



Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono, institución)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos / ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos / ciudadanas que accedieron al servicio acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Solicitud de acceso a la información pública.	Servicio orientado a la población en general que desea conocer la información que genera, produce o custodia el Cuerpo de Bomberos Zamora y que es reportada en cumplimiento con lo dispuesto en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP).	1. Entregar solicitud en secretaria del CBZ o las oficinas administrativas. 2. Estar pendiente de que la respuesta se entregue antes de los 10 días hábiles. 3. Retirar la comunicación con la respuesta a la solicitud en las oficinas.	1. Llenar el requerimiento de información pública, ó internet (en línea). 2. Pasa al área que genera, produce o custodia la información. 3. Se remite a la máxima autoridad para la firma de la respuesta o a quien haya delegado oficialmente en cumplimiento del Art. 13 del Reglamento a la LOTAIP. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al o la solicitante.	1. La solicitud de acceso a la información pública llega a la máxima autoridad de la institución. 2. Pasa al área que genera, produce o custodia la información. 3. Se remite a la máxima autoridad para la firma de la respuesta o a quien haya delegado oficialmente en cumplimiento del Art. 13 del Reglamento a la LOTAIP. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al o la solicitante.	Lunes a Viernes 8:00 a 17:00	Gratuito	10 días laborables plazo más 3 días laborables de prórroga	Ciudadanía en General	Oficinas del Cuerpo de Bomberos Zamora Av. Héroes de Paquisha y Manuella Cañizares (Torre 2 del GAD Municipal de Zamora)	Av. Héroes de Paquisha y Manuella Cañizares (Torre 2 del GAD Municipal de Zamora) (07) 2-605291 (07) 2-605102 Correo electrónico: cuerpodebomberoszamoraz1@yahoo.com	Oficinas a nivel cantonal: oficinas administrativas del CBZ	No	Solicitud de Acceso a la Información Pública	No aplica, debido a que NO está disponible el Servicio ON LINE	NO APLICA	NO APLICA	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad no cuenta con un mecanismo para medir la satisfacción ciudadana sobre los servicios que brinda a la ciudadanía.
2	Asesoría y atención a los ciudadanos/as en general.	Los ciudadanos/as o instituciones Públicas o Privadas acuden a las oficinas del Cuerpo de Bomberos Zamora y realizan sus consultas, solicitudes y requerimientos a través de llamadas telefónicas, como electrónico cuerpodebomberoszamoraz1@yahoo.com	1. La solicitud dirigida a la máxima autoridad de la institución.	1. La solicitud u oficio dirigida a la máxima autoridad de la institución. 2. Pasa al área pertinente, para la atención ciudadana. 3. Se remite a la máxima autoridad para su despacho respectivo. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al o la solicitante.	1. La solicitud dirigida a la máxima autoridad de la institución. 2. Pasa al área pertinente, para la atención ciudadana. 3. Se remite a la máxima autoridad para su despacho respectivo. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al o la solicitante.	Lunes a Viernes 8:00 a 17:00	Gratuito	10 días	Ciudadanía en General	Oficinas del Cuerpo de Bomberos Zamora Av. Héroes de Paquisha y Manuella Cañizares (Torre 2 del GAD Municipal de Zamora)	Av. Héroes de Paquisha y Manuella Cañizares (Torre 2 del GAD Municipal de Zamora) (07) 2-605291 (07) 2-605102 Correo electrónico: cuerpodebomberoszamoraz1@yahoo.com	Oficinas administrativas	no	No aplica, debido a que NO está disponible el Servicio ON LINE	No aplica	No aplica	No aplica	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad no cuenta con un mecanismo para medir la satisfacción ciudadana sobre los servicios que brinda a la ciudadanía.
3	AREA OPERATIVA • Control de incendios estructurales • Control de incendios forestales • Control de incendios vehiculares • Control de incendios industriales • Control de incendios químicos RESCATE Y SALVAMENTO • Rescate vehicular • Rescate en áreas abiertas • Rescate en estructuras colapsadas • Rescate en espacios confinados • Rescate acuáticos RESPUESTA A DESASTRES E INUNDACIONES • Deslaves e Inundaciones MATERIALES PELIGROSOS • Identificación del peligro PRIMAP • Manejo y control de fugas y derrames de materiales peligrosos HAZMAT • Manejo de materiales peligrosos DESPECHO DE EMERGENCIAS Y COMUNICACIONES • Coordinación y despacho de unidades para emergencias • Manejo de comunicaciones	Atender los requerimientos de la Ciudadanía del Cantón Zamora, en emergencias relacionadas con el control de incendios, control de inundaciones, accidentes vehiculares, rescate y salvamento, manejo de materiales peligrosos y derrumbes o deslizamientos.	En forma personal y/o vía telefónica, por tratarse generalmente de un usuario externo, este reporta al número telefónico único de emergencia 9-1-1 (nueve-uno-uno) administrado por Sistema Integrado de Seguridad (ECU 9-1-1), para lo cual debe identificarse y ubicar la dirección de donde se suscitó la emergencia: control de incendios, control de inundaciones, accidentes vehiculares, rescate y salvamento, manejo de materiales peligrosos y derrumbes o deslizamientos, entre otros y así coordinar y atender el pedido de auxilio en el área de siniestros, a través de una estación de Bomberos más cercana al incidente.	NO APLICA. Servicio de emergencias	NO APLICA. Servicio de emergencias	EMERGENCIAS a través del número de emergencias: 9-1-1; 24 horas, 7 días a la semana, 365 días al año (24x7x365)	Gratuito	NO APLICA. Servicio de emergencias	Ciudadanía en general	Estación de Emergencia Cuerpo de Bomberos Zamora	Estación de Emergencia Cuerpo de Bomberos Zamora Av. Héroes de Paquisha y Manuella Cañizares (Torre 2 del GAD Municipal de Zamora) (07) 2-605291 (07) 2-605102 Ext. 104	NO APLICA	No	No aplica, debido a que NO está disponible el Servicio ON LINE	No aplica, debido a que NO está disponible el Servicio ON LINE	NO APLICA	NO APLICA	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad no cuenta con un mecanismo para medir la satisfacción ciudadana sobre los servicios que brinda a la ciudadanía.
4	AREA OPERATIVA - Atención pre hospitalaria - Estabilizaciones y protocolos	Atender los requerimientos de la Ciudadanía del Cantón Zamora, en la atención de emergencias médicas y atención prehospitalaria en el Cantón Zamora.	En forma personal y/o vía telefónica, por tratarse generalmente de un usuario externo, este reporta al número telefónico único de emergencia 9-1-1 (nueve-uno-uno) administrado por Sistema Integrado de Seguridad (ECU 9-1-1), para lo cual debe identificarse y ubicar la dirección de donde se suscitó la emergencia: atención de emergencias médicas y atención prehospitalaria en el Cantón Zamora, entre otros y así coordinar y atender el pedido de auxilio a través de una estación de Bomberos más cercana al incidente. Igual procedimiento se realiza en caso de ser reportada vía telefónica o al usuario se acerca a la estación de Bomberos.	NO APLICA, es un servicio gratuito	NO APLICA. Servicio de emergencias	EMERGENCIAS a través del número de emergencias 9-1-1; 24 horas, 7 días a la semana, 365 días al año (24x7x365)	Gratuito	No aplica. Servicio de emergencias	Ciudadanía en general	Estación de Emergencia Cuerpo de Bomberos Zamora	Estación de Emergencia Cuerpo de Bomberos Zamora	NO APLICA	No	NO APLICA, DEBIDO A QUE NO ESTÁ DISPONIBLE EL SERVICIO ON LINE	NO APLICA, DEBIDO A QUE NO ESTÁ DISPONIBLE EL SERVICIO ON LINE	NO APLICA	NO APLICA	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE, debido a que la entidad no cuenta con un mecanismo para medir la satisfacción ciudadana sobre los servicios que brinda a la ciudadanía.
5	AREA OPERATIVA. Dar solución de las emergencias que ingresaran a la Central Emergencias en las áreas de incidencia y de acuerdo a los servicios ofertados por el CUERPO DE BOMBOSEROS ZAMORA, teniendo como única finalidad atender y afrontar los aspectos que comprenden la atención de emergencias.	Coordinar y generar la actividad corporativa con eficiencia y eficacia en la emisión de respuesta a los usuarios que demandaron atención y prestación de servicios a las personas, cuya integridad y/o bienes estén en peligro, por efecto de accidentes, violencia, enfermedad o aquellos que procesaron la cristalización de eventos naturales, atropellos y/o colapsos, a través del número único de emergencia 9-1-1.	Al momento, en la Central de Emergencias, específicamente el sistema telefónico, funcional como CALL-CENTER, bajo la administración y responsabilidad del sistema integrado ECU 9-1-1, con un único número pájaro, que para el efecto es el 9-1-1, provista de una plataforma inteligente que permite el enrutamiento interno de la llamada según el requerimiento del usuario a cada una de las consolas de radio despacho previa verificación del área de gestión de incidencia (telefónica), permitiendo de esta forma que las emergencias sean respondidas según la especialidad, el área de cobertura y por los grupos de operadores correspondientes a cada institución.	NO APLICA de acuerdo al recurso SOLICITADO POR EL USUARIO Y/O NECESARIO PARA SOLUCIONAR UNA EMERGENCIA O EVENTO ADVERSO.	Procedimiento para la gestión de las llamadas de emergencias.	EMERGENCIAS a través del número de emergencias 9-1-1; 24 horas, 7 días a la semana, 365 días al año (24x7x365)	Gratuito	No aplica. Varios prestadores de servicio	Ciudadanía en general	SIS ECU 9-1-1, LOJA (Institución local CBZ)	NÚMERO DE EMERGENCIA 9-1-1 Central de emergencias (Call Center-Central de Radio)	No	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA: "INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad no cuenta con un mecanismo para medir la satisfacción ciudadana sobre los servicios que brinda a la ciudadanía.



Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanas en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial. (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos / ciudadanas que accedieron al servicio en el último período (mensual)	Número de ciudadanos / ciudadanas que accedieron al servicio acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio	
6	DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN DE INCENDIOS • Permiso de habitabilidad para edificaciones	Verificar mediante la revisión de documentación e inspección el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Protección contra Incendios en edificaciones previo a la emisión del permiso de ocupación.	DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN DE INCENDIOS DEL CUERPO DE BOMBEROS ZAMORA	1. Solicitud de Inspección para obtener el Permiso de habitabilidad. 2. Cédula del Propietario del Proyecto. 3. Cédula del Profesional Responsable del Sistema de Incendios. 4. Copia del Certificado de Visto Bueno de Planos. Luego de la inspección el profesional responsable debe entregar al analista técnico lo siguiente: 1. Certificado de instalación y pruebas del sistema de detección y alarma. 2. Verificaciones. 3. Certificado de la Resistencia al fuego de la estructura metálica y/o maderas vista. 4. Certificado de las puertas corta fuego RF-60 min. 5. Certificado Instalación, Pruebas de Presión y hermeticidad del sistema de supresión con agua. 6. Certificado de instalación y pruebas de Presurización de Escaleras. 7. Certificado de Instalación de Pararrayos. 8. Registro fotográfico específico de cada Sistema contra Incendios.	1. JEFE O ENCARGADO DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN DE INCENDIOS revisa la documentación y asigna la inspección al BOMBERO INSPECTOR. 2. BOMBERO INSPECTOR asiste a la inspección, constata el funcionamiento del equipamiento de protección de incendios conforme al visto bueno de planos, y solicita los certificados de las instalaciones del Sistema contra Incendios. 3. El usuario recibe su permiso de ocupación.	Lunes a viernes de 8:00 a 17:00	0.20 x m2 c/mts	Inspección 4 días laborables luego de entregado la documentación completa por parte del Usuario	Ciudadanía en general	Departamento de Prevención de Incendios del CBZ ubicado en la Av. Héroes de Paquisha y Manuella Calizares (Torre 2 del GAD Municipal de Zamora)	https://bomberoszamora.gob.ec/ (07) 2-405102 (07) 2-405102 Correo electrónico: cuarpobomberoszamora21@yahoo.com	Atención en oficina y on-line cuarpobomberoszamora21@yahoo.com	NO	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad no cuenta con un mecanismo para medir la satisfacción ciudadana sobre los servicios que brinda a la ciudadanía.
7	PREVENCIÓN DE INCENDIOS • Aprobación de Planos	Revisar, verificar y aprobar el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Protección contra Incendios en edificaciones en proyectos constructivos previo a la emisión del Visto Bueno de Planos	DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN DE INCENDIOS DEL CUERPO DE BOMBEROS ZAMORA	1. Solicitud del servicio de inspección 2. Copia de Cédula de identidad y certificado de votación. 3. Dos juegos de copias de los planos del Proyecto donde conste el conjunto de instalaciones del sistema de prevención y control de incendios, diseñados para el proyecto sean éstos hidráulicos, eléctricos e especiales y ubicación correspondiente de los implementos manuales con su correspondiente simbología y ubicación, los mismos que van con la abreviatura EE (Estudios Especiales). En caso de que la complejidad del proyecto amerite se presentarán los planos individuales con cada uno de los sistemas adoptados. Se graficará la simbología correspondiente y los Planos irán firmados por el profesional responsable. 4. Memoria técnica del o los sistemas de prevención y control de incendios con la firma del profesional responsable. 5. Certificado de línea de fábrica. 6. Copia de la No adeudar al Municipal.	1. Verificación de la información en el Departamento de Prevención de Incendios con los datos del propietario, profesional responsable y proyecto, adjunta documentación. 2. JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN DE INCENDIOS asigna el proyecto al BOMBERO INSPECTOR 3. BOMBERO INSPECTOR revisa los planos. 4. Usuario firma los Planos aprobados. 5. El usuario recibe el Visto Bueno de Planos en las oficinas de Prevención de Incendios.	Lunes a viernes de 8:00 a 17:00	0.20 x m2 c/mts	Informe emitido en 4 días luego de entregada la documentación.	Ciudadanía en general.	Av. Héroes de Paquisha y Manuella Calizares (Torre 2 del GAD Municipal de Zamora)	Av. Héroes de Paquisha y Manuella Calizares (Torre 2 del GAD Municipal de Zamora) (07) 2-405291 (07) 2-405102 Correo electrónico: cuarpobomberoszamora21@yahoo.com	Atención en oficina, de Prevención, Instalaciones del Cuerpo de Bomberos Zamora	No	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad no cuenta con un mecanismo para medir la satisfacción ciudadana sobre los servicios que brinda a la ciudadanía.
8	PREVENCIÓN DE INCENDIOS • Factibilidad de GLP y ONL	Verificar que el diseño del sistema centralizado de GARDON cumple los requisitos técnicos y las medidas de seguridad conforme a la normativa vigente previo a su instalación.	DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN DE INCENDIOS DEL CUERPO DE BOMBEROS ZAMORA	1. Cédula Propietario y Profesional responsable. 2. Un juego completo de planos EE en formato PDF con el sistema de prevención y control de incendios, los que irán con la abreviatura EE (Estudios especiales), simbología de todo el sistema contra incendio instalado debe estar en color rojo. 3. Planos Aprobados y sellados por la Entidad En proyectos especiales: entregar memoria técnica del Sistema Contra Incendios específica en formato PDF.	1. Verificación de la información en el Departamento de Prevención de Incendios del registro de datos del propietario, profesional responsable y proyecto, adjunta documentación. 2. JEFE O ENCARGADO DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN DE INCENDIOS revisa la documentación y asigna el proyecto al BOMBERO INSPECTOR 3. BOMBERO INSPECTOR revisa los planos. 4. Usuario firma los Planos EE. 5. El usuario recibe el Visto Bueno de Planos EN EL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN DE INCENDIOS	Lunes a viernes de 8:00 a 17:00	0.50 c/mts x m2	Informe emitido en 4 días luego de entregada la documentación.	Ciudadanía en general	Departamento de Prevención de Incendios del CBZ ubicado en Av. Héroes de Paquisha y Manuella Calizares (Torre 2 del GAD Municipal de Zamora)	Av. Héroes de Paquisha y Manuella Calizares (Torre 2 del GAD Municipal de Zamora) (07) 2-405291 (07) 2-405102 Correo electrónico: cuarpobomberoszamora21@yahoo.com	Atención en oficina.	No	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	INFORMACIÓN NO DISPONIBLE, debido a que la entidad no cuenta con un mecanismo para medir la satisfacción ciudadana sobre los servicios que brinda a la ciudadanía.	
9	PREVENCIÓN DE INCENDIOS Inspecciones para la emisión de Permisos de Funcionamiento	Verificar las condiciones de seguridad contra incendios en establecimientos que requieren la Actividad Económica.	Iniciar trámite en el Departamento de Prevención del CBZ para realizar la inspección y luego la emisión del Permiso de Funcionamiento.	1. Solicitud de Inspección de Local ; 2. Copia de Cédula de Identidad y Certificado de votación actualizado 3. Informe Favorable de la Inspección 4. Copia De Ruc y 5. Copia de la calificación artesanal (artesanos calificados) en su caso. 6. Copia Del Certificado De No Adeudar Al Municipio 7. Copia Del Predio Urbano	1. Usuario solicita inspección de su establecimiento. 2. El usuario se le agenda su inspección. 3. El inspector realiza la inspección. Se verifica el cumplimiento de las condiciones de seguridad contra incendio del local. 4. Se emite el informe aprobado de la inspección, Departamento de Prevención de Incendios.	Lunes a viernes de 8:00 a 17:00	El cobro de los permisos anuales no podrá ser superior al Q.150.000. Los valores por concepto de tasas de servicios se calculan de conformidad al SBU	INSPECCIONES 5 días laborables luego a Viernes RENOVACIONES El tiempo se acuerda entre el usuario y el inspector. No debe ser mayor a 40 días.	Ciudadanía en general	Departamento de Prevención de Incendios del CBZ ubicado en Av. Héroes de Paquisha y Manuella Calizares (Torre 2 del GAD Municipal de Zamora)	Av. Héroes de Paquisha y Manuella Calizares (Torre 2 del GAD Municipal de Zamora) (07) 2-405291 (07) 2-405102 Correo electrónico: cuarpobomberoszamora21@yahoo.com	Atención en oficina de Prevención de Incendios	NO	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	INFORMACIÓN NO DISPONIBLE, debido a que la entidad no cuenta con un mecanismo para medir la satisfacción ciudadana sobre los servicios que brinda a la ciudadanía.	
10	PREVENCIÓN DE INCENDIOS • Permisos Ocasionales	Verificar el cumplimiento de las condiciones de seguridad humana y protección contra incendio en eventos.	Entregar la documentación necesaria en el Departamento de Prevención de Incendios correspondiente al Evento	1. Solicitud del servicio de Inspección. 2. Copia de Cédula de Identidad y certificado de votación. 3. Informe de la inspección favorable, otorgado por el personal autorizado del Cuerpo de Bomberos. 4. Permiso de ocupación de espacios públicos en las áreas urbanas otorgado por el Comisario Municipal. 5. Certificado de factibilidad de uso de suelo otorgado por el Área de Planificación del GAD, Zamora. 6. Para la instalación de partes de diversiones, otros o otros espectáculos similares se presentará un registro de mantenimiento y buen estado de las estructuras, equipos, maquinarias, generadores eléctricos y otros, bajo la responsabilidad de un ingeniero mecánico o técnico, el cual deberá adjuntar copia del título profesional debidamente legalizado. 7. Este permiso tendrá vigencia de acuerdo con los días solicitados. 8. Copia de la No adeudar al Municipal.	1. Usuario solicita permiso para el evento y entrega la documentación habilitante en las Oficinas del Cuerpo de Bomberos Zamora, Departamento de Prevención. 2. Programa la inspección. 3. El inspector realiza la inspección. Se verifica el cumplimiento de las condiciones de seguridad contra incendio del local. 4. Se emite el informe aprobado de la inspección y el permiso del evento.	Lunes a viernes de 8:00 a 17:00 (Ingreso de documentos 5 días mínimo antes de realizar el evento)	El cobro de los permisos ocasionales será de acuerdo al riesgo. Los valores por concepto de tasas de servicios se calculan de conformidad al SBU	Informe de revisión en un plazo máximo de tres días laborables.	Ciudadanía en General	Departamento de Prevención del CBZ	Departamento de Prevención del CBZ Av. Héroes de Paquisha y Manuella Calizares (Torre 2 del GAD Municipal de Zamora) (07) 2-405291 (07) 2-405102 Correo electrónico: cuarpobomberoszamora21@yahoo.com	Atención en oficina Departamento de Prevención de Incendios	NO	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	INFORMACIÓN NO DISPONIBLE, debido a que la entidad no cuenta con un mecanismo para medir la satisfacción ciudadana sobre los servicios que brinda a la ciudadanía.	



Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describe si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos / ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos / ciudadanas que accedieron al servicio acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio	
11	PREVENCIÓN DE INCENDIOS • Vehículos de Transporte GUP	Verificar el cumplimiento de las condiciones de seguridad contra incendio en vehículos que transportan materiales peligrosos en cilindros o a granel.	Entregar la documentación necesaria en el Departamento de Prevención de Incendios correspondiente al Evento	1. Solicitar permiso para vehículo (hoja simple) 2. Matrícula del vehículo actualizada. 3. Revisión técnica vehicular actualizada	1. Verificación de solicitud de permiso para el vehículo. 2. Departamento de Prevención revisa la documentación y asigna la inspección al Bombero Inspector 3. Bombero Inspector realiza inspección. 4. El usuario recibe su permiso para vehículos en el Departamento de Prevención de Incendios.	Lunes a viernes de 8:00 a 19:00	El cobro de los permisos ocasionales de funcionamiento serán de acuerdo al acuerdo al servicio	• Tiempo máximo para atender solicitud es de 3 días + La emisión del permiso es inmediata una vez que la inspección sea favorable.	Ciudadanía en General	Coordinaciones de Prevención del CB-DMQ	Av. Héroes de Paquisha y Manuelita Calizares (Torre 2 del GAD Municipal de Zamora) (07) 2-605291 (07) 2-605102 Correo electrónico: cuerpodebomberoszamoraz2@yahoo.com	Atención en oficina y en campo	NO	X	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	INFORMACIÓN NO DISPONIBLE, debido a que la entidad no cuenta con un mecanismo para medir la satisfacción ciudadana sobre los servicios que brinda a la ciudadanía.
12	PREVENCIÓN DE INCENDIOS Procedimiento de Simulacros	Verificar el cumplimiento, la efectividad de la aplicación y constatación de los planes de autoprotección de las empresas solicitantes.	1. Entregar solicitud en secretaría de las oficinas administrativas 2. Estar pendiente a la llamada del funcionario del Departamento de Prevención, encargado de asistir como observador para coordinar el día, fecha y hora. 3. Plan de Contingencia	1. Presentar una solicitud para participar como evaluadores en el simulacro dirigida a la máxima autoridad. 2. Disponer del Plan de Contingencia 3. Ajustar matriz de evaluación 4. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta.	1. Usuario solicita la evaluación del simulacro a través de oficina o correo electrónico al correo institucional: cuerpodebomberoszamoraz2@yahoo.com 2. Inspector llama al solicitante y confirma fecha, hora, lugar del simulacro 3. Se realiza simulacro de emergencia por incendio y/o evacuación. 4. Se realiza la reunión con los responsables de la entidad solicitante para explicar los puntos a mejorar.	Lunes a viernes de 8:00 a 17:00 de acuerdo a requerimiento de las autoridades pertinentes	Sin costo	Requerimiento y Coordinación entre el Usuario y el Coordinador	Usuario que solicitó la evaluación	Departamento Preventivo del CBZ	Av. Héroes de Paquisha y Manuelita Calizares (Torre 2 del GAD Municipal de Zamora) (07) 2-605291 (07) 2-605102 Correo electrónico: cuerpodebomberoszamoraz2@yahoo.com	Atención en oficina Prevención de Incendios	NO	X	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	INFORMACIÓN NO DISPONIBLE, debido a que la entidad no cuenta con un mecanismo para medir la satisfacción ciudadana sobre los servicios que brinda a la ciudadanía.
13	PREVENCIÓN DE INCENDIOS • Capacitación de Prevención de Incendios.	Brindar capacitación a la ciudadanía en temas de Prevención de Incendios.	Departamento de Prevención de Incendios.	1. Presentar una solicitud para capacitación dirigida a la máxima autoridad. 2. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta.	1. La solicitud de capacitación llega a la máxima autoridad de la institución. 2. Pasa al área que genera, produce o custodia la información. 3. Se genera una proforma en caso de que el servicio tenga costo y se envía al correo electrónico. 4. En caso de charlas gratuitas o capacitaciones con costo se coordina la fecha con el funcionario asignado. 5. Se imparte la capacitación	Lunes a viernes de 8:00 a 17:00	7% SBU	Respuesta en 3 días laborales	Empresas, Instituciones políticas, organizaciones sociales	Departamento de Prevención de Incendios ubicado en las instalaciones del Cuerpo de Bomberos Zamora	Av. Héroes de Paquisha y Manuelita Calizares (Torre 2 del GAD Municipal de Zamora) (07) 2-605291 (07) 2-605102 Correo electrónico: cuerpodebomberoszamoraz2@yahoo.com	Av. Héroes de Paquisha y Manuelita Calizares (Torre 2 del GAD Municipal de Zamora) (07) 2-605291 (07) 2-605102 Correo electrónico: cuerpodebomberoszamoraz2@yahoo.com	No	X	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	INFORMACIÓN NO DISPONIBLE, debido a que la entidad no cuenta con un mecanismo para medir la satisfacción ciudadana sobre los servicios que brinda a la ciudadanía.
14	PREVENCIÓN DE INCENDIOS: • Investigación de Causalidad de Incendios	Determinar área de origen, la causa y dinámica de los incendios que se producen en el Cantón Zamora y a nivel nacional a través de una investigación respaldada por la inspección minuciosa en el lugar donde se ha suscitado un incendio, para generar estadísticas que permitan tomar decisiones para Prevención de Incendios y de ser el caso, coadyuvar en la judicialización de la producción del siniestro.	DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN DE INCENDIOS DEL CBZ Se realiza la investigación cuando: • Cuando por producto del mismo hubo muertos y/o heridos. • Cuando el incendio es estructural es declarado de magnitud. • Cuando el incendio forestal es más de 5 hectáreas en zonas comunes, si es en una reserva ecológica, parques o en zonas protegidas se realizará la investigación en todos los incendios independiente del área afectada. • En estructuras especiales por su uso, por ejemplo, entidades públicas, locales de reunión pública o concentración masiva, centros de enseñanza, guarderías, hospedaje, centros de rehabilitación y correctoriales, centros hospitalarios, ocupaciones especiales como gasolineras, depósitos de gas, etc. • Cuando involucre incidente con materiales peligrosos. • Cuando el oficial o Clase a mando del incendio ha evaluado la escena y tiene indicios de que el incendio haya sido provocado. • Por disposición de Comandancia. • A petición de Fiscalía u otras entidades públicas. • A petición escrita de los afectados.	1. Notificación del RCU 911. 2. Parte del incendio. 3. Oficio o solicitud del requirente.	Procedimiento de Investigación de Incendios.	Lunes a Viernes de 8:00 a 17:00	Sin costo	La activación del equipo de investigadores puede ser en cualquier hora a través de radio frecuencia, medios de comunicación electrónicos y vía telefónica al celular del investigador.	Solicitante Ciudadanía en General, Entidades Municipales, Fiscalía General del Estado, Consejo de la Judicatura, Compañías de seguros, etc)	Departamento de Prevención de Incendios ubicado en las instalaciones del Cuerpo de Bomberos Zamora	Av. Héroes de Paquisha y Manuelita Calizares (Torre 2 del GAD Municipal de Zamora) (07) 2-605291 (07) 2-605102 Correo electrónico: cuerpodebomberoszamoraz2@yahoo.com	Av. Héroes de Paquisha y Manuelita Calizares (Torre 2 del GAD Municipal de Zamora) (07) 2-605291 (07) 2-605102 Correo electrónico: cuerpodebomberoszamoraz2@yahoo.com	NO	X	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	INFORMACIÓN NO DISPONIBLE, debido a que la entidad no cuenta con un mecanismo para medir la satisfacción ciudadana sobre los servicios que brinda a la ciudadanía.
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)												"NO APLICA", debido a que el Cuerpo de Bomberos Zamora no utiliza el Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)							
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												DD/MM/AAAA 31/09/2022							
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												MENSUAL							
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):												SECRETARÍA GENERAL							
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):												KATERINE FERNANDA VILLALTA ZARUMA							
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												secretaria@bomberoszamoraz.gob.ec							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												(07) 2-605291 (07) 2-605102 EXT. 103							