



Ilustración 81: Ochos de rescate normados.
Fuente: Estación No12.

3.2.5.13 Pitones regulables de patrón sólido y neblina de 1,5 y 2,5.



Ilustración 82: Pitones regulables.
Fuente: Estación No12.

3.2.5.14 Poleas simple, dobles, jumar, cordino, protectores de cuerda, slingas de rescate.



Ilustración 83: Poleas de rescate normadas.
Fuente: Estación No12.



Ilustración 84: Stops, Jumars.
Fuente: Estación No12.



Ilustración 85: Protectores de cuerda
Fuente: Estación No12.

3.2.6 Organización.



Ilustración 86: Bomberos en desfile por las calles de Quito.
Fuente: www.bomberosquito.gob.ec

3.2.6.1 Historia.

La presencia de reverberos a gasolina y velas, la construcción de casas mixtas de la época colonial y la utilización de lámparas eran las causas de los grandes incendios en Quito a comienzos del siglo XX, por lo que se hizo necesario crear un grupo de hombres que salvaran del fuego, vidas y bienes.

- En noviembre de 1936, según Decreto N° 76, se estableció el primer Cuerpo de Bomberos en Quito, el cual no pudo funcionar por falta de organización y por carecer de fondos
- El 31 de diciembre de 1943, el Dr. Carlos Arroyo del Río, Presidente de la República del Ecuador, por encargo del Congreso Nacional, expide el Decreto N° 2076 en el que se crean varios impuestos para el funcionamiento del Cuerpo de Bomberos de Quito, los mismos que serían entregados por los recaudadores al tesorero del Cuerpo de Bomberos de Quito.
- El 1 de Abril de 1944 se funda el Cuerpo de Bomberos de Quito.
- El 19 de abril de 1979 se crea de la Ley de Defensa Contra Incendios.
- El 1 de diciembre de 1999, el Estado Ecuatoriano transfiere el Cuerpo el Bomberos al Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.
- En el Registro Oficial N° 175 del 2 octubre de 2000, se publica la Ordenanza de Institucionalización del Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito.

3.2.6.2 Base legal del Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito.

Estas son las leyes en las cuales se ampara el funcionamiento del CBDMQ:

- Constitución Política del Ecuador
- COTAD (Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización)
- LOSEP (Ley Orgánica de Servicio Público)
- Ley de Defensa Contra Incendios.
- Ordenanza Metropolitana No. 114 de 29 de enero del 2004.
- Ordenanza Metropolitana 039 de 15 de septiembre del 2000.

3.2.6.3 Misión Institucional.

“Salvar Vidas y Proteger Bienes mediante acciones oportunas y eficientes en la prevención y atención de emergencias en la comunidad del Distrito Metropolitano de Quito”.

3.2.6.4 Visión Institucional:

”Institución Técnica Modelo en prevención y atención de emergencias en el Distrito Metropolitano de Quito, que utiliza protocolos de operación normalizados con equipamiento de última tecnología y personal altamente técnico y empoderado para tranquilidad y satisfacción de la comunidad.”

3.2.6.5 Políticas Institucionales:

- Consolidar los servicios de emergencia que presta la institución a toda la población del DMQ, tanto en la gestión de riesgos, cuanto en la respuesta inmediata en el control e Investigación de los siniestros.

- Trabajar con estándares nacionales e internacionales para garantizar la excelencia en el servicio.
- Capacitar continuamente a la comunidad en la Prevención contra siniestros manteniendo una cultura en el Distrito Metropolitano de Quito.
- Establecer Alianzas Estratégicas con Organismos afines a nivel nacional e internacional.
- Aplicar los avances tecnológicos en el mejoramiento de los servicios brindados por el Cuerpo de Bomberos a la comunidad del DMQ.
- Consolidar y orientar las inversiones y fondos a favor de la excelencia en la atención a la comunidad.
- Promover la práctica de los valores institucionales.

3.2.7 Talento Humano.

3.2.7.1 Evolución numérica del personal operativo.



Ilustración 87: Evolución del personal operativo en el CBDMQ.

Fuente: Dirección de Talento Humano.

3.2.7.2 Evolución numérica del Personal Administrativo.



Ilustración 88: Evolución numérica del personal administrativo.
Fuente: Dirección de Talento Humano.

3.2.7.3 Personal en el año 2011 (Actual).

PERSONAL OPERATIVO TROPA (GRADO DE BOMBERO A SUBOFICIAL MAYOR).

El personal de tropa del CBDMQ está distribuido de la siguiente forma:

GRADO	CANTIDAD
SUBOFICIAL MAYOR	0
SUBOFICIALES	41
SARGENTOS	52
CABOS	37
BOMBEROS	275
TOTAL	415

Tabla 21: Numérico del personal de Tropa
Fuente: Dirección de Talento Humano.

3.2.7.4 Personal operativo Oficiales (grado de Subteniente a Coronel).

En el CBDMQ existe personal de oficiales distribuidos de la siguiente forma:

GRADO	CANTIDAD
CORONELES	1
TENIENTES CORONELES	2
MAYORES	4
CAPTANES	16
TENIENTES	0
SUBTENIENTES	37
TOTAL	60

Tabla 22: Numérico de oficiales por grados
Fuente: Dirección de Talento Humano.

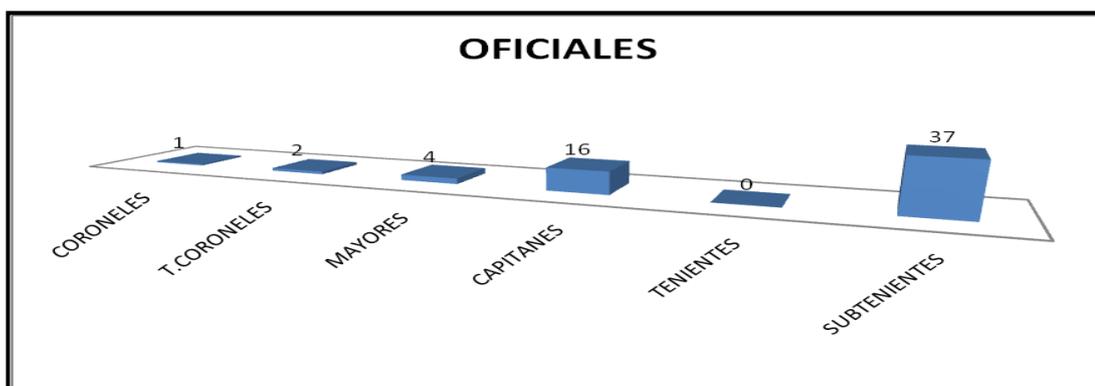


Tabla 23: Comparativo numérico de oficiales.
Fuente: Dirección de Talento Humano.

3.2.7.5 Personal administrativo e inspectores.

PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE APOYO	170
PERSONAL DE INSPECCIONES	50
TOTAL	220

Tabla 24: Numérico de personal administrativo e inspectores
Fuente: Dirección de Talento Humano.

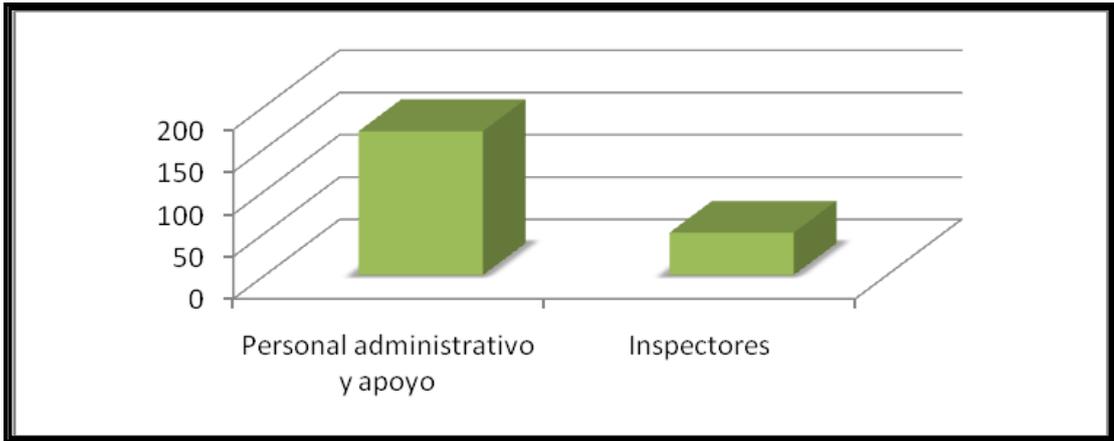


Ilustración 89: Inspectores y Personal Administrativo.
 Fuente: Dirección de Talento Humano.

3.2.7.6 General Institución.

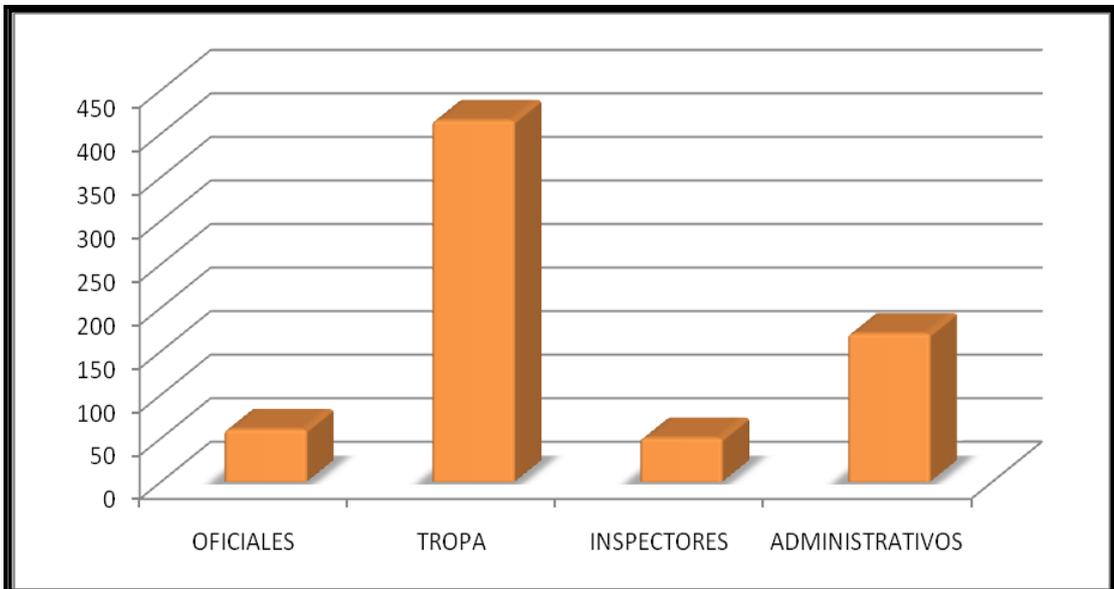


Ilustración 90: Comparativo General Institución.
 FUENTE: Dirección de Talento Humano CBDMQ.

3.3 CADENA DE VALOR DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

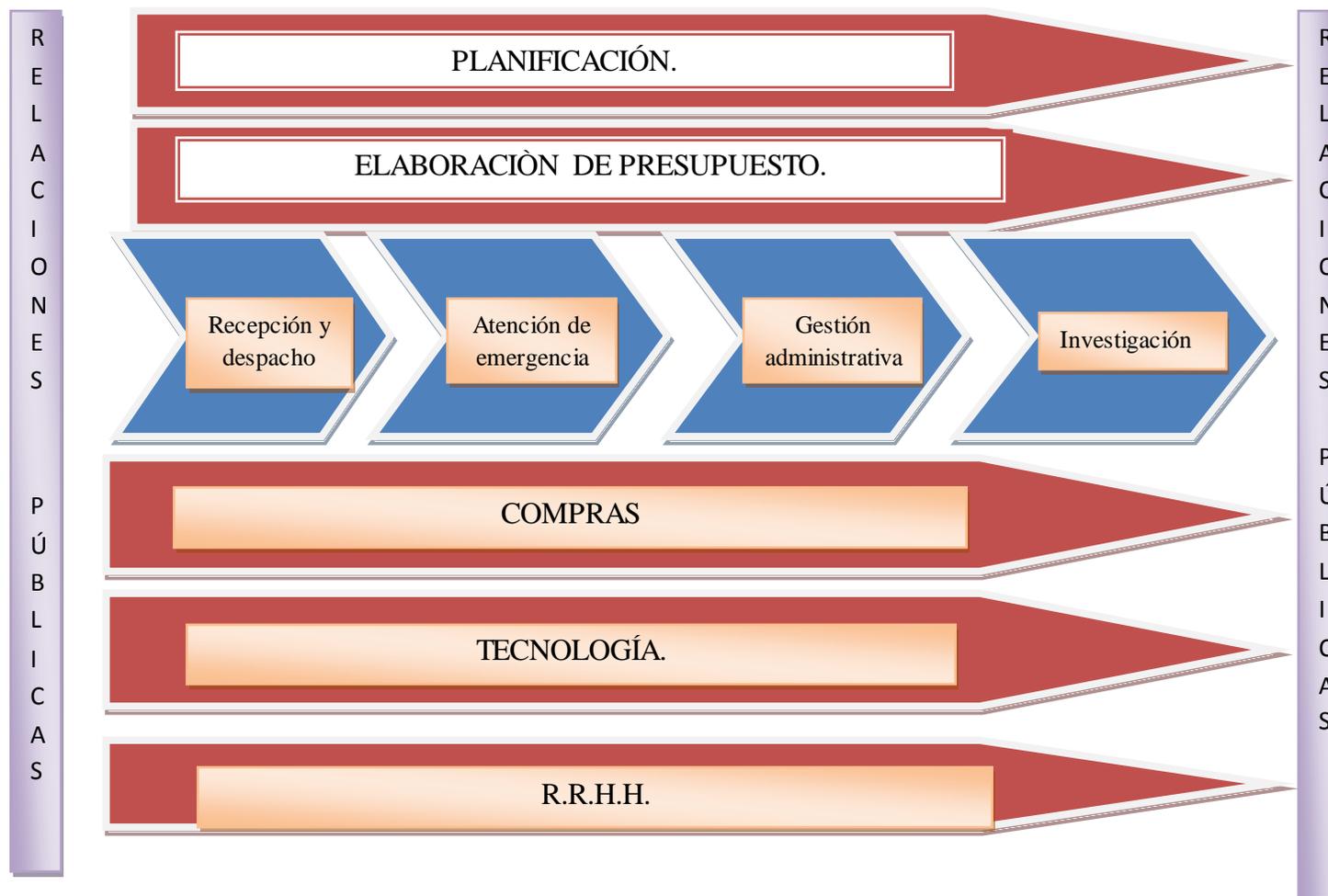


Ilustración 91: Cadena de Valor definida por Ing. Juan Pablo Ponce, Diego Almeida N.

3.4 PROCESOS DE LA CADENA DE VALOR DEL CBDMQ.

3.4.1 Relaciones Públicas.

ENTRADAS	SALIDAS.
<ul style="list-style-type: none"> • Recabar información. • Elegir el mejor medio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Procesar la información. • Dar a conocerla por el medio elegido.
ACTIVIDADES PRINCIPALES:	
<ul style="list-style-type: none"> • Enviar el boletín de alcance a los medios de comunicación. • Ingresar el boletín interactivo en la página WEB. • Publicar en los medios. 	
CLIENTES INTERNOS:	
Comandancia General: Quien firma oficios y da la autorización.	
Compras: Con quién se coordina la contratación para la elaboración de material escrito y visual.	
Presupuesto: Asigna el presupuesto estimado o posible de emplear.	
Área operativa: los cuales requieren que su trabajo sea conocido públicamente y de la misma manera las campañas sean difundidas.	

Proceso de Recursos Humanos:

ENTRADAS	SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> • Necesidad de nuevo personal. • Selección e ingreso al proceso de formación / realizar concursos de méritos y oposición. • Ingreso a nómina 	<ul style="list-style-type: none"> • Organizar y supervisar el proceso de admisión y pruebas. • Aprobar el curso o concurso. • Distribuir el nuevo personal.
ACTIVIDADES PRINCIPALES:	
<ul style="list-style-type: none"> • Reclutamiento y selección. • Contratación e inducción. • Gestión de competencias. • Análisis integral de desempeño. • Capacitación y mejora continúa. 	
CLIENTES INTERNOS:	
Direcciones Operativa y Administrativa: Dentro de determinado tiempo se requiere contratación de nuevo personal para el ingreso, conforme la institución crece.	
Funcionarios: El personal que se beneficia de la capacitación y mejora continúa.	
Presupuesto: Quien aprobará la cantidad de funcionarios y partidas nuevas para la contratación.	

3.4.2 Proceso de Planificación.

ENTRADAS	SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de necesidades e Identificación de la necesidad • Observaciones del anteproyecto. • Presentar proyecto corregido. 	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración y presentación del anteproyecto. • Correcciones. • Aprobación y puesta en marcha.
ACTIVIDADES PRINCIPALES:	
<ul style="list-style-type: none"> • Presentación del perfil del ante proyecto. • Entregar el ante proyecto. • Autorizar el perfil del proyecto y disponer realizar. • Elaborar el proyecto. • Entregar a Comandancia General el proyecto definitivo. 	
CLIENTES INTERNOS:	
Presupuesto: Analiza la factibilidad económica de proyecto.	
RR HH: beneficiarios o ejecutores directos del proyecto.	
Compras: quien dotará de los requerimientos del proyecto de ser necesario.	

3.4.3 Proceso de Presupuesto.

ENTRADAS	SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> • Dar a conocer los requerimientos para el siguiente año del personal operativo y administrativo del CBDMQ. • Reuniones entre departamentos y jefaturas responsables. • Trabajar en el POA institucional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Listado de requerimientos y necesidades. • Establecimiento de prioridades. • Conocer, sociabilizar y puesta en marcha del POA.
ACTIVIDADES PRINCIPALES:	
<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación del presupuesto anterior. • Presentación y priorización de acuerdo al financiamiento disponible. • Elaboración del plan operativo anual. • Conocimiento del plan operativo. • Aprobación del plan Operativo. • Ejecución e ingreso al programa de administración presupuestaria. 	
CLIENTES INTERNOS:	
Absolutamente todas las áreas que conforman la institución.	

3.4.4 Proceso de Compras.

ENTRADAS	SALIDAS.
<ul style="list-style-type: none"> • Necesidad de un bien o servicio. • Análisis de factibilidad. • Presentación de proformas. • Aprobación 	<ul style="list-style-type: none"> • Se crea la necesidad. • Posibilidad positiva / negativa de compra. • Análisis de proformas. • Compra.
ACTIVIDADES PRINCIPALES:	
<ul style="list-style-type: none"> • Receptar y verificar en stock, lo pedido mediante solicitud. • Al ser negativo se solicita proformas y se las recibe. • Analizar la factibilidad de compra. • Elaborar el contrato y receiptar la documentación. • Emitir la certificación de disponibilidad de compra. • Realizar la entrega de pedido y verificar el mismo. • Recibir factura. • Elaborar el acta entrega – recepción. 	
CLIENTES INTERNOS:	
Presupuesto: Receipta la necesidad, aprueba o desaprueba la misma conforme la disponibilidad financiera.	
Área operativa administrativa: Quienes se benefician del bien o servicio adquirido.	
Compras: Receipta remite a proveeduría y aprueba el oferente.	
Comandancia General: Da el visto bueno.	

3.4.5 Proceso de Tecnologías:

ENTRADAS	SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> • Daño de equipos o herramientas tecnológicas. • Equipo o herramienta desconfigurado. • Equipo reparado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Suspensión de actividades. • Reconfigurar equipo u herramienta. • Se reanudan normalmente las operaciones.
ACTIVIDADES PRINCIPALES:	
<ul style="list-style-type: none"> • Revisar íntegramente el equipo para determinar su situación actual. • Reparar el equipo o reconfigurarlo. • Realizar pruebas. • Coordinar y entregar el equipo reparado. • Realizar acta entrega- recepción. • Firmas de interesados. 	
CLIENTES INTERNOS:	

Usuarios en general: Este es un proceso del cual todos los miembros de la institución se benefician; ya que, las áreas tanto administrativas como operativas utilizan tecnologías en su trabajo diario.

Presupuesto: Se asigna siempre un presupuesto para esta labor, es un proceso de vital importancia, para que las tecnologías marchen bien.

3.5 PROCESOS PRINCIPALES.

3.5.1 Proceso de Recepción y Despacho.

ENTRADAS	SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> • Llamada de emergencia • Recepción de datos. • Informe de arribo a la escena y de situación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Despacho y auxilio de la estación más cercana. • Informar a la unidad que auxilia. • Registro en la central.
ACTIVIDADES PRINCIPALES:	
<ul style="list-style-type: none"> • Recolectar información del usuario. • Realizar coordinación con otras instituciones si fuese el caso. • Comunicación entre las compañías. • Información general a la ciudadanía (vía telefónica). • Control radial de desempeño del personal. 	
CLIENTES INTERNOS:	
<p>Área operativa: De toda la información que recabe la central depende el buen desempeño del equipo de trabajo en la emergencia, es de vital importancia el trabajo de los radio- despachos.</p>	
<p>Tecnologías: Una comunicación oportuna y clara es de verdad de suma importancia en las actividades de emergencia.</p>	

3.5.2 Proceso de Atención de Emergencias.

ENTRADAS	SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> • Informe radial de la central a la estación de la emergencia. • Llegada • Atención de emergencia y reporte. 	<ul style="list-style-type: none"> • Salida de la unidad al lugar de la emergencia. • Mitigación de riesgo. • Registro de datos por parte de la central de manera general.
ACTIVIDADES PRINCIPALES:	
<ul style="list-style-type: none"> • Se reporta radialmente la salida de la unidad, se solicita la mayor cantidad de datos sobre el lugar y estado de la misma. 	

<ul style="list-style-type: none"> • Se realizan indicaciones previas al personal en el trayecto. • Llegada y evaluación inicial de la escena. • Solicitar apoyo en caso que el incidente sea de magnitud. • Mantener una constante comunicación con la central de radio. • Instalar un comando de incidentes en caso de ser necesario. • Realizar una correcta distribución de los recursos materiales y humanos disponibles.
CLIENTES INTERNOS:
Comunicaciones: De quien depende una comunicación efectiva y el éxito en las operaciones.
Compras: requerimientos de equipos y herramientas para la atención de emergencias.
Presupuesto: Donde se generan las necesidades operativas.

3.5.3 Proceso de Gestión Administrativa de Emergencias.

ENTRADAS	SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> • Fin del incidente adverso. • Registro de los datos y novedades principales en el lugar. • Archivo de documento y registro. 	<ul style="list-style-type: none"> • Central respalda también la emergencia. • Se eleva el parte respectivo. • Condesar estadísticas diarias, mensuales y anuales de siniestros.
ACTIVIDADES PRINCIPALES:	
<ul style="list-style-type: none"> • Describir las actividades de forma radial. • Recolectar información y datos del evento. • Elaborar y entregar el informe. • Registrar la información para las estadísticas respectivas. • Lectura y firmas del informe de la jefatura operativa y Comandancia General. • Direccionar el informe a otras instituciones si fuese el caso. 	
Clientes Internos:	
Sala situacional: El área respectiva donde se reportan y realizan estadísticas de emergencias.	
Jefatura Operativa: Lugar en el cuál se dirigen todas las actividades de orden operativo (emergencias).	
Comandancia General: Quien informa y reporta las novedades de mayor importancia a las autoridades municipales competentes.	

3.5.4 Proceso de Investigación.

ENTRADAS	SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar información. • Investigación. • Correcciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Autorizar o negar la investigación. • Emitir el primer borrador. • Informe final.
ACTIVIDADES PRINCIPALES:	
<ul style="list-style-type: none"> • Autorizar la investigación. • Recibir y sumillar la solicitud. • Delegar la investigación. • Realizar la investigación. • Elaborar borrador. • Revisar y corregir. • Elaborar informe final. • Firmas de respaldo y entrega a la institución o persona interesada. 	
CLIENTES INTERNOS:	
<p>Comandancia General: Quien puede requerir una investigación y el informe pertinente.</p>	
<p>Prevención: Quien requiere la información para evitar incidentes a futuro o tomar medidas correctivas.</p>	
<p>Atención Prehospitalaria: Quién le pueden solicitar informe pertinente por parte de otras instituciones.</p>	

CAPÍTULO IV:

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.

HECHOS	CONCLUSIONES.
<ul style="list-style-type: none"> • En el país existe baja inversión extranjera. • La inflación es creciente en el Ecuador a pesar que desde el año 2000 cuenta con una economía dolarizada. • El PIB per cápita en el país es de US\$ 4,013. Uno de los más bajos en América latina. • Existe un débil crecimiento de las exportaciones. • Existe en el país US\$ 1099 per cápita por concepto de exportaciones. • Los EE.UU es nuestro principal comprador en el extranjero con un 37% de las exportaciones, actualmente tenemos impases de orden diplomático. • En el país un 7,4% es desempleado y un 50% de su población se encuentra en el subempleo. 	<ul style="list-style-type: none"> • El PIB ecuatorianos sigue siendo uno de los más bajos en América Latina, además que el país presenta un bajo crecimiento de las exportaciones debido a la baja inversión extranjera. • La inflación en el país en el 2011 ascenderá a un (4,5%), adicionalmente el nivel de subempleo y desempleo es bastante alarmante. • Se deben cuidar las relaciones comerciales con los EE.UU.
KEY TAKE AWAY	

(-) Difícil acceso gubernamental a financiamiento de fuentes externas, debido a sus políticas económicas heterodoxas.

4.1 FODA POR HECHOS.

4.1.1 Proveedores.

HECHOS	CONCLUSIONES
<p>Las instituciones públicas están regidas por la “Ley Orgánica del Sistema Nacional de Compras Públicas”.</p> <p>Al regir ésta ley orgánica no se cuenta con proveedores fijos en la institución cada adquisición se lo hace a través de subasta pública y por medio del portal de compras.</p> <p>El “Giro de negocio” del CBDMQ es el Combate de Incendios, Atención Pre-hospitalaria, el Rescate y Salvamento y Manejo de Materiales Peligrosos, alrededor de estos temas están y estarían los proveedores a futuro.</p>	<p>Debido a la aplicación de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Compras Públicas no existen proveedores fijos o contratos establecidos con ciertas empresas.</p> <p>Siempre se requerirá de proveedores para solventar o satisfacer el “Giro de negocio” que realiza el CBDMQ.</p>
KEY TAKE AWAY.	
(-) No existe la posibilidad de hacer compras emergentes con tiempos cortos de entrega por la situación legal.	
(+) A través de compras públicas se han bajado los niveles de corrupción.	

4.1.2 Canal.

HECHOS	CONCLUSIONES
<p>El canal de prestación de servicios del CBDMQ son las 20 estaciones de emergencia ubicadas de manera estratégica a lo largo y ancho de la ciudad de Quito.</p> <p>Las emergencias se las recepta a través de un Call-Center (C-MAC) cuyos números son el 911/102.</p> <p>También la comunidad informa sobre sus necesidades por medio de los números convencionales directos de las estaciones o por aviso personal.</p> <p>Existe un portal en la WEB con información básica de la institución pero no es muy utilizado o conocido por la comunidad.</p> <p>En el 2010 de las 527.179 llamadas al sistema 911 solo 15.880 fueron verdaderas.</p>	<p>20 estaciones estratégicamente ubicadas prestan servicio en la capital cuyas emergencias se las reportan a través de los números 911/102.</p> <p>Existe un mal uso y en muchos casos desconocimiento de la comunidad de los números 911 y 102.</p>
<p>KEY TAKER AWAY.</p>	
<p>(+) Existe una ubicación estratégica de cobertura de las 20 estaciones que prestan servicio en la capital.</p> <p>(-) Los números de emergencia son mal utilizados por la comunidad.</p>	

4.1.3 Consumidores.

HECHOS	CONCLUSIONES.
<p>Quito registra 1'619.791 habitantes en su área urbana y 2'151.993 en todo el Distrito Metropolitano.</p> <p>La población de la ciudad está marcada por un aspecto mestizo (indígena – europeo).</p> <p>Quito está dividida en 32 parroquias urbanas y 33 rurales.</p> <p>La ciudad se encuentra ubicada sobre la “Meseta de Quito”, la cual está emplazada en las faldas orientales del Pichincha por el Oeste y el Atacazo al sur.</p> <p>Existe gran diversidad cultural en la ciudad por tratarse de la capital de la república</p>	<p>Quito posee una población bastante considerable en su número y diversa culturalmente.</p> <p>Quito está ubicado en un área geográfica con alto riesgo de derrumbes y peligro volcánico.</p> <p>Quito no solamente se constituye de parroquias urbanas sino también rurales en tal virtud es Distrito Metropolitano.</p>
KEY TAKE AWAY	
<p>(-) Quito está ubicado en un área de alto riesgo y posee una población bastante diversa y numerosa que la habita.</p> <p>(+) Existe gran cantidad de aporte económico; ya que, Quito no solo se constituye de sus parroquias urbanas sino rurales también.</p>	

4.1.4 Responsabilidad Social Corporativa.

HECHOS	CONCLUSIONES
<p>El Marco de trabajo del CBDMQ está enfocado a la prevención y mitigación de desastres.</p> <p>Se realizan campañas publicitarias en temas de siniestros, aunque muchas veces sin mucha intensidad y claridad.</p> <p>El CBDMQ trabaja permanentemente en capacitación comunitaria a planteles educativos e instituciones públicas.</p> <p>En los últimos tiempos el CBDMQ enfoca sus campañas publicitarias al cuidado y responsabilidad con el medio ambiente.</p> <p>El departamento de prevención de incendios se ha fortalecido en los últimos tiempos.</p> <p>Cuando la ciudad de Quito es declarada en estado de emergencia el Cuerpo de Bomberos es uno de los primeros organismos en brindar su contingente material y humano.</p> <p>El Cuerpo de Bomberos trabaja en campañas comunitarias durante todos los meses a partir del 2010.</p> <p>CBDMQ capacita a otros Cuerpos de provincias con sus programas de pasantías bomberiles.</p>	<p>La prevención y mitigación de desastres en la comunidad es la tarea fundamental del CBDMQ y en los últimos tiempos ésta tarea ha tomado un tinte de mucha responsabilidad y conciencia ambiental.</p> <p>Falta fortalecer las campañas publicitarias en intensidad y claridad para que más sectores de la sociedad no solo el educativo y público tengan acceso al conocimiento.</p> <p>Cuerpo de Bomberos de Quito se preocupa por el desarrollo de otros Cuerpos de Bomberos que no cuentan con la misma capacidad económica y tecnológica.</p>
KEY TAKE AWAY	
<p>(+) CBDMQ es una institución busca prevenir y mitigar desastres a través de la capacitación comunitaria.</p> <p>(-) Las campañas publicitarias carecen de “Agresividad” y “Claridad” en los medios usados.</p>	

4.1.5 Competencia.

HECHOS	CONCLUSIONES
<p>El CBDMQ es la única institución abalizada legalmente para la prevención, combate y extinción de incendios en la ciudad de Quito.</p> <p>La Cruz Roja Ecuatoriana, Defensa Civil y Policía Nacional realizan tareas similares más no idénticas. Instituciones como la Cruz roja tienen dentro de su visión institucional ser líderes en el ámbito de la atención de emergencias médicas.</p> <p>A partir del año 2007, el sistema de emergencias médicas 911 fue absorbido por el CBDMQ.</p> <p>Miembros activos del CBDMQ fueron iniciadores e instructores del hoy GIR (Grupo de Intervención y Rescate) de la Policía Nacional.</p>	<p>Institución rectora y única en el combate, prevención y extinción de incendios de la capital, que realiza actividades complementarias que muy pocas instituciones lo realizan. Institución que en los últimos años ha realizado transformaciones y ha crecido en sus ejes de acción.</p> <p>El CBDMQ cuenta con personal capacitado y con experiencia, iniciadores incluso de otros grupos de atención de Emergencias.</p>
<p>KEY TAKE AWAY.</p>	
<p>(+) Única institución autorizada por la “Ley de Defensa Contra Incendios”.</p> <p>(+) Institución reconocida a nivel nacional para capacitación a otras similares.</p>	

4.1.6 Entorno político social.

HECHOS	CONCLUSIONES
<p>El sistema judicial en el país no practica criterios de igualdad, y equidad en el país.</p> <p>Existe corrupción generalizada en los organismos estatales.</p> <p>Solamente en los últimos 4 años se ha logrado estabilidad política con respecto al poder ejecutivo, al no existir golpes de estado o cambios de Presidente de la República.</p> <p>Existe una política gubernamental de austeridad presupuestaria en todas las instituciones de orden público.</p> <p>Tanto el Municipio de Quito como la Secretaría de Seguridad y Gobernabilidad inciden frecuentemente en las decisiones del CBDMQ.</p> <p>Delincuencia, desempleo, pobreza, prostitución son solo algunos indicadores de los problemas sociales que van en aumento en el Ecuador.</p>	<p>El Ecuador está sumido en un ambiente de corrupción generalizados y de baja credibilidad en los sistemas judicial y político.</p> <p>Políticas de austeridad e injerencia de la política en decisiones fundamentales son constantes en el CBDMQ.</p> <p>La pobreza y sus secuelas atraen violencia civil en la ciudad por ende la demanda de emergencias crece en el Distrito.</p>
<p>KEY TAKE AWAY.</p>	
<p>(-) El Ecuador es un país donde sus ciudadanos creen muy poco en sus servicios Estatales.</p> <p>(-) Los problemas sociales y sus secuelas negativas hacen que los problemas generados de “violencia civil” crezcan.</p> <p>(-) Al ser una institución rentable, ha comenzado a despertar la ambición de ciertos sectores políticos.</p>	

4.1.6 Factor Externo Tecnológico.

HECHOS	CONCLUSIONES.
<p>Existe una tendencia mundial por la automatización de procesos.</p> <p>De menos a más las instituciones sobretodo las públicas están invirtiendo mayor porcentaje de su presupuesto en tecnología.</p> <p>La inversión en ciencia y tecnología en el Ecuador pasó de 1'898.627,66 en el 2006 a 31'933.301, 23 en el 2009.</p> <p>En el actual gobierno (2007 - 2009) se observa un crecimiento sostenido respecto de la ejecución presupuestaria, mientras que en años anteriores se evidencia una ejecución muy irregular.</p>	<p>Las empresas a nivel mundial buscan estar a la par de los avances tecnológicos.</p> <p>La inversión en proyectos de Ciencia y Tecnología en la actualidad es muy superior a los realizados por los gobiernos anteriores.</p>
KEY TAKE AWAY.	
<p>(+) Tendencia Gubernamental en invertir en tecnología.</p>	

4.1.7 Presupuesto.

HECHOS	CONCLUSIONES
<p>Al 31 de diciembre del año 2010 el CBDMQ registro un superávit de 1'465.553,35 dólares.</p> <p>Por concepto de 0,15 por mil a los predios en el 2010 se recaudo 4'710.346, 37 dólares.</p> <p>La recaudación por concepto de consumo eléctrico en el 2010 fue de 14'240.149,75 dólares.</p> <p>En planes de emergencia permisos de funcionamiento y espectáculos públicos se recaudaron un total de 744.064 dólares.</p>	<p>El CBDMQ es una institución rentable generando a finales del 2010 un superávit considerable, adicionalmente un saldo de caja bancos de 4'397.251,31 dólares.</p> <p>El CBDMQ no recibe presupuesto gubernamental su financiamiento lo hace a través del cobro en las planillas de luz, impuesto predial, capacitaciones y prevención.</p>
KEY TAKE AWAY	

(+) En el año 2010 se registró en el estado de situación financiera un superávit de 4'397.251,31 dólares.

4.1.8 Marketing.

HECHOS	CONCLUSIONES.
<p>No se han realizado estudios de cómo satisfacer de mejor manera las necesidades de la comunidad.</p> <p>El CBDMQ carece de un Departamento de Marketing.</p> <p>Existe una dirección de comunicación social la cual se limita netamente a difundir las tareas institucionales realizadas y campañas preventivas de manera regular.</p> <p>El Cuerpo de Bomberos, recién a partir del año 2010 ha comenzado trabajar de manera más activa con la comunidad.</p>	<p>La institución no se ha preocupado desde el punto de vista del Marketing, en diseñar formas para satisfacer de mejor manera las necesidades ciudadanas.</p> <p>Se carece de un departamento de Marketing, lo único más similar que se tiene es un departamento de comunicación que es solamente una parte del Marketing.</p>
KEY TAKE AWAY	
(-) Carencia de un departamento de Mercadeo.	

4.1.9 Operaciones.

HECHOS	CONCLUSIONES
<p>La Secretaría de seguridad y gobernabilidad es el ente responsable de garantizar la seguridad ciudadana y una gestión integral de los riesgos.</p> <p>La institución trabaja a través de procesos estos son: agregados de valor, habilitantes, de apoyo y asesoría.</p> <p>La Segunda jefatura (Comandancia Operativa), trabaja como un ente asesor de la Primera jefatura, sin ninguna autoridad en la Gestión General Administrativa-Financiera.</p> <p>No existe buena comunicación dentro de las distintas áreas, además de existir mucha pugna de poderes internos.</p>	<p>El CBDMQ rinde cuentas y acata disposiciones de la Secretaría de Seguridad y Gobernabilidad.</p> <p>Su trabajo está enmarcado a través de procesos, pero estos procesos no se alinean a la realidad operativa de las estaciones de emergencia principalmente por la deficiente comunicación entre departamentos.</p> <p>El área operativa es la razón de ser de la institución y alrededor de ella deberían girar éstos procesos.</p>
KEY TAKE AWAY.	
<p>(-)Falta de coordinación con la Secretaría de Seguridad y Gobernabilidad a pesar de tener que acatar sus disposiciones.</p> <p>(-) El área operativa no tiene mando sobre las dependencias administrativas.</p>	

4.1.10 Ventas/Prestación de servicio.

HECHOS	CONCLUSIONES
<p>Bomberos es una institución pública sin fines de lucro.</p> <p>Sus tareas principales son: El combate de incendios, rescate y salvamento, manejo de materiales peligrosos, atención prehospitalaria.</p> <p>Sus campañas las difunde a través de los medios de comunicación masivos: prensa, radio TV, aunque sin intensidad y mensajes claros.</p> <p>El servicio de emergencias lo prestan sus 20 estaciones ubicadas a lo largo y ancho del DMQ, que debido al gran crecimiento poblacional cada vez va en aumento.</p> <p>Las charlas y capacitación comunitaria son coordinadas a través de las 8 Jefaturas Zonales, las cuales delegan el personal.</p> <p>Las inspecciones lo realiza el área de prevención delegando personal de inspectores para las vistas a locales comerciales industrias y empresas.</p>	<p>Institución pública sin fines de lucro que presta sus servicios de sus 4 ejes principales de acción a través de sus 20 estaciones ubicadas de manera estratégica.</p> <p>Las Jefaturas Zonales son las receptoras y encargadas de distribuir el personal que realice capacitación comunitaria e inspecciones en coordinación con la Dirección de Prevención.</p> <p>Campañas publicitarias carentes de agresividad y profundidad, para informar sobre las tareas que realiza el bombero.</p>
KEY TAKE AWAY	
<p>(+)Estructura descentralizada en Jefaturas Zonales y Estaciones ubicadas estratégicamente.</p> <p>(-)Las campañas publicitarias carecen de “Agresividad” y “Claridad” en los medios usados.</p>	

4.1.11 Tecnología.

HECHOS	CONCLUSIONES
<p>En los últimos 4 años la institución ha actualizado totalmente su parque automotor y equipamiento para la atención de emergencias.</p> <p>El personal ha sido constantemente capacitado para el uso y manejo de equipos de última tecnología.</p> <p>Se adquirieron un total de 20 tanqueros, 20 autobombas, 20 ambulancias y 5 unidades de rescate entre el año 2007 al 2010.</p> <p>Los equipos de protección personal contra-incendios para todo el personal operativo han sido renovados en su totalidad.</p>	<p>La institución ha realizado una fuerte inversión de dinero en la renovación de su parque automotor y equipamiento.</p> <p>De la misma forma se ha capacitado al personal y se lo mantiene en constante actualización de conocimientos.</p>
KEY TAKE AWAY	
(+) Se han realizado grandes inversiones en tecnología y capacitación.	

4.1.12 Organización.

HECHOS	CONCLUSIONES
<p>Institución con 66 años de vida, fundada el 1 de Abril de 1944.</p> <p>Su funcionamiento esta direccionado por la Ley de Defensa Contra incendios y la LOSEP (Ley Orgánica del Servidor Público.</p> <p>Institución adscrita al Municipio de Quito.</p> <p>Su Misión: “Salvar Vidas y Proteger Bienes mediante acciones oportunas y eficientes en la prevención y atención de emergencias en la comunidad del Distrito Metropolitano de Quito”.</p> <p>Visión: ”Institución Técnica Modelo en prevención y atención de emergencias en el Distrito Metropolitano de Quito, que utiliza protocolos de operación normalizados con equipamiento de última tecnología y personal altamente técnico y empoderado para tranquilidad y satisfacción de la comunidad.”</p>	<p>Institución con una larga trayectoria en el distrito amparada en leyes solidas que abalizan su desempeño y funcionamiento de orden legal.</p> <p>Institución con una Misión y Visión probadas y alcanzables, al servicio de la comunidad</p>
<p>KEY TAKE AWAY.</p>	
<p>(+)El Cuerpo Bomberos esta cimentado sobre una base legal sólida orientado al servicio a la comunidad.</p>	

4.1.13 Talento humano.

HECHOS	CONCLUSIONES.
<p>La institución cuenta con personal operativo (Atención de emergencias), administrativo (Oficina) y prevención (Inspectores).</p> <p>Dentro del personal operativo existen dos grupos Oficiales y Tropa, con grados jerárquicos y una disciplina paramilitar.</p> <p>El personal operativo en muchas veces es insuficiente en su número en comparación del número de Habitantes en la ciudad de Quito.</p> <p>La institución está conformada por 695 miembros actualmente entre todas las áreas 475 de ellos es personal de bomberos que atienden emergencias.</p> <p>No han ingresado nuevas promociones a la institución, situación que generará problemas a futuro.</p>	<p>La institución está claramente clasificada dentro de sus ejes de acción y actividades internas.</p> <p>Dentro del área operativa existen grados jerárquicos muy similares a las instituciones militares.</p> <p>Existe un déficit numérico de personal operativo debido al aumento de las estaciones. esta están divididas en tres pelotones de apenas 6 personas por pelotón. En los últimos tiempos (desde el año 2009) no han ingresado nuevas promociones de bomberos.</p> <p>50 bomberos por cada 100.000 habitantes debería existir en la ciudad, esto lo expresan las normas NFPA.</p>
KEY TAKE AWAY	
<p>(+) Institución jerarquizada que se desenvuelve en un ambiente de orden y disciplina.</p> <p>(-) No existe personal operativo suficiente para cubrir la demanda del DMQ.</p>	

4.2 FODA INSTITUCIONAL.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • En el año 2010 se registró en el estado de situación financiera un superávit de 1'465.553,35 dólares. • Estructura descentralizada en Jefaturas Zonales y Estaciones ubicadas estratégicamente. • Se han realizado grandes inversiones en tecnología y capacitación. • El Cuerpo Bomberos esta cimentado sobre una base legal sólida orientado al servicio a la comunidad. • Institución jerarquizada que se desenvuelve en un ambiente de orden y disciplina. • Única institución autorizada por la “Ley de Defensa Contra Incendios”. • Institución reconocida a Nivel Nacional para capacitación a otras similares. 	<ul style="list-style-type: none"> • A través de compras públicas se han bajado los niveles de corrupción. • Existe una ubicación estratégica de cobertura de las 20 estaciones que prestan servicio en la capital. • Existe gran cantidad de aporte económico ya que Quito no solo se constituye de sus parroquias urbanas sino rurales también. • CBDMQ es una institución busca prevenir y mitigar desastres a través de la capacitación comunitaria.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de un Departamento de Mercadeo. • Falta de coordinación con la Secretaría de Seguridad y Gobernabilidad a pesar de tener que acatar sus disposiciones. • El área operativa no tiene mando sobre las dependencias administrativas. • Falta de personal operativo para cubrir las necesidades del D.M.Q. • Las campañas publicitarias carecen de “Agresividad” y “Claridad” en los medios usados. • Al ser una institución rentable, ha comenzado a despertar la ambición de ciertos sectores políticos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Carencia de crédito externo debido a las políticas heterodoxas del gobierno de turno. • No existe la posibilidad de hacer compras emergentes con tiempos cortos de entrega por la situación legal. • Los números de emergencia son mal utilizados por la comunidad. • Quito está ubicado en un área de alto riesgo y posee una población bastante diversa y numerosa que la habita. • El Ecuador es un país donde sus ciudadanos creen muy poco en sus servicios estatales. • Los problemas sociales y sus secuelas negativas hacen que los problemas generados de “violencia civil” crezcan.

4.3 ANÁLISIS CRUZADO:

4.3.1 Cuadro de Fortalezas vs Oportunidades.

Fortalezas / Oportunidades	Compras Públicas ha bajado los índices de corrupción.	Ubicación estratégica de las 20 Estaciones.	Existe un gran aporte económico ciudadano	El CBDMQ busca prevenir desastres a través de la capacitación comunitaria.	Institución que capacita a otras similares.	Gran cantidad de dinero el gobierno está invirtiendo en Ciencia y Tecnología	Unica institución autorizada por la Ley de Defensa Contra incendios	Producto
Considerable superavit en el 2010	2,6	7,8	7,8	7,2	4,8	2,8	1,7	26022,2
Estructura descentralizada	1,1	9	4,6	8,4	4,8	2,8	1	5141,3
Grandes inversiones en tecnología y capacitación	0,5	7,2	9	7,8	9	1,2	0,9	2456,4
Base legal sólida y de servicio comunitario	4	8,4	1,75	9	7,8	1,8	8,4	62411,7
Institución Disciplinada y Jerar	4,4	3,4	0,7	6,6	8,4	0,6	3,2	1011,1
Producto	25,2	14435,4	376,7	28021,6	13586,2	9,7	41,1	

Tabla 25: Análisis Cruzado Fortalezas Vs Oportunidades.
Fuente: Encuestas realizadas dentro de la institución.

4.3.2 Puntos clave de apalancamiento (Key leverage points – KLP)

- Considerable superávit en el 2010.
- Base legal sólida y de servicio comunitario.

Estas son las 2 fortalezas que el Cuerpo de Bomberos debe aprovechar dentro de las estrategias.

Oportunidad crítica

- “El Cuerpo de Bomberos busca prevenir desastres a través de la capacitación comunitaria”.

Ventaja competitiva

- A través de un presupuesto suficiente, y apalancado en la base legal necesaria el Cuerpo de Bomberos puede trabajar en la prevención de desastres a través de la continua relación con la comunidad y la permanente capacitación a las personas.

4.3.3 Cuadro de Debilidades vs Amenazas.

Debilidades / Amenazas	Difícil acceso gubernamental a créditos financieros internacionales	Institución que ha comenzado a despertar ambiciones políticas	No hay como realizar compras emergentes en tiempos cortos.	Números de emergencia mal utilizados.	Ciudad ubicada en un área de alto riesgo y posee mucha diversidad cultural	Sus ciudadanos creen muy poco en sus servicios estatales.	Los problemas sociales generan mayor "violencia Civil"	Producto
Falta de Dept. de Mercadeo	0,1	6	2,4	8,2	0,7	7,6	0,125	7,5
Falta de coordinación con la Secretaría de Riesgos		6,4	4	4,8	4,8	3,4	1,2	2406,5
Area operativa no tiene mando sobre la administrativa		7,8	8,2	1,3	1,1	1,2	1,2	131,7
Falta de personal operativo		8,2	1,6	0,7	7,8	2,75	9	1688,5
Campañas Publicitarias carecen de "Agresividad y Claridad"	0,2	2,5	2,3	8,4	4,6	8,2	5,4	1967,6

Tabla 26: Análisis Cruzado Debilidades Vs Amenazas.
Fuente: Encuestas realizadas dentro de la institución.

4.3.4 Coctel explosivo:

Se ha encontrado que el **“coctel explosivo”**, es el siguiente:

Que la falta de coordinación y comunicación con la Secretaría de Seguridad y Gobernabilidad a influenciado de manera directa y negativa en la buena imagen institucional, se requiere de igual manera un proyecto ambicioso de publicidad sobre imagen institucional y conocimiento de las labores que desempeña la institución.

4.4 ESCENARIO REAL Y APUESTA DEL CBDMQ.

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	CRECIMIENTO ACUMULADO
Presupuesto anual				14.764.804,71	14.964.933,65	17.662.706,55	20.745.105,20	12%
Presupuesto ejecutado.				14.283.380,73	14.959.245,67	17.150.117,42	15.505.196,87	3%
Presupuesto no ejecutado.				481.423,98	5.687,98	512.589,13	5.239.908,33	122%
% de presupuesto NO ejecutado				3,26%	0,04%	2,90%	25,26%	
Población de DM Quito								
Personal ideal según población		1.004,00	1.026,00	1.048,00	1.072,00	1.095,00	1.116,00	2%
Personal existente		440,00	432,00	569,00	621,00	614,00	415,00	-1%
% de bomberos según habitantes		43,82%	42,11%	54,29%	57,93%	56,07%	37,19%	
Total Emergencias	3.211,00	4.010,00	3.990,00	4.237,00	5.589,00	6.100,00	5.280,00	9%
Emergencias no atendidas	642,00	721,00	598,00	466,00	335,00	244,00	230,00	-16%
% de emergencias no atendidas	19,99%	17,98%	14,99%	11,00%	5,99%	4,00%	4,36%	
Ingresos por Capacitación y Planos.				691.900,45	569.985,01	830.690,27	744.064,66	2%
% otros ingresos vs presupuesto				4,69%	3,81%	4,70%	3,59%	
Total de equipamiento			30,00	50,00	70,00	90,00	95,00	33%
Equipamiento en servicio			30,00	48,00	60,00	72,00	80,00	28%

Gráfico 1 de 4

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	CRECIMIENTO ACUMULADO		
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Presupuesto anual	23.235.121,78	26.024.012,84	29.147.652,02	32.646.218,83	36.564.715,53	40.953.545,90	45.869.163,69	51.374.798,72	57.541.270,25	64.447.897,88
Presupuesto ejecutado.	15.935.268,14	16.377.268,39	16.831.528,51	17.298.388,55	17.778.197,99	18.271.316,02	18.778.111,78	19.298.964,65	19.834.264,54	20.384.412,17
Presupuesto no ejecutado.	11.612.409,60	25.734.812,17	57.032.138,92	126.391.630,47	280.102.492,30	620.748.430,12	1.375.670.063,92	3.048.687.733,98	6.756.341.613,47	14.973.049.384,22
% de presupuesto NO ejecutado	49,98%	98,89%	195,67%	387,16%	766,05%	1515,74%	2999,12%	5934,21%	11741,73%	23232,80%
Población de DM Quito	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Personal ideal según población	1.140,00	1.164,00	1.189,00	1.214,00	1.240,00	1.267,00	1.294,00	1.322,00	1.350,00	1.379,00
Personal existente	410,00	405,00	400,00	395,00	390,00	385,00	381,00	377,00	373,00	369,00
% de bomberos según habitantes	35,96%	34,79%	33,64%	32,54%	31,45%	30,39%	29,44%	28,52%	27,63%	26,76%
Total Emergencias	5.736,00	6.232,00	6.771,00	7.356,00	7.992,00	8.683,00	9.433,00	10.248,00	11.134,00	12.096,00
Emergencias no atendidas	194,00	163,00	137,00	115,00	97,00	82,00	69,00	58,00	49,00	41,00
% de emergencias no atendidas	3,38%	2,62%	2,02%	1,56%	1,21%	0,94%	0,73%	0,57%	0,44%	0,34%
Ingresos por Capacitación y Planos.	762.312,49	781.007,83	800.161,67	819.785,25	839.890,08	860.487,98	881.591,03	903.211,62	925.362,45	948.056,52
% otros ingresos vs presupuesto	3,28%	3,00%	2,75%	2,51%	2,30%	2,10%	1,92%	1,76%	1,61%	1,47%
Total de equipamiento	127,00	169,00	225,00	300,00	400,00	534,00	712,00	950,00	1.267,00	1.690,00
Equipamiento en servicio	102,00	130,00	166,00	212,00	271,00	346,00	442,00	565,00	722,00	923,00

Gráfico 2 de 4

Tabla 27: Escenario Real CBDMQ.
Fuente: Encuestas internas.

Presupuesto anual				14.764.804,71	14.964.933,65	17.662.706,55	20.745.105,20	12%
Presupuesto ejecutado.				14.283.380,73	14.959.245,67	17.150.117,42	15.505.196,87	3%
Presupuesto no ejecutado.				481.423,98	5.687,98	512.589,13	5.239.908,33	2%
% de presupuesto NO ejecutado				3,26%	0,04%	2,90%	25,26%	
Población de DM Quito								
Personal ideal según población		1.004,00	1.026,00	1.048,00	1.072,00	1.095,00	1.116,00	2%
Personal existente		440,00	432,00	569,00	621,00	614,00	415,00	10%
% de bomberos según habitantes		43,82%	42,11%	54,29%	57,93%	56,07%	37,19%	
Total Emergencias	3.211,00	4.010,00	3.990,00	4.237,00	5.589,00	6.100,00	5.280,00	9%
Emergencias no atendidas	642,00	721,00	598,00	466,00	335,00	244,00	230,00	-20%
% de emergencias no atendidas	19,99%	17,98%	14,99%	11,00%	5,99%	4,00%	4,36%	
Ingresos por Capacitación y Planos.				691.900,45	569.985,01	830.690,27	744.064,66	25%
% otros ingresos vs presupuesto				4,69%	3,81%	4,70%	3,59%	
Total de equipamiento			30,00	50,00	70,00	90,00	95,00	40%

Gráfico 3 de 4

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Presupuesto anual	23.235.121,78	26.024.012,84	29.147.652,02	32.646.218,83	36.564.715,53	40.953.545,90	45.869.163,69	51.374.798,72	57.541.270,25	64.447.897,88
Presupuesto ejecutado.	15.935.268,14	16.377.268,39	16.831.528,51	17.298.388,55	17.778.197,99	18.271.316,02	18.778.111,78	19.298.964,65	19.834.264,54	20.384.412,17
Presupuesto no ejecutado.	5.344.706,50	5.451.600,63	5.560.632,64	5.671.845,29	5.785.282,20	5.900.987,84	6.019.007,60	6.139.387,75	6.262.175,51	6.387.419,02
% de presupuesto NO ejecutado	23,00%	20,95%	19,08%	17,37%	15,82%	14,41%	13,12%	11,95%	10,88%	9,91%
Población de DM Quito	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Personal ideal según población	1.140,00	1.164,00	1.189,00	1.214,00	1.240,00	1.267,00	1.294,00	1.322,00	1.350,00	1.379,00
Personal existente	457,00	503,00	553,00	608,00	669,00	736,00	810,00	891,00	980,00	1.078,00
% de bomberos según habitantes	40,09%	43,21%	46,51%	50,08%	53,95%	58,09%	62,60%	67,40%	72,59%	78,17%
Total Emergencias	5.736,00	6.232,00	6.771,00	7.356,00	7.992,00	8.683,00	9.433,00	10.248,00	11.134,00	12.096,00
Emergencias no atendidas	184,00	147,00	118,00	94,00	75,00	60,00	48,00	38,00	30,00	24,00
% de emergencias no atendidas	3,21%	2,36%	1,74%	1,28%	0,94%	0,69%	0,51%	0,37%	0,27%	0,20%
Ingresos por Capacitación y Planos.	930.080,83	1.162.601,03	1.453.251,29	1.816.564,11	2.270.705,14	2.838.381,42	3.547.976,78	4.434.970,97	5.543.713,72	6.929.642,15
% otros ingresos vs presupuesto	4,00%	4,47%	4,99%	5,56%	6,21%	6,93%	7,73%	8,63%	9,63%	10,75%
Total de equipamiento	133,00	186,00	260,00	364,00	510,00	714,00	1.000,00	1.400,00	1.960,00	2.744,00

Gráfico 4 de 4

Tabla 28: Escenario Apuesta del CBDMQ.

Fuente: Encuestas internas.

4.5 OBJETIVO GENERAL ESTRATEGICO:

Bajar el porcentaje de devolución del presupuesto a un 2% hasta el año 2020, aumentar en un 10% anual el personal operativo y en un 40% anual el equipamiento. Esto bajará en un 20% anual las emergencias no atendidas.

4.5.1 Estrategias.

4.5.1.1 Estrategia 1.

Implementar la necesidad nuevos cursos de formación para Bomberos Metropolitanos, tanto Oficiales, Paramédicos, Tropa e Inspectores.

Proyecto 1:

Contratación de personal altamente calificado, que previamente haya aprobado los requisitos.: Si incrementamos de un 10% al 15% anual el personal de Bomberos operativos en el Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito, en el año 2020 alcanzaríamos un porcentaje aceptable, muy cerca del número ideal de operativos que impone la normativa NFPA a nivel mundial. Estos cursos deben ser alternados entre formación de bomberos del área de Siniestros, Pre- hospitalaria, inspectores y oficiales.

Periodicidad:

Nuestro objetivo estratégico apunta al incremento mínimo de personal en un 10% anual, en tal virtud se debería organizar mínimo un curso al año en la institución.

Presupuesto:

Para formar 50 bomberos se requieren un aproximado de 4.000 dólares por cada uno. Que comprende alimentación, pago de instructores, materiales de instrucción movilización, dando un total de 200.000 dólares para esta actividad.

Proyecto 2:

Reingeniería del proceso de formación para bomberos metropolitanos: Es necesario un análisis exhaustivo de los pensum de estudio que rigen a la formación del actual Bombero Metropolitano; ya que, el avance tecnológico y el conocimiento de ciencias humanas y sociales es de mucha importancia. Se ha determinado que dentro de lo programas académicos hacen falta incorporar materias de suma importancia para nuestra tarea como: Trabajo en equipo, liderazgo, Toma de decisiones, Relaciones Públicas, Derechos Humanos, manejo de medios.

- **Periodicidad:** Se lo debe manejar en todos los cursos de formación.
- **Presupuesto:** 20.000 dólares entre pago y alimentación de instructores.
- **Proyecto 3:** capacitación Nacional e Internacional:

La Ley de Defensa Contra incendios indica de manera clara que la partida por concepto de Capacitación al personal es del 10% del presupuesto total.

En el tema de Combate de Incendios y Atención de Materiales Peligrosos países como los Estados Unidos cuentan con una gran gama de alternativas. En el tema de rescate y salvamento, países referentes a nivel mundial son Japón y Brasil; y, el rescate en estructuras colapsadas tenemos a México como uno de los principales países donde se dictan cursos de gran aval.

Costo:

El presupuesto estimado para el 2012 en el CBDMQ es de 25 '000.000 de dólares y tomando en cuenta que la Ley de Defensa contra incendios nos refiere el 10% para capacitación, el límite de inversión sería los 2.5 millones de dólares.

Periodicidad:

Todos los años.

4.5.1.2 Estrategia 2.**Equipos de última tecnología.****Proyecto1:**

Adquisición de equipos de alta tecnología que permitan minimizar el riesgo del personal operativo: Hoy por hoy Cuerpos de Bomberos como el de Brasil utilizan cámaras infrarrojas dentro de las unidades de emergencias que permiten al Oficial o personal al mando verificar dentro de una estructura que se está incendiando o se encuentra colapsada, la ubicación exacta de cada uno de sus bomberos a cargo, verificar sus movimientos y detectar si uno de ellos se encuentra atrapado y requiere ser rescatado.

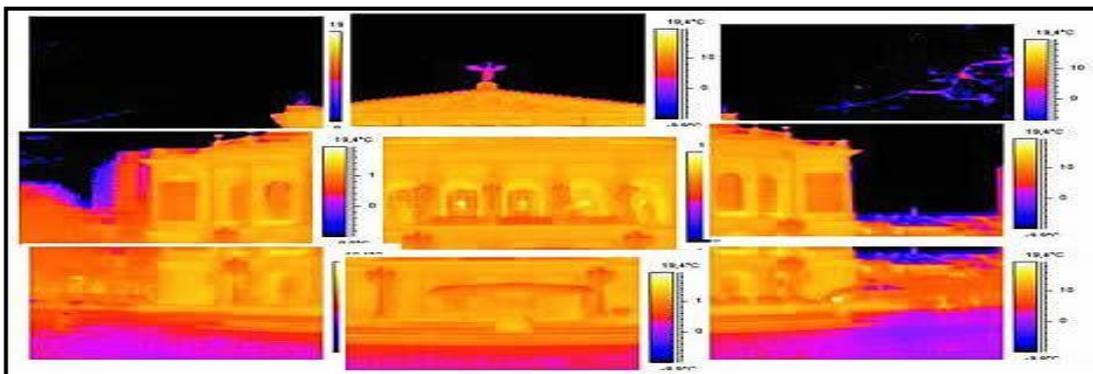


Ilustración 91: Imágenes de cámaras infrarrojas.

Fuente: www.SyG.com/ accesorios.

Uno de los grandes problemas que tenemos dentro de las emergencias es la “saturación”, de los enlaces radiales; ya que, la comunicación se la realiza dentro de tres frecuencias, cuando se genera una emergencia de gran magnitud, éstas se saturan, negando el paso a la comunicación de otra emergencia que se suscite al mismo tiempo en otro lugar. El sistema punto a punto nos permite tener comunicación entre una persona y otra, o grupo de ellas que se encuentren en un lugar sin necesidad de ser escuchados o interrumpir comunicación en lugares donde poco o nada se tienen que ver con la emergencia que se está atendiendo.

Existen lugares en los cuales al ser despachados a un incendio estructural por ejemplo, dentro de los computadores portátiles que van dentro de las unidades de emergencias, se tiene todo tipo de información de la edificación o empresa a la cual se va a ingresar para combatir el incendio. En el caso de las empresas éstos computadores despliegan información sobre planos, rutas de evacuación. Bodegas de materiales peligrosos, número de personas que trabajan en el lugar y demás información de suma importancia que permiten al bombero ingresar de una manera más segura y confiable a la edificación.

Periodicidad:

Esta implementación tecnológica se la realiza dentro de un margen estimado de 4 años entre proceso de pruebas, correcciones e implementación definitiva.

Presupuesto:

Es un proyecto que según empresas de comunicación como PROTECOMPU se estima una inversión de 8'000.000 de dólares.

4.5.1.3 Estrategia 3:

Parque Automotor.

Proyecto 1:

Actualización del parque automotor: En los últimos 3 años la institución ha realizado un gran avance en la renovación de su parque automotor; pero hay que tomar en cuenta que un vehículo de emergencia, por lo general, tiene una vida útil de 5 años, para que su funcionamiento sea 100% confiable y no genere inconvenientes. Adicionalmente la población va creciendo y por ende sus emergencias aumentan y demandan cada día más un margen mayor de complejidad. En poco menos de dos años el Aeropuerto Mariscal Sucre de la ciudad de Quito funcionará en las afueras de la ciudad, por tanto las restricciones de construcción (cantidad de pisos), serán más flexibles en la Capital, hoy el día al Cuerpo de Bomberos de Quito no cuenta con éste tipo de vehículos, esto quiere decir que si sucediere un incendio en un edificio mayor a los cuatro pisos, lastimosamente poco o nada podríamos hacer para atender el siniestro. Es importante ir a la par de los avances tecnológicos y no podemos como Capital de la República, estar al margen de ésta realidad.



Ilustración 92: Vehículo escalera.
Fuente: Imágenes Google.

Periodicidad:

Se Requiere la compra mínima de un vehículo anual, esto se lo debe realizar máximo entre el año 2012 y 2013. Ubicándolo uno en el sector Norte –Financiero de la ciudad y el otro en el sector sur- industrial de la misma.

Costo:

Cada vehículo tiene un costo de 800.000 dólares, teniendo que invertir un total de 1`600.000 dólares. Quito posee lugares de difícil acceso para las unidades contra-incendio convencionales para combatir el tema de incendios forestales. El cerro Auqui, Ilalò, Laderas del Pichincha, Pucará, Cerro Puntas, Cerro El Carmen, El Atacazo, entre otros que generalmente en época de verano tienen mucha incidencia en hectáreas quemadas producto de los incendios forestales. Es necesaria la adquisición de éste tipo de vehículos que mejoraran los tiempos de respuesta y disminuirán el daño ambiental; ya que, muchas veces se debe acceder a pie a los lugares nombrados y combatir de manera manual (Herramienta y ramas), este tipo de incendios.



Ilustración 93: Vehículo forestal de intervención rápida.
Fuente: Imágenes Google.

Periodicidad:

Como toda unidad de emergencia es recomendable renovar cada cinco años.

Costo:

Este tipo de vehículos tienen un costo estimado de 40.000 dólares, tomando en cuenta que al momento existen 18 estaciones operativas, se requiere una inversión de 720.000 dólares.

4.5.1.4 Estrategia 4.**Incrementar Estaciones en el DMQ.****Proyecto 1:**

Construcción de dos Sub – Estaciones dentro del Distrito: Localidades como Mindo que a pesar de no estar dentro de Quito aporta mensualmente dentro de su planilla eléctrica con presupuesto para el CBDMQ y la Parroquia de Conocoto, que por su ubicación geográfica se encuentra sumamente desprotegidas; ya que, las dos estaciones más cercanas son las de El Tingo en el Valle y La Ferroviaria en el Sur, es necesaria la construcción urgente de dos Sub-Estaciones (estacione pequeñas), para la atención de primera respuesta en ese lugar.

Periodicidad:

Demanda Inmediata, construcción y equipamiento para el año 2012.

Costo:

Infraestructura 200.000 USD x 2= 400.000 dólares.

2 tanqueros:	400.000 dólares.
2 ambulancias:	300.000 dólares.
2 camionetas equipadas:	80.000 dólares.

TOTAL

1'180.000 dólares.

4.5.1.5 Estrategia 5.

Implementación del escuadrón aéreo.

Proyecto 1:

Formación de Pilotos: Uno de los grandes proyectos y más ambiciosos que lastimosamente por influencia negativa de la política no se lo ha podido cristalizar es el de la adquisición de un helicóptero para Rescate y combate de incendios forestales en la Capital.

Es una propuesta que años atrás fue presentada y aprobada por el directorio de la Administración Municipal anterior pero que lastimosamente en la administración actual no la ve necesaria de realizar. Los incendios forestales y la cantidad de personas extraviadas y que requieren un transporte urgente a una casa asistencial cada día crece agigantadamente, es por ello que he visto necesario plantear nuevamente que la adquisición de una unidad aérea es de mucha importancia en la capital.

Uno de los Cuerpos de Bomberos más renombrados a nivel mundial en la operación de incendios forestales es el Canadiense; ya que, para éste país la madera es su principal fuente de sustento, se requeriría formar un escuadrón de mínimo 8 personas para operar una aeronave tomando en cuenta piloto, copiloto por cada pelotón de tres grupos de guardia, adicional de los “sacafrancos” que cubrirían en los días de descanso de cada uno de los grupos.

Es importante también tener convenios con la aviación del ejército para el entrenamiento en horas de vuelo y cooperación mutua mientras se conforma de manera sólida el escuadrón; ya que, ellos cuentan con más experiencia al respecto

y tienen cierto conocimiento en la búsqueda y salvamento de personas extraviadas o medicina de guerra por ejemplo.



Ilustración 94: Helicóptero de rescate

Fuente: imágenes Google.

Proyecto 2:

Bomberos paramédicos helitácticos: El rescate en tierra y alturas es muy distinto al rescate que se lo realiza en una aeronave, es importante formar a un grupo de personas en temas de rescate y salvamento en éste tema. En el país existe muy poca capacitación de calidad al respecto, países como Brasil tiene excelentes cursos al respecto, México y Japón de la misma forma así que sería de mucha necesidad formar personal que se instruya en éste tipo de rescate, ya que la tarea no estaría completa si no formamos paramédicos helitácticos.



Ilustración 95: Paramédicos Helitáticos.
Fuente: www.emergencialia.com

Proyecto 3:

Personal de mantenimiento: Todo material y equipo de tecnología avanzada requiere su personal de mantenimiento en tal virtud dependiendo el país y fabricante que se escoja para este tipo de adquisición se requiere de manera obligatoria personal especializado para la reparación y mantenimiento de la aeronave, adicionalmente de la implementación del espacio físico para la ubicación de la misma.

Periodicidad:

Límite de pago de cinco a seis años según el Departamento Financiero.

Costo:

7'000.000 de dólares que se los puede financiar a mediano plazo, adicional de 300.000 dólares en capacitación a pilotos, paramédicos y técnicos y 500.000 dólares anuales en gastos de mantenimiento y operación.

4.5.1.6 Estrategia 6.

Incrementar el porcentaje de ingresos por autogestión en el CBDMQ.

Proyecto 1:

Implementar un programa de capacitación empresarial sobre temas de seguridad y Gestión de Riesgos en las empresas privadas en el Distrito: Hoy en día las empresas privadas lo hacen y ofrecen sus servicios por costos muy altos y una calidad deficiente, es importante que el Cuerpo de Bomberos de Quito aprovechando su imagen institucional y al ser el único ente institucional legalmente certificado, comience a capacitar a la ciudadanía sobre éstos temas e incentive que sus ingresos crezcan por la autogestión y el rubro que se recibe por el cobro de tasas e impuestos pase a un segundo plano.

Algo muy importante que se debe tomar en cuenta es la descentralización de la Unidad de Formación, en tal virtud en cada una de las veinte estaciones que existen en el distrito se podría brindar el servicio de capacitación en siniestros.

Periodicidad:

Programas de capacitación anuales.

Presupuesto:

Estimado de 1 500.000 dólares, en difusión y gastos administrativos.

4.5.1.7 Estrategia 7.

Mejoramiento en la imagen institucional y servicio a la comunidad.

Proyecto 1:

Implementación de un departamento y plan de Marketing: Investigar y conocer las formas para satisfacer las necesidades del consumidor o cliente final es un reto que se debería implementar el Cuerpo de Bomberos de Quito, existe poco conocimiento sobre las necesidades verdaderas de la ciudadanía y de la misma manera muy poco se conoce sobre las verdaderas tareas del Bombero que no solo se limita a la prevención y combate de incendios. Trabajar sobre la imagen institucional e investigar formas para mejorar el servicio es vital en tal virtud la creación de un departamento de Marketing interno viene a ser urgente, esto acompañado de un Plan de Marketing que enfoque también a la labor y mejoramiento del departamento de comunicación actual.

Periodicidad:

De forma inmediata y durante todo el año.

Presupuesto:

80.000 dólares, aproximados.

4.5.1.8 Estrategia 8.

Mejorar el manejo de la información:

Proyecto 1:

Implementar un sistema de gestión de emergencias integrado a la contabilidad para el control de gastos: Es importante conocer a fondo sobre los costos que genera una emergencia ya sea por movilización de recursos, desgaste de material y personal de esa forma tendríamos un panorama más claro sobre qué áreas son las más costosas donde reducir gastos y donde inyectar más recursos.

Esta acción no ayudaría incluso a plantearnos de manera más práctica proyectos y compras a futuro.

Periodicidad:

De manera inmediata y permanente.

Presupuesto:

2 Millones de dólares.

Estrategias planteadas en torno a las encuestas realizadas a diferentes autoridades y servidores del CBDMQ. (Ver Anexos del 2 al 21).

4.6 ANALISIS DE ESTRATEGIAS VS PROYECTOS.

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W
	FOR	EQ	P.AUT	+ EST	CAP	E. AEREO.	INFOR	AUTOG	L CORP	POND	RESPONSABLE	PRESUP	PERIODIC	CRONOGRAMA								
<i>Peso</i>	0	0	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	1				A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9
Nuevas sub-entidades	9	9	9	6	9		6	9	9	7,5	UNIDAD DE CONTRUCCION	1.180.000	10 AÑO									
Reingeniería del P. de Formación.	9	6	6	9	9		9	6	9	7,2	RECURSOS HUMANOS	20.000	UNA SOLA VEZ									
Actualización del parque automotor.	9	9	9	9	9		9		9	7,2	JEFATURA OPERATIVA	2.320.000	UNA SOLA VEZ									
Capacitación a empresas	9	6		9	9		6	9	9	6,6	UNIDAD DE FORMACIÓN.	1.500.000	ANUAL									
Dep de Mercedes	9	6	6	9	9		9		9	6,6	UNIDAD DE PLANIFICACIÓN	70.000	ANUAL									
Plan de Marketing	9	6	6	9	6		3	6	9	6,3	UNIDAD DE PLANIFICACIÓN	15.000	UNA SOLA VEZ									
Paramédicos Helicópteros	9	9			9	9	6		9	6	RECURSOS HUMANOS	100.000	UNA SOLA VEZ									
Contratación de nuevo personal	9	9	3	9	6		9		3	5,7	RECURSOS HUMANOS	1.000.000	ANUAL									
Capacitación de Pilotos	9	9			9	9	3		9	5,7	RECURSOS HUMANOS	200.000	UNA SOLA VEZ									
Adq. De equipar de alta tecnología	6	9	6	3	9		9		9	5,7	UNIDAD DE TECNOLOGIAS	8.000.000	UNA SOLA VEZ									
Compra helicóptero	9	9			9	9			9	5,4	JEFATURA OPERATIVA	2'500.000	ANUAL									
Cap.Nacional e internacional	9	6			9		9		6	4,8	RECURSOS HUMANOS	720.000	ANUAL									
F. Área Técnica Aérea.	6	9			9	9			6	4,5	RECURSOS HUMANOS	500.000	ANUAL									

Tabla 29: Análisis de Estrategias Vs Proyectos.
Fuente: En base al objetivo estratégico.

4.7 INDICES DE MEDICIÓN.

Índices	Nivel Actual	Meta	Cálculo del Índice	Periodicidad	Semáforo	
Número de bomberos por habitante	0,00017	0,0005	Número de bomberos / Número de habitantes	Año	<0,0005	>=0,0005
Número de estaciones según número de habitantes	0,000008	0,00001	Número de estaciones / Número de habitantes	Bi-anual	<0,00001	>=0,00001
Número de Bomberos con Capacitación Internacional	40%	60%	Número de bomberos con cursos aprobados en el exterior/Número total de bomberos	Año	<0,6	>=0,6
Promedio de respuesta a emergencias (Aviso-salida)	60 seg	30 seg	suma de los tiempos de salida/ # de salidas	Mensual	>30 s	<=30 s
Numero de vehículos contra incendios	0,00002	0,00002	vehiculos contra incendios/ Numero de habitantes	Bi-anual	<0,00002	>=0,00002
Numero de vehículos de rescate	0,00001	0,00001	Vehiculos de rescate/ número de habitantes	Bi-anual	<0,00001	>=0,00001
Número de ambulancias	0,00001	0,00003	Número de ambulancias/Número de habitantes	Bi-anual	<0,00003	>=0,00003
Promedio de tiempo de llegada a la escena	7 min	4 min	suma de los tiempos de llegada/# de salidas	Mensual	>4 min	<=4 min
Investigación de causales de incendios	10%	90%	Investigaciones realizadas/ incendios totales	Año	<0,9	<=0,9
Uso indebido del 911/102 Varios Motivos	60%	10%	Número de llamadas falsas/ llamadas totales	Año	>0,10	<=0,10
Número de emergencias NO atendidas	4,35%	1%	Número de emergencias NO atendidas/# emergencias totales	Año	>0,01	<=0,01
Número de empleados administrativos por bombero	0,33333333	0,333333	Número de administrativos/ Número de bomberos	Año	<0,33333	>=0,33333
Número de Oficiales por bomberos	0,05	0,125	Número de oficiales/Número de bomberos	Año	<0,125	>=0,125
Número de Bomberos con título de tercer nivel	30%	90%	Número de bomberos con título/Número de bomberos totales	Año	<0,9	>=0,9
Número de Bomberos con título de cuarto nivel	5%	40%	# de bomberos con título 4 to nivel/Número total de bomberos	Año	<0,4	>=0,4
Número de bomberos con acreditación en Primeros Auxilios Avanzados	70%	90%	# de bomberos con acreditación/Número de bomberos totales	Año	<0,9	>=0,9
Número de bomberos acreditados como instructores (OFDA)	50%	95%	# de bomberos acreditados como instrutores/número de bomberos totales	Año	<0,95	>=0,95
Incremento anual del personal operativo	-1%	10%	Número de bomberos nuevos/ Número de bomberos totales	Año	<0,1	>=0,1
Devolución del presupuesto total	25%	2%	devolución/ presupuesto total	Año	>0,02	<=0,02

Tabla 30: Índices de Medición.
Fuente: Análisis interno de necesidades.

CAPITULO V:

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

5.1 CONCLUSIONES.

Relativas a la Problemática

Es indiscutible que en la ciudadanía existe muy poco conocimiento hacia la verdadera tarea que realiza el Bombero Metropolitano, es por eso que el común denominador piensa que la labor del Bombero se limita al combate de incendios y desconoce de manera casi total que existen otras áreas de operación.

El desconocimiento y falta de prevención en la ciudadanía en temas referentes a siniestros y como actuar antes, durante y después es un aspecto que vale la pena mencionar, la comunidad en nuestro medio todavía es “apática” e “indiferente”, cuando se abordan éstos temas es más podemos concluir que la ciudadanía no ha dado la importancia necesaria al tema y cree que en nuestro país catástrofes de gran magnitud como las que han sucedido en el extranjero en el Ecuador nunca pasarán.

Referente al Marco Teórico:

Desde el inicio de la investigación y luego de recorrer cada una de las Direcciones Administrativas del CBDMQ en busca de información, pude observar la falta de recopilación histórica y registros estadísticos en el Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito, no existe un departamento encargado y

especializado de manejar información como por ejemplo: Estadísticas de emergencias , número de despachos a eventos adversos, número de personal operativo y administrativo, presupuesto, infraestructura y demás aspectos vitales para conocer los antecedentes de una organización.

La información recopilada se la tuvo que extraer de distintos departamentos además que la antigüedad de dichos registros en su mayoría no sobrepasa el año 2007. Otro aspecto negativo encontrado fue el “ocultamiento”, de determinada información sobretodo financiera situación que no refleja para nada el espíritu de transparencia que ante todo las Instituciones Públicas deben mantener.

Dentro de cada uno de los departamentos sobretodo administrativos existe una gran deficiencia en cuanto a la comunicación interna, no están muy claros los procesos internos o analizando de una manera más general existe un desconocimiento de las responsabilidades y tareas exactas de cada uno de los miembros de la institución, situación que genera en confusión y muchas veces duplicidad en ciertos trámites que se requiere realizar, esto sin dejar a un lado la falta de comunicación que existe entre área Administrativa y Operativa en general.

De la misma manera existe muy poca “simpatía” y hasta “rivalidad”, entre el personal Administrativo y Operativo que ha generado muchas veces en discusiones entre miembros de una misma institución, dejando a un lado el espíritu de compañerismo y trabajo en equipo ya que todas y cada una de las áreas son de mucha importancia para que la institución marche de manera óptima y hacia una excelencia en el servicio, que es lo que la comunidad demanda.

Referente al Análisis Estratégico:

Se ha determinado un déficit bastante significativo de personal operativo, como analizamos en la presente planificación existe menos del 50% del número ideal de Bomberos que deberían existir para cada ciudadano en el Distrito, en tal virtud el servicio que se da a la comunidad muchas veces no es el más oportuno y más aún si algún momento en la ciudad ocurriría algún desastre natural o antrópico de gran magnitud, que afortunadamente lo hemos vivido en pocas ocasiones.

Es importante manejarnos en base a referentes internacionales, Cuerpos de Bomberos como el de Santiago de Chile y Sao Paulo sin ir muy lejos son instituciones que manejan márgenes muy altos de calidad y prestigio incluso a nivel internacional y son reconocidos dentro de la materia de Siniestros.

El Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito hoy en día cuenta con un presupuesto que cubre de manera más que suficiente todas las necesidades institucionales que pudiesen existir (Equipos, pagos del personal, material, capacitación), es importante encaminar de mejor forma y sobretodo planificar que ese presupuesto sea gastado de manera efectiva ya que hasta la actualidad su uso no ha sido de lo más adecuado.

La Injerencia Política ha sido en realidad un verdadero problema para toma de decisiones trascendentales en la institución. Muchas veces las autoridades no han podido realizar actividades “urgentes”, a favor del beneficio institucional por la serie de dificultades y trabas que las autoridades Municipales han impuesto para evitar su cumplimiento. Es necesario hacer prevalecer lo que la Ley de Defensa Contra incendios refiere sobre la autonomía institucional que tienen los Cuerpos de Bomberos a nivel nacional, que somos instituciones adscritas mas no subordinadas a los Municipios.

Es importante también hacer énfasis sobre el gran mercado existente y hasta cierto punto desperdiciado que es el de la capacitación privada, esto lo impulsamos dentro de las estrategias a llevar a cabo dentro de ésta planificación, al aprovechar esta oportunidad de generar ingresos totalmente propios tendríamos mayor independencia de toma de decisiones y un panorama más seguro a futuro ya que los ingresos que actualmente la institución maneja giran alrededor de cobro de impuestos y tasas que fácilmente al promulgarse una nueva reforma a la ley quedaríamos al margen de la decisión política que muchas veces no es la más acertada.

Referente a la Planificación Estratégica.

La Institución se preocupa siempre de realizar Capacitación Comunitaria lo que sí se ha logrado determinar es esa falta de claridad y difusión masiva en cuanto a éstos temas, se ha determinado la necesidad de un Departamento de Mercadeo en la institución ya que la imagen y promoción institucional es muy carente o casi escasa a nivel de la ciudadanía.

Se cuenta con una institución disciplinada y jerarquizada, que ha sido el pilar fundamental para su buena marcha y su buena imagen fuera de la misma, éste ha sido un aspecto que ha marcado la diferencia con otras instituciones del sector público y ha permitido que todo marche de una manera ordenada y transparente por lo menos en el área Operativa ya que la Disciplina es fundamental en el trabajo dentro de las 20 estaciones que maneja el Distrito.

Existe poca coordinación con la Secretaría de Seguridad y Gobernabilidad, de ésta última solamente se recibe disposiciones directas y se deja a un lado el trabajo consensual que normalmente se debería manejar. La Gestión de Riesgo demanda un trabajo en equipo donde todas y cada uno de las instituciones involucradas, entre ellas el Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito deben dar su opinión y punto de vista antes de tomar cualquier resolución que ponga en peligro la integridad de las personas que vivimos en la ciudad de Quito.

5.2 RECOMENDACIONES.

1. Se requiere de manera urgente la selección y contratación de Personal Operativo en la institución, es importante cumplir con las normativas internacionales de Bomberos, por lo cual se hace indispensable el ingreso inmediato de nuevos Bomberos/as Metropolitanos.
2. La actualización de equipos y renovación del parque automotor es una recomendación fundamental dentro de la institución, el contar con equipo de última tecnología garantiza la seguridad de la ciudadanía.

Se ha sugerido de igual manera la implementación de un escuadrón aéreo el cuál facilitará las operaciones de rescate y combate de incendios forestales en la Capital, es entonces importante que la especialización por áreas dentro del CBDMQ se lo haga de manera inmediata.

3. En cuanto a la imagen institucional, el dar a conocer sobre la tareas y actividades que el Cuerpo de Bomberos realiza, demanda una creación inmediata de un Departamento de Marketing dentro de la Institución, que no solamente se encargará de ésta labor sino también de investigar y buscar la forma de satisfacer las necesidades y mejoras que se puedan dar en cuanto al servicio que el CBDMQ pueda brindar a futuro.

ANEXOS.

Anexo 1.

Misión y Visión vigente del Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito.

CUERPO DE BOMBEROS DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

Misión

Salvar Vidas y Proteger Bienes mediante acciones oportunas y eficientes en la prevención y atención de emergencias en la comunidad del Distrito Metropolitano de Quito.

VISIÓN

Institución Técnica Modelo en prevención y atención de emergencias en el Distrito Metropolitano de Quito, que utiliza protocolos de operación normalizados con equipamiento de última tecnología y personal altamente técnico y empoderado para tranquilidad y satisfacción de la comunidad.

Anexo 3.

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin-bottom: 10px;">DEBILIDADES</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin-top: 10px;">AMENAZAS</div>	Difícil acceso gubernamental a créditos financieros internacionales	Crisis Diplomática con los EE UU.	Institución que ha comenzado a despertar ambiciones políticas	No hay como realizar compras emergentes en tiempos cortos.	Números de emergencia mal utilizados.	Ciudad ubicada en un área de alto riesgo y posee mucha diversidad cultural	Sus ciudadanos creen muy poco en sus servicios estatales.	Los problemas sociales generan mayor "violencia Civil"	Producto
Falta de Dept. de Mercadeo			9	3	9		9		2187
Falta de coordinación con la Secretaría de Riesgos			3		3	3	3	1	81
Area operativa no tiene mando sobre la administrativa			9	9	1				81
Falta de personal operativo			9	1	3	9	9	9	19683
Campañas Publicitarias carecen de "Agresividad y Claridad"					9	3	9	3	729
Producto	0	0	2187	27	729	81	2187	27	
Elaborada a:Sbte. Diego Almeida.									
Oficial de Bomberos.									

Anexo 4.

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">FORTALEZAS</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block; margin-left: 100px;">OPORTUNIDADES</div>	Compras Públicas ha bajado los índices de corrupción.	Ubicación estratégica de las 20 Estaciones.	Existe un gran aporte económico ciudadano	El CBDMQ busca prevenir desastres a travez de la capacitacion comunitaria.	Institución que capacita a otras similares.	Gran cantidad de dinero el gobierno está invirtiendo en Ciencia y Tecnología	Unica institución autorizada por la Ley de Defensa Contraincendios	Producto
Considerable superavit en el 2010	9	9	9	9	3	3	9	531441
Estructura descentralizada	1	9	3	9	3	3	1	2187
Grandes inversiones en tecnología y capacitación		9	9	9	9	3		19683
Base legal sólida y de servicio comunitario	9	9		9	9		9	59049
Institución Disciplinada y Jerarquizada	3	3		9	9		1	729
Producto	243	19683	243	59049	6561	27	81	

Anexo 5.

<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin-bottom: 5px;">DEBILIDADES</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin-top: 5px;">AMENAZAS</div>	Difícil acceso gubernamental a créditos financieros internacionales	Crisis Diplomática con los EE.UU.	Institución que ha comenzado a despertar ambiciones políticas	No hay como realizar compras emergentes en tiempos cortos.	Números de emergencia mal utilizados.	Ciudad ubicada en un área de alto riesgo y posee mucha diversidad cultural	Sus ciudadanos creen muy poco en sus servicios estatales.	Los problemas sociales generan mayor "violencia Civil"	Producto
Falta de Dept. de Mercadeo			9	3	9		9		2187
Falta de coordinación con la Secretaría de Riesgos			9		3	9	3	1	729
Area operativa no tiene mando sobre la administrativa			9	9	1				81
Falta de personal operativo			9	1		3	1	9	243
Campañas Publicitarias carecen de "Agresividad y Claridad"			3		9	3	9	3	2187
Producto	0	0	19683	27	243	81	243	27	
Elaborado a: Econ. Edgar Orquera									
Director Financiero CBDMQ.									

Anexo 6.

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block; width: 100px; text-align: center;">FORTALEZAS</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block; width: 100px; text-align: center;">OPORTUNIDADES</div>	Compras Públicas ha bajado los índices de corrupción.	Ubicación estratégica de las 20 Estaciones.	Existe un gran aporte económico ciudadano	El CBDMQ busca prevenir desastres a travez de la capacitacion comunitaria.	Institución que capacita a otras similares.	Gran cantidad de dinero el gobierno está invirtiendo en Ciencia y Tecnología	Unica institución autorizada por la Ley de Defensa Contra incendios	Producto
Considerable superavit en el 2010		9	9	3	3	9	3	19683
Estructura descentralizada	1	9	3	9	9	3	1	6561
Grandes inversiones en tecnología y capacitación		9	9	9	9	3	1	19683
Base legal sólida y de servicio comunitario	3	9		9	9	9	9	177147
Institución Disciplinada y Jerarquizada	3	3		3	9		3	729
Producto	9	19683	243	6561	19683	729	81	

Anexo 7.

<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block; margin-bottom: 5px;">DEBILIDADES</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block; margin-top: 10px;">AMENAZAS</div>	Difícil acceso gubernamental a créditos financieros internacionales	Crisis Diplomática con los EE UU.	Institución que ha comenzado a despertar ambiciones políticas	No hay como realizar compras emergentes en tiempos cortos.	Números de emergencia mal utilizados.	Ciudad ubicada en un área de alto riesgo y posee mucha diversidad cultural	Sus ciudadanos creen muy poco en sus servicios estatales.	Los problemas sociales generan mayor "violencia Civil"	Producto
Falta de Dept. de Mercadeo			1	1	9	3	9		243
Falta de coordinación con la Secretaría de Riesgos			3		3	3	3	1	81
Area operativa no tiene mando sobre la administrativa			3	9	1				27
Falta de personal operativo			1	3		3		9	81
Campañas Publicitarias carecen de "Agresividad y Claridad"					9	3	9	3	729
Producto	0	0	9	27	243	81	243	27	
Elaborado a: Dra. Monica Regalado									
Directora de Talento Humano del CBDMQ.									

Anexo 8.

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block; width: 100px; text-align: center;">FORTALEZAS</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block; width: 100px; text-align: center;">OPORTUNIDADES</div>	Compras Públicas ha bajado los índices de corrupción.	Ubicación estratégica de las 20 Estaciones.	Existe un gran aporte económico ciudadano	El CBDMQ busca prevenir desastres a travez de la capacitacion comunitaria.	Institución que capacita a otras similares.	Gran cantidad de dinero el gobierno está invirtiendo en Ciencia y Tecnología	Unica institución autorizada por la Ley de Defensa Contra incendios	Producto
Considerable superavit en el 2010		3	3	9	9	1		729
Estructura descentralizada	1	9	3	9	3	3	1	2187
Grandes inversiones en tecnología y capacitación		9	9	9	9	1	1	6561
Base legal sólida y de servicio comunitario	3	9	1	9	3	3	9	19683
Institución Disciplinada y Jerarquizada	9	9	1	3	9		1	2187
Producto	27	19683	81	19683	6561	9	9	

Anexo 9.

<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin-bottom: 5px;">DEBILIDADES</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin-top: 5px;">AMENAZAS</div>	Difícil acceso gubernamental a créditos financieros internacionales	Crisis Diplomática con los EE.UU.	Institución que ha comenzado a despertar ambiciones políticas	No hay como realizar compras emergentes en tiempos cortos.	Números de emergencia mal utilizados.	Ciudad ubicada en un área de alto riesgo y posee mucha diversidad cultural	Sus ciudadanos creen muy poco en sus servicios estatales.	Los problemas sociales generan mayor "violencia Civil"	Producto
Falta de Dept. de Mercadeo	1		1	3	9		9		243
Falta de coordinación con la Secretaría de Riesgos			9		3	9	3	3	2187
Area operativa no tiene mando sobre la administrativa			9	9	1		3	9	2187
Falta de personal operativo			9	3		9		9	2187
Campañas Publicitarias carecen de "Agresividad y Claridad"					9	9	9	3	2187
Producto	1	0	729	81	243	729	729	729	
Elaborado a : Myr. Enrique Hurtado									
Director de Prevención del CBDMQ									

Anexo 10.

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block; width: 100px; text-align: center;">FORTALEZAS</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block; width: 100px; text-align: center;">OPORTUNIDADES</div>	Compras Públicas ha bajado los índices de corrupción.	Ubicación estratégica de las 20 Estaciones.	Existe un gran aporte económico ciudadano	El CBDMQ busca prevenir desastres a travez de la capacitacion comunitaria.	Institución que capacita a otras similares.	Gran cantidad de dinero el gobierno está invirtiendo en Ciencia y Tecnología	Unica institución autorizada por la Ley de Defensa Contra incendios	Producto
Considerable superavit en el 2010	3	9	9	9	9	1	1	19683
Estructura descentralizada	1	9	3	9	3	3	1	2187
Grandes inversiones en tecnología y capacitación	1	3	9	9	9		1	2187
Base legal sólida y de servicio comunitario	3	9	3	9	9	1	9	59049
Institución Disciplinada y Jerarquizada	3	3	1	9	9		1	729
Producto	27	6561	729	59049	19683	3	9	

Anexo 11.

<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin-bottom: 5px;">DEBILIDADES</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin-top: 5px;">AMENAZAS</div>	Difícil acceso gubernamental a créditos financieros internacionales	Crisis Diplomática con los EE.UU.	Institución que ha comenzado a despertar ambiciones políticas	No hay como realizar compras emergentes en tiempos cortos.	Números de emergencia mal utilizados.	Ciudad ubicada en un área de alto riesgo y posee mucha diversidad cultural	Sus ciudadanos creen muy poco en sus servicios estatales.	Los problemas sociales generan mayor "violencia Civil"	Producto
Falta de Dept. de Mercadeo			9	3	9		9		2187
Falta de coordinación con la Secretaría de Riesgos			9	9	9	3	9	1	19683
Area operativa no tiene mando sobre la administrativa			9	9	3				243
Falta de personal operativo			9	1		9		9	729
Campañas Publicitarias carecen de "Agresividad y Claridad"					9	3	9	9	2187
Producto	0	0	6561	243	2187	81	729	81	
Elaborado a: Myr. Manuel Sánchez.									
Director de Gestión de Siniestros									

Anexo 12.

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block; width: 100px; text-align: center;">FORTALEZAS</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block; width: 100px; text-align: center;">OPORTUNIDADES</div>	Compras Públicas ha bajado los índices de corrupción.	Ubicación estratégica de las 20 Estaciones.	Existe un gran aporte económico ciudadano	El CBDMQ busca prevenir desastres a travez de la capacitacion comunitaria.	Institución que capacita a otras similares.	Gran cantidad de dinero el gobierno está invirtiendo en Ciencia y Tecnología	Unica institución autorizada por la Ley de Defensa Contra incendios	Producto
Considerable superavit en el 2010	9	9	9	9	9	3	1	177147
Estructura descentralizada	3	9	9	9	9	3	1	59049
Grandes inversiones en tecnología y capacitación	3	9	9	9	9	1	1	19683
Base legal sólida y de servicio comunitario	9	9	9	9	9	1	9	531441
Institución Disciplinada y Jerarquizada	9	3	1	9	9	1	3	6561
Producto	6561	19683	6561	59049	59049	9	27	

Anexo 13.

<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin-bottom: 5px;">DEBILIDADES</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin-top: 5px;">AMENAZAS</div>	Difícil acceso gubernamental a créditos financieros internacionales	Crisis Diplomática con los EE.UU.	Institución que ha comenzado a despertar ambiciones políticas	No hay como realizar compras emergentes en tiempos cortos.	Números de emergencia mal utilizados.	Ciudad ubicada en un área de alto riesgo y posee mucha diversidad cultural	Sus ciudadanos creen muy poco en sus servicios estatales.	Los problemas sociales generan mayor "violencia Civil"	Producto
Falta de Dept. de Mercadeo			1	1	1		1		1
Falta de coordinación con la Secretaría de Riesgos			1	3	3	3	3	1	81
Area operativa no tiene mando sobre la administrativa			3	1					3
Falta de personal operativo			9	1		9		9	729
Campañas Publicitarias carecen de "Agresividad y Claridad"			1	1	3	1	1	3	9
Producto	0	0	27	3	9	27	3	27	
Elaborado a: Lic. Ana Suárez.									
Directora de Comunicación del CBDMQ									

Anexo 14.

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block; width: 100px; text-align: center;">FORTALEZAS</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block; width: 100px; text-align: center;">OPORTUNIDADES</div>	Compras Públicas ha bajado los índices de corrupción.	Ubicación estratégica de las 20 Estaciones.	Existe un gran aporte económico ciudadano	El CBDMQ busca prevenir desastres a travez de la capacitacion comunitaria.	Institución que capacita a otras similares.	Gran cantidad de dinero el gobierno está invirtiendo en Ciencia y Tecnología	Unica institución autorizada por la Ley de Defensa Contraincendios	Producto
Considerable superavit en el 2010	1	9	9	3	3	1		729
Estructura descentralizada	1	9	3	9	9	3	1	6561
Grandes inversiones en tecnología y capacitación		9	9	9	9	3	1	19683
Base legal sólida y de servicio comunitario	3	9		9	9	1	9	19683
Institución Disciplinada y Jerarquizada	3	3		3	9		1	243
Producto	9	19683	243	6561	19683	9	9	

Anexo 15.

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin-bottom: 5px;">DEBILIDADES</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin-top: 5px;">AMENAZAS</div>	Difícil acceso gubernamental a créditos financieros internacionales	Crisis Diplomática con los EE.UU.	Institución que ha comenzado a despertar ambiciones políticas	No hay como realizar compras emergentes en tiempos cortos.	Números de emergencia mal utilizados.	Ciudad ubicada en un área de alto riesgo y posee mucha diversidad cultural	Sus ciudadanos creen muy poco en sus servicios estatales.	Los problemas sociales generan mayor "violencia Civil"	Producto
Falta de Dept. de Mercadeo			9	3	9		9		2187
Falta de coordinación con la Secretaría de Riesgos			3	1	9	3	3	1	243
Area operativa no tiene mando sobre la administrativa			9	9	3				243
Falta de personal operativo			9	1		9		9	729
Campañas Publicitarias carecen de "Agresividad y Claridad"				3	9	3	9	3	2187
Producto	0	0	2187	81	2187	81	243	27	
Elaborado a: Capt. Geovanny Cabezas									
Jefe de la Zona Centro CBDMQ									

Anexo 16.

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block; margin-bottom: 5px;">FORTALEZAS</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">OPORTUNIDADES</div>	Compras Públicas ha bajado los índices de corrupción.	Ubicación estratégica de las 20 Estaciones.	Existe un gran aporte económico ciudadano	El CBDMQ busca prevenir desastres a travez de la capacitacion comunitaria.	Institución que capacita a otras similares.	Gran cantidad de dinero el gobierno está invirtiendo en Ciencia y Tecnología	Unica institución autorizada por la Ley de Defensa Contra incendios	Producto
Considerable superavit en el 2010		9	9	9	3			2187
Estructura descentralizada	1	9	9	9	3	3	1	6561
Grandes inversiones en tecnología y capacitación		3	9	3	9		1	729
Base legal sólida y de servicio comunitario	3	9		9	9	1	9	19683
Institución Disciplinada y Jerarquizada	1	3		9	9	1	9	2187
Producto	3	6561	729	19683	6561	3	81	

Anexo 17.

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin-bottom: 5px;">DEBILIDADES</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin-top: 5px;">AMENAZAS</div>	Difícil acceso gubernamental a créditos financieros internacionales	Crisis Diplomática con los EE.UU.	Institución que ha comenzado a despertar ambiciones políticas	No hay como realizar compras emergentes en tiempos cortos.	Números de emergencia mal utilizados.	Ciudad ubicada en un área de alto riesgo y posee mucha diversidad cultural	Sus ciudadanos creen muy poco en sus servicios estatales.	Los problemas sociales generan mayor "violencia Civil"	Producto
Falta de Dept. de Mercadeo			9	3	9		9		2187
Falta de coordinación con la Secretaría de Riesgos			9	9	9	3	3	1	6561
Area operativa no tiene mando sobre la administrativa			9	9	1	1			81
Falta de personal operativo			9	1		9		9	729
Campañas Publicitarias carecen de "Agresividad y Claridad"	1		9	9	9	9	9	9	531441
Producto	1	0	59049	2187	729	243	243	81	
Elaborada a: Sgto. Luis Lema									
Bombero Metropolitano									

Anexo 18.

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block; margin-bottom: 5px;">FORTALEZAS</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block; margin-left: 100px; margin-top: 10px;">OPORTUNIDADES</div>	Compras Públicas ha bajado los índices de corrupción.	Ubicación estratégica de las 20 Estaciones.	Existe un gran aporte económico ciudadano	El CBDMQ busca prevenir desastres a travez de la capacitacion comunitaria.	Institución que capacita a otras similares.	Gran cantidad de dinero el gobierno está invirtiendo en Ciencia y Tecnología	Unica institución autorizada por la Ley de Defensa Contra incendios	Producto
Considerable superavit en el 2010		9	9	9	3			2187
Estructura descentralizada	1	9	9	9	3	3	1	6561
Grandes inversiones en tecnología y capacitación		3	9	3	9		1	729
Base legal sólida y de servicio comunitario	3	9		9	9	1	3	6561
Institución Disciplinada y Jerarquizada	1	3		9	9	1	9	2187
Producto	3	6561	729	19683	6561	3	27	

Anexo 19.

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin-bottom: 10px;">DEBILIDADES</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin-top: 10px;">AMENAZAS</div>	Difícil acceso gubernamental a créditos financieros internacionales	Crisis Diplomática con los EE.UU.	Institución que ha comenzado a despertar ambiciones políticas	No hay como realizar compras emergentes en tiempos cortos.	Números de emergencia mal utilizados.	Ciudad ubicada en un área de alto riesgo y posee mucha diversidad cultural	Sus ciudadanos creen muy poco en sus servicios estatales.	Los problemas sociales generan mayor "violencia Civil"	Producto
Falta de Dept. de Mercadeo			9	3	9		9		2187
Falta de coordinación con la Secretaría de Riesgos			9	9	3	3	3	1	2187
Area operativa no tiene mando sobre la administrativa			9	9	1	1			81
Falta de personal operativo			9	1		9	3	9	2187
Campañas Publicitarias carecen de "Agresividad y Claridad"	1		9	9	9	3	9	9	177147
Producto	1	0	59049	2187	243	81	729	81	
Elaborado: Bra. Iza Maritza.									
Bombero Metropolitana.									

Anexo 20.

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block; width: 100px; text-align: center;">FORTALEZAS</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block; width: 100px; text-align: center;">OPORTUNIDADES.</div>	Compras Públicas ha bajado los índices de corrupción.	Ubicación estratégica de las 20 Estaciones.	Existe un gran aporte económico ciudadano	El CBDMQ busca prevenir desastres a travez de la capacitacion comunitaria.	Institución que capacita a otras similares.	Gran cantidad de dinero el gobierno está invirtiendo en Ciencia y Tecnología	Unica institución autorizada por la Ley de Defensa Contra incendios	Producto
Considerable superavit en el 2010	3	3	3	3	3	9	3	6561
Estructura descentralizada		9	1	3	3	1	1	81
Grandes inversiones en tecnología y capacitación	1	9	9	9	9		1	6561
Base legal sólida y de servicio comunitario	1	3	1	9	3		9	729
Institución Disciplinada y Jerarquizada	9	1	1	9	3	1	3	729
Producto	27	729	27	6561	729	9	81	

Anexo 21.

<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin-bottom: 5px;">DEBILIDADES</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin-top: 5px;">AMENAZAS</div>	Difícil acceso gubernamental a créditos financieros internacionales	Crisis Diplomática con los EE.UU.	Institución que ha comenzado a despertar ambiciones políticas	No hay como realizar compras emergentes en tiempos cortos.	Números de emergencia mal utilizados.	Ciudad ubicada en un área de alto riesgo y posee mucha diversidad cultural	Sus ciudadanos creen muy poco en sus servicios estatales.	Los problemas sociales generan mayor "violencia Civil"	Producto
Falta de Dept. de Mercadeo			3	1	9	3	3	1	243
Falta de coordinación con la Secretaría de Riesgos			9	9	3	9	1	1	2187
Area operativa no tiene mando sobre la administrativa			9	9	1	9	9	3	19683
Falta de personal operativo			9	3	3	9	9	9	59049
Campañas Publicitarias carecen de "Agresividad y Claridad"			3	1	9	9	9	9	19683
Producto	0	0	6561	243	729	19683	2187	243	
Elaborado a: Tcrnl. Carlos Miño.									
Segundo Jefe del CBDMQ									

BIBLIOGRAFÍA:

- GRUPO DE ESTUDIOS ECONÓMICOS de Juan Carlos Ortiz
- Marta Pérez: "Guía Práctica de Planeación Estratégica"
- Américas Barómetro.
- www.gestiopolis.com/recursos/experto/catsexp/pagans/ger/No10/planificacionestrat%C3%A9gica.htm
- www.gestiopolis.com/recursos/experto/catsexp/pagans/ger/No10/planificacionestrat%C3%A9gica.htm
- www.tja.entelnet.bo/uteplan/planpag1.html.
- www.utem.cl/direplan/articomunicologia_fm.htm
- www.es.wikipedia.org/wiki/An%C3%A1lisis_del_entorno
- www.guiadegerencia.com/objetivos-smart/.
- www.strategycorner.blogspot.com/2010/04/las-iniciativas-estrategicas.html
- www.grupokaizen.com/bsce/Key_performance_indicators.doc
- www.cruzroja.org.ec
- www.snriesgos.gob.ec
- www.gir.ec
- www.epmmop.gob.ec
- www.bce.gob.ec
- www.elciudadano.gob.ec
- www.bomberosquito.gob.ec
- www.SyG.com/accesorios.
- www.emergencialia.com
- Imágenes Google.
- C-MAC Quito.
- Dirección de Siniestros del CBDMQ.
- Dirección de Comunicación del CBDMQ.
- Dirección Financiera del CBDMQ.
- Dirección de Planificación del CBDMQ

- Dirección de Siniestros del CBDMQ.
- Dirección de Emergencias médicas.
- Estación No.12.
- Dirección de Talento Humano.