

BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS DE COSTA RICA



ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

FUNCIONES DE UNIDADES INSTITUCIONALES

Tabla de Contenido

Presentación	3
Organigrama Institucional	4
Estructura Organizativa	5
- Consejo Directivo	5
- Auditoría Interna.....	6
- Secretaría de Actas	6
1. Dirección General.....	7
1.1. Asesoría Jurídica.....	7
1.2. Planificación	8
1.3. Contraloría de servicios.....	8
1.4. Comunicación Estratégica.....	9
1.5. Mercadeo.....	9
2. Dirección Administrativa	10
2.1. Unidad de Servicios Financieros.....	10
2.2. Servicios Generales.....	11
2.3. Proveduría	12
2.4. Recursos Humanos	13
2.5. Unidad de Mantenimiento Vehicular	14
3. Dirección Operativa.....	14
3.1. Operaciones	16
3.2. Unidad de Bomberos Voluntarios.....	16
3.3. Academia Nacional de Bomberos	17
3.4. Unidad de Prevención e Investigación de Incendios	17
3.5. Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones.....	17
3.6. Oficina de Planes y Operaciones	20

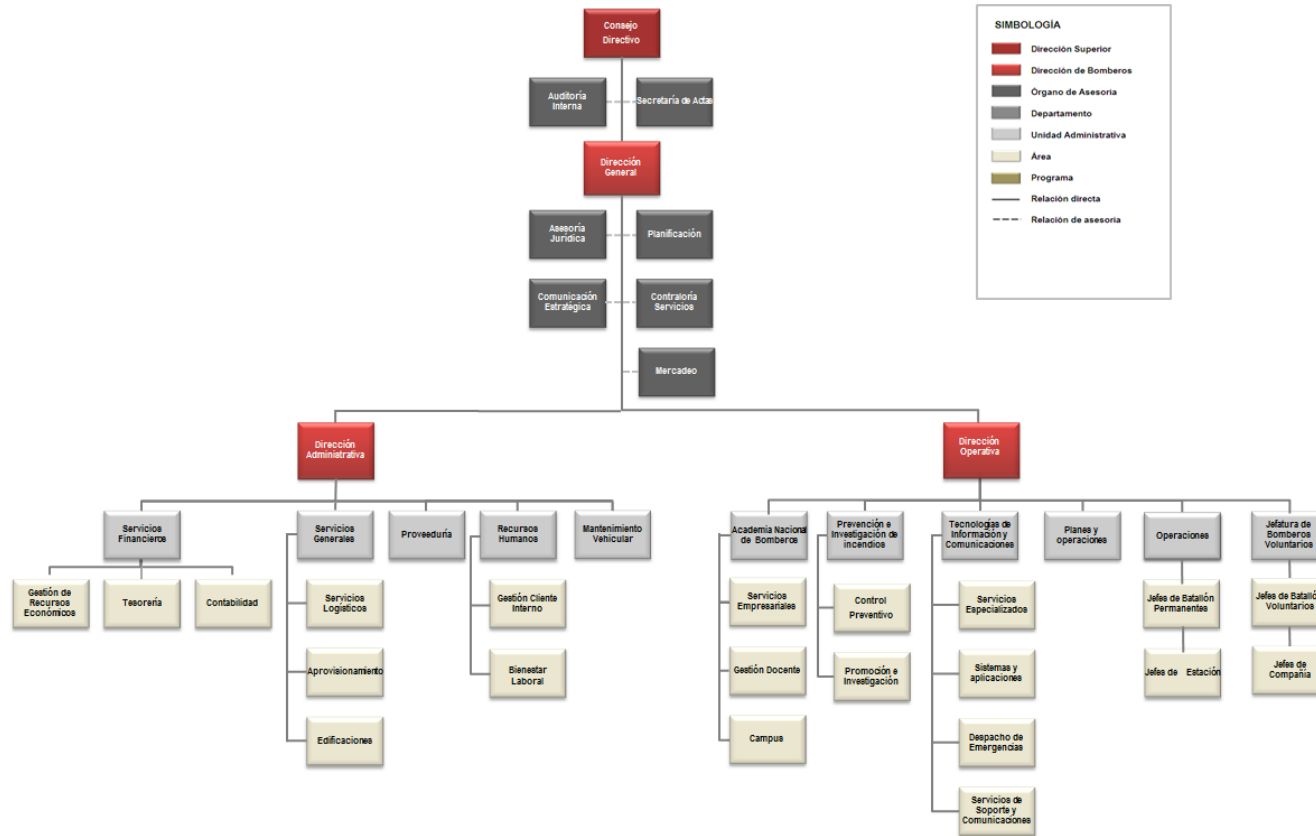
Presentación

La Estructura Organizacional del Benemérito Cuerpo de Bomberos permite establecer según su diseño, los encargados, funciones y responsabilidades de cada una de las unidades que le conforman.

Lo anterior en pro de ilustrar claramente a sus colaboradores, el alcance y las limitaciones de sus roles, dentro de la Organización, facilitando la división del trabajo y eficiencia de la misma.

En virtud de lo expuesto y de conformidad con lo definido en la ley 8228 del Benemérito Cuerpo de Bomberos, así como lo dispuesto por el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica, MIDEPLAN, se presenta mediante este informe, el detalle de las funciones de las Unidades que conforman la estructura organizativa del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica.

Organigrama Institucional



Estructura Organizativa

De conformidad con lo establecido en la Ley 8228 del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, mediante los artículos 7 y 7bis.

En virtud de lo anterior, la estructura organizativa de la Organización se compone de la siguiente manera:

- Consejo Directivo

El Cuerpo de Bomberos de Costa Rica funciona bajo la dirección superior de un Consejo Directivo, integrado por cinco miembros, quienes eligen de su seno, anualmente, un presidente. Tres de estos miembros son designados por la Junta Directiva del Instituto Nacional de Seguros y los dos restantes son elegidos por los funcionarios del Cuerpo de Bomberos.

El Consejo Directivo del Cuerpo de Bomberos de Costa Rica fue creado mediante la modificación a la Ley 8228, aprobada en el mes de agosto de 2008.

Las principales funciones del Consejo Directivo del Cuerpo de Bomberos de Costa Rica son:

- a. Autorizar la organización del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, en lo correspondiente a la creación de puestos, así como la definición y asignación de competencias de las diferentes dependencias.
- b. Emitir los reglamentos de organización y servicio necesarios para el adecuado desempeño de las funciones del Cuerpo de Bomberos.
- c. Nombrar y/o remover al Director General de Bomberos y al auditor interno.
- d. Emitir la normalización técnica y el ordenamiento, que serán de acatamiento obligatorio para las personas físicas o jurídicas, así como para las entidades públicas o privadas, en materia de seguridad, de protección contra incendio y de seguridad humana.
- e. Aprobar el plan estratégico y el plan anual operativo.
- f. Acordar los presupuestos, modificaciones y su liquidación anual.
- g. Velar por el cumplimiento de las disposiciones de las autoridades de control o de carácter técnico que tengan competencia sobre el Cuerpo de Bomberos.
- h. Definir las tarifas que el Cuerpo de Bomberos cobrará por la prestación de los servicios especiales y sus variaciones, lo cual se establecerá en el reglamento de la Ley 8228.

Actualmente, este Consejo Directivo está integrado por:

- **Sr. Elian Villegas Valverde (presidente)**
 - **Sr. Álvaro Escalante Montealegre (vicepresidente)**
 - **Sra. Wendy Varela Mata**
 - **Sr. Moisés Valitutti Chavarría**
 - **Sr. Ronald Carballo Cascante**
-
- **Auditoría Interna**

Esta unidad realiza auditorías o estudios especiales semestralmente, en relación con los fondos públicos sujetos a su competencia institucional, incluidos fideicomisos, fondos especiales y otros de naturaleza similar. Asimismo, efectúa, semestralmente, auditorías o estudios especiales sobre fondos y actividades privadas, de acuerdo con los artículos 5 y 6 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, en el tanto estos se originen en transferencias efectuadas por componentes de su competencia institucional.

La auditoría interna posee un papel muy importante, ya que vela por el cumplimiento, la validez y la suficiencia del sistema de control interno, con el fin de brindar un informe de ello y proponer las medidas correctivas pertinentes.

Auditor Interno. Sr. Marco A. Bermúdez Alvarado.

- **Secretaría de Actas**

La secretaría de actas colabora en labores de apoyo logístico, coordinación, administración, seguimiento y respaldo, de las sesiones ordinarias y extraordinarias, tanto del Consejo Directivo, como de los Comités de Inversiones, Auditoría y Tecnología.

Además, apoya a la Administración Superior en todas las labores que se presentan como necesarias para el cumplimiento de las metas y objetivos proyectados según los planes institucionales.

El Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica está compuesto por tres Direcciones:

1. Dirección General
2. Dirección Administrativa
3. Dirección Operativa

Todas ellas bajo el liderazgo de un Consejo Directivo.

1. Dirección General

La Dirección General es la dependencia administradora del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica y está integrada por un Director y un equipo de colaboradores.

Dentro de las principales funciones que posee La Dirección de Bomberos se encuentran:

- a. Representar al Cuerpo de Bomberos ante las autoridades nacionales o internacionales, instituciones públicas o privadas.
- b. Planear, organizar, coordinar, dirigir, controlar y evaluar las acciones tendientes a optimizar el uso de todos los recursos para lograr los objetivos del Cuerpo de Bomberos.
- c. Solicitar al Consejo Directivo la aprobación de los planes, los proyectos, los reglamentos, las modificaciones de la estructura organizativa interna, la creación de plazas, el establecimiento de servicios y otros aspectos indispensables para el debido funcionamiento del Cuerpo de Bomberos.
- d. Presentar el Plan Anual Operativo y el Plan de Presupuesto (ordinario y extraordinarios), para someterlos ante el Consejo Directivo para su aprobación, así como, la rendición de cuentas sobre las operaciones efectuadas en el curso del ejercicio anual concluido.
- e. Someter a la aprobación del Consejo Directivo el plan estratégico y organizacional del Cuerpo de Bomberos.
- f. Promover la creación de servicios especiales como actividades generadoras de recursos.
- g. Nombrar y remover al personal del Cuerpo de Bomberos, de conformidad con la normativa aplicable.
- h. Delegar sus atribuciones y funciones en los Jefes de Departamento o en otros funcionarios de la organización, salvo cuando su intervención personal sea legalmente obligatoria.
- i. Además, la Dirección de Bomberos es la que propone ante el Consejo Directivo los objetivos estratégicos y los proyectos que la organización requiere, en su búsqueda permanente del mejoramiento.

Director General: Ing. Héctor Chaves León

1.1. Asesoría Jurídica

Se encarga de velar por los intereses de la organización en aspectos judiciales y brinda la correspondiente asesoría jurídica tanto al Consejo Directivo, como a la Administración Superior y a los funcionarios institucionales; además se encarga de refrendos de contrataciones administrativas y capacitaciones jurídicas.

1.2. Planificación

Participa en procesos de planificación, organización y gestión de planes, programas y proyectos, que faciliten la toma de decisiones de la Administración y el logro de los objetivos estratégicos de la organización. Además, dirige y participa en procesos de planificación, funciones de promoción, organización, investigación, programación (diagnóstico, formulación, ejecución), evaluación y asesoría en los ámbitos descritos.

1.3. Contraloría de servicios

Es la instancia encargada de impulsar y fomentar una cultura de mejoramiento continuo de los servicios que presta el Cuerpo de Bomberos a los usuarios de su servicio, tanto en sus oficinas administrativas, estaciones de bomberos o en cualquier sitio donde se atienda una emergencia.

Si un usuario no ha sido atendido adecuadamente y siente que las actuaciones de los bomberos no lo satisfacen o percibe que el uso racional de los recursos públicos no es el adecuado, tiene a través de la Contraloría de Servicios un mecanismo de participación y puede efectuar denuncias, sugerencias o consultas.

Por lo tanto, es importante que los ciudadanos conozcan donde pueden acudir en caso de tener alguna sugerencia, inconformidad, recomendación, queja o denuncia en relación con los servicios prestados por el Benemérito Cuerpo de Bomberos y sobre las actuaciones de los funcionarios en el ejercicio de sus labores bomberiles, cuando estime que afecten directa o indirectamente los servicios prestados.

A las personas se les garantiza que sus denuncias, quejas o sugerencias serán resueltas y que en caso necesario su identidad se mantendrá en secreto.

¿Cuándo acudir a la Contraloría de Servicios?

Cuando:

- a. Un usuario ha presentado una consulta, trámite o sugerencia ante cualquier oficina o estación de bomberos y ésta no haya sido resuelta satisfactoriamente o tenga alguna disconformidad con el servicio recibido.
- b. Se tengan quejas, denuncias o sugerencias sobre los servicios prestados por el Cuerpo de Bomberos en cualquier oficina, estación de bomberos o en la atención de una emergencia (incluye el traslado a la emergencia).
- c. Existan razones para que un usuario manifieste su inconformidad y desee reclamar en forma individual o colectiva, sobre la calidad de los servicios que recibe de parte del Cuerpo de Bomberos y quiera garantizar que sus demandas serán oídas y resueltas.

¿Cómo se pueden presentar las quejas, denuncias o sugerencias?

Todo usuario puede interponer consultas, quejas o sugerencias sobre los servicios prestados por los bomberos, Podrán hacerlo personalmente o por otro medio, pero es indispensable que se incluya:

- a. Nombre, número de cédula y teléfono.
- b. Dirección, fax o correo electrónico donde recibir notificaciones.
- c. Detalle de los hechos u omisiones que motivan la queja o sugerencia.
- d. Indicación clara de las posibles personas o dependencias involucradas.
- e. Cualquier referencia o elementos de prueba.

Si desea remitir alguna queja o sugerencia debe ser remitida a cualquiera de las siguientes direcciones:

- Correos electrónicos: contraloria@bomberos.go.cr
- Teléfono: (506)2547-3758
- Fax: (506)2547-3789
- Ubicación física: 3º piso, Edificio Oficinas Centrales de Bomberos, San José Avenida 3, Calle 18. Costado norte de la parada de buses "La Coca Cola".

1.4. Comunicación Estratégica

Vela por la imagen de la organización, se encarga de la planeación, organización e implementación de campañas de información y actividades de proyección social y de marca. Dada a la gran importancia que tienen los medios de comunicación, se atienden diariamente los requerimientos de información de los diferentes periodistas. También integra la banda, escolta y rondalla de bomberos.

1.5. Mercadeo

El objetivo principal del área de mercadeo se fundamenta en apoyar los servicios que comercializa el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica para el público externo; principalmente los servicios técnicos de la Unidad de Prevención e Investigación de Incendios y los cursos de la Academia Nacional de Bomberos, entre otros.

De igual manera, se encarga de gestionar los patrocinios para las actividades que la organización requiera.

Por último el área de Mercadeo es el enlace con la Fundación Bomberos por siempre para trabajos en conjunto.

2. Dirección Administrativa

El objetivo de la Dirección Administrativa es garantizar el alineamiento estratégico, la efectividad y la sostenibilidad de la gestión táctica y operativa de los servicios administrativos, con el fin de asegurar la consecución de los objetivos estratégicos de la institución.

Está integrada por las unidades de: Proveduría, Servicios Financieros, Servicios Generales, Recursos Humanos.

Director Administrativo: Sr. Bernal Alvarado Delgado.

2.1. Unidad de Servicios Financieros

Cuenta con varias funciones en diversas áreas:

- **Área de Tesorería:** registra, ejecuta y documenta todos los pagos que solicitan las diferentes dependencias del Cuerpo de Bomberos; mantiene conciliadas todas las cuentas corrientes, tales como: cuentas por pagar a proveedores, obligaciones eventuales a pagar CP, impuesto al combustible y depósitos no identificados por investigar.
- **Área de Gestión de Recursos Económicos:** involucra los procesos de captación, inversiones y presupuestos.
 - o **Captación** gestiona, durante el mes, la recuperación de los recursos que corresponden al Cuerpo de Bomberos, provenientes de las diferentes fuentes de ingresos identificadas durante el mes anterior, y registra en el sistema las cuentas por cobrar respectivas; mantiene conciliadas las cuentas por cobrar relacionadas con: CTAC, 4% de las primas de seguros, 1,75% del tributo a la electricidad, impuesto de renta retenido, impuesto sobre las ventas, impuesto único sobre los combustibles, incapacidades de funcionarios y los salarios de los empleados del INS. **Inversiones:** realiza una presentación al Comité de Inversiones, informando sobre el estatus del portafolio y explicando las nuevas propuestas que ayuden a mejorar los recursos financieros del Cuerpo de Bomberos, gestiona que los recursos recuperados durante el mes sean invertidos en el portafolio de inversión de la organización, procurando una mayor rentabilidad de los mismos; fondea, a más tardar los miércoles de cada semana, las cuentas corrientes, según la información brindada por el flujo de caja, con respecto a las necesidades de efectivo que tenga cada dependencia. Confecciona y supervisa, en forma semanal, el flujo de caja para todas las dependencias del Cuerpo de Bomberos.

- **Presupuesto:** formula, ejecuta, controla y liquida el presupuesto de la organización, además de que enlaza e informa a la Contraloría General de la República sobre la administración de los recursos públicos administrados por el Cuerpo de Bomberos. Coordina y guía a las dependencias de Bomberos en los procesos de formulación y ejecución presupuestaria. Fiscaliza la administración de los recursos presupuestarios en todas las etapas del periodo presupuestario, mediante informes, capacitaciones y conciliaciones de las dependencias con presupuesto global y la Contraloría General de la República.
- **Área de Contabilidad:** elabora, mensualmente, los estados financieros y brinda, tanto al Consejo Directivo como a cualquier ente acreditado que lo solicite, los estados financieros del Cuerpo de Bomberos y su documentación, en forma completa, oportuna y veraz; realiza la confección de informes a Gerencia, concilia todas las cuentas bancarias que afecten el fondo del Cuerpo de Bomberos; otorga asesoramiento en el uso de cuentas contables requeridas durante el desarrollo de las actividades a las diferentes unidades administrativas y entes externos que lo soliciten; actualiza los libros contables legales y colabora en tomas físicas de inventario, también registra y verifica la documentación asociada a los procesos contables, realiza asientos de ajuste por diferencial cambiario; recibe, revisa y verifica las conciliaciones de prestaciones legales, préstamos a empleados, intereses por cobrar, inventarios, cobro de incapacidades, garantías, depreciación, gastos pagados por adelantado y cuentas por pagar. Elabora reportes de costos indirectos para el Convenio de Servicios de Salvamento, Control y Extinción de Incendio en el Aeropuerto Internacional, suscrito entre el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica y el Consejo Técnico de Aviación Civil (CETAC).

2.2. Servicios Generales

Esta Unidad ejecuta el control administrativo y presupuestario de la Unidad, así como el control de prestaciones al personal (vacaciones, permisos, incapacidades, licencias), control y ejecución del Plan Anual Operativo, administración de contratos de bienes y servicios (formulación y ejecución contractual).

Cuenta con varias funciones, definidas en las tres áreas que la conforman:

- **Área de Aprovevisionamiento:** brinda atención del abastecimiento de los uniformes administrativos y operativos, mobiliario, menaje, suministros de oficina, cómputo y aseo; además recibe y dispone de toda la mercadería comprada en la organización, así mismo almacena todos los suministros adquiridos.
- **Área de Servicios Logísticos:** se realiza el control de bienes, plaqueo, replaqueo y tomas físicas de los activos, gestión de servicio público y telecomunicaciones, actualización de permisos de funcionamiento (Ministerio de Salud), trámites de exoneración de bienes inmuebles, informes de combustible, administración del

portafolio de seguros del Cuerpo de Bomberos (emisión, renovación, reclamos e indemnizaciones), administración de la flotilla vehicular de Oficinas Centrales, custodia y reproducción de la documentación, así como recepción de la central telefónica y atención de público en oficinas centrales.

- **Área de Edificaciones:** en esta área se gestionan funciones dirigidas a:
 - Atención de reportes de averías, acondicionamiento de las edificaciones (remodelaciones de pequeña escala), mantenimiento preventivo, atención de ordenanzas ley 7600, elaboración y ejecución de contratos de mantenimiento.
 - Atención a la construcción de nuevas estaciones de bomberos y sedes técnicas-administrativas, acondicionamiento de las edificaciones (remodelaciones de alta escala).

2.3. Proveeduría

El Capítulo XV “Funcionamiento de las Proveedurías Institucionales del Sector Público”, del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa establece en su artículo N°222, las funciones Generales de las Proveedurías:

Las proveedurías institucionales fungirán como órgano técnico institucional en materia de Contratación Administrativa y contarán con una estructura organizativa básica que les permita cumplir en forma eficiente y oportuna con las funciones de conducción de los procedimientos de contratación administrativa, de almacenamiento y distribución de bienes y de levantamiento y confección del inventario permanente de todos sus bienes, cuando corresponda, para ello cada institución deberá adoptar las medidas pertinentes para dotar a dichas unidades de los recursos humanos y materiales indispensables, para ejecutar debidamente la labor que les ha sido encomendada.

Aunado a lo anterior, el Reglamento Interno de Contratos Administrativos del BCBCR. En su Título II, Capítulo primero, define:

*“... **Artículo 4.- Responsabilidad de la gestión de contratación.** Toda compra, venta y arrendamiento de bienes y servicios deberá tramitarse por medio de la Unidad de Proveeduría del Cuerpo de Bomberos, en adelante Unidad de Proveeduría...*

***Artículo 8.- Funciones de la Unidad de Proveeduría.** La Unidad de Proveeduría, tiene a su cargo, todo lo relativo a la tramitación, ejecución y terminación de los concursos regidos por la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento, este Reglamento Interno y otras disposiciones legales conexas; en razón de satisfacer las necesidades de contratación administrativa para el apropiado cumplimiento de los fines y objetivos institucionales, salvo las excepciones contenidas en el artículo 3 de este Reglamento.*

El funcionamiento de la Proveeduría será conforme lo establecido en el Capítulo XV

Funcionamiento de las Proveedurías Institucionales del Sector Público, del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa (RLCA).

El horario de atención para revisión de expedientes de la proveeduría del Cuerpo de Bomberos es: De Lunes a Viernes de 9:00 a.m. a las 2:00 pm.

- Teléfonos de Contacto: 2547-3700
- Fax: 2547-3789
- Dirección: San José, calle 18, avenida 3, costado norte de la parada de autobuses “La Coca Cola”, Segundo Piso.

Cabe mencionar, que el Benemérito Cuerpo de Bomberos, estará tramitando sus procesos concursales mediante el Sistema Integrado de Compras Públicas SICOP (Mer-link).

2.4. Recursos Humanos

La Unidad de Recursos Humanos cuenta con varias funciones importantes para la organización, ya que en ella se dan procesos importantes tales como: detección de necesidades de la empresa, proceso de reclutamiento y selección, estudios integrales de puestos y de clima organizacional, inducción, pagos de planillas, entre otras que permiten al Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica cumplir con sus objetivos de manera eficaz y eficiente.

Actualmente esta Unidad cuenta con una estructura interna conformada por el Área de Gestión al Cliente Interno y el área de Bienestar Laboral, los cuales tiene a su cargo las siguientes responsabilidades:

- **Área de Gestión al Cliente Interno:**

- Proceso de cálculo y aplicación de la planilla de los funcionarios en planilla.
- Proceso de cálculo y aplicación de la planilla del personal suplente.
- Proceso de cálculo y aplicación de la planilla del personal ocasional.
- Procesos de pago de liquidaciones del personal en general.
- Proceso de pagos a otros entes por concepto de obligaciones patronales
 - o Caja Costarricense del Seguro Social
 - o Fondo de Pensiones del Cuerpo de Bomberos
 - o Asociación Solidarista de Bomberos
 - o Riesgos del trabajo.
 - o Pagos a otros entes externos.
- Confección de nombramientos.
- Consultas salariales.
- Tramitación de solicitudes de vacaciones e incapacidades.
- Tramitación de anticipo salarial.
- Control Contable y control Presupuestario de la dependencia.

- Actualización y control de la póliza del personal voluntario.

- **Bienestar Laboral:** Aborda la atención del personal ante la necesidad de tratamiento de afecciones físicas, psicológicas, relaciones interpersonales y demás, que pueda sufrir el trabajador dentro de la organización, amerita un enfoque sistémico, multidisciplinario, participativo y proactivo entre los programas relacionados con la salud del trabajador (medicina de trabajo, psicología, nutrición, terapia física y salud ocupacional).

2.5. Unidad de Mantenimiento Vehicular

La Unidad de Mantenimiento Vehicular es la responsable del mantenimiento de todos los vehículos de la flota Institucional. Entre sus principales funciones podemos citar:

- a. Mantenimiento correctivo
- b. Mantenimiento preventivo y predictivo
- c. Seguimiento a los procesos de garantías de los vehículos nuevos
- d. Especificaciones técnicas para la adquisición de suministros
- e. Adquisición de repuestos y suministros
- f. Contraparte técnica en casos propios de nuestras funciones

La Unidad de Mantenimiento Vehicular realiza sus tareas a través de la contratación de servicios de externalización o “outsourcing”, razón por la cual, la principal función que realiza es la administración y supervisión de los respectivos contratos.

3. Dirección Operativa

La Dirección Operativa integra las dependencias cuya función es brindar servicios tanto de protección como de prevención a la comunidad en general. Asimismo, se hace cargo de la capacitación de todos los colaboradores de la organización.

En esta Dirección recae la responsabilidad de garantizar una adecuada atención de las emergencias, mediante la oportuna coordinación con las Estaciones de Bomberos.

Esta Oficina también dirige la labor de coordinación con las instituciones de apoyo, determinando la necesidad de su participación de acuerdo con las emergencias.

Servicios de Protección

Los servicios de protección que ofrece la organización se encuentran en concordancia con su misión y prevalece entre las emergencias, las que incurran en amenaza a la vida, con prioridad en las situaciones de impacto a la colectividad.

Emergencias que son competencia del Cuerpo de Bomberos:

- Incendios en estructuras de cualquier tipo (casas de habitación, edificios de oficinas, plantas industriales, comercios, etc.).
- Incendios en charrales, basureros y similares.
- Incendios en bosques, montaña, tacotal y similares, en propiedades públicas y privadas no protegidas por programas del Ministerio de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones.
- Incendios en embarcaciones atracadas en muelles.
- Incendios en aeronaves.
- Incendios en todo tipo de vehículos terrestres (automóviles, buses, vehículos de transporte de carga, motocicletas y similares).
- Problemas eléctricos en estructuras y cometidas.
- Emergencias con materiales peligrosos.
- Rescate de personas por inundaciones.
- Rescate de personas atrapadas en estructuras colapsadas.
- Rescate de personas en vehículos por accidentes de tránsito.
- Rescate de personas en espacios confinados.
- Rescate de personas por ataque de abejas.
- Aislamiento de enjambres por amenaza.

Servicios de Prevención

Bajo el lema “La mejor forma de combatir un incendio es previniéndolo”, el Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, ofrece diversos servicios de prevención orientados a evitar que este tipo de siniestros puedan presentarse, así como a otras situaciones de emergencia.

Para ello, la institución promueve normas en materia de seguridad humana aplicables en la construcción de edificios, educación a temprana edad mediante la atención de estudiantes en estaciones de bomberos, el Programa Cursos de Bomberos a la Comunidad (CUBOC), así como la atención permanente de consultas, entre otros.

Servicios de Capacitación

El Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica se ha caracterizado, a través de los años, por su servicio en la atención de emergencias y por sus esfuerzos en prevención; asimismo, de manera integral extiende a la población costarricense el servicio de capacitación, como una actividad complementaria.

Mediante la Academia Nacional de Bomberos se ha puesto a disposición de la población, colaboradores de la institución, empresas privadas y públicas, un programa educativo dirigido al fortalecimiento de las actividades de prevención y control de emergencias.

Estos cursos son impartidos por personal calificado y de gran experiencia, con métodos teórico – prácticos, lo cual facilita el aprendizaje.

Director Operativo. Sr. Luis Fernando Salas Sánchez

3.1. Operaciones

El Departamento de Operaciones está integrado por un coordinador operativo y diez jefes de batallón, quienes tienen a su cargo la administración y supervisión de las Estaciones de Bomberos. También se encargan de promover una distribución adecuada de los recursos de manera proporcional al riesgo, población, vulnerabilidad, infraestructura, industria, entre otros.

Asimismo, acuden a las emergencias de cierto grado de complejidad o magnitud, monitorean el desempeño de las Estaciones de Bomberos mediante supervisiones periódicas, estableciendo para ello procedimientos de trabajo.

En esta Unidad también recae la responsabilidad de garantizar una adecuada atención de las emergencias, mediante la oportuna coordinación con las Estaciones de Bomberos.

3.2. Unidad de Bomberos Voluntarios

En esta unidad están integradas todas las personas que brindan sus servicios de manera voluntaria a nuestra organización. Cuenta con áreas de trabajo de índole administrativo y una estructura organizacional que brinda apoyo y servicios al personal voluntario.

Las personas que se destacan como Bomberos Voluntarios se ubican en las estaciones de bomberos, donde brindan una cantidad mínima de 40 horas al mes y realizan funciones similares a los Bomberos asalariados o permanentes, en especial cuando se trata de atención de emergencias.

Los Bomberos Voluntarios reciben, al igual que los permanentes, cursos de capacitación, inducción, realizan pruebas físicas y de idoneidad, cuentan con un sistema de ascensos a nivel interno, entre otros.

3.3. Academia Nacional de Bomberos

La Academia Nacional de Bomberos está organizada en tres áreas que se detallan a continuación: Servicios Empresariales, Gestión Docente y Campus, todas ellas trabajan en comunión, buscando la excelencia en sus servicios, para que las personas que se capacitan a través de nuestra Organización, alcancen un nivel adecuado en la Prevención, Mitigación y Atención de Emergencias, mejorando tanto a nivel conceptual, como de destrezas el desempeño en estos campos.

Además, a través de esta Unidad, se establece el perfil académico para bomberos, se crea un sistema de información para mantener el control y la actualización de registros, se revisa y diseña el contenido de los cursos, bajo requerimientos técnicos internacionales, en la búsqueda del fortalecimiento académico del personal operativo, técnico, administrativo y especializado, a la vez que se imparte capacitación de acuerdo a la creciente demanda institucional.

3.4. Unidad de Prevención e Investigación de Incendios

Esta Unidad se encarga a través de sus dos grandes áreas; Control Preventivo y Promoción e Investigación, de brindar servicios en temas como:

- **Revisión de Planos:** recibe, revisa y analiza planos constructivos, así como la aprobación o rechazo de los planos según sea la situación; realiza informes técnicos, hace revisión de planos constructivos mediante APC (revisión digital) y brinda asesoramiento y consultas a ingenieros y arquitectos.
- **Control de Proyectos:** realiza Auditorías de Seguridad Humana y Riesgo de Incendios, Inspección Sistemas Fijos contra Incendios, informes técnicos, asesoramiento y consultas en general.
- **Investigación de Incendios y Explosiones:** se investigan incidentes con materiales peligrosos, accidentes aeroportuarios e incendios forestales, se generan estadísticas de incendios y escapes de gas, se hacen observaciones y evaluaciones de simulacro, se brinda declaraciones en Juzgados así como la redacción de informes.
- **Ley de Hidrantes:** coordina con las comisiones el método de trabajo y la prioridad de trabajo a nivel nacional, coordina con las administraciones de acueductos la ubicación de los hidrantes, revisa el estado de los hidrantes e informa de los resultados de los estudios que se realicen, capacita a los bomberos a nivel nacional sobre la Ley y su reglamento en tema de hidrantes y realiza informes técnicos de los hidrantes.

3.5. Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones

Esta Unidad está integrada por 4 áreas:

- **Servicios Especializados:** Encargada de asegurar la continuidad y funcionalidad de los equipos que componen la infraestructura tecnológica sobre la cual se soportan los sistemas de información, los servicios de monitoreo, control de accesos, la red de

datos, la red telefónica, los sistemas de seguridad y el correo electrónico del Cuerpo de Bomberos. Para ello esta área le corresponde ejecutar las siguientes funciones.

Funciones:

- Velar por la ejecución oportuna del mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos del centro de procesamiento de datos (data center).
 - Monitorear el correcto funcionamiento del centro de procesamiento de datos que posea la institución. - Velar por la ejecución oportuna del mantenimiento y monitoreo de la red de datos.
 - Monitorear y actualizar el adecuado funcionamiento de los servidores físicos y virtuales de la institución
 - Velar por la ejecución oportuna del mantenimiento y Monitoreo del servicio de correo electrónico de la institución.
 - Velar por la ejecución oportuna del mantenimiento y monitoreo de las centrales telefónicas IP de la institución.
 - Monitorear y administrar los servicios de telecomunicaciones con que cuenta la institución.
 - Mantener un inventario de los servicios de telecomunicaciones actualizado.
 - Mantener actualizada la configuración de la telefonía IP.
 - Mantener un respaldo de los servidores y configuraciones de los equipos de la red de datos y telefónica.
 - Actualizar los servidores y sus respectivos sistemas operativos.
 - Administra y monitorea las bases de datos de los sistemas de información institucionales.
 - Respalda periódicamente la información de las bases de datos.
- **Proyectos y Sistemas:** Asegura la continuidad y funcionalidad adecuada de los sistemas de información que se utilizan en el Cuerpo de Bomberos, sean estos adquiridos y adaptados o desarrollados a medida. Para ello le corresponde ejecutar las siguientes funciones:

Funciones:

- Administra y supervisa la ejecución de los contratos de mantenimiento de los sistemas y aplicaciones.
- Evalúa nuevas alternativas de automatización de procesos, según lo demanden los usuarios.
- Analiza y detalla requerimientos nuevos para los sistemas existentes ante los proveedores del servicio de desarrollo.
- Evalúa y propone soluciones ante errores que se detectan en los sistemas de información. - Administra proyectos de nuevos desarrollos a medida o de ajustes de gran impacto para los sistemas de información.
- Da seguimiento y coordina pruebas de usuario de las modificaciones realizadas a los sistemas de información.

- Establece las metodologías y estándares de desarrollo y documentación de los sistemas - Genera productos a nivel de cartografía digital.
- Administra el sistema de información geográfica de la institución Esta área cuenta con personal de nivel técnico y profesional encargado de labores de diversa complejidad pero todos enfocados en la rama de la gestión de los componentes lógicos de los sistemas de información.
- **Despacho de Emergencias:** Encargado del despacho de los recursos disponibles en la institución para la atención de llamadas de emergencias que ingresan vía 9-1-1 y que corresponden a su competencia. Para ello le corresponde ejecutar las siguientes funciones:

Funciones:

- Atender las llamadas de emergencia remitidas por los medios oficiales vigentes y disponibles.
- Coordinar el despacho de los recursos institucionales disponibles para atender las emergencias que son competencia de la institución mediante la aplicación de la normativa que regule esta actividad en la institución.
- Mantener informada a las jefaturas sobre los incidentes relevantes que atiende la institución. - Atender y analiza las llamadas que el sistema de emergencias 9-1-1 le remite por los medios oficiales dispuestos.
- Administrar el tráfico de las comunicaciones vía radio de la institución. - Coordinar recursos con otras instituciones de emergencia durante los incidentes según gestionen las autoridades competentes.
- Registrar oportunamente la información en los sistemas informáticos respectivos sobre los incidentes que se atienden.
- **Servicios de Soporte y Comunicaciones:** Asegura la continuidad y funcionalidad de los equipos de cómputo, telefónicos y de radiocomunicaciones que se utilizan en el Cuerpo de Bomberos.

Para ello le corresponde ejecutar las siguientes funciones:

Funciones:

- Realizar actividades de mantenimiento correctivo y preventivo a los equipos de cómputo, telefónico y de radios de la institución.
- Realizar actividades de mantenimiento correctivo y preventivo a la infraestructura y red que sostiene el sistema de radiocomunicaciones de la institución (repetidores, antenas, baterías, cableado).
- Instalar los paquetes de software de la institución en los equipos que lo requieran.
- Administrar y supervisar los contratos relacionados con soporte técnico que posea la institución.

- Atender en primer nivel los reportes que llegan correctamente a la Mesa de Ayuda de TIC.
- Entregar los dispositivos y equipos de cómputo, telefónico y de radios que se asignen a los funcionarios de la institución.
- Velar por el adecuado funcionamiento del sistema de radiocomunicaciones de Bomberos.
- Ofrecer servicios de mantenimiento preventivo y correctivo, así como servicio técnico en radiocomunicaciones a terceros que suscriban un contrato o convenio con la institución.

3.6. Oficina de Planes y Operaciones

La Oficina de Planes y Operaciones se encarga de:

- Planificar las operaciones de emergencias relevantes y otros operativos especiales.
- Participar proactivamente en el Plan de Continuidad Operativa.
- Coordinar las acciones de apoyo logístico.
- Representar a la institución con entes externos (COE, 911, CONIFOR, CAT de eventos masivos, entre otros).
- Coordinar el funcionamiento de la Sala de Crisis.
- Coordinar la Comisión de LEOS.
- Asesorar en los procesos relativos a la Oficina de Comunicaciones.