Resolución Nro. CBMCP-CBMCP-2025-0128-R

Puyo, 29 de mayo de 2025

BOMBEROS DE PASTAZA

CUERPO DE BOMBEROS MUNICIPAL DEL CANTÓN PASTAZA

CARLOS GUSTAVO QUISPE PÉREZ

JEFE DEL CUERPO DE BOMBEROS MUNICIPAL DEL CANTÓN PASTAZA

CONSIDERANDO:

Que, la Constitución de la República del Ecuador en su Art. 225 establece cuales son las instituciones que pertenecen al sector público; y, en su numeral 4, señala a.- "Las personas jurídicas creadas por acto normativo de los gobiernos autónomos descentralizados para la prestación de servicios públicos."

Que, el Cuerpo de Bomberos Municipal del cantón Pastaza, fue creado mediante la Ordenanza que reglamenta el funcionamiento del cuerpo de bomberos municipal del cantón Pastaza, discutida y aprobada por el Concejo Municipal del Cantón Pastaza, en dos sesiones ordinarias efectuadas el 21 y 24 de enero de 2009, debidamente sancionada por el señor alcalde el 26 del mismo mes y año.

Que, mediante Resolución Administrativa Nro. GADM-PASTAZA-2023-ALCALDIA-0533-RA de fecha 19 de julio de 2023, el señor Alcalde del Cantón Pastaza, me encargó la Jefatura del Cuerpo de Bomberos Municipal de Pastaza, con todas las atribuciones y competencias que corresponden a dicho cargo, para que pueda alcanzar los objetivos institucionales y gestiones propias del representante legal, misma que fue inscrita en la Acción de Personal No. 049-UATH-2023 el 19 de julio de 2023; encargo que continua, en virtud de lo establecido en la disposición transitoria segunda de la Ordenanza de funcionamiento del cuerpo de bomberos municipal del cantón Pastaza, publicada en el Registro Oficial Edición Especial No. 1217 del jueves 28 de diciembre de 2023.

Que, de conformidad a lo establecido en el Art. 6 de la Ley de Defensa Contra Incendios en concordancia con el Art. 13 de la Ordenanza Sustitutiva del Cuerpo de Bombero Municipal del cantón Pastaza, el Jefe del Cuerpo de Bomberos es el representante legal y el ejecutivo responsable de la buena marcha de la institución.
Que, el artículo 76 numeral 7, literal l) de la Constitución de la República del Ecuador dispone que: "Las resoluciones de los poderes públicos deberán ser motivadas. No habrá motivación si en la resolución no se enuncian las normas o principios jurídicos en que se funda y no se explica la pertinencia de su aplicación a los antecedentes de hecho. Los actos administrativos, resoluciones o fallos que no se encuentren debidamente motivados se considerarán nulos. Las servidoras o servidores responsables serán sancionados.";

Que, el artículo 82 de la Constitución de la República del Ecuador, establece que: "El derecho a la seguridad jurídica se fundamenta en el respeto a la Constitución y en la existencia de normas jurídicas previas, claras, públicas y aplicadas por las autoridades competentes";

Que, el artículo 226 Ibídem, señala que: "Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán

Resolución Nro. CBMCP-CBMCP-2025-0128-R

Puyo, 29 de mayo de 2025

solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución";

Que, el artículo 227 Ibídem, precisa 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";

Que, el artículo 98 del Código Orgánico Administrativo, define al acto administrativo como: "Acto administrativo es la declaración unilateral de voluntad, efectuada en ejercicio de la función administrativa que produce efectos jurídicos individuales o generales, siempre que se agote con su cumplimiento y de forma directa. Se expedirá por cualquier medio documental, físico o digital y quedará constancia en el expediente administrativo";
Que, de conformidad al literal l) del numeral 7 del Art. 76 de la Constitución de la República del Ecuador, las resoluciones de los poderes públicos, deben ser motivadas;

Que el Art. 229 de la Constitución dice: Derechos de los servidores públicos.- "Serán servidoras y servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público.

Que, el Cuerpo de Bomberos Municipal del Cantón Pastaza -CBMCP-, es una Institución de Derecho Público, parte de la Administración Pública Institucional conforme lo previsto en el Art. 225 de la Constitución de la República del Ecuador, numeral 2, regulando su funcionamiento conforme al Código Orgánico de Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público, Rectoría Nacional y Gestión Local, la Ley Orgánica de Servicio Público y su Reglamento General, la Ley de Defensa Contra Incendios y su Reglamento General de aplicación, y demás normas aplicables.

Que, la Jefatura del Cuerpo de Bomberos Municipal del cantón Pastaza, tiene como misión: "Dirigir, coordinar y supervisar todas las acciones y procesos de trabajo del Cuerpo de Bomberos Municipal del Cantón Pastaza asegurando eficiencia y eficacia en la ejecución de la estrategia institucional, así como controlar las actividades que ejecutan las Coordinaciones de Operaciones y Administrativa Financiera.".

Que, el Cuerpo de Bomberos Municipal del Cantón Pastaza desempeña sus competencias, como una Institución de Primera Respuesta en Materia de Seguridad, responsable de los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios; siendo parte del Sistema Integrado Metropolitano de Seguridad y Convivencia Ciudadana, conforme el Art. II (6), en mandato de lo dispuesto en el artículo 264, numeral 13) de la Constitución de la República del Ecuador y del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización -COOTAD-, artículo 55 letra m) y 140; por lo que, el Cuerpo de Bomberos MCP, está alineado a la Secretaria de Gestión de Riesgos, por efectos del artículo 275 del Código Orgánico de Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público, Rectoría Nacional y Gestión Local, que determina que el servicio de prevención, protección, socorro y extinción de incendios es parte del Sistema Nacional Descentralizado de Gestión de Riesgos, cuya rectoría es ejercida por la autoridad nacional competente en materia de gestión de riesgos.

El Código Orgánico de Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público, en su Art. 3, señala que los Cuerpos de Bomberos de conformidad a sus competencias, tienen la finalidad de garantizar la seguridad integral de la población, prevención e investigación de la infracción; apoyo, coordinación, socorro, rescate,

Resolución Nro. CBMCP-CBMCP-2025-0128-R

Puyo, 29 de mayo de 2025

atención pre-hospitalaria y en general, respuesta ante desastres y emergencias. Complementariamente, el Art. 274 determina que 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. Asimismo, efectúan acciones de salvamento con el propósito de precautelar la seguridad de la ciudadanía en su respectiva circunscripción territorial.

Que, la Constitución de la República del Ecuador. - Art. 227.- La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

Que, de conformidad a lo establecido en el Art. 6 de la Ley de Defensa Contra Incendios en concordancia con el Art. 13 de la Ordenanza Sustitutiva del Cuerpo de Bombero Municipal del cantón Pastaza, el Jefe del Cuerpo de Bomberos es el representante legal y el ejecutivo responsable de la buena marcha de la institución.

Que, de conformidad a lo establecido en el Art. 264 numeral 13, es competencia de los gobiernos autónomos descentralizados municipales, “Gestionar los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios, norma constitucional que tiene concordancia con el literal m) del Art. 55 del Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización”.

Que, al ser el Cuerpo de Bomberos Municipal del Cantón Pastaza, una institución adscrita al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Pastaza, y prestar los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios, NO se puede dejar en la indefensión a la comunidad ante cualquier acontecimiento inesperado.

Que, es obligación de los servidores públicos, dar cumplimiento a lo establecido en la Constitución de la República del Ecuador y leyes de la República; y en fundamento a la Autonomía administrativa y financiera que goza el Cuerpo de Bomberos Municipal del cantón Pastaza;

Que, el Cuerpo de Bomberos Municipal del Cantón Pastaza, en el marco de un proceso institucional de mejora continua, tiene la necesidad de establecer el Protocolo de Atención al Usuario como una herramienta normativa y operativa para regular y fortalecer la calidad de la atención brindada a la ciudadanía. Este instrumento aplica a todos los canales de atención institucional (presencial, telefónico y virtual) y tiene como finalidad garantizar servicios oportunos, eficientes, accesibles y humanizados.

Que el protocolo, debe sustentarse en el cumplimiento de la Constitución de la República del Ecuador, que en sus artículos 52 y 53 dispone:
“Art. 52. – Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad (…)”.
“Art. 53. – Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y poner en práctica sistemas de atención y reparación a las personas consumidoras o usuarias.”

Que, se establecen parámetros procedimentales orientados a asegurar la calidad en la atención, la eficacia de la comunicación y un relacionamiento adecuado con la ciudadanía, con énfasis en el respeto de sus derechos y en el cumplimiento de principios de eficiencia, equidad, transparencia y responsabilidad institucional;

Resolución Nro. CBMCP-CBMCP-2025-0128-R

Puyo, 29 de mayo de 2025

Que este protocolo busca, además, institucionalizar una cultura organizacional basada en la vocación de servicio, la profesionalización del personal, el trato digno y la mejora continua, sin perjuicio de los derechos de los servidores públicos ni de los usuarios, garantizando un entorno ético, incluyente y respetuoso.

En uso de las atribuciones que me concede la Ley de Defensa contra Incendios y la Ordenanza de Funcionamiento del Cuerpo de Bomberos Municipal del Cantón Pastaza,

RESUELVO:

EXPEDIR EL PROTOCOLO DE ATENCION AL PUBLICO DEL CUERPO DE BOMBEROS MUNICIPAL DEL CANTON PASTAZA

Art. 1.- OBJETIVO GENERAL.- El presente Protocolo de Atención al usuario, es creado con el propósito de establecer lineamientos técnicos y procedimientos estandarizados que permitan brindar una atención oportuna, eficiente, inclusiva y de calidad a los usuarios del Cuerpo de Bomberos Municipal del Cantón Pastaza.

Art. 2.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS. - Fortalecer habilidades de comunicación y relacionamiento con el usuario (para el manejo de situaciones cotidianas y/o resolución de conflictos), en el personal de atención y servicio a los usuarios.
Institucionalizar la calidez, la vocación de servicios y el buen trato al usuario, a través de principios y políticas de comportamiento, que permitan lograr satisfacción ciudadana desde la recepción hasta la entrega de los servicios demandados.
Mejorar la imagen institucional del Cuerpo de Bomberos Municipal del Cantón Pastaza a través de la excelencia en la atención ciudadana.

Art. 3.- ALCANCE. - El protocolo de atención al usuario constituye una herramienta de utilidad para mejorar la atención del personal hacia nuestros usuarios, tanto en el canal presencial como en la atención telefónica y virtual, será de aplicación obligatoria para todo el personal que integra el Cuerpo de Bomberos Municipal del Cantón Pastaza y se aplica en todas las modalidades de interacción con los usuarios: presencial, telefónica y virtual.

Art. 4.- CALIDAD DE ATENCIÓN. - Es trascendental comenzar el desarrollo del protocolo conceptualizando la calidad en la atención al usuario se concibe, como el grado en que los servicios brindados por la institución satisfacen de manera oportuna, eficiente, transparente y pertinente las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

Conforme a la Norma Internacional UNE-EN ISO 9000:2000, la calidad se define como “el grado en el que un conjunto de características inherentes de un bien o servicio cumple con los requerimientos de sus consumidores o usuarios”.

En este sentido, la atención ciudadana de calidad se traduce en servicios accesibles, simples, ágiles, confiables y entregados con calidez. No existe calidad si los procesos son complejos, generan barreras innecesarias o no están alineados con los principios de buen gobierno institucional.

Resolución Nro. CBMCP-CBMCP-2025-0128-R

Puyo, 29 de mayo de 2025

Art. 5.- En el gráfico que se presenta a continuación, se establecen los principales componentes que la entidad debe desarrollar para garantizar un alto grado de cumplimiento de los requerimientos de los usuarios, es decir, calidad de atención.

Anexo 1

Los componentes establecidos en el Anexo 1 para la calidad de la atención se definen de la siguiente manera:

1. La profesión de "Atención Al Público": Enfocado en la necesidad de crear vocación de servicio en los servidores del Cuerpo de Bomberos Municipal del Cantón Pastaza, los mismos que deben cumplir con un perfil acorde a los parámetros establecidos para atención al público y reunir características personales y profesionales a través de las cuales, se puedan plasmar los principios y políticas vinculadas tanto a la misión y visión institucional como al servicio al ciudadano.

2. Conocer al usuario: Son las personas que motivan nuestra misión y como tal, sus necesidades son el centro de todas nuestras actividades.

3. De manera general nuestros usuarios constituyen la ciudadanía en general personas pertenecientes tanto del sector público como del sector privado.

4. Conocer al usuario implica saber sus necesidades y expectativas, constituye un factor de primordial importancia ya que de esto se derivan los atributos que los servicios deberán cumplir.

5. Calidad de servicio: El servicio es el conjunto de actividades interrelacionadas con el fin de cubrir las necesidades ciudadanas. Son procesos y procedimientos que permiten entregar al usuario, asistencia y respuestas a sus requerimientos. La calidad del servicio es el grado en el que un conjunto de actividades o características inherentes e interrelacionadas de un servicio, cumplen con los requisitos y expectativas de los usuarios del mismo.

6. Para elevar la satisfacción ciudadana es necesario evaluar constantemente la existencia o no de desviaciones entre el "deber ser" de un servicio (que surge de la visión ciudadana), con la realidad cotidiana de su prestación en los canales de atención al público de las dependencias del Cuerpo de Bomberos Municipal den Cantón Pastaza.

7. Manejo de objeciones: Es la capacidad que tiene la institución y todas las personas que la componen, para hacer frente a las observaciones que pueden presentar los ciudadanos al momento de solicitar nuestros servicios. Las objeciones deben ser tratadas en todos los canales mediante mecanismos de recolección y procesamiento, las objeciones son el input de la mejora continua.

8. Amabilidad y cortesía: Constituye el aporte del componente humano, es la sintonía del personal de atención al usuario, su situación y sentimientos, son palabras y actitudes que hacen agradable a los demás las relaciones que establecemos con ellos.

9. Resolver problemas: Son habilidades y capacidades que los servidores institucionales deben incorporar y

demostrar para solucionar los problemas que surgen en la relación y ciclo de vida laboral. Es la proactividad, creatividad, precisión, conocimiento y comprensión plena de las demandas y necesidades ciudadanas para entregar soluciones agiles, eficientes y efectivas que maximicen el beneficio y la satisfacción de los usuarios.

Art. 6. PRINCIPIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO. - La atención al usuario se debe regir por principios rectores que guíen el comportamiento institucional y aseguren una interacción transparente, respetuosa y eficiente con la ciudadanía. Estos principios son los siguientes:

1. Vocación y calidez en la entrega del servicio: Es el querer ser, es la capacidad, ganas y actitud que deben tener nuestros servidores para ayudar y atender. Es deber de todos quienes componen la institución, brindar un servicio de manera adecuada, con calidez, amabilidad y respeto hacia nuestros usuarios, que atiende y entiende sus necesidades y expectativas, aplica escucha activa, demuestra interés por lo que el ciudadano solicita y realiza un acompañamiento permanente a la gestión, solución o respuesta a sus requerimientos.

2. Solidaridad: Los servidores públicos deben brindar atención solidaria y preferencial si se trata de adultos mayores, mujeres embarazadas, personas con discapacidades y personas acompañadas de infantes. La solidaridad se deberá manifestar también, en la compresión y consideración de las necesidades de los usuarios y la entrega de soluciones precisas y agiles en las que se minimicen costos y el uso de del tiempo del ciudadano.

3. Equidad: Atender sin discriminación en el trato o concesiones particulares a nuestros usuarios. Nuestros servicios y la normativa vigente, se realizan y aplican en iguales condiciones para todos los ciudadanos.

4. Compromiso personal: Con el cumplimiento de los deberes, responsabilidades asignadas y las necesidades ciudadanas.

5. Objetividad: Si bien la atención debe ser personalizada, el relacionamiento con los usuarios no debe trascender a lo personal, el criterio de los funcionarios deberá estar apegado al cumplimiento y respeto de la ley y normas establecidas.

6. Transparencia y honestidad: El servicio público no acepta ni es permeable a las influencias ni presiones políticas, burocráticas o económicas.

7. Calidad: Se fundamenta en la evaluación constante de los niveles de satisfacción ciudadana y de los resultados obtenidos en nuestros sistemas y servicios de atención, y en las manifestaciones o retroalimentación de quienes atendemos. Es la capacidad que debe tener la institución para adaptarse al cambio y corregir desviaciones entre el servicio entregado y los requerimientos ciudadanos. Para lograr esta adaptabilidad y la mejora en los servicios, es responsabilidad de todos servidores del Cuerpo de Bomberos Municipal del Cantón Pastaza y más aún de aquellos que brinden atención directa a los usuarios: recibir, diligenciar y canalizar positivamente las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los usuarios.

8. Eficiencia: Entregar servicios al ciudadano usando de forma óptima los recursos disponibles de la institución y los usuarios.

9. Confidencialidad de la información: Es responsabilidad de todos los servidores del Cuerpo de Bomberos Municipal del Cantón Pastaza, velar por la integridad y seguridad de la información y requerimientos del usuario.

10. Cumplimiento: Cumplir con apego y rigor los principios, políticas y estándares establecidos en este protocolo.

Art. 7.- ATRIBUTOS DE LOS SERVICIOS.- Los atributos de un servicio, son todas aquellas características fundamentales que debe reunir el mismo, surgen de las expectativas y necesidades de los usuarios, y definen la forma como los servicios deben ser diseñados.
Las percepciones de calidad y el nivel de satisfacción de los ciudadanos dependerán en gran medida del grado de cumplimiento que tenga el servicio sobre sus atributos esperados.

De manera general los servicios entregados en el Cuerpo de Bomberos Municipal del Cantón Pastaza deben cumplir con los siguientes atributos:

• Cordialidad: Las personas encargadas directamente de la atención al público y todos los miembros de la institución deberán demostrar un trato cordial en todas sus interacciones con los usuarios. Desde que una persona ingresa las oficinas del Cuerpo de Bomberos Municipal de Cantón Pastaza hasta que ha recibido respuesta a su requerimiento los servidores deberán practicar las buenas formas de relacionamiento humano: saludar, tener actitud empática, usar la comunicación asertiva y en un tono amable, agradecer y despedir al ciudadano.

• Simplicidad: La institución y todas las unidades propietarias de servicios deben propender a la simplificación tramito lógica, de manera que se eliminen los requisitos y trámites innecesarios o engorrosos.

• Agilidad y oportunidad: Usar el recurso tiempo de manera óptima para minimizar las demoras en la entrega de los servicios, se debe tener en cuenta que los usuarios cumplen actividades paralelas y que su tiempo es valioso. De manera constante, se requieren buscar mecanismos que disminuyan los tiempos de entrega para que los servicios se perciban oportunos.

• Efectividad: Las respuestas que se brinden a los requerimientos ciudadanos deben ser precisas y dar solución al problema que plantea el usuario. Para lograr efectividad, se requiere concentración y atención por parte de los servidores a lo que las personas solicitan, y adicionalmente, preparación y conocimiento de los servicios.

• Estandarización: De procesos y procedimientos que nos permitan entregar respuestas al ciudadano con homogeneidad, precisión y veracidad en los criterios. Los servicios entregados no deben ser sujeto de interpretaciones personales.

• Talento humano competente: Los servidores de atención al público, deberán demostrar conocimiento pleno de los servicios ofertados, se deben realizar procesos permanentes de inducción y actualización, como también, propender a la polifuncionalidad de los funcionarios, transferencia y equidad del conocimiento.

• Gratuidad: Los servicios que entrega el Cuerpo de Bomberos Municipal del Cantón Pastaza son gratuitos excepto aquellos que se ha establecido su cobro en forma legal.

• Confiabilidad: No deberán existir dudas, incertidumbres o titubeos al momento de atender a la ciudadanía, es importante que los servidores del Cuerpo de Bomberos Municipal del Cantón Pastaza sean capaces de transmitir seguridad y confianza.

Resolución Nro. CBMCP-CBMCP-2025-0128-R

Puyo, 29 de mayo de 2025

Art. 8.- POLÍTICAS DE ATENCIÓN AL USUARIO. - Es importante que la calidad de la atención sea una constante en los servicios del Cuerpo de Bomberos Municipal del Cantón Pastaza, por lo cual, para su aseguramiento, se deberán seguir las siguientes políticas:

- El ciudadano es el centro de nuestras actividades: Constituye la principal política del servicio público, establece al ciudadano como el centro mismo de la actuación individual de los servidores e integral de la institución. Debe generar conciencia de que el ciudadano es el valor más importante para la entidad y que como tal, merece respeto, servicios simples, que satisfagan sus necesidades y que optimicen sus recursos.
- Maximizar el beneficio de los usuarios: Implica diseñar servicios para el ciudadano, en los cuales, por un lado, se minimicen los costos de uso e indirectos y por otro, se maximice la satisfacción percibida. Para este efecto se deberá constantemente evaluar y medir la percepción ciudadana y plantear estrategias de mejora en los servicios.
- Control y seguimiento a la satisfacción de los ciudadanos: Evaluar y controlar la satisfacción de los usuarios de forma permanente, a través de herramientas, métodos e indicadores estadísticos que permitan conocer el sentimiento ciudadano sobre los servicios entregados.

Para analizar y proponer mejoras, es necesario, a través de la constatación y verificación constante, identificar fallas o inconsistencias en la entrega del servicio, tanto en los sistemas, procesos y procedimientos como en las capacidades, actitudes y aptitudes del personal.

El control y seguimiento de la satisfacción es una responsabilidad de todos los miembros y unidades componentes de la institución, más aún de aquellas propietarias o generadoras de los servicios. Altos niveles de satisfacción se asocian a niveles óptimos de calidad.

- Mejora continua: La dinámica laboral, social y tecnológica, plantean la necesidad de que los servicios se adapten permanentemente a la evolución de los requerimientos y recursos de los usuarios. La mejora continua, por lo tanto, debe ser un factor constante que recoge la mejor forma de entregar los servicios.
- Los procesos de mejora continua deberán siempre estar fundamentados en el levantamiento de información de la satisfacción y percepciones de calidad de los usuarios. Las unidades propietarias de los servicios conjuntamente con la unidad de talento humano son quienes deberán evaluar los productos entregados y determinar si los mismos cubren las expectativas y necesidades de la ciudadanía.
- Todas las unidades que deben apoyar este proceso.
- Planificación del servicio al ciudadano: A partir de la evaluación y seguimiento a la atención al ciudadano, se deberán identificar oportunidades de fortalecimiento de los servicios, mismas que serán plasmadas en planes integrales anuales de mejora e innovación, para garantizar altos niveles de satisfacción en los usuarios.
- Comunicación e información: Interna para comunicar e informar posibles errores u oportunidades de mejora y externa para dar a conocer a los usuarios los cambios en favor de la calidad, eficiencia u optimización de los servicios.

Art. 9.- ETAPAS DEL PROTOCOLO. - El protocolo de atención comprende de 3 etapas que se describen a continuación:

1. Apertura. - Un saludo cordial logra el acercamiento con el usuario, genera una predisposición positiva y abre las puertas de una comunicación respetuosa.
2. Análisis y compresión. - La escucha activa debe ser una herramienta que el servidor utilice para contextualizar la problemática que el usuario transmita. Solo entendiendo el problema podremos aportar soluciones precisas.
3. Intervención y solución. - Es la forma en cómo el servidor utilizara sus conocimientos para intervenir en el conflicto generado, determinando soluciones que constituyan un aporte favorable a los ciudadanos.

Resolución Nro. CBMCP-CBMCP-2025-0128-R

Puyo, 29 de mayo de 2025

Art. 10.- PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA ADULTOS MAYORES, MUJERES EMBARAZADAS, PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y PERSONAS ACOMPAÑADAS DE INFANTES.

No.	Pasos para cumplir el protocolo de atención para adultos mayores, mujeres embarazadas, personas con discapacidad y personas acompañadas de infantes.
1	Saludar al usuario con calidez. Ejemplo: Buenos días/tardes, mi nombre es…….
2	¿En qué le puedo servir?
3	Otorgar un turno preferencial y/o dar prioridad en la fila de atención.
4	Indagar sobre la necesidad de asistencia especial en su requerimiento de servicios.
5	Brindarle el brazo o el hombro para guiarle y caminar ligeramente delante de la persona, si usa muletas o prótesis, ajustar el paso al del usuario.
6	En caso de ser una persona en silla de ruedas, solicite permiso para asistirlo, no empuje la silla sin preguntar.
7	Prestar ayuda para transportar objetos o paquetes.
8	No fijar la mirada en discapacidades o defectos corporales.
9	Hablar claro y mirando al rostro, para que la persona pueda ver su expresión corporal, gesticulación o leer sus labios. No eleve el tono de la voz, trate de hablar pausado y vocalice bien las palabras.
10	Se recomienda tener a la mano una libreta y un esfero, herramientas que facilitaran la comunicación.
11	Sea paciente, muestre siempre apoyo, utilice palabras sencillas y fáciles de comprender y verifique que la persona ha comprendido la información dada por usted y viceversa.

A).- PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Resolución Nro. CBMCP-CBMCP-2025-0128-R

Puyo, 29 de mayo de 2025

No.	Pasos para cumplir el protocolo de atención presencial
1	Cuidar su presentación personal, cabello, vestimenta y aseo personal deben encontrarse impecables.
2	Portar el carnet de identificación en un lugar visible.
3	Saludar al usuario con calidez. Ejemplo: Buenos días/tardes, mi nombre es ……. ¿en qué le puedo servir?
4	Mantener contacto visual con el usuario, para lograr una mayor "conexión".
5	Escuchar atentamente e interpretar los movimientos corporales de su usuario, intuir si está de acuerdo o comprendiendo lo que usted está diciendo.
6	Utilizar un timbre de voz neutral, evitando que el mismo sea muy fuerte o muy bajo, debe demostrar calma, firmeza seguridad, confortabilidad e interés por el requerimiento del ciudadano.
7	Manejar nuestro lenguaje corporal, se debe proyectar una expresión calmada, interesada, sincera y consciente del requerimiento del usuario.
8	Convertirse en un asesor personalizado, ser precisos, evitar tecnicismos, refranes o palabras demasiado rebuscadas y no omitir detalles en la información requerida.
9	Tener una actitud abierta y evitar expresar sentimientos negativos (verbales o corporales); opiniones contrarias; decir "No".
10	Omitir críticas destructivas y juicios personales.
11	Durante la atención al usuario está prohibido: a. Beber, comer, masticar chicle y/o caramelos. b. El uso del teléfono celular. c. Navegar en el internet en páginas que no sean las designadas para poder brindar el servicio.
12	Al despedirse agradecer al usuario por haber acudido a nuestra institución para resolver su requerimiento y preguntar si requiere ayuda adicional.

B).- PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

No.	Pasos para cumplir el protocolo de atención telefónica
1	Comprender todas las funciones y servicios objeto del sistema de atención telefónica.
2	Contestar el teléfono tan pronto sea posible. No dejar que suene más de 3 veces.
3	Saludar a quien llama de la siguiente forma: Cuerpo de Bomberos Municipal del Cantón Pastaza, “buenos días, buenas tardes, le saluda (nombre y apellido) … ¿con quién tengo el gusto de hablar?” y en qué le puedo servir.
4	Mantener el micrófono del receptor alineado frente a la boca y hablar con claridad.
5	Evitar los ruidos innecesarios, es importante que el servidor hable con nitidez, buena articulación y vocalización para que el usuario comprenda el mensaje
6	Mientras se habla por teléfono, no beber, comer o masticar chicle y/o caramelos.
7	No hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
8	Pedir consentimiento al usuario mientras se hace la consulta para complementar la información.
9	Utilizar el botón de espera, cuando se haga esperar a un usuario.
10	No dejar al usuario esperando más de 3 minutos en línea.
11	Al pedir que esperen se debe decir: Un momento por favor requiero verificar información adicional. Al regresar al teléfono, dé las gracias por la espera.
12	Si obtener la información conllevará más tiempo, solicitar el número y ofrecerle llamar después y no olvide hacerlo.
13	Dar las gracias al usuario cuando se termine de hablar: muchas gracias Sr/Sra.... o hasta luego, en una forma agradable.
14	Dejar que el usuario que llamó cuelgue primero

C).- PROTOCOLO ATENCIÓN VIRTUAL

No.	Pasos para cumplir el protocolo de atención virtual
1	La revisión de los correos debe ser diaria y constante.
2	El servidor encargado debe realizar el análisis correspondiente, con el fin de verificar que la información este completa y el requerimiento sea claro.
3	La respuesta de confirmación de recepción de los requerimientos e inicio de gestión al ciudadano se debe enviar dentro de las 24 horas siguientes al registro.
4	Utilizar una tipografía adecuada, con fuentes y tamaños específicos que permitan su lectura e interpretación en la pantalla del medio virtual.
5	Tener siempre presente que los medios virtuales están dirigidos a la ciudadanía en general, la cual no entiende la terminología institucional, por lo cual, el lenguaje debe ser puntual, sencillo y concreto, se debe redactar en tercera persona e infinitivo, no utilizar siglas ni abreviaturas.
6	Revisar mayúsculas, puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información de manera que la misma resulte de fácil comprensión. Lenguaje directo, sencillo. Seguir las normas de redacción aceptadas por la Real Academia de la Lengua.
7	Es importante asegurar la credibilidad y veracidad de la información indicando fuentes y fechas de ser necesario.

Resolución Nro. CBMCP-CBMCP-2025-0128-R

Puyo, 29 de mayo de 2025

Art. 11.- RECOMENDACIONES: Es importante ante situaciones conflictivas y difíciles con el usuario, se sigan las siguientes recomendaciones:

- Prestar atención al usuario.
- No caer en provocaciones ni contagiarse de la ira o frustración del usuario.
- Escuchar la queja del usuario, si existen provocaciones, mantener la calma y respirar profundamente para lograr un estado relajado.
- Adecuar convenientemente el tono de la conversación y canalizarla de la mejor manera.
- Actuar siempre con serenidad y prudencia para lograr una correcta reacción, autocontrol y equilibrio.
- Escuchar con mucha atención al usuario y pedir que desarrolle su argumento sobre lo sucedido.
- Responder siempre con cordialidad.
- Busque aportar una solución a lo que demanda el usuario.
- Discúlpese genuinamente por la inconformidad del usuario, por ejemplo “Lamento lo que ocurrido y, a nombre del Cuerpo de Bomberos Municipal del Cantón Pastaza le pido disculpas”.

DEBERES Y PROHIBICIONES DE LOS SERVIDORES DE CUERPO DE BOMBEROS MUNICIPAL DEL CANTÓN PASTAZA EN RELACIÓN CON EL SERVICIO Y ATENCIÓN

A continuación, se destacan los deberes y las prohibiciones de los servidores públicos contenidas en la Ley Orgánica de Servicio Público, en relación a la atención y prestación de servicios.

Ley Orgánica de Servicio Público. - En relación con la atención ciudadana, según la LOSEP, son deberes y prohibiciones de los servidores públicos las siguientes:

“Art. 22.- Deberes de las o los servidores públicos. - Son deberes de las y los servidores públicos:

a. Respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República, leyes, reglamentos y más disposiciones expedidas de acuerdo con la Ley;

b. Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades;

c. Cumplir de manera obligatoria con su jornada de trabajo legalmente establecida, de conformidad con las disposiciones de esta Ley;

d. Cumplir y respetar las órdenes legítimas de los superiores jerárquicos. El servidor público podrá negarse, por escrito, a acatar las órdenes superiores que sean contrarias a la Constitución de la República y la Ley;

Resolución Nro. CBMCP-CBMCP-2025-0128-R

Puyo, 29 de mayo de 2025

e. Velar por la economía y recursos del Estado y por la conservación de los documentos, útiles, equipos, muebles y bienes en general confiados a su guarda, administración o utilización de conformidad con la ley y las normas secundarias;

f. Cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad;

g. Ejercer sus funciones con lealtad institucional, rectitud y buena fe. Sus actos deberán ajustarse a los objetivos propios de la institución en la que se desempeñe y administrar los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuentas de su gestión;

Art. 24.- Prohibiciones a las servidoras y los servidores públicos. - Prohíbase a las servidoras y los servidores públicos lo siguiente:

a) Abandonar injustificadamente su trabajo;

b) Ejercer otro cargo o desempeñar actividades extrañas a sus funciones durante el tiempo fijado como horario de trabajo para el desempeño de sus labores, excepto quienes sean autorizados para realizar sus estudios o ejercer la docencia en las universidades e instituciones politécnicas del país, siempre y cuando esto no interrumpa el cumplimiento de la totalidad de la jornada de trabajo o en los casos establecidos en la presente Ley;

c) Retardar o negar en forma injustificada el oportuno despacho de los asuntos o la prestación del servicio a que está obligado de acuerdo a las funciones de su cargo;

d) Privilegiar en la prestación de servicios a familiares y personas recomendadas por superiores, salvo los casos de personas inmersas en grupos de atención prioritaria, debidamente justificadas;

e) Paralizar a cualquier título los servicios públicos, en especial los de salud, educación, justicia y seguridad social; energía eléctrica, agua potable y alcantarillado, procesamiento, transporte y distribución de hidrocarburos y sus derivados; transportación pública, saneamiento ambiental, Bomberos, correos y telecomunicaciones;

f) Resolver asuntos, intervenir, emitir informes, gestionar, tramitar o suscribir convenios o contratos con el Estado, por si o por interpuesta persona u obtener cualquier beneficio que implique privilegios para el servidor o servidora, su cónyuge o conviviente en unión de hecho legalmente reconocida, sus parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad.

g) Solicitar, aceptar o recibir, de cualquier manera, dádivas, recompensas, regalos o contribuciones en especies, bienes o dinero, privilegios y ventajas en razón de sus funciones, para sí, sus superiores o de sus subalternos; sin perjuicio de que estos actos constituyan delitos tales como: peculado, cohecho, concusión, extorsión o enriquecimiento ilícito."

Resolución Nro. CBMCP-CBMCP-2025-0128-R

Puyo, 29 de mayo de 2025

Art. 12.- OBLIGATORIEDAD. - La presente resolución es de cumplimiento obligatorio de parte de todos los servidores del Cuerpo de Bomberos Municipal del Cantón Pastaza; su inobservancia, será sancionada, de conformidad a la ley.

Notifíquese a todos los servidores y cúmplase.-

Dado en la ciudad de Puyo a los 29 días del mes de mayo del 2025

Documento firmado electrónicamente

Sr. Carlos Gustavo Quispe Pérez
JEFE DEL CUERPO DE BOMBEROS MUNICIPAL DEL CANTÓN PASTAZA (E)

Anexos:
- anexo1_06515010017485374 90.pdf

Funcionarios que participaron en este documento:		
Realizado por:	Sr. Abg. Fausto Enrique Gordillo Velasco	Asesor Jurídico

Firmado electrónicamente por:
CARLOS GUSTAVO QUISPE PEREZ
Validar únicamente con FirmaEC