BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS DE COSTA RICA

CUERPO DE BOMBEROS DE COSTA RICA
01 DIC 2022
2022-TH-4002
Unidad de Talento Humano
RECIBIDO
Entrega C.

INFORME FIN DE GESTIÓN

Nombre del funcionario:

Adolfo Bonilla Méndez

Puesto:
Encargado del área de Despacho de Emergencias

Dependencia:

Despacho de Emergencias

a reportar del: 01 de junio al 30 de noviembre

(2022)

Índice

Contenido

Presentación 3

Resultados de la Gestión 4

1. Labor Sustantiva Institucional 4
2. Cambios en el ordenamiento jurídico 7
3. Autoevaluación del Sistema de Control Interno 8
4. Acciones de evaluación del sistema de control interno institucional 9
5. Principales logros alcanzados durante la gestión 10
6. Estado actual de todos los proyectos bajo su responsabilidad 11

Proyectos ejecutados: 11

Proyectos en desarrollo: 11

7. Administración de los recursos financieros asignados 12
8. Sugerencias para la buena marcha de la institución, de la unidad o del departamento 13
9. Observaciones sobre otros asuntos de actualidad 14
10. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República 15
11. Cumplimiento y estado actual de recomendaciones durante la gestión 16
12. Seguimiento a actividades en desarrollo 17
13. Inventario 18

Presentación

El área del Despacho de Emergencias es la dependencia encargada de recibir, coordinar, documentar y despachar los incidentes de emergencias atendidos por el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica.

Está integrada por 53 funcionarios: 1 encargado de área, 11 Supervisores de Despachos y 41 Despachadores de Recursos; 3 Supervisores de Despachos y 39 Despachadores de Recursos son contratados a través de outsourcing según lo establecido en el pliego de condiciones de la Licitación Pública 2019LN-000005-0012800001.

El Despacho de emergencias tiene un papel fundamental en la atención de emergencias en el presente informe se describen las acciones ejecutadas para promover un óptimo funcionamiento.

Resultados de la Gestión

1. ***Labor Sustantiva Institucional***

Funciones del Encargado del área del Despacho de Emergencias según la descripción del Manual de Clasificación de Puestos:

1. Planear, organizar, coordinar y participar en la ejecución de estudios, análisis y diagnósticos de proyectos, así como de evaluaciones de procedimientos y sistemas de trabajo utilizados en la organización, distribución del espacio físico, tiempos y movimientos, necesidades de mobiliario y equipo, evaluación y planificación de servicios, análisis de estructuras, diseño y uso adecuado de formularios, flujos y cargas de trabajo, entre otros, mediante el uso de técnicas de análisis administrativo, estableciendo normas de control, grados de autoridad y responsabilidad y otros factores que contribuyen a la eficiencia y eficacia de la acción de la organización.

2. Estudiar e incluir en el manual de procedimientos del Cuerpo de Bomberos los procesos nuevos y las modificaciones de los existentes, dentro de lo cual se incluye la actualización del manual de aseguramiento y reclamos; el manual de organización del Cuerpo de Bomberos y el manual de reglamentos y disposiciones.

3. Brindar el apoyo oportuno a las otras dependencias, que les faciliten el desempeño fluido y eficiente en sus operaciones a fin de que se brinde un servicio adecuado a nivel interno y externo.

4. Controlar y enfocar los recursos de la organización bajo su responsabilidad de manera que sean utilizados racionalmente en beneficio del Cuerpo de Bomberos, dentro de las normas de control interno de la organización.

5. Asegurar que las acciones del departamento y de su personal estén alineadas y contribuyan al logro de los objetivos del plan estratégico de su dependencia, mediante una adecuada coordinación y asignación de responsabilidades.

6. Supervisar y desarrollar el personal a cargo, conforme las regulaciones establecidas sobre derechos, obligaciones y prohibiciones de índole general

de acuerdo al reglamento interno de trabajo y la legislación en materia laboral.

7. Evaluar procedimientos y resultados administrativos financieros a efecto de determinar, si están cumpliendo los planes de acción y establece las acciones correctivas.

8. Autorizar los trámites que por procedimiento, reglamento o política sólo pueden ser autorizados por esta posición, resguardando los mecanismos de control en balance con la calidad del servicio, tales como autorizar todos los documentos de pago (por comisiones y otros rubros), que se realicen en las unidades que conforman el sistema financiero contable del área de servicio en que se desempaña, acciones de personal, vacaciones, órdenes de compra entre otros.

9. Coordinar contrataciones administrativas desde la definición de requerimientos y términos de referencia de carteles, análisis de ofertas, emisión del contrato hasta el seguimiento de los proyectos en ejecución, estudios de costo beneficio y la verificación del cumplimiento del objeto de la contratación en tiempo y calidad esperada.

10. Apoyar en el proceso de asesoría, control, análisis y da seguimiento a las conciliaciones bancarias cuando se requiera.

11. Monitorear y controlar el avance en el logro de las metas de los indicadores de gestión del sistema de evaluación del desempeño y brinda retroalimentación a todos los involucrados con el fin de mejorar la gestión de la organización.

12. Analizar los indicadores de gestión que al efecto se establezcan, analiza las desviaciones que se presenten en los resultados comerciales y suministra recomendaciones, efectúa un control de la gestión que se lleva a cabo en los diferentes servicios que ofrece la dependencia.

13. Efectuar funciones técnicas como soporte al área de recursos humanos en relación a los distintos procesos de desarrollo humano existentes.

14. Brindar asesoría, apoyo y la elaboración de informes para la toma de decisiones en el desarrollo de operaciones contables, de recursos humanos, financieras, administrativas, y técnicas, a su superior inmediato, colegas de la oficina y de otros departamentos.

15. Desarrollar dentro de las normas de control interno según reglamentos y disposiciones vigentes, las revisiones de devoluciones, constancias, pagos a los canales de distribución, conciliaciones de cuentas, envíos de planillas y deducciones, así como la contabilización de la planilla de agentes, acciones presupuestarias de formulación y monitoreo, entre otros.

16. Diseñar, coordinar, desarrollar, evaluar y dar seguimiento a los programas de detección y ejecución de actividades de capacitación a las diferentes oficinas a cargo, en las diferentes especialidades que se requiera por clases, utilizando los diferentes recursos (docentes y logísticos) que para estos fines tiene el Cuerpo de Bomberos.

17. Supervisar y desarrollar el personal a cargo, conforme las regulaciones establecidas sobre derechos, obligaciones y prohibiciones de índole general de acuerdo al reglamento interno de trabajo y la legislación en materia laboral.

18. Desarrollar actividades y supervisa los resultados en los temas de régimen de riesgos en el trabajo, llevando un control histórico de los mismos.

19. Participar en proyectos y estudios técnicos de análisis administrativo de los procedimientos, manuales y normativas de las dependencias que les permita determinar áreas de mejora en los procesos de negocio y de apoyo.

20. Dar soporte mediante los sistemas de información disponibles en contratos de seguros, solicitudes de seguros, llevando control de formularios y contratos, así como de apoyo a la gestión de contratación administrativa, mantenimiento de bases de datos, y otros.

21. Dar apoyo y asistencia en aspectos de recursos materiales, recursos humanos, aspectos legales y de control al área que corresponda.

2. *Cambios en el ordenamiento jurídico*

Durante mi gestión en el Despacho de Emergencias se han presentado cambios a nivel del entorno:

1. Modificación de los protocolos de seguridad y gestiones de recursos humanos, debido a los avances del control de la pandemia por el COVID-19.

2. Implementación de la política "Gestión de la seguridad de la información y ciberseguridad del grupo INS" para garantizar la seguridad informática del BCBCR.

3. Coordinación con la Jefatura de Operaciones para integrar Lineamientos Estándares de Operación y Procedimientos.

4. Reuniones con el personal del Despacho de Emergencias por actualización de los Lineamientos Estándares de Operación por parte de la Jefatura de Operaciones.

5. Actualización de procedimientos administrativos y operativos e instructivo del Despacho de Emergencias.

3. *Autoevaluación del Sistema de Control Interno*

Se desarrollan las siguientes acciones de acuerdo a lo establecido en el artículo 12 de la Ley General de Control Interno para el área del Despacho de emergencias:

1. Servicio de calidad en el desarrollo de las actividades de la institución por medio de la aplicación de los Lineamientos y procedimientos establecidos por la institución.

2. Servicio continuo e ininterrumpido por medio de una supervisión constante del manejo de roles de servicio, vacaciones, incapacidades, permutas y lo referente al manejo de tiempo del personal de planilla y outsourcing.

3. Tramite oportuno a las consultas realizadas por la Contraloría de Servicios del Cuerpo de Bomberos y se aplicaron las medidas correspondientes con el personal en caso de irregularidades.

4. Se fomenta la constante capacitación del personal en las policitas, normas y procedimientos del sistema de control interno.

5. Durante la gestión no se realizan recomendaciones ni observaciones por parte de la auditoría interna que requieran la toma de acciones para el cambio o generación de la normativa que se ajustara un proceso.

6. Control de activos del Despacho de Contingencia y el Despacho de Emergencias del BCBCR.

4. *Acciones de evaluación del sistema de control interno institucional*

1. Se generan informes mensuales según lo solicitado por la jefatura de la Unidad de Tecnologías de la información y comunicaciones.

2. Trámite correspondiente para la atención de SUATT.

3. Seguimiento del control de marca del personal de planilla y del personal outsourcing.

4. Apoyo a la unidad para el cumplimiento de la asignación del galardón de bandera azul.

5. Asistencia en representación de la organización a sesiones con las diferentes entidades externas para la coordinación en pro de la mejora del servicio, cumplimiento de las funciones del Despacho de Emergencias.

6. Tramite a las solicitudes realizadas por la Unidad de Talento Humano del Cuerpo de Bomberos y el Outsourcing con respecto al control cruzado de aspectos administrativos del personal de planilla y el personal outsourcing.

7. Seguimiento de las evaluaciones de desempeño del personal de planilla.

8. Conversatorios y acciones disciplinarias del personal.

9. Directrices internas para mantener servicio eficiente.

10. Administración de activos por medio del Sistema Excelsior.

11. Capacitación del personal de planilla y outsourcing en lineamientos estándares de operación y procedimientos administrativos y operativos.

5. *Principales logros alcanzados durante la gestión*

1. Actualización de los procedimientos administrativos y operativos del Despacho de Emergencias en conjunto con el personal del Despacho.

2. Actualización del Instructivo del Despacho de Emergencias.

3. Actualización de los procedimientos del Sistema de Emergencias 9-1-1 relacionados al Despacho de Emergencias del Cuerpo de Bomberos.

4. Se crea un Manuel de Capacitación para personal de nuevo ingreso apegado a la normativa institucional para la confección de documentos oficiales.

5. Fortalecimiento del proceso de selección de personal para el Despacho de Emergencias.

6. Capacitación de Lineamientos Estándares de Operación relacionados con el Despacho de Emergencias.

7. Participación en simulacros del taller integrado de las unidades operativas del BCBCR.

8. Implementación de Plan Alternativo de Trabajo en conjunto con personal de Tecnologías de información y comunicaciones.

9. Estandarización del proceso de capacitación para personal de nuevo ingreso del Despacho de Emergencias.

10. Implementación de APIS para emergencias relevantes en el área del Despacho de Emergencias.

6. ***Estado actual de todos los proyectos bajo su responsabilidad***

Proyectos ejecutados:

1. Fortalecimiento del proceso de selección de personal.

2. Capacitación de Lineamientos Estándares de Operación relacionados con el Despacho de Emergencias.

3. Participación en simulacros del taller integrado de las Unidades Operativas del BCBCR.

4. Estandarización del proceso de capacitación para personal de nuevo ingreso.

5. Implementación de APIS en emergencias relevantes o de relevancia institucional.

Proyectos en desarrollo:

1. Actualización de los procedimientos; Publicados en Bomberos INSIDE, pendiente aprobación de la Jefa de Unidad de Tecnologías de información y comunicaciones.

2. Actualización procedimientos del Sistema de Emergencias 9-1-1; Propuesta, aprobados por personal del Sistema de Emergencias 9-1-1, pendiente aprobación en COTEA.

3. Manuel de Capacitación para personal de nuevo ingreso; Propuesta.

4. Instructivo del Despacho de Emergencias; Propuesta.

5. Implementación de Plan Alternativo de Trabajo en conjunto con personal de Tecnologías de información y comunicaciones; Propuesta.

7. *Administración de los recursos financieros asignados*

El área del Despacho de emergencias por la naturaleza de sus funciones no maneja ni realiza transacciones financieras, se encuentra adscrita a la unidad de Teleologías de información y comunicaciones.

8. ***Sugerencias para la buena marcha de la institución, de la unidad o del departamento***

1. Fortalecimiento e integración del personal del Despacho en actividades del proyecto bandera azul.

2. Capacitación continua para fortalecer las destrezas del personal de planilla y outsourcing en habilidades blandas y manejo de emergencias.

3. Evaluaciones e implementación de métricas para el personal de planilla y outsourcing.

4. Fortalecer la participación del Despacho de Emergencias en Simulacros con personal operativo.

5. Capacitación en el idioma ingles para los Supervisores de Despacho para manejo de solicitudes de ayuda de extranjeros.

6. Continuidad del programa de capacitación de personal en procedimientos y lineamientos estándares de operación.

7. Implementación de un visor geográfico de respaldo en caso de problemas de funcionamiento con el sistema informático SPADA.

8. Fortalecimiento del Despacho de Contingencia.

9. Talleres de clima laboral para personal de planilla y outsourcing.

9. Observaciones sobre otros asuntos de actualidad

El Despacho de Emergencias es un área integrada a la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones debe apegarse estrictamente al ordenamiento jurídico que guía los procesos.

10. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República

El estado actual de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República se encuentra al día y en regla, el área del Despacho de Emergencias cuenta con la asesoría de la Unidad de Tecnologías de información y comunicaciones.

11. Cumplimiento y estado actual de recomendaciones durante la gestión

Durante la gestión no han sido giradas recomendaciones o instrucciones que impliquen cambios importantes en la normativa de procesos del Despacho de Emergencias del BCBCR.

12. Seguimiento a actividades en desarrollo

El Despacho de Emergencias no es un área independiente, es parte de la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones se requiere la articulación con los demás departamentos que forman parte de esta unidad para la correcta planificación en los siguientes proyectos:

1. Programa de capacitación anual.

2. Análisis del resultado de la actualización de procedimientos, instructivo y manual del Despacho de Emergencias.

3. Aplicación de evaluaciones y métricas homologadas en el Despacho de Recursos y toma de decisiones para personal de planilla y outsourcing.

4. Actualización del Sistema Informático SPADA, implementación de un sistema de respaldo.

5. Actualización del Sistema Informático SIGAE.

6. Análisis de la metodología para la evaluación del personal de planilla.

7. Implementación de Web Services con el Despacho de Emergencias de BCBCR y el Sistema de Emergencias 9-1-1.

13. Inventario

Placa de Bomberos	Descripción del activo
026368	DRONE
024396	PANTALLA
032203	PANTALLA LED
3002627	RADIO TRANSCEPTOR MOVIL DIGITAL
017632	RADIO TRANSCEPTOR PORTATIL DIGITAL
017702	RADIO TRANSCEPTOR PORTATIL DIGITAL
020536	RADIO TRANSCEPTOR PORTATIL DIGITAL
014001	TELEFONO IP
014003	TELEFONO IP
014010	TELEFONO IP
014040	TELEFONO IP
027541	TELEFONO IP
029596	ESCRITORIO
029597	ESCRITORIO
029598	ESCRITORIO
029599	ESCRITORIO
029600	ESCRITORIO
029601	ESCRITORIO
029602	ESCRITORIO
029603	ESCRITORIO
029604	ESCRITORIO
029605	ESCRITORIO
029606	ESCRITORIO
029607	ESCRITORIO
029608	ESCRITORIO
029609	ESCRITORIO
029610	ESCRITORIO
029611	ESCRITORIO
029612	ESCRITORIO
029613	MESA P/ SALA DE REUNIONES
029614	MESA P/ SALA DE REUNIONES
023763	SILLA DE OFICINISTA
023765	SILLA DE OFICINISTA
023766	SILLA DE OFICINISTA
023767	SILLA DE OFICINISTA
023768	SILLA DE OFICINISTA
023772	SILLA DE OFICINISTA

023773	SILLA DE OFICINISTA
023779	SILLA DE OFICINISTA
023780	SILLA DE OFICINISTA
023781	SILLA DE OFICINISTA
023783	SILLA DE OFICINISTA
023784	SILLA DE OFICINISTA
023786	SILLA DE OFICINISTA
023787	SILLA DE OFICINISTA
023788	SILLA DE OFICINISTA
023799	SILLA DE OFICINISTA
023801	SILLA DE OFICINISTA
027182	SILLA DE OFICINISTA
027183	SILLA DE OFICINISTA
027185	SILLA DE OFICINISTA
027186	SILLA DE OFICINISTA
027187	SILLA DE OFICINISTA
027188	SILLA DE OFICINISTA
027189	SILLA DE OFICINISTA
027192	SILLA DE OFICINISTA
027193	SILLA DE OFICINISTA
027194	SILLA DE OFICINISTA
027195	SILLA DE OFICINISTA
027196	SILLA DE OFICINISTA
027197	SILLA DE OFICINISTA
027198	SILLA DE OFICINISTA
027199	SILLA DE OFICINISTA
027200	SILLA DE OFICINISTA
027201	SILLA DE OFICINISTA
020962	COMPUTADOR PORTATIL (LAPTOP)
024078	COMPUTADOR PORTATIL (LAPTOP)
017767	COMPUTADORA PERSONAL DE ESCRITORIO
030972	COMPUTADORA PERSONAL DE ESCRITORIO
030973	COMPUTADORA PERSONAL DE ESCRITORIO
030974	COMPUTADORA PERSONAL DE ESCRITORIO
030975	COMPUTADORA PERSONAL DE ESCRITORIO
030976	COMPUTADORA PERSONAL DE ESCRITORIO
030977	COMPUTADORA PERSONAL DE ESCRITORIO
030978	COMPUTADORA PERSONAL DE ESCRITORIO
030979	COMPUTADORA PERSONAL DE ESCRITORIO

030980	COMPUTADORA PERSONAL DE ESCRITORIO
030981	COMPUTADORA PERSONAL DE ESCRITORIO
030982	COMPUTADORA PERSONAL DE ESCRITORIO
030984	COMPUTADORA PERSONAL DE ESCRITORIO
030985	COMPUTADORA PERSONAL DE ESCRITORIO
030986	COMPUTADORA PERSONAL DE ESCRITORIO
030987	COMPUTADORA PERSONAL DE ESCRITORIO
017003	IMPRESORA
027411	MONITOR
021000	MONITOR
021001	MONITOR
021002	MONITOR
021004	MONITOR
021007	MONITOR
020119	MONITOR
020134	MONITOR
020146	MONITOR
031253	MONITOR
031255	MONITOR
031256	MONITOR
031257	MONITOR
031258	MONITOR
031259	MONITOR
031260	MONITOR
031261	MONITOR
031262	MONITOR
031264	MONITOR
031265	MONITOR
031267	MONITOR
031268	MONITOR
031269	MONITOR
031270	MONITOR
031271	MONITOR
031272	MONITOR
031273	MONITOR
031274	MONITOR
031275	MONITOR
031276	MONITOR
031277	MONITOR

031278	MONITOR
031279	MONITOR
031280	MONITOR
031281	MONITOR
031282	MONITOR
031283	MONITOR
031284	MONITOR
031285	MONITOR
031287	MONITOR
031289	MONITOR
031290	MONITOR
031292	MONITOR
031294	MONITOR
031295	MONITOR
031296	MONITOR
031297	MONITOR
031298	MONITOR
031299	MONITOR
031300	MONITOR
031301	MONITOR
031302	MONITOR
031303	MONITOR
031304	MONITOR
031305	MONITOR
031306	MONITOR
031307	MONITOR
031308	MONITOR
031352	MONITOR
031426	MONITOR
031428	MONITOR
033290	MONITOR
033590	MONITOR
019963	MONITOR
024575	MONITOR VA
024584	MONITOR VA
024633	MONITOR VA
014549	ROUTER
023188	TABLETA TACTIL PORTABLE
032364	**TABLETA TACTIL PORTABLE**

032389	TABLETA TACTIL PORTABLE
032471	TABLETA TACTIL PORTABLE
032482	TABLETA TACTIL PORTABLE
031105	UNIDAD CENTRAL DE PROCESOS (CPU)
031106	UNIDAD CENTRAL DE PROCESOS (CPU)
031107	UNIDAD CENTRAL DE PROCESOS (CPU)
031109	UNIDAD CENTRAL DE PROCESOS (CPU)
031110	UNIDAD CENTRAL DE PROCESOS (CPU)
031111	UNIDAD CENTRAL DE PROCESOS (CPU)
031112	UNIDAD CENTRAL DE PROCESOS (CPU)
031113	UNIDAD CENTRAL DE PROCESOS (CPU)
031114	UNIDAD CENTRAL DE PROCESOS (CPU)
031116	UNIDAD CENTRAL DE PROCESOS (CPU)
031118	UNIDAD CENTRAL DE PROCESOS (CPU)
031119	UNIDAD CENTRAL DE PROCESOS (CPU)
031120	UNIDAD CENTRAL DE PROCESOS (CPU)
031121	UNIDAD CENTRAL DE PROCESOS (CPU)
031122	UNIDAD CENTRAL DE PROCESOS (CPU)
031123	UNIDAD CENTRAL DE PROCESOS (CPU)
031124	UNIDAD CENTRAL DE PROCESOS (CPU)
031125	UNIDAD CENTRAL DE PROCESOS (CPU)
031126	UNIDAD CENTRAL DE PROCESOS (CPU)
031127	UNIDAD CENTRAL DE PROCESOS (CPU)
031128	UNIDAD CENTRAL DE PROCESOS (CPU)
031129	UNIDAD CENTRAL DE PROCESOS (CPU)
031130	UNIDAD CENTRAL DE PROCESOS (CPU)
031131	UNIDAD CENTRAL DE PROCESOS (CPU)
031132	UNIDAD CENTRAL DE PROCESOS (CPU)
031133	UNIDAD CENTRAL DE PROCESOS (CPU)
031135	UNIDAD CENTRAL DE PROCESOS (CPU)
031136	UNIDAD CENTRAL DE PROCESOS (CPU)
031137	UNIDAD CENTRAL DE PROCESOS (CPU)
010534	UNIDAD DE PODER ININTERRUMPIDO (UPS)
021047	UNIDAD DE PROCESAMIENTO CENTRAL (CPU)
020290	UNIDAD DE PROCESAMIENTO CENTRAL (CPU)
020293	UNIDAD DE PROCESAMIENTO CENTRAL (CPU)
020294	UNIDAD DE PROCESAMIENTO CENTRAL (CPU)
020296	UNIDAD DE PROCESAMIENTO CENTRAL (CPU)
020303	UNIDAD DE PROCESAMIENTO CENTRAL (CPU)

020069	UNIDAD DE PROCESAMIENTO CENTRAL (CPU)
020076	UNIDAD DE PROCESAMIENTO CENTRAL (CPU)
020083	UNIDAD DE PROCESAMIENTO CENTRAL (CPU)
020090	UNIDAD DE PROCESAMIENTO CENTRAL (CPU)
020091	UNIDAD DE PROCESAMIENTO CENTRAL (CPU)
020095	UNIDAD DE PROCESAMIENTO CENTRAL (CPU)
020100	UNIDAD DE PROCESAMIENTO CENTRAL (CPU)
020103	UNIDAD DE PROCESAMIENTO CENTRAL (CPU)
019900	UNIDAD DE PROCESAMIENTO CENTRAL (CPU)
019920	UNIDAD DE PROCESAMIENTO CENTRAL (CPU)
019931	UNIDAD DE PROCESAMIENTO CENTRAL (CPU)

Nota: Tableta táctil, placa 032364, no se encuentra físicamente en el Despacho de Emergencias, se realiza reporte al encargado de control de activos de la Unidad de Tecnologías de Información y comunicaciones.

Adolfo Bonilla Méndez

Nombre del funcionario

Firma