



**UNIVERSIDAD DE PANAMÁ**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN UNIVERSITARIA**  
**PROYECTOS ESPECIALES**

*“Plan Estratégico, Mapa Estratégico y Modelo  
CANVAS del Benemérito Cuerpo de Bomberos de  
la República de Panamá”*



**Taller realizado el lunes 30 de noviembre de 2015**  
**Ciudad de Panamá**



**UNIVERSIDAD DE PANAMÁ**

DR. GUSTAVO GARCÍA DE PAREDES  
Rector

DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN  
Y EVALUACIÓN UNIVERSITARIA

DR. ENRIQUE LAU CORTÉS  
Director General

LIC. ESTHER VELOTTI DE ROBLES  
Subdirectora de Planificación

DRA. MARISSA M. DE TALAVERA  
Subdirectora de Evaluación

*EDICIÓN:*

MGTER. RICARDO RIVERA R.

*FACILITADORES:*

LIC. ESTHER V. DE ROBLES  
LIC. ERIKA PATRICIA JIMÉNEZ  
LIC. SEVERINO MEJÍA  
ING. MARÍA CELESTE TEJEIRA  
LIC. CRISTIAN HAYER  
LIC. ROSENDO MEREL

DRA. MARISA TALAVERA  
MGTER. PATRICIA ARJONA  
ING. BRHANDY GRAY  
MGTER. CARMEN FORERO  
ING. TANIA GONZÁLEZ



## *Benemérito Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá*

Coronel Jaime Villar  
**DIRECTOR GENERAL**

Gabriel Isaza Estrada  
**SUB DIRECTOR GENERAL**

### *PARTICIPANTES EN EL TALLER:*

Luis Alberto Campillo	Orlando Villarreal	Gloria Gutiérrez
Estilito De Freitas	Abel Arauz	Dinora Villarreal
Franklin Delgado	Ricaurte Vergara	Roderick Salcedo
Eladio Cortés	César Zambrano	Eduardo Chen
Luis Barcasnegras	Emilio Bernales	Arcelio Pérez
Marco A. Reyes	Lester Burger	Angel Delgado
Gilberto Guerra	Marlene Quiel	Ricardo Espinosa
Raúl Echeverría	Julián Clarós	Luis Aguirre
Silena Meneses	Rubén Madrid	Laura Sinisterra
Víctor Álvarez	Eduardo Mclean	Gladys Rojas
Yesenia Rosario	Darío Ramos	Ricardo Luna
Manuel de la Cruz	Grimaldo Castro	Marilyn Pang
Víctor Sánchez	Francisco Algandona	Olmedo Cornejo
Jaime Ruíz	Juan Pablo Iglesias	

## ÍNDICE

	Pág.
Antecedentes .....	1
Base Legal del BCBRP .....	7
¿Qué es el Plan Estratégico? .....	7
¿Cómo debe ser un Plan Estratégico? .....	7
¿Por qué un Plan Estratégico? .....	8
Ventajas y Logros de la Planificación Estratégica .....	8
Concepto de Mapa Estratégico .....	9
Concepto del Modelo CANVAS .....	10
Resumen del Taller .....	
▪ Qué ofrecemos .....	11
▪ Población Objetivo .....	11
▪ Propuesta de Valor .....	11
▪ Canales .....	12
▪ Relación con los grupos de interés .....	12
▪ Flujo de Ingresos .....	12
▪ Recursos Clave .....	12
▪ Actividades Clave .....	13
▪ Socios Clave .....	13
▪ Estructura de Costos .....	13
▪ Competencia .....	14
▪ Análisis del Entorno .....	14
▪ Valores .....	14
▪ Misión .....	15
▪ Visión .....	15
▪ FODA, Análisis Interno .....	15
▪ FODA, Análisis Externo .....	16
▪ Áreas Estratégicas .....	16
▪ Objetivos Estratégicos .....	16
▪ Factores Críticos de Éxito .....	17
Temas Estratégicos de Alto Nivel .....	18
Organización del Plan Estratégico .....	19

Organización del BCBRP	20
Mapa Estratégico de BCBRP	21
Modelo CANVAS de BCBRP	22
Ejes y Objetivos Estratégicos	
<b>Eje 1: Desarrollo Institucional</b>	23
<b>Eje 2: Gestión</b>	26
<b>Eje 3: Gestión del Talento Humano</b>	27
<b>Eje 4: Estructura y Equipamiento</b>	28
<b>Eje 5: Innovación Tecnológica</b>	31
<b>Eje 6: Responsabilidad Medio Ambiental</b>	33
<b>Eje 7: Participación Ciudadana</b>	34

## **ANTECEDENTES HISTORICOS**

Desde nuestra fundación hemos transitado por diversos períodos, que tienen sus inicios con la fase de organización para tener capacidad de respuesta a los frecuentes incendios que agobiaban a la Ciudad de Panamá, debido sobre todo a que la madera era el principal material de construcción utilizado y éste ardía con facilidad. Fue por ello que unos bomberos que vivieron en Guayaquil, Ecuador y aprendieron de la estructura y tácticas de combate de incendios, apoyaron con vehemencia la fundación de un Cuerpo de Bomberos en Panamá el 28 de noviembre de 1887. Desde nuestra creación la mayoría de los miembros eran voluntarios, gente del pueblo, de todas las capas sociales, pero unidos en el deseo de servir a la Sociedad a través de la protección de vidas y bienes en peligro, cada vez que ocurría un incendio. Al principio se trabajaba con los recursos disponibles, cubos, agua y muchas manos voluntarias para tratar de controlar los incendios en la Ciudad, con mucho más voluntad que capacidad resolutive.

Se esforzaron en adquirir bombas móviles para extraer el agua de alguna fuente, como un río, depósito o demás. Para acortar distancia se consiguieron vehículos de extinción; con el tiempo se dieron cuenta que no era suficiente tener voluntarios, ya que mientras ellos llegaban al siniestro carentes de recursos, usualmente era demasiado tarde, por lo que se hizo necesario contar con una pequeña fuerza de un personal remunerado que actuara como primera respuesta, dando origen a lo que hoy es la Guardia Permanente.

Muchos han sido los comandantes que han dirigido nuestra Institución, muchas sus ideas, pero la mayoría formaban parte de su propia iniciativa; si se contaba con un líder de avanzada, la Institución progresaba, de lo contrario padecía serias penurias que llegaban incluso a poner en peligro la capacidad de respuesta de sus bien intencionados miembros.

La situación continuó con pocos cambios y así se fueron fundando en nuestro país diversas instituciones de bomberos, cada una con su personería jurídica, respondiendo a sus propias necesidades, usualmente con el talento y trabajo de aquellos que promovieron su fundación. Sin embargo la lejanía

de los sitios donde se toman las decisiones produjo asimetría e inequidad; mientras algunas instituciones tenían con qué trabajar, otras carecían de los más elementales recursos, lo que incluso nos llevó a ver bomberos de primera clase en las ciudades importantes y los demás.

El Consejo de Directores de Zona de los Cuerpos de Bomberos de la República de Panamá y la Dirección General que recaía en el Comandante del Cuerpo de Bomberos de Panamá, intentó ser el ente armonizador, rol que desempeñó por un tiempo. Pero luego la falta de liderazgo, la pobre capacidad gerencial y la opacidad de algunas acciones administrativas, dejó caer sobre nosotros un velo tenebroso y al parecer presente en las instituciones públicas y privadas: la corrupción; situación que trajo como consecuencia que el Consejo de Directores de Zona de los Cuerpos de Bomberos de la República de Panamá, interviniera en varias ocasiones algunas instituciones bomberiles, despertando el rechazo y hasta el rencor de las Juntas de Oficiales de los Cuerpos de Bomberos intervenidos, con lo que se inicia el proceso de deterioro de este organismo que culmina con la intervención del Ministerio de Gobierno y Justicia a todos los Cuerpos de Bomberos del país el 23 de mayo del 2007 e inicia un proceso para modificar la Ley N° 21 de 1982.

## NUEVOS ENFOQUES

Después de un complicado proceso de negociación entre miembros de la Guardia Permanente, Administrativos y Bomberos Voluntarios se logra que la Asamblea Nacional de la República de Panamá aprobara en tercer debate la nueva Ley N°10 de 16 de marzo de 2010, con la cual se crea el "***Benemérito Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá***", esta Ley viene a ser el soporte jurídico sobre el cual se debe construir la nueva Institución, caracterizada por la equidad y fundamentada en valores y principios, que son los pilares que nos soportan.

Esta herramienta legal migra de una estructura fragmentada a otra con un mando único de alcance nacional, produce un ordenamiento en la estructura organizacional, conservando las 11 zonas bomberiles y establece el mando

único en la Dirección General donde se encuentra el nivel estratégico. De ahí el nivel táctico queda en las jefaturas de las diversas zonas y el nivel operacional en los circuitos bomberiles y estaciones locales. Se incorpora la participación ciudadana en un Patronato, se crea un fideicomiso para asegurar el financiamiento de las inversiones y capacitación, y se conceden incentivos a todos los miembros de la Institución, con un profundo sentido de protección social.

Por consiguiente, frente a los imponentes desafíos de la sociedad en su conjunto, el Benemérito Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá, ha de emprender la transformación y la renovación más radical que jamás haya tenido por delante, de forma que la sociedad contemporánea que en la actualidad vive una profunda crisis de valores, pueda trascender las consideraciones meramente económicas y asumir dimensiones que forman parte de la esencia misma de nuestra Patria. El 24 de noviembre de 2015, se aprueba la Ley 70 mediante la cual se modifica la Ley 10, en la que se brinda la autonomía de la Institución y se le aprueba e uso y manejo del fideicomiso.

En lugar de pretender correr y apagar, el nuevo paradigma es *prevenir*; desarrollando programas con la sociedad para evitar los incendios, ya que todo incendio grande siempre comenzó pequeño. Tenemos que capacitar a las personas, a los niños en las escuelas, para que conozcan los riesgos, sepan qué hacer si hay una eventualidad, de tal forma que algún día lleguemos a tener un bombero en cada ciudadano.

Si no podemos evitar los incendios, entonces el Plan establece nuevas formas de atención a los mismos, teniendo en cuenta que lo primero es salvar vidas, utilizando formas amigables con el medio ambiente para extinguir, evitando que avance, procurando el menor daño colateral. Al final cuando haya sido controlado, el Plan Estratégico contempla un sistema diagnóstico con laboratorios especializados que cumplan con la normativa internacional, además de las alianzas estratégicas que nos ayuden a alcanzar el nivel de excelencia en nuestros servicios.

Nuevos retos en este siglo requieren nuevas soluciones y manejo inteligente: edificios cada vez más altos; desastres naturales como inundaciones, terremotos, deslizamiento de tierra, que nos obligan a estar capacitados para responder con rescate en espacios confinados, rescate vertical, o en estructuras colapsadas; incendios forestales; incidentes por materiales peligrosos; los rescates en carretera con los frecuentes accidentes automovilísticos a gran velocidad; la atención médica pre-hospitalaria; el riesgo de incendio en naves en las costas panameñas; el manejo de explosivos con la expansión del Canal de Panamá; el Metro de Panamá y los riesgos de colapso con la construcción de la nueva Línea 2 del Metro de Panamá, exigen una institución moderna, actualizada y debidamente equipada.

La calidad de nuestros servicios requiere también que nuestra Institución esté caracterizada por su dimensión internacional: el intercambio de conocimientos, la creación de sistemas interactivos y la capacitación continuada de sus miembros a través de visitas y pasantías en otros países, que tengan en cuenta los valores culturales y las situaciones nacionales.

Para lograr y mantener la calidad nacional, regional o internacional, ciertos elementos son importantes, en especial la selección esmerada del personal, el cual aspiramos que tenga como mínimo para ser remunerado educación media o técnico superior, y que al igual que los voluntarios y los administrativos ingrese a la carrera bomberil y se someta al proceso de mejoramiento continuo en nuestra Academia de formación del Bombero, unido a su perfeccionamiento constante en servicio.

Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación constituyen un instrumento importante en este proceso, debido a su impacto en permitir el acceso democrático a la información y a la incorporación de técnicas que permitan que aquellos bomberos o bomberas que residen lejos del sitio donde físicamente se encuentre ubicada la Academia del Bombero puedan desde sus hogares tener acceso al conocimiento y a participar en programas virtuales de capacitación, sobre todo porque las nuevas modalidades de adquirir conocimientos exigen nuevas competencias y aptitudes. Aspiramos

tener Internet e Intranet en todo el país y un sistema nacional de comunicación con voz, datos y video, modalidades modernas para detección temprana de incendios forestales y telefonía IP.

Para que los bomberos y las bomberas podamos cumplir a cabalidad con la Misión y Visión definidas en estos documentos históricos, que con su aprobación se convierten en la brújula de la hoja de ruta y el desarrollo institucional, se precisan varios elementos conocidos como los factores de producción. Se requiere de estructuras para cuarteles, que mejoran la cobertura que en teoría deben cubrir un radio de cinco kilómetros y deben tener capacidad instalada suficiente para albergar varias compañías, con las facilidades mínimas para que los bomberos que están de turno puedan estar cómodamente, pero manteniendo vigilancia continua y permanente a su área de responsabilidad previamente definida por su mapa de riesgo. Se requiere además de recursos económicos que son responsabilidad del Gobierno, de nosotros y de la sociedad. Sin un presupuesto cónsono con las necesidades, la Ley y este proyecto serán un sueño más. Necesitamos un alto perfil gerencial y conocimiento de las artes bomberiles en quienes dirijan la Institución, además de una profunda reingeniería en todos los servicios que prestamos a la comunidad, de forma tal que una vez formulados los objetivos estratégicos desarrollemos la estructura organizacional requerida. Finalmente se necesita el trabajo profesional, el conocimiento y la tecnología; estos tres elementos nacen de lo más importante que tiene cualquier organización inteligente: sus Personas, y esas las ponemos las bomberas y los bomberos panameños. Somos conscientes que tal vez los retos a los que nos enfrentamos sean diferentes a los que tuvieron los prohombres que fundaron nuestra Institución en 1887; sin embargo compartimos con ellos, la misma mística, compromiso y voluntad en nuestra inquebrantable misión de servicio a la Comunidad.

## **LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA EN EL BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ**

La transición de once zonas de bomberos y 47 compañías independientes a una sola Institución de alcance nacional, con mando único y estructura

gerencial de alto nivel, con un área estratégica en la Dirección General, táctica a nivel de las jefaturas de zonas bomberiles y descentralización operacional, fue producto de profundo análisis, después de estudiar las causas de la pérdida institucional del posicionamiento en la mente de la sociedad. De ser la institución democrática más antigua y estar en la mente como la más solidaria, honesta, honorable y respetada de la Nación, por diversas situaciones que no son pertinentes de mencionar en esta ocasión, comenzamos a experimentar deterioro en nuestra imagen pública que se expresaba entre otras cosas porque nuestros niños ya no querían ser bomberos como en generaciones anteriores, o por la tendencia decreciente de aspirantes a voluntarios, lo que nos llevó a entender que planificar estratégicamente no era una opción, sino que era de imperiosa necesidad si queríamos sobrevivir, ya que no se puede tener una Institución como la nuestra “buena” sin un proyecto de dirección estratégica.

“Si una organización no sabe hacia dónde va, cualquier camino es bueno para llegar a ningún lado”. Por eso el Benemérito Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá se abocó a elaborar su Plan Estratégico de 5 años.

Para enfrentar este reto, hicimos un ejercicio participativo, con la participación de (5) equipos de trabajo entre directivos y administrativos para desarrollar el **Plan Estratégico Institucional** para los próximos 5 años, a la luz de lo contenido en la Ley N°10 de 16 de marzo del 2010, el mismo tuvo como eje central el ser humano, este taller se realizó el lunes 30 de noviembre de 2015 con el asesoramiento de la Universidad de Panamá, bajo la responsabilidad de la Dirección General de Planificación y Evaluación Universitaria.

El propósito de esta actividad fue el culminar con un documento que fuera incluyente, participativo, solidario, moderno, con innovación tecnológica, que permitiera el desarrollo institucional pleno, que respete el medioambiente, pero sobre todo que marque el rumbo hacia la institución que la sociedad panameña demanda en el siglo XXI, definiendo objetivos y metas apegadas a la realidad existente y tratando de mejorar la situación del Benemérito Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá.

## **BASE LEGAL DEL BCBRP**

- Mediante la Ley No.10 de 16 de marzo de 2010, se crea el **Benemérito Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá (BCBRP)** como entidad de interés público y social sin fines de lucro, de servicio humanitario con personalidad jurídica, patrimonio propio y autonomía en su régimen administrativo, económico, financiero.
- Decreto Ejecutivo N° 113 de 23 de febrero de 2011, Que aprueba el Reglamento General del Benemérito Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá.
- Ley N° 70 de

## **¿QUÉ ES EL PLAN ESTRATÉGICO?**

El Plan Estratégico es un proceso de reflexión a través del cual se elige el futuro deseado y se establece el camino para conseguirlo.

Es un proceso en cual se involucra a todos los actores quienes realizan un análisis situacional presente para concluir definiendo el escenario del futuro optimo y la ruta para alcanzarlo.

El Plan Estratégico es una instrumenta que permite articular la respuesta de la entidad a la crisis, y para abordar de una forma coherente su impacto social y económico a corto plazo. Pero también es el mecanismo las acciones necesarias para lograr ese futuro, garantizando que se avanza en el sentido deseado.

### **Como debe ser un Plan Estratégico**

- Marcar directrices y el comportamiento de la organización para que alcance los objetivos
- Cuantitativo (indicadores/ lb / metas)
- Manifiesto: establece políticas y líneas de actuación necesarias para cumplir los objetivos.
- Tener un plan financiero y de inversiones temporal
- Lineamientos Para la Acción de Corto Plazo
- Construir una Visión Compartida
- Establecer Metas y Objetivos
- Optimizar el Uso de los Recursos

## **¿POR QUÉ UN PLAN ESTRATÉGICO?**

El Plan Estratégico es un proceso de largo recorrido el cual nos permite definir los objetivos y cuáles son las mejores acciones que deben llevarse a cabo para alcanzar dichos objetivos.

De esta manera se facilita la gestión de la organización al hacerla más transparente, asignar políticas concretas a los diversos sectores implicados y permitir la evaluación en función del cumplimiento de las actuaciones especificadas.

El plan genera coherencia entre las acciones que se realizan y las expectativas de la Dirección, poniendo a la institución en relación con las necesidades del entorno y fomenta la vinculación entre los órganos de decisión y las unidades organizativas de la entidad, reduce el impacto de las opiniones que se emiten desde el desconocimiento y nos ayudará a identificar con mayor precisión las Debilidades, Fortalezas y las Oportunidades.

Esté deberá estar sometido constantemente a fases de evaluación y reformulación según las circunstancias del momento, por lo que su implantación será tan importante como la redacción del mismo.

## **VENTAJAS Y LOGROS DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA**

El Plan Estratégico, realizado de una forma sistemática, proporciona ventajas notables para cualquier Institución:

- Aumento del conocimiento de la propia entidad, lo que permite detectar áreas de mejora.
- Aumento del conocimiento de los grupos de interés, de tal forma que puede darse una mejor respuesta a sus expectativas.
- Aumento del sentido de pertenencia de las personas a la organización, lo que tiene efectos directos sobre la motivación y la productividad.
- Permite detectar oportunidades, clasificarlas por orden de prioridad y explotarlas.

- Prepara a la organización para estar al día de los cambios, y la prepara para gestionar mejor aquellos que le son adversos.
- Permite mejorar el proceso de toma de decisiones.
- Disminuye la cantidad de recursos y tiempo que se dedica a corregir decisiones improvisadas.
- Fomenta el razonamiento anticipándose a los hechos.
- Ayuda a priorizar los problemas en función de su importancia e impacto en la organización.
- Mejora la coordinación de actividades.
- Reduce los conflictos sobre el destino y los objetivos de la Institución.
- Mejora la comunicación.

**La seguridad no puede ser absoluta.** No sólo resulta imposible prever todos los cambios, sino que deberemos admitir por anticipado nuestras limitaciones, para asegurar al cien por ciento el cumplimiento de las fases y objetivos de evolución propuestos.

## **CONCEPTO DE MAPA ESTRATÉGICO**

Proporciona una visión macro de la estrategia de la organización y provee un lenguaje para describirla, antes de elegir las métricas para evaluar su desempeño. Es la piedra angular del sistema de gestión estratégica. Dicho de otra forma, es la representación gráfica de cómo la empresa espera alcanzar los resultados planificados para el logro de su estrategia o política de calidad.

Si recapitulamos un poco, a la hora de configurar el Mapa Estratégico, debemos considerar la figura previa. La Infraestructura organizativa es un elemento clave para un correcto diseño, de ahí lo necesario que es emplear adecuadamente los medios tecnológicos con los que las organizaciones pueden contar, el mantenimiento de un clima organizativo óptimo, la propuesta de programas formativos para el personal, con el objeto de solidificar sus funciones y tareas y, en definitiva, una gestión de RR.HH. adaptada y acorde a las necesidades de la organización.

De un modo u otro, todo ello contribuye a darle "calidad" en cuanto a eficiencia y eficacia, a los procesos de la organización, entrando de lleno en el concepto de "cadena de valor". Lo cierto, es que con una buena metodología podemos eliminar actividades y/o procesos que no contribuyan en dicha cadena, analizando pormenorizadamente el proceso productivo y en aras de ofrecer a la postre un producto/servicio excepcional.

### **Concepto de Modelo CANVAS:**

El modelo CANVAS lo creó Alexander Osterwalder en 2008; en su aspecto fundamental se trata de una herramienta que permite detectar sistemáticamente los elementos que generan valor a la organización. Dentro de este paradigma, la única regla fija que hay es la de no auto inhibirse y acoger todas las ideas que emanen del proceso.

El modelo permite organizar de manera lógica la operatividad en la que las empresas crean valor, lo ponen a disposición de sus clientes y como obtienen por ello unos rendimientos del valor aportado. Otra ventaja es que todas estas fortalezas y debilidades son reflejadas en una sola hoja (lienzo) de manera muy visual para tener una imagen del conjunto.

Consiste en dividir el proyecto en nueve módulos básicos los cuales interactúan entre sí para obtener como resultado diferentes formas de hacer que la organización genere valor.

Como resultado de lo anterior, se puede conocer cómo funciona y opera una institución, conociendo sus fortalezas y debilidades y finalmente, se pueden determinar las alianzas necesarias para operar.

## RESUMEN DEL TALLER

### QUÉ OFRECEMOS

- Servicios de prevención en:
  - ✓ Extinción e Investigación de incendios
- Seguridad
- Inspecciones a equipos de seguridad e incendios.
- Atención Pre – Hospitalaria
- Permisos de Ocupación
- Manejo de materiales peligrosos
- Gestión de Riesgos
- Manejos de calamidades conexas.
- Capacitaciones en métodos de prevención
- Búsqueda y rescate
- Laboratorio de Investigaciones de incendios

### POBLACIÓN OBJETIVO

- Comunidad en general.
- Instituciones Públicas.
- Población Vulnerable y en riesgo
- Apoyo a Misiones Internacionales.
- Sector Empresarial.
- Fundaciones y ONG's.

### PROPUESTA DE VALOR

- Respuesta inmediata con calidad de servicio.
- Compromiso y Credibilidad
- Crear una cultura de seguridad y prevención.
- Cobertura a Nivel Nacional.
- Profesionalismo de los miembros del BCBRP.
- Programas de capacitación escolar en prevención.
- Seguridad a las personas en materia de protección de incendios.
- Investigación científica de las causas de incendios.
- Mapa de riesgo a Desastres.
- Capacitación a la sociedad.
- Combate a la pobreza mediante prevención, extinción eficiente e investigación científica.

## **CANALES**

- Medios de Comunicación Social (Radial y televisiva, redes sociales, noticieros, página web).
- Medios escritos (brochure, panfletos, banners).
- Eventos de divulgación de servicios.
- Capacitaciones en escuelas, comunidades, empresas e instituciones

## **RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS**

- Cámara de Comercio.
- SPIA.
- CAPAC.
- Sectores productivos.
- Gobierno Nacional.
- Asamblea Nacional.
- Partidos Políticos.
- Canal de Panamá.
- Sector turístico.
- Universidades.
- MEDUCA.
- Escuelas Privadas.
- Compañías Aseguradoras.
- Empresas de materiales peligrosos.
- Sector petróleo y derivados.
- Hoteles.
- Comunidad en General.

## **FLUJO DE INGRESOS**

- Presupuesto del Estado.
- Autogestión (capacitaciones, impuestos, servicios ofrecidos, etc.).
- Multas por incumplimiento
- Aporte de las pólizas de incendio.
- Donaciones y Legados
- Fideicomiso

## **RECURSOS CLAVE**

- Recurso humano altamente capacitado.
- Recursos económicos.
- Planificación y coordinación.
- Infraestructura a nivel nacional.

- Dotación de equipos según el área.
- Descentralización de procesos administrativos.
- Gestionar actividades en el fomento del voluntariado.

### **ACTIVIDADES CLAVE**

- Atención oportuna a los siniestros
- Capacitación permanente.
- Prevención de incendios.
- Educación a las comunidades para fortalecer la resiliencia.
- Investigación de incendios.
- Implementación de gestión de calidad.
- Modernización de los sistemas de reacción.
- Promoción de los servicios que oferta el BCBRP.
- Promover el voluntariado.
- Implementación de manuales de procesos.

### **SOCIOS CLAVE**

- Ministerio de Educación.
- Gobierno Nacional.
- Patronato.
- Compañías de Seguro.
- Entidades públicas y privadas que aportan fondos.
- Organismos Internacionales.
- Universidades públicas y privadas.
- Banca estatal y privada.
- Sociedad Civil (CAPAC, SPIA)
- Sector de la Construcción
- Policía Nacional.
- SINAPROC.

### **ESTRUCTURA DE COSTOS**

- Servicios personales y no personales.
- Viáticos.
- Inversiones (infraestructura, equipo).
- Mantenimiento de los equipos de extinción.
- Mantenimiento a la infraestructura.
- Transporte y mobiliarios.
- Mercadeo y publicidad.
- Capacitaciones nacionales e internacionales.
- Tecnología.

## COMPETENCIA

- SINAPROC
- Cruz Roja
- SUME 911
- Policía Nacional
- Servicio de Ambulancias Privadas
- SENAN
- SENAFRONT
- AERONAUTICA CIVIL
- EMPRESAS PRIVADAS DE CAPACITACIÓN

## ANÁLISIS DEL ENTORNO

ANÁLISIS SOCIAL	ANÁLISIS ECONÓMICO	ANÁLISIS POLÍTICO	ANÁLISIS CULTURAL
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Crecimiento demográfico</li><li>▪ Crecimiento urbano</li><li>▪ Desempleo</li><li>▪ Responsabilidad de la ciudadanía en materia de prevención</li><li>▪ Desintegración familiar.</li><li>▪ Delincuencia</li><li>▪ Desnutrición</li><li>▪ Deserción escolar</li><li>▪ El transporte</li><li>▪ Inseguridad</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Mala distribución de los recursos</li><li>▪ Alto costo de la vida</li><li>▪ Equidad salarial</li><li>▪ Desempleo</li><li>▪ Subempleo</li><li>▪ Pobreza</li><li>▪ Pobreza extrema</li><li>▪ Mala utilización del recurso</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Falta de Transparencia</li><li>▪ Falta de Rendición de cuenta Política de Estado</li><li>▪ Tráfico de influencias</li><li>▪ Burocracia en los distintos procesos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Falta de conciencia (llamadas falsas)</li><li>▪ Formación y educación de la población en general en temas de prevención y gestión de riesgos</li><li>▪ Corrupción</li><li>▪ Equidad</li></ul>

## VALORES

- Disciplina
- Honor
- Abnegación
- Responsabilidad
- Lealtad
- Excelencia
- Integridad
- Liderazgo
- Solidaridad
- Compromiso
- Calidad

## MISIÓN

*Salvaguardar vidas y propiedades de la sociedad panameña en todo el territorio nacional, con un recurso humano altamente capacitado, motivado y comprometido, mediante la aplicación de técnicas modernas, empleando la innovación y la mejor tecnología disponible en la prevención, extinción de incendios y la gestión científica de riesgos y desastres con disciplina, honor y abnegación.*

## VISIÓN

*Ser reconocida como la institución líder en la salvaguarda de vidas y bienes de la sociedad panameña, con los más altos estándares de calidad de gestión, en la prevención, extinción, mitigación, y gestión científica de riesgos y desastres.*

## ANÁLISIS FODA

### Análisis Interno

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Recurso humano comprometido con la Institución</li><li>▪ Personal voluntario</li><li>▪ Profesionalismo</li><li>▪ Presencia a nivel nacional</li><li>▪ Institución Autónoma y Reconocida</li><li>▪ Leyes y Normas que rigen a los Bomberos</li><li>▪ Infraestructura propia</li><li>▪ Alto nivel de Disciplina y Organización</li><li>▪ Recurso financiero.</li><li>▪ Fideicomiso</li><li>▪ Apoyo del despacho superior</li><li>▪ Apoyo Político</li><li>▪ Apoyo gubernamental</li><li>▪ Apoyo de empresa privada</li><li>▪ Personal motivado</li><li>▪ Alta estima por la sociedad</li><li>▪ Reconocimiento internacional</li><li>▪ Legado histórico</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Falta de equipo de trabajo (para extinción de incendios y maquinaria)</li><li>▪ Falta de equipo de trabajo personal (uniformes)</li><li>▪ Poca Infraestructura y Mantenimiento de los equipos</li><li>▪ Falta de recurso humano con relación al crecimiento de la población</li><li>▪ Disminución del voluntariado.</li><li>▪ Falta de capacitación operativas y administrativas (continua y actualizada) Falta de incentivos y reconocimientos (motivación al personal)</li><li>▪ No hay equidad de género</li><li>▪ Falta de comunicación institucional</li><li>▪ Incumplimiento de valores,</li><li>▪ Falta del sentido de pertenencia</li><li>▪ Falta de disciplina</li><li>▪ Incumplimiento de los controles</li><li>▪ Gestión centralizada</li><li>▪ Falta de carrera bomberil</li><li>▪ Salarios bajos</li><li>▪ Falta de un sistema de gestión de la calidad</li><li>▪ Deficiencia en el manejo administrativo Inobservancia en el don de mando</li><li>▪ Falta de liderazgo</li></ul>

## Análisis FODA

### Análisis Externo

AMENAZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Otras instituciones realizando labores que le corresponden al BCBRP</li><li>▪ SINAPROC</li><li>▪ Cruz Roja</li><li>▪ Brigadas empresariales</li><li>▪ Policía Nacional</li><li>▪ SENAFRONT</li><li>▪ SENAN</li><li>▪ ACP</li><li>▪ Aeronáutica Civil</li><li>▪ Predilección de los reclutas por otras instituciones.</li><li>▪ Intromisión de la política partidista.</li><li>▪ Medios de comunicación.</li><li>▪ Las empresas privadas que capacitan</li><li>▪ Protección civil</li><li>▪ Contraloría</li><li>▪ Viabilidad urbana</li><li>▪ Crecimiento urbanístico y desordenado</li><li>▪ La inobservancia del uso de la norma</li><li>▪ NFPA</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Reforma de la legislación</li><li>▪ Alianzas estratégicas con ONG e instituciones gubernamentales a través de convenios.</li><li>▪ Crecimiento urbano y demográfico (Construcción de nuevas estaciones).</li><li>▪ Capacitaciones nacionales e internacionales</li><li>▪ Establecimiento de centro de capacitación Regional (Internacional).</li><li>▪ Convenios con Universidades.</li><li>▪ Misiones diplomáticas acreditadas en el país.</li><li>▪ MEDUCA, SINAPROC, la policía, la cruz roja.</li><li>▪ Gobierno nacional.</li><li>▪ Promoción del voluntariado en la sociedad.</li><li>▪ Asamblea nacional.</li><li>▪ MEF y la Contraloría de la República.</li><li>▪ Medios de comunicación.</li></ul>

### ÁREAS ESTRATÉGICAS

- Dirección General
- Desarrollo Institucional
- Administración
- Presupuesto
- Finanzas
- Tesorería
- Auditoría interna
- Asesoría Legal
- Recursos Humanos
- Comunicaciones
- Innovación tecnológica
- Oficina de seguridad
- Guardia permanente
- Bomberos voluntarios y profesionales
- Academia Internacional de Bomberos
- Banda de música

### OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Formar Bomberos capacitados, motivados y bien entrenados.
- Establecer una Institución de educación superior bomberil.
- Establecer una gestión eficiente con calidad (adquisición de equipos y suministros con una administración de estos según necesidades de zonas).
- Construir y/o renovar las infraestructuras necesarias según el mapa de riesgo.
- Promover el voluntariado institucional a nivel nacional.

- Internacionalizar al Benemérito Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá.
- Mejorar la respuesta en materia de prevención, extinción, mitigación e investigación de incendios y gestión de desastres.
- Desarrollar un programa preventivo de desastres con comunicación y divulgación a la ciudadanía.

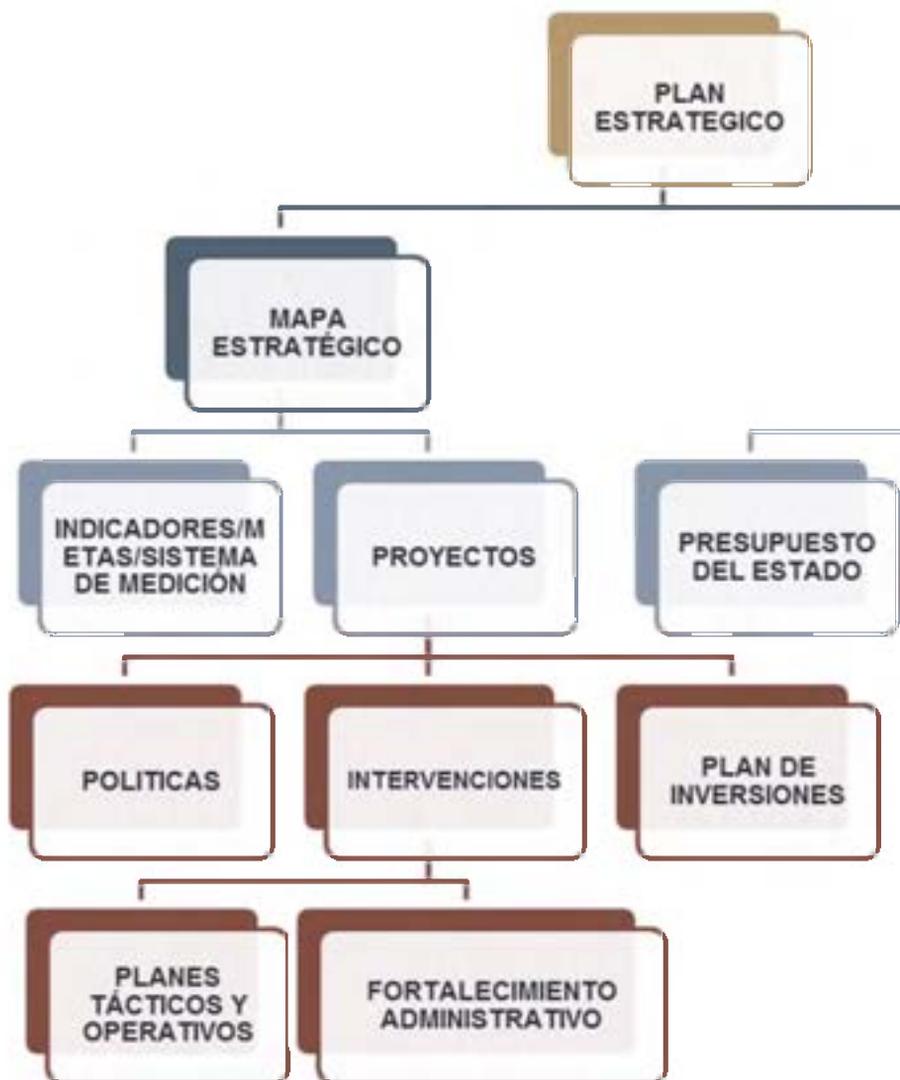
### **FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO**

- Apoyo del Patronato y la Dirección General.
- Contraloría General de la República.
- Autonomía.
- Presupuesto cónsono con la realidad actual.
- Gestión de CALIDAD a través de la Norma ISO 9001:2015.
- Tecnología.
- Capacitación permanente en todos los niveles.

# TEMAS ESTRATÉGICOS DE ALTO NIVEL

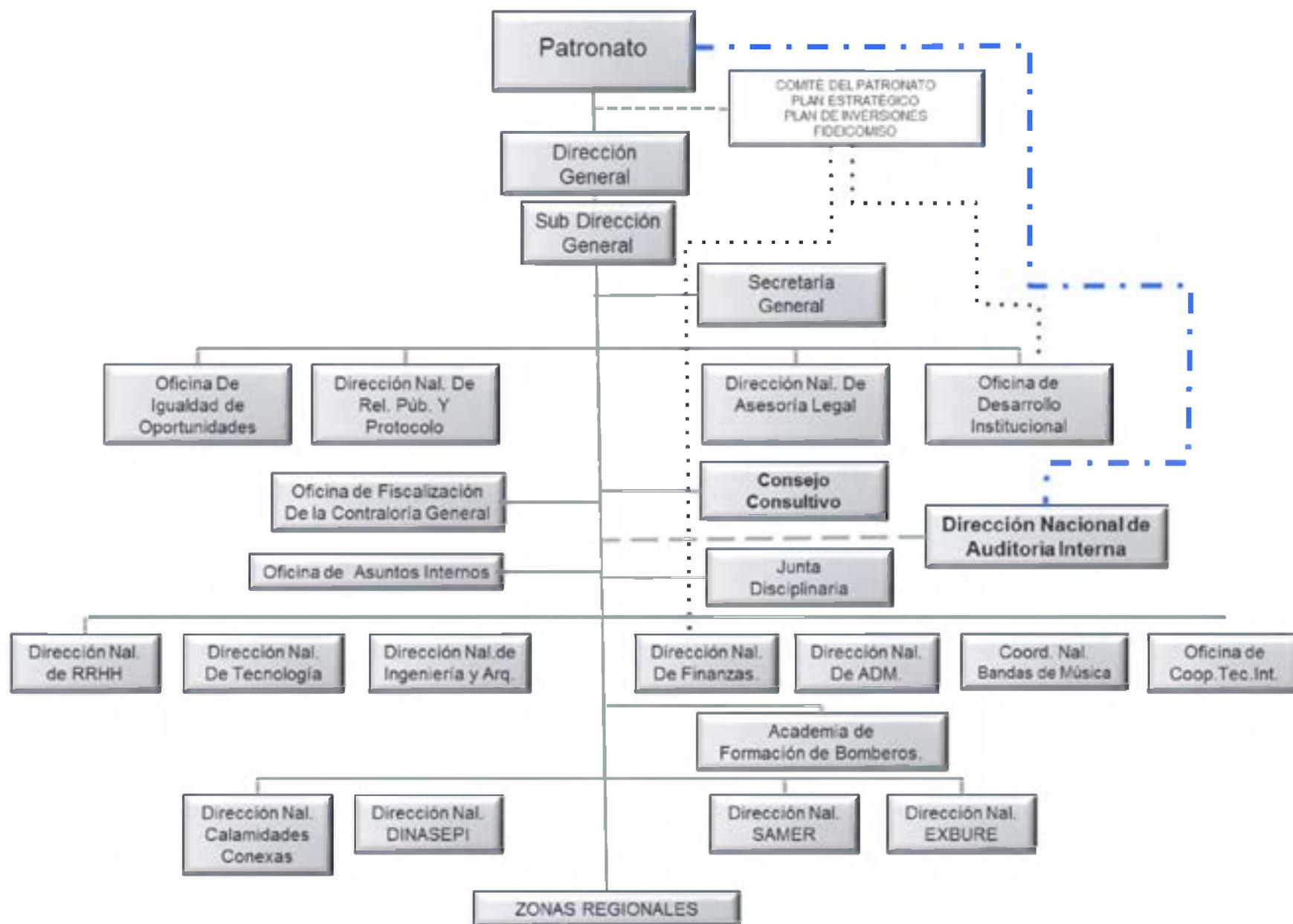


# ORGANIZACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO

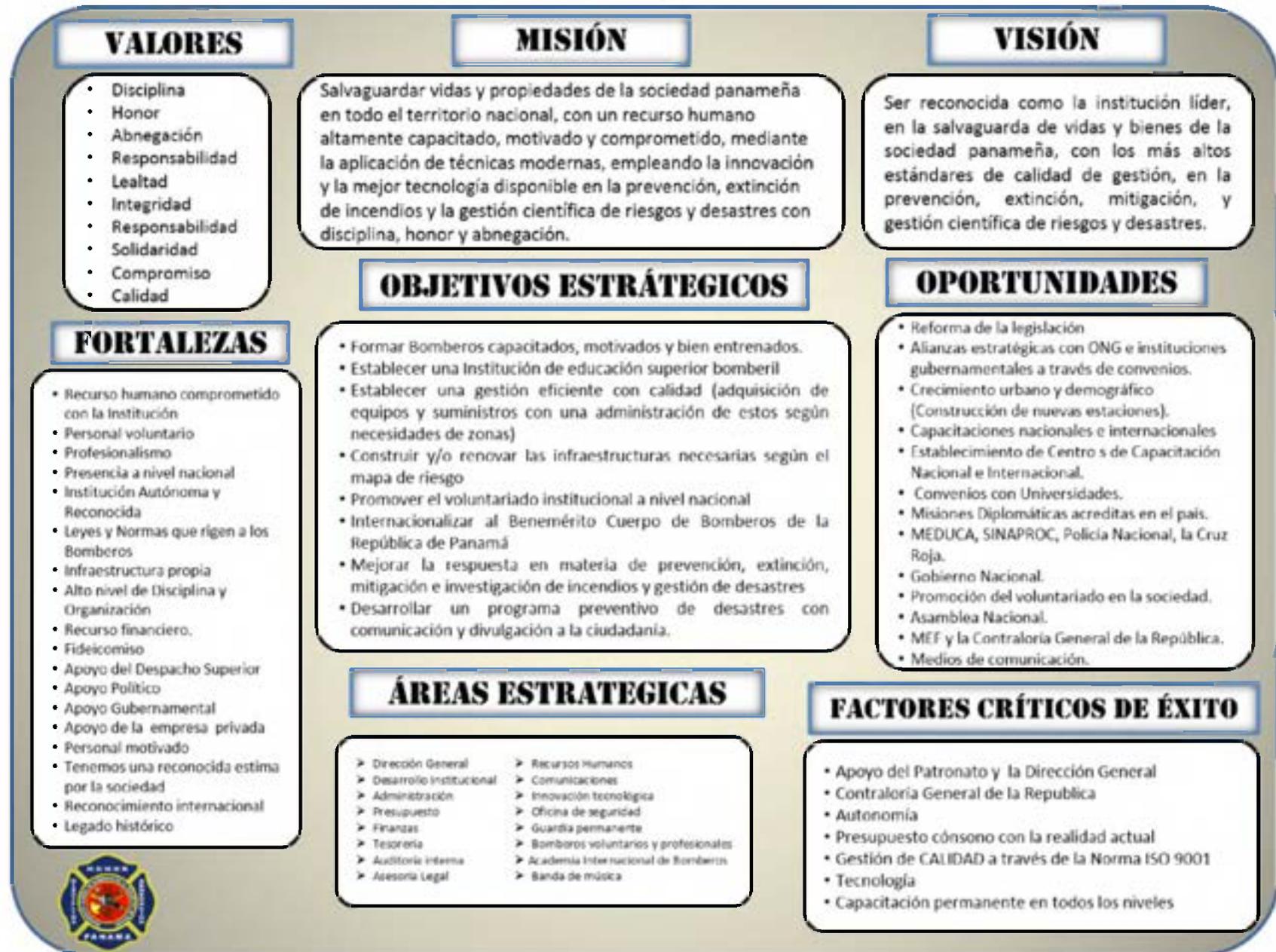




## ORGANIZACIÓN DEL BCBRP



# MAPA ESTRATÉGICO DEL BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ 2015 - 2019





# MODELO CANVAS

## BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ

### 2015 - 2019



## Ejes y Objetivos Estratégicos

<b>EJE ESTRATÉGICO N° 1 → DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>		
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	<b>LÍNEAS ESTRATÉGICAS</b>	<b>PROYECTOS/ACCIONES</b>
<b>Objetivo N° 1</b> Lograr el Fortalecimiento Institucional	1.1. Promover a nivel nacional el voluntariado dentro de la institución	1.1.1 Desarrollando campañas de reclutamiento en todas las regiones 1.1.2 Mejorando la imagen institucional 1.1.3 Fortaleciendo la vinculación con el MEDUCA. 1.1.4 Mejorando el clima organizacional institucional 1.1.5 Incorporando a los voluntarios en todas las acciones de la institución 1.1.6 Desarrollando un sistema de méritos e incentivos
	1.2. Fortalecer las Relaciones Interinstitucionales	1.1.1. Reforzando los canales de comunicación y coordinación.
	1.3. Consolidar las Relaciones Intersectoriales	1.2.1. Realizando Convenios con el Sector Público y la Empresa Privada.
	1.4. Fortalecer las Relaciones Internacionales	1.3.1. Realizando Convenios con agencias Internacionales. 1.3.2. Fortaleciendo los canales de relaciones internacionales.
	1.5. Propiciar la adecuación jurídica institucional	1.5.1. Implementando la nueva Ley 1.5.2. Elaborando el Reglamento General. 1.5.3. Adecuando las Normas, Procedimientos y Reglamentos a la nueva Ley. 1.5.4. Desarrollar el Fideicomiso
	1.6. Incorporar la Dirección estratégica Institucional	1.6.1. Desarrollar la planificación estratégica 1.6.2. Relacionar el presupuesto institucional al plan operativo anual 1.6.3. Establecer un sistema de gestión de la calidad 1.6.4. Desarrollar un sistema de evaluación 1.6.5. Aplicar la dirección por objetivos

	1.7. Desarrollar el sistema de evaluación institucional y seguimiento al plan estratégico	<p>1.7.1. Haciendo evaluaciones antes y después.</p> <p>1.7.2. Aplicando indicadores</p> <p>1.7.3. Evaluación del cumplimiento del presupuesto por resultado</p> <p>1.7.4. Evaluación del plan estratégico y del POA.</p>
	1.8. Rendición de cuentas	<p>1.8.1. Confrontando los objetivos iniciales cada año con los resultados alcanzados</p> <p>1.8.2. Aplicando un sistema de indicadores de cumplimiento, de calidad, etc.</p> <p>1.8.3. Presentando estados financieros auditados</p> <p>1.8.4. Midiendo el grado de satisfacción de la sociedad.</p> <p>1.8.5. Presentando a la sociedad el desempeño y los resultados alcanzados por cada unidad ejecutora, académica u operativa</p> <p>1.8.6. Presentando informes de el plan de inversiones, del sistema de mantenimiento de infraestructura y equipo rodante.</p> <p>1.8.7. Evidenciando los nudos críticos para su solución.</p> <p>1.8.8. Desarrollando un sistema de indicadores de gestión, procesos resultados, calidad.</p>
	1.9. Crear el Museo del Bombero	<p>1.9.1. Realizar estudios sobre la mejor ubicación del mismo</p> <p>1.9.2. Crear un patronato para su gestión</p> <p>1.9.3. Procurar el financiamiento con fondos públicos y privados</p> <p>1.9.4. Establecer un programa de captación de artículos que deben ser exhibidos</p> <p>1.9.5. Buscar asesorías especializada.</p>

	1.10. Establecer un programa de salud ocupacional institucional	1.10.1. Realizar exámenes dirigidos por área de riesgos anuales a cada miembro de la institución. 1.10.2. Realizar exámenes periódicos para detección temprana de alguna enfermedad profesional 1.10.3. Capacitando y en los protocolos internacionales para prevención de accidentes laborales
<b>Objetivo N° 2</b> Mejorar la Imagen Institucional	2.1. Homologar los uniformes	2.1.1 Homologando los uniformes en todo el país. 2.1.2 Dotando del equipo de protección personal necesario para la extinción y otras acciones de riesgo.
	2.2. Mantener de manera correcta las estaciones	2.2.1. Reparando las estaciones con daños estructurales.
	2.3. Mejorar la cobertura	2.3.1. Rediseñando y creando nuevos circuitos.
	2.4. Mejorar la eficiencia del servicio	2.4.1. Mejorando el tiempo de respuesta
	2.5. Fortalecer la comunicación y la información	2.5.1. Promoviendo la cultura en valores 2.5.2. Estructurando los canales de comunicación.
	2.6. Mejorar la disciplina	2.6.1. Aplicando y cumpliendo la Norma. 2.6.2. Capacitando en el Don de Mando Promover el protocolo y las buenas prácticas 2.6.3. Propiciando la integración institucional
	2.7. Asegurar la Integridad de la Gestión	2.7.1. Practicando la Rendición de Cuentas 2.7.2. Creando la Dirección de Responsabilidad Profesional 2.7.3. Implantando el Tribunal de Honor y Disciplina. 2.7.4. Cumpliendo las normas

## EJE ESTRATÉGICO N° 2 → GESTIÓN

OBJETIVO ESTRATÉGICO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	PROYECTOS/ACCIONES
<b>Objetivo N°3</b> Establecer la Dirección Estratégica	3.1. Desarrollar un Plan Estratégico Institucional	3.1.1. Diseñando un Plan Estratégico 3.1.2. Elaborando Planes Operativos Anuales 3.1.3. Elaborando Planes de Inversiones 3.1.4. Implementando el Presupuesto por Resultados 3.1.5. Desarrollando Planes de Contingencia por Riesgos
	3.2. Desarrollar un Sistema de Evaluación	3.2.1. Estableciendo un Sistema de Indicadores
<b>Objetivo N°4</b> Impulsar la Reingeniería de la Estructura Organizacional	4.1. Re-organizar la estructura organizacional	4.1.1. Diseñando la estructura organizacional 4.1.2. Diseñando un Mapa de Riesgo Georeferenciado 4.1.3. Reorganizando los circuitos
<b>Objetivo N° 5</b> Contar con el presupuesto y financiamiento adecuado	5.1. Aplicar la gestión de costos	5.1.1. Implementando el Análisis de Costos
	5.2. Garantizar Financiamiento del Estado	5.2.1. Sustentando el Presupuesto. 5.2.2. Logrando alianzas estratégicas.
	5.3. Promover la Autogestión	5.3.1. Fortaleciendo la Oficina de Seguridad 5.3.2. Prestando servicios a la Autoridad del Canal de Panamá. 5.3.3. Creando la Academia de Bomberos 5.3.4. Fortaleciendo el Complejo Deportivo 5.3.5. Brindando servicios culturales y Protocolares. 5.3.6. Desarrollando el laboratorio de investigación de incendios.
	5.4. Crear un Fideicomiso	5.4.1. Póliza contra incendios 5.4.2. Póliza contra accidentes 5.4.3. Donaciones y legados
	5.5. Promover el combate contra la corrupción	5.5.1. Fortaleciendo los controles 5.5.2. Aplicando sanciones ejemplares por violación de la norma 5.5.3. Promoviendo la cultura de probidad 5.5.4. Eliminando la discrecionalidad
<b>Objetivo N 6</b> Fortalecer la Gestión Administrativa	6.1. Garantizar una administración profesional y	6.1.1. Seleccionando personal por habilidades y competencias 6.1.2. Estableciendo Manuales de

	eficiente	<p>Procedimientos claros</p> <p>6.1.3. Sistema de Medición de Resultados</p> <p>6.1.4. Estadísticas en tiempo real</p> <p>6.1.5. Contabilidad Moderna</p> <p>6.1.6. Sistema de Compra ágil, eficiente y transparente</p> <p>6.1.7. Sistema de Información Gerencial</p> <p>6.1.8. Control de Inventario (Intendencia General)</p> <p>Incorporando el sistema de gestión de la calidad y certificando en las Normas ISO</p>
--	-----------	--

### EJE ESTRATÉGICO N° 3 → GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

OBJETIVO ESTRATÉGICO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	PROYECTOS/ACCIONES
<b>Objetivo N°7</b> Lograr la competencia profesional para ofrecer un servicio de calidad	7.1. Implementar un Sistema de Méritos	7.1.1. Diseñando un Sistema de Reclutamiento y Selección científico 7.1.2. Estableciendo un Sistema de Inducción 7.1.3. Propiciando la Capacitación Continua 7.1.4. Adiestrando en servicio 7.1.5. Evaluando el Desempeño 7.1.6. Estableciendo un Programa de Incentivos 7.1.7. Aplicando la Gestión del Conocimiento
	7.2. Crear la Academia Internacional de Bomberos	7.2.1. Construir nuevas instalaciones 7.2.2. Desarrollar un parque de entrenamiento y prácticas en técnicas bomberiles. 7.2.3. Certificando los Instructores 7.2.4. Certificando y acreditando a los profesores 7.2.5. Elevando la formación a nivel superior universitario. 7.2.6. Revisando y adecuando el currículo 7.2.7. Desarrollando programas de gestión de riesgo. 7.2.8 Implementando la Carrera Bomberil 7.2.9 Estableciendo alianzas estratégicas. 7.2.10 Estableciendo una plataforma virtual para educación a distancia, blent, o videoconferencia.

	7.3.Capacitación y adiestramiento a nivel nacional e internacional	7.3.1 Estableciendo vínculos con instituciones similares a nivel internacional. 7.3.2 Becando a los miembros distinguidos para que se formen en otros países. Incorporando la plataforma virtual para las capacitaciones.
	7.4.Crear Biblioteca Especializada	7.3.1. Ubicarla en la Academia 7.3.2. Promoviendo una campaña de donación de libros y materiales impresos. 7.3.4 Desarrollando la biblioteca digital 7.3.5 Haciendo alianzas nacionales e internacionales con otras bibliotecas, universidades, etc. 7.3.6 Incorporando expertos bibliotecólogos para su gestión.
	7.3. Crear la Base de Datos	7.3.1. Digitalizando los currículos Certificando a todos los instructores en docencia superior 7.3.2. Certificación ISO de la Academia
	7.4 Capacitación continua	7.4.1 Articular con la Academia las actualizaciones y capacitaciones en servicios necesarias para el desempeño de sus funciones 7.4.2 Crear un programa de inducción para todos los miembros de la Institución.

#### EJE ESTRATÉGICO N° 4 → ESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO

OBJETIVO ESTRATÉGICO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	PROYECTOS/ACCIONES
<b>Objetivo N°8</b> Dotar de las estructuras y el equipamiento de acuerdo a las necesidades del servicio	8.1. Adecuar las estructuras	8.1.1. Reparando las estructuras existentes 8.1.2. Construyendo nuevas estructuras 8.1.3. Implementando un Plan Maestro de Infraestructura 8.1.4. Implementando un Plan Maestro de Mantenimiento de Infraestructura 8.1.5. Realizando un diseño arquitectónico y funcional de cada estación de bomberos

	8.2. Obtener el equipamiento de protección personal adecuado	8.2.1. Adquiriendo equipo nuevo 8.2.2. Descartando el equipo obsoleto 8.2.3. Implementando un Plan Maestro de Adquisición 8.2.4. Implementando un Plan Maestro de Mantenimiento 8.2.5. Implementando un Plan Maestro de distribución de recursos
	8.3 Lograr el equipamiento de extinción adecuado (bombas de agua, vehículos de extinción con tanque de agua, vehículo de extinción cisterna, vehículo de escalera telescópica, vehículos de plataforma y vehículos con cisterna de espuma, vehículos de rescate y otros)	8.3.1. Reparando los vehículos de extinción 8.3.2. Descartando el equipo de extinción obsoleto 8.3.3. Adquiriendo vehículos de extinción nuevos según demanda 8.3.4. Promoviendo el mantenimiento preventivo 8.3.5. Implementando un Plan Maestro de Mantenimiento de la flota vehicular 8.3.6. Implementando un plan maestro de adquisición y renovación de equipo
	8.4. Adquirir el equipo rodante de atención pre-hospitalaria	8.4.1. Reparando los vehículos de atención pre-hospitalaria 8.4.2. Descartando el equipo rodante de atención pre-hospitalaria 8.4.3. Adquiriendo el equipo rodante de atención pre-hospitalaria según demanda 8.4.4. Promoviendo el mantenimiento preventivo 8.4.5. Implementando un Plan Maestro de Mantenimiento 8.4.6. Implementando un plan maestro de adquisición y renovación de equipo

	<p>8.5. Adquirir vehículos de búsqueda, rescate y salvamento (terrestre, marítimo y aéreo).</p>	<p>8.5.1 Reparando los vehículos de búsqueda, rescate y salvamento  8.5.2. Descartando el equipo de extinción obsoleto  8.5.3. Adquiriendo vehículos de extinción nuevos según demanda  8.5.4. Practicando el mantenimiento preventivo  8.5.5. Implementando un Plan Maestro de Mantenimiento  8.5.6. Implementando un Plan Maestro de Adquisición y Renovación de Equipo</p>
	<p>8.6. Adquirir equipo rodante liviano y de transporte</p>	<p>8.6.1. Reparando el equipo rodante liviano y de transporte  8.6.2. Descartando el equipo rodante liviano y de transporte  8.6.3. Adquiriendo el equipo rodante liviano y De transporte  8.6.4. Promoviendo el mantenimiento preventivo  8.3.5. Implementando un Plan Maestro de Mantenimiento  8.6.6. Implementando un plan maestro de adquisición y renovación de equipo</p>
	<p>8.7. Adquirir equipo rodante de materiales peligrosos</p>	<p>8.7.1. Reparando el equipo rodante de Materiales peligrosos  8.7.2. Descartando el equipo rodante de Materia les peligrosos  8.7.3. Adquiriendo el equipo rodante de materia les peligrosos  8.7.4. Promoviendo el mantenimiento preventivo  8.7.5. Implementando un Plan Maestro de Mantenimiento  8.7.6. Implementando un plan maestro de adquisición y renovación de equipo</p>

	8.8. Adquirir equipo de prevención e investigación de incendios	8.8.1. Reparando el equipo de prevención e investigación de incendios 8.8.2. Descartando el equipo de prevención e investigación de incendios 8.8.3. Adquiriendo el equipo de prevención e investigación de incendios 8.8.4. Promoviendo el mantenimiento preventivo 8.8.5. Implementando un Plan Maestro de Mantenimiento 8.8.6. Implementando un plan maestro de adquisición y renovación de equipo
	8.9. Promover la Innovación Tecnológica	8.9.1.
	8.10. Mejorar la capacidad de respuesta ante los incendios en naves marítimas	8.10.1. Adquiriendo el equipo Realizando un diagnóstico del activo Tecnológico institucional 8.9.2. Desarrollando un Plan Maestro de Desarrollo Tecnológico Institucional 8.9.3. Adquisición de tecnología adecuada 8.9.4. Mantenimiento preventivo y la tecnología necesarios.

## EJE ESTRATÉGICO N° 5 → INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

OBJETIVO ESTRATÉGICO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	PROYECTOS/ACCIONES
Objetivo N°9 Adquirir las tecnologías necesarias para ofrecer un servicio de calidad	9.1. Propiciar un Sistema Nacional de Comunicación	9.1.1. Adquiriendo Internet 9.1.2. Implementando la Intranet 9.1.3. Dotando de Telefonía IP 9.1.4. Dotando de GPS 9.1.5. Estableciendo un Sistema de Comunicaciones de Voz y Video en red nacional 9.1.6. Perfeccionando el sistema 911
	9.2. Obtener tecnología de extinción	9.2.1. Adquiriendo la tecnología de extinción 9.2.2. Logrando la referenciación competitiva 9.2.3. Incorporando nuevas tecnologías

	<p>9.3. Obtener Tecnología de Investigación de incendios y desastres</p>	<p>9.3.1. Creando un laboratorio de investigación</p> <p>9.3.2. Dotando de los elementos necesarios para la recolección</p> <p>9.3.3. Fortaleciendo el marco jurídico</p> <p>9.3.4. Realizando alianzas estratégicas</p> <p>9.3.5. Capacitando al talento humano</p>
	<p>9.4. Obtener tecnología de búsqueda, rescate y salvamento</p>	<p>9.4.1. Adquiriendo vehículo rodante especializado</p> <p>9.4.2. Disponiendo de aeronaves, lanchas y vehículos anfibios</p> <p>9.4.3. Adquiriendo equipo especializado para búsqueda</p>
	<p>9.5. Obtener tecnología de atención pre-hospitalaria</p>	<p>9.5.1. Adquiriendo ambulancias pre-hospitalarias</p> <p>9.5.2. Adquiriendo equipo digitalizado de monitoreo</p> <p>9.5.3. Aplicando la Telemedicina</p> <p>9.5.4. Capacitando en nuevas tecnologías</p>

## EJE ESTRATÉGICO N° 6 → RESPONSABILIDAD MEDIO AMBIENTAL

OBJETIVO ESTRATÉGICO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	PROYECTOS/ACCIONES
<b>Objetivo N°10</b>  Prevenir y minimizar el impacto de las operaciones bomberiles sobre el medio ambiente	10.1. Prevenir el daño a la población por insectos o animales peligrosos	10.1.1. Manejando científicamente los enjambres  10.1.2. Educando a la población  10.1.3. Capacitando a los bomberos  10.1.4. Creando nuevas brigadas  10.1.5. Logrando la participación ciudadana  10.1.6. Utilizar los materiales más inocuos en la extinción de incendios
	10.2. Prevenir los incendios forestales e inundaciones	10.2.1. Educando a la población  10.2.2. Monitoreando el riesgo  10.2.3. Diseñando un mapa de riesgo  10.2.4. Creando brigadas comunitarias
	10.3. Minimizar el daño colateral	10.3.1. Disminuyendo el consumo excesivo de agua potable y otros materiales en el proceso de extinción  10.3.2. Utilizando agua no potable en el proceso de extinción  10.3.3. Estableciendo el tratamiento y disposición de materiales peligrosos  10.3.4. Implementando el Sistema de Alarma Temprana  10.3.5. Realizando alianzas estratégicas

## EJE ESTRATÉGICO N° 7 → PARTICIPACIÓN CIUDADANA

OBJETIVO ESTRATÉGICO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	PROYECTOS/ACCIONES
<b>Objetivo N° 11</b> Integrar a la comunidad en la gestión estratégica de la Institución.	11.1. Promover el mercadeo institucional	11.1.1. Estableciendo un programa de relaciones públicas e información 11.1.2. Creando un programa de TV 11.1.3. Editando una revista 11.1.4. Estableciendo una Página Web 11.1.5. Visitando a las empresas, a la comunidad, entregando trípticos 11.1.6. Fortaleciendo la comunicación interna 11.1.7. Dando incentivos a la industria por observancia a las normas
	11.2. Brindar educación y apoyo a la comunidad	11.2.1. Estableciendo un programa de bombero en la comunidad 11.2.2 Estableciendo programas escolares de desalojo y prevención de incendios y accidentes 11.2.3 Actuar como consultores y promotores en materia de prevención de riesgo asociados a las comunidades Promover el desarrollo de la resiliencia de la comunidad frente a catástrofes. 11.2.4 Confeccionar y ejecutar planes de emergencia en sitios donde se realicen eventos públicos.
	11.3. Asegurar una comunicación afectiva	11.3.1. Capacitando al personal (capacitadores)
	11.4. Promover la Fiscalización Ciudadana	11.4.1. Estableciendo una línea telefónica de denuncias ciudadanas