BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS DE COSTA RICA

INFORME FIN DE GESTIÓN

Nombre del funcionario: Henry Rivera Guillén

Puesto: Encargado de Despacho de Emergencias

Dependencia: Tecnologías de la Información y Comunicacione

Periodo a reportar del: 01/12/2022 al 31/05/2025

2025

Índice.

2..... Índice.

3..... Presentación.

4.....Resultado de la Gestión.

Presentación

El presente documento tiene como fin dar a conocer los aportes realizados mediante la ejecución de las funciones propias como encargado del área Despacho de Emergencias, durante el periodo de nombramiento del desde el 01 de diciembre de 2022 al 31 de mayo de 2025.

Las diferentes etapas del documento pretenden informar de manera general y específica los resultados más relevantes durante el periodo indicado, además, del estado de las principales actividades ejecutadas y el manejo de los recursos bajo el cargo.

Resultados de la Gestión

1. Labor Sustantiva Institucional:

El Área de Despacho de Emergencias, adscrita a la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, tiene como responsabilidad principal la recepción de solicitudes de auxilio por parte de la ciudadanía, así como la coordinación del despacho de los recursos necesarios para la atención de emergencias que, conforme a su competencia, deben ser atendidas por el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica.

Este proceso, considerado crítico dentro de la operativa institucional, conlleva una serie de acciones asociadas, entre las cuales destaca la gestión de información relevante. Dicha información debe ser transmitida de manera oportuna y precisa a los destinatarios correspondientes, con el fin de facilitar y contribuir a la eficiencia operativa en la atención de emergencias.

2. *Indicar los cambios habidos en el entorno durante el periodo de su gestión, incluyendo los principales* ***cambios en el ordenamiento jurídico*** *que afectan el quehacer institucional o de la unidad, según corresponda al jerarca o titular subordinado*

Dentro de los principales cambios acontecidos en el Área de Despacho de Emergencias que, incidieron en una afectación al que hacer de la unidad, hubo 2 los cuales, según esta Jefatura, se detallan a continuación:

1. Finalización Licitación Pública 2019LN-000005-0012800001 - Prestación de Servicios de Apoyo.

2. Aprobación por parte del Consejo Directivo del Cuerpo de Bomberos de Costa Rica de la creación de 43 plazas de Auxiliar administrativo II y 2 plazas de Supervisor de Despachos.

3. Acuerdo V sesión ordinario 0224 - Creación de Plazas Técnico Administrativo.

3. *Autoevaluación del Sistema de Control Interno*:

Durante el período de gestión, el área de Despacho de Emergencias no fue objeto de auditorías que motivaran la realización de una autoevaluación periódica del sistema de control interno.

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

Durante el período correspondiente a la presente gestión, el área de Despacho de Emergencias no recibió hallazgos ni recomendaciones por parte del órgano de auditoría interna.

5. *Principales logros alcanzados durante la gestión:*

A continuación, se detallan los principales logros de acuerdo con la planificación institucional del área:

1) **Definición de la metodología interna para la tramitación de vacaciones del personal:**
   Se estableció un procedimiento formal para la gestión de solicitudes de vacaciones, con el fin de garantizar la continuidad operativa y la adecuada planificación de los recursos humanos.
2) **Implementación de la rotación anual de horarios del personal:**
   Se diseñó y aplicó un esquema de rotación anual que asegura la prestación continua de los servicios del Despacho de Emergencias. Este esquema contempla una distribución equitativa del personal en los tres turnos de trabajo, mediante un cuadro de horarios definido para los 40 Despachadores y 8 Supervisores.
3) **Optimización de procesos mediante herramientas digitales:**
   Se implementaron medios digitales comunes, utilizando herramientas de Office 365 proporcionadas por la organización, con el objetivo de mejorar la eficiencia en los procesos asociados al Despacho de Recursos.
4) **Digitalización del manejo de activos:**
   Se establecieron métodos digitales para el control y seguimiento adecuado de los activos asignados al área de Despacho de Emergencias, fortaleciendo la trazabilidad y el uso eficiente de los recursos.
5) **Desarrollo de herramientas alternas ante fallos críticos:**
   Se definieron mecanismos de respaldo para los sistemas de mayor relevancia, con el propósito de minimizar el impacto en la prestación de los servicios ante eventuales fallos tecnológicos.
6) **Coordinación con el área de Soporte al Usuario Final:**
   Se gestionó la programación de mantenimientos trimestrales a los equipos de cómputo del área, con el fin de asegurar el óptimo funcionamiento del software y prevenir posibles afectaciones en el hardware.
7) **Gestiones en pro del bienestar laboral:**
   Se realizaron coordinaciones con la Unidad de Talento Humano y el área de Bienestar Laboral para la evaluación de condiciones de climatización y ergonomía en el área de trabajo. Asimismo, se dio continuidad a las actividades de pausas activas, promoviendo el bienestar físico y mental del personal.
8) **Participación en el Sistema de Emergencias 9-1-1:**
   El área participó en el 100% de las actividades propuestas por el Sistema de

Emergencias 9-1-1, a través de su representación en el Comité Asesor Técnico. Entre las gestiones más relevantes se destacan:

a) **Ajuste del procedimiento para la atención del código de emergencia 307/Abejas:**
Se modificó el protocolo de atención en respuesta al cambio de lineamientos del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, tras la entrada en vigor de la ley que declara de interés público la apicultura. El nuevo procedimiento exige la confirmación de amenaza a personas o animales por parte del usuario y así tener clara esta información antes del despacho de recursos.

b) **Renovación de equipos de cómputo en estaciones de trabajo del SE 9-1-1:**
Se gestionó exitosamente el reemplazo de 15 Estaciones con tecnología propia del SE 9-1-1, lo que permitió la actualización de hardware y software, mejorando el desempeño de la plataforma IPC. Los equipos anteriormente en préstamo fueron reasignados a otras áreas de la organización.

c) **Participación en pasantías institucionales:**
La totalidad del personal del Despacho participó en el programa anual de pasantías en despachos institucionales adscritos al SE 9-1-1. Esta iniciativa permitió la retroalimentación sobre metodologías de trabajo y fomentó la empatía y agilidad en las gestiones interinstitucionales.

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

A continuación, se presenta el estado actual de los proyectos que fueron asignados y se encuentran bajo mi responsabilidad directa:

1. **Colocación y puesta en funcionamiento del puesto de información del área de Despacho de Emergencias:**
   Proyecto finalizado en su totalidad. **Avance: 100%**
2. **Puesta en funcionamiento de la sala de entrenamiento y capacitación del área de Despacho de Emergencias:**
   Proyecto concluido satisfactoriamente. **Avance: 100%**
3. **Desarrollo de un canal digital unificado para la recepción de reportes ciudadanos** relacionados con la aplicación de fumigaciones y la notificación de sistemas fijos contra incendios fuera de servicio:
   Proyecto en ejecución. **Avance en proceso.**
4. **Coordinación con la Unidad de Talento Humano para el proceso de reclutamiento del personal de nuevo ingreso**, con el objetivo de alcanzar la cobertura total de plazas en el área de Despacho de Emergencias:
   Actualmente se ha logrado cubrir el **80% del total del personal requerido**. Las gestiones continúan para alcanzar el 100%.

7. *Administración de los recursos financieros asignados:*

Durante el período de gestión, el área de Despacho de Emergencias no contó con una asignación presupuestaria específica, por lo que no se administraron recursos financieros directamente desde dicha unidad.

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

Atender de manera oportuna y emitir las directrices necesarias que fomenten en el personal del área una cultura orientada al uso responsable y transparente de los fondos públicos, especialmente en lo que respecta a la infraestructura tecnológica y los activos físicos asignados al área.

9. *Observaciones sobre otros asuntos de actualidad:*

Es fundamental consolidar y mantener los esfuerzos de comunicación y colaboración con la Unidad de Operaciones y la Dirección Operativa, en relación con los servicios prestados por el área de Despacho de Emergencias. Este fortalecimiento debe orientarse a:

- Preservar las prácticas positivas existentes,
- Identificar y validar oportunidades de mejora.
- Optimizar la atención a las solicitudes operativas.

Asimismo, se considera prioritario fomentar la empatía y comprensión por parte de la Unidad de Operaciones respecto a la realidad operativa del Despacho de Emergencias, considerando sus capacidades actuales y proyecciones futuras.

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

Durante el período de gestión, el área de Despacho de Emergencias no recibió disposiciones directas que requirieran la implementación de acciones específicas relacionadas con el personal o con procesos operativos.

Asimismo, se dio cumplimiento a la totalidad de las obligaciones inherentes al cargo de encargado del área, en estricto apego a las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República.

11. Cumplimiento y estado actual de recomendaciones durante la gestión:

Durante el período correspondiente a la presente gestión, el área de Despacho de Emergencias no recibió recomendaciones por parte de la Contraloría General de la República, auditoría interna o externa o algún otro con base a la actividad propia.

12. Seguimiento a actividades en desarrollo:

Durante el período de gestión, el área de Despacho de Emergencias no fue objeto de auditorías que motivaran la realización de una autoevaluación periódica del sistema de control interno.

13. Inventario:

Se adjunta al presente informe el inventario completo de los activos actualmente asignados al área de Despacho de Emergencias.

A partir del 1.º de junio de 2025, dichos activos quedarán bajo la custodia del señor Randall Giovanni Torres Alvarado, quien asumirá la responsabilidad correspondiente conforme a los procedimientos establecidos.

Henry Rivera Guillén

Nombre del funcionario

Firma