PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, TRÁMITE Y RESPUESTA DE DENUNCIAS ENVIADAS VÍA CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL

1. OBJETIVO

Establecer las directrices, plazos y pasos secuenciales para la recepción, análisis, derivación y respuesta de las denuncias presentadas por la ciudadanía a través del correo electrónico institucional, garantizando una atención oportuna, transparente y conforme a las competencias del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Machala.

2. ALCANCE

Aplica para todas las denuncias recibidas de manera digital que guarden relación directa con las competencias de la institución (por ejemplo: prevención de incendios, inspecciones técnicas, seguridad ciudadana contra siniestros, facturación de tasas de bomberos, conducta del personal, entre otros). Inicia desde la recepción del correo y finaliza con la notificación de la respuesta final al denunciante.

3. POLÍTICAS Y REGLAS DE OPERACIÓN

- **Canal Oficial y Disponibilidad de Recepción:** Se establece como único canal digital oficial el correo electrónico institucional **denuncias@bomberosmachala.gob.ec**, el cual está habilitado para recibir mensajes las 24 horas del día, los 365 días del año.
- **Horario de Gestión y Análisis:** El procesamiento, revisión, asignación y análisis de los casos se realizará exclusivamente en días laborables, de lunes a viernes, en el horario de 08h00 a 17h00 (sin contar fines de semana ni feriados oficiales).
- **Plazo de Respuesta:** El tiempo máximo de respuesta e informe final al denunciante será de veinte (20) días laborables, contados a partir del día hábil siguiente a la recepción del correo electrónico.
- **Responsabilidad de la Respuesta:** El área encargada de la recepción inicial solo actúa como canal de control y derivación. La investigación profunda y la respuesta técnica/legal final es de responsabilidad exclusiva del Área o Departamento competente sobre el cual recaiga la queja o denuncia.
- **Política de Confidencialidad y Reserva:** Se mantendrá la estricta confidencialidad de la persona que ponga la denuncia con el único objetivo de investigar, de identificar y de corregir, en caso de ser necesario sancionar, por la falta anunciada. Se garantiza la seguridad, reserva y

confidencialidad absoluta de los datos de identidad de la persona denunciante durante todo el proceso.

- **Formalización de la Denuncia para el Debido Proceso:** En caso de requerirse la formalización de la denuncia para fines sancionatorios o legales, el denunciante tendrá que presentarse de manera escrita con la firma física en las instalaciones de la institución, de forma adicional a lo ya enviado al correo de denuncias, para poder proceder con el trámite correspondiente en el debido proceso.

4. DESCRIPCIÓN DEL PASO A PASO (FLUJO DEL PROCEDIMIENTO)

Paso 1: Recepción y Registro Inicial

- **Responsable:** Responsable del Correo de denuncias.
- **Descripción:**
  1. Revisar diariamente el buzón de la cuenta institucional **denuncias@bomberosmachala.gob.ec** dentro del horario laboral (08h00 a 17h00). Los correos que ingresen fuera de este horario o en días festivos se considerarán recibidos al inicio de la jornada hábil siguiente.
  2. Verificar de forma preliminar que la denuncia cuente con los datos mínimos (identificación, descripción de los hechos, evidencias si las hay y datos de contacto).
  3. Asegurar la aplicación de los protocolos de reserva de identidad del denunciante en el sistema desde este primer contacto.
  4. Registrar la denuncia en la matriz interna de control (asignando un código único correlativo y fijando la fecha máxima de los 20 días laborables).

Paso 2: Análisis de Competencia y Derivación

- **Responsable:** Responsable del Correo de denuncias / Filtro Inicial.
- **Descripción:**
  1. Analizar si el objeto de la denuncia corresponde a las competencias del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Machala.
  2. **Si NO es competencia:** Se redactará un correo de respuesta al ciudadano desde la cuenta **denuncias@bomberosmachala.gob.ec** en un plazo no mayor a 48 horas hábiles, explicando la falta de competencia y, de ser posible, orientándolo hacia la institución correcta. Se cierra el caso.
  3. **Si SÍ es competencia:** Identificar con precisión el área técnica u operativa responsable del tema (ej. Dirección de Prevención, Talento Humano, Financiero, etc.) y remitir formalmente la denuncia con sus anexos en un plazo máximo de 24 horas hábiles, resguardando siempre la confidencialidad de los datos personales del remitente.

Paso 3: Investigación, Análisis y Elaboración de Respuesta

- **Responsable:** Director, Jefe o Responsable del Área Competente.
- **Descripción:**
    1. El área asignada asume la responsabilidad total del caso. Deberá realizar las inspecciones, verificaciones técnicas, auditorías documentales o requerimientos internos necesarios para esclarecer los hechos denunciados, enfocándose en identificar y corregir las faltas reportadas.
    2. Si la gravedad del caso lo amerita para aplicar sanciones o continuar con el debido proceso, el área solicitará al ciudadano (a través del responsable del correo) la comparecencia para la entrega de la denuncia de manera escrita con su respectiva firma física.
    3. Elaborar el informe técnico o el acto administrativo que dé solución o respuesta formal a la problemática planteada.
    4. Redactar la contestación oficial dirigida al ciudadano, asegurando un lenguaje claro, técnico y debidamente fundamentado.

Nota: Este paso debe ejecutarse optimizando el tiempo para no vulnerar el plazo máximo global de 20 días laborables.

Paso 4: Notificación y Cierre

- **Responsable:** Área Competente (con copia al canal de control de denuncias).
- **Descripción:**
    1. Enviar la respuesta oficial firmada por la autoridad del área al correo electrónico proporcionado por el denunciante, utilizando o copiando el canal oficial **denuncias@bomberosmachala.gob.ec**.
    2. Remitir una copia del descargo al área de control inicial para que actualice la matriz de seguimiento, registrando la fecha de cierre y el estado de "Atendido".

5. GUÍA PARA EL CIUDADANO: ¿CÓMO REALIZAR UNA DENUNCIA?

Para que su denuncia sea procesada de manera ágil y efectiva por el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Machala, el requerimiento debe ser remitido exclusivamente a la dirección electrónica: **denuncias@bomberosmachala.gob.ec**, conteniendo obligatoriamente la siguiente información estructurada:

- **Datos del Denunciante:**
    - Nombres y apellidos completos.
    - Número de Cédula de Identidad o RUC.
    - Teléfono de contacto.

- **Detalle de la Denuncia:**
  - **Asunto del correo:** Colocar una frase breve (Ej: *Denuncia - Falta de permisos de seguridad en local comercial* o *Queja - Trámite de inspección retrasado*).
  - **Descripción de los hechos:** Explicación clara, cronológica y detallada de lo sucedido, indicando direcciones exactas, nombres de los involucrados (si se conocen) o el establecimiento objeto de la queja.
- **Evidencias (Opcional pero recomendable):**
  - Adjuntar fotografías, videos, facturas o documentos digitales que sustenten los hechos reportados.

Garantía de Confidencialidad y Requisito de Formalización:

- ✓ **Seguridad y Reserva:** La institución garantiza la absoluta confidencialidad y reserva de su identidad y datos personales. Esta información se resguarda con el único objetivo de investigar, identificar, corregir o sancionar las faltas anunciadas, precautelando siempre su seguridad.
- ✓ **Firma Física para Procesos Legales:** Con el fin de cumplir estrictamente con el debido proceso, si la denuncia requiere la apertura de un expediente administrativo sancionatorio formal, el ciudadano deberá presentarse a ratificarla de manera escrita con su firma física en nuestras oficinas, actuando como un respaldo adicional al correo enviado.

Nota Importante sobre los plazos: Nuestro canal digital **denuncias@bomberosmachala.gob.ec** recibe sus requerimientos las 24 horas del año; no obstante, el equipo técnico analiza los casos exclusivamente en **jornadas laborables** de lunes a viernes de **08h00 a 17h00**. A partir del día hábil siguiente a su envío, la institución dispone de un **tiempo máximo de 20 días laborables** para emitir y notificarle la resolución final a su correo.