

Evaluación Ex post a Cuarteles de Bomberos 2016

[VOLVER A ESTUDIOS](#)

[IR AL RESUMEN EJECUTIVO](#)

Introducción

El presente documento sintetiza el estudio “*Cuarteles de bomberos*” encargado por la Subsecretaría de Evaluación Social a la empresa consultora QProject S.A. Tiene por objetivo definir estándares que aporten a la retroalimentación y formulación de nuevas iniciativas a través del análisis de diversos aspectos de la operación de los recintos.

Contiene el análisis de 10 recintos: 6 de Tipo 1 entre 650 y 750 metros cuadrados y, 4 de Tipo 2 y 3 entre 350 a 600 metros. Se realizaron 467 encuestas y una prueba piloto.

Análisis

Cuarteles de Bomberos Tipo 2 y 3 (350-600 metros cuadrados)

Cuartel de Bomberos de Punitaqui. BIP 30083852	Segunda Compañía de Bomberos de Coronel. BIP 30103275
Cuartel de Bomberos Sexta Compañía de San Fernando. BIP 30110224	Cuartel Tercera Compañía, de Bomberos de Coyhaique. BIP 30083859

Propósito	Servicio prestado y cumplimiento de propósito	Demanda
Mejorar cobertura de emergencias por falta de infraestructura o deficiencia de la misma.	Se alcanzan a cubrir el 100% de los siniestros. Cuentan con menor cantidad de voluntarios que lo requerido para su óptimo funcionamiento principalmente porque los voluntarios realizan turnos en otras compañías afectando la cantidad normal de personal ante una emergencia. Por otro lado se necesita mayor comprensión de urgencia por parte de la población para hacer más efectivo el servicio y contratar personal remunerado para realizar tareas administrativas. Los recintos cumplen su propósito.	En recintos tipo dos existe una amplia sobrestimación de la demanda por incendios que va entre 165% y 797% siete veces mayor a los estimado y, en el único recinto tipo 3 hay subestimación de demanda que llega al 19%

Provisión del servicio

Los recintos en general presentan tiempos apropiados de reacción que van entre 3-10 min salvo en lugares muy alejados. En general, existe conformidad respecto del funcionamiento y operación de los recintos evaluando positivamente en 91%, un recinto presenta un 84% de conformidad principalmente por la escasez de personal. Mientras que la encuesta relativa a la función bomberil revela que entre un 92% y 100% del personal considera que se realiza una buena labor bomberil, versión similar al porcentaje de los voluntarios ante la misma pregunta.

Preservación de la Infraestructura

La mayoría de los recintos cuentan con espacios bien dimensionados y buen diseño arquitectónico, sin embargo, un recinto presenta problemas con respecto a la calidad de la infraestructura generando filtraciones y daños en paredes y pisos. Pese a lo anterior, funcionan de manera óptima. Un cuartel presenta uno de los mejores diseños y disposición de recintos, sin embargo, cuenta con el mismo déficit de todos los cuarteles que es la falta de espacio destinado a bodega

Cuarteles de Bomberos Tipo 1 (650-750 metros cuadrados)

Cuartel de Bomberos Primera Compañía de Quilpué. BIP 30104073	Segunda Compañía y Superintendencia Cuerpo de Bomberos, San Pedro de la Paz. BIP 20189665
Cuartel Primera Compañía de Bomberos de San Antonio. BIP 30078149	Séptima Compañía de Bomberos, Temuco. BIP 30123273
Cuartel Séptima Compañía de Bomberos de Rancagua. BIP 30091581	Cuartel General de Bomberos de Dalcahue. BIP 30072729

Propósito	Servicio prestado y cumplimiento de propósito	Demanda
Mejorar cobertura de emergencias por falta de infraestructura o deficiencia de la misma.	Se alcanzan a cubrir el 100% de los siniestros. En algunos recintos cuentan con dotación inferior a la proyectada, sin embargo, la percepción en encuestas es positiva de acuerdo al óptimo funcionamiento. Un 85% de los voluntarios estima que existe un buen funcionamiento. Por otro lado, todos los recintos requieren contratar personal remunerado pudiendo ser, secretaria, maquinista, cuartelero o mayordomo. Los recintos cumplen su propósito, pero uno no presenta las condiciones óptimas de diseño para el funcionamiento de emergencias y otro comparte dependencias con una superintendencia lo que no es recomendable.	Existe una subestimación de la demanda en 2 casos. En uno se ajusta a lo proyectado. Y en 3, existe una brecha muy amplia entre demanda proyectada de siniestros y lo real entre 153% y 345% de lo estimado. Lo anterior debe entenderse en un contexto de la locación de los recintos y el aumento tanto de incendios forestales como de accidentes.

Provisión del servicio

En general, existe conformidad respecto del funcionamiento y operación de los recintos, donde se evalúa positivamente en 90%, un recinto presenta un 65% y otro un 83% de conformidad, el primero debido a la escasez de espacio y el segundo a la escasez de personal. Mientras que la encuesta relativa a la función bomberil revela que entre un 85% y 98% del personal considera que se realiza una buena labor bomberil, versión similar al porcentaje de los voluntarios ante la misma pregunta. Por otro lado, la céntrica localización de los recintos permite tiempos adecuados de llegada entre 5-10 minutos.

Preservación de la Infraestructura

Se cuenta con espacios bien dimensionados sólo en algunos recintos. En otros, se presentan problemas con instalaciones que generan fugas y filtraciones, falta de inmobiliario y sobredotación de dormitorios. Además, en su mayoría y de acuerdo a lo observado y encuestas no existe un tamaño adecuado de las bodegas, por lo que, se han habilitado otros espacios de los recintos para este uso, por ejemplo, el baño de discapacitados. Un recinto comparte infraestructura con una superintendencia y su alarma está instalada en las cercanías de dependencias administrativas generando gran contaminación acústica. Se aprecian problemas de mantenimiento de los recintos y de tipo constructivo teniendo que realizar reparaciones en la mayoría.

Hallazgos y recomendaciones

Tipo	Hallazgos	Recomendación
Infraestructura	Se presentan defectos y fallas en materia constructiva traducidas en filtraciones en la mayoría de los recintos y poco espacio para bodegaje. Se aprecia un déficit en la calidad de las construcciones principalmente en recintos tipo 1 y en menor grado en tipo 2 y 3, estos últimos presentan recintos con mejores condiciones de mantenimiento. En su mayoría, no cuentan con el espacio adecuado para guardar vestuario, otros los estacionamientos son inadecuados. Además, no cuentan con accesibilidad universal, ya que sólo se manifiesta en baños para discapacitados y en un recinto es utilizado como lavandería.	Mejorar los estándares de calidad de construcciones con miras hacia un aumento tanto de la ocupación como de la demanda. Además de Reducir el consumo energético de los nuevos cuarteles y hacerlos más sostenibles.
Localización	La localización es céntrica y bien evaluada por los voluntarios con nota promedio 6,6, sin embargo, esta centralidad se puede ver afectada por problemas de congestión a la salida de los recintos y calles con sólo un sentido que pueden dificultar los tiempos de llegada. Pese a lo anterior, todos los recintos manifiestan llegar a tiempo a las emergencias con un 100% de eficiencia. Los recintos se encuentran en zona de riesgo: 3 en zona de riesgo por tsunami y 7 en zonas de riesgo de incendio forestal. La mayoría de los recintos no posee estacionamientos adecuados, información relevante dado que un 54,6% indica movilizarse en vehículo al cuartel.	Generar estudios previos de localización y su impacto en tiempo de desplazamiento en diferentes horarios para determinar los lugares correctos de instalación de infraestructura.
Demanda	Existe subestimación y sobrestimación de demanda generando una brecha que se amplía llegando en casos a ser entre 3 a 7 veces superior a lo proyectado o por el contrario siendo sólo una cuarta parte de lo proyectado. En el mejor de los casos siendo sólo 50% superior a la estimado o en su defecto siendo 4% menor de lo estimado. Cabe destacar, que el aumento de siniestros puede estar afectado por muchas variables por lo cual la estimación es compleja sobre todo con valores tan disímiles entre años.	La metodología debe considerar la especialización de ciertos recintos lo que puede generar áreas de coberturas diferentes a las iniciales afectando la estimación.
Financiamiento	Existe un crecimiento de los aportes privados a las compañías, como parte de estrategias de responsabilidad social empresarial, que permite a las compañías cierta gratuidad en servicios básicos. Esta oportunidad financiera, en conjunto con las campañas de recolección, los socios cooperadores y los aportes municipales, pudiera permitir disponer de una base de recursos más estable para las compañías y así contar con la disponibilidad de recursos anuales con mayor precisión, para establecer programadas adecuados de operación y mantenimiento.	Estandarizar un modelo de control de gastos de servicios básicos, aun manteniendo el acuerdo de no pago, para mantener una homogenización respecto de los consumos.
Satisfacción de usuario	Respecto de la funcionalidad de los recintos un 93,3% de los voluntarios manifiesta que el proyecto ha contribuido a resolver el problema o necesidad que planteaba. Mientras que, un 93,9% considera que la ubicación del cuartel permite acceder con facilidad a los siniestros, lo que está relacionado con un 69,8% que evalúa con nota 7 la labor de bomberos. La calidad de infraestructura es el ítem con menor aprobación, sin embargo, un 51,5% lo califica con nota 7 y sólo un 1,8% lo reprueba	Incorporación de mayor espacio en los recintos y la necesidad de contar con un gimnasio como requerimiento común levantado de las encuestas
Programación y operación	Se alcanza a cubrir el 100% de los siniestros. En algunos recintos cuentan con dotación inferior a la proyectada y con espacios reducidos que podrían afectar el óptimo funcionamiento. Los recintos necesitan contar con personal remunerado que permita realizar una labor más eficiente en ámbitos de gran importancia como maquinistas o cuarteros. La mayoría de los recintos cuentan con las condiciones mínimas óptimas en cuanto a diseño equitativo, sin embargo, un recinto no se adapta a este parámetro. Pese a lo anterior, 85% de los voluntarios estima que existe un buen funcionamiento de los recintos.	Disponer de un número suficiente de voluntarios por turno de manera permanente, de acuerdo a lo estimado entre a 10 a 12. Además, contar con personal remunerado: maquinistas, secretarías y cuarteros