BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS DE COSTA RICA

INFORME FIN DE GESTIÓN

Nombre del funcionario:

Henry Rivera Guillén

Puesto:

Encargado del Área

Dependencia:

Despacho de Emergencias

Periodo a reportar del: 01 de diciembre 2020 al 01 de diciembre 2021

2021

Índice (títulos del contenido del informe)

1. Portada

2. Índice

3. Presentación

4. Resultados de la gestión: Labor sustantiva institucional

7. Los cambios habidos en el entorno durante el periodo de su gestión, incluyendo los principales cambios en el ordenamiento jurídico

8. Autoevaluación del Sistema de Control Interno

9. Acciones de evaluación del sistema de control interno institucional

10. Principales logros alcanzados durante la gestión

13. Estado actual de todos los proyectos bajo su responsabilidad

14. Administración de los recursos financieros asignados

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

16. Observaciones sobre otros asuntos de actualidad

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

18. Cumplimiento y estado actual de recomendaciones durante la gestión

19. Seguimiento a actividades en desarrollo

20. Inventario

Presentación

El Despacho de Emergencias de Bomberos es un área que brinda diferentes servicios que son complemento de la misión de la institución; salvaguardar la vida, y debe ejecutar sus funciones eficientemente para contribuir a la atención de las emergencias, en conjunto con el resto de la Unidad Tecnologías de la Información y Comunicaciones. El presente documento brinda el informe de las acciones ejecutadas en pro del fortalecimiento del Despacho de Emergencias durante el periodo comprendido entre diciembre 2020 y diciembre 2021.

El despacho de emergencias desempeña sus funciones eficientemente, sin embargo, desde el enfoque de esta jefatura y como aporte de mejoras se recomienda poner en práctica acciones para fortalecer los siguientes aspectos:

1. Aplicación idónea y estándar por parte del equipo humano de los procedimientos y Lineamientos del BCBCR en los procesos del Despacho de Emergencias de Bomberos.

2. Ampliación del espacio físico de los núcleos donde se ubican los despachadores de recursos para hacer frente tanto a la demanda actual, como la futura, con base a los proyectos planificados.

3. Seguimiento constante del recurso humano para mantener y fortalecer el ambiente laboral estable y sano, que fue recibido de la administración anterior.

4. Apoyar a los supervisores de despacho en su gestión identificando aspectos de mejora en los procesos que realizan

5. Actualizar los procedimientos del despacho según lo que se ejecuta actualmente, debido que se realizaban prácticas que fueron cambiadas por órdenes e instrucciones paralelas al procedimiento.

6. Crear la estrategia para que el Despacho pueda brindar sus servicios fuera de las instalaciones del F5, en caso de ser requerido y/o falla estructural.

7. Tener una herramienta de georreferencia y visualización acorde a las necesidades del Despacho.

8. Proponer a la Jefatura de T.I. e iniciar las gestiones para la apertura y mejora de ciertos servicios que brinda el Despacho de Emergencias a Operaciones.

Resultados de la Gestión

1. Labor Sustantiva Institucional:

A manera de introducción, se detallan las funciones que, según el Manual de Clasificación de Puestos, le corresponde realizar al Jefe del Despacho de Emergencias:

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 al 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.

...con lo establecido en artículo 12 de la Ley General de Control Interno y lo establecido por las ... emitidas

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 desempeña, 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; además.

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, analizar 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 elabora 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, Manual de Clasificación de Puestos, acciones presupuestarias de formulación y monitoreo, entre otros.

16. Diseñar, coordinar, desarrollar, evaluar y da 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 supervisar 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. *Los cambios habidos en el entorno durante el periodo de su gestión, incluyendo los principales* ***cambios en el ordenamiento jurídico:***

Durante la gestión se tuvieron algunos cambios al entorno que, si bien es cierto no fueron de relevancia en afectación al accionar del Despacho de Emergencias, si generaron la aplicación de nuevas estrategias para la gestión.

1. Protocolos de seguridad y gestiones de recursos humanos, debido a la pandemia por la enfermedad de COVID-19.
2. Cambio en el nombramiento de Jefatura de Operaciones.
3. Cambio en la metodología de coordinación con la Jefatura de Operaciones.
4. Gestión interrumpida para la coordinación con averías eléctricas en algunos sectores del país, con el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE).
5. Aplicación de la regla fiscal, que permite un crecimiento reducido de la organización en general y de su economía.
6. El cambio en la ubicación de repetidoras a nivel nacional provocó una demanda alta del personal de soporte para ese fin, lo que nos hizo suprimir las solicitudes de colaboración a los compañeros, siendo conscientes de esta situación y la prioridad evidente de la comunicación para la organización.

3. *Autoevaluación del Sistema de Control Interno*:

Según lo establecido en el artículo 12 de la "Ley de control interno", se desarrolla lo establecido en cuanto al despacho de emergencias por lo que se realizaron las siguientes acciones:

1. Velar por el adecuado desarrollo de las actividades de la institución, brindando un servicio ininterrumpido, cumpliendo con la misión fundamental de la organización en las labores propias de nuestra área, aplicando los lineamientos, procedimientos y normativa vigente vinculada a los procesos que se realizan en el Despacho de emergencias.
2. Se tomaron las medidas inmediatas ante cualquier irregularidad, así también se dio trámite a cualquier consulta realizada por parte del Contraloría de Servicios del BCBCR, quienes en el ejercicio de sus funciones tramitaron varias solicitudes en cuanto al actuar del despacho ante posibles disconformidades de los usuarios.
3. No fueron realizadas recomendaciones y/o observaciones por parte de la auditoría interna, que indicaran a esta jefatura tomar acciones para el cambio o generación de normativa que ajustara algún proceso.

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

1. Se generaron los informes mensuales correspondientes según lo solicitado por la Jefatura T.I.

2. Se atendieron las solicitudes SUATT en tiempo y forma requeridos.

3. Se propusieron y realizaron procesos de reforzamiento del despacho que sin duda alguna contribuirán al cumplimento de los objetivos organizacionales, esto con forme a la normativa vigente.

4. Se brinda seguimiento a los controles de marca del personal de planilla.

5. Se brinda la información solicitada por la unidad de talento humano, con respecto al control cruzado de aspectos administrativos personal que presta servicios de Call Center (empresa ASECUBO).

6. Se da seguimiento al cumplimiento de las disposiciones contractuales del personal que presta servicio de Call Center en el Despacho de Emergencias.

7. Se asiste en representación a de la organización y el Despacho a las sesiones con las diferentes entidades externas a la institución, con las cuales es requerido coordinar acciones para el cumplimiento de nuestras funciones.

8. Se realizaron las coordinaciones en apoyo al cumplimiento del objetivo de obtención del galardón de bandera azul, del centro de operaciones de Bomberos, con los demostrables correspondientes de todo el personal del Despacho.

5. *Principales logros alcanzados durante la gestión:*

El despacho de Emergencias de Bomberos el cual es el encargado del despacho de recursos a los incidentes que ingresan por las diferentes vías oficiales cuenta al inicio con un desempeño óptimo para en cuanto al manejo de incidentes, sin embargo, por parte de esta Jefatura fue realizado un análisis de los distintos procesos que se llevaban a cabo, permitiendo encontrar aspectos que debían ser fortalecidos para ejecutar las labores con mayor eficiencia y facilidad.

1. Implementación de tres objetivos básicos que permitieran alinear cualquier gestión realizada desde el despacho, siendo que cualquiera de los miembros del equipo identificara las prioridades de actuación: Salvar vidas, Ser eficientes, Contribuir al control de las Emergencias.

2. Se realizó la ampliación interna del Despacho, de tres a cuatro núcleos, con el fin de dar más comodidad al personal, estar preparados para los requerimientos actuales y futuros del Despacho; adicionalmente velando por el cumplimiento de los protocolos de distanciamiento que propiciaran la no propagación del Virus SARSCOV-2.

3. Paralelo al punto anterior se cambió la estrategia de gestión administrativa de los supervisores, distribuyendo las asignaciones por puesto de supervisión y delegando algunas de las responsabilidades que le correspondían anteriormente al supervisor del antiguo puesto 4, para que se realizaran de forma individual. Así mismo se realizaron cambios en la distribución física de las consolas (incluyendo Back-Up), con el fin de equiparar las cargas de trabajo y atención del movimiento radial para mantener la eficiencia de atención en todos los turnos, incluyendo los tiempos de alimentación del personal; esto aplica también para la recepción de llamadas telefónicas asignadas rotativamente por núcleo de menor gestión radial y solicitudes a los núcleos de mayor movimiento. Se da un cambio sustancial en la distribución de extensiones telefónicas, acorde a las actividades que realizan los despachadores y supervisores en cada puesto.

4. Se crea el proceso de capacitación estándar recurrente, que permite brindar al personal del despacho capacitación constante (semestral), que le permita contar con conocimientos actualizados y estándares que faciliten la toma de decisiones amparados en la normativa vigente, ante la gestión de recursos y los procesos asociados al Despacho. Se asigna un cronograma semestral de capacitación que

permite dar seguimiento al proceso del cual debe participar el 100% del personal del Despacho (Supervisores y Despachadores), de forma progresiva en los tres turnos diariamente, velando siempre por el no desmejoramiento del servicio.

5. Se gestiona la creación del apartado de Despacho de Emergencias en el S.U.A.T.T. que permite tener un único y más directo canal de atención de solicitudes de usuarios y/o propuestas a cambios en los procesos del Despacho con la autorización del nivel Jerárquico correspondiente, anteriormente algunos de los cambios realizados a los procesos del despacho no tienen un registro histórico que permita identificar las razones del cambio permitiendo sustentar su vigencia en el tiempo actual.

6. Se actualizan los 38 procedimientos del Despacho de Emergencias de Bomberos, justificando los ajustes basados en las órdenes administrativas dadas mediante correo electrónico y según el formato correspondiente. De este proceso participó el personal del Despacho (Despachadores y Supervisores), de manera que la actualización respondiera tanto a lo que fuera modificado en su momento por algún medio oficial, como también acorde con los procesos que realmente se practican en la actualidad. Este proceso se realizó tal cual fue solicitado por el equipo de auditoría interna T.I., y está a la espera de que sean colocados en el IINSIDE, por parte de la unidad responsable.

7. Con el fin de que los Despachadores tengan la posibilidad de poner en práctica sus conocimientos, en un ambiente controlado, que les permita fluidez y una evaluación en pro de la mejora de sus destrezas al momento de manejar diversos incidentes y situaciones frecuentes en la operación de consolas y tramitología del Despacho, se establecieron varios ejercicios de simulación que cuentan con diferentes niveles de complejidad, que son aplicados de forma periódica.

8. Con apoyo del Programa de Cartografía, se pone en funcionamiento el "Sistema Para Direcciones de Apoyo" (SPADA), un visor geográfico , que permite a los Despachadores de Recursos ubicar la proximidad del incidente, con base a la dirección suministrada por quien reporta una emergencia, asignando los recursos a despachar con mejor precisión

9. Se presenta a la Jefatura de T.I. la propuesta para la nueva metodología en la evaluación de desempeño del personal de Supervisión, la que como principal objetivo busca evaluar al personal en cuanto a las labores de mayor relevancia en su gestión y permitiéndole al evaluado más libertad en el ejercicio de sus funciones.

10. Se implementa lo correspondiente al Despacho de Emergencias en cuanto a capacitación, recurso humano adicional y creación de un procedimiento que permita en conjunto al personal de soporte, poner en marcha la ejecución del proyecto HERMES, el cual consiste en prestar un nuevo servicio a operaciones, mediante la funcionabilidad de la distribución y asignación de canales para la respuesta y atención de emergencias en el casco central de San José y zonas próximas a este.

11. Se inició el estudio y pruebas de laboratorio para el cambio en la metodología en la etapa de respuesta, que fue propuesta a la jefatura de T.I., para ponerla en análisis de operaciones. La misma consiste en la programación de un botón del radio móvil de las unidades, por el cual podrá brindar la etapa de respuesta mediante un mensaje de texto enviado a la consola del Despachador que lo recibirá además con un mensaje audible. Reduciendo en gran medida la comunicación verbal vía radio, de todos los recursos que responden a diferentes emergencias.

12. La implementación de un modelo remoto de las funciones que realiza el Despacho nace como una necesidad de la Jefatura de T.I. en busca de anticipar cualquier situación que exija que el Despacho de emergencias, brinde sus servicios fuera de las instalaciones del F5, en este sentido se iniciaron las gestiones con el personal de soporte para determinar la viabilidad técnica la cual es positiva, sin embargo falta el estudio de costo para los equipos necesarios que deben ser utilizados y adicionalmente la gestión administrativa en cuanto a recursos humanos y posibles procesos de coordinación que deberán hacerse al momento de la activación.

Participación en el proyecto de integración de los sistemas IPC (9-1-1) y SIGAE.

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

Proyectos Ejecutados:

1. Programa de capacitación estándar recurrente semestral.

2. Ampliación de los módulos del despacho de Emergencias.

3. Actualización de procedimientos e inclusión del Estándar de despachos.

4. Establecimiento del método para simulaciones prácticas.

5. Puesta en funcionamiento del sistema para direcciones de Apoyo (SPADA).

Proyectos en desarrollo:

6. Metodología para evaluación del Desempeño para Supervisores: Propuesta

7. Puesta en funcionamiento del proyecto HERMES.: Capacitación y recurso en el despacho

Etapa de respuesta de unidades mediante botón programable. Análisis de viabilidad para el Despacho Implementación del Despacho de Emergencias remoto: Solicitud de viabilidad técnica de acceso a sistemas y servicios

8. Integración de los sistemas del 9-1-1 IPC y el SIGAE. Participación en el análisis inicial de lo requerido.

7. *Administración de los recursos financieros asignados:*

Se ejecutaron todas las solicitudes de información realizadas por la unidad correspondiente en tiempo. Adicionalmente el Despacho de Emergencias, por las funciones que realiza no le corresponde el manejo directo de recursos financieros, ya que se encuentra adscrito la unidad de Tecnologías de comunicación y comunicaciones.

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

Se sugiere seguir prestando colaboración en tiempo a lo requerido por la autoridad competente y manteniendo el adecuado control de las normas vigentes en cuanto este tema y tengan vinculación con las gestiones que se generen desde el Despacho de Emergencias o que lo relacionen de manera indirecta.

9. *Observaciones sobre otros asuntos de actualidad:*

Al ser el Despacho de Emergencias un área integrada a la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, esta Jefatura debe estrictamente apegarse 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 se encuentra en regla, siendo que se cuenta con la asesoría de la unidad de Tecnologías de la información que guían y apoyan la gestión del Despacho de Emergencias.

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

Durante la administración no fueron giradas recomendaciones o instrucción de se tradujeran en cambios relevantes en cuanto a la normativa y/o procesos del despacho que debieran ser acatados.

12. Seguimiento a actividades en desarrollo:

Debido a factores que fueron detallados anteriormente y adicionalmente que el Despacho de Emergencias, no es un área independiente, sino que también es articulada por los demás departamentos de T.I.C. Los cuales brindan también servicios de diferente índole; se sugiere en articulación con estos mediante una planificación dar seguimiento a los siguientes proyectos:

1. Programa de capacitación estándar recurrente.
2. Análisis del resultado de la actualización de procedimientos del Despacho.
3. Aplicación del método para simulaciones prácticas supervisores y despachadores.
4. Utilización y actualizaciones del visor SPADA.
5. Metodología para evaluación del Desempeño para Supervisores.
6. Puesta en funcionamiento del proyecto HERMES.
7. Etapa de respuesta de unidades mediante botón programable.
8. Implementación del Despacho de Emergencias remoto.
9. Implementación de un W.S. para el Despacho de Emergencias y el 9-1-1.

1. Inventario:

A cargo del personal administrativo de la Unidad de tecnologías de la información y Comunicaciones.

Nombre del funcionario

Firma