



## Planificación estratégica

Durante el año 2019, la Junta Nacional de Cuerpos de Bomberos de Chile ha trabajado en el diseño de un nuevo plan estratégico que alineará y orientará a toda la organización durante el periodo de los años 2019 al 2022.

El plan estratégico ha sido diseñado mediante un proceso participativo que ha contado con el aporte de integrantes de todos los niveles organizacionales. Actualmente se encuentra en pleno proceso de aplicación en todas las áreas y departamentos de la organización.

Junto con el mapa, se diseñó un conjunto de planes de acción, cada uno asociado a un aspecto distinto de la organización. Estas iniciativas se encargan de mejorar los procesos internos, aumentando la eficacia en el cumplimiento de la misión.

### DEFINICIONES ESTRATÉGICAS DE BOMBEROS DE CHILE

#### Misión

“Velar que el servicio bomberil sea eficaz por medio de una estandarización y sistematización de sus procesos”.

#### Visión

“Ser reconocido por los Cuerpos de Bomberos como un organismo de servicio de alta calidad en la asignación de recursos, apoyo técnico y formación integral de Bomberos. Asimismo, aspira a ser un referente de la actividad de Bomberos de Chile ante el Estado y la comunidad nacional e internacional”

#### Actores relevantes

Son aquellos actores con los cuales se interrelaciona la Junta Nacional de Bomberos. De acuerdo al mapa estratégico de Bomberos de Chile, éstos son:

- Cuerpos de Bomberos
- Estado (Ministerio del Interior, ONEMI, Ministerio Hacienda, CMF)
- Comunidad

## Procesos internos críticos

Los procesos internos son el conjunto de actividades lógicamente interrelacionadas para lograr un objetivo. A través de ellos, Bomberos de Chile materializa el cumplimiento de su misión, entregando una propuesta de valor a sus actores relevantes.

Bomberos de Chile ha definido los siguientes procesos internos críticos:

- Captar recursos del Estado y Ley de Soc. anónima
- Rendición de recursos al Estado
- Levantamiento de necesidades de CCBB
- Asignación de recursos
- Gestión Ley Accidente en acto de servicio
- Provisión equipamiento bomberil (material menor)
- Provisión equipamiento bomberil (material mayor)
- Formación y entrenamiento
- Provisión de infraestructura
- Sistema Nacional de Operaciones
- Coordinación y relacionamiento con CCBB
- Gestión de Planes Regionales (Consejos Regionales)
- Gestión de comunicaciones (comunidad, interno y de CCBB)

## Personas y organización

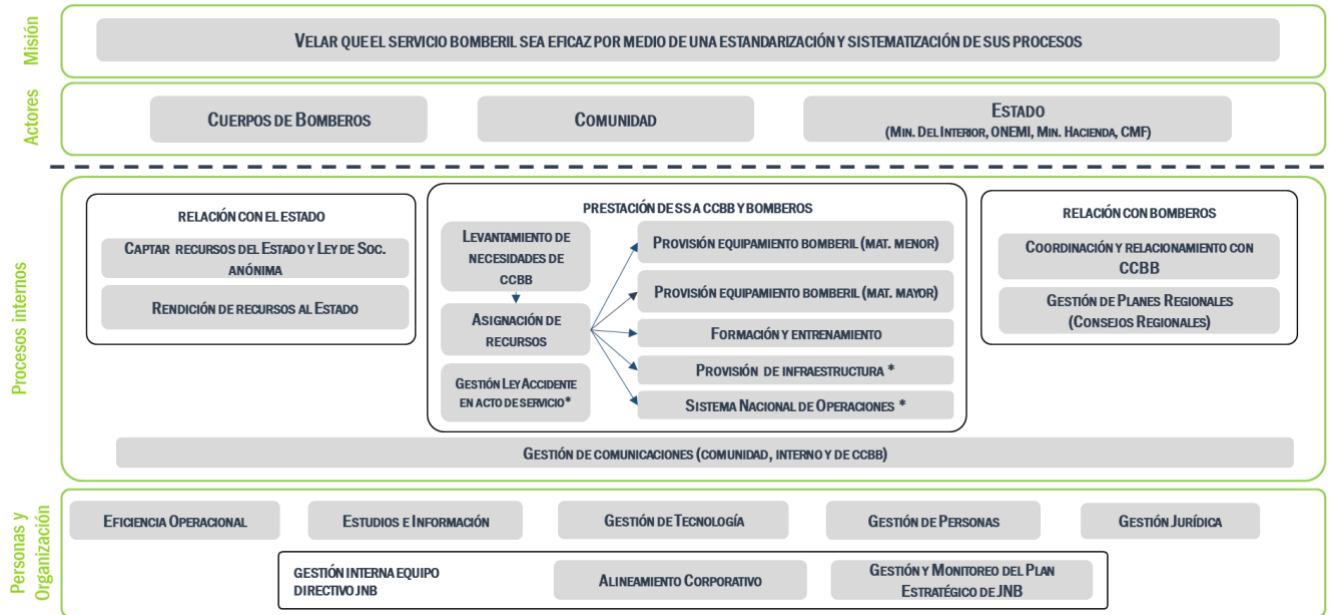
Una vez que la organización ha determinado cuáles son los procesos internos de gestión que debe realizar, se debe definir con qué recursos, de naturaleza humana, física, financiera, organizacional o informacional se requiere contar para gestionar dichos procesos con excelencia. Estos son los procesos de apoyo que se han definido:

- Eficiencia Operacional
- Estudios e Información
- Gestión de Tecnología
- Gestión de Personas
- Gestión Jurídica
- Alineamiento Corporativo
- Gestión y Monitoreo del Plan Estratégico de JNCB

## Mapa estratégico de Bomberos de Chile

Las definiciones estratégicas mencionadas anteriormente se plasman en el Mapa Estratégico de Bomberos de Chile que se presenta a continuación.

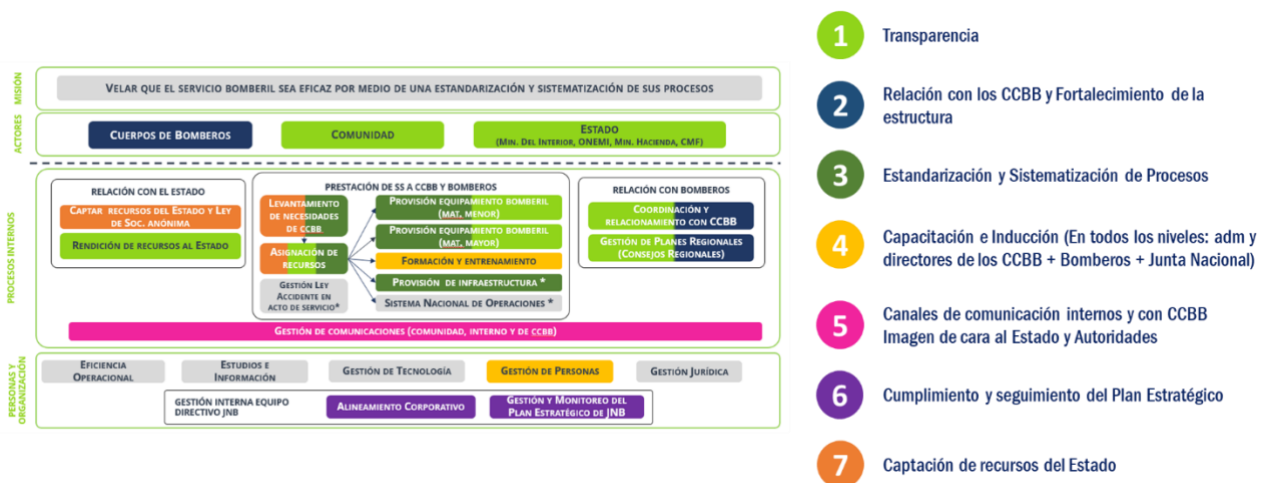
Mapa Estratégico Junta Nacional de Bomberos 2019-2022



## Objetivos estratégicos

Se han definido 7 objetivos estratégicos para poder cumplir con la misión e la Junta Nacional de Bomberos

Se presenta a continuación los objetivos estratégicos y su involucramiento en el mapa estratégico



## Tablero de Control de Bomberos de Chile

El Tablero de Control tiene por objeto la definición de los indicadores estratégicos de la organización que, a su vez, miden el logro de los objetivos distribuidos en las diferentes perspectivas del mapa estratégico:

MISION	Velar que el servicio bomberil sea eficaz por medio de una estandarización y sistematización de sus procesos
	% de CCBB sobre el estándar normativo y técnico definido por la JNCB

ACTORES	Cuerpos de Bomberos (Formación, equipamiento coordinación y control de gestión)	Estado (Min. Del Interior, ONEMI, Min. Hacienda, CMF)	Comunidad (Velar por la buena imagen de los bomberos de Chile)
	% de satisfacción de CCBB con JNCB	% de participación de bomberos en COE	Indicador de Valoración y Confianza Institucional (Marca)
		% Aumento del presupuesto operativo	% de Satisfacción con los servicios de los bomberos en la comunidad
		% de Rendiciones sin observaciones	

PROCESOS INTERNOS	Relación con el estado	Prestación de Servicio a CCBB y bomberos								
	Captar Recursos del Estado y Ley de Soc. Anónima	Formación y Entrenamiento	Provisión de Infraestructura	Levantamiento de necesidades de CCBB	Provisión Equipamiento Bomberil (Material Menor)	Sistema Nacional de Operaciones (SNO)	Coordinación y Relacionamento con CCBB	Gestión de Planes Regionales	Gestión Ley Accidente en acto de servicio	
	% de avance de Estudio de captación de nuevas fuentes de recursos	% de Bomberos formados en nivel inicial	% de reclamos postventa atendidos	% de CCBB catastrado con modelo de necesidades	% de material menor despachado/solicitado	% Emergencias coordinadas ( del total de grandes emergencias)	% de sat. De CCBB con el proceso de coordinación y relación	% cumplimiento planes regionales	% Bomberos con beneficio obtenido (del total de Bomberos accidentados)	
	Rendición de Recursos al Estado	% de bomberos formados en nivel operativo	% de cumplimiento de presupuesto para infraestructura	Asignación de Recursos	% de material menor despachado en tiempo	# de mesas técnicas pertinentes o claves que participa Bomberos de Chile	% cumplimiento plan de visitas de los Consejos Regionales			
	% de recursos rendidos vs entregados a CCBB	% de bomberos operativos formados en nivel profesional	% de obras que cumplen tiempo de ejecución	% recursos asignados vs disponible	% de satisfacción de CCBB con el material menor	# de iniciativas propuestas por JNCB implementadas	% de respuesta sobre estándar (tiempo y calidad) de la JNCB en el sistema Gestión de Correspondencia			
	% de cumplimiento del ppto de los CCBB	% de Bomberos operativos que cumplen con el entrenamiento estándar	% de obras ejecutadas/obras planificadas		Provisión Equipamiento Bomberil (Material Mayor)					
	% de cumplimiento del ppto de la JNCB	% de tipos de emergencias que tienen cobertura en la malla curricular	% de diseños que cumplen con tiempo de ejecución		% de satisfacción de CCBB con el proceso y con el material mayor					
		% de satisfacción de bomberos con la formación	% de Certificaciones solicitadas							
	Gestión de comunicaciones									
	Gestión de Comunicaciones (Comunidad, Interno y de CCBB)									
	% de cumplimiento del Plan de comunicaciones interno (JNB + Consejos regionales + Directores Nacionales)									
	% de cumplimiento del Plan de comunicaciones externo (Estado, Autoridades y Comunidad)									
	% de satisfacción con las comunicaciones internas									
PERSONAS Y ORGANIZACIÓN	Estudios e Información	Eficiencia Organizacional	Gestión de Tecnología	Gestión Jurídica	Gestión de Personas	Alineamiento Corporativo	Gestión y Monitoreo del Plan Estratégico de JNCB			
	% de estudios con satisfacción de usuarios sobre un estándar	% recursos que son gastados en administrar el Sistema Nacional de Bomberos con respecto a recursos "captados"	% de CCBB que cuentan con acceso a internet	% de satisfacción de los CCBB con la asesoría jurídica general recibida	% de cumplimiento del plan de evaluaciones de desempeño	% directorios en los que se revisa el monitoreo del TC y los avances de los Planes de Acción	% de cumplimiento con plan de monitoreo del Plan Estratégico			
	% de cumplimiento programa investigación anual	% de recursos disponibilizados vs capacitaciones realizadas	% de operatividad de los sistemas (uptime)	% de productos jurídicos desarrollados en un periodo determinado vs los planificados	% de cumplimiento competencia establecidas en los descriptivos de cargo	Plan de presentación del TC en regiones	% de indicadores con datos vigentes			
			% de satisfacción de usuarios con servicios tecnológicos		% de cumplimiento de plan de capacitación, conocimiento de área requerido según su función		% de planes de acción al día en su ejecución			
				% de funcionarios capacitados anualmente según plan capacitación (ISO 9001)						