

Revisión de Literatura: Gestión por Procesos

Literature review: Process management

Autor¹ Augusto Leonidas Morán Cabezas; Autor² Lizbeth Carolina Pilatuña Chancosi

^{1,2} Instituto Tecnológico Superior Nelson Torres, Administración, Cayambe, Ecuador.

<https://orcid.org/0009-0004-1714-0218>

augusto.moran@intsuperior.edu.ec

^{1,2} Investigadora independiente, Docencia, Cayambe, Ecuador.

<https://orcid.org/0009-0003-1988-5259>

lizpila888@gmail.com

Fecha de recepción: Febrero 2024

Fecha de aprobación: Junio 2024

RESUMEN

La gestión por procesos se presenta como una estrategia fundamental para optimizar la eficiencia y eficacia del Cuerpo de Bomberos del Ecuador en sus operaciones de respuesta a emergencias. Este artículo propone un marco teórico y metodológico que permite identificar y operativizar los procesos organizacionales de manera integral, buscando mejorar la calidad y oportunidad de los servicios ofrecidos. Se discuten aspectos clave como la gestión de riesgos, que incluyen acciones de prevención y reacción ante situaciones de emergencia, y la necesidad de alineación con técnicas normativas para asegurar una respuesta efectiva.

Se destaca la importancia de una estructura organizacional que favorece la gestión por procesos, alineando todos sus componentes para alcanzar objetivos estratégicos claros. La elaboración del Plan Estratégico Institucional del Cuerpo de Bomberos incluye diagnósticos sobre competencias y atribuciones, además de la declaración de misión, visión y valores. Se identifican productos y servicios esenciales, así como su impacto en la

comunidad, lo que permite articular estrategias a corto, mediano y largo plazo.

El documento resalta que una gestión de procesos puede llevar a una respuesta más rápida, eficiente y efectiva en situaciones de emergencia, mejorando la administración interna y aumentando la satisfacción de los usuarios. Se concluye que, para alcanzar un impacto positivo en la gestión del Cuerpo de Bomberos, es indispensable adoptar un enfoque basado en la mejora continua y la adaptación a un entorno cambiante, asegurando así un servicio de calidad que beneficia a la sociedad en general.

Palabras Clave: Gestión de procesos; Cuerpo de Bomberos; Emergencias; Eficiencia; Estrategias.

ABSTRACT

Process management is presented as a fundamental strategy to optimize the efficiency and effectiveness of the Ecuadorian Fire Department in its emergency response operations. This article proposes a theoretical and

methodological framework that allows identifying and operationalizing organizational processes in a comprehensive manner, seeking to improve the quality and timeliness of the services offered. Key aspects such as risk management are discussed, including prevention and reaction actions in emergency situations, and the need for alignment with regulatory techniques to ensure an effective response.

The importance of an organizational structure that favors process management is highlighted, aligning all its components to achieve clear strategic objectives. The preparation of the Institutional Strategic Plan of the Fire Department includes diagnoses on competencies and attributions, in addition to the statement of

mission, vision and values. Essential products and services are identified, as well as their impact on the community, allowing short, medium and long-term strategies to be articulated.

The document highlights that process management can lead to a faster, more efficient and effective response in emergency situations, improving internal administration and increasing user satisfaction. It is concluded that, to achieve a positive impact on the management of the Fire Department, it is essential to adopt an approach based on continuous improvement and adaptation to a changing environment, thus ensuring a quality service that benefits society in general

Key Words:

Process management; Fire brigade; Emergencies; Efficiency; Strategies

1. INTRODUCCIÓN

La gestión de procesos es una estrategia efectiva para mejorar la eficiencia y eficacia en la respuesta a emergencias. En este sentido, el Cuerpo de Bomberos puede beneficiarse de esta metodología para optimizar sus operaciones y reducir los tiempos de respuesta. En este artículo, se presenta un marco teórico y metodológico que permita identificar y operativizar los procesos de manera técnica y adecuado en las estructuras organizacionales manera particular e integral que mejoren los servicios que sean más efectivos, oportunos y de calidad que cubra las expectativas de los usuarios y de la sociedad en genera puesto que son instituciones que brindan diferentes servicios, protocolos y estándares de actividades al responder alarmas de fuego con la compañía, operaciones de salvamento, rescate, evacuación, operaciones de revisión y administrar primeros auxilios de acuerdo a normas nacionales e internacionales. (REGISTRO OFICIAL ORGANO DEL GOBIERNO DEL ECUADOR, 2016).

De la cual, esta institución pública permite tener una organización jerárquica para alcanzar los objetivos misionales de acuerdo a las reglas de procesos establecida en la norma legal vigente. El proceso de estrategias es la guía para realizar reformas y alcanzar metas planteadas a largo plazo con los recursos establecidos del estado a la institución.

Además, la gestión de procesos es una de las áreas clave de una organización, donde es crucial interpretar continuamente el entorno y anticipar sus cambios. Con un modelo de

gestión estratégico, la organización puede adaptarse a las demandas del entorno, permitiéndole desarrollar y aplicar políticas efectivas para mejorar la prestación de los servicios públicos. Por ende, este enfoque de gestión por procesos facilitará, la actualización de la misión, visión y objetivos estratégicos de las instituciones bomberiles, empleando una metodología adecuada, que permitirá establecer los indicadores de gestión necesarios para optimizar la función social que desempeña en beneficio de la comunidad.

2. MARCO TEÓRICO

LA GESTION POR PROCESOS DEL CUERPO DE BOMBEROS

La gestión por procesos en el Cuerpo de Bomberos del Ecuador requiere superar las prácticas tradicionales y considerar a la institución como un sistema integrado de procesos orientados a aumentar la satisfacción de la sociedad. Esto conlleva la actualización, reestructuración y mejora continua de los procesos institucionales, teniendo en cuenta las transformaciones y cambios de enfoque que ha experimentado la entidad. El manual de procesos del Cuerpo de Bomberos detalla esta gestión por procesos, abarcando el desarrollo, regulación, mecanismos, límites e interrelaciones entre las distintas áreas de la institución.

La Gestión por Procesos implica guiar toda la organización centrandó la atención en los procesos, los cuales se entienden como un conjunto de recursos y actividades, tomando en cuenta y fundamentándose en la Constitución de la República del Ecuador, el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), y el Código Orgánico de Entidades de Seguridad y Orden Público.

En la Constitución de la República del Ecuador, numeral 25 del artículo 66 señala: “Garantiza el derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características (CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR 2008, 2008).

El numeral 2 del artículo 225 de la Constitución de la República del Ecuador, establece que: “El sector público comprende: Las entidades que integran el régimen autónomo descentralizado; y, el numeral 4 del mismo artículo señala que: “Las personas jurídicas creadas por acto normativo de los gobiernos autónomos descentralizados para la prestación de servicios públicos” (CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR 2008, 2008).

El artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador, establece que: “La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación” (CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR 2008, 2008).

El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, COOTAD, artículo 55, establece como competencia exclusiva a los gobiernos autónomos descentralizados municipales, literal m) “Gestionar los servicios de prevención, protección, socorro y

extinción de incendios”, en concordancia con el artículo 140, referido a la gestión de riesgos reza “...que incluye las acciones de prevención, reacción, mitigación, reconstrucción y transferencia, para enfrentar todas las amenazas de origen natural o antrópico que afecten al territorio se gestionarán de manera concurrente y de forma articulada por todos los niveles de gobierno de acuerdo con las políticas y los planes emitidos por el organismo nacional responsable, de acuerdo con la Constitución y la ley. Los gobiernos autónomos descentralizados municipales adoptarán obligatoriamente normas técnicas para la prevención y gestión de riesgos en sus territorios con el propósito de proteger las personas, colectividades y la naturaleza, en sus procesos de ordenamiento territorial. Para el caso de riesgos sísmicos los Municipios expedirán ordenanzas que reglamenten la aplicación de normas de construcción y prevención. La gestión de los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios, que de acuerdo con la Constitución corresponde a los gobiernos autónomos descentralizados municipales, se ejercerá con sujeción a la ley que regule la materia. Para tal efecto, los cuerpos de bomberos del país serán considerados como entidades adscritas a los gobiernos autónomos descentralizados municipales, quienes funcionarán con autonomía administrativa y financiera, presupuestaria y operativa, observando la ley especial y normativas vigentes a las que estarán sujetos”

En el numeral 5 del artículo 2 del Código Orgánico de las Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público, COESCOP así como el Libro IV, establece “Son Entidades Complementarias de Seguridad de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales y Metropolitanos: a).- Cuerpos de Control Municipales o metropolitanos; b).- Cuerpos de Agentes Civiles de Tránsitos; y, c).- Cuerpos de Bomberos”; (ASAMBLEA NACIONAL, 2017).

En el artículo 274, *ibidem*, en el numeral 13 indica que: indica “Los Cuerpos de Bomberos son entidades de derecho público adscritas a los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales o Metropolitanos, que prestan el servicio de prevención, protección, socorro y extinción de incendios, así como de apoyo en otros eventos adversos de origen natural o antrópico. Así mismo efectúan acciones de salvamento con el propósito de precautelar la seguridad de la ciudadanía en su respectiva circunscripción territorial...”; (Secretaría de Gestión de Riesgos , 2023)

De la misma forma el artículo. 281.- del COESCOP, señala: Cada Cuerpo de Bombero contará con un Comité de Administración y Planificación integrado por: La máxima autoridad del Cuerpo de Bomberos, quien lo presidirá y tendrá voto dirimente; El servidor responsable de la Unidad de Planificación del Cuerpo de Bomberos o en caso de no haberlo, la máxima autoridad del nivel técnico operativo de dicha entidad; El concejal que presida la Comisión relacionada con los Cuerpos de Bomberos; y, El servidor responsable de la Unidad de Planificación o el funcionario de la Unidad de Gestión de Riesgo del Gobierno Autónomo Descentralizado municipal o metropolitano. (ASAMBLEA NACIONAL, 2017).

Conforme al artículo. 282 del COESCOP, Le corresponde al Comité de Administración y Planificación: “1. Aprobar la planificación estratégica institucional, el presupuesto

institucional y sus reformas; 2. Supervisar la gestión administrativa y económica de la institución; 3. Aprobar los valores económicos que recibirá el cuerpo de bomberos conforme a la normativa vigente...” (ASAMBLEA NACIONAL, 2017).

Las Normas de Control Interno señala para las entidades, organismos del sector público y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, indica: “Norma 200- 02 sobre la Administración estratégica.- Las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, implantarán, pondrán en funcionamiento y actualizarán el sistema de planificación, así como el establecimiento de indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional” (Cuerpo De Bomberos De Cayambe).

2.2. Estructura organizacional por procesos

La estructura organizacional por procesos es un enfoque integral que optimiza el funcionamiento de una empresa mediante la alineación de todos sus componentes hacia la consecución de objetivos estratégicos. Este modelo comienza con un direccionamiento estratégico claro, que guía el desarrollo de la misión y visión de la organización. La revisión histórica permite contextualizar el presente en función del pasado, mientras que el organigrama establece la jerarquía y distribución de responsabilidades.

Los objetivos estratégicos definen las metas a largo plazo, y los principios y políticas proporcionan las directrices para la toma de decisiones y el comportamiento organizacional. La identificación de productos y servicios permite enfocar las actividades hacia la satisfacción del cliente, y la cadena de valor analiza cada etapa del proceso para maximizar la eficiencia y efectividad. En conjunto, estos elementos forman una estructura coherente que impulsa el crecimiento y la competitividad de la empresa. (REPUBLICA DEL ECUADOR, 2015)

Los procesos principales se centran en la atención de emergencias, la gestión de la formación y especialización bomberil, la gestión operativa y la gestión de la central de emergencias, el resto de procesos se consideran procesos de soporte.

De acuerdo al

Art. 6.- Estructura Organizacional por Procesos. - La estructura organizacional del Cuerpo de Bomberil se alinea con su misión, visión y objetivos estratégicos, sustentadas en el Código Orgánico de Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público, COESCOP, Ley de Defensa Contra Incendios y en sus Reglamentos; utilizando la filosofía de procesos como instrumento de gestión compatible con la demanda y satisfacción tanto de los miembros del Cuerpo de Bomberos así como de la comunidad; realizados con eficiencia, eficacia y oportunidad, basado en el mejoramiento continuo de los procesos (ASAMBLEA NACIONAL, 2017).

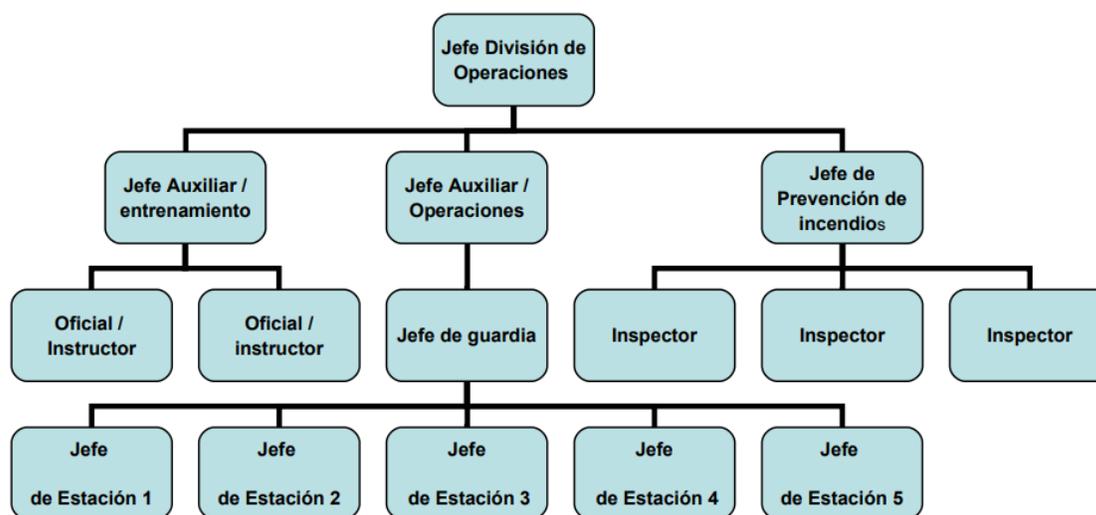
Al adoptar una filosofía de procesos como instrumento de gestión, el Cuerpo de Bomberos no solo busca cumplir con la demanda de servicios de manera eficiente y eficaz, sino que también se enfoca en la satisfacción de los miembros del equipo y de la comunidad en general. Esta orientación hacia el mejoramiento continuo asegura que los procesos se revisen y optimicen de manera constante, lo cual es esencial para mantener altos estándares en la

respuesta a emergencias y en la administración interna. Así, la estructura organizacional por procesos permite una gestión adaptativa y orientada a resultados, promoviendo una respuesta ágil y efectiva a las necesidades emergentes y contribuyendo al bienestar de la sociedad.

2.2.1. Conformación organizacional operativo del cuerpo de bomberos

Los gobiernos autónomos descentralizados cantonales deberán conformar una estructura organizacional operativa del cuerpo de bomberos como se muestra a continuación

Ilustración 1
 Organización bomberil



Fuente: (Subsecretaría de Reducción de Riesgos, 2016, pág. 6)
 Nota: Forma de organización bomberil

Los cuarteles de bomberos se ubicarán en el territorio teniendo en cuenta la densidad poblacional, las características geográficas de la zona y las normativas nacionales e internacionales.

2.2.1.1. Estructura organizacional del Cuerpo bomberil

Estructura básica por procesos alineada a la misión Art. 12.- El Cuerpo de Bomberos para el cumplimiento de su misión y responsabilidades, estará Integrado por los siguientes procesos:

1. PROCESOS GOBERNANTES
 - 1.1. GESTION DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
 - 1.2. GESTION ESTRATEGICA INSTITUCIONAL (JEFATURA DE BOMBEROS)
2. PROCESOS SUSTANTIVOS
 - 2.1. GESTION GENERAL OPERATIVA (SUB JEFATURA)
 - 2.1.1. Gestión de Formación y Especialización Bomberil

- 2.1.1.1. Gestión de Formación y Especialización
- 2.1.1.2. Gestión de Vinculación con la Colectividad
- 2.1.2. Gestión de Prevención e Ingeniería del Fuego
 - 2.1.2.1. Control de sistemas de protección contra incendios
 - 2.1.2.2. Asesoría y capacitación ciudadana
 - 2.1.2.3. Inspección para la prevención de incendios
- 2.1.3. Gestión de Operaciones
 - 2.1.3.1. Gestión de Central de Emergencias
 - 2.1.3.2. Gestión de Respuesta a Incendios;
 - 2.1.3.3. Gestión de Materiales Peligrosos;
 - 2.1.3.4. Gestión de Rescate y Salvamento;
 - 2.1.3.5. Gestión de Comando de Incidentes;
 - 2.1.3.6. Gestión de Emergencias Médicas y Atención Prehospitalaria;
 - 2.1.3.7. Investigación y Soporte en Siniestros;
 - 2.1.3.8. Gestión de Coordinación Territorial;
 - 2.1.3.9. Gestión de Innovación y Apoyo Logístico;
 - 2.1.3.10. Gestión de Vinculación Comunitaria
- 2.1.4. Gestión de Operaciones Aéreas
 - 2.1.4.1. Gestión Operacional
 - 2.1.4.2. Gestión Logística para Operaciones Aéreas.
- 3. PROCESOS ADJETIVOS ASESORES
 - 3.1. Gestión de Asesoría Jurídica
 - 3.1.1. Gestión de Asesoría Legal
 - 3.1.2. Gestión Patrocinio
 - 3.2. Gestión de Asuntos Internos
 - 3.2.1. Gestión de Investigación
 - 3.3. Gestión de Comunicación
 - 3.3.1. Gestión de Comunicación Interna
 - 3.3.2. Gestión de Comunicación Externa
 - 3.3.3. Gestión de Relaciones Públicas
 - 3.4. Gestión de Planificación
 - 3.4.1. Gestión de Planificación e Inversión
 - 3.4.2. Gestión de Seguimiento de planes, programas y proyectos
 - 3.5. Gestión de Auditoría Interna
- 4. PROCESOS ADJETIVOS DE APOYO
 - 4.1. GESTIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA FINANCIERA (DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA FINANCIERA)
 - 4.1.1. Gestión Financiera
 - 4.1.1.1. Gestión de Presupuesto
 - 4.1.1.2. Gestión de Contabilidad
 - 4.1.1.3. Gestión de Tesorería
 - 4.1.2. Gestión de Talento Humano
 - 4.1.2.1. Gestión del Sistema técnico de Talento Humano
 - 4.1.2.2. Gestión del Sistema técnico de Desarrollo Institucional

- 4.1.2.3. Gestión de Seguridad Socio Laboral y Salud ocupacional
 - 4.1.3. Gestión Administrativa y Logística
 - 4.1.3.1. Gestión de Bienes y Almacenamiento
 - 4.1.3.2. Gestión de Servicios Generales
 - 4.1.3.3. Gestión de Mantenimiento y Construcciones
 - 4.1.3.4. Gestión de Mecánica
 - 4.1.3.5. Gestión de Documentación y Archivo
 - 4.1.4. Gestión de Tecnología y Comunicaciones
 - 4.1.4.1. Gestión de Soporte y Mantenimiento Desarrollo y Administración de Sistemas Informáticos;
 - 4.1.4.2. Gestión de Infraestructura Tecnológica, Comunicaciones, y Soporte; y,
 - 4.1.4.3. Gestión de Radiocomunicaciones
 - 4.1.5. Gestión de Adquisiciones
 - 4.1.5.1. Gestión Preparatoria
 - 4.1.5.2. Gestión Precontractual
- Representaciones gráficas
(CUERPO DE BOMBEROS DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, 2019)

2.3. Estructura orgánica descriptiva de procesos

Los procesos son una secuencia de pasos que se realizan de manera sistemática y coordinada para lograr un resultado específico y predefinido. Estos pueden ser descripciones detalladas de las actividades necesarias para producir un producto o servicio, o para llevar a cabo una parte específica de la operación de una organización (Manual de Procedimientos).

La descripción de procesos permite entender la secuencia de pasos que se llevan a cabo para lograr un fin específico, lo que permite una mejor comprensión de cómo se realizan las tareas dentro de una organización, identificar posibles áreas de mejora y establecer un marco claro de responsabilidades. en la gestión de las actividades organizacionales. En la gestión por procesos, se busca mejorar constantemente estos procesos para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes o usuarios, maximizar la eficiencia, reducir costos y mejorar la calidad del servicio o producto entregado (Yaritza Pamela Cabrera Mora, 2023)

Estructura Orgánica Descriptiva

Art. 16.- Los niveles funcionales. - Los procesos gobernantes, procesos sustantivos, y procesos adjetivos (asesores, de apoyo) se gestionarán a través de unidades administrativas establecidos en los siguientes niveles jerárquicos:

- a. Nivel Estratégico
- b. Nivel Directivo;
- c. Nivel Operativo;
- d. Nivel Asesor;
- e. Nivel de Apoyo;
- f. Nivel Desconcentrado

(CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO, 2006)

3. METODOLOGÍA

La elaboración del Plan Estratégico Institucional del Cuerpo de Bomberos del Ecuador integró en su estructura los lineamientos y herramientas de planificación establecidos en la normativa para instituciones públicas, con el objetivo de ofrecer servicios públicos de calidad y excelencia a la ciudadanía de manera oportuna. En este contexto, el desarrollo del plan se ajusta a las fases y pasos requeridos para la formulación de la planificación institucional, según la guía metodológica proporcionada por SENPLADES, que define los instrumentos de planificación para la gestión pública. (Benemerito Cuerpo de Bomberos de Cuenca, 2018)

3.1. Instrumentos de Planificación

Para llevar a cabo la Planificación Institucional, es fundamental seguir estos pasos:

a) Descripción y Diagnóstico Institucional: Este primer paso implica analizar las competencias y atribuciones del Cuerpo de Bomberos del Ecuador, además de entender el entorno en el que operan.

b) Declaración de Elementos Orientadores: La misión, visión, valores y objetivos estratégicos de la institución son esenciales para guiar sus acciones.

c) Diseño de Estrategias, Programas y Proyectos: Las estrategias ofrecen directrices generales sobre cómo alcanzar los objetivos estratégicos institucionales. Se pueden formular varias estrategias para un solo objetivo. Esta etapa permite definir las acciones, programas y proyectos necesarios para cumplir los objetivos, así como identificar los recursos requeridos. Para llevar a cabo el análisis de la estructura organizacional por procesos para analizar el desarrollo y desenvolvimiento del personal bomberil en las distintas áreas.

4. RESULTADOS

La implementación de una gestión por procesos eficaz puede llevar a una respuesta a emergencias más efectiva y eficiente, mejor administración interna, mejor satisfacción del usuario y de la sociedad en general. Además, la gestión por procesos ofrece una guía para realizar reformas y alcanzar metas planteadas a largo plazo con los recursos establecidos del estado o de la institución y promueve una respuesta ágil y efectiva a las necesidades emergentes contribuyendo al bienestar de la sociedad.

4.1. Conocimientos acerca de la visión, misión y objetivos institucionales.

Los cuerpos de bomberiles tienen una Misión de "Ser una institución de derecho público dedicada al servicio de prevención, protección, socorro y extinción de incendios, así como de apoyo en otros eventos adversos de origen natural o antrópico; contando con personal capacitado, recursos y medios adecuados para precautelar la vida, la propiedad y el medio ambiente". La Visión de los cuerpos bomberiles son "Ser una institución líder en la protección del medio ambiente y seguridad ciudadana". Además, los Objetivos Estratégicos institucionales se dividen en 4 eje: Bienestar ciudadano, Gestión e imagen institucional, Infraestructura y talento humano.

4.2. Plan estratégico en el Cuerpo Bomberil

El plan contempla los objetivos y estrategias a seguir para mejorar tanto en la gestión operativa como en la administrativa. Para ello, se realizó un análisis interno de las situaciones

actuales de las instituciones, el cual sirvió de línea base para la elaboración de estrategias a corto, mediano y largo plazo enfocadas en el logro de los objetivos propuestos.

En cuanto a la cadena de valor, se identificaron los productos y servicios clave que ofrece las instituciones y se analizó su impacto en la comunidad. Además, se describe la estructura organizacional actual y se propone una nueva alineada con los objetivos institucionales.

En el análisis del macroentorno se identifican los factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ambientales y legales que pueden influir en la institución, mientras que en el análisis del microentorno se analizan los factores internos y externos específicos que afectan al Cuerpo Bomberil. En la propuesta final se detallan los objetivos institucionales, la visión, la misión, los principios, los valores y la filosofía organizacional que orientarán el accionar de la entidad. Además, se propone una serie de estrategias, metas e indicadores para medir el cumplimiento de los objetivos institucionales.

5. DISCUSIÓN

El documento se posiciona sobre los beneficios de la gestión de procesos para el Cuerpo de Bomberos del Ecuador, enfatizando la necesidad de enfocar la organización como un sistema de procesos integrados, que puede beneficiarse de un enfoque de mejora continua y adaptación a los cambios del entorno. Analiza las estructuras legales y organizativas que deben considerarse, y describe los marcos para analizar y gestionar diferentes procesos, desde la capacitación hasta la respuesta a emergencias. Si bien no es muy específico sobre los resultados de la aplicación de la gestión de procesos al Cuerpo de Bomberos, destaca algunos de los beneficios clave, como una respuesta a emergencias más efectiva y eficiente, una mejor administración interna y una mayor satisfacción de los usuarios y la sociedad en general. En general, el documento sostiene que la gestión de procesos puede ser una herramienta eficaz para mejorar el desempeño y el impacto del Cuerpo de Bomberos.

Como se menciona en el Plan Estratégico del Cuerpo de Bomberil, la institución tiene una misión clara y una visión definida para seguir creciendo y mejorando en su trabajo de protección del medio ambiente y seguridad ciudadana. Además, los objetivos estratégicos se dividen en 4 ejes que ayudan a la institución a enfocarse en lo que es más importante para mejorar su desempeño.

La implementación de una gestión por procesos eficaz y el desarrollo de un plan estratégico sólido son vitales para una institución como un cuerpo de bomberos, ya que le permiten mejorar su desempeño, responder de manera efectiva a las necesidades de la sociedad y cumplir con su misión y objetivos institucionales.

6. CONCLUSIONES

La investigación tiene varias conclusiones relevantes, entre ellas:

- La implementación de la gestión por procesos es una estrategia efectiva para mejorar la eficiencia y eficacia en la respuesta a emergencias.
- La gestión por procesos en el Cuerpo de Bomberos del Ecuador requiere superar las prácticas tradicionales y considerar la institución como un sistema integrado de procesos.

- La gestión por procesos permite una gestión adaptativa y orientada a resultados, promoviendo una respuesta ágil y efectiva a las necesidades emergentes y contribuyendo al bienestar de la sociedad.
- La descripción de procesos permite entender la secuencia de pasos que se llevan a cabo para lograr un fin específico y permite una mejor comprensión de cómo se realizan las tareas dentro de una organización, identificar posibles áreas de mejora y establecer un marco claro de responsabilidades en la gestión de las actividades organizacionales.
- La gestión por procesos es una de las áreas clave de una organización, donde es crucial interpretar continuamente el entorno y anticipar sus cambios. Con un modelo de gestión estratégica, la organización puede adaptarse a las demandas del entorno, permitiéndole desarrollar y aplicar políticas efectivas para mejorar la prestación de los servicios públicos.
- El documento concluye que la implementación de una gestión por procesos adecuada y efectiva puede ser beneficiosa para el funcionamiento y la eficiencia del Cuerpo de Bomberos del Ecuador en su labor de brindar servicios de protección, prevención y atención de emergencias a la comunidad.

REFERENCIAS

ASAMBLEA NACIONAL. (junio de 19 de 2017). CODIGO ORGANICO DE LAS ENTIDADES DE SEGURIDAD CIUDADANA Y ORDEN PUBLICO REPUBLICA DEL ECUADOR. CODIGO ORGANICO DE LAS ENTIDADES DE SEGURIDAD CIUDADANA Y ORDEN PUBLICO REPUBLICA DEL ECUADOR: <https://www.cienciasforenses.gob.ec/wp-content/uploads/2018/01/COESCOP.pdf>

Benemerito Cuerpo de Bomberos de Cuenca. (12 de Diciembre de 2018). BENEMERITO CUERPO DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DE CUENCA. <https://www.bomberos.gob.ec/lotaip/2019/Octubre/Literal%20a1/ESTATUTOORGANICOGESTIONORGANIZACIONALPROCESOS>

CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR 2008. (octubre de 20 de 2008). CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR 2008. CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR 2008.

Cuerpo De Bomberos De Cayambe. (s.f.). PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL. <https://www.bomberoscayambe.gob.ec/wp-content/uploads/2023/06/3.1.-PEDI-Cuerpo-de-Bomberos-de-Cayambe.pdf>

CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO. (17 de abril de 2006). COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN Y PLANIFICACIÓN DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN OTAVALO. <https://bomberosotavalo.gob.ec/wp-content/uploads/2022/03/ESTATUTO-ORGANICO-POR-PROCESOS-CBCO-2.pdf>

CUERPO DE BOMBEROS DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO. (2019). ESTATUTO ORGÁNICO POR PROCESOS. ESTATUTO ORGÁNICO POR

PROCESOS: <https://www.bomberosquito.gob.ec/images/pdf/juridico2/estatutoopb19.pdf>

Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe. (2020). Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe. Miembros del Consejo de Planificación: http://sitp.pichincha.gob.ec/repositorio/disenio_paginas/archivos/Actualizaci%C3%B3n%20PDOT%20Cayambe%202019-2023.pdf

Manual de Procedimientos. (s.f.). CUERPO DE BOMBEROS DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO. Manual de Procedimientos: <https://www.bomberosquito.gob.ec/images/pdf/talento/procedimientos>.

REGISTRO OFICIAL ORGANO DEL GOBIERNO DEL ECUADOR. (22 de abril de 2016). REGISTRO OFICIAL. Secretaria nacional de administracion publica : <file:///C:/Users/Augusto%20Mor%C3%A0n/Desktop/Bibliografia/Norma-T%C3%A9cnica-de-Prestaci%C3%B3n-de-Servicios-y-Administraci%C3%B3n-por-Procesos.pdf>

REPUBLICA DEL ECUADOR. (mayo de 22 de 2015). CODIGO ORGANICO GENERAL DE PROCESOS, COG. <https://www.bomberoscayambe.gob.ec/wp-content/uploads/2021/02/COGEP.pdf>

Secretaría de Gestión de Riesgos . (2023). RESOLUCIÓN Nro. SGR-017-2023. <https://www.bomberos.gob.ec/lotaip/2023/Comunes/D56.pdf>

Subsecretaria de Reducción de Riesgos. (2016). GUÍA OPERATIVA PARA LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS CUERPOS DE BOMBEROS A NIVEL NACIONAL. <https://www.gestionderiesgos.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/03/gu%C3%ADa-operativa-organizacional-cuerpo-de-bomberos.pdf>

Yaritza Pamela Cabrera Mora, J. H. (25 de julio de 2023). PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA EN LA GESTIÓN OPERATIVA DEL CUERPO BOMBEROS, CANTÓN DAULE. Ciencia y Desarrollo. Universidad Alas Peruanas: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9238601.pdf>